



Junta Nacional de Justicia

RESOLUCIÓN N° 032-2022-DG-JNJ

San Isidro, 16 de mayo de 2022

VISTOS:

El Memorando N° 000139-2022-OTIGD y el Informe N° 000037-2022-OTIGD/JNJ de la Oficina de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital; y el Informe N° 0063-2022-OPCT/JNJ de la Oficina de Planificación y Cooperación Técnica, referidos a la propuesta de Plan de Ejecución y Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura Tecnológica de la Junta Nacional de Justicia; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 71 del Reglamento de Organización y Funciones de la Junta Nacional de Justicia establece las funciones de la Oficina de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital, siendo una de ellas el planificar y ejecutar medidas de seguridad necesarias que permitan proteger la información, software y hardware, en concordancia con las políticas institucionales; así como de formular, coordinar, ejecutar y evaluar el plan informático institucional;

Que, en el marco de sus funciones la Oficina de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital ha elaborado el Plan de Ejecución y Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura Tecnológica, el cual está enfocado a establecer lineamientos que permitan un adecuado mantenimiento preventivo de la infraestructura tecnológica, a fin de que opere en condiciones óptimas y garantice la continuidad de los servicios;

Que, el referido plan ha sido concebido para establecer las actividades y responsabilidades de la Oficina de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital, asociadas al proceso de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura tecnológica utilizada en las unidades de organización de la Junta Nacional de Justicia, a fin de que operen en condiciones óptimas y se garantice la continuidad de las actividades;

Que, el Plan de Ejecución y Mantenimiento Preventivo se vincula en los objetivos institucionales trazados en el Plan Estratégico Institucional (PEI), esto es, que coadyuve a la mejora integral de los procesos de soporte administrativo;

Que, la Oficina de Planificación y Cooperación Técnica en atención a sus competencias, a través del Informe de vistos, recomienda su aprobación;



Junta Nacional de Justicia

De conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Organización y Funciones así como en la Resolución N° 003-2022-P-JNJ de delegación de facultades a la Dirección General y con las visaciones de los jefes de las Oficinas de Asesoría Jurídica, Tecnologías de la Información y Gobierno Digital y de Planificación y Cooperación Técnica;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el Plan de Ejecución y Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura Tecnológica de la Junta Nacional de Justicia, que en anexo forma parte de la presente resolución.

Artículo 2.- Disponer que la Oficina de Planificación y Cooperación Técnica haga de conocimiento de las unidades de organización de la Junta Nacional de Justicia el plan aprobado por la presente resolución.

Artículo 3.- Publicar la presente resolución y su anexo en el portal de transparencia y en el portal institucional de la Junta Nacional de Justicia (www.jnj.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y archívese.

BETTY LILIANA MARRUJO ASTETE
DIRECTORA GENERAL
JUNTA NACIONAL DE JUSTICIA



JUNTA NACIONAL DE JUSTICIA

**PLAN DE EJECUCIÓN Y MANTENIMIENTO
PREVENTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA
TECNOLÓGICA**

2022

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	MARCO NORMATIVO.....	3
3.	GENERALIDADES	3
3.1.	OBJETIVOS.....	3
3.1.1.	<i>Objetivo general</i>	3
3.1.2.	<i>Objetivos específicos</i>	3
3.2.	ALCANCE	3
3.3.	JUSTIFICACIÓN	4
3.4.	ROLES Y RESPONSABILIDADES	4
3.5.	VINCULACIÓN CON EL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....	4
4.	GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	4
5.	DE LA OPERATIVIDAD DEL PLAN	4
6.	ESTADO ACTUAL DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.....	5
6.1.	INVENTARIO DE EQUIPOS.....	5
6.2.	MANTENIMIENTOS VIGENTES	5
7.	DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO.....	6
8.	DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO.....	6
9.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	7
10.	RECURSOS.....	8
10.1.	PERSONAL	8
10.2.	PRESUPUESTO.....	8
11.	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	8
12.	ANEXOS.....	9
12.1.	ANEXO 1. FORMATOS.....	9

1. INTRODUCCIÓN

El Plan de Ejecución y Mantenimiento Preventivo es una herramienta que le permite a la Oficina de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital (OTIGD) establecer un adecuado mantenimiento preventivo destinado a la conservación de la infraestructura tecnológica de la Junta Nacional de Justicia, que garantice que las actividades desarrollan las unidades de organización de la institución.

2. MARCO NORMATIVO

- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- Decreto Supremo N° 013-2003-PCM, “Medidas para garantizar la legalidad y adquisición de software”.
- Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, “Aprueban Normas de Control Interno”.
- Resolución Ministerial N°004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana “NTP-ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2ª. Edición”, en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática, modificada por Resolución Ministerial N° 166-2017-PCM y Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM.

3. GENERALIDADES

3.1. Objetivos

3.1.1. Objetivo general

El objetivo del presente Plan es establecer los lineamientos que permitan un adecuado mantenimiento preventivo de la infraestructura tecnológica, a fin de que opere en condiciones óptimas y se garantice la continuidad de los servicios.

3.1.2. Objetivos específicos

Los objetivos específicos del presente incluyen:

- a) Prevenir posibles fallos en el funcionamiento de la infraestructura tecnológica.
- b) Mitigar el impacto de los incidentes de continuidad que se presentasen.
- c) Reducir el costo destinado al mantenimiento correctivo de los equipos.

3.2. Alcance

El presente Plan de Ejecución y Mantenimiento Preventivo es de aplicación obligatoria para la Oficina de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital de la Junta Nacional de Justicia.

3.3. Justificación

El presente Plan está diseñado para establecer procedimientos de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura tecnológica (que soporta los sistemas de información de la JNJ) que usan todas las unidades de organización de la Junta Nacional de Justicia, a fin de que opere en condiciones óptimas y se garantice la continuidad de los servicios.

3.4. Roles y responsabilidades

3.4.1. La Oficina de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital cumple los siguientes roles:

- a) Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital, responsable de la supervisión y verificación del cumplimiento del presente Plan.
- b) Personal de mantenimiento preventivo, responsable de ejecutar las actividades de mantenimiento de la infraestructura.

3.5. Vinculación con el Plan Estratégico Institucional

El Plan de Ejecución y Mantenimiento Preventivo ha sido concebido para establecer las actividades y responsabilidades de la Oficina de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital asociadas al proceso de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura tecnológica utilizada en las unidades de organización de la Junta Nacional de Justicia, a fin de que operen en condiciones óptimas y se garantice la continuidad de las actividades.

En ese sentido, el Plan de Ejecución y Mantenimiento Preventivo se vincula en los objetivos institucionales trazados en el Plan Estratégico Institucional (PEI), esto es, que coadyuve a la mejora integral de los procesos de soporte administrativo.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Mantenimiento preventivo.** Actividad que tiene por finalidad prevenir posibles fallos en la infraestructura tecnológica de la entidad.
- **Mantenimiento correctivo.** Actividad que tiene por finalidad corregir fallos identificados en la infraestructura tecnológica de la entidad.

5. DE LA OPERATIVIDAD DEL PLAN

- a) La OTIGD definirá la cobertura (inventario) de la infraestructura tecnológica, para lo cual se desarrollarán los programas de mantenimiento preventivo, basados en la vigencia de la infraestructura, su criticidad, disponibilidad y otros criterios que se estimen pertinentes.

- b) La revisión y/o actualización de presente Plan se realiza anualmente.
- c) La OTIGD debe garantizar por lo menos un mantenimiento anual a la infraestructura tecnológica incluida en presente Plan.
- d) Las labores de mantenimiento a la infraestructura tecnológica, debe ser realizado por el personal calificado debidamente autorizado por la OTIGD.
- e) Las unidades de organización usuarias están en la obligación de acatar y apoyar en el proceso de mantenimiento a la infraestructura tecnológica, dando las facilidades del caso a la OTIGD para que se realice el trabajo respectivo. En caso amerite, la OTIGD debe facilitar las unidades de organización los medios para la continuidad de las operaciones mientras se realicen las actividades de mantenimiento preventivo.
- f) El mantenimiento que se realiza a la infraestructura tecnológica debe registrarse en una tabla (hoja de cálculo) para mantener un historial.
- g) Para un análisis periódico de la efectividad de las acciones realizadas y una eficiente gestión de los activos informáticos, la OTIGD registra y archiva los mantenimientos en el formato de atención y conformidad del mantenimiento.
- h) La adquisición de nueva infraestructura tecnológica debe incorporar cláusulas en sus especificaciones técnicas que permitan el mantenimiento preventivo y/o según corresponda, por la empresa proveedora.

6. ESTADO ACTUAL DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

6.1. Inventario de equipos

En el siguiente cuadro, se listan los principales componentes de la infraestructura tecnológica.

N°	Equipamiento y/o servicio
1	Sistema de seguridad perimetral
2	Sistema de almacenamiento SAN
3	Sistema de almacenamiento NAS
4	Servidor de BD Producción Oracle 12c
5	Equipo servidores de producción (intranet, extranet)
6	Servidor de correo electrónico
7	Servidor de Gestión de contenidos - Alfresco

6.2. Mantenimientos vigentes

Actualmente, se encuentra vigente el mantenimiento mensual del cableado estructurado hasta el 2022. Los mantenimientos de los demás componentes de la infraestructura tecnológica deben contratarse anualmente.

7. DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO

- a) El mantenimiento preventivo incluye la realización de labores de revisión, diagnóstico, limpieza y verificación del correcto funcionamiento de la infraestructura tecnológica.
- b) Las acciones de mantenimiento preventivo deben contribuir a prolongar la vida útil de los equipos de cómputo y reducir la tasa de fallas, a fin de asegurar la disponibilidad y buen desempeño de los equipos.
- c) El mantenimiento preventivo debe realizarse aun cuando los equipos tengan garantía vigente otorgada por el fabricante o el proveedor, entendiéndose que dicha garantía no constituye como sustituto del mantenimiento preventivo pues, técnicamente, la garantía protege contra defectos de fabricación, mientras que el mantenimiento preventivo protege contra el deterioro causado por la propia operación de los equipos.
- d) La OTIGD establece los procedimientos de ejecución, supervisión, evaluación y conformidad para el mantenimiento preventivo realizado por terceros, los mismos que tienen que ser incorporados en los términos de referencia para la contratación del respectivo servicio.
- e) Los trabajos de inspección, prueba, verificación y otros que se realizan sobre los equipos bajo mantenimiento preventivo, deben respetar las recomendaciones señaladas por el fabricante o en su defecto, lo acordado entre OTIGD y los proveedores de servicios de mantenimiento.
- f) Las acciones de mantenimiento preventivo deben llevarse a cabo de conformidad con los cronogramas establecidos, y de ser del caso, coordinados previamente con las unidades de organización usuarias, a fin de asegurar el acceso físico a los respectivos equipos.
- g) Los cronogramas de mantenimiento establecidos detallan al responsable, fecha, hora y lugar de ejecución de las labores planificadas y coordinadas.
- h) El mantenimiento preventivo realizado por proveedores de servicios debe contemplar lo siguiente:
 - Será supervisado y validado por el personal técnico calificado de la OTIGD.
 - Incluirá la realización del diagnóstico de los equipos.
 - Dará cumplimiento al presente Plan.
 - Cumplirá con los procedimientos técnicos - administrativos que establezca la OTIGD.
- i) Cada actividad de mantenimiento preventivo debe finalizar con la elaboración de un formato de atención sobre la labor realizada, en el que conste el cumplimiento de los procedimientos establecidos para el mantenimiento y las incidencias encontradas durante su ejecución.

8. DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO

- a) Las acciones de mantenimiento correctivo deben permitir la recuperación y puesta en operación, en el menor tiempo posible, de los equipos que hayan presentado fallas o averías que impidan su normal funcionamiento.

- b) Las acciones de mantenimiento correctivo que se incluyan en las contrataciones de bienes y servicios de la infraestructura tecnológica son establecidas por la OTIGD y deben permitir la recuperación y puesta en operación, en el menor tiempo posible, de los equipos que hayan presentado fallas o averías que impidan su normal funcionamiento.
- c) Los equipos que presenten fallas son retirados por la OTIGD para efectos de revisión y/o reparación debiendo considerar lo siguiente:
 - Coordinar con la unidad orgánica y cumplir con los procedimientos administrativos establecidos respecto al movimiento de bienes.
 - Si el traslado del equipo es efectuado mediante un servicio de terceros, será por cuenta, costo y riesgo del proveedor, bajo términos de confidencialidad.
- d) El usuario cuyo equipo se encuentre en mantenimiento correctivo puede solicitar información sobre el avance del mismo comunicándose con el soporte tecnológico de la OTIGD por vía telefónica o mediante correo electrónico: soporte@jn.j.gob.pe, la cual está en la obligación de responder oportunamente la solicitud.
- e) En todo servicio de mantenimiento correctivo que se contrate para la infraestructura tecnológica, la OTIGD establece los tiempos máximos permisibles de respuesta, solución temporal y solución definitiva de los problemas que se reporten, de acuerdo con la criticidad del equipamiento involucrado.
- f) Cuando amerite, en los términos de referencia de los servicios de mantenimiento correctivo debe incluirse cláusulas de penalidades progresivas a aplicar a los proveedores por sobrepasar los tiempos máximos permisibles así establecidos.
- g) En los servicios de mantenimiento correctivo para equipos críticos, la OTIGD debe prever que el proveedor proporcione en préstamo, como solución temporal, un equipo de características similares o mejores al del equipo a reparar, con la finalidad de no perjudicar la continuidad de las actividades laborales o el trabajo de las unidades de organización afectadas.
- h) Al final de las labores de mantenimiento correctivo, el proveedor del servicio debe elaborar un reporte técnico en donde se registre el diagnóstico del problema, las acciones correctivas realizadas y las incidencias encontradas durante la reparación.

9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

A continuación, se presenta el cronograma de actividades del presente Plan. El mantenimiento correctivo se realiza de acuerdo con los incidentes reportados.

Actividades		Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término	T2 2022	T3 2022	T4 2022
1	Realizar un diagnóstico de la infraestructura tecnológica de la JNJ. <i>Medio de verificación: Informe de diagnóstico de la infraestructura tecnológica</i>	Coordinador de Infraestructura	15/05/2022	30/05/2022			
2	Elaborar el cronograma de mantenimiento preventivo del año en curso.	Coordinador de Infraestructura	01/06/2022	20/06/2022			

Actividades		Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término	T2 2022	T3 2022	T4 2022
	Medio de verificación: Informe con el cronograma de mantenimiento preventivo del año en curso						
3	Ejecutar el mantenimiento preventivo de la infraestructura. Medio de verificación: Informes de ejecución de mantenimientos preventivos	Coordinador de Infraestructura	01/07/2022	30/11/2022			
4	Verificar la eficacia del mantenimiento preventivo realizado. Medio de verificación: Informes de eficacia de los mantenimientos preventivos	Coordinador de Infraestructura	15/09/2022	31/12/2022			

10. RECURSOS

10.1. Personal

La Oficina de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital es la encargada de elaborar, supervisar y conducir el presente Plan; a continuación, se detalla el personal que interviene en la ejecución y mantenimiento preventivo:

- Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital.
- Personal de mantenimiento preventivo.

La capacitación del personal en la implementación del Plan de Ejecución y Mantenimiento Preventivo se desarrolla en una serie de charlas de capacitación que se realizan de manera anual, a cargo de la Unidad de Recursos Humanos en coordinación con el Jefe de OTI.

10.2. Presupuesto

Las actividades descritas en el presente Plan se financian con el presupuesto institucional asignado a la Oficina de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital.

11. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La Oficina de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital realiza el seguimiento constante y continuo de los componentes de la infraestructura tecnológica que se encuentran instalados en las sedes de la JNJ, supervisando el cumplimiento del presente Plan, así como la realización de los procedimientos técnicos de mantenimiento definidos. Se considerarán los siguientes indicadores (métricas) para la evaluación del Plan:

- Porcentaje de cumplimiento del cronograma de mantenimientos preventivos
- Porcentaje de mantenimientos correctivos recurrentes

La Oficina de Planificación y Cooperación Técnica es el órgano encargado de realizar el seguimiento y monitoreo del cumplimiento de las actividades establecidas en el presente Plan, el cual se realizará con periodicidad trimestral.

El Plan de Ejecución y Mantenimiento Preventivo será actualizado según se vaya incorporando nueva infraestructura tecnológica además de identificarse cambios en el marco legal vigente, pudiéndose recomendar ajustes que permitan una mejor aplicación del Plan. Cualquier cambio realizado al presente Plan es sustentado con la documentación respectiva.

12. ANEXOS

12.1. Anexo 1. Formatos

Formato de atención y conformidad del mantenimiento

I DATOS GENERALES DEL USUARIO RESPONSABLE DEL EQUIPO				
Apellidos				
Nombres				
Cargo				
Área/ Oficina				Anexo
Ubicación Física				
II ACTIVIDAD A REALIZAR				
Fecha de Inicio		Fecha de Término		
Descripción de la atención solicitada				
III DATOS DEL HARWARE				
DETALLE	NÚMERO DE SERIE	MARCA	MODELO	CÓDIGO PATRIMONIAL
IV ACCIONES EFECTUADAS (Marque con un aspa)				
Revisión ☐	Mantenimiento ☐	Reparación ☐	Cambio ☐	
Observaciones				
Estado Situacional del Equipo hago de hacer terminado la intervención				
Operativo ☐	Derivado a tercero ☐	Pendiente ☐		
otro (describir) ☐				
V DATOS DEL PERSONAL TÉCNICO				
Apellidos				
Nombres				
Entidad				
VI COMENTARIO GENERAL				

Firma del Usuario Atendido

Firma del Personal Técnico