



**MANUAL DE PROCESOS DE  
MANTENIMIENTO DE LA  
INFRAESTRUCTURA FISICA, EQUIPOS Y  
ACCESORIOS EN GENERAL**

Aprobado con Resolución Administrativa Nro. 011/2024

de fecha 13 de septiembre de 2024

SANTA CRUZ - BOLIVIA

## INDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	2
2.	OBJETIVO .....	2
3.	REVISIONES Y ACTUALIZACIONES.....	2
4.	RESPONSABILIDADES .....	3
5.	DEFINICIONES .....	3
6.	COMO USAR EL MANUAL.....	3
7.	ÁREAS DE APLICACIÓN O ALCANCE .....	4
8.	NORMAS DE OPERACIÓN .....	4
9.	PROCESO .....	5
10.	FLUJOGRAMA .....	7
11.	FORMATO .....	7

## **1. INTRODUCCIÓN**

Para realizar un proceso de Mantenimiento de la Infraestructura Física, Equipos y Accesorios en General, se ha visto por conveniente contar con un Manual de Proceso, este instrumento mostrara el circuito del mantenimiento que se realizara en el SINEC., los pasos que se debe realizar, para lograr de una forma eficiente el mantenimiento de la infraestructura física y equipos.

Este documento normativo contiene información sobre la sucesión cronológica y secuencial de las actividades que se llevarán a cabo.

Asimismo, permitirá comprender mejor el desarrollo de las actividades que se deben seguir en todos los sectores que intervienen en la aplicación del Manual.

## **2. OBJETIVO**

El presente Manual tiene por objeto establecer el proceso que debe seguir el área de Mantenimiento, el área de Sistema, Personal de servicios (si corresponde); y otras áreas que intervienen en el proceso, y que se mencionan en el presente Manual, para fines de control externo posterior, así como las obligaciones y atribuciones de quienes participan en el procedimiento de afiliación de dependientes.

El Objetivo primordial del presente manual es describir las actividades necesarias para realizar el mantenimiento preventivo, predictivo o correctivo para el SINEC y llevar a cabo la solución a los daños o fallos presentados y/u ocasionados por el uso de instalaciones, equipos, material, entre otros, con el fin de preservarlos y conservarlos en buen estado, además de definir las pautas para su aplicación y seguimiento.

Tiene como objetivos específicos:

- a) Instruir al personal, acerca de los procesos a seguir en forma secuencial, determinar los responsables y el plazo de ejecución de las operaciones.
- b) Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal, y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- c) Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- d) Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas o rediseños organizacionales.

## **3. REVISIONES Y ACTUALIZACIONES**

El presente Manual está sujeto a revisiones y actualizaciones cuando se presenten las siguientes situaciones:

- Cuando se produzcan cambios en la estructura organizacional del SINEC.
- Cuando por la experiencia de su aplicación se presenten sugerencias o se vea por conveniente efectuar modificaciones.
- Cuando surjan modificaciones en las normas nacionales.

El área responsable de la actualización del presente Manual de Procesos de Mantenimiento de la Infraestructura Física, Equipos y Accesorios en General es el Área de Mantenimiento y el área de Sistema; en coordinación con el área de Planificación.

#### 4. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Jefe de Mantenimiento asegurar la eficiencia y eficacia del procedimiento.

#### 5. DEFINICIONES




**Mantenimiento Correctivo:** Es una forma de mantenimiento del sistema, es la reparación de las averías en la planta física, equipos y accesorios en general, se realiza después de un fallo o un problema que surge, con el objetivo de restablecer la operatividad. En algunos casos, puede ser imposible de predecir o prevenir un fracaso, lo que hace del mantenimiento correctivo la única opción.





**Mantenimiento Preventivo:** Consiste en todas las medidas que se realizan con una frecuencia establecida, estas actividades son programadas con anticipación en: planta física, equipos, y accesorios en general en el SINEC para garantizar su correcto funcionamiento y así, prolongar su vida útil. También llamado mantenimiento planificado, tiene lugar antes de que ocurra una falla o avería.

#### 6. COMO USAR EL MANUAL

En el presente Manual detalla de manera narrativa y secuencial cada uno de los pasos a seguir dentro de un proceso, explicando en qué consiste, cuándo, cómo y con qué, donde y en qué tiempo se lleva a cabo, indicando las unidades y responsables de su ejecución. Está redactado a un nivel de desagregación, de manera que los usuarios no tengan que interpretar los temas ni llegar a obtener conclusiones; sólo necesitan hacer lo que indica el Manual.

Por otra parte, al final de la descripción narrativa del procedimiento se detallan los Diagramas de Flujos, que es la representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones del proceso. Los diagramas se presentan en forma sencilla para brindar una descripción clara de sus operaciones, lo que facilitará su comprensión. A continuación, se presentan los símbolos que se utilizarán y su significado:

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Terminal	Indica el inicio y el fin de proceso
	Proceso / Operación	Describe de forma general cada una de las actividades que se desarrollan dentro del procedimiento
	Decisión o Alternativa	Indica dentro del procedimiento, dónde surgen caminos alternativos, un punto de decisión
	Conector de rutina	Permite dar continuidad a las actividades, evitando la intersección de líneas. Representa

		una conexión entre las actividades del procedimiento en una misma página
	Conector de hojas	Representa una conexión entre las actividades del procedimiento en distinta página
	Documento	Representa cualquier tipo de documento asociado al procedimiento
	Archivo	Representa el archivo de documentos asociados al procedimiento

## 7. ÁREAS DE APLICACIÓN O ALCANCE

El presente manual es de uso obligatorio de las Áreas Organizacionales que intervienen en proceso y el personal del área de Mantenimiento, Área de Sistema y Gerencia de Servicios Generales.

## 8. NORMAS DE OPERACIÓN

Los lineamientos generales de acción determinados para facilitar la cobertura de las responsabilidades de las distintas instancias que participan en el proceso son:

- ✓ Constitución Política del Estado
- ✓ Ley N°. 1178, de fecha 20 de julio de 1990, Ley de Administración y Control Gubernamental (SAFCO).
- ✓ Código de Seguridad Social, de fecha 14 de diciembre de 1956 y sus modificaciones.
- ✓ Decreto Supremo N° 05315, de fecha 30 de septiembre de 1959, Reglamento del Código de Seguridad Social y sus modificaciones.
- ✓ Decreto Supremo Nro.23318-A, de fecha 3 de noviembre de 1992, Responsabilidad por la Función Pública.
- ✓ Decreto Supremo Nro. 26237, de fecha 29 de junio de 2001, Modificación al Reglamento de Responsabilidad por la Función Pública.
- ✓ Decreto Supremo N° 26474, de fecha 22 de diciembre de 2001, Decreto de Creación del SINEC.
- ✓ Resolución Ministerial N° 672/08, de fecha 14 de noviembre de 2008, Reglamento Interno Seguro Integral de Salud "SINEC".

**9. PROCESO**

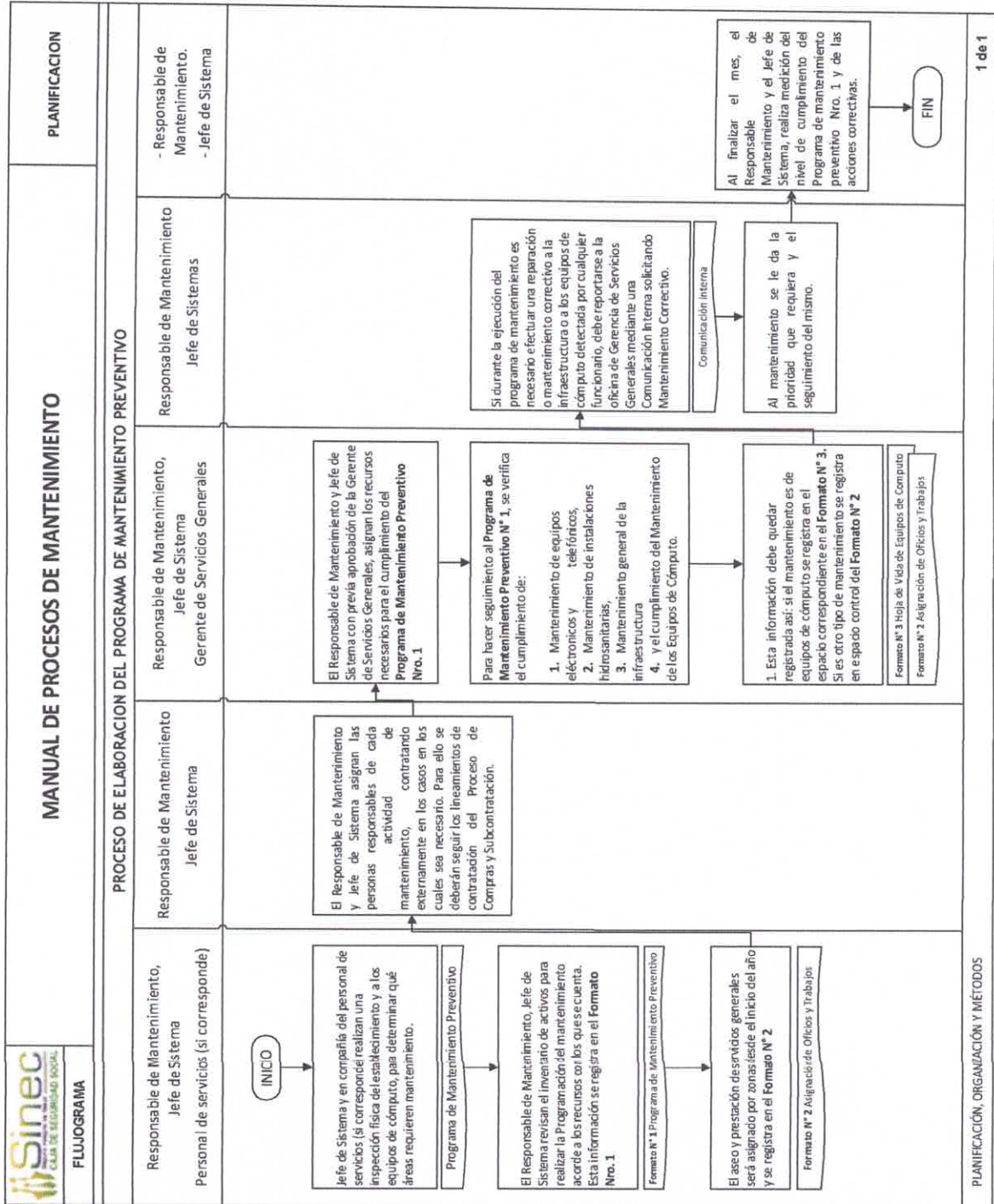
Se presentan a continuación el proceso de mantenimiento preventivo y correctivo; pero para ello antes mencionamos los requisitos:

**I. Proceso de Elaboración del Programa de Mantenimiento Preventivo y Correctivo**

ETAPA	INSUMO – PROCEDIMIENTO – PRODUCTO	INSTRUMENTO	PLAZO	RESPONSABLE
	INSUMO: Detectar necesidad de mantenimiento	-----	-----	-----
	PROCEDIMIENTO (Tareas):	-----	-----	-----
1	<ol style="list-style-type: none"> <li>El Responsable de Mantenimiento, y/o en compañía del personal de servicios (si corresponde) realizara una inspección física del establecimiento, para determinar qué áreas requieren mantenimiento y realizar la Programación del mantenimiento acorde a los recursos con los que se cuenta. Esta información se registra en el <b>Formato Programa de Mantenimiento Preventivo Nro. 1.</b></li> <li>El Jefe de Sistema, y/o en compañía del personal de servicios (si corresponde) realizará una inspección física de los equipos de computación, equipos de seguridad e impresoras, cámaras de vigilancia para determinar el estado actual en que se encuentran y realizar la Programación del mantenimiento acorde a los recursos con los que se cuenta. Esta información se registra en el <b>Formato Programa de Mantenimiento Preventivo Nro. 1.</b></li> <li>Para ambas áreas la asignación y prestación de servicios generales será asignado por zonas desde el inicio del año y se registra en el <b>Formato Asignación de Oficios y Trabajos Nro. 2</b></li> </ol>	<p>Elaborar anualmente el programa de mantenimiento preventivo</p> <p><b>Formato Programa de Mantenimiento Preventivo Nro. 1</b></p> <p><b>Formato Asignación de Oficios y Trabajos Nro. 2</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Responsable de Mantenimiento,</li> <li>✓ Jefe de Sistema</li> <li>✓ Personal de servicios (si corresponde)</li> </ul>
2	<ol style="list-style-type: none"> <li>El Responsable de Mantenimiento y Jefe de Sistema asignan las personas responsables de cada actividad de mantenimiento, contratando externamente en los casos en los cuales sea necesario. Para ello se deberán seguir los lineamientos de contratación del Proceso de Compras y Subcontratación.</li> </ol>	Asignación de trabajos de mantenimiento		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Responsable de Mantenimiento,</li> <li>✓ Jefe de Sistema</li> </ul>
3	<ol style="list-style-type: none"> <li>El Responsable de Mantenimiento y Jefe de Sistema con previa aprobación de la Gerente de Servicios Generales, asignan los recursos necesarios para el cumplimiento del Programa de Mantenimiento Preventivo Nro. 1</li> <li>Para hacer seguimiento al Programa de Mantenimiento Preventivo Nro. 1, se verifica el cumplimiento de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mantenimiento de equipos electrónicos y telefónicos,</li> <li>✓ Mantenimiento de instalaciones hidrosanitarias,</li> <li>✓ Mantenimiento general de la infraestructura</li> </ul> </li> </ol>	Ejecutar y hacer seguimiento al programa de mantenimiento.		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Responsable de Mantenimiento,</li> <li>✓ Jefe de Sistema</li> <li>✓ Gerente de Servicios Generales</li> </ul>

	<p>✓ y el cumplimiento del Mantenimiento de los Equipos de Cómputo.</p> <p>3. Esta información debe quedar registrada así: si el mantenimiento es de equipos de cómputo se registra en el espacio correspondiente en el <b>Formato Hoja de Vida de Equipos de Cómputo Nro. 3</b>. Si es otro tipo de mantenimiento se registra en espacio control del <b>Formato Asignación de oficios y trabajos Nro. 2</b></p>	<p><b>Formato Hoja de Vida de Equipos de Cómputo Nro. 3.</b></p> <p><b>Formato Asignación de oficios y trabajos Nro. 2</b></p>		
4	<p>1. Si durante la ejecución del programa de mantenimiento es necesario efectuar una reparación o mantenimiento correctivo a la infraestructura o a los equipos de cómputo detectada por cualquier funcionario, debe reportarse a la oficina de Gerencia de Servicios Generales mediante una Comunicación Interna solicitando el Mantenimiento Correctivo.</p> <p>2. Al mantenimiento se le da la prioridad que requiera y el seguimiento del mismo.</p>	Comunicación interna		<p>✓ Responsable de Mantenimiento</p> <p>✓ Jefe de Sistema</p>
5	<p>1. Al finalizar el mes, el Responsable de Mantenimiento y el Jefe de Sistema, realiza medición del nivel de cumplimiento del <b>Programa de mantenimiento preventivo Nro. 1</b> y de las acciones correctivas.</p>			<p>✓ Responsable de Mantenimiento</p> <p>✓ Jefe de Sistema</p>
	<b>PRODUCTO:</b> Realizar Mantenimiento			

**10. FLUJOGRAMA**








 PLANIFICACION	<b>MANUAL DE PROCESOS DE MANTENIMIENTO</b>	Código: PL-MN-F02 Versión: 1.0 Fecha:
	ASIGNACION DE OFICIOS Y TRABAJOS	

Cargo responsable: \_\_\_\_\_

Fecha	Descripción del mantenimiento a realizar	Lugar	Control		
			Fecha de cumplimiento	Observación	
PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS				1 de 1	

 <b>Sinec</b> Seguro Integral de Salud CAJA DE SEGURIDAD SOCIAL	<b>MANUAL DE PROCESOS DE MANTENIMIENTO</b>	Codigo: PL-MN-F03.1
	<b>HOJA DE VIDA EQUIPOS DE COMPUTO</b>	Version: 0.1
		Fecha:

**HOJA DE VIDA EQUIPO DE COMPUTO REG:** \_\_\_\_\_ **Ubicación:** \_\_\_\_\_

**Responsable:** \_\_\_\_\_ **Puesto:** \_\_\_\_\_

Tipo de caja	Marca				
	Potencia				
	Serial de fente				
CD	Velocidad X				
	Quemador	Si:	No:		
	Serial				
Procesador	Marca				
	Velocidad				
Memoria RAM	Tipo	SIM	DIM	DDR	OTRA
	Marca				
	Cantidad				
Disco duro	Marca				
	Capacidad				
	Serial				
Impresora	Marca				
	Tipo				
	Serial				
Multimedia	Microfono	Si:	No:		
	Parlantes	Si:	No:		
Monitor	Marca				
	Tamaño en pulgadas				
	Serial				
Mouse	Marca				
	Tipo conector				
Teclado	Marca				
	Tipo conector				
Tarjeta de RED	Integrada	Si:	No: Serial		
Tarjeta de sonido	Integrada	Si:	No: Serial		
Tarjeta de video	Integrada	Si:	No: Serial		
	Marca				
Scanner	Memoria				
	Marca				
Tarjeta Madre	Serial				
	Marca				

Estabilizador SI: \_\_\_\_\_ No: \_\_\_\_\_ Potencia: \_\_\_\_\_ Marca: \_\_\_\_\_ Re SI: \_\_\_\_\_ No: \_\_\_\_\_

Observaciones (WINDOWS Y OFFICE): \_\_\_\_\_





**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 011/2024  
DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD "SINEC"**

a, 13 de septiembre de 2024

1

**VISTOS:**

La Comunicación Interna GG. CI. N° 313/2024, de fecha 13 de septiembre del 2024 a través de la cual se remite el **"MANUAL DE PROCESOS DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, EQUIPOS Y ACCESORIOS EN GENERAL"** y toda documentación que ver convino se tuvo presente; y

**CONSIDERANDO:**

Que, desde la promulgación de la Constitución Política del Estado, el derecho a la Seguridad Social está plenamente reconocido y es entendida como la potestad que tiene toda persona natural de acceder a la cobertura de contingencias inmediatas y mediatas, generadas como emergencia de toda actividad laboral.

Que, los Parágrafos I y II del Artículo 45 de la Constitución Política del Estado, establecen que todas las bolivianas y los bolivianos tienen derecho a acceder a la seguridad social; y que la misma se presta bajo los principios de universalidad, integralidad, equidad, solidaridad, unidad de gestión, economía, oportunidad, interculturalidad y eficacia. Su dirección y administración corresponde al Estado, con control y participación social.

Que, la Constitución Política del Estado, establece en su artículo 232 que: *La Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.*

Que, los Numerales 1 y 2 del artículo 235 de la Constitución Política del Estado, señala que *son obligaciones de las servidoras y servidores públicos cumplir la Constitución y las leyes; y cumplir con sus responsabilidades de acuerdo con los principios de la función pública.*

Que, la Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales (SAFCO) tiene como objeto regular los Sistemas de Administración y de Control de los Recursos del Estado y su relación con los sistemas nacionales de Planificación e Inversión Pública.

Que, el inc. b) del Artículo 7 de la Ley N° 1178 Ley de Administración y Control Gubernamentales determina que: *Toda entidad pública organizará internamente, en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades, los sistemas de administración y control interno de que trata esta Ley.*



Que, el Artículo 27 del cuerpo legal citado precedentemente establece: *"Cada entidad del Sector Público elaborará en el marco de las normas básicas dictadas por los órganos rectores, los reglamentos específicos para el funcionamiento de los sistemas de Administración y Control Interno regulados por la presente Ley y los sistemas de Planificación e Inversión Pública"*.

#### **CONSIDERANDO:**

Que, el Código de la Seguridad social establece en su Artículo 1 lo siguiente: *"El Código de Seguridad Social es un conjunto de normas que tiende a proteger la salud del capital humano del país, la continuidad de sus medios de subsistencia, la aplicación de medidas adecuadas para la rehabilitación de las personas inutilizadas y la concesión de los medios necesarios para el mejoramiento de las condiciones de vida del grupo familiar."*

Que, el artículo 541 del Reglamento del Código Seguridad Social, dispone *que los entes Gestores de Salud son instituciones autónomas de derecho público con personalidad jurídica, reconocida y tuteladas por el Estado. Son responsables de los regímenes encomendados a su gestión y están obligados en la ejecución de sus actos administrativos; y jurídicos, así como en el otorgamiento de las prestaciones, a sujetarse estrictamente al Código de Seguridad Social, a su Reglamento y demás disposiciones afines.*

#### **CONSIDERANDO:**

Que, Decreto Supremo N° 26474 del 22 de diciembre de 2001 (norma de creación del SINEC). Norma jurídica que establece que el SINEC es una institución de naturaleza desconcentrada, tal y como lo señala el Art. 2, que a letra dice: *"I. el Seguro Integral de Salud (SINEC) es una institución Pública Descentralizada, que asume funciones operativas especializadas en materia de salud. II. El SINEC con la tipología de Institución Pública Descentralizada, cuenta con personería jurídica, patrimonio propio, autonomía administrativa, financiera y técnica y con competencia de ámbito nacional; bajo tuición del Ministerio de Salud a través de la Autoridad de Supervisión de la Seguridad Social de corto plazo, cuya denominación es "ASUSS" creado en el marco del Decreto Supremo N° 3561 de fecha 16 de mayo de 2018.*

Que, el Artículo 26.- (Administración) del cuerpo legal citado precedentemente establece que: *"La administración del SINEC, está sujeta a los Sistemas de la Ley N° 1178, disposiciones reglamentarias y Normas Básicas establecidas para cada uno de los Sistemas SAFCO; así como a la normativa establecida por la LOPE y sus Disposiciones Reglamentarias"*.

#### **CONSIDERANDO:**

Que, a través de la Comunicación Interna CI/JPI/Nro. 084/2024, de fecha 13 de septiembre del 2024 emitida por la Jefe de Planificación del Seguro Integral de Salud – SINEC remite ante la



# Sinec

Seguro Integral de Salud

CAJA DE SEGURIDAD SOCIAL

RESOL. ADM. N° 11/2024

SC. 13-09-2024

Gerencia General a.i. del SINEC para su validación y aprobación el "Manual de Procesos de Mantenimiento de la Infraestructura Física, Equipos y Accesorios en General", el mismo que fue trabajado con la Gerencia de Servicios Generales y el Área de Sistemas respectivamente.

Que, el Proyecto de "MANUAL DE PROCESOS DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, EQUIPOS Y ACCESORIOS EN GENERAL", se encuentra compuesto de una introducción, el objetivo del manual, además de las situaciones en las que el manual puede estar sujeto a revisiones y actualizaciones, un apartado que explica quién es el responsable del procedimiento del manual, un apartado que explica algunas definiciones, así como también de un apartado que explica cómo usar el manual, el amito de aplicación o alcance, las normas de operación, los distintos procesos, un flujograma y por ultimo contiene un formato.

Que, de la revisión y análisis efectuados a los antecedentes y normativa legal aplicable al presente caso se tiene que, el presente "MANUAL DE PROCESOS DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, EQUIPOS Y ACCESORIOS EN GENERAL", ha sido elaborado de acuerdo a la organización administrativa de la institución, por lo que a efectos de que el SINEC logre una eficiente gestión administrativa y sobre todo cumpla con su misión institucional, corresponde su aprobación a través de la presente Resolución Administrativa.

Que, de conformidad con lo establecido en los incisos a) y o) del artículo 18 del Decreto Supremo 26474 se tiene que son funciones del Gerente General: *"Dirigir a la institución en todas sus actividades administrativas, financieras, legales, reglamentarias y técnico operativas especializadas en el marco de la misión institucional y atribuciones establecidas para el SINEC" y "Otras que le permitan el cumplimiento de sus funciones"*.

#### **POR TANTO:**

La Gerente General del SINEC, como Máxima Autoridad Ejecutiva del Seguro Integral de Salud SINEC y en ejercicio de sus legítimas facultades y funciones señaladas en los artículos 15 y 18 del Decreto Supremo No. 26474 de fecha 22 de diciembre del 2001.

#### **RESUELVE:**

#### **ARTÍCULO PRIMERO:**

**APROBAR** el "MANUAL DE PROCESOS DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, EQUIPOS Y ACCESORIOS EN GENERAL", del Seguro Integral de Salud SINEC, mismo que está compuesto de una introducción, el objetivo del manual, además de las situaciones en las que el manual puede estar sujeto a revisiones y actualizaciones, un apartado que explica quién es el responsable del procedimiento del manual, un apartado que explica algunas definiciones, así como también de un apartado que explica





# Sinec

Seguro Integral de Salud

CAJA DE SEGURIDAD SOCIAL

RESOL. ADM. N° 11/2024  
SC. 13-09-2024

cómo usar el manual, el ámbito de aplicación o alcance, las normas de operación, los distintos procesos, un flujograma y por ultimo contiene un formato.

#### **ARTÍCULO SEGUNDO:**

**INSTRUIR** que el **"MANUAL DE PROCESOS DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, EQUIPOS Y ACCESORIOS EN GENERAL"**, es de cumplimiento y aplicación obligatoria de las áreas organizacionales del Seguro Integral de Salud - SINEC que intervienen en el proceso de mantenimiento y el personal del área de Mantenimiento, área de Sistema y Gerencia de Servicios Generales.

#### **ARTÍCULO TERCERO:**

**INSTRUIR** a la Gerencia de Servicios Generales, las áreas de Mantenimiento y Sistemas a través de la Unidad de Planificación en coordinación con el área de Relaciones Publicas quedan encargados de la difusión y capacitación del **"MANUAL DE PROCESOS DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, EQUIPOS Y ACCESORIOS EN GENERAL"**, a todas las unidades organizacionales del Seguro Integral de Salud SINEC que intervengan en el desempeño de sus funciones en el proceso de aplicación del presente reglamento.

#### **ARTÍCULO CUARTO:**

Las modificaciones y ajustes que pudieran corresponder efectuarse al presente instrumento normativo administrativo, se lo realizarán conforme a su aplicación y necesidad, a través del área de Mantenimiento y de Sistemas en coordinación con Planificación.

#### **ARTÍCULO QUINTO:**

La presente Resolución Administrativa entra en vigencia a partir del 13 de septiembre del presente año.

**REGÍSTRESE, NOTIFIQUESE, Y ARCHÍVESE.**

Abg. Jessica Pereira Ramos  
**GERENTE GENERAL a.i. SINEC**