



emape s.a.

EMPRESA MUNICIPAL
ADMINISTRADORA DE PEAJE DE LIMA

PROCEDIMIENTO:

**MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO,
IMPRESORAS Y SERVIDORES**

Versión: 001	Código: GCPS-GSI-002-2015	Fecha: 30/06/2015	Nº. Páginas: 05
--------------	---------------------------	-------------------	-----------------



Rubro	Nombre	Cargo	Firma
REVISADO POR	Rubén Yépez Moreano	Gerente de Sistemas de Información	
APROBADO POR	Hugo Contreras Chávez	Gerente Central de Planeamiento y Sistemas	

 emape s.a. EMPRESA MUNICIPAL ADMINISTRADORA DE PEAJE DE LIMA	DIRECTIVA: MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, IMPRESORAS Y SERVIDORES.	Código	GCPS-GSI-002
		Versión	01
		Página	2 de 6

INDICE

1.	OBJETIVO.....	3
2.	FINALIDAD.....	3
3.	ALCANCE	3
4.	BASE LEGAL	3
5.	DEFINICIONES.....	4
6.	RESPONSABILIDADES	4
7.	DISPOSICIONES GENERALES.....	4
8.	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	5
9.	REGISTROS	6





1. OBJETIVO

Establecer el lineamiento para el mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo, impresoras y servidores, a fin de asegurar la operatividad de los procesos y servicios brindados por EMAPE S.A.

2. FINALIDAD

Regular el tratamiento que la Entidad debe dar al mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo, impresoras y servidores perteneciente a EMAPE S.A.

3. ALCANCE

Las disposiciones señaladas en el presente procedimiento son de aplicación obligatoria para el personal de Soporte Tecnológico de EMAPE S.A.

4. BASE LEGAL

-  Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
-  Ley N° 28493, Ley que regula el uso del correo electrónico comercial no solicitado (SPAM), modificada por Ley N° 29246 y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 031-2005-MTC.
-  Ley N° 28612 que norma el uso, adquisición y adecuación del software de la Administración Pública.
-  Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 007-2008-VIVIENDA
-  Decreto Legislativo N° 1057 "Decreto Legislativo que Regula el Régimen Especial de la Contratación Administrativa de Servicios".
-  Resolución Jefatural N° 088-2003-INEI, que aprueba Directiva N° 005-2003-INEI/DTNP sobre "Normas para el uso del servicio de correo electrónico en las entidades de la administración pública"
-  Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG que aprueban Normas de Control Interno.
-  Resolución Ministerial N° 246-2007-PCM "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".
-  Decreto Supremo N° 013-2003-PCM, Dictan medidas para garantizar la legalidad de la adquisición de programas de software en entidades y dependencias del Sector Público.
-  Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, Aprueban Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública.
-  Resolución de Contraloría N° 072-98-CG, Normas Técnicas de Control Interno para Sistemas Computarizados, Codificada como Norma 500-01 al 500-08.



 emape s.a. EMPRESA MUNICIPAL ADMINISTRADORA DE PEAJE DE LIMA	DIRECTIVA: MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, IMPRESORAS Y SERVIDORES.	Código	GCPS-GSI-002
		Versión	01
		Página	4 de 6

-  Norma Técnica Peruana, "NTP-ISO/IEC17799:2004 EDI - Tecnología de la Información. Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información. 1ª Edición".
-  Reglamento de Organización y Funciones vigente.

5. DEFINICIONES

- **Mantenimiento Preventivo:** Mantenimiento realizado a un equipo de cómputo o servidor que ha sido programado con antelación.
- **Equipo de Cómputo:** También denominado computadora, es una máquina electrónica compuesta de procesador (CPU), memoria y periféricos de entrada y/o salida (teclado, mouse, pantalla, otros).
- **Impresora:** Es un dispositivo o periférico del equipo de cómputo que permite producir impresiones de textos o gráficos de documentos almacenados en formato electrónico, en medios físicos normalmente como el papel o transparencias, utilizando cintas, cartuchos de tinta o tecnología láser.
- **Servidor:** Equipo de cómputo que suministra información, a través de una red, a otros equipos llamados clientes. Los servidores pueden ser dedicados a un único servicio o a varios servicios.
- **Módulo Help Desk:** Sistema informático de Mesa de Ayuda para el registro de atención de requerimientos de usuarios.
- **Ticket:** Registro realizado en el módulo Help Desk cada vez que sucede una incidencia o cuando el usuario requiera una atención.
- **Usuarios:** Son los trabajadores de EMAPE, nombrados o contratados que utilizan equipos informáticos.
- **Personal de Soporte Tecnológico:** Son los trabajadores encargados de brindar el servicio de soporte informático, mantenimiento y de verificar el uso adecuado de los equipos de cómputo.

6. RESPONSABILIDADES

- 6.1 La Gerencia de Sistemas de Información (GSI) es responsable de elaborar, actualizar y llevar a cabo la ejecución del Plan de Mantenimiento Anual de equipos de cómputo, impresoras y servidores.

7. DISPOSICIONES GENERALES

- 7.1 La GSI a través del personal que brinda el servicio de soporte tecnológico llevara a cabo la elaboración, actualización y ejecución del plan de mantenimiento.
- 7.2 El Plan de Mantenimiento Anual de Equipos de Cómputo, Impresoras y Servidores es un documento que existirá en medio físico y digital, y obrará en los archivos de la Gerencia de Sistemas de Información.





emape s.a.

EMPRESA MUNICIPAL
ADMINISTRADORA DE PEAJE DE LIMA

DIRECTIVA:
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, IMPRESORAS Y
SERVIDORES.

Código	GCPS-GSI-002
Versión	01
Página	5 de 6

- 7.3 La GSI contará con los materiales, insumos, herramientas y equipos adecuados para llevar a cabo el mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo, impresoras y servidores.
- 7.4 Los servidores se mantienen en un ambiente adecuado, debidamente cerrado y ventilado, con acceso restringido y solamente autorizado por la GSI.
- 7.5 El mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo, impresoras y servidores siempre y cuando se encuentren fuera de la garantía extendida por el proveedor o fabricante.

8. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

8.1 La Oficina de Soporte Tecnológico realizará el mantenimiento preventivo bajo los siguientes lineamientos:

- El personal de Soporte Tecnológico, de acuerdo al cronograma del Plan de Mantenimiento Anual, verifica y comunica las actividades de mantenimiento preventivo al Gerente de Sistemas de Información de la Gerencia Central de Planeamiento y Sistemas, para su conocimiento y autorización.
- El personal de Soporte Tecnológico coordina con los jefes o gerentes de los órganos o unidades orgánicas la fecha en la cual se realizará el mantenimiento preventivo correspondiente.
- El personal de Soporte Tecnológico, en el horario y la fecha programada, realizará el mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo, impresoras y/o servidores.
- El personal de Soporte Tecnológico, si es necesario, recogerá el equipo de cómputo o impresora para realizar el mantenimiento dentro del área de Soporte Tecnológico.
- Para el caso de equipos de cómputo, el personal de Soporte Tecnológico registrará en el módulo de Help Desk la acción realizada. Luego procederá a la entrega del equipo al usuario, finalmente, a través del módulo Help Desk enviará un correo al usuario a cargo del equipo comunicándole el término de la atención.
- El usuario tendrá un periodo no mayor a 24 horas para comunicar cualquier disconformidad que se pueda suscitar. Después de dicho periodo se asumirá la conformidad del servicio y se procederá a cerrar el ticket correspondiente.
- Para el caso de impresoras y servidores, el personal de Soporte Tecnológico registrará en la "Ficha de Asistencia Técnica" la acción realizada. Luego, hará entrega del equipo al usuario, quien deberá firmar el formato en señal de conformidad del mantenimiento realizado.
- Las Fichas de Asistencia Técnica deberán ser archivadas en el file asignado para este fin y que permanece en el área de Soporte Tecnológico.
- El mantenimiento preventivo de los servidores se realizará para todos los efectos durante las horas no laborables.
- El personal de Soporte Tecnológico deberá comunicar a todos los jefes o gerentes de los órganos o unidades orgánicas, con 5 días de anticipación, el día programado para el mantenimiento preventivo de los servidores, a fin de que los trabajadores no programen laborar ese día, debido a que no estarán disponibles los servicios y sistemas de información.
- El mantenimiento preventivo de los servidores se realizará en el área de Soporte Tecnológico, teniendo en cuenta realizar el menor desplazamiento





emape s.a.
EMPRESA MUNICIPAL
ADMINISTRADORA DE PEAJE DE LIMA

DIRECTIVA:
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, IMPRESORAS Y
SERVIDORES.

Código	GCPS-GSI-002
Versión	01
Página	6 de 6

físico posible de estos equipos a fin de minimizar el riesgo de ocurrencia de accidentes.

- El personal de Soporte Tecnológico, remite vía informe técnico los trabajos ejecutados al Gerente de Sistemas de Información, para su conocimiento y visto bueno.

9. REGISTROS

- Plan de Mantenimiento Anual de Equipos Informáticos.
- Ticket de Atención en Modulo Help Desk.
- Ficha de Asistencia Técnica.

