



Procedimiento de Gestión de Equipos informáticos Procedimiento

Código: S3.2.P5
Versión: 00
Fecha: 12/08/2025

Procedimiento de Gestión de Equipos informáticos

Versión	Fecha	Control de Cambios
00	12/08/2025	• Versión inicial.

Áreas Responsables	Nombres y Cargos
Elaborado: Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Erik Prado Especialista en Redes y Comunicaciones
Revisado: Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Moisés Palomino Jefe de Departamento de Tecnología de la Información y Comunicaciones
Homologado: Oficina de Planeamiento y Mejora Continua	Deymer Barturén Especialista de Calidad y Mejora de Procesos Miguel Tito Jefe de Oficina de Planeamiento y Mejora Continua
Aprobado: Gerencia de Administración y Finanzas	Julio Temple Gerente de Administración y Finanzas

Este documento es propiedad de Activos Mineros S.A.C. Queda prohibida su reproducción sin su autorización escrita. Es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico emitido por Activos Mineros S.A.C. Es responsabilidad del usuario asegurarse que corresponde a la versión vigente publicada en la red interna y/o página web institucional.



Devolvemos vida al planeta

Procedimiento de Gestión de Equipos informáticos Procedimiento

Código: S3.2.P5

Versión: 00

Fecha: 12/08/2025

INDICE

I.	OBJETIVO.....	3
II.	ALCANCE	3
III.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
IV.	VIGENCIA.....	3
V.	CONTENIDO	3
1.	DEFINICIONES / CONSIDERACIONES	3
2.	DISPOSICIONES GENERALES	4
3.	DESCRIPCION	4
4.	ALCANCES FUNCIONALES	6
5.	REGISTROS / ANEXOS	7



Devolvemos vida al planeta

Procedimiento de Gestión de Equipos informáticos Procedimiento

Código: S3.2.P5

Versión: 00

Fecha: 12/08/2025

I. OBJETIVO

Establecer las disposiciones y actividades necesarias para la gestión del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos de Activos Mineros SAC (en adelante AMSAC), garantizando la operatividad, integridad y seguridad de los activos tecnológicos.

II. ALCANCE

Aplica a todo el personal que utilicen equipos informáticos de AMSAC, cubriendo el mantenimiento de equipos informáticos.

III. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Decreto Supremo 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo 1412 que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre condiciones, requisitos y uso de tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
- Ley N° 29733, Ley de protección de Datos Personales y modificatorias.
- Política de Seguridad, Salud en el Trabajo, Medio Ambiente, Calidad, Integridad, Anticorrupción y Seguridad de la Información de AMSAC.
- Directiva S3.1.DR1 Uso de los Servicios y Recursos de Tecnología de la Información y Comunicaciones.
- Código de Ética y Conducta de AMSAC.

IV. VIGENCIA

Este documento entrará en vigencia a partir del primer día hábil después de la fecha de aprobación.

V. CONTENIDO

1. DEFINICIONES / CONSIDERACIONES

- 1.1. **Equipo Informático:** Dispositivos tecnológicos bajo responsabilidad de AMSAC utilizados para fines laborales. Incluye computadoras (PC o laptops), servidores, monitores, teclados, mouse, cargadores y demás periféricos o accesorios asociados, sean propios o arrendados.
- 1.2. **Mesa de ayuda TIC:** Sistema de tickets que centraliza la atención, registro y seguimiento de incidencias, requerimientos y actividades relacionadas al soporte técnico.
- 1.3. **Mantenimiento Preventivo:** Actividad periódica realizada por el Departamento de TIC para revisar el estado de los equipos informáticos asignados, asegurando su correcto funcionamiento y minimizando posibles fallas técnicas.
- 1.4. **Mantenimiento Correctivo:** Actividad realizada por el Departamento de TIC cuando un equipo informático (servidor o computadora) presenta una falla. Consiste en diagnosticar el problema, aplicar las acciones necesarias para su reparación y restablecer el funcionamiento normal del equipo en el menor tiempo posible.
- 1.5. **Equipo Propio:** Equipo informático (computadora o servidor) de propiedad de AMSAC, cuyo mantenimiento (preventivo o correctivo) es ejecutado por el DTIC.
- 1.6. **Equipo Arrendado:** Equipo informático (computadora o servidor) cuya propiedad legal pertenece a un tercero y que está bajo un contrato de arrendamiento o leasing,



Devolvemos vida al planeta

Procedimiento de Gestión de Equipos informáticos Procedimiento

Código: S3.2.P5

Versión: 00

Fecha: 12/08/2025

motivo por el cual su mantenimiento (preventivo o correctivo) es coordinado con el proveedor externo.

2. DISPOSICIONES GENERALES

- 2.1. El Jefe de Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones, como dueño del proceso, es responsable de que el proceso de Gestión de Equipos informáticos se efectúe cumpliendo los plazos y las disposiciones previstas en la normativa legal aplicable, los lineamientos de FONAFE y en el presente procedimiento.
- 2.2. El mantenimiento preventivo de los equipos informáticos, ya sean propios o arrendados, se realizará al menos una vez al año.
- 2.3. Todas las actividades de mantenimiento, ya sean preventivas o correctivas, deben planificarse de manera que cause la mínima interrupción posible al usuario o servicio.
- 2.4. El Departamento de TIC comunicará oportunamente a los usuarios la programación de actividades de mantenimiento, y, en caso de ser necesario, especificará las fechas previstas de entrega temporal de los equipos para su intervención.
- 2.5. El personal de Departamento de TIC debe coordinar previamente con el gerente, jefe o supervisor de área, antes de retirar o intervenir cualquier equipo informático del área a su cargo.
- 2.6. Los usuarios deben mantener respaldos actualizados de su información crítica y brindar las facilidades al Departamento de TIC para la ejecución de las actividades de mantenimiento en los plazos previstos.
- 2.7. Sólo el personal autorizado del Departamento de TIC (o el proveedor externo, en el caso de equipos arrendados) podrá abrir los equipos, manipular componentes internos o instalar software.
- 2.8. Cualquier anomalía o desperfecto que se detecte fuera del cronograma de mantenimiento previsto, ya sea por monitoreo o comunicación del usuario, deberá ser comunicado de inmediato al Departamento de TIC, mediante el sistema de mesa de ayuda para su atención y registro.
- 2.9. El Departamento de TIC llevará el registro y control de los mantenimientos de equipos informáticos.

3. DESCRIPCION

3.1. Mantenimiento de Equipos Informáticos

3.1.1. Mantenimiento de Computadoras

3.1.1.1. Mantenimiento Preventivo de Computadoras

Ejecutor	Actividad
Especialista de Redes y Comunicaciones	<ol style="list-style-type: none">1. Programar el cronograma de mantenimiento preventivo de equipos informáticos anualmente.2. Comunica a los usuarios sobre la fecha y hora del mantenimiento preventivo.
Usuario	<ol style="list-style-type: none">3. Respalidar su información personal antes del mantenimiento.4. Brindar facilidades al personal del Departamento de TIC para el acceso al equipo en la fecha programada.



Devolvemos vida al planeta

Procedimiento de Gestión de Equipos informáticos Procedimiento

Código: S3.2.P5

Versión: 00

Fecha: 12/08/2025

Ejecutor	Actividad
Especialista de Redes y Comunicaciones	Equipos informáticos propiedad de AMSAC: 5. Supervisa y/o realiza limpieza física de los equipos tecnológicos propios. 6. Supervisa y/o realiza la validación del correcto funcionamiento de hardware de los equipos tecnológicos. 7. Supervisa y/o realiza actualizaciones del sistema operativo, controladores y software de seguridad. 8. Registra y/o valida las actividades realizadas en el formato S3.2.P5.F1 "Reporte de mantenimiento". Equipos informáticos arrendados: 9. Programa y coordina con el proveedor externo el mantenimiento de los equipos informáticos arrendados. 10. Valida que las actividades ejecutadas por el proveedor se ajusten a lo coordinado y que queden debidamente documentadas con evidencias en el reporte de mantenimiento. 11. Solicita al proveedor que las actividades de mantenimiento realizadas se documenten y firmen en el formato S3.2.P5.F1 "Reporte de mantenimiento", y verificar su entrega oportuna.

3.1.1.2. Mantenimiento Correctivo de Computadoras

Ejecutor	Actividad
Usuario	1. Reporta fallas o incidentes mediante el sistema de mesa de ayuda TIC.
Especialista de Redes y Comunicaciones	Equipos informáticos propiedad de AMSAC: 2. Diagnostica el problema reportado. 3. Supervisa y/o realiza la reparación o reemplazo de componentes defectuosos. 4. Valida el funcionamiento del equipo tras la intervención. 5. Registra la intervención en el sistema de Mesa de Ayuda y en el formato S3.2.P5.F1 "Reporte de mantenimiento". Equipos informáticos arrendados: 6. Coordina con el proveedor externo la atención correctiva. 7. Verifica que el servicio del proveedor cumpla con los estándares de AMSAC y adjuntar evidencias. 8. Asegura que las actividades del proveedor queden registradas en el formato S3.2.P5.F1 "Reporte de mantenimiento".



Devolvemos vida al planeta

Procedimiento de Gestión de Equipos informáticos Procedimiento

Código: S3.2.P5

Versión: 00

Fecha: 12/08/2025

3.1.2. Mantenimiento de Servidores

3.1.2.1. Mantenimiento Preventivo de Servidores

Ejecutor	Actividad
Especialista de Redes y Comunicaciones	Servidores propiedad de AMSAC: <ol style="list-style-type: none">1. Programa el mantenimiento preventivo anual de servidores.2. Supervisa y/ o realiza la verificación del estado de discos, memoria, temperatura y ventilación.3. Supervisa y/o realiza la aplicación de actualizaciones críticas del sistema operativo y firmware.4. Valida la integridad de respaldos y logs del sistema.5. Registra y/o valida las actividades realizadas en el formato S3.2.P5.F1 "Reporte de mantenimiento". Servidores arrendados: <ol style="list-style-type: none">6. Coordina con el proveedor externo la ejecución del mantenimiento preventivo.7. Verifica que el proveedor ejecute las actividades conforme a lo establecido y que documente correctamente las evidencias correspondientes.8. Asegura que el proveedor complete y remita el reporte de mantenimiento según el formato S3.2.P5.F1 "Reporte de mantenimiento".

3.1.2.2. Mantenimiento Correctivo

Ejecutor	Actividad
Especialista de Redes y Comunicaciones	Servidores propiedad de AMSAC: <ol style="list-style-type: none">1. Detecta alertas o fallos mediante monitoreo o reportes de usuarios.2. Diagnostica la causa raíz del incidente.3. Ejecuta las acciones correctivas que correspondan al incidente identificado (reemplazo de hardware, restauración de servicios, etc.).4. Valida la recuperación del servicio y comunicar al área afectada.5. Registra el incidente y acciones correctivas ejecutadas en el formato S3.2.P5.F1 "Reporte de mantenimiento". Servidores arrendados: <ol style="list-style-type: none">6. Solicita al proveedor externo la atención correctiva inmediata, detallando el incidente identificado.7. Verifica que las intervenciones del proveedor cumplan con los estándares de AMSAC.8. Asegura que las actividades del proveedor queden registradas en el formato S3.2.P5.F1 Reporte de mantenimiento.

4. ALCANCES FUNCIONALES

4.1. Gerente de Administración y Finanzas

- Aprobar el presente procedimiento.



Devolvemos vida al planeta

Procedimiento de Gestión de Equipos informáticos Procedimiento

Código: S3.2.P5

Versión: 00

Fecha: 12/08/2025

- Disponer los recursos necesarios para la implementación del presente procedimiento.

4.2. Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

- Conducir el proceso de Gestión de Equipos Informáticos, cumpliendo los plazos y las disposiciones previstas en los lineamientos de FONAFE, la normativa legal aplicable y el presente procedimiento.
- Velar por el cumplimiento del presente procedimiento.
- Velar porque el procedimiento se mantenga vigente, siendo responsable de realizar revisiones y actualizaciones periódicas.
- Asegurar que los equipos informáticos cumplan con las revisiones periódicas y el mantenimiento preventivo de los equipos asignados.

4.3. Especialista de Redes y Comunicaciones

- Ejecutar y/o supervisar las actividades operativas de mantenimiento equipos informáticos, siguiendo los lineamientos establecidos en el procedimiento.
- Verificar que las actividades realizadas queden documentadas en el formato correspondiente y reportar al Jefe del Departamento de TIC cualquier incidente o hallazgo relevante.
- Coordinar con proveedores externos la programación, ejecución y validación del mantenimiento de equipos arrendados.

4.4. Usuarios

- Reportar oportunamente cualquier falla, comportamiento anómalo o necesidad de mantenimiento mediante los canales establecidos, como el sistema de mesa de ayuda TIC.
- Brindar las facilidades para el acceso al equipo informático cuando se programe mantenimiento preventivo o correctivo.
- Verificar el funcionamiento del equipo después de la intervención técnica y brindar conformidad cuando corresponda.

5. REGISTROS / ANEXOS

- Formato S3.2.P5.F1 "Reporte de Mantenimiento".