

Universidad Nacional Ciro Alegría

Ley de creación N° 29756



UNCA

“CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DEL MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS Y REDES DE COMUNICACIÓN”

Aprobado con Resolución de Comisión Organizadora N° 704-2023-UNCA, de fecha
19 de octubre de 2023

OCTUBRE- 2023
HUAMACHUCO

¡La Universidad del Ande Liberteano!

	OTRO DOCUMENTO	CÓDIGO:	PTI-OD-10	
		FECHA:	Octubre – 2023	
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DEL MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS Y REDES DE COMUNICACIÓN	VERSIÓN:	01	
		PÁGINA:	2 de 5	

COMISIÓN ORGANIZADORA

PRESIDENTE

DR. WALTER JUAN VÁSQUEZ CRUZ

VICEPRESIDENTE ACADÉMICO

DR. ELISEO PUMACALLAHUI SALCEDO

VICEPRESIDENTE DE INVESTIGACIÓN

DR. ALBERTO VALENZUELA MUÑOZ

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
 <p>UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRIA TITAMACHUCO</p> <p>ING. JOSÉ MARTÍN ANDONAIRE FLORES JEFE DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL CIRÓ ALEGRIA COMISION ORGANIZADORA</p> <p>Dr. Walter Juan Vasquez Cruz PRESIDENTE</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL CIRÓ ALEGRIA COMISION ORGANIZADORA</p> <p>Dr. Walter Juan Vasquez Cruz PRESIDENTE</p>
<p>ING. JOSÉ MARTÍN ANDONAIRE FLORES</p>	<p>DR. WALTER JUAN VÁSQUEZ CRUZ</p>	<p>COMISIÓN ORGANIZADORA</p>
<p>25-10-2023</p>	<p>25-10-2023</p>	<p>25-10-2023</p>

	OTRO DOCUMENTO	CÓDIGO:	PTI-OD-10	
		FECHA:	Octubre – 2023	
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DEL MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS Y REDES DE COMUNICACIÓN	VERSIÓN:	01	
		PÁGINA:	3 de 5	

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Proceso: Mantenimiento de equipos informáticos y redes de comunicación.	Dueño del proceso: Oficina de Tecnologías de la Información.
Tipo de Proceso: Apoyo	

OBJETIVO DEL PROCESO

Gestionar las actividades de mantenimiento de equipos informáticos y redes de comunicación, brindando el soporte óptimo a los usuarios de la Universidad Nacional Ciro Alegría.

ENTRADAS

¿Cuáles son los inputs del proceso?

1. Solicitud de requerimientos de las oficinas o unidades.
2. Informes de Mantenimiento.

PROVEEDORES

¿Quiénes proveen los inputs?

1. Servicios de mantenimiento de las Oficinas o Unidades de la UNCA.
2. Comunidad Universitaria.

PRODUCTOS (SALIDAS)

¿Cuáles son los outputs del proceso?

1. Servicios de mantenimiento de equipos informáticos.
2. Servicios de mantenimiento de redes de comunicación.

CLIENTES/RECEPTORES

¿Quiénes reciben los outputs?

1. Oficina o Unidades de la UNCA.
2. Comunidad Universitaria.

GESTIÓN DEL PROCESO

¿Cómo se opera y controla el proceso?

Actividades

¿Cuáles son las actividades/ tareas y secuencia dentro del proceso?

1. Requerimientos y/o programación de mantenimiento.
2. Configuración de equipos.
3. Limpieza de equipos.
4. Desinfección de equipos.
5. Verificación de la red local.
6. Ampliación de la red local.

CONTROLES

¿Cuáles son las actividades orientadas a la verificación del cumplimiento de los requisitos del producto?

- Informe de solicitud de requerimiento de soporte técnico.
- Informe Mantenimiento de Equipos Informáticos.
- Informe Mantenimiento de Equipos de Red.

	OTRO DOCUMENTO	CÓDIGO:	PTI-OD-10	
		FECHA:	Octubre – 2023	
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DEL MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS Y REDES DE COMUNICACIÓN	VERSIÓN:	01	
		PÁGINA:	4 de 5	

SOPORTE Y RECURSOS

¿De qué manera se da soporte a las actividades del proceso?

DOCUMENTOS INTERNOS

(Procedimientos, instructivos, políticas, normas internas, etc.).

1. Plan de Implementación, Administración y Actualización de los Sistemas Integrados de Información.
2. El Plan Operativo Institucional.
3. Estatuto de la UNCA.
4. Plan Estratégico Institucional de la UNCA 2022-2025.
5. Modelo Educativo de la UNCA.
6. Reglamento General de la UNCA.
7. Reglamento de Organización y Funciones de la UNCA.

DOCUMENTOS EXTERNOS

(Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.).

1. Norma ISO 9001:2015. Requisitos del sistema de gestión de calidad.
2. Norma ISO 9000:2015. Vocabulario.
La Constitución Política del Perú.
Ley N° 30220 - Ley Universitaria.
5. Decreto Supremo N° 012-2020-MINEDU. Política Nacional de Educación Superior y Técnico-Productiva (PNESTP) al 2030.
6. Resolución del Consejo Directivo N° 043-2020-SUNEDU/CD que aprueba el Reglamento del procedimiento de licenciamiento para universidades nuevas.
7. Resolución de Superintendencia N° 055-2021-SUNEDU que aprueba "Consideraciones para la valoración de los medios de verificación establecidos en la matriz de condiciones básicas de calidad, componentes, indicadores y medios de verificación, por tipo de universidad".
8. Ley N° 28044 - Ley General de Educación.
9. Ley N° 29756 - Ley de Creación de la Universidad Nacional de Ciro Alegría.

REGISTROS

¿Qué registros dan evidencia de funcionamiento y eficacia del proceso?

1. Informe Mantenimiento de Equipos Informáticos.
2. Informe Mantenimiento de Red.

APOYO

¿De qué manera se da soporte a las actividades del proceso?

INFRAESTRUCTURA

	OTRO DOCUMENTO	CÓDIGO:	PTI-OD-10	
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DEL MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS Y REDES DE COMUNICACIÓN	FECHA:	Octubre – 2023	
		VERSIÓN:	01	
		PÁGINA:	5 de 5	

INSTALACIONES (Infraestructura física donde se ejecutan los procesos, que por defectos debe incluir servicios básicos)	SISTEMAS INFORMÁTICOS (Sistema funcional integrado que permite obtener, compartir y gestionar información)	EQUIPOS (Equipamiento utilizado en la ejecución del proceso. Ejm: computadoras, laptops, impresoras, escáner, etc).	
<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Tecnologías de la Información. 		<ul style="list-style-type: none"> Herramientas de soporte. Herramientas de red. 	
CONDICIONES DE AMBIENTE DE TRABAJO ¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo? (temperatura, humedad, iluminación, medidas de seguridad especiales, etc.)			
1. Orden y limpieza. 2. Temperatura ambiente. 3. Medidas de Bioseguridad.			
RECURSOS HUMANOS (indicar puesto del personal y número de personas por puesto)			
Nombre del puesto			Número
1. Jefe Oficina de la Tecnologías de la Información.			01
2. Asistente de la Oficina de Tecnologías de la Información.			01
INDICADORES DE DESEMPEÑO ¿Existen indicadores de desempeño para monitorear y controlar el proceso?			
Nombre del Indicador	Formula del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta
Número de equipos informáticos atendidos.	Número de equipos informáticos atendidos	Anual	120
Número de equipos de redes de comunicación atendidos.	Número de equipos de redes de comunicación atendidos	Anual	120

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DOCUMENTO DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	Resolución de Comisión Organizadora N° 704-2023/CO-UNCA Fecha: 19 de octubre de 2023	Aprueba la Caracterización del Mantenimiento de Equipos Informáticos y Redes de Comunicación de la Universidad Nacional Ciro Alegría.