



Municipalidad Provincial
de Huaylas - Caraz

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 319 -2015/MPHy

Caraz, 16 NOV 2015

VISTOS, El Informe N° 133-2015-MPHy-Cz/06.11 de la Unidad de Tecnologías de la Información; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. La autonomía que la Constitución política del Perú, establece para las Municipalidades radica en la facultad de ejercer de gobierno, administrativo y administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, uno de los más importantes objetivos de la Municipalidad Provincial de Huaylas, es establecer las disposiciones que garanticen el adecuado mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos del Parque Informático de nuestra institución, con la finalidad de promover su planificación, para lograr su óptimo funcionamiento, la continuidad del servicio y la protección de la información procesada y almacenada en ellos;

Que, de conformidad al uso de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 17799:2007 EDI, Tecnología de la Información, Código de Buenas Prácticas para la gestión de la seguridad de la información, 2ª Edición", aprobada con Resolución Ministerial N° 246-2007-PCM/ONGEI, que aprueba su uso obligatorio en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática;

Que, mediante Informe N° 133-2015-MPHy-Cz/06.11, el Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información, dirigiéndose al Secretario General, pone en conocimiento que, las normas buscan establecer lineamientos en los diferentes procedimientos que se realizan en la Unidad de Tecnologías de la Información. Las directivas son las siguientes: **1) Procedimientos para el uso adecuado de internet**, que tiene por objeto normar el uso de los servicios de Internet, puestos a disposición de los usuarios de los servicios tecnológicos en la Municipalidad Provincial de Huaylas, estableciendo los beneficios y limitaciones en su uso. **2) Procedimientos para el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos del parque informático**, que establece las disposiciones que garanticen el adecuado mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos del parque informático de la Municipalidad Provincial de Huaylas. **3) Procedimientos para respaldo y resguardo de la información**, que establece lineamientos y normas que regulen el procedimiento de almacenamiento y respaldo de





Municipalidad Provincial
de Huaylas - Caraz

la información digital procesada y registrada en los servidores de la Municipalidad Provincial de Huaylas. **4) Procedimientos para la gestión de cuentas de usuario**, tiene por objeto normar y establecer los procedimientos de la Gestión de las Cuentas de Usuarios del dominio municaraz.local, usado en la Municipalidad Provincial de Huaylas. **5) Procedimientos para el uso adecuado del servicio de correo electrónico institucional**, que establece las normas y procedimientos técnicos para el mantenimiento y uso adecuado del servicio de correo electrónico de la Municipalidad Provincial de Huaylas. **a Procedimientos para el uso de pistas de auditoría**, que norma el uso de pistas de auditoría en los futuros sistemas informáticos de la Municipalidad Provincial de Huaylas, para garantizar la detección de actividades no autorizadas en el procesamiento y administración de la información;

Estando a las consideraciones expuestas en el inciso 6) del Artículo 20º de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR la DIRECTIVA N° 005-2015-MPHy-CZ., "PROCEDIMIENTOS PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DEL PARQUE INFORMÁTICO", la misma que forma parte de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DISPONER a la Gerencia Municipal, Secretaría General, a través de la Unidad de Tecnologías de la Información, el fiel cumplimiento de la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR a la Secretaría General la notificación de la presente Resolución, conforme a ley.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAYLAS CARAZ
ALCALDE
CARAZ
Reinson Martinez Canchumani
ALCALDE PROVINCIAL



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAYLAS



DIRECTIVA



PROCEDIMIENTOS PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DEL PARQUE INFORMÁTICO

Unidad de Tecnologías de la Información

CARAZ - 2015

DIRECTIVA

PROCEDIMIENTOS PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DEL PARQUE INFORMÁTICO

1. OBJETIVO

Establecer las disposiciones que garanticen el adecuado mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos del parque informático de la Municipalidad Provincial de Huaylas.

2. FINALIDAD

Promover la planificación de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos del parque informático utilizados en la Municipalidad Provincial de Huaylas para lograr su óptimo funcionamiento, la continuidad del servicio y la protección de la información procesada y almacenada en ellos.

3. BASE LEGAL

- Ley N° 27972-Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Reglamento de Organización y Funciones - ROF de la Municipalidad Provincial de Huaylas, aprobado por Ordenanza N° 101 del 13 de mayo del 2005.
- Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/ IEC 17799:2007 EDI. Tecnología de la Información. Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información. 2a. Edición" aprobada con RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 246-2007-PCM/ONGEI, que aprueba su uso obligatorio en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.
- Resolución de Contraloría 072-98-CG-1998 - Normas Técnicas de Control Interno para Sistemas computarizados.
- RM 073-2004-PCM - Aprueban Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública.

4. ALCANCE

La presente directiva administrativa es de aplicación en la Unidad de Tecnologías de la Información de la Municipalidad Provincial de Huaylas.

5. RESPONSABILIDAD

Los responsables del cumplimiento son:

- 5.1. La Unidad de Tecnologías de la Información, será el ente encargado de la aplicación de la presente Directiva para el adecuado mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos del parque informático la Municipalidad Provincial de Huaylas.



- 5.2. El personal de la Unidad de Tecnologías de la Información encargado del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos del parque informático de la Municipalidad Provincial de Huaylas.

6. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Equipo de Cómputo (EC):** Son los dispositivos eléctricos, electrónicos y mecánicos que se emplean para procesar datos con programas diseñados para ello.
- **Parque Informático:** es aquel que está constituido por los equipos informáticos que están dentro del ámbito de una institución.
- **Mantenimiento Preventivo:** Es el servicio de mantenimiento programado periódicamente a los equipos de cómputo tanto en su parte de hardware (física) y su parte de software (lógica), con el objetivo de que estos siempre se encuentren en perfectas condiciones de uso.
- **Mantenimiento correctivo:** Es el servicio de mantenimiento que se le realiza eventualmente a un equipo de cómputo, cada vez que este lo requiera, debido a una falla técnica en su Hardware y/o software.
- **Mantenimiento Informático:** o también llamado soporte informático, consiste en una serie de tareas que son llevadas a cabo por personal interno o por empresas especializadas para mantener en determinados niveles de servicio los sistemas informáticos
- **Hardware:** Se refiere a la parte física de la computadora, la parte tangible, la que se puede ver y tocar.
- **Software:** Es el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados, que forman parte de las operaciones de un sistema de computación. (La lógica que permite realizar tareas al hardware)
- **Servidor:** Una aplicación informática o programa que realiza algunas tareas en beneficio de otras aplicaciones llamadas clientes. Algunos servicios habituales son los servicios de archivos, que permiten a los usuarios almacenar y acceder a los archivos de una computadora y los servicios de aplicaciones, que realizan tareas en beneficio directo del usuario final. Este es el significado original del término. Es posible que un ordenador cumpla simultáneamente las funciones de cliente y de servidor.



7. DISPOSICIONES GENERALES

- 7.1. El mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo es una actividad que debe realizarse por lo menos una vez al año.
- 7.2. El mantenimiento correctivo se realiza por cada evento que ocurra, y es una actividad que se debe realizar de manera ordenada y estableciendo prioridades.

- 7.3. La Municipalidad Provincial de Huaylas, a través de la Unidad de Tecnologías de la Información es responsable del correcto funcionamiento de los equipos del parque informático.
- 7.4. Todos los equipos del parque informático que recibirán mantenimiento preventivo y/o correctivo deben estar considerados como bienes de la institución según la normatividad vigente sobre bienes patrimoniales.
- 7.5. Los equipos que cuenten con garantía al momento del requerimiento de mantenimiento preventivo o correctivo deben ser coordinados con la empresa proveedora de los equipos. En el caso que la empresa proveedora brinde el servicio de mantenimiento preventivo, estos equipos deben ser omitidos del plan de trabajo.
- 7.6. Si algún equipo requiere de los servicios de terceros fuera de la institución se debe de coordinar su contratación con las unidades orgánicas correspondientes.

8. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

8.1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

- 8.1.1. El Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información en coordinación con el equipo de soporte técnico establecerá el cronograma de mantenimiento preventivo de los equipos del parque informático de los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial de Huaylas.
- 8.1.2. El cronograma de mantenimiento preventivo establecido por la Unidad de Tecnologías de la Información debe ser difundido y remitido a todas las unidades orgánicas para su conocimiento y prevención ante las actividades programadas.
- 8.1.3. El personal de soporte técnico debe definir el requerimiento de materiales a utilizar en el mantenimiento preventivo.
- 8.1.4. El personal de soporte técnico debe solicitar y organizar el ambiente para los trabajos de mantenimiento preventivo.
- 8.1.5. La información del equipo en mantenimiento debe ser registrada en el formato de Registro de Mantenimiento Preventivo (en el Anexo 01). En el caso que de manejar esta información con alguna herramienta de Software debe de ingresarse los datos que se muestran en el formato.
- 8.1.6. Cada equipo al que se le realiza el mantenimiento preventivo, al finalizar los trabajos deben recibir la conformidad del jefe de la unidad orgánica, oficina o gerencia, con el visto bueno del usuario.
- 8.1.7. Al culminar los trabajos de mantenimiento preventivo se debe elaborar un informe final por el personal que participó e informar al Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información. Este informe debe contar con los problemas encontrados y las soluciones de las mismas.



8.2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

- 8.2.1. Los usuarios comunican a través de teléfono, correos o documentos el requerimiento de mantenimiento correctivo de un equipo de cómputo.
- 8.2.2. Estos requerimientos son direccionados a la Unidad de Tecnologías de la Información y donde deben ser atendidas por el personal de soporte técnico.
- 8.2.3. El personal de soporte técnico definirá si el mantenimiento correctivo se realiza en el lugar donde se encuentra ubicado el equipo o requiere de traslado al área de soporte técnico.
- 8.2.4. El personal de soporte técnico debe realizar un análisis del problema encontrado y determinar si se soluciona en la institución o requiere de un servicio de tercero. Además debe determinar el tiempo de solución del problema. Si existe un equipo equivalente para préstamo temporal se asigna el equipo.
- 8.2.5. En el caso que la solución requiera de una reinstalación del sistema operativo el usuario está obligado a identificar la información a respaldar si la situación del equipo lo permite.
- 8.2.6. El personal de soporte técnico debe elaborar Ficha Técnica correspondiente indicando el o los problemas encontrados y la solución ejecutada.
- 8.2.7. Al hacer entrega del equipo, el personal del soporte técnico tiene que verificar con el usuario o responsable del área el correcto funcionamiento del equipo y recabar su visto bueno.

8.3. NORMAS DE OPERACIÓN

- 8.3.1. El personal que realiza el mantenimiento preventivo y/o correctivo de los equipos del parque informático, deben de manipular los equipos y los componentes que lo conforman, con cuidado y responsabilidad para evitar daños accidentales.
- 8.3.2. El personal a cargo del mantenimiento deberá de adoptar las medidas mínimas de seguridad para la manipulación de los equipos del parque informático, como son el uso de guantes de látex, verificar que no fluya corriente eléctrica, etc.
- 8.3.3. En caso de mantenimiento preventivo el personal responsable del mantenimiento, deberá de seguir y efectuar los siguientes pasos generales:
 - a) Se realiza una valoración con base al argumento del usuario y considerando la información detallada del equipo.
 - b) Limpieza al CPU.
 - c) Revisión física, limpieza interna y externa a teclado.
 - d) Limpieza interna y externa al mouse.
 - e) Revisión y Limpieza a monitor.



- f) Revisión y Limpieza interna y externa a impresoras (sólo en caso de que el usuario cuente con el equipo).
- g) Actualización periódica del programa de antivirus, sistema operativo y paquetería de aplicación.
- h) Llenado del formato reporte de mantenimiento de equipos de cómputo.

8.3.4. En caso de mantenimiento correctivo el personal responsable deberá de seguir las siguientes acciones generales:

- a) Una valoración en base al argumento del usuario y considerando la información detallada del equipo.
- b) Si no es una situación que requiera llevarse el equipo al área específica de mantenimiento se da la revisión en el mismo lugar de trabajo del usuario, en caso contrario se destina a llevarse el equipo para:
 - 1. Limpieza al CPU.
 - 2. Revisión física, limpieza interna y externa a teclado al.
 - 3. Revisión y Limpieza interna y externa al mouse.
 - 4. Revisión y Limpieza a monitor.
 - 5. Revisión y Limpieza interna y externa a impresoras (solo en caso de que se encuentre).
 - 6. Actualización periódica del programa de antivirus, sistema operativo y paquetería de aplicación.
- c) Detectado el problema se debe proceder a su solución correspondiente
- d) Finalizado el mantenimiento se deberá de registrar el mantenimiento realizado en la bitácora de mantenimiento



9. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS



- 9.1. La Unidad de Tecnologías de la Información, conforme a sus competencias funcionales, adopta y/o coordina medidas pertinentes, a fin de garantizar la ejecución de las labores de mantenimiento preventivo y correctivo.
- 9.2. La Unidad de Tecnologías de la Información supervisara el mantenimiento preventivo y correctivo del parque informático a fin de garantizar la ejecución del procedimiento adecuado.
- 9.3. La presente directiva servirá como instrumento de control, para que el personal responsable del mantenimiento preventivo y correctivo comprendan y practiquen el procedimiento apropiado y aceptable de mantenimiento.

10. VIGENCIA

La presente directiva entrara en vigencia el día siguiente de su aprobación.

Anexo 01

Registro de Mantenimiento Preventivo de Equipos

Gerencia, Unidad orgánica u Oficina:

N°	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Código Patrimonial	N° de Serie	Usuario del Equipo	Tipo de Equipo	Observaciones





Anexo 02
 Ficha de Registro de Mantenimiento Correctivo

FICHA TÉCNICA

Código Patrimonial		N° de Serie		Tipo de equipo	
Usuario del equipo					
Nombres y Apellidos:					
Gerencia, Unidad Orgánica u Oficina:					
Cargo del Usuario:					
Personal de mantenimiento					
Nombre					
Cargo					
Descripción del servicio					
Descripción del servicio solicitado					
Observaciones:					
Diagnóstico del problema:					
Fecha del servicio					
Solución ejecutada					
Descripción					
Fecha de solución					
_____ Usuario solicitante del servicio			_____ Responsable del mantenimiento		