

 MUNICIPALIDAD DE BARRANCO	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	VERSION 1	PAGINA 1/3
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE HARDWARE	CODIGO SGSTI-P00003	

1. OBJETIVO

Asegurar mediante la prevención el buen estado operativo del hardware instalado en la organización garantizando así, la operatividad para el manejo de la información.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es administrado por el Sub Gerente de Sistemas y Tecnologías de la Información y es ejecutado por el personal de soporte técnico. El procedimiento es aplicado a todo dispositivo electrónico, de interconexión y electromecánico que utilicen algún tipo de software.

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 |

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 Criticidad. - La incidencia que tiene un hardware dentro de la operación de la empresa.
- 4.5 Mantenimiento. - Son todas las actividades necesarias para mantener el hardware e instalaciones en condiciones de cumplir con las funciones para la cual fueron proyectadas.
- 4.6 Mantenimiento correctivo. - Tipo de mantenimiento donde se reparan los recursos físicos solamente cuando fallan o se averían.
- 4.7 Mantenimiento preventivo. - Tipo de mantenimiento donde los recursos físicos se cambian o reparan de manera preventiva según un plan prefijado, ya sea en función de las horas de operación cuando se aplique o de una programación determinada.
- 4.8 Reporte de mantenimiento de hardware. - registro donde se evidencia las actividades del mantenimiento realizado en un hardware.

5. CONDICIONES BÁSICAS

Se debe tener:

 MUNICIPALIDAD DE BARRANCO	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	VERSION 1	PAGINA 2/3
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE HARDWARE	CODIGO SGSTI-P00003	

- 5.1 Contar con materiales, herramientas y repuestos.
- 5.2 Ambiente e infraestructura adecuada.
- 5.3 Contar con implementos de seguridad.

6. SELECCIÓN DEL HARDWARE CRÍTICO

Se empleará el sistema de **CRITICIDAD**. Este sistema clasifica al **Hardware** de acuerdo a la incidencia que tiene dentro de los procesos de la empresa o según el tipo de información que administre.

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: SGSTI-P00004
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: SGSTI-P00004
3	Todos los demás equipos cuyas fallas afectarían en forma mínima en el proceso y/la información.	Lista maestra de hardware. Código: SGSTI-P00004

- 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.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Es responsabilidad del Sub Gerente de Sistemas y Tecnologías de la Información o persona que designe:

7.1 SOLICITUD DE MANTENIMIENTO:

- 7.1.1 Recibir los requerimientos de mantenimiento de hardware (mantenimiento correctivo) por correo o vía telefónica y coordinar la realización de la actividad con el personal de soporte técnico para su desarrollo.

7.2 PLANIFICAR MANTENIMIENTO:

 MUNICIPALIDAD DE BARRANCO	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	VERSION 1	PAGINA 3/3
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE HARDWARE	CODIGO SGSTI-P00003	

<p>7.2.1 Informar y coordinar con el usuario la fecha de ejecución del mantenimiento preventivo.</p> <p>7.2.2 Coordinar con el personal de soporte técnico la ejecución del programa anual de mantenimiento preventivo.</p> <p>7.3 ELABORAR PROGRAMA:</p> <p>7.3.1 Recopilar toda la información del reporte de mantenimiento de hardware y consultar la lista maestra de hardware para la elaboración del programa de mantenimiento preventivo de hardware.</p> <p>7.3.2 Controlar la ejecución del programa anual del mantenimiento preventivo.</p> <p>7.4 EJECUTAR MANTENIMIENTO:</p> <p>7.4.1 Realizar los trabajos de acuerdo al plan de mantenimiento preventivo y a las fechas definidas en el programa anual de mantenimiento preventivo.</p> <p>7.4.2 Según el caso lo requiera se considerará el uso de manuales de los equipos, así como la contratación de los servicios de mantenimiento o reparación externa.</p> <p>7.4.3 Registrar el trabajo efectuado en el reporte de mantenimiento de hardware. Para el caso de mantenimiento o reparaciones externas se solicitará el informe técnico correspondiente.</p> <p>7.4.4 Al finalizar el mantenimiento preventivo de hardware, se procede a verificar el correcto funcionamiento del sistema operativo.</p> <p>7.5 REVISAR INFORMACION:</p> <p>7.5.1 Recepcionar los reportes de mantenimiento de hardware.</p> <p>7.5.2 Elaborar la lista de requerimientos necesarios para las mejoras de los equipos.</p> <p>7.5.3 Llenar el historial de máquinas cronológicamente de acuerdo a los trabajos realizados por el encargado de soporte técnico y redes.</p> <p>7.5.4 Una vez terminada el mantenimiento el usuario deberá indicar en el reporte de mantenimiento de hardware el estado del equipo.</p>	<p>8. REGISTROS:</p> <p>8.1 Reporte de mantenimiento de hardware. Código: SGSTI-P00002</p> <p>8.2 Lista maestra de hardware. Código: SGSTI-P00004</p>
---	--

	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
ELABORADO POR	Sergio Luis Meléndez Mora	Sub Gerente de Sistemas y Tecnologías de la Información		
REVISADO POR	José Humberto Diez Canseco Rivero	Gerente Administración y Finanzas		
APROBADO POR	Edwin Arturo Gutierrez Vera	Gerente Municipal		