

Universidad Nacional Ciro Alegría

Ley de creación N° 29736





UNCA

“PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS Y DE REDES DE COMUNICACIÓN”

Aprobado con Resolución de Comisión Organizadora N° 702-2023/CO-UNCA, de
fecha 19 de octubre de 2023

OCTUBRE – 2023
HUAMACHUCO

La impresión o copia adquiere el estado de “DOCUMENTO NO CONTROLADO”

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PTI-PR-02	
		FECHA:	Octubre 2023	
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS Y DE REDES DE COMUNICACIÓN	VERSIÓN:	01	
		PÁGINA:	2 de 8	

COMISIÓN ORGANIZADORA

PRESIDENTE




DR. WALTER JUAN VÁSQUEZ CRUZ



VICEPRESIDENTE ACADÉMICO

DR. ELISEO PUMACALLAHUI SALCEDO

VICEPRESIDENTE DE INVESTIGACIÓN

DR. ELISEO PUMACALLAHUI SALCEDO

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

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PTI-PR-02		
		FECHA:	Octubre 2023		
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS Y DE REDES DE COMUNICACIÓN		VERSIÓN:		01
			PÁGINA:		3 de 8

1. OBJETIVO



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.

2. ALCANCE

El procedimiento tiene como alcance a los estudiantes, docentes y personal no docente de la Universidad Nacional Ciro Alegría.

3. BASE LEGAL

- 3.1. Norma ISO 9001:2015. Requisitos del sistema de gestión de calidad.
- 3.2. Norma ISO 9000:2015. Vocabulario
- 3.3. La Constitución Política del Perú.
- 3.4. Ley N° 28044 - Ley General de Educación.
- 3.5. Ley Universitaria N° 30220
- 3.6. Decreto Supremo N° 012-2020-MINEDU. Política Nacional de Educación Superior y Técnico-Productiva (PNESTP) al 2030.
- 3.7. Resolución del Consejo Directivo N° 043-2020-SUNEDU/CD que aprueba el Reglamento del procedimiento de licenciamiento para universidades nuevas.
- 3.8. 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".
- 3.9. Ley N° 29756 - Ley de Creación de la Universidad Nacional de Ciro Alegría.
- 3.10. Estatuto de la Universidad Nacional Ciro Alegría.
- 3.11. Plan Estratégico Institucional de la Universidad Nacional Ciro Alegría 2022-2025.
- 3.12. Modelo Educativo de la Universidad Nacional Ciro Alegría.
- 3.13. Reglamento General de la Universidad Nacional Ciro Alegría.

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PTI-PR-02	
		FECHA:	Octubre 2023	
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS Y DE REDES DE COMUNICACIÓN	VERSIÓN:	01	
		PÁGINA:	4 de 8	

3.14. Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional
Ciro Alegría

3.15. Plan de Implementación, Administración Y Actualización de los Sistemas Integrados de Información.

3.16. Manual de Usuario del Sistema de Información de Gestión de Trámite Documentario.

4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

4.1. UNCA

Universidad Nacional
Ciro Alegría

4.2. OTI

Oficina de Tecnologías de la Información

4.3. AU

Área Usuaría: Oficinas, Unidades y Comunidad Universitaria



5. LINEAMIENTOS GENERALES

5.1. El Asistente Técnico de la OTI es el responsable de hacer cumplir este procedimiento, asegurando su implementación y control respectivo.

6. DESARROLLO

6.1. Descripción de la Actividad.

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1	Jefe de OTI Asistente Técnico de OTI	<p>Requerimientos y/o programación de mantenimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> - La gestión de requerimientos y la programación de mantenimiento de los equipos informáticos y redes de comunicación comienza con la recepción de las solicitudes por parte del AU a la OTI y son recepcionados por el jefe de la OTI. 	Informe de solicitud de requerimiento de soporte técnico.

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PTI-PR-02	
		FECHA:	Octubre 2023	
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS Y DE REDES DE COMUNICACIÓN	VERSIÓN:	01	
		PÁGINA:	5 de 8	



		<ul style="list-style-type: none"> - Una vez recibidos, el jefe de la OTI asigna la atención de estos requerimientos al asistente técnico de la OTI, quien se encarga de llevar a cabo el proceso de mantenimiento. - Estos requerimientos pueden ser de naturaleza preventiva, donde se programan de antemano y son reflejados en las evidencias del seguimiento del Plan Operativo Institucional. - El asistente técnico analiza cada requerimiento, evalúa su importancia y urgencia, y establece prioridades según las necesidades y recursos disponibles. Posteriormente, se procede a la programación del mantenimiento, asegurándose de realizar las tareas de forma ordenada y eficiente para minimizar el impacto en las operaciones y usuarios. 	
2	Asistente Técnico de OTI	<p>Configuración de equipos</p> <ul style="list-style-type: none"> - El asistente técnico se encarga de configurar los equipos informáticos de acuerdo con los estándares establecidos por la OTI y los requisitos específicos de cada usuario. Esto incluye la instalación y configuración de sistemas operativos, 	Informe Mantenimiento de Equipos Informáticos



PROCEDIMIENTO



CÓDIGO: PTI-PR-02
FECHA: Octubre 2023
VERSIÓN: 01
PÁGINA: 6 de 8



PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS Y DE REDES DE COMUNICACIÓN

		software y controladores necesarios para el funcionamiento óptimo de los equipos.	
3	Asistente Técnico de OTI	Limpieza de equipos <ul style="list-style-type: none">- El asistente técnico realiza limpieza física de los equipos informáticos para asegurar su buen funcionamiento y prolongar su vida útil.- Esto implica la remoción del polvo y suciedad acumulados en los componentes internos y externos de los equipos, utilizando herramientas y productos adecuados.	Informe Mantenimiento de Equipos Informáticos
4	Asistente Técnico de OTI	Desinfección de equipos <ul style="list-style-type: none">- El asistente técnico se encarga de llevar a cabo la desinfección de los equipos para eliminar virus, malware y otras amenazas que afectan su rendimiento. Esta tarea implica utilizar herramientas especializadas y programas antivirus para detectar y eliminar cualquier software malicioso que pueda comprometer la seguridad y el buen funcionamiento de los sistemas.- La desinfección se realiza de manera exhaustiva, escaneando los archivos, discos duros y memorias, y eliminando cualquier amenaza identificada. Esto	Informe Mantenimiento de Equipos Informáticos





	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PTI-PR-02		
		FECHA:	Octubre 2023		
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS Y DE REDES DE COMUNICACIÓN		VERSIÓN:		01
			PÁGINA:		7 de 8



		<p>contribuye a mantener la integridad de los equipos y a asegurar un entorno informático seguro y libre de problemas que puedan afectar la productividad de los usuarios.</p>	
5	Asistente Técnico de OTI	<p>Verificación de red local</p> <ul style="list-style-type: none"> - El asistente técnico realiza verificaciones y pruebas en la red local para asegurarse de su correcto funcionamiento, esto incluye comprobar la conectividad de los dispositivos, la configuración de los routers y switches, así como el rendimiento de la red. 	Informe Mantenimiento de Equipos de Red
6	Asistente Técnico de OTI	<p>Ampliación de la red local</p> <ul style="list-style-type: none"> - Después de realizar la verificación de la red local, el Asistente de OTI procede a evaluar la necesidad de expandir la red o instalar nuevos dispositivos de red, como routers, switches o puntos de acceso. Además, se encarga de configurar y garantizar la correcta conectividad de estos nuevos dispositivos con la infraestructura de red preexistente 	Informe Mantenimiento de Equipos de Red

7. REGISTROS

- Informe de solicitud de requerimiento de soporte técnico

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PTI-PR-02		
		FECHA:	Octubre 2023		
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS Y DE REDES DE COMUNICACIÓN		VERSIÓN:		01
			PÁGINA:		8 de 8

- Informe Mantenimiento de Equipos Informáticos.
- Informe Mantenimiento de Equipos de Red.

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DOCUMENTO DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	Resolución de Comisión Organizadora N° 702-2023/CO-UNCA Fecha: 19 de octubre de 2023	Aprueba el Procedimiento de mantenimiento de equipos informáticos y de redes de comunicación de la Universidad Nacional Ciro Alegría.



9. ANEXOS

9.1. Anexo N° 01: Flujograma del Procedimiento de Mantenimiento de Equipos Informáticos Y de Redes de Comunicación

