	<b>Dirección de Informática e Innovación Tecnológica</b> Sección de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico	<b>CÓDIGO:</b> DIIT-SSUMT-IGA-001
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b>  <b>INFORME DE GESTIÓN AÑO 2025</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>
		Página 1 de 27


Manta, 29 de enero de 2026.

**Para: Anl. Sist. Neptalí C. Bermúdez Quimis, Mg.** Director

Dirección de Informática e Innovación Tecnológica


**De: Ing. José M. Baque Chancay** Analista 3 - Coordinador

Sección de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico.

 <p><b>Uleam</b> UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ</p>	<p><b>Dirección de Informática e Innovación Tecnológica</b> Sección de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico</p>	<p><b>CÓDIGO:</b> DIIT-SSUMT-IGA-001</p>
	<p><b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b></p>	<p><b>REVISIÓN: 1</b></p>
	<p><b>INFORME DE GESTIÓN AÑO 2025</b></p>	<p>Página 2 de 27</p>

## Tabla de contenido

1. Antecedentes.....	4
1.1. Resumen Ejecutivo año 2025.....	4
2. Análisis.....	6
2.1. Objetivo General.....	6
2.2. Objetivos Específicos.....	6
2.3. Presentación de las Actividades.....	7
2.3.1. Coordinación de la Sección de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico.....	7
2.3.2. Total de incidentes reportados por inoperatividad de bienes informáticos y tecnológicos.....	8
2.3.3. Personal Técnico.....	14
2.3.4. Distribución de la carga operativa asignada al personal técnico de la Sección de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico.....	14
2.3.5. Estado de los bienes informáticos y tecnológicos posterior a la ejecución de las actividades de la gestión del mantenimiento técnico.....	16
3. Cumplimiento de Actividades.....	22
3.1. Total de actividades coordinadas y atendidas.....	22
4. Conclusión.....	26


 <b>Uleam</b> <small>UNIVERSIDAD LAICA</small> <small>ELOY ALFARO DE MANABÍ</small>	<b>Dirección de Informática e Innovación Tecnológica</b> Sección de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico	<b>CÓDIGO:</b> DIIT-SSUMT-IGA-001
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>
	<b>INFORME DE GESTIÓN AÑO 2025</b>	Página 3 de 27

## Índice de tablas

Tabla 1 Total de incidentes reportados por inoperatividad de bienes informáticos y tecnológicos.....	12
Tabla 2 Carga operativa asignada a cada técnico. ....	15
Tabla 3 Estado de los bienes informáticos y tecnológicos posterior a la ejecución de las actividades de la gestión del mantenimiento técnico.....	20
Tabla 4 Tabla comparativa con relación a los años anteriores. ....	24

## Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Total de incidentes reportados por inoperatividad de bienes informáticos y tecnológicos.....	13
Ilustración 2 Estado de los bienes informáticos después de la gestión del mantenimiento técnico.....	21
Ilustración 3 Total de actividades coordinadas.....	23
Ilustración 4 Total de Reparaciones de equipos informáticos y tecnológicos.....	25

 <p><b>Uleam</b> UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ</p>	<p><b>Dirección de Informática e Innovación Tecnológica</b> Sección de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico</p>	<p><b>CÓDIGO:</b> DIIT-SSUMT-IGA-001</p>
	<p><b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b></p>	<p><b>REVISIÓN: 1</b></p>
	<p><b>INFORME DE GESTIÓN AÑO 2025</b></p>	<p>Página 4 de 27</p>

## 1. Antecedentes.


### 1.1. Resumen Ejecutivo año 2025.

En el contexto actual, la integración de las tecnologías de productos, equipos, información, operación y el Internet de las Cosas constituye un elemento clave para el funcionamiento eficiente de las organizaciones. El equipamiento tecnológico, en particular, representa un recurso estratégico para el soporte de los procesos institucionales y el cumplimiento de los objetivos operativos y administrativos.

La mejora de los procesos institucionales está directamente relacionada con la adecuada gestión del equipamiento informático, así como con la ejecución oportuna de actividades de mantenimiento preventivo y correctivo, orientadas a garantizar la disponibilidad, operatividad y uso eficiente de los bienes tecnológicos, en concordancia con los principios de economía, eficiencia y eficacia.

Los sistemas de información y las plataformas informáticas se consideran activos críticos para la institución, ya que permiten asegurar la continuidad operativa, la integridad de la información y el adecuado flujo de los procesos. En este sentido, la gestión tecnológica constituye un componente esencial del sistema de control interno institucional.


Bajo este enfoque, el presente informe tiene como objetivo principal exponer los resultados, evidencias y niveles de cumplimiento de las actividades ejecutadas durante el año 2025, tanto programadas como no programadas, relacionadas con el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos de la IES. Es pertinente señalar que, pese a las limitaciones existentes en recursos humanos y presupuestarios en los últimos 3 años, se ha mantenido la continuidad de los procesos definidos por la Sección, en cumplimiento de las disposiciones internas vigentes.

 <b>Uleam</b> <small>UNIVERSIDAD LAICA</small> <small>ELOY ALFARO DE MANABÍ</small>	<b>Dirección de Informática e Innovación Tecnológica</b> <b>Sección de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico</b>	<b>CÓDIGO:</b> <b>DIIT-SSUMT-IGA-001</b>
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>
	<b>INFORME DE GESTIÓN AÑO 2025</b>	Página 5 de 27

En función del avance y cumplimiento de las actividades desarrolladas, el informe presenta información detallada respecto a los siguientes aspectos:

- Total de incidentes reportados por inoperatividad de bienes informáticos y tecnológicos.
- Distribución de la carga operativa asignada al personal técnico de la Sección de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico.
- Estado de los bienes informáticos y tecnológicos posterior a la ejecución de las actividades de mantenimiento.
- Total de actividades coordinadas, atendidas y debidamente documentadas.

Finalmente, se detallan las actividades ejecutadas durante el año 2025 por el personal de la Sección de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico, como sustento de la gestión realizada y para fines de verificación y control.

 <p><b>Uleam</b> UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ</p>	<p><b>Dirección de Informática e Innovación Tecnológica</b> Sección de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico</p>	<p><b>CÓDIGO:</b> DIIT-SSUMT-IGA-001</p>
	<p><b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b></p>	<p><b>REVISIÓN: 1</b></p>
	<p><b>INFORME DE GESTIÓN AÑO 2025</b></p>	<p>Página 6 de 27</p>


## 2. Análisis

### 2.1. Objetivo General

Evaluar el nivel de cumplimiento, eficiencia y efectividad de las actividades ejecutadas durante el año 2025 en los procesos soporte a usuarios y la verificación, revisión y mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes informáticos institucionales, con el propósito de identificar oportunidades de mejora, optimizar la gestión operativa, determinar necesidades técnicas y fortalecer la toma de decisiones para asegurar la continuidad y eficiencia de los servicios tecnológicos institucionales.

### 2.2. Objetivos Específicos

- Analizar las actividades ejecutadas e identificar las causas y factores asociados a los incidentes que no alcanzaron resultados satisfactorios en los procesos de verificación, revisión y reparación, a fin de determinar oportunidades de mejora.
- Proponer acciones correctivas y preventivas orientadas a optimizar los procesos de la Sección, en observancia de los principios de eficiencia, eficacia y economía.
- Determinar las necesidades de componentes, partes, piezas, herramientas y materiales requeridos para la operación técnica de los equipos informáticos, con el propósito de sustentar su incorporación en el Plan Operativo Anual (POA) 2026, conforme a la normativa vigente.
- Evaluar periódicamente el o los mantenimientos preventivos y correctivos, mediante espacios de coordinación y mesas de trabajo con la Dirección, a fin de verificar su efectividad y alineación con los objetivos institucionales.
- Informar a las autoridades sobre los resultados y evidencias de la gestión realizada, para su análisis, toma de decisiones y fortalecimiento de los procesos definidos en la DIIT.

	<b>Dirección de Informática e Innovación Tecnológica</b> Sección de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico	<b>CÓDIGO:</b> DIIT-SSUMT-IGA-001
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b>  <b>INFORME DE GESTIÓN AÑO 2025</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>
		Página 7 de 27


## 2.3. Presentación de las Actividades.

### 2.3.1. Coordinación de la Sección de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico.

La Coordinación de Mantenimiento Técnico y Soporte a Usuarios es la encargada de asumir disposiciones generales, organizar y programar la atención al usuario finales de la Institución, formulando estrategias que permitan cumplir con las demandas diarias requeridas en cuanto a Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Por tales motivos debo manifestar las actividades coordinadas:


- Asignación de actividades a cada técnico de acuerdo con los incidentes y/o requerimientos.
- Despliegue y ejecución de visitas de asistencias y soporte técnico a Departamentos y Unidades Académicas.
- Actividades de soporte y mantenimiento físico y lógico a diversos bienes informáticos que son enviados al Departamento para la verificación, revisión y reparación del bien.
- Inventarios de equipos informáticos y tecnológicos de la IES.
- Verificación de productos entregados por procesos de adquisición de equipo y servicios de tecnología.
- Elaboración de Informes Técnicos para la adquisición de equipo y servicios de tecnología.
- Ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo de equipos informáticos de Unidades Académicas y Departamentos Administrativos (matriz y extensiones)
- Entrega de los bienes informáticos después del mantenimiento asistido en el Departamento.

 <b>Uleam</b> <small>UNIVERSIDAD LAICA</small> <small>ELOY ALFARO DE MANABÍ</small>	<b>Dirección de Informática e Innovación Tecnológica</b> Sección de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico	<b>CÓDIGO:</b> DIIT-SSUMT-IGA-001
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b>	<b>REVISIÓN:</b> 1
	<b>INFORME DE GESTIÓN AÑO 2025</b>	Página 8 de 27


### 2.3.2. Total de incidentes reportados por inoperatividad de bienes informáticos y tecnológicos.

A continuación, se detalla la cantidad de bienes informáticos reportados por inoperatividad:


DETALLE DE LOS BIENES		
ITEM	BIEN	CANTIDAD
1	ADAPTADOR	16
2	ADAPTADOR HDMI - VGA	18
3	ADAPTADOR PARA TELEFONO	1
4	AMPERIMETRO	2
5	AMPLIFICADOR	45
6	AMPLIFICADOR DE SEÑAL	1
7	ANTENA PARABOLICA	2
8	AP	48
9	AUDIFONO	15
10	Auricular	36
11	BALANZA DIGITAL	1
12	BARRERA VEHICULAR	8
13	BASE PARA MICROFONO INALAMBRICO	2
14	BASE PARA PROYECTOR	2
15	BATERIA PARA LAPTOP	2
16	BIOQUIMICA	1
17	CALCULADORA	1
18	CAMARA	96
19	CAMARA FILMADORA	4
20	CAMARA FOTOGRAFICA	5
21	CARGADOR	20
22	CAUTIN ELECTRICO SOLDADORA	1
23	CENTRAL TELEFONICA	17
24	CENTRIFUGA	3
25	CINE EN CASA	1
26	COLECTOR DE DATOS	3
27	COMPUTADORA PORTATIL	157
28	COMPUTADORA TODO EN UNO	46
29	CONSOLA	41
30	CONTROL REMOTO	5

 <p><b>Uleam</b> UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ</p>	<p><b>Dirección de Informática e Innovación Tecnológica</b> Sección de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico</p>	<p><b>CÓDIGO:</b> DIIT-SSUMT-IGA-001</p>
	<p><b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b></p>	<p><b>REVISIÓN: 1</b></p>
	<p><b>INFORME DE GESTIÓN AÑO 2025</b></p>	<p>Página <b>9</b> de <b>27</b></p>


DETALLE DE LOS BIENES		
ITEM	BIEN	CANTIDAD
31	CONTROLADORA DE ILUMINACION	1
32	CONVERTIDOR DE RED	44
33	CONVERTIDOR DE SEÑAL	1
34	COPIADORA	14
35	COPIADORA RADIOGRAFICA	1
36	CORTADORA	3
37	CPU	2132
38	CUELLO DE GANZO	1
39	DISCO DURO EXTERNO	36
40	DISCO DURO INTERNO	292
41	DISPENSADOR DE AGUA	1
42	DRON	1
43	DVD	4
44	DVR	14
45	ECUALIZADOR	3
46	ELECTROCARDIOGRAFO	1
47	ENCLOSURE	4
48	EQUIPO DE MAGNETOTERAPIA	1
49	EQUIPO DE ONDAS ULTRASONICAS Y ELECTROESTIMULACION	1
50	EQUIPO DE RAYOS X	2
51	EQUIPO DE SONIDO	1
52	EQUIPO DE ULTRASONIDOS	3
53	ESCALERA	1
54	ESPECTROFOTOMETRO	1
55	ESTIMULADOR ELECTRICO	1
56	ESTRUCTURA ANTENA PARABOLICA	1
57	FAX	2
58	FIREWALL	2
59	FUENTE DE PODER	7
60	GLUCOMETRO	2
61	GPS	2
62	GRABADORA	3
63	HUB	2
64	IMPRESORA	306
65	INTERCOMUNICADOR	5
66	JOYSTICK	1

 <b>Uleam</b> <small>UNIVERSIDAD LAICA</small> <small>ELOY ALFARO DE MANABÍ</small>	<b>Dirección de Informática e Innovación Tecnológica</b> Sección de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico	<b>CÓDIGO:</b> DIIT-SSUMT-IGA-001
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b>	<b>REVISIÓN:</b> 1
	<b>INFORME DE GESTIÓN AÑO 2025</b>	Página 10 de 27

DETALLE DE LOS BIENES		
ITEM	BIEN	CANTIDAD
67	KVM	1
68	LECTOR BIOMETRICO	6
69	LECTOR CODIGO DE BARRAS	1
70	LECTOR DE HUELLAS	2
71	LICENCIAS	2
72	MAQUINA DE ESCRIBIR ELECTRICA	4
73	MEMORIA RAM	49
74	MEZCLADORA	2
75	MICROCENTRIFUGA	1
76	MICROFONO	55
77	MICROFONO CON BASE	8
78	MICROFONO DE DIADEMA	4
79	MICROFONO DE PEDESTAL	4
80	MICROFONO INALAMBRICO DE SOLAPA	9
81	MICROFONOS SATELITALES	12
82	MICROSCOPIO BINOCULAR	7
83	MODULO DENTAL	1
84	MODULO OPS COMPUTER	2
85	MODULO TRANSCEIVER	102
86	MONITOR	2102
87	MOUSE	2001
88	MULTIMETRO ANALOGICO	1
89	MULTIMETRO DIGITAL	3
90	MULTIPLEXOR	12
91	NEGATOSCOPIO	1
92	ONT	1
93	PACTH PANEL	4
94	PANTALLA DE PROYECCION	2
95	PARLANTES	185
96	PARLANTES (subwoofer)	7
97	PARLANTES AMPLIFICADOS	59
98	PARLANTES PEDESTALES	5
99	PATCH PANEL	4
100	PEDESTAL PARA MICROFONO	3
101	PINZA AMPERIMETRICA	2
102	PIZARRA INTERACTIVA PORTATIL	6

 <p><b>Uleam</b> UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ</p>	<p><b>Dirección de Informática e Innovación Tecnológica</b> Sección de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico</p>	<p><b>CÓDIGO:</b> DIIT-SSUMT-IGA-001</p>
	<p><b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b></p>	<p><b>REVISIÓN: 1</b></p>
	<p><b>INFORME DE GESTIÓN AÑO 2025</b></p>	<p>Página 11 de 27</p>

DETALLE DE LOS BIENES		
ITEM	BIEN	CANTIDAD
103	PLACA MADRE	6
104	PLOTTER	2
105	POE	3
106	PRENSAS	1
107	PROCESADOR	4
108	PROYECTOR	138
109	RACK	33
110	RADIO PARA CARRO	19
111	RADIOGRABADORA	8
112	RECEPTOR DE MICROFONO	11
113	REGULADOR DE VOLTAJE	39
114	RELOJ TEMPORIZADOR ELECTRICO	1
115	ROUTER	25
116	SCANNER	8
117	SERVIDOR	11
118	SISTEMA DE VIDEO CONFERENCIA	1
119	SOFTWARE DE VISUALIZACION	2
120	SOPLADORA / ASPIRADORA	2
121	SOPORTE / PEDESTAL DE PARLANTES	6
122	SOPORTE METALICO PARA CAMARA	2
123	SUMADORA	3
124	SWITCH	159
125	TABLETA INALAMBRICA INTERACTIVA	12
126	TALADRO ELECTRICO	3
127	TALADRO MANUAL	2
128	TARJETA DE CONEXION	23
129	TARJETA DE SONIDO EXTERNA	1
130	TECLADO	2343
131	TELEFONO	357
132	TELEFONO FAX	4
133	TELEFONO IP	2
134	TELEVISOR	11
135	TRANSMISOR	68
136	TRIMODULAR MEDICO DENTAL	1
137	UNIDAD DENTAL	1
138	UPS	792


 <p><b>Uleam</b> UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ</p>	<p><b>Dirección de Informática e Innovación Tecnológica</b> Sección de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico</p>	<p><b>CÓDIGO:</b> DIIT-SSUMT-IGA-001</p>
	<p><b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b></p>	<p><b>REVISIÓN: 1</b></p>
	<p><b>INFORME DE GESTIÓN AÑO 2025</b></p>	<p>Página 12 de 27</p>

DETALLE DE LOS BIENES		
ITEM	BIEN	CANTIDAD
139	VATIMETRO	1
140	VHS	2
141	VOLTIMETRO	1
142	WALKIE TOKIE	3
143	WATIMETRO	2
144	WEBCAM	11
145	PANTALLAS INTERACTIVAS	210
146	MODULO OPS COMPUTER	205
	<b>TOTAL</b>	<b>12706</b>

Tabla 1 Total de incidentes reportados por inoperatividad de bienes informáticos y tecnológicos.



Ilustración 1 Total de incidentes reportados por inoperatividad de bienes informáticos y tecnológicos.

 <b>Uleam</b> UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ	<b>Dirección de Informática e Innovación Tecnológica</b> Sección de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico	<b>CÓDIGO:</b> DIIT-SSUMT-IGA-001
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>
	<b>INFORME DE GESTIÓN AÑO 2025</b>	Página 14 de 27

Los bienes receptados en la DIIT fueron distribuidos y designados a cada técnico de acuerdo con la experticia, experiencia y los conocimientos para que realicen la constatación, verificación, revisión, reparación y/o comprobación del o los bienes que se le haya asignados mediante ordenes de trabajo.

### 2.3.3. Personal Técnico.


Personal Técnico es el encargado de asumir y ejecutar tareas asignadas por disposición del Director o por las actividades que defina la Coordinación.

Es por ello por lo que, se han ejecutado despliegue de atención al usuario de forma presencial y remota, actividades de mantenimiento técnico físico y lógico de bienes informáticos reportados al Departamento para su respectiva verificación, revisión y reparación.

### 2.3.4. Distribución de la carga operativa asignada al personal técnico de la Sección de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico.

A continuación, en la siguiente tabla se describe la carga operativa que han ejecutado cada técnico.


CARGA OPERATIVA ASIGNADAS A CADA TÉCNICO					
ITEM	TÉCNICO	CARGO	TOTAL DE ACTIVIDADES ASIGNADAS A CADA TÉCNICO.		CARGA OPERATIVA
			ÓRDENES DE TRABAJO	VISITAS TÉCNICAS	
1	GASTON MEZA	ANALISTA 1	106	18	124
2	JORDAN ZAMORA	TECNICO	20	48	68
3	RICHARD ZAMBRANO	TECNICO	121	43	164
4	JACINTO FLORES	ANALISTA 2	2	254	256
5	SANTIAGO BONILLA	TECNICO	92	122	
6	JOSE BAQUE	ANALISTA 3 COORDINADOR	31	43	74

 <b>Uleam</b> UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ	<b>Dirección de Informática e Innovación Tecnológica</b> Sección de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico	<b>CÓDIGO:</b> DIIT-SSUMT-IGA-001
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>
	<b>INFORME DE GESTIÓN AÑO 2025</b>	Página 15 de 27

CARGA OPERATIVA ASIGNADAS A CADA TÉCNICO					
ITEM	TÉCNICO	CARGO	TOTAL DE ACTIVIDADES ASIGNADAS A CADA TÉCNICO.		CARGA OPERATIVA
			ÓRDENES DE TRABAJO	VISITAS TÉCNICAS	
7	JOSE BAQUE	TECNICO COORDINADOR	50	48	98
<b>TOTAL</b>			<b>372</b>	<b>528</b>	<b>900</b>

Tabla 2 Carga operativa asignada a cada técnico.


De acuerdo con los resultados de la tabla anterior se puede apreciar la cantidad de incidentes y requerimientos asignados y atendidos por cada técnico los mismos que se pueden evidenciar por medio de los informes técnicos, fichas técnicas y respaldo de los correos institucionales de cada funcionario, es importante indicar que un incidente puede estar relacionado con la constatación, verificación y reparación de uno o varios bienes informáticos y tecnológicos.

 <b>Uleam</b> UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ	<b>Dirección de Informática e Innovación Tecnológica</b> Sección de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico	<b>CÓDIGO:</b> DIIT-SSUMT-IGA-001
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b>	<b>REVISIÓN:</b> 1
	<b>INFORME DE GESTIÓN AÑO 2025</b>	Página 16 de 27


### 2.3.5. Estado de los bienes informáticos y tecnológicos posterior a la ejecución de las actividades de la gestión del mantenimiento técnico.

A continuación, se detalla el estado de operatividad de los bienes informáticos después del mantenimiento asistido.


DETALLE DE LOS BIENES					
ITEM	BIEN	ESTADO DE LOS BIENES A REMITIR			
		CANTIDAD	OPERATIVOS	INOPERATIVOS	PENDIENTES
1	ADAPTADOR	16	1	15	0
2	ADAPTADOR HDMI - VGA	18	0	18	0
3	ADAPTADOR PARA TELEFONO	1	0	1	0
4	AMPERIMETRO	2	0	2	0
5	AMPLIFICADOR	45	1	44	0
6	AMPLIFICADOR DE SEÑAL	1	0	1	0
7	ANTENA PARABOLICA	2	0	2	0
8	AP	48	0	48	0
9	AUDIFONO	15	0	15	0
10	Auricular	36	0	36	0
11	BALANZA DIGITAL	1	0	1	0
12	BARRERA VEHICULAR	8	0	8	0
13	BASE PARA MICROFONO INALAMBRICO	2	0	2	0
14	BASE PARA PROYECTOR	2	0	2	0
15	BATERIA PARA LAPTOP	2	0	2	0
16	BIOQUIMICA	1	0	1	0
17	CALCULADORA	1	0	1	0
18	CAMARA	96	1	95	0
19	CAMARA FILMADORA	4	0	4	0
20	CAMARA FOTOGRAFICA	5	0	5	0
21	CARGADOR	20	12	8	0
22	CAUTIN ELECTRICO SOLDADORA	1	0	1	0
23	CENTRAL TELEFONICA	17	0	17	0
24	CENTRIFUGA	3	0	3	0
25	CINE EN CASA	1	0	1	0
26	COLECTOR DE DATOS	3	0	3	0
27	COMPUTADORA PORTATIL	157	25	132	0
28	COMPUTADORA TODO EN UNO	46	10	36	0
29	CONSOLA	41	0	41	0

 <p><b>Uleam</b> UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ</p>	<p><b>Dirección de Informática e Innovación Tecnológica</b> Sección de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico</p>	<p><b>CÓDIGO:</b> DIIT-SSUMT-IGA-001</p>
	<p><b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b></p>	<p><b>REVISIÓN: 1</b></p>
	<p><b>INFORME DE GESTIÓN AÑO 2025</b></p>	<p>Página 17 de 27</p>


DETALLE DE LOS BIENES					
ITEM	BIEN	ESTADO DE LOS BIENES A REMITIR			
		CANTIDAD	OPERATIVOS	INOPERATIVOS	PENDIENTES
30	CONTROL REMOTO	5	0	5	0
31	CONTROLADORA DE ILUMINACION	1	0	1	0
32	CONVERTIDOR DE RED	44	0	44	0
33	CONVERTIDOR DE SEÑAL	1	0	1	0
34	COPIADORA	14	0	14	0
35	COPIADORA RADIOGRAFICA	1	0	1	0
36	CORTADORA	3	0	3	0
37	CPU	2132	1064	1068	0
38	CUELLO DE GANZO	1	0	1	0
39	DISCO DURO EXTERNO	36	0	36	0
40	DISCO DURO INTERNO	292	0	292	0
41	DISPENSADOR DE AGUA	1	0	1	0
42	DRON	1	0	1	0
43	DVD	4	0	4	0
44	DVR	14	0	14	0
45	ECUALIZADOR	3	0	3	0
46	ELECTROCARDIOGRAFO	1	0	1	0
47	ENCLOSURE	4	0	4	0
48	EQUIPO DE MAGNETOTERAPIA	1	0	1	0
49	EQUIPO DE ONDAS ULTRASONICAS Y ELECTROESTIMULACION	1	0	1	0
50	EQUIPO DE RAYOS X	2	0	2	0
51	EQUIPO DE SONIDO	1	0	1	0
52	EQUIPO DE ULTRASONIDOS	3	0	3	0
53	ESCALERA	1	0	1	0
54	ESPECTROFOTOMETRO	1	0	1	0
55	ESTIMULADOR ELECTRICO	1	0	1	0
56	ESTRUCTURA ANTENA PARABOLICA	1	0	1	0
57	FAX	2	0	2	0
58	FIREWALL	2	0	2	0
59	FUENTE DE PODER	7	0	7	0
60	GLUCOMETRO	2	0	2	0
61	GPS	2	0	2	0
62	GRABADORA	3	0	3	0
63	HUB	2	0	2	0
64	IMPRESORA	306	87	219	0

 <b>Uleam</b> UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ	<b>Dirección de Informática e Innovación Tecnológica</b> Sección de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico	<b>CÓDIGO:</b> DIIT-SSUMT-IGA-001
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>
	<b>INFORME DE GESTIÓN AÑO 2025</b>	Página 18 de 27

DETALLE DE LOS BIENES					
ITEM	BIEN	ESTADO DE LOS BIENES A REMITIR			
		CANTIDAD	OPERATIVOS	INOPERATIVOS	PENDIENTES
65	INTERCOMUNICADOR	5	0	5	0
66	JOYSTICK	1	0	1	0
67	KVM	1	0	1	0
68	LECTOR BIOMETRICO	6	0	6	0
69	LECTOR CODIGO DE BARRAS	1	0	1	0
70	LECTOR DE HUELLAS	2	0	2	0
71	LICENCIAS	2	0	2	0
72	MAQUINA DE ESCRIBIR ELECTRICA	4	0	4	0
73	MEMORIA RAM	49	0	49	0
74	MEZCLADORA	2	0	2	0
75	MICROCENTRIFUGA	1	0	1	0
76	MICROFONO	55	0	55	0
77	MICROFONO CON BASE	8	0	8	0
78	MICROFONO DE DIADEMA	4	0	4	0
79	MICROFONO DE PEDESTAL	4	0	4	0
80	MICROFONO INALAMBRICO DE SOLAPA	9	0	9	0
81	MICROFONOS SATELITALES	12	0	12	0
82	MICROSCOPIO BINOCULAR	7	0	7	0
83	MODULO DENTAL	1	0	1	0
84	MODULO OPS COMPUTER	2	1	1	0
85	MODULO TRANSCEIVER	102	0	102	0
86	MONITOR	2102	983	1119	0
87	MOUSE	2001	975	1026	0
88	MULTIMETRO ANALOGICO	1	0	1	0
89	MULTIMETRO DIGITAL	3	0	3	0
90	MULTIPLEXOR	12	0	12	0
91	NEGATOSCOPIO	1	0	1	0
92	ONT	1	0	1	0
93	PACTH PANEL	4	0	4	0
94	PANTALLA DE PROYECCION	2	0	2	0
95	PARLANTES	185	0	185	0
96	PARLANTES (subwoofer)	7	0	7	0
97	PARLANTES AMPLIFICADOS	59	0	59	0
98	PARLANTES PEDESTALES	5	0	5	0
99	PATCH PANEL	4	0	4	0


 <p><b>Uleam</b> UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ</p>	<p><b>Dirección de Informática e Innovación Tecnológica</b> Sección de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico</p>	<p><b>CÓDIGO:</b> DIIT-SSUMT-IGA-001</p>
	<p><b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b></p>	<p><b>REVISIÓN: 1</b></p>
	<p><b>INFORME DE GESTIÓN AÑO 2025</b></p>	<p>Página 19 de 27</p>

DETALLE DE LOS BIENES					
ITEM	BIEN	ESTADO DE LOS BIENES A REMITIR			
		CANTIDAD	OPERATIVOS	INOPERATIVOS	PENDIENTES
100	PEDESTAL PARA MICROFONO	3	0	3	0
101	PINZA AMPERIMETRICA	2	0	2	0
102	PIZARRA INTERACTIVA PORTATIL	6	0	6	0
103	PLACA MADRE	6	0	6	0
104	PLOTTER	2	0	2	0
105	POE	3	0	3	0
106	PRENSAS	1	0	1	0
107	PROCESADOR	4	0	4	0
108	PROYECTOR	138	21	117	0
109	RACK	33	0	33	0
110	RADIO PARA CARRO	19	0	19	0
111	RADIOGRABADORA	8	0	8	0
112	RECEPTOR DE MICROFONO	11	0	11	0
113	REGULADOR DE VOLTAJE	39	0	39	0
114	RELOJ TEMPORIZADOR ELECTRICO	1	0	1	0
115	ROUTER	25	0	25	0
116	SCANNER	8	2	6	0
117	SERVIDOR	11	0	11	0
118	SISTEMA DE VIDEO CONFERENCIA	1	0	1	0
119	SOFTWARE DE VISUALIZACION	2	0	2	0
120	SOPLADORA / ASPIRADORA	2	2	0	0
121	SOPORTE / PEDESTAL DE PARLANTES	6	0	6	0
122	SOPORTE METALICO PARA CAMARA	2	0	2	0
123	SUMADORA	3	0	3	0
124	SWITCH	159	1	158	0
125	TABLETA INALAMBRICA INTERACTIVA	12	0	12	0
126	TALADRO ELECTRICO	3	0	3	0
127	TALADRO MANUAL	2	0	2	0
128	TARJETA DE CONEXION	23	0	23	0
129	TARJETA DE SONIDO EXTERNA	1	0	1	0
130	TECLADO	2343	975	1368	0
131	TELEFONO	357	0	357	0
132	TELEFONO FAX	4	0	4	0
133	TELEFONO IP	2	0	2	0
134	TELEVISOR	11	0	11	0

 <b>Uleam</b> UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ	<b>Dirección de Informática e Innovación Tecnológica</b> Sección de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico	<b>CÓDIGO:</b> DIIT-SSUMT-IGA-001
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b>  <b>INFORME DE GESTIÓN AÑO 2025</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>
		Página <b>20</b> de <b>27</b>

DETALLE DE LOS BIENES					
ITEM	BIEN	ESTADO DE LOS BIENES A REMITIR			
		CANTIDAD	OPERATIVOS	INOPERATIVOS	PENDIENTES
135	TRANSMISOR	68	0	68	0
136	TRIMODULAR MEDICO DENTAL	1	0	1	0
137	UNIDAD DENTAL	1	0	1	0
138	UPS	792	1	791	0
139	VATIMETRO	1	0	1	0
140	VHS	2	0	2	0
141	VOLTIMETRO	1	0	1	0
142	WALKIE TOKIE	3	0	3	0
143	WATIMETRO	2	0	2	0
144	WEBCAM	11	0	11	0
145	PANTALLAS INTERACTIVAS	210	205	5	0
146	MODULO OPS COMPUTER	205	203	2	0
	<b>TOTAL</b>	<b>12706</b>	<b>4570</b>	<b>8136</b>	<b>0</b>

Tabla 3 Estado de los bienes informáticos y tecnológicos posterior a la ejecución de las actividades de la gestión del mantenimiento técnico.

 <p><b>Uleam</b> UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ</p>	<p><b>Dirección de Informática e Innovación Tecnológica</b> Sección de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico</p>	<p><b>CÓDIGO:</b> DIIT-SSUMT-IGA-001</p>
	<p><b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b></p>	<p><b>REVISIÓN: 1</b></p>
	<p><b>INFORME DE GESTIÓN AÑO 2025</b></p>	<p>Página 21 de 27</p>

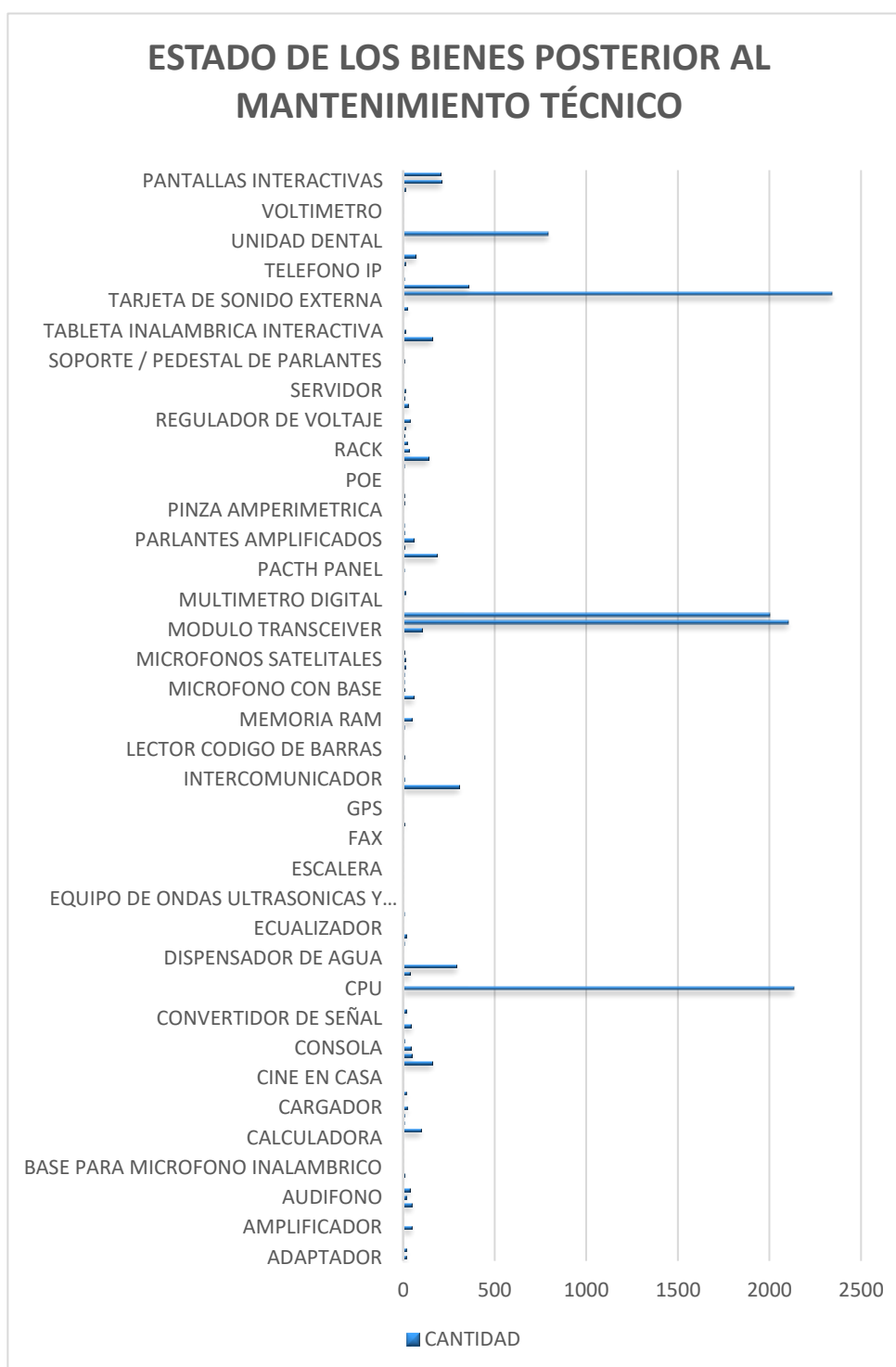



Ilustración 2 Estado de los bienes informáticos después de la gestión del mantenimiento técnico.

 <b>Uleam</b> <small>UNIVERSIDAD LAICA</small> <small>ELOY ALFARO DE MANABÍ</small>	<b>Dirección de Informática e Innovación Tecnológica</b> Sección de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico	<b>CÓDIGO:</b> DIIT-SSUMT-IGA-001
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b>  <b>INFORME DE GESTIÓN AÑO 2025</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>
		Página <b>22</b> de <b>27</b>

Los datos presentados en la tabla anterior evidencian un total de 12.706 bienes informáticos revisados durante el año 2025, de los cuales 4.577 se encuentran en estado operativo.

Asimismo, 8.129 bienes han sido dados de baja, de los cuales 6.376 corresponden a equipos informáticos y tecnológicos que se encontraban almacenados en la bodega institucional debido a su inoperatividad. Adicionalmente, 1.753 bienes informáticos fueron dados de baja por inoperatividad, atribuida a diversos factores, entre los cuales se destacan:


- Obsolescencia programada.
- Cumplimiento del tiempo de vida útil del bien.
- Fallas técnicas en circuitos o componentes internos, ocasionadas por variaciones de voltaje en la red eléctrica institucional.
- Deterioro del bien debido al uso continuo y a la falta de mantenimiento.
- Desgaste de piezas y mecanismos internos en impresoras y copiadoras.

Es importante mencionar que la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica (DIIT) no ha contado con un stock suficiente de repuestos o componentes que permitan la sustitución de las piezas averiadas. Por esta razón, en varios casos se ha recomendado realizar el respectivo trámite de baja ante la Sección de Bodega, siempre que no se disponga de los componentes necesarios para su reparación y siempre que el bien no supere los cinco (5) años de vigencia tecnológica, conforme a lo establecido en el Decreto Ejecutivo N.º 1515 del 15 de mayo de 2013.

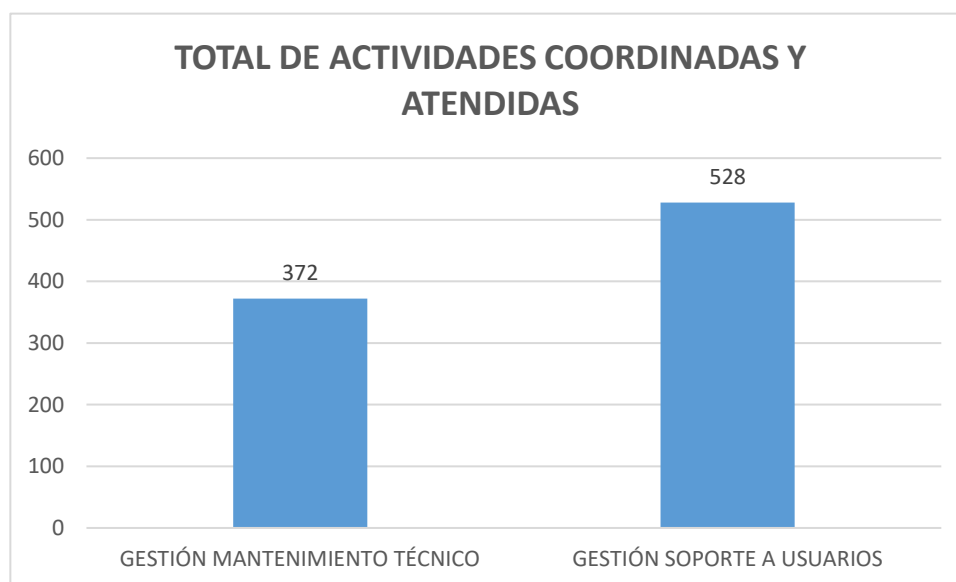
### 3. Cumplimiento de Actividades.

#### 3.1. Total de actividades coordinadas y atendidas.

En cumplimiento de la Norma de Control Interno 410-10, relativa al mantenimiento, actualización y control de la infraestructura tecnológica, se informa que durante el año 2025 se ejecutaron un total de 900 actividades, tanto programadas como no programadas. De este total, 372 actividades correspondieron a órdenes de trabajo vinculadas


 <b>Uleam</b> <small>UNIVERSIDAD LAICA</small> <small>ELOY ALFARO DE MANABÍ</small>	<b>Dirección de Informática e Innovación Tecnológica</b> Sección de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico	<b>CÓDIGO:</b> DIIT-SSUMT-IGA-001
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>
	<b>INFORME DE GESTIÓN AÑO 2025</b>	Página 23 de 27

con la verificación, revisión y/o reparación de bienes informáticos y tecnológicos, recorridos técnicos y la elaboración de informes técnicos para procesos de adquisición de bienes informáticos. Asimismo, 528 actividades correspondieron a visitas técnicas, las cuales incluyeron soporte y asistencia técnica, capacitaciones, atenciones presenciales y remotas, así como otras actividades asignadas al personal técnico por disposición de la Dirección o de la Coordinación, asimismo se avanzó con el inventario tecnológicos institucional en coordinación con la Sección de Control de Bienes de la IES.



*Ilustración 3 Total de actividades coordinadas.*

Adicionalmente, se coordinó y ejecutó la revisión y el mantenimiento de la infraestructura tecnológica de todos los centros de cómputo institucionales, los cuales fueron utilizados en procesos estratégicos como la Admisión ULEAM 2025-1 y 2025-2 en las Extensiones, Sede y Matriz, así como en procesos desarrollados por el CACES (EHEP), el Ministerio de Finanzas, entre otros, asimismo se ejecutó el despliegue técnico para instalación de nuevas computadoras y reorganización de todos los centros de cómputo de la IES (matriz, Extensiones, Campus) durante el primer trimestre del año.

 <b>Uleam</b> <small>UNIVERSIDAD LAICA</small> <small>ELOY ALFARO DE MANABÍ</small>	<b>Dirección de Informática e Innovación Tecnológica</b> Sección de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico	<b>CÓDIGO:</b> DIIT-SSUMT-IGA-001
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>
	<b>INFORME DE GESTIÓN AÑO 2025</b>	Página <b>24</b> de <b>27</b>

Todas estas actividades fueron coordinadas y atendidas tanto de manera presencial como remota, incluso durante fines de semana, en beneficio de la institución. Lo anterior fue posible gracias al compromiso del personal de la DIIT y a la disponibilidad de un stock limitado de componentes, partes, piezas, herramientas y materiales adquiridos en el año 2022 y, en menor proporción, en el año 2023, los cuales permitieron la repotenciación de equipos informáticos en áreas administrativas y académicas.


Es importante destacar que durante el período 2024 se elaboró y planificó el Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de equipos informáticos; sin embargo, este no fue aplicado de forma efectiva debido a la no realización de los procesos de adquisición de componentes, partes, piezas, herramientas y materiales. Asimismo, durante el año 2025 no se elaboró dicho plan, como consecuencia del mismo factor.

No obstante, pese a las limitaciones en recursos humanos e insumos tecnológicos, se logró efectuar la revisión y reparación de equipos informáticos utilizando el stock disponible, proveniente de la última adquisición realizada entre los años 2022 y 2023. Esta gestión permitió ejecutar la atención de un total de 528 incidentes o requerimientos que corresponden a las reparaciones de equipos informáticos.

En consecuencia, se evidencia un incremento significativo en la carga operativa relacionada con las revisiones y reparaciones de equipos informáticos durante el año 2025, con un aumento del 60,4 % en comparación con el período anterior, atribuible a la recuperación operativa de múltiples bienes tecnológicos.

<b>GESTIÓN TÉCNICA Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS</b>									
<b>ITEM</b>	<b>PERIODO</b>								
	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
<b>REVISIONES Y REPARACIONES DE EQUIPOS INFORMÁTICOS</b>	771	1235	1232	3369	4032	3423	2014	2854	4577

Tabla 4 Tabla comparativa con relación a los años anteriores.

 <b>Uleam</b> UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ	<b>Dirección de Informática e Innovación Tecnológica</b> Sección de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico	<b>CÓDIGO:</b> DIIT-SSUMT-IGA-001
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b>  <b>INFORME DE GESTIÓN AÑO 2025</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>
		Página <b>25</b> de <b>27</b>

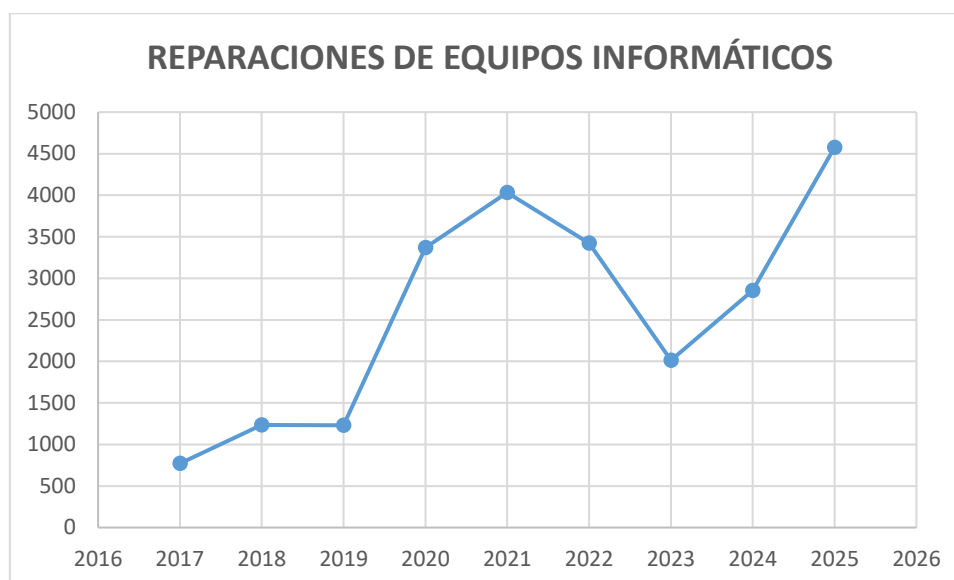



Ilustración 4 Total de Reparaciones de equipos informáticos y tecnológicos.

El análisis de los datos presentados en la tabla anterior, correspondiente a las revisiones y/o reparaciones de equipos informáticos realizadas entre los años 2017 y 2025, evidencia una variación significativa en el volumen de intervenciones ejecutadas a lo largo del tiempo. Este comportamiento se explica, principalmente, por el proceso de obsolescencia del parque tecnológico institucional, considerando que aproximadamente el 80 % de los equipos adquiridos hasta el año 2018 superan el principio de vigencia tecnológica.

En este contexto, dicha infraestructura tecnológica institucional ingresó de manera progresiva en un proceso de obsolescencia programada, lo cual incidió directamente en el incremento de requerimientos de mantenimiento y reparación. No obstante, es importante señalar que, durante los años 2018, 2022, 2024 y 2025 las autoridades institucionales priorizaron de forma parcial la actualización del parque tecnológico; sin embargo, persisten equipos informáticos en áreas administrativas, Unidades Académicas y centros de cómputo que requieren ser reemplazados por múltiples factores de la obsolescencia programada superando el principio de vigencia tecnológica.

 <b>Uleam</b> <small>UNIVERSIDAD LAICA</small> <small>ELOY ALFARO DE MANABÍ</small>	<b>Dirección de Informática e Innovación Tecnológica</b> Sección de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico	<b>CÓDIGO:</b> DIIT-SSUMT-IGA-001
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>
	<b>INFORME DE GESTIÓN AÑO 2025</b>	Página <b>26</b> de <b>27</b>

#### 4. Conclusión


El presente informe de actividades, correspondiente al año 2025, evidencia la gestión realizada por la Dirección de Informática e Innovación Tecnológica y la Sección de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico, en un contexto operativo marcado por la ausencia de un Plan formal de Mantenimiento Preventivo y Correctivo por la falta de procesos de adquisición de componentes e insumos tecnológicos oportunos, factores que limitan el cumplimiento integral de las actividades.

No obstante, y pese a las restricciones existentes en cuanto a recursos humanos, disponibilidad presupuestaria y stock de componentes, se garantizó la continuidad operativa de los servicios tecnológicos institucionales mediante la ejecución de actividades de mantenimiento preventivo y correctivo con los mínimos recursos disponibles, priorizando la atención de los centros de cómputo y de las áreas administrativas estratégicas. En este marco, se realizaron un total de 12706 revisiones y/o reparaciones de bienes informáticos y tecnológicos, logrando mantener en estado operativo 4577 bienes.

Asimismo, se tramitó la baja de 8.129 bienes informáticos y tecnológicos de los cuales 1753 bienes corresponden a obsolescencia o agotamiento de su vida útil, 6376 bienes se encontraban en la bodega institucional por condiciones de inoperatividad. Este proceso se ejecutó en estricto cumplimiento de la normativa legal vigente, evidenciando una gestión responsable y alineada con los principios de economía, eficiencia y adecuado control de los recursos institucionales.

A pesar de la alta carga operativa y de las limitaciones estructurales identificadas, se logró atender y dar respuesta al 99 % de los requerimientos solicitados y autorizados por la Dirección o coordinados internamente, lo cual refleja el compromiso, la capacidad técnica y el esfuerzo sostenido del personal de esta Sección.

En función de los resultados obtenidos y de las brechas identificadas, se concluye que resulta prioritario formalizar e implementar un Plan de

 <b>Uleam</b> <small>UNIVERSIDAD LAICA</small> <small>ELOY ALFARO DE MANABÍ</small>	<b>Dirección de Informática e Innovación Tecnológica</b> Sección de Soporte a Usuarios y Mantenimiento Técnico	<b>CÓDIGO:</b> DIIT-SSUMT-IGA-001
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>
	<b>INFORME DE GESTIÓN AÑO 2025</b>	Página 27 de 27

Mantenimiento Preventivo y Correctivo, fortalecer la planificación y los procesos de adquisición para el año 2026, y consolidar mecanismos de seguimiento y control que permitan optimizar la gestión de los bienes informáticos, reducir riesgos operativos y asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Finalmente, Señor Director, se considera prioritario impulsar, a corto plazo la actualización, presentación y aprobación de la estructura orgánica de la DIIT, orientada al fortalecimiento del talento humano en el ámbito de Tecnologías de la Información. Esta iniciativa permitirá incorporar perfiles técnicos especializados que consoliden la gestión tecnológica institucional, fortalezcan la prestación de servicios a los usuarios y aseguren la alineación de los procesos tecnológicos con las buenas prácticas de gestión y seguridad de la información establecidas en la norma ISO/IEC 27001, así como con la normativa y lineamientos vigentes en el Ecuador aplicables a la gestión y control de los recursos tecnológicos institucionales.

Particular que informo a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,

---

**Ing. José M. Baque Chancay**

Analista 3 - Coordinador

Sección de Soporte a Usuario y Mantenimiento Técnico.

Dirección de Informática e Innovación Tecnológica.