



CERTIFICADO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES  
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE DEBE EN EL ARCHIVO  
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ  
Jefe de la Oficina de Gestión Documentaria y Archivo  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

## RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL REGIONAL

Nº 382 -2007-GRC/GGR

Callao, 14 JUN 2007

### VISTOS:

La Directiva General: "Procedimiento de Atención de Soporte Técnico, Compra de Repuestos y Actualización de Inventarios", propuesta por la Oficina de Sistemas, Informática y Estadística;

### CONSIDERANDO:

Que, es competencia de la Oficina de Sistemas, Informática y Estadística, establecido en el Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional del Callao, plantear las normas y procedimientos relacionados al uso de medios informáticos utilizados en la Institución;

Que, estando en concordancia con las disposiciones emitidas por el ente rector, Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática referente a Recomendaciones Técnicas para la Protección Física de los Equipos y Medios de Procesamiento de la Información en la Administración Pública;

Que, la Gerencia de Asesoría Jurídica es de opinión, que resulta procedente emitir el acto administrativo por el cual se aprueba la Directiva General: "Procedimiento de Atención de Soporte Técnico, Compra de Repuestos y Actualización de Inventarios", el cual constituirá un instrumento de gestión del Gobierno Regional del Callao.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley Nº 27867 – Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, modificada por la Ley Nº 27902 y en uso de las atribuciones conferidas por el Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional del Callao, aprobado mediante Ordenanza Regional Nº 004-2006-REGION CALLAO-CR de fecha 21 de Marzo del 2006, y de conformidad a las facultades delegadas en la Resolución Ejecutiva Regional Nº 183-2007-Gobierno Regional del Callao-PR de fecha 24 de Abril de 2007;

### SE RESUELVE:

**ARTICULO 1º.-** Aprobar la Directiva "Procedimiento de Atención de Soporte Técnico, Compra de Repuestos y Actualización de Inventarios", que forma parte integrante de la presente resolución.

**ARTICULO 2º.-** Dejar sin efecto toda disposición administrativa que se oponga a la presente.





**ARTICULO 3°.-** Notificar la presente Resolución a las unidades orgánicas del Gobierno Regional del Callao, disponiendo la aplicación de lo especificado en la Directiva "Procedimiento de Atención de Soporte Técnico, Compra de Repuestos y Actualización de Inventarios".

**REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.**

GUBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

Arg. FERNANDO E. GORDILLO TORDOYA  
GERENTE GENERAL REGIONAL

CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES  
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO  
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ  
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO





## DIRECTIVA GENERAL N° 03-2007-GRC/GGR GERENCIA GENERAL REGIONAL

Procedimiento de Atención de Soporte Técnico, Compra de  
Repuestos y Actualización de Inventarios.

**FORMULADA POR: Oficina de Sistemas, Informática y Estadística**

**FECHA: 14 JUN 2007.**

### I. OBJETIVO

Normar el procedimiento a seguir para atender las fallas en los equipos de cómputo de los usuarios de la Institución, así como el registro de la información para el control diario de fallas, adquisición de repuestos y actualización de inventarios.

### II. FINALIDAD

Asegurar la adecuada y oportuna atención del soporte técnico informático a los usuarios de la institución.

### III. BASE LEGAL

- Decreto Supremo N° 002-2007-PCM Modifican Decreto Supremo N° 013-2003-PCM y establecen disposiciones referidas a licenciamiento de software en entidades públicas.
- Resolución Jefatural N° 090-95-INEI- Aprobar la Directiva N° 008-95-INEI/SJI "Recomendaciones Técnicas para la Protección Física de los Equipos y Medios de Procesamiento de la Información en la Administración Pública".
- Directiva N° 008-2003-INEI/DTNP Normas Técnicas para la Administración del Software Libre en los Servicios Informáticos de la Administración Pública.
- Resolución de Contraloría General N° 320 – 2006 – CG Normas de Control Interno.
- Resolución Ejecutiva Regional N° 272-2005 Gobierno Regional del Callao-PR- Directiva: Administración, Acceso, Uso y Custodia de Bienes Muebles de propiedad del Gobierno Regional del Callao asignado a los trabajadores.
- ORDENANZA REGIONAL N° 004-2006- REGION CALLAO-CR.- Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional del Callao de fecha 21 de Marzo del 2006.
- Ley N° 27867 Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y su Modificatoria la Ley N° 27902

### IV. ALCANCE

La presente Directiva es de cumplimiento obligatorio por las Unidades Orgánicas del Gobierno Regional del Callao.

CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES  
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO  
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

DIRECTIVA GENERAL N° 03-2007-GRC/GGR

Página 1 de 4

ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ  
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

14 JUN. 2007





ANTONY FERNANDEZ FERNANDEZ  
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y PDI  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

### V. NORMAS

14 JUN. 2007

1. De la Resolución Ejecutiva Regional N° 272-2005 Gobierno Regional del Callao-PR- Directiva: Administración, Acceso, Uso y Custodia de Bienes Muebles de propiedad del Gobierno Regional del Callao asignado a los trabajadores, se indica lo siguiente:
  - a. Los Funcionarios, trabajadores y/o practicantes que prestan servicios en o para el Gobierno Regional del Callao, son los únicos autorizados para utilizar y/o emplear los bienes asignados, estando en la obligación de utilizarlos correctamente y velar por su conservación.
  - b. Todo cambio de asignación y/o ubicación, que altere la naturaleza de los bienes, deberán de realizarse con conocimiento y coordinación de la Oficina de Gestión Patrimonial, bajo responsabilidad de la persona a quien este asignado el bien.
2. Se prohíbe al personal de soporte técnico informático que instale software que no tenga licencia, informando por escrito a la Jefatura de la Oficina de Sistemas, Informática y Estadística de aquella que encuentre instalado en las computadoras del Gobierno Regional del Callao.
3. El personal de soporte técnico informático, no debe utilizar componentes de otros equipos de cómputo, que no hayan sido avalados por la Oficina de Gestión Patrimonial, para su nueva asignación.
4. Solamente el personal de soporte técnico informático de la Oficina de Sistemas, Informática y Estadística son los autorizados para abrir los equipos de cómputo del Gobierno Regional del Callao.
5. Cada usuario tramitará obligatoriamente y bajo su responsabilidad, ante la Oficina de Gestión Patrimonial los desplazamientos de bienes que estén a su cargo, por transferencia, devolución, reparación, préstamo, traslado o nueva asignación, en aplicación de la Resolución Ejecutiva Regional N° 272-2005 Gobierno Regional del Callao-PR- Directiva: Administración, Acceso, Uso y Custodia de Bienes Muebles de propiedad del Gobierno Regional del Callao asignado a los trabajadores.
6. Cuando el personal de soporte técnico informático cambie un componente de un equipo de cómputo deberá ser remitido a la Oficina de Logística – Área de Almacén, con la aprobación de la Oficina de Gestión Patrimonial, quien a su vez registrara el cambio realizado.
7. Los requerimientos de materiales para la reparación de los equipos de cómputo o instalación de nuevos puntos de red, debe de tener el



003



nombre y la firma del personal de soporte técnico informático que lo ha solicitado y la aprobación de la jefatura de las Unidades Orgánicas que lo solicita, además de la aprobación de la Jefatura de la Oficina de Sistemas, Informática y Estadística.

## VI. MECANICA OPERATIVA

1. Las Unidades Orgánicas del Gobierno Regional del Callao, solicitan por escrito, verbal o telefónico su requerimiento de soporte técnico informático, sobre la falla de un equipo, periférico o dispositivo del computador.
2. **Para los Equipos sin Garantía:**
  1. El personal de Soporte Técnico Informático, realiza la revisión y diagnóstico del equipo, y se confecciona la respectiva Ficha de Asistencia Técnica" (Anexo N° 01), debiendo detallar el problema encontrado y la solución. Si no es necesario adquirir repuestos, se procede a la reparación y se entrega una copia al usuario, archivando el original en la Oficina de Sistemas, Informática y Estadística.
  2. En el caso que sea necesario adquirir repuestos, de igual manera se llena la Ficha de Asistencia Técnica indicando el diagnóstico y la relación de repuestos necesarios para su reparación. Se entrega una copia al usuario y se almacena el original en la Oficina de Sistemas, Informática y Estadística.
  3. El usuario procederá a formular su requerimiento en el formulario respectivo, adjuntando como sustento, una copia de la Ficha de Asistencia Técnica.
  4. La Oficina de Logística procederá a la adquisición de los repuestos solicitados y los entregará al solicitante.
  5. El usuario se comunicará con el personal de soporte técnico informático, y procederá al cambio, dejando operativo el equipo.
  6. Finalmente, se confeccionará una nueva Ficha de Asistencia Técnica, detallando los repuestos cambiados y se entregarán a la Oficina de Logística - Área de Almacén los dispositivos que presentaban fallas y que fueron reemplazados.
  7. La Oficina de Logística, a través del Área competente se encargará de la actualización de los inventarios.
3. **Para los Equipos con Garantía**
  1. El personal de Soporte Técnico Informático, realiza la revisión y diagnóstico del equipo, y confecciona la Ficha de Asistencia Técnica", detallando el problema.
  2. Luego, Soporte Técnico informático se comunica con el proveedor y en la Ficha Técnica anota la persona con la que se contactó, fecha y hora, así como la fecha y hora probable para la atención. Se entrega una copia al usuario, archivando el original en la Oficina de Sistemas, Informática y Estadística.



DIRECTIVA GENERAL N° -2007-GRC/GGR

003

CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES  
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO  
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

Página 3 de 4

ANTONY FERNANDEZ FERNANDEZ  
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

14 JUN. 2007



3. El proveedor realiza la reparación del equipo en presencia del personal del Soporte Técnico Informático, quien confecciona una nueva Ficha de Asistencia Técnica, detallando los servicios brindados y los repuestos cambiados, y anexando la documentación entregada por el proveedor (Guías de remisión, reportes de atención, etc).
4. La Oficina de Sistemas, Informática y Estadística archiva la documentación para su consolidación semanal.

#### VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1. La Oficina de Sistemas, Informática y Estadística deberá gestionar la adquisición de un stock mínimo de componentes informáticos para ser utilizados como repuestos por el personal de soporte técnico informático.
2. La Jefatura de la Oficina de Sistemas, Informática, y Estadística designará a un responsable de administrar el stock de repuestos de componentes informáticos.
3. Los componentes informáticos del stock de repuestos solo serán utilizados para las reparaciones solicitadas por las Unidades Orgánicas, quienes adquirirán el repuesto con las mismas características para ser devuelto a la Oficina de Sistemas, Informática y Estadística.



#### VIII. RESPONSABILIDAD

Es de responsabilidad de las Unidades Orgánicas del Gobierno Regional del Callao el cumplimiento de la presente Directiva.

#### ANEXOS

01. Formulario: Ficha de Asistencia Técnica.
02. Flujograma – Proceso de Atención de Requerimientos, Adquisición de Repuestos y Actualización de Inventarios.

CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES  
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO  
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ  
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

14 JUN. 2007





## ANEXO N° 01



# FICHA DE ASISTENCIA TECNICA

N° \_\_\_\_\_

Fecha

\_\_\_\_ | \_\_\_\_ | \_\_\_\_

## A. DATOS DEL SOLICITANTE

GERENCIA / OFICINA \_\_\_\_\_

Nombre del Solicitante \_\_\_\_\_

Usuario del Equipo \_\_\_\_\_

Local \_\_\_\_\_

Motivo de Solicitud \_\_\_\_\_

CERTIFICADO EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

ANTONY FERNANDEZ FERNANDEZ  
Jefe de la Oficina de Transparencia Documental y Archivo  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

14 JUN. 2007

## B. TIPO DE MANTENIMIENTO

PREVENTIVO

CORRECTIVO

ACTUALIZACION

## C. IDENTIFICACION DEL EQUIPO

ACCESORIO	MARCA/MODELO	TIPO	N° SERIE	COD. PATRIMONIAL
1. Monitor				
2. C.P.U.				
3. Teclado				
4. Mouse				
5. Otros				

## D. DEL INFORME TECNICO

Diagnostico / Trabajo Efectuado

Reparación

Cambio

Actualización

Instalación Software

Observaciones

## E. DE LA VISITA

1. Técnico \_\_\_\_\_

2. Fecha

\_\_\_\_ | \_\_\_\_ | \_\_\_\_

Hora DE \_\_\_\_ A \_\_\_\_



\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL SOLICITANTE

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL TECNICO



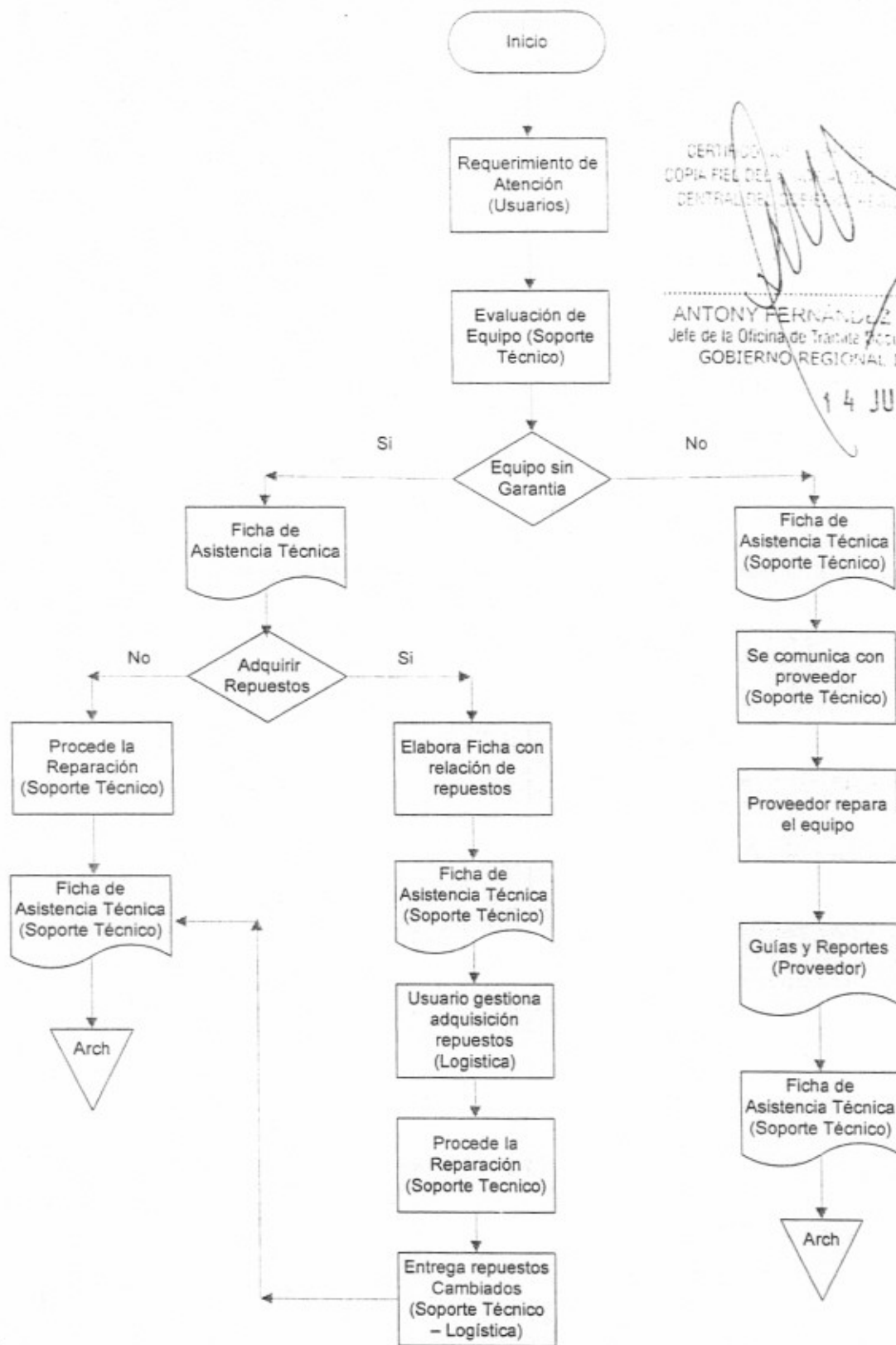
003





## ANEXO N° 02

# Flujograma – Proceso de Atención de Requerimientos, Adquisiciones de Repuestos y Actualización de Inventarios



CERTIFICADO DE AUTENTICIDAD  
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE SE ENCUENTRA EN ARCHIVO  
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

ANTONY FERNANDEZ FERNANDEZ  
Jefe de la Oficina de Trámite, Acción y Seguimiento  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

14 JUN. 2007

