

 Municipalidad de Lince	DIRECTIVA N° 004-2025-MDL	Fecha: 25/04/2025
	“LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LINCE”	Página 1 de 16

DIRECTIVA N° 004-2025-MDL

“LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LINCE”

Elaborado por: Oficina de Tecnologías de la Información

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y procedimientos técnicos para garantizar la correcta recepción, funcionamiento y mantenimiento de los equipos tecnológicos e infraestructura tecnológica, por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información asegurando su funcionalidad, durabilidad y óptimo desempeño para soportar las actividades de la Municipalidad Distrital de Lince, de acuerdo con los estándares técnicos, normativos y de calidad estable.

II. FINALIDAD

La presente Directiva tiene como finalidad garantizar la adecuada recepción, funcionamiento y mantenimiento de los equipos tecnológicos e infraestructura tecnológica de la Municipalidad Distrital de Lince.

III. ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación y cumplimiento obligatorio para todas las unidades de organización de la Municipalidad Distrital de Lince, a fin de asegurar que los equipos tecnológicos e infraestructura tecnológica funcione correctamente, se mantenga adecuadamente y cumpla con las normativas vigentes.

IV. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y modificatorias.
- Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
- Ley N° 31638 Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de Contraloría General de la República, que aprueba normas y Directivas para la ejecución de actividades.
- Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N°051-2024-EF.
- Resolución de Contraloría N° 001-2022-CG, y sus modificatorias. Normas de Control Interno para entidades del Estado.
- Resolución de Contraloría N° 263-2023-CG, que aprueba la Directiva N° 009-2023-CG/SESNC “Implementación de las Recomendaciones de los Informes de Servicios de Control Posterior, Seguimiento y Publicación”.
- Ordenanza N° 471-2022-MDL, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones y su estructura orgánica; y su modificatoria aprobada por Ordenanza N° 490-2023-MDL.
- Resolución de Alcaldía N° 036-2024-MDL, que aprueba el Plan estratégico Institucional (PEI) 2025 – 2029 de la Municipalidad Distrital de Lince.
- Resolución de Gerencia N° 186-2019-MDL/GM, que aprueba la Directiva N° 003-2019-MDL “Formulación, aprobación y actualización de Directivas de la Municipalidad Distrital de Lince”.

 Municipalidad de Lince	DIRECTIVA N° 004-2025-MDL	Fecha: 25/04/2025
	“LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LINCE”	Página 2 de 16

- Resolución de Gerencia Municipal N° 140-2023-MDL/GM, que aprueba la Directiva N° 002-2023-MDL “Elaboración y aprobación de actos resolutivos en la Municipalidad Distrital de Lince”.

V. DEFINICIONES

- 5.1. Área Usuaría:** Es el órgano o unidad orgánica encargada de solicitar el mantenimiento de los equipos tecnológicos e infraestructura tecnológica para el buen funcionamiento en la producción de bienes y servicios que brinda al ciudadano; así como en los sistemas administrativos y funcionales que emplea.
- 5.2. Codificación patrimonial:** Proceso sistemático mediante el cual se asignan códigos únicos a los bienes o activos de una organización, entidad o institución, con el objetivo de identificarlos, registrarlos, clasificarlos y facilitar su gestión. Esta práctica es esencial para mantener un control adecuado del patrimonio, optimizar el uso de los recursos y garantizar la transparencia en su manejo.
- 5.3. Conformidad:** Declaración formal que acredita que un bien o servicio cumple con los requisitos y condiciones descritas en el requerimiento y/o contrato, habilitando la finalización del proceso de recepción y permitiendo, en caso de corresponder, su liquidación o pago.
- 5.4. Diagnóstico de equipo:** Proceso de evaluación sistemática y técnica para determinar el estado funcional, identificar fallas, y evaluar las causas de problemas en equipos o sistemas. Este análisis permite tomar decisiones informadas sobre reparaciones, mantenimiento, o reemplazo de componentes para asegurar un funcionamiento eficiente y prolongar la vida útil del equipo.
- 5.5. Especificaciones Técnicas:** Conjunto de documentos, características, parámetros o requerimientos detallados que definen cómo debe ser diseñado, construido, fabricado o implementado un producto, sistema o servicio. Estas especificaciones describen de manera precisa los requisitos técnicos y funcionales que debe cumplir el objeto en cuestión, garantizando su correcto funcionamiento y cumplimiento de estándares.
- 5.6. Funcionamiento:** Conjunto de actividades destinadas a la instalación, configuración y activación de los equipos tecnológicos e infraestructura tecnológica, dejándolos en condiciones óptimas para cumplir su finalidad o misión, en concordancia con las necesidades de la entidad o del área usuaria.
- 5.7. Garantía:** Compromiso formal, generalmente proporcionado por un fabricante, proveedor o integrador de tecnología, que asegura el correcto funcionamiento de un producto, sistema o servicio tecnológico durante un período específico, bajo condiciones de uso normales. Este concepto incluye la reparación, reemplazo o mantenimiento de los elementos garantizados si presentan fallas atribuibles a defectos de fabricación, diseño o instalación.
- 5.8. Infraestructura Tecnológica:** Conjunto de recursos físicos, lógicos y humanos necesarios para soportar y gestionar los procesos tecnológicos de una organización. Incluye hardware, software, redes, datos, cámaras, instalaciones y servicios, y forma la base sobre la cual se desarrollan y operan los sistemas informáticos, de comunicación, sistemas de cámaras, etc.

 Municipalidad de Lince	DIRECTIVA N° 004-2025-MDL	Fecha: 25/04/2025
	“LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LINCE”	Página 3 de 16

- 5.9. Infraestructura Tecnológica crítica:** Se refiere a los sistemas, redes, servicios y activos tecnológicos esenciales cuyo funcionamiento es vital para el mantenimiento de las operaciones clave en una organización, sector o incluso a nivel nacional. Su interrupción o fallo podría tener un impacto significativo en la seguridad, la economía, la salud pública, la seguridad nacional o el bienestar social.
- 5.10. Mantenimiento preventivo:** Conjunto de actividades planificadas y sistemáticas destinadas a inspeccionar, reparar, y reemplazar componentes de manera anticipada para evitar fallos, maximizar la vida útil y mantener en óptimas condiciones de funcionamiento a la infraestructura tecnológica.
- 5.11. Mantenimiento correctivo:** Tipo de mantenimiento que se lleva a cabo para reparar un equipo, máquina, sistema o infraestructura después de que ha ocurrido una falla o avería con el objetivo de restaurar su funcionalidad original. Este tipo de mantenimiento es reactivo, ya que se ejecuta como respuesta a un problema que impide el funcionamiento adecuado del equipo.
- 5.12. Oficina de Tecnologías de la Información:** Unidad especializada que revisa los aspectos técnicos de los equipos tecnológicos y su correcto funcionamiento, asegurando la integración de las soluciones tecnológicas en la infraestructura municipal.
- 5.13. Oficina de Logística y Control Patrimonial:** Dependencia responsable de planificar, gestionar y supervisar los procedimientos de contratación y abastecimiento de bienes, abarcando la elaboración de pliegos y especificaciones técnicas, el seguimiento de la ejecución contractual y la formalización de la recepción de equipos. Asimismo, ejerce el control patrimonial y administrativo sobre dichos bienes, manteniendo un registro ordenado y actualizado, y velando por el adecuado uso y conservación del patrimonio municipal, de conformidad con la normativa legal vigente.
- 5.14. Recepción:** Acto administrativo y técnico mediante el cual la Municipalidad verifica la entrega física de los bienes y su cumplimiento con las especificaciones técnicas establecidas, previo a otorgar la conformidad correspondiente.
- 5.15. Sistema de Gestión Documental:** Es una aplicación de gestión documental que hace posible que los documentos electrónicos se compartan entre entidades de la administración pública a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado.
- 5.16. Tasa de fallas:** Indicador que mide la frecuencia con la que un sistema, equipo o componente falla durante un período de tiempo específico. Este parámetro es fundamental para evaluar la confiabilidad y el desempeño de equipos o sistemas en contextos tecnológicos o de ingeniería.
- 5.17. Trabajo de Inspección:** Proceso sistemático de evaluación, revisión o examen detallado de un objeto, sistema, infraestructura, equipo o proceso con el objetivo de verificar su estado, funcionalidad, conformidad con normas, requisitos técnicos o legales, así como para detectar posibles fallos, irregularidades o riesgos.
- 5.18. Términos de referencia:** Documento que detalla los objetivos, alcance, requisitos y condiciones para la ejecución de un proyecto, contrato, estudio o actividad específica. Este documento sirve como una guía para establecer las bases del trabajo que debe realizarse, definiendo claramente las expectativas y responsabilidades tanto del contratante como del contratado.

 Municipalidad de Lince	DIRECTIVA N° 004-2025-MDL	Fecha: 25/04/2025
	“LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LINCE”	Página 4 de 16

VI. DISPOSICIONES GENERALES

6.1. Principios Rectores

6.1.1. Las acciones establecidas en esta Directiva se rigen por los siguientes principios:

- **Legalidad:** Toda actuación se enmarca en la ley y en las disposiciones normativas aplicables, respetando los procedimientos establecidos.
- **Eficiencia:** Se busca optimizar los recursos disponibles (humanos, materiales y financieros) para lograr los mejores resultados.
- **Eficacia:** Las actividades se orientan a cumplir los objetivos y metas propuestas en materia de equipos tecnológicos, asegurando su funcionamiento adecuado.
- **Transparencia:** La gestión de los procesos de operación y mantenimiento debe llevarse a cabo de manera clara, con acceso a la información.

6.2. Coordinación Interna

6.2.1. La Oficina de Control Patrimonial y el Área Usuaría coordinará de manera oportuna con la Oficina de Tecnologías de la Información con respecto al correcto uso, funcionamiento y mantenimiento de los equipos tecnológicos.

6.3. Aspectos Generales

- 6.3.1. La Oficina de Logística y Control Patrimonial, mediante Memorando enviado vía Sistema de Gestión Documental, solicitará a la Oficina de Tecnologías de la Información el apoyo técnico para la recepción de los equipos tecnológicos e infraestructura tecnológica adquirida por la Municipalidad Distrital de Lince.
- 6.3.2. La Oficina de Tecnologías de la Información será la responsable de elaborar, supervisar y conducir para su correcto funcionamiento los procesos de **Instalación y Mantenimiento** de los equipos tecnológicos e infraestructura tecnológica en la Municipalidad Distrital de Lince.
- 6.3.3. Las labores para el buen funcionamiento relacionados a la **Instalación y Mantenimiento** en sus dos condiciones (**preventivo/correctivo**) serán realizados por personal de la Oficina de Tecnologías de la Información o por Proveedores de servicios, según sea el caso requerido.
- 6.3.4. Se coordinará con el Proveedor del servicio las acciones de mantenimiento preventivo, las fechas y horarios para minimizar el impacto en las operaciones diarias de la municipalidad.
- 6.3.5. Las acciones de **mantenimiento preventivo** deberán contribuir a prolongar la vida útil de los equipos tecnológicos e infraestructura tecnológica y reducir la tasa de fallas, a fin de asegurar la disponibilidad y buen desempeño de los mismos y la continuidad de las operaciones en la Municipalidad Distrital de Lince.

 Municipalidad de Lince	DIRECTIVA N° 004-2025-MDL	Fecha: 25/04/2025
	“LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LINCE”	Página 5 de 16

- 6.3.6. Se coordinará con la Oficina de Tecnologías de la Información o con el Proveedor del servicio, según corresponda las acciones de **mantenimiento preventivo**, las fechas y horarios para minimizar el impacto en las operaciones diarias de la municipalidad.
- 6.3.7. **El mantenimiento preventivo** deberá realizarse aun cuando los equipos tecnológicos e infraestructura tecnológica tenga una garantía vigente por parte del fabricante o Proveedor, entendiéndose que las garantías otorgadas no constituyen sustituto del mantenimiento preventivo pues técnicamente, la garantía protege contra defectos de fabricación, mientras que el mantenimiento preventivo protege contra deterioro causado por la propia operación de los equipos.
- 6.3.8. Los trabajos de inspección, prueba, verificación y otros a realizar sobre los equipos tecnológicos e infraestructura tecnológica bajo **mantenimiento preventivo**, deberán respetar las recomendaciones señaladas por el fabricante, las especificaciones técnicas o en su defecto, lo acordado entre la Oficina de Tecnologías de la Información y los proveedores de servicios de mantenimiento.
- 6.3.9. Las acciones de **mantenimiento preventivo** deberán coordinarse previamente entre la Oficina de Tecnologías de la Información y el responsable del área usuaria, a fin de asegurar el acceso físico a la respectiva infraestructura tecnológica.
- 6.3.10. El **mantenimiento preventivo** realizado por el fabricante o por proveedores de servicios deberá contemplar lo siguiente:
- Se será supervisado y validado por personal técnico de la Oficina de Tecnologías de la Información.
 - Incluirá la realización del diagnóstico de los equipos tecnológicos e infraestructura tecnológica.
- 6.3.11. La Oficina de Tecnologías de la Información avisará vía correo electrónico al responsable del área usuaria, la necesidad de realizar el mantenimiento preventivo al equipo tecnológico en la fecha indicada y al término del mismo.
- 6.3.12. Cada actividad de **mantenimiento preventivo** deberá finalizar con la elaboración de un informe de atención sobre la labor realizada, y las incidencias encontradas durante su ejecución según **Anexo 1**.
- 6.3.13. Los usuarios solicitarán a través del SGD, opción Soporte TI el “Ticket de Atención” para solicitar el **mantenimiento correctivo** para la infraestructura tecnológica de su área.
- 6.3.14. En todo servicio de **mantenimiento correctivo** que se contrate para la reparación de los equipos tecnológicos e infraestructura tecnológica, la Oficina de Tecnologías de la Información estará pendiente del tiempo acordado con el Proveedor para reparar dicha avería.
- 6.3.15. En los servicios de **mantenimiento correctivo** para los equipos tecnológicos e infraestructura tecnológica crítica, la Oficina de Tecnologías de la Información deberá coordinar con otras áreas de la municipalidad, para minimizar el impacto en sus operaciones.
- 6.3.16. Los equipos tecnológicos e infraestructura tecnológica que necesite **mantenimiento correctivo** serán retirados por la Oficina de Tecnologías de la Información para, efectos de revisión y reparación debiendo considerar lo siguiente:
- Se deberá coordinar con el área usuaria pertinente y cumplir con los

 Municipalidad de Lince	DIRECTIVA N° 004-2025-MDL	Fecha: 25/04/2025
	“LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LINCE”	Página 6 de 16

procedimientos administrativos establecidos en la Directiva N° 005-2021-MDL “Administración, Control y uso de Bienes Muebles de la Municipalidad Distrital de Lince”.

- 6.3.17. El área usuaria cuyo equipo se encuentre en **mantenimiento correctivo** podrá solicitar información sobre el avance del mismo comunicándose con soporte tecnológico de la Oficina de Tecnologías de la Información, después de las 48 horas de haberse retirado la infraestructura tecnológica y será por vía telefónica o correo electrónico: soportetecnico@munilince.gob.pe
- 6.3.18. Al final de las labores de **mantenimiento correctivo**, el proveedor del servicio deberá elaborar un reporte técnico en donde se registre el diagnóstico del problema, las acciones correctivas realizadas y las incidencias encontradas durante la reparación.

VII. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

7.1. DE LA RECEPCION

La Oficina de Logística y Control Patrimonial, es el encargado de la recepción de los equipos tecnológicos e infraestructura tecnológica, el cual contará con el apoyo de la Oficina de Tecnologías de la Información para dicha recepción, adquirida por diversas modalidades que establezca la Municipalidad Distrital de Lince.

7.2. DEL FUNCIONAMIENTO

7.2.1. De la Instalación

7.2.1.1. Si es servidor de la Oficina de Tecnologías de la Información:

- Se enviará correo electrónico al responsable del área usuaria para dar aviso de la ejecución de la Instalación por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información.
- Se verificará los documentos técnicos de los equipos tecnológicos e infraestructura tecnológica a instalar y la documentación administrativa que indique la aceptación de la misma.
- Se tomará en cuenta las especificaciones técnicas de los equipos tecnológicos e infraestructura tecnológica a instalar y al final pruebas de funcionalidad para verificar que todos los equipos tecnológicos e infraestructura tecnológica operen correctamente.
- Una vez realizada el mantenimiento preventivo, se realizarán pruebas de funcionalidad para verificar que los equipos tecnológicos e infraestructura tecnológica opere correctamente.

 Municipalidad de Lince	DIRECTIVA N° 004-2025-MDL	Fecha: 25/04/2025
	“LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LINCE”	Página 7 de 16

- e) Al término del trabajo llenara y firmara el **Anexo 1** en su totalidad y llevará el documento al jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información para su firma.
- f) La Oficina de Tecnologías de la Información comunicará vía correo electrónico al responsable del área usuaria la instalación de los equipos tecnológicos e infraestructura tecnológica.

7.2.1.2. Si es un proveedor:

- a) La Oficina de Tecnologías de la Información enviará correo electrónico al responsable del área usuaria para dar aviso de la ejecución de la Instalación.
- b) La Oficina de Tecnologías de la Información verificará las credenciales para asegurarse de que sea un técnico calificado para prestar el servicio por la empresa contratante. Si no son correctas se devolverá las credenciales al Proveedor y se enviará correo al área OLCP.
- c) Presentará los documentos técnicos de los equipos tecnológicos e infraestructura tecnológica a instalar y la documentación administrativa que indique la conformidad del ingreso de los equipos tecnológicos e infraestructura tecnológica.
- d) El Proveedor de Servicios ejecutara el trabajo y el personal de la Oficina de Tecnologías de la Información supervisará sus labores a realizar para verificar el cumplimiento de la instalación respetando las especificaciones técnicas de los equipos tecnológicos e infraestructura tecnológica.
- e) Una vez realizada la instalación física y la configuración inicial, se realizarán pruebas de funcionalidad para verificar que todo los equipos tecnológicos e infraestructura tecnológica operen correctamente
- f) Al termino de los trabajos realizados por el Proveedor, llenará el formato Anexo 1 en su totalidad, firmará y luego entregará dicho documento al personal de la Oficina de Tecnologías de la Información que supervisó el trabajo para su visto bueno y firma y luego para la firma final del jefe del área OTI.
- g) La Oficina de Tecnologías de la Información enviará correo electrónico al responsable del área usuaria dando aviso de la culminación del servicio.

7.3. DEL MANTENIMIENTO

7.3.1. Del mantenimiento preventivo

7.3.1.1. Si es un servidor de la Oficina de Tecnologías de la Información

 Municipalidad de Lince	DIRECTIVA N° 004-2025-MDL	Fecha: 25/04/2025
	“LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LINCE”	Página 8 de 16

- a) La Oficina de Tecnologías de la Información enviará correo electrónico al responsable del área usuaria para dar aviso de la ejecución del mantenimiento preventivo.
- b) Se verificará los documentos técnicos de los equipos tecnológicos e infraestructura tecnológica y la documentación administrativa.
- c) Se verificará los documentos técnicos de los equipos tecnológicos e infraestructura tecnológica a instalar y la documentación administrativa que indique la aceptación de la misma.
- d) Una vez realizada el mantenimiento preventivo, se realizarán pruebas de funcionalidad para verificar que los equipos tecnológicos e infraestructura tecnológica opere correctamente.
- e) Al término del trabajo llenara y firmara el **Anexo 1** en su totalidad y llevará el documento al jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información para su firma.
- f) La Oficina de Tecnologías de la Información comunicará vía correo electrónico al responsable del área usuaria sobre la culminación del mantenimiento preventivo en los equipos tecnológicos e infraestructura tecnológica.

7.3.1.2. Si es un proveedor

- a) Se enviará correo electrónico al responsable del área usuaria para dar aviso de la ejecución del mantenimiento preventivo por parte del Proveedor de servicios externo.
- b) La Oficina de Tecnologías de la Información verificará las credenciales para asegurarse de que sea un técnico calificado para prestar el servicio por la empresa contratante.
- c) La Oficina de Tecnologías de la Información revisará los documentos técnicos de los equipos tecnológicos e infraestructura tecnológica a trabajar y la documentación administrativa que indique la aceptación del servicio a realizar
- d) El Proveedor de Servicios ejecutara el trabajo y el personal de la Oficina de Tecnologías de la Información supervisara sus labores a realizar.
- e) Una vez realizada el mantenimiento preventivo, se realizarán pruebas de funcionalidad para verificar que los equipos tecnológicos e infraestructura tecnológica opere correctamente.
- f) Al termino de los trabajos realizados por el Proveedor, llenará el formato Anexo 1 en su totalidad, firmará y luego entregará dicho documento al personal de la Oficina de Tecnologías de la Información que supervisó el trabajo para su visto bueno y firma y luego para la firma final del jefe del área OTI.
- g) La Oficina de Tecnologías de la Información enviará correo electrónico al responsable del área usuaria dando aviso de la culminación del servicio.

7.3.2. Del mantenimiento correctivo

7.2.1.1. Si es un servidor de la Oficina de Tecnologías de la Información

 Municipalidad de Lince	DIRECTIVA N° 004-2025-MDL	Fecha: 25/04/2025
	“LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LINCE”	Página 9 de 16

- a) Se verificará el Ticket de atención recibido.
- b) Se verificará los documentos técnicos de los equipos tecnológicos e infraestructura tecnológica a instalar y la documentación administrativa que indique la aceptación de la misma.
- c) Se tomará en cuenta las especificaciones técnicas de los equipos tecnológicos a trabajar.
- d) Al final del trabajo se realizarán pruebas de la funcionalidad para verificar que los equipos tecnológicos operen correctamente.
- e) Al término del trabajo llenará y firmará el **Anexo 1** en su totalidad y llevará el documento al jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información para su firma.
- f) La Oficina de Tecnologías de la Información comunicará vía correo electrónico, al responsable del área usuaria, el término del mantenimiento correctivo de los equipos tecnológicos e infraestructura tecnológica.

7.2.1.2. Si es un proveedor

- a) Se verificará el Ticket de atención recibido.
- b) Se verificará las credenciales para asegurarse de que sea un técnico calificado para prestar el servicio por la empresa contratante.
- c) Se revisará los documentos técnicos de los equipos tecnológicos e infraestructura tecnológica a trabajar y la documentación administrativa que indique la aceptación del servicio a realizar.
- d) Se ejecutará el trabajo y el personal de la Oficina de Tecnologías de la Información supervisará al Proveedor en sus labores a realizar para verificar el cumplimiento del mantenimiento correctivo respetando las especificaciones técnicas de los equipos tecnológicos e infraestructura tecnológica.
- e) Una vez realizado el mantenimiento correctivo se realizarán pruebas de funcionalidad para verificar que los equipos tecnológicos e infraestructura tecnológica opere correctamente.
- f) Al término de los trabajos realizados por el Proveedor, llenará el formato Anexo 1 en su totalidad, firmará y luego entregará dicho documento al personal de la Oficina de Tecnologías de la Información que supervisó el trabajo para su visto bueno y firma y luego para la firma final del jefe del área OTI.
- g) La Oficina de Tecnologías de la Información enviará correo electrónico al responsable del área usuaria dando aviso de la culminación del servicio.

VIII. RESPONSABILIDADES

- 8.1.** La supervisión del cumplimiento del presente documento estará a cargo de la Oficina de Tecnologías de la Información.
- 8.2.** La Oficina de Tecnologías de la Información coordinará con los proveedores o contratista el cumplimiento de los plazos y acuerdos técnicos sobre la Instalación,

 Municipalidad de Lince	DIRECTIVA N° 004-2025-MDL	Fecha: 25/04/2025
	“LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LINCE”	Página 10 de 16

mantenimiento preventivo/correctivo de los equipos tecnológicos e infraestructura tecnológica según la presente directiva.

- 8.3.** Cada servidor/a es responsable del cumplimiento de las normativas establecidas en la presente directiva.
- 8.4.** Cada Gerente, Jefe de Oficina y/o Subgerente será responsable de velar y promover el cumplimiento de las disposiciones de la presente directiva.

IX. DISPOSICION COMPLEMENTARIA

- 9.1.** Todo lo no previsto en la presente directiva, será resuelto por la Oficina de Logística y Control Patrimonial y la Oficina de Tecnologías de la Información, aplicando supletoriamente las normas sobre la materia.

X. INFORMACION COMPLEMENTARIA

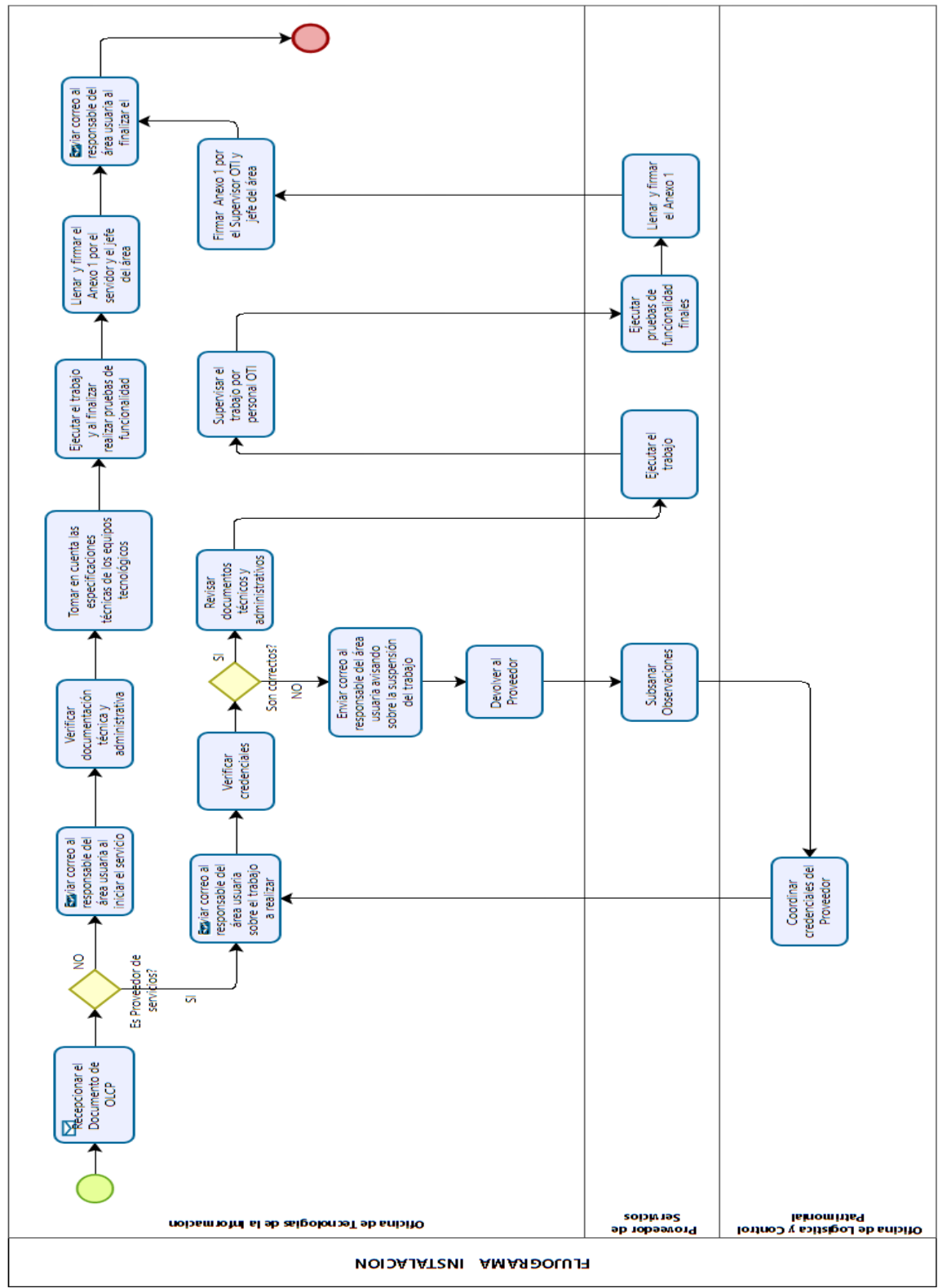
10.1. Diagrama de Flujo:

- Flujograma de Instalación
- Flujograma de Mantenimiento Preventivo
- Flujograma de Mantenimiento Correctivo

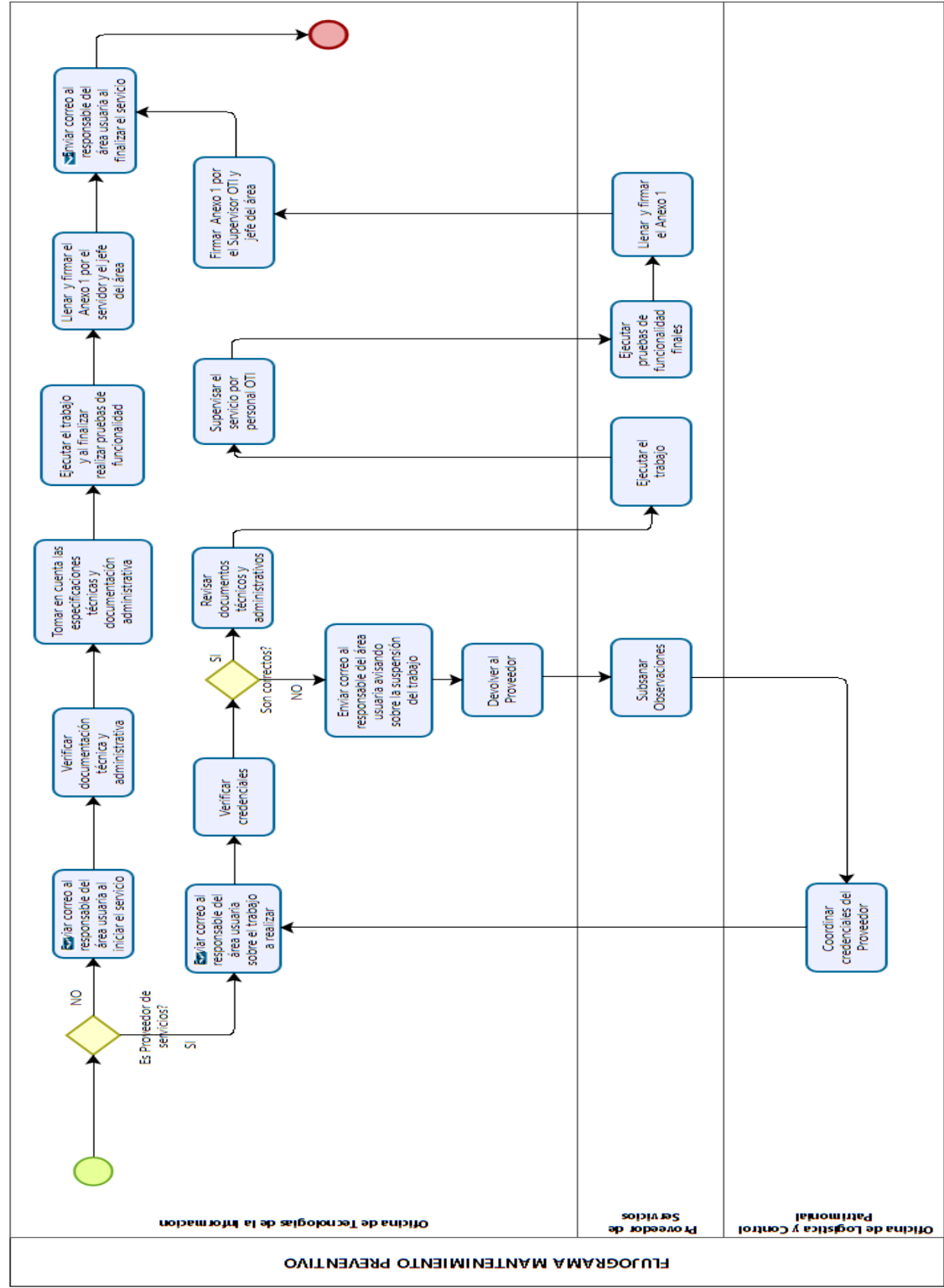
10.2. Anexo N° 01: Formato de atención de Instalación y Mantenimiento.

 Municipalidad de Lince	DIRECTIVA N° 004-2025-MDL		Fecha: 25/04/2025
	“LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LINCE”		Página 11 de 16

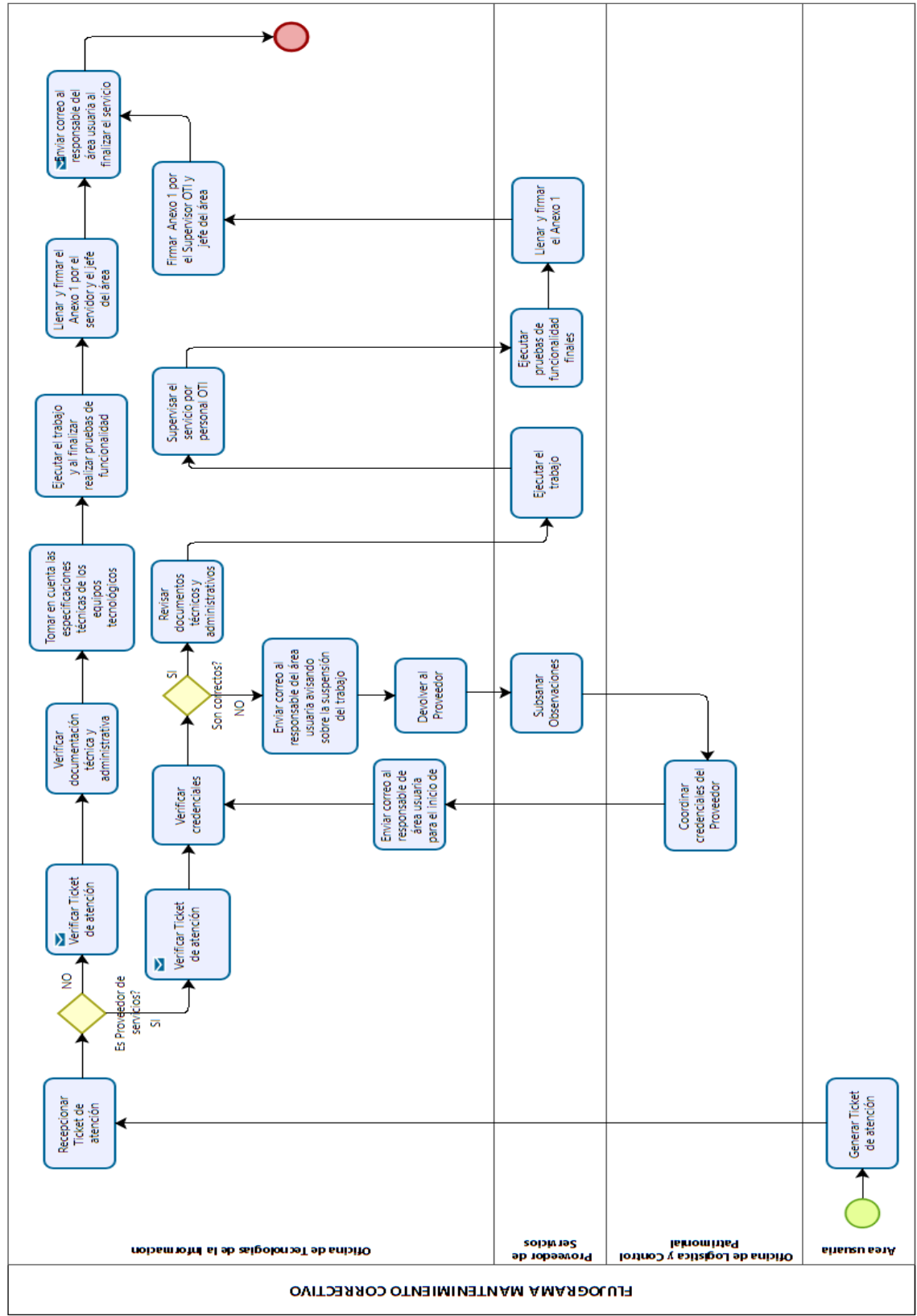
Flujograma de Instalación



Flujograma de Mantenimiento Preventivo



Flujograma de Mantenimiento Correctivo



 Municipalidad de Lince	DIRECTIVA N° 004-2025-MDL	Fecha: 25/04/2025
	“LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LINCE”	Página 14 de 16

Anexo N° 01

Oficina de Tecnología de la Información						
FORMATO DE ATENCION DE INSTALACION, MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO						
(Leer el Instructivo para llenar el formato)						
					Fecha	___/___/___
I DATOS GENERALES DEL USUARIO RESPONSABLE DEL EQUIPO						
Apellidos y Nombres					Celular	
Cargo						
Area / Oficina						
Telefono o Celular						
Ubicación Física						
Proveedor						
II ACTIVIDAD A REALIZAR						
Fecha de Inicio	___/___/___	Fecha de Término	___/___/___			
Descripción de la atención solicitada						
III DATOS DEL HARDWARE / SOFTWARE						
Detalle						
Numero de serie						
Marca						
Modelo						
Codigo Patrimonial						
Ubicación						
Nombre						
IV ACCIONES EFECTUADAS (Marque con un aspa)						
Revisión ☐	Mantenimiento Preventivo ☐ Correctivo ☐	Reparación ☐	Cambio ☐	Instalación ☐		
Observaciones						
V Estado Situacional del Equipo luego de haber terminado la intervención (marcar con un aspa)						
Operativo ☐	Derivado a tercero ☐	Pendiente ☐				
Otro (describir) ☐						
VI ESPECIFICACIONES TECNICAS VERIFICADAS (si aplica)						
Voltaje de operación						
velocidad (si aplica)						
Presion (si aplica)						
Parametros de temperatura						

 Municipalidad de Lince	DIRECTIVA N° 004-2025-MDL	Fecha: 25/04/2025
	“LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LINCE”	Página 15 de 16

VII DATOS DEL PERSONAL TECNICO DE OTI O PROVEEDOR		
Apellidos		
Nombres		
Entidad		
Fecha		
VI COMENTARIO GENERAL		
Firma del responsable de OTI	Firma del Personal Técnico de OTI	Firma del Personal del Área Usuaría
Firma del Técnico Proveedor del Servicio		

 Municipalidad de Lince	DIRECTIVA N° 004-2025-MDL	Fecha: 25/04/2025
	“LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LINCE”	Página 16 de 16

Instructivo para llenar el formato Anexo 01

Fecha: (esquina superior derecha): fecha en que se solicita el servicio.

- **Apellidos y Nombres:** del titular o responsable de los equipos o infraestructura a atender.
- **Cargo:** descripción del cargo que ocupa el usuario.
- **Área / Oficina:** a la que está adscrito o pertenece el titular o responsable.
- **Teléfono y Celular:** Celular del personal Proveedor o Tercero: **Anexo:** el número del anexo telefónico donde se puede ubicar al titular o responsable.
- **Ubicación física:** lugar donde se localizan los equipos o infraestructura a atender. Consignar información relevante, como edificio, piso, nombre de oficina, referencia etc.
- **Empresa o Proveedor:** Representante a cargo del trabajo a realizar si fuese el caso.
- **Fecha de inicio y de Terminó:** Se detalla la fecha en que se inicia la actividad de instalación o mantenimiento y la fecha culminación del servicio.
- **Descripción de la atención realizada:** describir de manera breve el motivo del requerimiento o servicio por realizar. Anotar aspectos adicionales que debe tomarse en cuenta para el inicio de la actividad a realizar.
- **Datos del Hardware:** consignar la siguiente información:
 - ✓ Detalle del equipo: servidor, cámaras, impresora etc.)
 - ✓ Número de serie del equipo.
 - ✓ Marca.
 - ✓ Modelo.
 - ✓ Código patrimonial que se encuentra en etiquetas adheridas a los equipos o dispositivos.
 - ✓ Ubicación del equipo
 - ✓ Nombre del equipo
- **Revisión:** Revisión del proceso realizado.
- **Mantenimiento Preventivo:** Describir el conjunto de actividades planificadas y sistemáticas destinadas a inspeccionar, reparar, y reemplazar componentes de manera anticipada para evitar fallos, maximizar la vida útil y mantener en óptimas condiciones de funcionamiento tanto los equipos como la infraestructura tecnológica.
- **Mantenimiento Correctivo:** Describir el tipo de mantenimiento que se realizó para reparar un equipo, máquina, sistema o infraestructura después de que ha ocurrido una falla o avería, con el objetivo de restaurar su funcionalidad original. Este tipo de mantenimiento es reactivo, ya que se ejecuta como respuesta a un problema que impide el funcionamiento adecuado del equipo
- **Cambio:** Si es necesario reemplazar el equipo mientras se repara la falla o por motivos de obsolescencia tecnológica, fallas irreparables o costos de reparación elevados, finalización del ciclo de vida útil etc.
- **Instalación:** Se describe si el equipo cumple con las especificaciones técnicas requeridas, si la preparación del área donde se instalara el equipo es la óptima, si el personal está capacitado para utilizar el nuevo equipo y cuente con la documentación requerida como manual de usuario, plan de instalación, capacitación y un informe final que se llevó a cabo la instalación correctamente.
- **Apellidos y Nombres del Personal Técnico:** consignar los apellidos y nombres del personal técnico que realizó el requerimiento.
- **Entidad:** si la atención técnica lo ha realizado un tercero, consignar la razón social.
- **Observaciones y recomendaciones:** consignar algún comentario adicional que se estime para transferir el conocimiento o hacer notar.
- **Firma del responsable de la OTI:** El responsable de la OTI firmará la atención efectuada.
- **Firma del Personal Técnico:** El personal técnico de OTI responsable de la atención firmara la atención efectuada.
- **Firma del Usuario Atendido:** el usuario atendido firmará, de ser posible escribir debajo de la firma su nombre completo.