

 MUNICIPALIDAD DE BARRANCO	SUBGERENCIA DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSION 1	PAGINA 1/5
	PROCEDIMIENTO DE REHABILITACIÓN EN CASO DE FLUIDO ELÉCTRICO	CODIGO SGSTI – P00027	

1. OBJETIVO

Recuperar el servicio fluido eléctrico en el menor tiempo posible, ante un evento por el cual este sea interrumpido.

2. ALCANCE

Es responsabilidad del área de vigilancia informar al equipo de soporte técnico en caso no haya fluido eléctrico. Es responsabilidad del encargado de SOPORTE TECNICO, ADMINISTRADOR DE REDES/CORREOS Y SEGURIDAD ELECTRÓNICA y del SOPORTE TECNICO, ADMINISTRADOR DE SEGURIDAD Y CONTINGENCIAS sean los coordinadores del Plan de Contingencia y controlar el cumplimiento del presente procedimiento. El equipo de Soporte Técnico se encargará de ejecutar los procedimientos necesarios para restaurar, el servicio de fluido eléctrico.

3. DOCUMENTOS A CONSULTAR

- | | | |
|-----|--|------------------------|
| 3.1 | Programa anual de mantenimiento preventivo de hardware | Código: SGSTI – P00005 |
| 3.2 | Plan de mantenimiento preventivo de hardware | Código: SGSTI – P00001 |
| 3.3 | Lista maestra de hardware | Código: SGSTI – P00004 |
| 3.4 | Plan de contingencia | Código: SGSTI – P00007 |

4. DEFINICIONES

- 4.1 Software- Elemento lógico del sistema. El software es tanto un producto como el vehículo para su entrega. Como producto entrega la potencia informática que incorpora el hardware informático. Como vehículo utilizado para hacer entrega del producto.
- 4.2 Hardware- Elemento físico del sistema que incorpora un software. Lo comprenden todos los dispositivos electrónicos que proporcionan capacidad de cálculo, dispositivos de interconexión (conmutadores de red, dispositivos de telecomunicaciones) y dispositivos electromecánicos (Sensores, motores) que proporcionan una función externa del mundo real.
- 4.3 PC- Computadora personal, estación de trabajo, estación cliente.
- 4.4 GE – Grupo Electrónico.
- 4.5 Bitácora de contingencia- registro donde se evidencia y se deben registrar todos los incidentes. Asimismo, se deberá indicar las acciones que se realizaron.

5. CONDICIONES BÁSICAS

Se debe tener:

- 5.1 Contar con materiales, herramientas y repuestos.
- 5.2 Ambiente e infraestructura adecuada.
- 5.3 Contar con implementos de seguridad.
- 5.4 Contar con equipo de UPS y baterías externas en buen estado y mantenimiento respectivo.
- 5.5 Contar con equipo de grupo electrógeno y combustible necesario.

 MUNICIPALIDAD DE BARRANCO	SUBGERENCIA DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSION 1	PAGINA 2/5
	PROCEDIMIENTO DE REHABILITACIÓN EN CASO DE FLUIDO ELÉCTRICO	CODIGO SGSTI – P00027	

- 5.6 Tener la lista de contactos para casos de emergencia.
- 5.7 El encargado de vigilancia debe contar con un celular de internet ilimitado para poder avisar al equipo de soporte y al Subgerente SSTI

6. SELECCIÓN DEL ÁREA CRÍTICA

Se empleará el sistema de **CRITICIDAD**. Este sistema clasifica las áreas donde el **Hardware** de acuerdo a la incidencia que tiene dentro de los procesos de la empresa o según el tipo de información que administre. En otras palabras, el servicio debe mantenerse operativo.

Para determinar la criticidad del hardware se recurre al siguiente cuadro:

CRITICIDAD DEL HARWARE

CÓDIGO	INCIDENCIA	REFERENCIA
1	Un hardware que no debe fallar . Si esta máquina falla paraliza el proceso del flujo de información incluyendo la pérdida de los datos.	Lista maestra de hardware. Código: SSTI-D00004
2	Un hardware que no deberían fallar . Continúa siendo un hardware importante pero una avería en este equipo no tendrá un fuerte impacto en la ejecución del proceso.	Lista maestra de hardware. Código: SSTI-D00004
3	Todos los demás equipos cuyas fallas afectarían en forma mínima en el proceso y/la información.	Lista maestra de hardware. Código: SSTI-D00004

- 6.1 Para todo el hardware con **CRITICIDAD 1 y 2** se ha elaborado un programa anual de mantenimiento preventivo.
- 6.2 Todo hardware con **CRITICIDAD 3**, no se determina una acción preventiva por no ser considerado relevante para la continuidad del proceso, siempre será se efectuará una acción correctiva.
- 6.3 Las áreas críticas se pueden observar en el plan de contingencia.

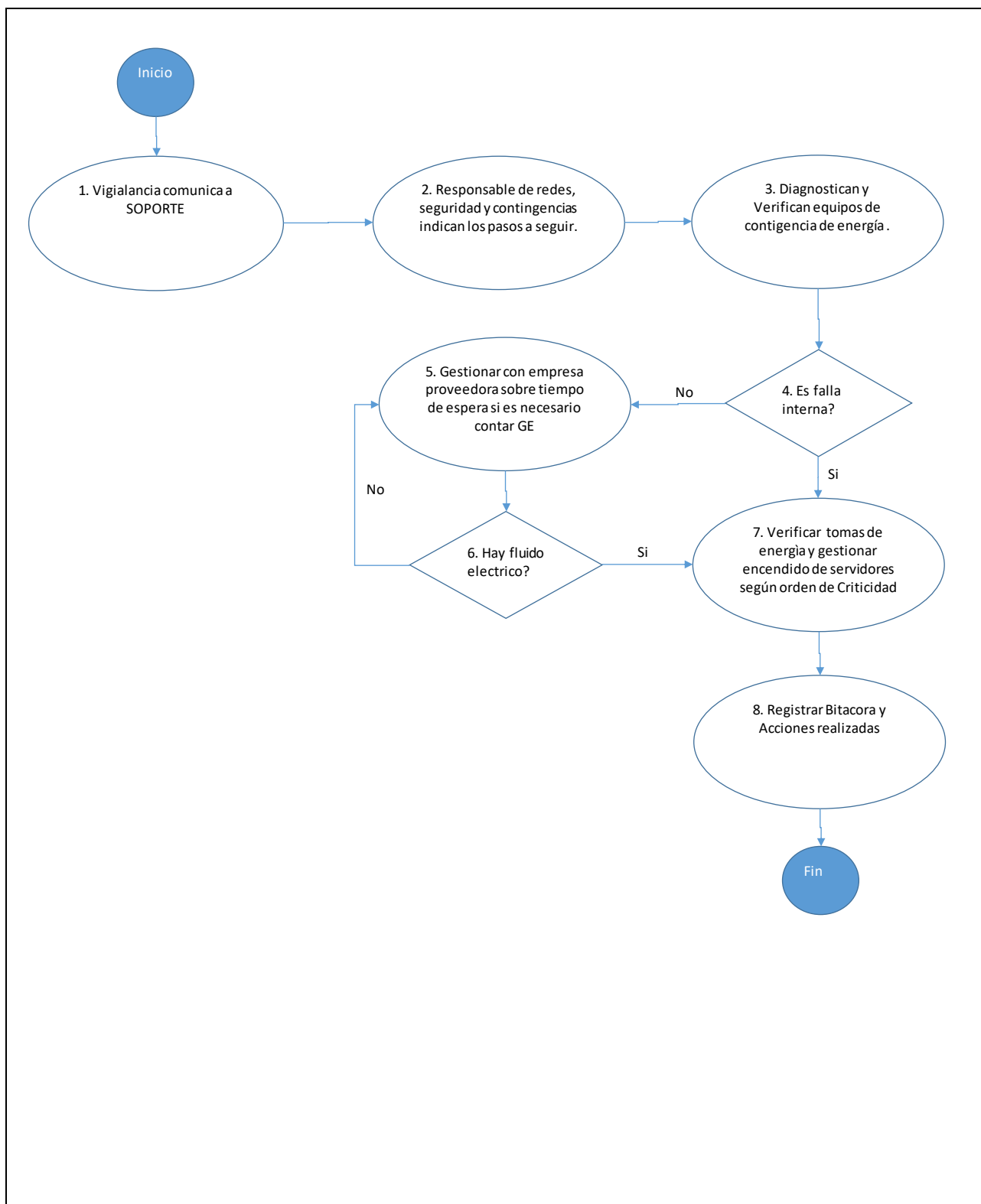
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- 7.1 Recepcionar llamada del Equipo de Manejo de la Emergencia, Indicando las posibles fuentes de contingencia.
- 7.2 Fluido Eléctrico a cargo de los Equipos ininterrumpibles de energía UPS. Verificar el estado actual de las baterías y el tiempo de autonomía.
- 7.3 Verificación de las baterías externas para el UPS.
- 7.4 El Equipo de Soporte Técnico realizara el encendido manual del grupo electrógeno. De no existir grupo electrógeno continuar con el ítem 7.5 y obviar el 7.8
- 7.5 El Equipo de Soporte Técnico realizara la detección y diagnóstico de la falla.
- En caso sea falla de los UPS el equipo de soporte conectará los equipos directamente a la corriente convencional para poder revisar el UPS o realizará las acciones del ítem 7.7
 - En caso sea por fuente externa realizará las acciones del ítem 7.6

 MUNICIPALIDAD DE BARRANCO	SUBGERENCIA DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSION 1	PAGINA 3/5
	PROCEDIMIENTO DE REHABILITACIÓN EN CASO DE FLUIDO ELÉCTRICO	CODIGO SGSTI – P00027	

7.6 Falla Externa. - El Equipo de Soporte Técnico se comunicará con el proveedor del servicio de fluido eléctrico para determinar el tiempo de reposición del servicio. - El Equipo de Soporte Técnico comunicará el tiempo estimado de Reposición al Equipo de Manejo de la Emergencia, Equipo de Apoyo y al Coordinador del Plan de Contingencia. - El equipo de soporte debe monitorear la llegada del fluido eléctrico para poder levantar los servidores y avisar al Subgerente SSTI para que informe en el whatsapp grupal de Gerentes y Subgerentes cuando los servicios están activos y disponibles nuevamente. 7.7 Falla Interna - El Equipo de Soporte Técnico se encargará de la Revisión del Tablero de Transferencia Eléctrica. - En caso de no detectar la falla se solicitará el apoyo de electricistas internos/externos a la entidad edil. - Se realizarán las pruebas de funcionamiento. - En caso de seguir presentando algún problema, se vuelven a repetir los pasos desde el ítem 7.5. 7.8 Una vez superada la contingencia, el Equipo de Soporte Técnico se encargará del apagado del grupo electrógeno, 7.9 El Coordinador del Plan de Contingencia registrará el incidente en una bitácora de contingencia.	
8. REGISTROS:	
8.1 Bitácora de contingencia.	Código: SGSTI – P00028
9. GESTIÓN DE LLAMADAS	
Es responsabilidad del área de vigilancia realizar las siguientes gestiones cuando se va y regresa el fluido eléctrico: 9.1 Ante cualquier emergencia o caída del fluido eléctrico el encargado de Vigilancia (Directo 203-6735) deberá contactarse con el EQUIPO DE SOPORTE TECNICO. 9.2 Llamar al EQUIPO DE SOPORTE TÉCNICO o escribir a su whatsapp en el momento que se fue el fluido eléctrico. 9.2.1 Administración de servicios y correos - Cristhian Poma – 980522224 9.2.2 Administración de backups y seguridad - Niver Navarro – 950855463 9.2.3 Administración de redes y servidores - Roger Pinashca – 986155569 9.2.4 Administración de servicios SIAF – Ruben Ascencios - 999960398 9.2.5 Administración de servicio del Portal Municipal – Bruce Barrera - 991115332 9.3 Llamar al Subgerente de Sistemas y Tecnología de la Información – Sergio Meléndez 977543545 para que informe en el Whatsapp grupal de Gerentes/Subgerentes	
10. PROCESO DE ACCIÓN	

 MUNICIPALIDAD DE BARRANCO	SUBGERENCIA DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSION 1	PAGINA 4/5
	PROCEDIMIENTO DE REHABILITACIÓN EN CASO DE FLUIDO ELÉCTRICO	CODIGO SGSTI – P00027	



	SUBGERENCIA DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSION 1	PAGINA 5/5
	PROCEDIMIENTO DE REHABILITACIÓN EN CASO DE FLUIDO ELÉCTRICO	CODIGO SGSTI – P00027	

	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
ELABORADO POR	Sergio Meléndez, IS, DBA	Sub Gerente de Sistemas y Tecnología de la Información		
REVISADO POR	José Díez Canseco	Gerente de Administración y Finanzas		
APROBADO POR	Arturo Gutiérrez	Gerente Municipal		