



## PROCEDIMIENTO

Código: PRO-TI-008  
Versión: 05  
Fecha: 06/07/2021  
Aprobado: GG  
Página 1 de 5

### Mantenimiento de Equipos de Computo

# Mantenimiento de Equipos de Cómputo

	<b>PUESTO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	Coordinador de Sistemas	Erwin Velasquez	06/07/2021
<b>REVISADO POR:</b>	Jefe de Seguridad y Calidad	Ricardo Alarcón	06/07/2021
<b>APROBADO POR:</b>	Gerente General	Giovanni Klein	06/07/2021

La impresión de este documento es considerada una COPIA NO CONTROLADA, se deberá validar la edición en el Blog de CLI; el mal uso del presente documento será considerado como una falta grave, cuya sanción será la indicada en el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa para este tipo de faltas.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PRO-TI-008 Versión: 05
	<b>Mantenimiento de Equipos de Computo</b>	Fecha: 06/07/2021 Aprobado: GG Página 2 de 5

#### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para efectuar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a fin de garantizar la funcionalidad de los equipos de cómputo distribuidos en las diferentes áreas.

#### 2. ALCANCE

Incluye tanto la evaluación del mantenimiento correctivo y preventivo que se realizan a los equipos a cargo del área de Sistemas.

#### 3. RESPONSABILIDADES

**3.1.** El **Supervisor** de Sistemas: Es responsable de planificar las actividades y establecer lineamientos para la administración y control del mantenimiento de equipos informáticos.

**3.2.** El Asistente de Soporte: Es responsable de garantizar el correcto funcionamiento de los equipos informáticos mediante mantenimientos preventivos y correctivos.

**3.3.** El Usuario: Es responsable, del cuidado y manejo del equipo informático.

#### 4. ABREVIATURAS

*No aplica.*

#### 5. REFERENCIAS

**5.1. Estándar Internacional de Seguridad BASC 5.0.2 Versión 05 – 2017: 5.2.d, 5.2.e**

**5.2. Norma Internacional ISO 9001-2015: 7.1.3.b, 7.1.3.d**

**5.3. Norma Técnica Peruana NTP ISO 37001:2017 (ISO 37001:2016): 5.1.2.c, 7.1**

#### 6. DEFINICIONES

**6.1.** UPS (suministro de energía ininterrumpible): Es un dispositivo que gracias a sus baterías, puede proporcionar energía eléctrica tras un apagón a todos los dispositivos que tenga conectados.

**6.2.** Hardware: Componentes físicos (que se pueden tocar) de la computadora: discos, unidades de disco, monitor, teclado, mouse, impresora, placas, chips y demás periféricos.

**6.3.** Software: Programas instalados en los discos de cada computadora que son utilizados por los usuarios en su trabajo diario.

#### 7. CONDICIONES GENERALES

**7.1.** El mantenimiento preventivo se realiza **02 veces al año**, por grupos de acuerdo al cronograma elaborado por el departamento de sistemas.

**7.2.** El mantenimiento correctivo se realiza a solicitud del usuario (Requerimiento de Sistemas). De acuerdo a la disponibilidad de equipos, se le asignará un equipo en préstamo al usuario solo por el tiempo que tome el mantenimiento o la reparación. Si se verifica la imposibilidad de reparación del equipo, se coordinará para asignarle un nuevo equipo trasladando en lo posible toda la información que tenía en el equipo anterior.

**7.3.** En el caso de los servidores de Red, el mantenimiento se realiza solo los fines de semana y es a la parte del software, de acuerdo al cronograma de mantenimiento previsto. Se debe comunicar previamente (vía e-mail) a todos los usuarios.

**7.4.** También se lleva un registro de mantenimiento correctivo a cada equipo a fin de evaluar cuando debe reemplazarse por un equipo nuevo.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PRO-TI-008 Versión: 05
	<b>Mantenimiento de Equipos de Computo</b>	Fecha: 06/07/2021 Aprobado: GG Página 3 de 5

7.5. Todos los registros generados del mantenimiento de los equipos de cómputo se mantienen mínimo 03 años en el área de sistemas. Los registros generados en bases de datos se mantienen conforme se describe en el procedimiento control de registros.

7.6. Cada reporte de mantenimiento preventivo deberá estar firmado con el visto bueno del responsable del mantenimiento y del **Supervisor** de Sistemas o usuario del equipo cuando el servicio esté concluido.


## 8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 8.1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

- a) Cada inicio de mes en que se hará el mantenimiento se coordinará con los usuarios responsables de dichos equipos el momento oportuno para la ejecución del mantenimiento.
- b) Para iniciar el mantenimiento preventivo, determinar el correcto funcionamiento de los componentes (disco duro , Lectora y periféricos). Procedemos a limpiar el polvo que se acumula en la PC, retirar la suciedad del teclado y del mouse con alcohol isopropílico y luego a continuación la revisión del software como eliminación de archivos temporales, desfragmentación del disco si fuese necesario.
- c) En el caso de las impresoras se retira el polvo o papel atascado y se aceita el carril del cabezal. Finalmente se limpia la cubierta con alcohol isopropílico.
- d) Para el mantenimiento del UPS, estabilizadores y otro tipo de equipos se coordina directamente con el proveedor.

### 8.2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

- a) El usuario responsable del equipo solicita un requerimiento a Sistemas indicando la falla del equipo, este requerimiento debe ser vía correo electrónico y autorizado por el Jefe del área.
- b) Luego de recibir los requerimientos el **Supervisor** de Sistemas indicará al Asistente de Soporte, las revisiones a realizar a los equipos de cómputo. Como resultado de dicha revisión, el asistente de Sistemas determinará si el problema puede ser solucionado internamente o deberá recurrir al proveedor.
- c) En caso de optar por darle solución interna, el Asistente de Soporte coordinará con el **Supervisor** de Sistemas las acciones a tomar.
- d) En caso de encontrarse vigente la garantía del equipo, el Asistente de Soporte se contactará con el proveedor correspondiente a fin de solicitar el servicio técnico.
- e) De no encontrarse vigente la garantía, y de ser necesaria la intervención de proveedores, el Asistente de Soporte se contactará con por lo menos tres proveedores a fin de presentar las propuestas respectivas al **Supervisor** de Sistemas.
- f) El **Supervisor** de Sistemas determinará cuál es la mejor propuesta colocando su rúbrica en el documento. Asimismo, coordinará con el Asistente de Soporte a fin de elaborar la Orden de Servicio, de acuerdo al formato preestablecido, y presentarla para su aprobación.
- g) Una vez remitida la orden de servicio, el Asistente de Sistemas archivará dicho documento junto con las cotizaciones recibidas.
- h) El Asistente de Soporte efectuará el seguimiento correspondiente al proveedor hasta que el equipo se encuentre operativo.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PRO-TI-008 Versión: 05
	<b>Mantenimiento de Equipos de Computo</b>	Fecha: 06/07/2021 Aprobado: GG Página 4 de 5

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

### 9.1. Se modificó el ítem 3. **RESPONSABILIDADES**

- El **Supervisor** de Sistemas: Es responsable de planificar las actividades y establecer lineamientos para la administración y control del mantenimiento de equipos informáticos.

### 9.2. Se adicionó el ítem 4. **ABREVIATURAS**

### 9.3. Se adicionó el ítem 5. **REFERENCIAS**

- **5.1. Estándar Internacional de Seguridad BASC 5.0.2 Versión 05 – 2017 (5.0.2): 5.2.d, 5.2.e**
- **5.2. Norma Internacional ISO 9001-2015: 7.1.3.b, 7.1.3.d**
- **5.3. Norma Técnica Peruana NTP ISO 37001:2017 (ISO 37001:2016): 5.1.2.c, 7.1**

### 9.4. Se modificó el ítem 7.1. El mantenimiento preventivo se realiza **02 veces al año**, por grupos de acuerdo al cronograma elaborado por el departamento de sistemas.


### 9.5. Se modificó el ítem 7.6. Cada reporte de mantenimiento preventivo deberá estar firmado con el visto bueno del responsable del mantenimiento y del **Supervisor** de Sistemas o usuario del equipo cuando el servicio esté concluido.

### 9.6. Se modificó el ítem 8.2. **MANTENIMIENTO CORRECTIVO**

- b) Luego de recibir los requerimientos el **Supervisor** de Sistemas indicará al Asistente de Sistemas, las revisiones a realizar a los equipos de cómputo. Como resultado de dicha revisión, el asistente de Sistemas determinará si el problema puede ser solucionado internamente o deberá recurrir al proveedor.
- c) En caso de optar por darle solución interna, el Asistente de Sistemas coordinará con el **Supervisor** de Sistemas las acciones a tomar.
- e) De no encontrarse vigente la garantía, y de ser necesaria la intervención de proveedores, el Asistente de Sistemas se contactará con por lo menos tres proveedores a fin de presentar las propuestas respectivas al **Supervisor** de Sistemas.
- f) El **Supervisor** de Sistemas determinará cuál es la mejor propuesta colocando su rúbrica en el documento. Asimismo, coordinará con el Asistente de Sistemas a fin de elaborar la Orden de Servicio, de acuerdo al formato preestablecido, y presentarla para su aprobación.


### 9.7. Se modificó el ítem 10. **ANEXOS**


- **10.1. FOR-TI-041 Mantenimiento de Equipos de Cómputo.**

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PRO-TI-008 Versión: 05
	<b>Mantenimiento de Equipos de Computo</b>	Fecha: 06/07/2021 Aprobado: GG Página 5 de 5

**10. ANEXOS**

**10.1. FOR-TI-041 Mantenimiento de Equipos de Cómputo.**

	FORMULARIO	Código : FOR-TI-041 Versión : 04 Fecha : 10/01/2014
	Mantenimiento de Equipos de Cómputo	Aprobado : GG Página : 01 de 01

<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b> <input type="checkbox"/>	<b>CORRECTIVO</b> <input type="checkbox"/>	
<b>Serie de Equipo</b> : _____	<b>On Site</b> <input type="checkbox"/>	
<b>Emprea / Area</b> : _____	<b>On Line</b> <input type="checkbox"/>	
<b>Usuario</b> : _____		
<b>Informe</b> : _____		
<b>Fecha:</b> ___/___/___	<b>Firma:</b> _____	

	ESTADO	BUENO	MALO		ESTADO	BUENO	MALO
TARJETA MADRE		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	USB		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PROCESADOR		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	TECLADO		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DISCO DURO		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	MOUSE		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MEMORIA		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	MONITOR		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FUENTE PODER		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COOLER CASE		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La impresión de este documento es considerada una COPIA NO CONTROLADA, se deberá validar la edición en el Blog de CLI; el mal uso del presente documento será considerado como una falta grave, cuya sanción será la indicada en el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa para este tipo de faltas.