



Municipalidad de
Chorrillos

PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA



**GERENCIA DE INFORMÁTICA
Y TECNOLOGÍA
SETIEMBRE DE 2022
PMIT-v1**



ÍNDICE

	Pág.
PRESENTACIÓN	3
1. GENERALIDADES	4
1.1 OBJETIVO	4
1.2 FINALIDAD	4
1.3 BASE LEGAL	4
1.4 RESPONSABILIDAD	4
1.5 ALCANCE	4
1.6 IMPORTANCIA	5
1.7 CONDICIONES GENERALES	5
1.8 DEFINICIONES	5
2. PLAN DE TRABAJO Y RECURSOS	7
2.1 Cronograma de Mantenimiento	7
2.2 Seguimiento y Monitoreo	9
2.3 Riesgos	9
2.4 Presupuesto	9
2.5 Mantenimiento Preventivo de Equipos de Cómputo	10
2.6 Mantenimiento Correctivo de Equipos de Computo	11
2.7 Mantenimiento de Central Telefónica y Anexos	11
2.8 Mantenimiento de Servidores	12
2.9 Mantenimiento de Torres de Comunicación	12
2.10 Mantenimiento Preventivo de Cámaras de Video Vigilancia	13
2.11 Mantenimiento Correctivo de Cámaras de Video Vigilancia	13
2.12 Mantenimiento de Zonas Wifi	14
2.13 Mesa de Ayuda	14
Anexos	15
Anexo 01: Relación de recursos y orden de atención por local municipal	16
Anexo 02: Encargado por actividad de mantenimiento	17
Anexo 03: Herramientas mantenimiento preventivo y correctivo	17
Anexo 04: Fichas técnicas	18





PRESENTACIÓN

El presente documento denominado **“PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA”** tiene como finalidad dar a conocer los procedimientos a los usuarios y personal de las distintas unidades orgánicas, para mantener los equipos en un estado operativo y eficaz, dentro de un proceso dinámico, complejo, estratégico y bajo control.

La Gerencia de Informática y Tecnología tiene a cargo el mantenimiento de los equipos tecnológicos existentes en nuestra entidad. Estas actividades serán realizadas por personal de Soporte Técnico de esta Gerencia. El objetivo principal es mejorar aspectos operativos relevantes, tales como funcionalidad, seguridad, productividad, y racionalizar costos de operación.

Para la correcta ejecución de los mismos, se ha elaborado un cronograma de actividades. En el caso del Mantenimiento preventivo de equipos de cómputo se inicia en los meses de abril y culmina en setiembre, y el mantenimiento correctivo son actividades permanentes.

Por otro lado, el presente plan se complementa con el sistema de inventario para su control oportuno, toda vez que, resulta beneficioso contar con un inventario actualizado que contemple los diferentes aspectos técnicos que describen la totalidad del sistema de cómputo y sus periféricos, así como su ubicación física y usuario responsable. En ese contexto, el presente documento será perfectible en el tiempo y estará en función de la dinámica de los activos informáticos de la entidad.





1. GENERALIDADES

1.1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos, para gestionar el mantenimiento de Plataformas Tecnológicas y Equipos que se encuentren asignados en las unidades operativas, para el desarrollo integral y tecnológico de las diversas unidades orgánicas de la Municipalidad Distrital de Chorrillos.

1.2 FINALIDAD

El presente plan se ha elaborado con la finalidad de mantener los equipos en un estado operativo y eficaz, dentro de un proceso dinámico, complejo, estratégico y bajo un estricto control de las actividades programadas para su ejecución.

1.3 BASE LEGAL



- Ley N° 27972 "Ley Orgánica de Gobiernos Locales" y sus modificatorias.
- Ley de Organización y Funciones del Instituto de Estadística e Informática. Decreto Legislativo N° 604, que crea el Sistema Nacional de Informática.
- Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, se aprueba la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2a Edición", es modificado su artículo 5 mediante la Resolución Ministerial N° 166-2017-PCM publicada el 20 de junio de 2017 en el diario oficial el Peruano. Los mismos, son de aplicación obligatoria en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática, de la cual forma parte la municipalidad distrital de Chorrillos
- Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG, Normas de Control Interno. Se aprueba las Normas de Control Interno, cuyo objetivo es el de propiciar el fortalecimiento de los sistemas de control interno y mejorar la gestión pública, en relación a la protección del patrimonio público y al logro de los objetivos institucionales.
- Mediante Ordenanza N° 423-2021/MDCH, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones y Estructura Orgánica de la Municipalidad Distrital de Chorrillos.



1.4 RESPONSABILIDAD

La Gerencia de Informática y Tecnología tiene a cargo el mantenimiento de toda la Infraestructura Tecnológica de la Entidad.

1.5 ALCANCE

El presente plan se aplica para gestionar el mantenimiento preventivo y/o correctivo de plataformas tecnológicas y equipos vinculados al desarrollo integral, tecnológico de las unidades operativas y divisiones administrativas de la Municipalidad Distrital de Chorrillos.

1.6 IMPORTANCIA

El Plan de Mantenimiento de Infraestructura Tecnológica de la Gerencia de Informática y Tecnología es un instrumento de gestión que articula y coordina actividades programadas para el ejercicio anual, en conjunto con las áreas usuarias en el marco de objetivos estratégicos, a fin de contribuir con el logro de metas como institución.

Asegurando que los responsables de las unidades orgánicas cuenten con un instrumento de gestión que les permita programar, prever y ejecutar sus actividades de forma asertiva, logrando eficiencia en el logro de las metas, sobre la base de los objetivos generales identificados por la Municipalidad Distrital de Chorrillos.



1.7 CONDICIONES GENERALES

A diario se debe supervisar el software de monitoreo (Firewall, consola antivirus, gestión de sistemas y los visores de eventos y servicios de cada servidor) de los enlaces de las comunicaciones de la Entidad (Intranet, conexiones entre sedes y VPN).

El administrador de red debe conocer la configuración interna del directorio activo y servidor.



1.8 DEFINICIONES



Mantenimiento: Actividad relacionada con la conservación de equipos e infraestructura, que permiten un mejor desempeño de operación de los Sistemas Informáticos y la reducción del riesgo de fallas y/o daños o pérdida de información.



Mantenimiento Preventivo: Actividad efectuada por técnicos de soporte que tiene por objetivo, prevenir el desgaste prematuro de piezas vitales de funciones críticas en el proceso de trabajo, pronostica probables daños o determina defectos en el funcionamiento, recomendando reparaciones programadas con anticipación a la falla o inmediatas antes de la falla. Utiliza materiales auxiliares de limpieza y lubricación, repuestos menores y herramienta para montaje y desmontaje de partes.



Mantenimiento Correctivo: Actividad efectuada por técnicos de soporte que tiene por objetivo recuperar el equipo en desperfecto, que muchas veces es detectado al realizar el mantenimiento preventivo, para ponerlo en servicio. Utiliza materiales auxiliares de limpieza, lubricación y repuestos esenciales en el funcionamiento, para sustituir los defectuosos, de no contar con los dispositivos o repuestos disponibles, se comunica a Abastecimiento para la atención del mismo.



Plan de Mantenimiento Preventivo: Compuesto por un cronograma de mantenimiento Preventivo y actividades o acciones correctivas y/o de reparación.



Incidente: Suceso en los recursos de hardware y software del Municipio que afecta al dese



Usuario: Una persona que labora en el Municipio y que utiliza un Sistema Operativo e Informático.



Atención al usuario: Conjunto de actividades que realiza un técnico para brindar soporte a un incidente reportado.



Servidor Web: un servidor web es un programa que se ejecuta continuamente en un computador, manteniéndose a la espera de peticiones de ejecución que le hará un cliente o un usuario de Internet. El servidor web se encarga de contestar a estas peticiones de forma adecuada, entregando como resultado una página web o información de todo tipo de acuerdo a los comandos solicitados, en estricto rigor un servidor es el software que permite la realización de las funciones descritas.



Hardware: El hardware es la parte física de la informática, el material que se emplea para que un ordenador o cualquier aparato electrónico pueda funcionar y ejecutar las tareas para las que han sido diseñados.



Software: Se entiende como software al equipamiento o sistema lógico que posee un dispositivo tecnológico. El mismo está compuesto por programas capaces de realizar tareas específicas y a diferencia del hardware entendido como partes físicas de un dispositivo, el software es la parte lógica.



Encendido Remoto: Consiste en encender un ordenador de manera remota a través de la red.



Panel de Patch Panel: Son paneles electrónicos utilizados en algún punto de una red informática o sistema de comunicaciones (analógico o digital) en donde terminan todos los cables de red.



Falso Negativo/Falso Positivo: señal o alerta errada sobre el estado consultado de un dispositivo.

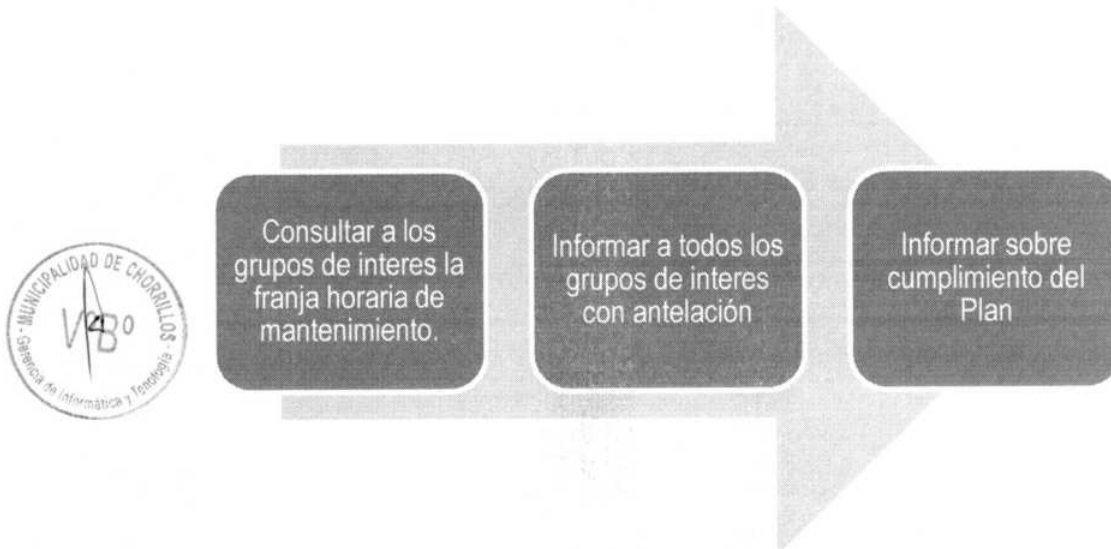




2. PLAN DE TRABAJO Y RECURSOS

Se define el mantenimiento como todas las acciones que tienen como objetivo preservar un equipo o restaurarlo a un estado en el cual pueda llevar a cabo alguna función requerida. Estas acciones incluyen la combinación de las acciones técnicas y administrativas correspondientes. En el siguiente esquema puede ser visto el proceso de planeación de mantenimiento.

Gráfica N° 01: Proceso de planeación de mantenimiento.



En ese contexto, el Plan de mantenimiento de Infraestructura Tecnológica de la Municipalidad Distrital de Chorrillos consta de ocho (08) actividades operativas que serán desarrolladas a lo largo de este documento, señalándose también el monitoreo de la frecuencia, de los indicadores, la línea base 2022, porcentaje de la ejecución anual y un cronograma de trabajo donde se señala el tiempo en meses para la ejecución de las actividades comprometidas en el mantenimiento.

2.1 Cronograma de Mantenimiento

A continuación, se presenta el cronograma general de mantenimientos de la Infraestructura tecnológica de la MDCH, de la misma manera se anexa el detalle de los recursos que normalmente se utilizan y los procedimientos por cada una de las actividades de mantenimiento.

CRONOGRAMA GENERAL DEL PLAN DE MANTENIMIENTO

[illegible]



2.2 Seguimiento y Monitoreo

El cronograma de mantenimientos se ejecutará en el lugar de trabajo y se acordará con el usuario la realización del mismo, para no afectar las actividades diarias de los usuarios.

El técnico que ejecuta las actividades de mantenimiento, reportará por escrito al despacho de la Gerencia de Informática y Tecnología el informe correspondiente al mantenimiento, para después realizar acciones que permitan mejorar estas actividades y el plan de acción correspondiente en los puntos de mejora, consiguiendo una mejora continua en el cuidado de los equipos.

2.3 Riesgos

Algunos de los riesgos que se pueden presentar en la ejecución del plan de mantenimientos son:

-  Falta de herramientas como repuestos para cambio durante el mantenimiento.
-  Disponibilidad de recursos humanos para la realización del mantenimiento.
-  Incumplimiento en los tiempos de respuesta.
-  Sucesos imprevistos ajenos a la Entidad (Por ejemplo: fuerza mayor o caso fortuito).
-  Reporte a destiempo de las fallas por parte de los usuarios.



2.4 Presupuesto

El Plan de Mantenimiento de Infraestructura Tecnológica se sostiene en los ámbitos de planeación y presupuesto financiero del Plan Operativo Institucional (POI) de la Gerencia de Informática y Tecnología de la entidad.



2.5 Mantenimiento Preventivo de Equipos de Cómputo

Mantenimiento preventivo: Puede definirse como el conjunto de acciones y tareas periódicas que se realizan a un ordenador para ayudar a optimizar su funcionamiento y prevenir fallos serios, prolongando así su vida útil. Gran parte de los problemas que se presentan en los sistemas de cómputo se pueden evitar o prevenir si se realiza un mantenimiento periódico de cada uno de sus componentes.

Para el presente plan, el mantenimiento consiste en la limpieza de la máquina en el hardware del CPU para eliminar el polvo y en el software aplicaciones, controladores protección de información.

OBJETIVO.

El objetivo primordial de un mantenimiento no es desarmar y armar, sino de limpiar, lubricar y calibrar los dispositivos. Elementos como el polvo son demasiado nocivos para cualquier componente electrónico, en especial si se trata de elementos con movimiento tales como los motores de la unidad de disco, el ventilador, etc.

CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE PCS

ACTIVIDADES	Núm. PCs	CRONOGRAMA											
		MESES											
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	
Palacio Municipal Av. Defensores del Morro N° 2765	365				x	x	x	x	x	x			
Ex Sede Central Av. Defensores del Morro 550	9				x								
PAC Juventud y Procuraduría Av. Defensores del Morro 2280	36				x								
Gerencia de Servicios de Salud Av. Defensores del Morro 1969 (Ex. Huaylas) 3er Piso	12									x			
PAC Plaza Lima Sur Prolg. Paseo de la República s/n Urb. Matellini	7									x			
PAC Express Villa Cruce de Alameda Sur con San Marcos - Asoc. Bello Horizonte	4									x			

Acotación: Para la Gerencia de Administración Tributaria y sus Subgerencias, se programa el mantenimiento preventivo de equipos de cómputo para los meses de noviembre y diciembre.



2.6 Mantenimiento Correctivo de Equipos de Computo

Se realiza cuando es necesario corregir o reparar algún problema que se esté suscitando en una PC, el cual puede corresponder a hardware o software respectivamente. Cuando necesitemos remplazar un mouse, teclado, fuente de poder, tarjeta de memoria o expansión, o en el último de los casos se deba realizar una pequeña soldadura estamos hablando de mantenimiento correctivo de hardware.

También, nos referimos al mantenimiento correctivo cuando se repara alguno de los componentes de la computadora y este puede ser una soldadura pequeña, el cambio total de una tarjeta (sonido, video, memoria, entre otras), o el cambio total de algún dispositivo periférico como el ratón, teclado, monitor, etc.

OBJETIVO.

El objetivo primordial de un mantenimiento correctivo es restaurar el activo para dejarlo en condiciones de que pueda funcionar, ya sea con su reparación o sustitución.

El Mantenimiento Correctivo es una estrategia impredecible que se debe usar cuidadosamente y exclusivamente para activos cuya situación no comprometa las operaciones ni genere costos excesivos a la entidad.



2.7 Mantenimiento de Central Telefónica y Anexos

El mantenimiento es el conjunto de trabajos relacionados con los sistemas a mantener, en este caso el de nuestra central telefónica de baja capacidad, con el objetivo de que estos realicen sus funciones correctamente durante el mayor tiempo posible. El desarrollo de esta actividad, estará a cargo de técnicos especializados para asegurar que las tareas realizadas aporten mayor tiempo de funcionamiento a los equipos y, además que, en ese período los sistemas trabajen correctamente.

OBJETIVO

Mantener en completa funcionalidad la central telefónica para satisfacer las necesidades de comunicación de la entidad municipal, permitiendo una fácil comunicación de uno a otro interlocutor y garantizando la transmisión fiel de la información.

El objetivo final es mantenerlo con vida útil durante más tiempo y en mejores condiciones de uso. Se pueden diferenciar dos tipos de mantenimientos, el preventivo y el correctivo; en ambos casos estará a cargo de técnicos especializados.



El mantenimiento de la Central Telefónica se desarrollará en el mes de marzo de cada año.

En el anexo 4: Ficha técnica de mantenimiento de central telefónica pueden ser vistos los detalles del proceso para su ejecución.

2.8 Mantenimiento de Servidores

El mantenimiento preventivo de los servidores se realiza para prevenir futuros fallos, incluso se puede garantizar la durabilidad y la seguridad de las bases de datos y sistemas de la entidad.

Los servidores están encendidos durante las 24 horas del día, los siete días de la semana y los 365 días del año, por eso es muy fácil que sufran sobrecalentamientos. En este aspecto, es crucial vigilar el disco duro, donde se almacena toda la información, comunicaciones y electrónica de red, así como la memoria ram o de conectividad. También es importante que se mantenga una óptima ventilación y la limpieza interior de los ventiladores.

Durante el mantenimiento del servidor, cualquier paquete de servicio esencial y actualizaciones de software deberán instalarse en las computadoras de la red. Por lo general, este trabajo se deberá realizar después del horario laboral para que la actividad del usuario de la red no se vea afectada.



OBJETIVO

El objetivo principal de las rutinas de mantenimiento preventivo y correctivo, son extender la vida útil de los servidores para que la operación de nuestra entidad pueda maximizar su productividad.

El mantenimiento de los servidores se realizará en el mes de diciembre de cada año.

2.9 Mantenimiento de Torres de Comunicación

La planta externa de los sistemas de telecomunicaciones requiere de un mantenimiento especializado para garantizar la continuidad del servicio y la seguridad.

Cualquier estructura que se expone de manera continua a las fuerzas de la naturaleza y a un ambiente corrosivo y no tenga previsto un mantenimiento adecuado puede

deteriorarse más allá de los límites permisibles, por lo que la realización de un estudio



físico bien orientado y tener en cuenta un completo chequeo de su diseño, constituyen los pasos primarios para prolongar la vida de la estructura o para detectar si esta se encuentra en su etapa final.

Para que una estructura funcione correctamente durante su período de explotación es importante que cada parte del proyecto se cumpla adecuadamente. El incumplimiento del plan de mantenimiento es una de las causas fundamentales que atentan contra el período de utilización de la estructura.

El mantenimiento de los servidores se realizará en el mes de diciembre de cada año.

2.10 Mantenimiento Preventivo de Cámaras de Video Vigilancia

Un sistema de cámaras de videovigilancia requiere mantenimientos periódicos para garantizar un buen funcionamiento y alargar la vida útil de los equipos, cableados y accesorios que lo conforman.

El mantenimiento de las cámaras de videovigilancia será realizado por personal especializado y comprende como mínimo lo siguiente: Revisar el voltaje que alimenta la cámara, revisar que las conexiones de alarmas, datos y energía estén correctamente conectadas, revisar empaques, que no estén rotos o doblados, cerrar y verificar el estado del exterior de la cámara, si existe alguna anomalía reportarla, adjuntar fotografías; revisar y ajustar sujeción de la cámara al soporte, verificación, limpieza y calibración de la cámara (acrílico, lente, filtros y engranaje, si aplica), y realizar el cambio de cámara(s) o elemento averiado si es necesario.

OBJETIVO

El objetivo principal del mantenimiento preventivo de las cámaras es lograr un correcto funcionamiento de cada uno de los elementos, módulos, equipos e instalaciones que componen los Sistemas.

El mantenimiento preventivo de las cámaras de videovigilancia se realizará en los meses de marzo y setiembre de cada año.





2.11 Mantenimiento Correctivo de Cámaras de Video Vigilancia

Son actividades que se realizan para corregir en sitio cualquier avería o falla reportada a la Gerencia de Informática y Tecnología. Se clasifica en: "Averías Menores" y "Averías Mayores".

Las averías se asocian al mantenimiento correctivo clasificándose en mayores o menores según sea la trascendencia y el costo de los repuestos y/o reparaciones involucradas. Las averías mayores corresponden a las intervenciones de mantenimiento que presentan mayor relevancia e implica el reemplazo de algunos "Repuestos".

OBJETIVO

El objetivo principal es brindar el mantenimiento correctivo sin límite de intervenciones incluyendo mano de obra y repuestos "on site".

El mantenimiento correctivo es una actividad permanente en el transcurso del año.

2.12 Mantenimiento de Zonas Wifi



Las conexiones e instalaciones Wifi pueden tener incidentes con caídas, problemas de cobertura e interferencias que afecten negativamente al funcionamiento de la conexión inalámbrica. Por tal motivo, es adecuado llevar a cabo el Mantenimiento de las Redes Wifi con la finalidad de evitar cualquier incidencia posterior de mayor envergadura.

El mantenimiento de las zonas Wifi de la entidad será realizado por personal especializado y comprende como mínimo lo siguiente: verificar la conexión, el cableado esté en buenas condiciones, que transmita sin problemas y hacer pruebas en la continuidad de atenuación y la impedancia; observar que las conexiones sean las correctas, esto quiere decir que no tengan falsos contactos que puedan afectar al rendimiento; comprobar los equipos de comunicación de equipos (verificar los switches, routers y demás funcionen correctamente); comprobar el estado de la tarjeta de red (se deberá verificar tanto de los servidores como de las estaciones de trabajo); observar si en la red hay servicios o protocolos innecesarios (esto para evitar que puedan estar generando tráfico en la red y por lo tanto colapsando las comunicaciones); verificar los recursos de red compartidos (se deben verificar impresoras, servidores o carpetas compartidas estén funcionando correctamente y que todos tienen acceso a ellos).



OBJETIVO

El objetivo principal del mantenimiento de las zonas Wifi es detectar y dar solución a cualquier problema antes de que suceda y optimizar los recursos de los que dispones. Esta actividad es de importancia para la entidad en la medida que, si no se detecta a tiempo podría afectar incluso a varios equipos, y cortar el ritmo de trabajo durante bastante tiempo, además de suponer un elevado costo que puede que sea difícil asumir.

2.13 Mesa de Ayuda

Para el Servicio de Soporte técnico, la GIT dispone del servicio de mesa de ayuda (Help Desk) y cuenta con el personal capacitado para dar soluciones concisas a fallas técnicas que puedan presentarse. El servicio de asesoramiento a los usuarios finales es tanto en cuestiones de software como de hardware.





Municipalidad
de Chorrillos

PLAN DE MANTENIMIENTO DE
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Código:	PMIT-GIT
Versión:	1.0
Página:	17 de 37

ANEXOS





Municipalidad
de Chorrillos

PLAN DE MANTENIMIENTO DE
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Código: PMIT-GIT

Versión: 1.0

Página: 18 de 37

ANEXO 01:
RELACIÓN DE RECURSOS Y
ORDEN DE ATENCIÓN POR LOCAL MUNICIPAL

It.	Edificio	Piso	Área / Ambiente	PC	Impresora	Scanner	Teléfono IP
1	PALACIO MUNICIPAL Av. Defensores del Morro N° 2765	Primer Piso	Gerencia de Informática y Tecnología	11	2	1	4
			PAC-Palacio Municipal	5	2	1	1
			Subgerencia de Gestión Documentaria y Atención al Área Funcional de Registro Civil.	2	1	0	1
		Segundo Piso	Alcaldía	2	2	0	2
			Gerencia Municipal	4	2	1	1
			Secretaría General	3	1	1	2
			Subgerencia de Desarrollo Humano	6	2	0	2
			Gerencia de Desarrollo Social	12	2	0	2
			Área Funcional de Deportes.				
			Área Funcional de Educación y Cultura.				
			Subgerencia de Participación Vecinal.	3	2	0	1
			Gerencia de Comunicaciones e Imagen	5	1	0	1
		Tercer Piso	Gerencia de Administración y Finanzas:	5	2	0	2
			Subgerencia de Contabilidad.	7	2	0	1
			Subgerencia de Recursos Humanos.	9	2	1	3
			Subgerencia de Logística.	12	5	2	4
			Subgerencia de Fiscalización Administrativa	5	1	0	1
			Subgerencia de Servicios Generales y Control Patrimonial				
			Subgerencia de Flota y Maestranza:				
			Subgerencia de Tesorería.	10	4	0	1
			Área Funcional de Control Patrimonial.	4	1	0	1
			Gerencia de Planeamiento y Presupuesto:	5	3	0	2
			Área Funcional de Planeamiento Institucional				
			Área Funcional de Presupuesto.	1	0	0	1
			Gerencia de Asesoría Jurídica.	3	2	1	1
			Subgerencia de Gestión del Riesgo de Desastres.	5	2	0	1
			Gerencia de Desarrollo Económico	1	0	0	0
			Subgerencia de Comercialización y Licencias.	4	2	0	2
		Cuarto Piso	Gerencia de Seguridad Ciudadana:	40	2	0	18
			Subgerencia de Serenazgo				
			Gerencia de Desarrollo Urbano	8	0	0	1
			Subgerencia de Movilidad Urbana.	9	1	0	1
			Subgerencia de Infraestructura Vial y Ornato Público				
			Subgerencia de Planeamiento Urbano y Catastro.	7	1	1	1
			Subgerencia de Obras Privadas y Control Urbano:	15	1	0	1
			Área Funcional de Control Urbano				
			Subgerencia de Obras Públicas:	10	1	0	1
			Gerencia de Administración Tributaria	8	1	0	1
			Subgerencia de Rentas.	28	4	1	8
			Subgerencia de Ejecutoria Coactiva.	12	3	0	1
			Subgerencia de Fiscalización Tributaria.	4	1	1	1
			Gerencia de Servicios a la Ciudad y Gestión				
			Subgerencia de Gestión Ambiental.	4	0	0	2
			Subgerencia de Operaciones Ambientales.				
2	Ex Sede Central Av. Defensores del Morro 550		Órgano de Control Institucional	9	2	0	2
3	Av. Defensores del Morro 2280		Procuraduría Pública Municipal	10	3	1	2
			PAC - Juventud	26	4	2	11
4	Av Defensores del Morro 1969 (Ex. Huaylas) 3er Piso		Gerencia de Servicios de Salud: Área Funcional de Sanidad	12	3	0	1
6	Prolg. Paseo de la República s/n Urb. Matellini		PAC - Plaza Lima Sur	7	1	0	1
7	Cruce de Alameda Sur con San Marcos - Asoc. Bello Horizonte		PAC - Express Villa	4	1	0	1
Total				337	72	14	91



ANEXO 02

ENCARGADO POR ACTIVIDAD DE MANTENIMIENTO

Mantenimiento preventivo de equipos de cómputo	Soporte
Mantenimiento correctivo de equipos de cómputo	Soporte
Mantenimiento central telefónica	Soporte/Gerencia
Mantenimiento de servidores	Gerencia/Soporte
Mantenimiento de Torres de comunicación	Soporte/Terceros
Mantenimiento de Cámaras y Video Vigilancia	Gerencia/Soporte
Mantenimiento de zonas WIFI	Gerencia/Terceros

ANEXO 03

HERRAMIENTAS MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

Elementos Básicos

Dos destornilladores de Cruz: Uno (1) de 3mm y Uno (1) de 5mm
Unas pinzas de punta medianas
Una brocha mediana de cerdas blandas
Una brocha mediana de cerdas gruesas
Un brazalete Antiestático
Una Aspirador /Sopladora
Limpiadores de cabezales
Un (1) Pote de aire comprimido
Un (1) Pote de líquido limpiador desengrasante
Un lienzo de preferencia de franela de 30 cm por lado

Para Desarme y Limpieza

Cortadora diagonal de 5"
Alicates de punta larga de 5"
Herramientas de engrasado
Pinzas
Extractor / Insertor de IC
Desoldadora
Soldador
8 bit pack
Destornilladores Varios
Aceite para ventiladores de la PC
Pasta Térmica para procesador
Hila de soldadura (estaño)





Municipalidad
de Chorrillos

PLAN DE MANTENIMIENTO DE
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Código:	PMIT-GIT
Versión:	1.0
Página:	20 de 37

ANEXO 04:
FICHA TÉCNICA





Nombre del Proceso	Mantenimiento Preventivo de Equipos de Cómputo
Cronograma de Mantenimiento	Abril a setiembre de todos los años
Encargado	Gerencia / Soporte Técnico
Alcance	Todas las unidades orgánicas
Descripción de la Actividad:	
Actividad efectuada por técnicos de soporte que tiene por objetivo, prevenir fallas en los equipos de cómputo pronosticando probables daños o determinando defectos en el funcionamiento, alargando la vida útil del equipo y la continuidad de las labores municipales.	
Recursos	Técnicos de Soporte (2)
Materiales	Utiliza materiales auxiliares de limpieza y lubricantes, repuestos menores y herramientas para montaje y desmontaje de partes tales como: destornilladores; brochas; soplador, etc: Relación de materiales (Anexo 03)
Documentos	Mediante Memorándum Circular se informará a las demás unidades administrativas del mantenimiento respectivo según Calendario.
Elementos a verificar	- Fuentes, - Placas, - Cooler, - Código Patrimonial, - Registro de Inventario
Procedimiento	El técnico debe verificar al término de su labor que todos los componentes del equipo de cómputo se encuentren en un estado óptimo, esta actividad deberá desarrollarse con los materiales adecuados, apoyándose con el sistema de Gestión de Inventarios para poder identificar y supervisar los equipos informáticos.





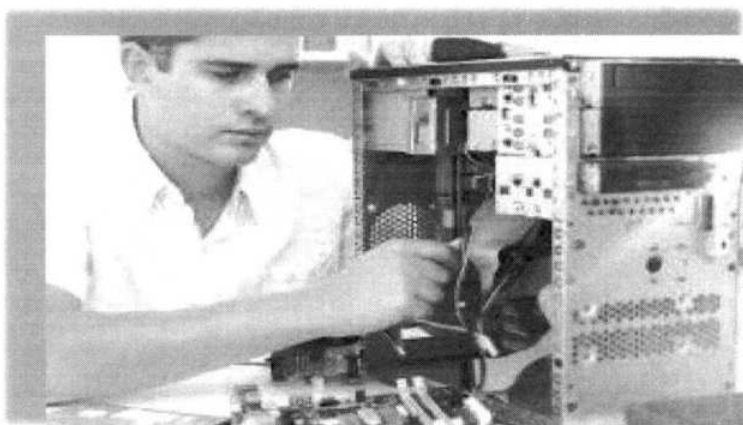
Ficha de Procesos: Mantenimiento Preventivo de Equipos de Cómputo

Nº	Nombre de las actividades	Nombre del puesto ejecutor	Registro de ejecución
1	Revisa el sistema de Gestión Documentaria siendo asignado como tarea el Mantenimiento Preventivo de los equipos de Cómputo.	Asistente de Soporte Técnico	Sistema de Gestión Documentaria
2	Revisa el Plan de Mantenimiento de Infraestructura Tecnológica anual, identificando las áreas críticas del Palacio y otros locales municipales en conjunto con el cronograma establecido.	Gerente/Asistente de Soporte Técnico	Plan de Mantenimiento
3	Redacta un memorándum circular en el que se informará a los usuarios de las diversas áreas de la necesidad de dar servicios de mantenimiento preventivo de los bienes informáticos, comunicando la fecha que se llevará a cabo el proceso en las distintas unidades orgánicas, con el visto bueno del Gerente.	Asistente Administrativo de TICS/Gerente	Plan de Mantenimiento
4	Realiza los trabajos de mantenimiento: Limpieza al CPU externa e interna, reparación de cables de red, impresoras en mal estado, configuración de servicios de red e impresora en mal estado.	Asistente de Soporte Técnico	Memorándum
5	Terminado el proceso se redacta una Acta de Confirmación que deje constancia de los bienes que se han realizado mantenimiento, que recibe el visto bueno del Gerente. Termina el Proceso.	Asistente de Soporte Técnico	Acta Sistema de Gestión Documentaria





MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO





Nombre del Proceso	Mantenimiento Correctivo de Equipos de Cómputo
Cronograma de Mantenimiento	Permanente
Encargado	Gerencia / Soporte Técnico
Alcance	Todas las unidades orgánicas
Descripción de la Actividad:	Un mantenimiento correctivo trata de todas las actividades de mantenimiento orientadas hacia la restitución de las características de funcionamiento de un equipo o sistema después de ocurrida una falla. Estas fallas pueden generar retrasos en la productividad de la Municipalidad, es por ello que esta Gerencia se encarga en la medida de lo posible dar pronta solución a las contingencias de las áreas usuarias.
Recursos	Técnicos de Soporte (2)
Materiales	Utiliza materiales auxiliares de limpieza y lubricación, para montaje y desmontaje de partes tales como: destornilladores, brochas, sopladora, etc. Relación de materiales (Anexo 03).
Documentos	Por medio de Correo electrónicos, llamadas telefónicas se realiza la asistencia correctiva.
Elementos a verificar	- Fuentes, Código Patrimonial - Disco duro, Registro de Inventario, - Placas, - Cooler, - Memorias,
Procedimiento	El técnico de soporte acudirá al área usuaria para identificar qué clase de falla tiene el equipo, y por orden de prioridad atenderá el requerimiento, con las herramientas y/o repuestos respectivos desarrollará su labor en el ambiente del área usuaria, de ser el caso que el equipo demandará más tiempo para su reparación, será trasladarlo al ambiente de soporte.





Procedimiento: Mantenimiento Correctivo de Equipos de Cómputo

N°	Nombre de las actividades	Nombre del puesto ejecutor	Registro de ejecución
1	Recepciona solicitud de mantenimiento Correctivo de equipos, lo registra y remite al Gerente	Asistente Administrativo de TICS	Sistema de Gestión, Memorándum, Correo Electrónico, Comunicación Verbal
2	Toma Conocimiento y asigna la tarea al Responsable del proceso.	Gerente/Asistente de Soporte Técnico	Sistema de Gestión, Memorándum, Correo Electrónico, Comunicación Verbal
3	Revisa e identifica el problema, analiza la causa de la falla y escribe un diagnóstico de las acciones a seguir para determinar el tipo de recursos necesarios para atender incidencia.	Gerente/Asistente de Soporte Técnico	Sistema de Gestión, Memorándum, Correo Electrónico, Comunicación Verbal
4	Evalúa si se requiere cambio de un componente o equipo. *Si requiere cambio, proseguir con actividad 05. Caso contrario proseguir con actividad 11.	Asistente de Soporte Técnico	Conformidad de Servicio
5	Elabora informe indicando las Especificaciones Técnicas para que el área gestione su compra.	Asistente de Soporte Técnico	Memorándum, correo, EETT, Sistema de Gestión
6	Evalúa el informe, se da visto bueno el informe se remite al área usuaria. Si no se hace las correcciones necesarias, emitiéndose luego el documento	Gerencia de la GIT	Informe, correo electrónico, comunicación verbal
7	Coordina con área usuaria responsable la gestión de la adquisición del bien requerido.	Asistente Administrativo de TICS/Sub Gerencia Logística	Memorándum, correo electrónico, comunicación verbal
8	Evalúa si el bien recibido en almacén cumple con las especificaciones técnicas	Asistente de Soporte Técnico	Guía de Remisión
9	Otorgar conformidad del bien, firmando Guía de Remisión, Proseguir en el paso 11.	Asistente de Soporte Técnico	Guía de Remisión
10	Solicita a almacén gestionar el cambio del bien para posteriormente al recibirlo en almacén regresar a la actividad 08.	Asistente de Soporte Técnico	Guía de Remisión





Procedimiento: Mantenimiento Correctivo de Equipos de Cómputo

N°	Nombre de las actividades	Nombre del puesto ejecutor	Registro de ejecución
11	Evalúa requerimiento de servicio técnico interno o externo. *Si requiere servicio técnico Interno proseguir con la actividad 12. *Si requiere servicio técnico externo continuar actividad 13.	Gerencia de la GIT	Memorándum, correo electrónico, comunicación verbal
12	Ejecuta el tratamiento de soporte correspondiente a la evaluación solicitada. Se registra y finaliza el proceso.	Asistente de Soporte Técnico	Memorándum, correo electrónico, comunicación verbal, sistema de gestión
13	Envía al área usuaria las TDR, para que gestione la solicitud de cotización y requerimiento del servicio.	Gerencia de la GIT	Memorándum, TDR
14	Coordina con área usuaria, responsable de gestionar la adquisición del servicio requerido.	Asistente Administrativo de TICS	Memorándum, correo electrónico, comunicación verbal
15	Coordina y monitorea el servicio técnico del proveedor externo	Gerencia de la GIT	Memorándum, correo electrónico, comunicación verbal
16	Entrega conformidad de servicio a la Subgerencia de Logística y Control Patrimonial al culminar el trabajo técnico del proveedor externo. Termina el Proceso.	Gerencia de la GIT	Conformidad de Servicio





Nombre del Proceso	Mantenimiento de Central Telefónica
Cronograma de Mantenimiento	Una vez al año.
Encargado	Gerencia / Soporte Técnico
Alcance	Todas las unidades orgánicas
Descripción de la Actividad:	
Mantener en completa funcionalidad la central telefónica para satisfacer las necesidades de comunicación permitiendo una fácil comunicación entre los usuarios internos y externos de la Municipalidad garantizando la trasmisión de la información y la continuidad operativa de las labores administrativas.	
Recursos	Técnicos de Soporte (2)
Documentos	Se debe solicitar este tipo de servicio con la documentación señalada y con el orden siguiente: - Cotización - Habilitación Presupuestal - Requerimiento (FUR) - Informe Técnico - Conformidad de servicio
Procedimiento	Los técnicos se encargarán de la supervisión de la labor que desarrollan los terceros contratados para el mantenimiento correspondiente siendo esta la de: - Limpieza externa de la Central Telefónica.





Procedimiento: Mantenimiento de Central Telefónica y Anexos

Nº	Nombre de las actividades	Nombre del puesto ejecutor	Registro de ejecución
1	Asigna como tarea al ejecutor responsable la actividad de mantenimiento.	Asistente Administrativo de TICS	Sistema de Gestión Documentaria
2	Elabora y emite memorándum a Subgerencia de Logística para solicitar cotización y Términos de Referencia.	Asistente Administrativo de TICS	Memorándum, TDR, FUR
3	Revisar y suscribir memorándum para su envío a Subgerencia de Logística	Gerencia de la GIT	Memorándum, TDR, FUR
4	Recibe respuesta, recepciona documento.	Asistente Administrativo de TICS	Remisión de Cotización (Cotización de Proveedores)
5	Elabora informe para Gerencia de Presupuesto y Planeamiento	Asistente Administrativo de TICS	Solicitud de Habilitación
6	Recibe respuesta, recepciona documento	Asistente Administrativo de TICS	Habilitación Presupuestal
7	Elabora FUR para Subgerencia de Logística	Asistente Administrativo de TICS	FUR, Habilitación Presupuestal
8	Gestión del servicio con proveedor	Sub de Logística y Control Patrimonial	FUR, Habilitación Presupuestal
9	Coordina con el proveedor el servicio de mantenimiento a realizar y se le proporciona el cronograma de actividades	Gerencia de la GIT	Cronograma de actividades
10	Asigna a un técnico de soporte para que vigile el adecuado mantenimiento a realizar por los terceros contratados	Gerencia de la GIT	Cronograma de actividades
11	Realiza supervisión de los trabajos a realizar y recibe soporte generado por proveedor respecto al servicio realizado.	Asistente Administrativo de TICS	Reporte del Servicio
12	Verifica el servicio y estado del mantenimiento realizado por la empresa *Si la funcionalidad del equipo es óptima se entrega conformidad de servicio al área de Logística. Fin del proceso Caso contrario se elabora informe de observaciones y se coordina con proveedor la reprogramación de las labores de mantenimiento volviendo con la actividad 06.	Gerencia de la GIT	Reporte del Servicio, sistema de gestión, memorándum, correo electrónico.





Área Ejecutora	Gerencia de Informática y Tecnología (GIT)
Nombre del Proceso	Mantenimiento de Servidores
Cronograma de Mantenimiento	Permanente
Encargado	Gerencia / Soporte Técnico
Alcance	Todas las unidades orgánicas
Descripción de la Actividad	
Para el mantenimiento preventivo adecuado de un servidor, se debe evitar los daños en los componentes y que estos puedan afectar el normal funcionamiento de los mismos, de los diversos ejercicios que brinda la entidad. Mantenimiento cuidadoso con la finalidad de no dañar ningún componente, verificar de manera interna los componentes instalados de manera visual.	
Recursos	Técnicos de Soporte (2)
Materiales	Sopladores, herramientas diversas (anexo 03)
Documentos	Cronograma de Mantenimiento
Elementos a verificar	Hardware - Las fuentes de energía, - Los cables de poder, - Del disco duro, - Los leds 8 deben estar en color verde), - UPS, temperatura.
	Software - Base de datos, - Servicio del servidor, - Actualización del sistema operativo, - Actualización del antivirus, - Configuración del firewall, Backus.





Procedimiento: Mantenimiento de Servidores

N°	Nombre de las actividades	Nombre del puesto ejecutor	Registro de ejecución
1	Ejecuta el mantenimiento programado o resolución de incidencias de los servidores.	Gerencia de Informática y Tecnología	Memorándum, sistema de gestión, correo electrónico.
2	Verifica el estado de los diversos servidores, su estatus general, los registros de logs y el funcionamiento de los servidores.	Gerencia de Informática y Tecnología	Sistema de gestión, correo electrónico.
3	Realiza las medidas correctivas correspondientes a fin de retornar el estado óptimo de los servidores brindados por los equipos, dependiendo del resultado de la prueba	Gerencia de Informática y Tecnología	Sistema de gestión, correo electrónico.
4	Ejecutan las actualizaciones, para la mejora de rendimiento y seguridad de los equipos.	Gerencia de Informática y Tecnología	Sistema de gestión, correo electrónico.
5	*De ser el caso, comunica al área que reportó la incidencia.	Gerente/Asistente Administrativo de TICS	Memorándum, sistema de gestión, correo electrónico.
6	Ejecuta el mantenimiento o resolución de incidencias de los servidores.	Gerencia de Informática y Tecnología	Memorándum, sistema de gestión, correo electrónico.





Nombre del Proceso	Mantenimiento de Torres de Comunicación (Torres Ventadas)
Cronograma de Mantenimiento	Una vez al año.
Encargado	Gerente / Soporte Técnico
Alcance	Todas las unidades orgánicas
Descripción de la Actividad	
Se requiere al menos un mantenimiento anual para la infraestructura de torres de comunicación que permita mantener los sistemas de comunicación en las mejores condiciones posibles conforme pasa el tiempo. Esto permite brindar un mejor servicio, menores interrupciones del mismo, una vida útil mucho mayor para la infraestructura de comunicaciones y una mejor atención a los usuarios de la Municipalidad.	
Recursos	Técnicos de Soporte (2) /Terceros
Materiales	Botas, casco, grandes gafas de seguridad, herramientas.
Documentos	Cotización, habilitación Presupuestal, Requerimiento (FUR), Informe Técnico, Conformidad de Servicio.
Elementos a verificar	- Elementos afectados por el óxido. - El estado de la pintura. - El estado del Torque. - Cambio de vientos, - Engrasado, Lineamientos y Personal capacitado.
Procedimiento	Esta fase se convertirá en la más común, con alta frecuencia trabajos en altura por parte del personal de la empresa contratista. Los trabajos son varios y van desde mantenimiento de las luces de obstrucción, de las puestas a tierra, hasta mantenimiento y cambio de antenas. Diferentes grupos de trabajadores, desde ingenieros especialistas hasta técnicos, se encargan del mantenimiento de una red de telecomunicaciones, estos últimos son quizá los de mayor exposición al riesgo, pues deben salir al exterior de la torre y llegar hasta las antenas para verificar su buen funcionamiento, realizar reparaciones orientarlas en una dirección específica o cambiarlas si es necesario.





Procedimiento: Mantenimiento de Torres de Comunicación

N°	Nombre de las actividades	Nombre del puesto ejecutor	Registro de ejecución
1	Asigna como tarea al ejecutor responsable la actividad de mantenimiento	Asistente Administrativo de TICS	Sistema de gestión documentaria
2	Elabora y emite memorándum a la Subgerencia de logística para solicitar Cotización y Términos de Referencia	Asistente Administrativo de TICS	Memorándum, TDR, FUR
3	Revisar y suscribir memorándum para su envío a Subgerencia de Logística	Gerencia de Informática y Tecnología	Memorándum, TDR, FUR
4	Recibe respuesta, recepciona documento	Asistente Administrativo de TICS	Remisión de Cotización (Cotización de Proveedores)
5	Elabora informe para Gerencia de Presupuesto y Planeamiento	Asistente Administrativo de TICS	Solicitud de habilitación
6	Recibe respuesta, recepciona documento	Asistente Administrativo de TICS	Habilitación Presupuestal
7	Elabora FUR para Subgerencia de Logística	Asistente Administrativo de TICS	FUR, Habilitación Presupuestal
8	Gestión del servicio con proveedor	Subgerencia de Logística y Control Patrimonial	FUR, Habilitación Presupuestal
9	Coordina con el proveedor el servicio de mantenimiento a realizar, y se le proporciona el cronograma de actividades.	Gerencia de Informática y Tecnología	Cronograma de actividades
10	Asigna a un técnico de soporte para que vigile el adecuado mantenimiento a realizar por los terceros contratados.	Gerencia de Informática y Tecnología	Cronograma de actividades
11	Realiza supervisión de los trabajos a realizar y recibe reporte generado por proveedor respecto al servicio realizado.	Asistente Administrativo de TICS	Reporte del Servicio
12	Verifica el servicio y estado del mantenimiento realizado por la empresa. *Si la funcionalidad del equipo es óptima se entrega conformidad de servicio al área de Logística. Fin del proceso. Caso contrario se elabora informe de observaciones y se coordina con proveedor la reprogramación de las labores de mantenimiento volviendo con la actividad 06.	Gerencia de Informática y Tecnología	Reporte del Servicio, sistema de gestión, memorándum, correo electrónico.





Nombre del Proceso	Mantenimiento de Cámaras de Video Vigilancia
Cronograma de Mantenimiento	Dos veces al año.
Encargado	Gerente / Soporte Técnico
Alcance	Todas las unidades orgánicas y ciudadanos del Distrito.
Descripción de la Actividad	
Se requiere como mínimo de dos mantenimientos cada año, para la infraestructura de Cámaras de Video Vigilancia, los mismos, cumplen la operatividad de recibir las imágenes que son enviadas a los monitores por cable o vía inalámbrico en algunos casos, estos son observados por personal calificado o vistos a distancia en tiempo real, a su vez este video se graba en dispositivos o equipos dedicado para ello. El objetivo es brindar seguridad y vigilancia en las Instalaciones de la Institución, así como a la comuna Chorrillana.	
Recursos	Técnicos de Soporte (6) /Terceros - Escaleras. - Grúa - Conos de seguridad - Cinta de señalización
Materiales	Casco, guantes, gafas de seguridad, waype, cinta bandit, pintura entre otros.
Documentos	Cotización, habilitación Presupuestal, Requerimiento (FUR), Informe Técnico, Conformidad de Servicio.
Elementos a verificar	Elementos a verificar: - Limpieza física de cámara. - Revisión de los gabinetes de poste (UPS, Switch, cableado, fibra óptica. - Mantenimiento preventivo y correctivo. - Validación, mantenimiento de antenas (radio enlace). - Verificación de la conexión de cámaras. - Validación de estructura eléctrica.
Procedimiento	Esta fase implica trabajos en altura por parte del personal, los trabajos son de alto riesgo, son también dispersos desde la limpieza de la estructura cámara hasta el mantenimiento y/o cambio de accesorios por motivo de deterioro o corrosión.





Procedimiento: Mantenimiento de Cámaras de Video Vigilancia

N°	Nombre de las actividades	Nombre del puesto ejecutor	Registro de ejecución
1	Asigna como tarea al ejecutor responsable la actividad de mantenimiento	Asistente Administrativo	Sistema de gestión documentaria
2	Elabora y emite memorándum a la Subgerencia de logística para solicitar Cotización y Términos de Referencia	Asistente Administrativo	Memorándum, TDR, FUR
3	Revisar y suscribir memorándum para su envío a Subgerencia de Logística	Gerencia de Informática y Tecnología	Memorándum, TDR, FUR
4	Recibe respuesta, recepciona documento	Asistente Administrativo	Remisión de Cotización (Cotización de Proveedores)
5	Elabora informe para Gerencia de Presupuesto y Planeamiento	Asistente Administrativo	Solicitud de habilitación
6	Recibe respuesta, recepciona documento	Asistente Administrativo	Habilitación Presupuestal
7	Elabora FUR para Subgerencia de Logística	Asistente Administrativo	FUR, Habilitación Presupuestal
8	Se asigna al personal, el trabajo de mantenimiento a realizar.	Gerencia de Informática y Tecnología	Cronograma de actividades
9	Realiza la supervisión de los trabajos encargados y recibe reporte generado por el personal de campo.	Gerente de Informática y Tecnología	Reporte del Servicio
10	De ser necesario el cambio de estructura de la cámara se elabora requerimiento contempla observaciones y se coordina para el abastecimiento del accesorio, se inicia con el punto 06.	Gerente de Informática y Tecnología	Concluye la actividad





Nombre del Proceso	Mantenimiento de Fibra Óptica y de Datos de la Red Municipal
Cronograma de Mantenimiento	Una vez al año.
Encargado	Gerente / Soporte Técnico
Alcance	Todas las unidades orgánicas y ciudadanos del Distrito.
Descripción de la Actividad	
Recursos	Técnicos de Soporte (6) /Terceros - Escaleras. - Grúa - Conos de seguridad - Cinta de señalización
Materiales	Casco, guantes, gafas de seguridad, waype, cinta bandit, pintura entre otros.
Documentos	Cotización, habilitación Presupuestal, Requerimiento (FUR), Informe Técnico, Conformidad de Servicio.
Elementos a verificar	Elementos a verificar: - Limpieza física de cámara. - Revisión de los gabinetes de poste (UPS, Switch, cableado, fibra óptica. - Mantenimiento preventivo y correctivo. - Validación, mantenimiento de antenas (radio enlace). - Verificación de la conexión de cámaras. - Validación de estructura eléctrica.
Procedimiento	Esta fase implica trabajos en altura por parte del personal, los trabajos son de alto riesgo, son también dispersos desde la limpieza de la estructura cámara hasta el mantenimiento y/o cambio de accesorios por motivo de deterioro o corrosión.





Nombre del Proceso	Mantenimiento de Zonas WIFI
Cronograma de Mantenimiento	Una vez al año.
Encargado	Gerente / Soporte Técnico / Tesoreros
Alcance	Parques y ambientes públicos
Descripción de la Actividad	Se requiere al menos un mantenimiento anual de los equipos WIFI que garantice el funcionamiento de equipos que brindan cobertura de conexión en diversos parques y ambientes públicos, para el acceso libre al público en general.
Recursos	Técnicos de Soporte (2) /Terceros
Materiales	Herramientas
Documentos	Cotización, habilitación Presupuestal, Requerimiento (FUR), Informe Técnico, Conformidad de Servicio.
Elementos a verificar	- Encendido - Fluido de energía - Estado físico del equipo - Estado de la señal - Conectividad
Procedimiento	Personal realizará la verificación de la conectividad y configuración de los equipos Access Point (Puntos de Acceso), resultado, posteriormente, si se requiere se realizará una verificación al lugar y de ser necesario se contrata el servicio de un especialista para los trabajos correctivos o el reemplazo del equipo.





Procedimiento: Mesa de Ayuda

N°	Nombre de las actividades	Nombre del puesto ejecutor	Registro de ejecución
1	Recepcionar solicitud de usuario, lo registra y remite al Gerente.	Gerente/Asistente Administrativo	Memorándum, correo electrónico, comunicación telefónica, Sistema de Gestión
2	Toma conocimiento y asigna la tarea al responsable del proceso.	Gerente de Informática y Tecnología	Sistema de Gestión
3	Evalúa el tipo de falla o servicio solicitado. *si se puede reparar en el lugar proseguir con la actividad 04. *Si requiere traslado debido a su complejidad proseguir con la actividad 05.	Asistente de Soporte Técnico	Sistema de gestión
4	Realiza las configuraciones, ajustes o absolución de dudas, finalizando el proceso.	Asistente de Soporte Técnico	Correo Electrónico
5	Traslada el equipo al ambiente de soporte	Asistente de Soporte Técnico	Correo Electrónico, comunicación telefónica.
6	Se evalúa si el equipo requiere o no repuestos. *Si no requiere proceder con la actividad 07. De lo contrario proseguir con la actividad 08.	Asistente de Soporte Técnico	Memorándum
7	Repara desperfectos mediante configuración, formateo, desensamble u otra acción que se requiere, finalizando el proceso al devolver el equipo.	Asistente de Soporte Técnico	Sistema de Gestión, comunicación Telefónica
8	Indaga si el equipo cuenta con garantía. *Si cuenta con garantía proseguir con la actividad 09. De lo contrario proseguir con el proceso 02.	Asistente de Soporte Técnico	Sistema de Gestión
9	Coordinar y realizar seguimiento al proveedor de la garantía durante el proceso de reparación finalizando con la conformidad el servicio brindado	Gerente/Asistente de Soporte Técnico	Conformidad de servicio, sistema de gestión.

