

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL
PROVINCIA DE LIMA

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 63 - 2009-MDSM

San Miguel, 04 FEB. 2009

EL ALCALDE DISTRITAL DE SAN MIGUEL;

VISTOS, el Informe N° 147-2008-SGI/MDSM emitido por la Sub Gerencia de Informática, Memorando N° 597-2008-GPP/MDSM emitido por la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, Informe N° 064-2009-GAJ/MDSM emitido por la Gerencia de Asuntos Jurídicos y el Memorando N° 076-2009-GM/MDSM emitido por la Gerencia Municipal, y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 6º de la Ley N° 27783, dispone que es objetivo a nivel administrativo de las entidades de la administración pública, la modernización y eficiencia de los procesos y sistemas de administración que aseguren la adecuada provisión de los servidores ;

Que, la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI de la Presidencia del Consejo de Ministros, ha propuesto la formulación y evaluación del Plan Operativo Informático de las entidades de la Administración Pública para el año 2008 y su respectiva guía de elaboración;

Que, mediante documento de vistos, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto informa que el proyecto de Manual de Procedimientos Informáticos, propuesto por la Sub Gerencia de Informática, cumple con las disposiciones del Sistema Nacional de Racionalización (Resolución Jefatural N° 059-77-INARP/DMR que aprueba la Directiva N° 002-77-INAP/DMR) normas para la función de manuales de procedimientos, de igual modo la Gerencia de Asuntos Jurídicos opina favorablemente y se pronuncia porque se apruebe el proyecto;

Estando a lo expuesto y de conformidad con lo dispuesto por la ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades,

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Aprobar el Manual de Procedimientos Informáticos de la Sub Gerencia de Informática de la Municipalidad Distrital de San

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL
PROVINCIA DE LIMA

Miguel que forma parte integrante de la presente resolución y que consta de 43 (cuarenta y tres) folios.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Encargar a la Sub Gerencia de Informática el funcionamiento y seguimiento interno del manual aprobado.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



Municipalidad Distrital de San Miguel
SECRETARIA GENERAL

Dr. Vicente E. González Navarro
SECRETARIO GENERAL



Municipalidad Distrital de San Miguel
PROVINCIA DE LIMA

SALVADOR HERESI CHICOMA
ALCALDE





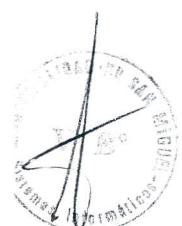
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

SUB-GERENCIA DE INFORMATICA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

FECHA		ELABORO	REVISÓ	AUTORIZÓ
ELAB.	REVISA.			
JUNIO 2008	JULIO 2008	SR. JUAN CARLOS PEÑAFIEL / SR. CARLOS BARRANTES	ING. CHARLES GARCIA DONAYRES	ING. CHARLES GARCIA DONAYRES
AUTORIZADO AGOSTO 2008				





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

INTRODUCCION





- I. Presentación
- II. Procedimiento para la asesoría a usuarios de equipos de cómputo (Sistemas de Información)**
- III. Política del procedimiento para la asesoría a usuarios de equipos de cómputo (Sistemas de Información).
- IV. Flujograma del procedimiento para la asesoría a usuarios de equipos de cómputo (Sistemas de Información).
- V. Descripción analítica del procedimiento para la asesoría a usuarios de equipos de cómputo (Sistemas de Información).
- VI. Procedimiento para la asesoría a usuarios de equipos de cómputo (Soporte Técnico).**
- VII. Política del procedimiento para la asesoría a usuarios de equipos de cómputo (Soporte Técnico).
- VIII. Flujograma del procedimiento para la asesoría a usuarios de equipos de cómputo (Soporte Técnico).
- IX. Descripción analítica del procedimiento para la asesoría a usuarios de equipos de cómputo (Soporte Técnico).
- X. Procedimiento para el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo.**
- XI. Política para el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo
- XII. Flujograma del procedimiento para la asesoría a usuarios de equipos de cómputo (Sistemas de Información).
- XIII. Descripción analítica del procedimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo.
- XIV. Procedimiento para el diagnóstico de necesidades de software
- XV. Política para el diagnóstico de necesidades de software
- XVI. Flujograma del procedimiento para el diagnóstico de necesidades de software
- XVII. Descripción analítica del procedimiento para el diagnóstico de necesidades de software
- XVIII. Procedimiento para el diagnóstico de necesidades de hardware
- XIX. Política para el diagnóstico de necesidades de hardware
- XX. Flujograma del procedimiento para el diagnóstico de necesidades de hardware
- XXI. Descripción analítica del procedimiento para el diagnóstico de necesidades de hardware
- XXII. Procedimiento para el mantenimiento y suministros de servicio de red
- XXIII. Política para el mantenimiento y suministros de servicio de red
- XXIV. Flujograma del procedimiento para el mantenimiento y suministros de servicio de red
- XXV. Descripción analítica del procedimiento para el mantenimiento y suministros de servicio de red
- XXVI. Procedimiento para la creación de accesos a la red



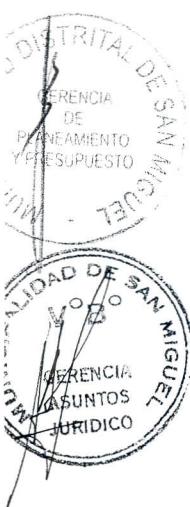
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

- XXVII. Política para la creación de accesos a la red
- XXVIII. Flujograma del procedimiento para la creación de accesos a la red
- XXIX. Descripción analítica del procedimiento para la creación de accesos a la red
- XXX. Procedimiento para la creación de acceso a los sistemas
- XXXI. Política para la creación de acceso a los sistemas
- XXXII. Flujograma del procedimiento para la creación de acceso a los sistemas
- XXXIII. Descripción analítica del procedimiento para la creación de acceso a los sistemas
- XXXIV. Procedimiento para la realización de respaldos de información en los servidores
- XXXV. Política para la realización de respaldos de información en los servidores
- XXXVI. Flujograma del procedimiento para la realización de respaldos de información en los servidores
- XXXVII. Descripción analítica del procedimiento para la realización de respaldos de información en los servidores
- XXXVIII. Procedimiento para la restauración de información de la base de datos
- XXXIX. Política para la restauración de información de la base de datos
- XL. Flujograma del procedimiento para la restauración de información de la base de datos
- XLI. Descripción analítica del procedimiento para la restauración de información de la base de datos
- XLII. Procedimiento para el mantenimiento de Sistemas
- XLIII. Política para el mantenimiento de Sistemas
- XLIV. Flujograma del procedimiento para el mantenimiento de Sistemas
- XLV. Descripción analítica del procedimiento para el mantenimiento de Sistemas
- XLVI. Procedimiento para el diseño, actualización y mantenimiento del portal web
- XLVII. Política para el diseño, actualización y mantenimiento del portal web
- XLVIII. Flujograma del procedimiento para el diseño, actualización y mantenimiento del portal web
- XLIX. Descripción analítica del procedimiento para el diseño, actualización y mantenimiento del portal web
- L. Procedimiento para el diseño, actualización y mantenimiento del portal transparencia
- LI. Política para el diseño, actualización y mantenimiento del portal transparencia



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

- LIII. Flujograma del procedimiento para el diseño, actualización y mantenimiento del portal transparencia
- LIII. Descripción analítica del procedimiento para el diseño, actualización y mantenimiento del portal transparencia
- LIV. Procedimiento para alta, baja, y cambio de usuario de correo electrónico.
- LV. Política para alta, baja, y cambio de usuario de correo electrónico.
- LVI. Flujograma del procedimiento para alta, baja, y cambio de usuario de correo electrónico.
- LVII. Descripción analítica del procedimiento para alta, baja, y cambio de usuario de correo electrónico.
- LVIII. Procedimiento para el préstamo del proyector
- LIX. Política para el préstamo del proyector
- LX. Flujograma del procedimiento para el préstamo del proyector
- LXI. Descripción analítica del procedimiento para el préstamo del proyector
- LXII. Procedimiento para realizar el inventario de hardware y software
- LXIII. Política para realizar el inventario de hardware y software
- LXIV. Flujograma del procedimiento para el realizar el inventario de hardware y software
- LXV. Descripción analítica para realizar el inventario de hardware y software





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

PRESENTACION

La Sub-Gerencia de Informática de la Municipalidad Distrital de San Miguel ha creado el presente Manual de Políticas y Procedimientos para describir la forma de operación y el desarrollo de sus actividades.

Su intención es mostrar de manera clara, objetiva y precisa la operación de las actividades de esta área administrativa, a fin de que el personal de la misma y las demás unidades del Sistema, identifiquen el ámbito de actuación y alcance de los procesos y actividades desarrolladas por la Sub-Gerencia de Informática.

Asimismo este manual será modificado para el mejor funcionamiento del área cuando así se considere necesario, siempre, en virtud del óptimo y eficaz cumplimiento de los objetivos institucionales.





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS

SUB-GERENCIA DE INFORMATICA

PROCEDIMIENTO
NOMBRE: Asesoría para Usuarios de Equipo de Cómputo (Sistema de Información)
OBJETIVO: Atender las necesidades de los usuarios de equipo de cómputo, de las diversas áreas de la Municipalidad Distrital de San Miguel que puedan presentarse, debido a la forma de operación de los Sistemas de Información.
FRECUENCIA: Eventual.
POLITICAS
Las áreas de la Municipalidad Distrital de San Miguel (Gerencias y Sub-Gerencias) que requieran asesoría técnica en cuanto a sistemas de información deberán hacerlo por escrito o vía telefónica. El servicio de asesoría técnica relativo a los sistemas de información se registrará en el formato Control de actividades en la Sub-Gerencia de Informática. La Sub-Gerencia de Informática deberá brindar asesoría técnica sobre la operación del Sistema de Información a las diversas áreas de la Municipalidad Distrital de San Miguel.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

AREA	ACTIVIDAD	DESCRIPCION
Sub Gerencia de Informática	1	Recibe vía telefónica de las distintas Gerencias y Sub-Gerencias de la Municipalidad Distrital de San Miguel la solicitud de asesoría técnica debido a dudas en la forma de operación de los Sistemas de Información o mal funcionamiento de los mismos.
	2	Registra la solicitud de asesoría técnica en el formato de Control de Actividades en original y lo archiva de manera cronológica permanente.
	3	Atiende la solicitud de asesoría técnica y analiza la duda o mal funcionamiento del Sistema de Información. Cuál es la causa de la solicitud de la asesoría?
	3a	<u>En caso de que la solicitud de asesoría se deba a error por operación del usuario:</u> Explica a las Gerencias y/o Sub-Gerencias de la Municipalidad Distrital de San Miguel la adecuada operación del Sistema de Información, personalmente o vía telefónica.
	4	<u>En caso de que la solicitud de asesoría sea por mal funcionamiento del Sistema de Información:</u> Determina la causa del mal funcionamiento. Corrige e informa a las gerencias y/o subgerencias de la Municipalidad Distrital de San Miguel que el Sistema de Información ya se encuentra operativo vía telefónica o personalmente.
	4a	<u>En caso de que se deba a la configuración del equipo de cómputo:</u> Explica a las Gerencias y/o Sub-Gerencias de la Municipalidad Distrital de San Miguel vía telefónica o personalmente el proceso para la configuración óptima del equipo de cómputo.

AREA: Subgerencia de Informática

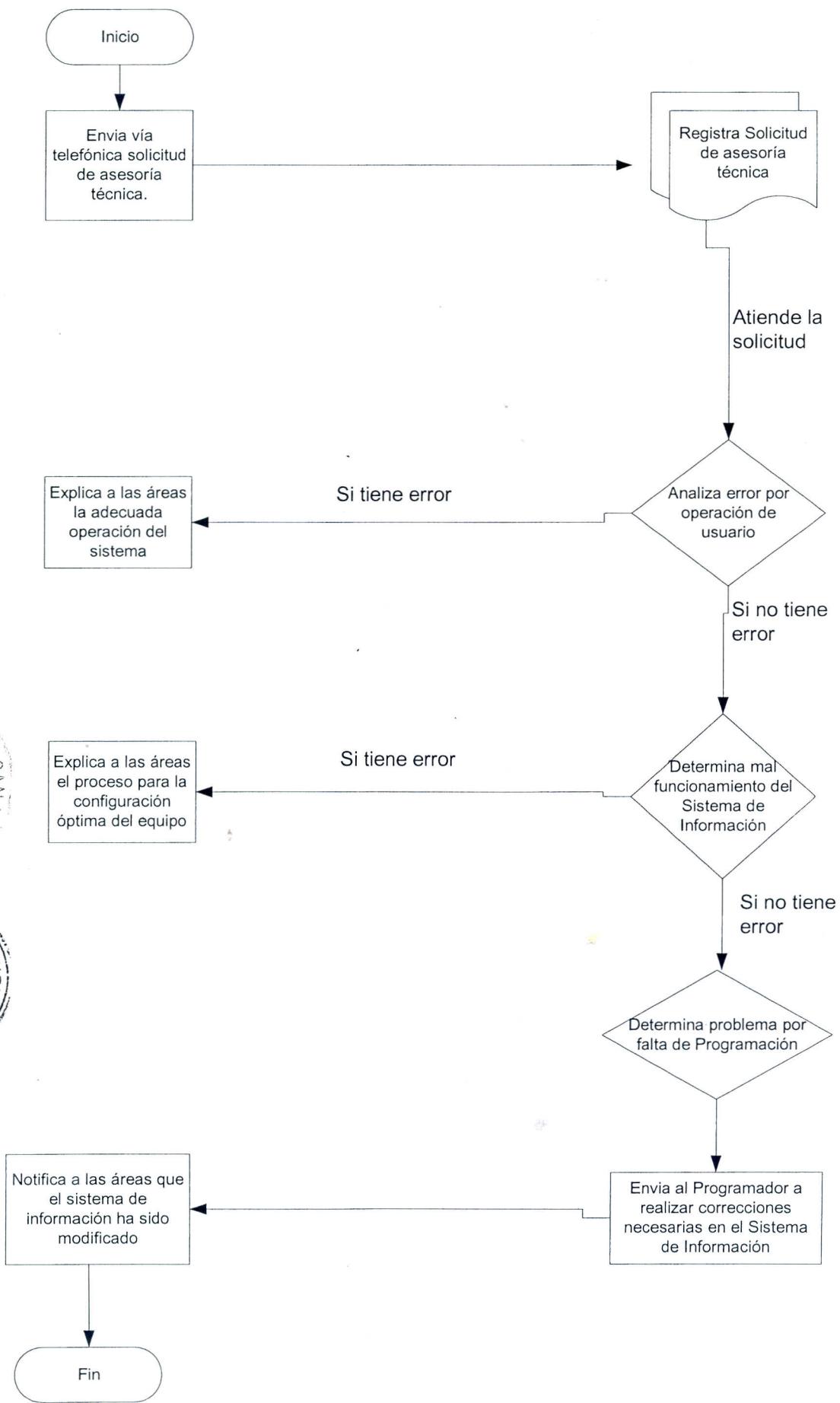
CLAVE

PROCEDIMIENTO: Asesoría para el usuario de equipo de computo

FLUJOGRAMA

Areas Solicitantes

Sub Gerencia de Informatica





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS

SUB-GERENCIA DE INFORMATICA

PROCEDIMIENTO

NOMBRE:

Asesoría para Usuarios de Equipo de Cómputo (Soporte Técnico)

OBJETIVO:

Solucionar los problemas referentes a soporte técnico del equipo de cómputo de las distintas gerencias y/o sub-gerencias de la Municipalidad Distrital de San Miguel.

FRECUENCIA:

Eventual.

POLITICAS

Las áreas de la Municipalidad Distrital de San Miguel (Gerencias y Sub-Gerencias) que requieran asesoría relativa al soporte técnico de equipo de cómputo vía telefónica o personalmente a la Sub-Gerencia de Informática.

El servicio de asesoría de soporte técnico de equipo de cómputo se registrará en el formato de Control de actividades en la Sub-Gerencia de Informática.

La Sub-Gerencia de Informática tendrá la obligación de brindar asesoría técnica (vía telefónica) al personal de las distintas áreas de la Municipalidad Distrital de San Miguel sobre el equipo de cómputo.

El **Pase de salida** lo elaborará la oficina de Margesí de Bienes sólo para el traslado del equipo de cómputo cuando el área solicitante no se localice en el mismo edificio.



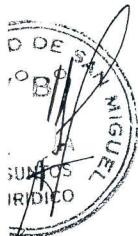
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

AREA	ACTIVIDAD	DESCRIPCION
Sub Gerencia de Informática	1	Recibe vía telefónica de las distintas gerencias y sub-gerencias de la Municipalidad Distrital de San Miguel la solicitud de asesoría técnica para la operación del sistema o equipo de cómputo.
	2	Atiende vía telefónica la solicitud de asesoría técnica y evalúa el grado de complejidad del problema presentado. Es necesario revisar físicamente el equipo?
	2a	<u>En caso de no ser necesario revisar físicamente el equipo:</u> Explica vía telefónica al usuario los pasos detallados a seguir para corregir la falla presentada en el sistema o en el equipo de cómputo.
	2a.1	Comprueba vía telefónica con el usuario el funcionamiento u operación del sistema o equipo de cómputo. Fin.
	3	<u>En caso de ser necesario revisar físicamente el equipo:</u> Acude al área (gerencia/sub-gerencia) de la Municipalidad Distrital de San Miguel y verifica físicamente el equipo de cómputo para determinar su traslado. Requiere traslado físico del equipo de cómputo? <u>En caso de no requerir el traslado físico del equipo de cómputo:</u> Explica al usuario los pasos detallados a seguir para corregir la falla presentada en el sistema o en el equipo de cómputo.
	3a	Comprueba con el usuario el funcionamiento u operación del sistema o equipo de cómputo. Fin.
	3a.1	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

AREA	ACTIVIDAD	DESCRIPCION
Sub Gerencia de Informática	4	<p><u>En caso de requerir el traslado físico del equipo de cómputo:</u></p> <p>Se coordina con el jefe inmediato del área a fin de que se brinde el apoyo necesario para el traslado del equipo a la sub-gerencia de informática.</p>
	5	<p>Traslada el equipo de cómputo a la Sub-Gerencia de Informática para realizar el mantenimiento correctivo y se coordina con el área de Margesí y Bienes para la entrega del Pase de salida el mismo.</p> <p>Fin</p> <p>Conecta con el procedimiento: Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo.</p>



AREA: Subgerencia de Informatica

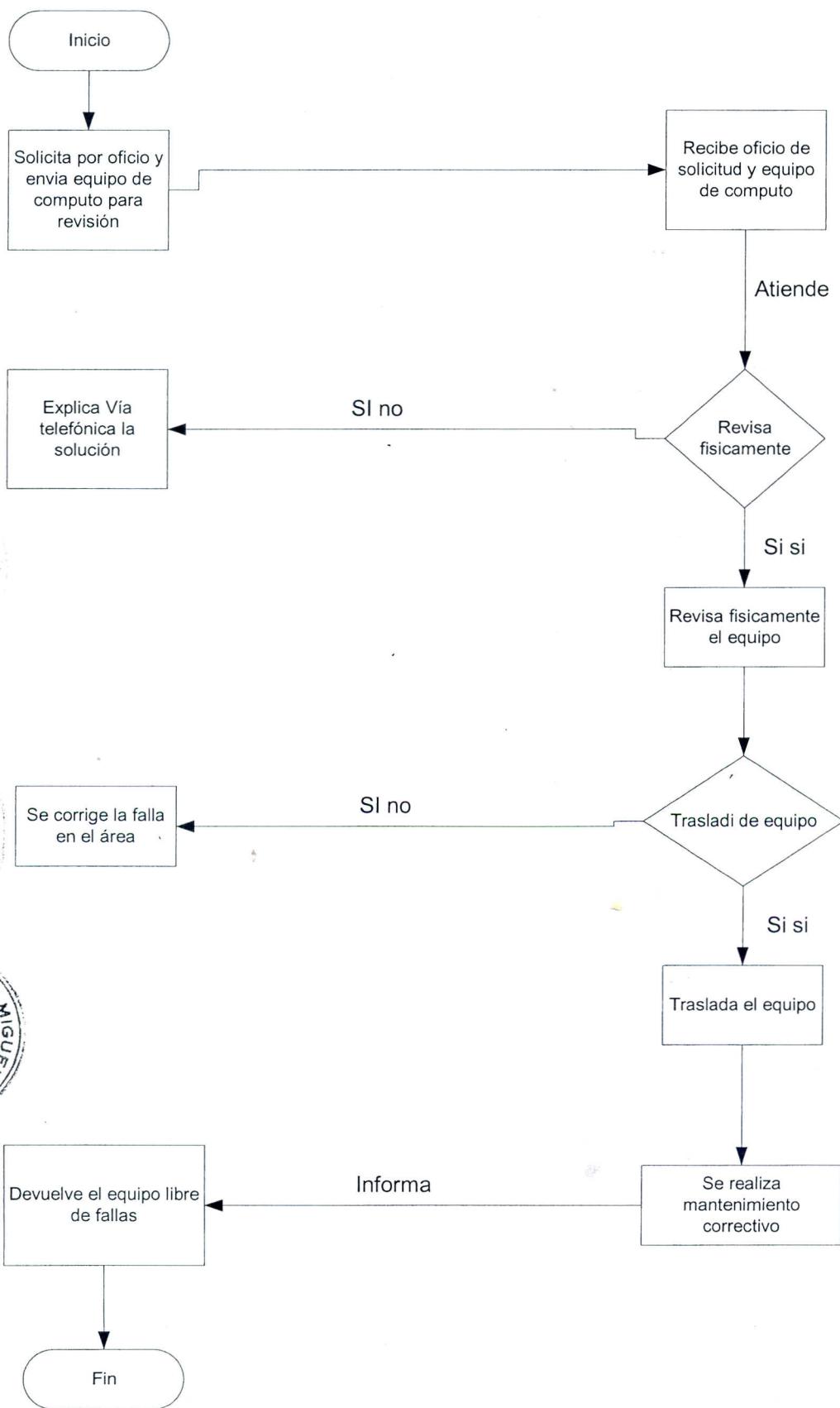
CLAVE

PROCEDIMIENTO: Asesoría a usuarios de equipos de computo

FLUJOGRAMA

Areas Solicitantes

Sub Gerencia de Informatica



**DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS****SUB-GERENCIA DE INFORMATICA****PROCEDIMIENTO****NOMBRE:**

Procedimiento para el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo

OBJETIVO:

Tener en condiciones optimas de operación los equipos de cómputo en base a un mantenimiento preventivo y correctivo y en el caso de ser necesario, con una sustitución.

FRECUENCIA:

Constante.

POLITICAS

Los servicios de mantenimiento preventivo se deberán de realizar de acuerdo a un cronograma de trabajo elaborado por la Sub-gerencia de Informática.

Los servicios de mantenimiento correctivo se deberán de realizar por lo menos una vez al año.

Los servicios de mantenimiento correctivo se deberán de realizar a cualquier hora del día, y por orden de llegada del requerimiento.

Al finalizar de realizar el mantenimiento preventivo y/o correctivo el área de soporte técnico deberá emitir un informe a la Sub-Gerencia de Informática informando las tareas realizadas y las recomendaciones y/o soluciones indicando los códigos patrimoniales del equipo.

AREA	ACTIVIDAD	DESCRIPCION
Sub Gerencia de Informática	1	Elabora un cronograma de mantenimiento.
	2	Da aviso con anticipación a los usuarios y por escrito de la realización de los mantenimientos que se realizarán según cronograma.
	3	Traslada los equipos de cómputo a la Sub-Gerencia de Informática para realizar el mantenimiento preventivo o correctivo.
	4	Determina si existe falla en el equipo En caso de que se detecte falla en el equipo. Se intenta solucionar los problemas usando las herramientas de software y hardware para dar solución inmediata. Se solucionó el problema?
	5	En caso de que el problema persista Informa al área respectiva las recomendaciones de solución de las fallas para que elabore el requerimiento respectivo.
	4	En caso de que el problema se solucione Informa al área respectiva que el equipo se encuentra en perfecto estado
	5	Entrega orden de servicio debidamente requerida con la descripción de la falla encontrada y su solución. Fin.

AREA: Subgerencia de Informatica

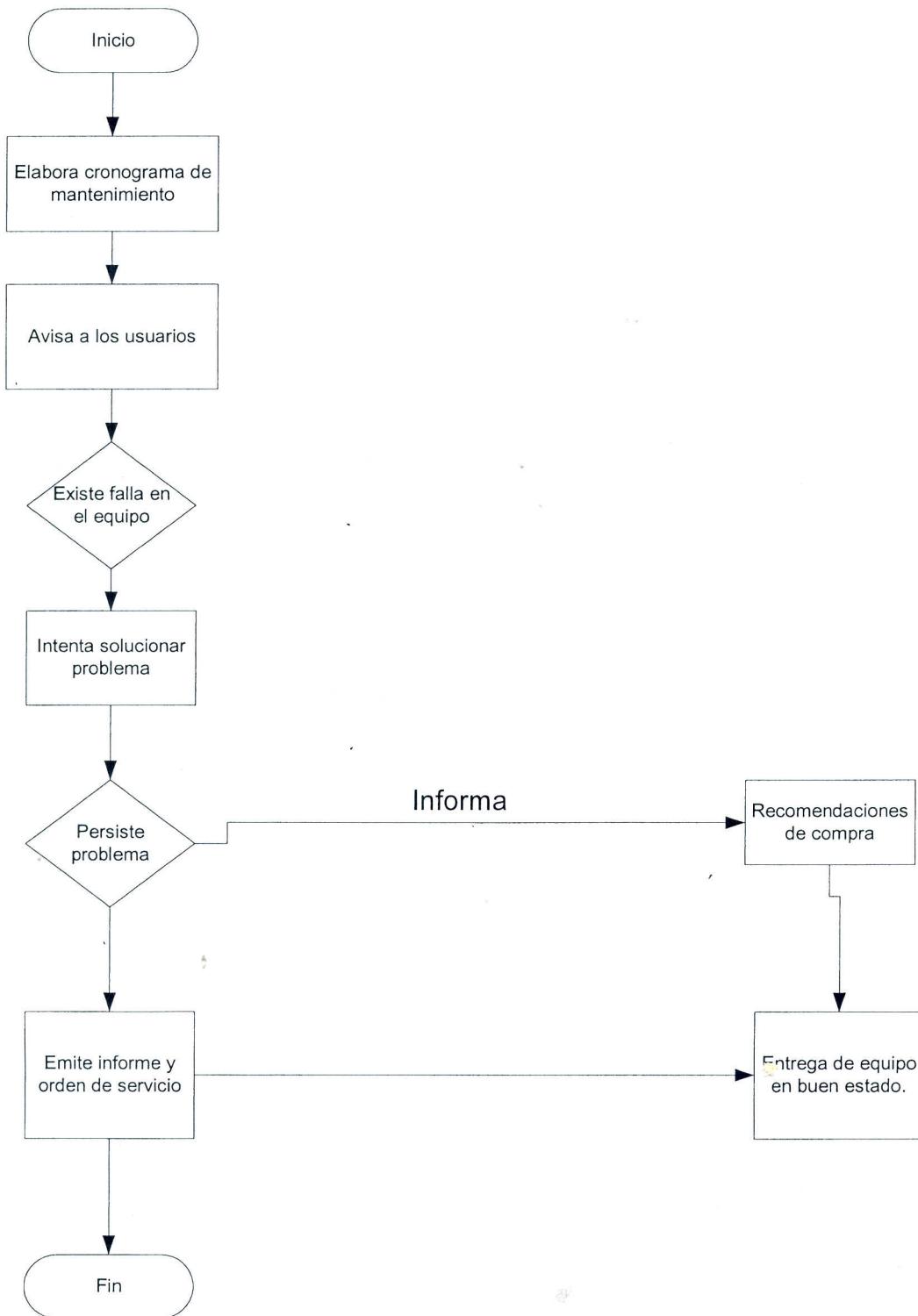
CLAVE

PROCEDIMIENTO: Procedimiento para el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de computo.

FLUJOGRAMA

Sub Gerencia de Informatica

Otras Areas





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS

SUB-GERENCIA DE INFORMATICA

PROCEDIMIENTO

NOMBRE:

Diagnóstico de necesidades de software

OBJETIVO:

Establecer la metodología y homologación de criterios en cuanto a la necesidad de simplificar procedimientos y actividades administrativas a través de la instauración de sistemas de administración pública adecuados e instrumentados a las necesidades específicas de cada una de las áreas

FRECUENCIA:

Eventual.

POLITICAS

Centralizar todas las adquisiciones a través de la Gerencia de Administración y Finanzas y la Sub-Gerencia de Logística.

Las solicitudes de compra de software se efectuarán por escrito y deberán de contar con la asesoría y conformidad de la Sub-Gerencia de Informática.

El software institucional, deberá ser adquirido únicamente a propietarios vendedores autorizados, previa aprobación de la Sub-Gerencia de Informática.

La contratación de todo servicio que implique el uso de tecnologías de información, deberá ser sometido a consideración de la Sub-Gerencia de Informática, en cuanto a especificaciones técnicas se refiere.

La adquisición de software implica materiales de usuario (por ejemplo: manuales, tarjetas de registro, etc.), licencias y recibos originales, para ser administrados por la Sub-Gerencia de Informática.

Ningún usuario está autorizado para adquirir software en forma directa, ni que los carguen a sus cuentas de gastos.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

POLITICAS

La Sub-Gerencia de Informática instalará software libre (de ofimática, antivirus, etc.) si lo considera necesario.

Si alguna dependencia requiere la utilización de algún programa de software que no figure en la lista de software legal establecida por la Sub-Gerencia de Informática, deberá presentar por escrito el sustento de tal solicitud, para su respectiva consideración. Adjuntando la conformidad otorgada por la Sub-Gerencia de Informática (de ser el caso) la dependencia solicitante hará el requerimiento formal de adquisición a la Gerencia de Administración y Finanzas (Sub-Gerencia de Logística).

Ningún usuario está autorizado a descargar software de internet e instalarlos sin la autorización de la Sub-Gerencia de Informática.





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

AREA	ACTIVIDAD	DESCRIPCION
Sub Gerencia de Informática	1 2 3 4 5 6	<p>Elabora programa de evaluación y seguimiento para la instalación y/o desinstalación de software legal según resultados del ultimo inventario realizado .</p> <p>Informa a las áreas (gerencias y sub-gerencias) de la Municipalidad Distrital de San Miguel la fecha en que serán visitadas para diagnóstico.</p> <p>Realiza diagnóstico por área.</p> <p>Verifica si el software está autorizado</p> <p><u>En caso el software está autorizado</u> Se envía informe al área indicando que todo se encontró en orden.</p> <p><u>En caso el software no está autorizado</u> Se procede a la desinstalación del mismo y se envía informe indicando que si se desea usarlo , se tendrá que solicitar su adquisición.</p> <p>Fin.</p>

AREA: Subgerencia de Informatica

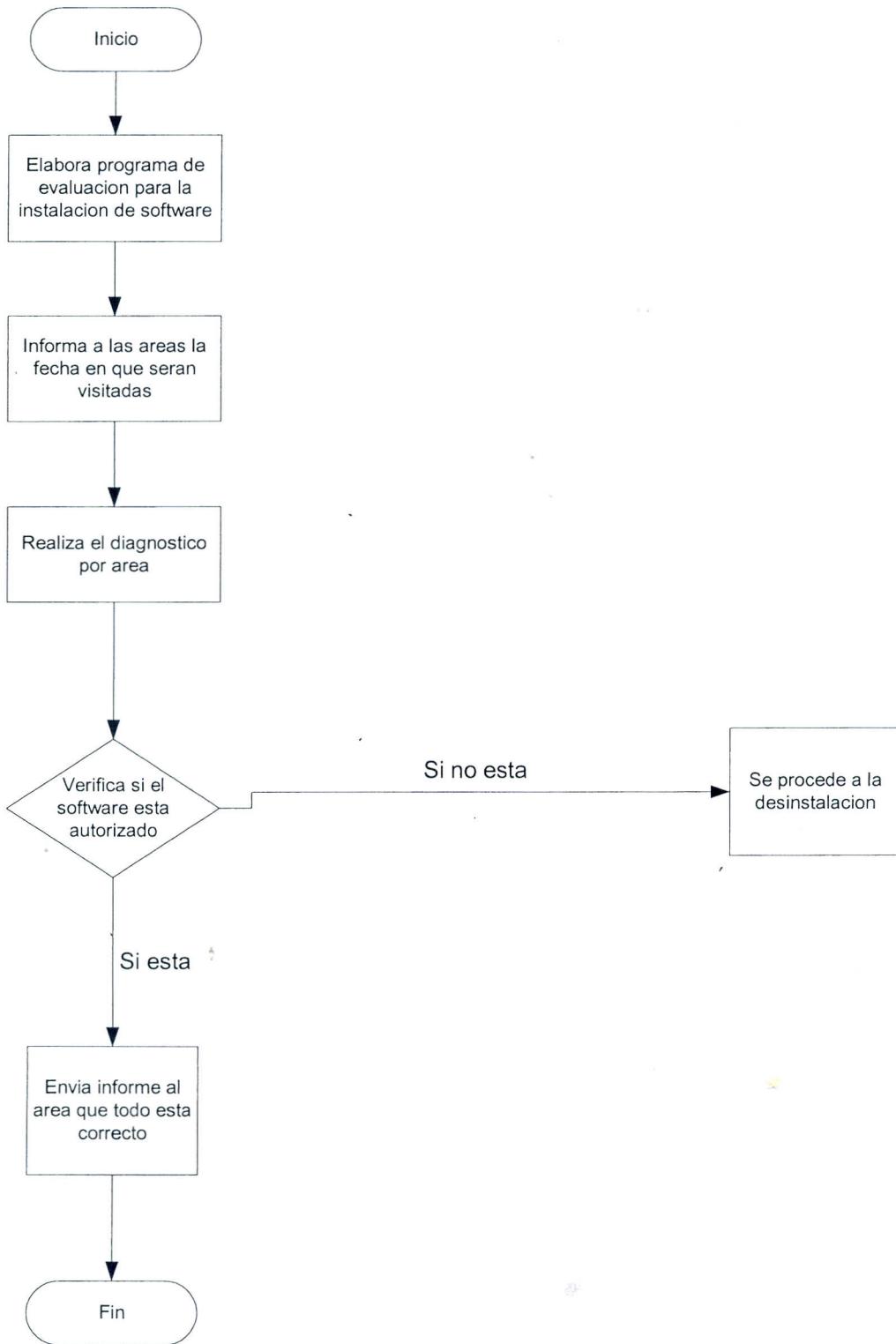
CLAVE

PROCEDIMIENTO: Diagnostico de necesidades de software

FLUJOGRAMA

Sub Gerencia de Informatica

Otras Areas





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS

SUB-GERENCIA DE INFORMATICA

PROCEDIMIENTO

NOMBRE:

Diagnóstico de necesidades de hardware

OBJETIVO:

Establecer las necesidades reales y específicas de equipo de cómputo para cubrir únicamente las necesidades acorde a las actividades reales de cada usuario.

FRECUENCIA:

Eventual.

POLITICAS

La Sub-Gerencia de Informática emitirá informe como resultado del mantenimiento preventivo y/o correctivo para la adquisición de partes o equipos completos de cómputo según sea el caso.

Las gerencias y sub-gerencias según sea el caso, deberán adjuntar el informe elaborado por la Sub-Gerencia de Informática al requerimiento de compra para que pueda ser aceptado por la Sub-Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

Todos los equipos de cómputo adquiridos, luego de ser decepcionados por la dependencia solicitante, deberán ser remitidos a la Sub-Gerencia de Informática para su respectivo registro y configuración.

El área de Marquesí Bienes es la encargada de codificar patrimonialmente los equipos de cómputo.

La Sub-Gerencia de Informática instalará físicamente el equipo de cómputo en el área solicitante una vez realizada la configuración de los mismos.

La adquisición de equipos de cómputo debe llevarse a cabo considerando el software legal respectivo (Licenciamiento Propietario : software preinstalado OEM), se deberá considerar de manera obligatoria el sistema operativo y de manera ocasional la herramienta de ofimática base de acuerdo a los perfiles de usuario determinados.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS

SUB-GERENCIA DE INFORMATICA

POLITICAS

Las computadoras de la institución sólo deben de usarse para actividades de trabajo y no con fines personales o para ejecutar juegos y demás pasatiempos.

Los usuarios deben de respetar la configuración asignada por la Sub-Gerencia de Informática.

Los usuarios no están autorizados a movilizar o reubicar equipos informáticos sin autorización y/o supervisión del personal de Soporte Técnico de la Sub-Gerencia de Informática.

La pérdida de cualquier componente de hardware debe ser reportada inmediatamente a la Sub-Gerencia de Informática.

La administración del Parque Informático de la Municipalidad Distrital de San Miguel es de responsabilidad exclusiva de la Sub-Gerencia de Informática.

La Sub-Gerencia de Informática es la dependencia responsable de emitir el dictamen técnico sobre la baja de algún equipo de cómputo. Si alguna de las partes de un bien informático es rescatable, la Sub-Gerencia de Informática en coordinación con el área de Margesí y Bienes evaluará la factibilidad del reaprovechamiento correspondiente.





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

AREA	ACTIVIDAD	DESCRIPCION
Sub Gerencia de Informática	1	Elabora informe de equipamiento de acuerdo a las necesidades del área.
	2	Envía informe indicando las características de los bienes de cómputo a adquirir.
	3	Revisa los bienes de cómputo adquiridos para ver si cumple con el requerimiento del área , según informe emitido por la Sub-Gerencia de Informática Todo esta en buen estado?
	4	<u>En caso de que no se cumplan con los requisitos</u> Se hace informe para que la Sub-Gerencia de Logística coordine con el proveedor el cambio.
	5	<u>En caso de que se cumplan los requisitos</u> Configura los equipos adquiridos para las áreas
	6	Instala el equipo en el área usuaria. Fin.

AREA: Subgerencia de Informatica

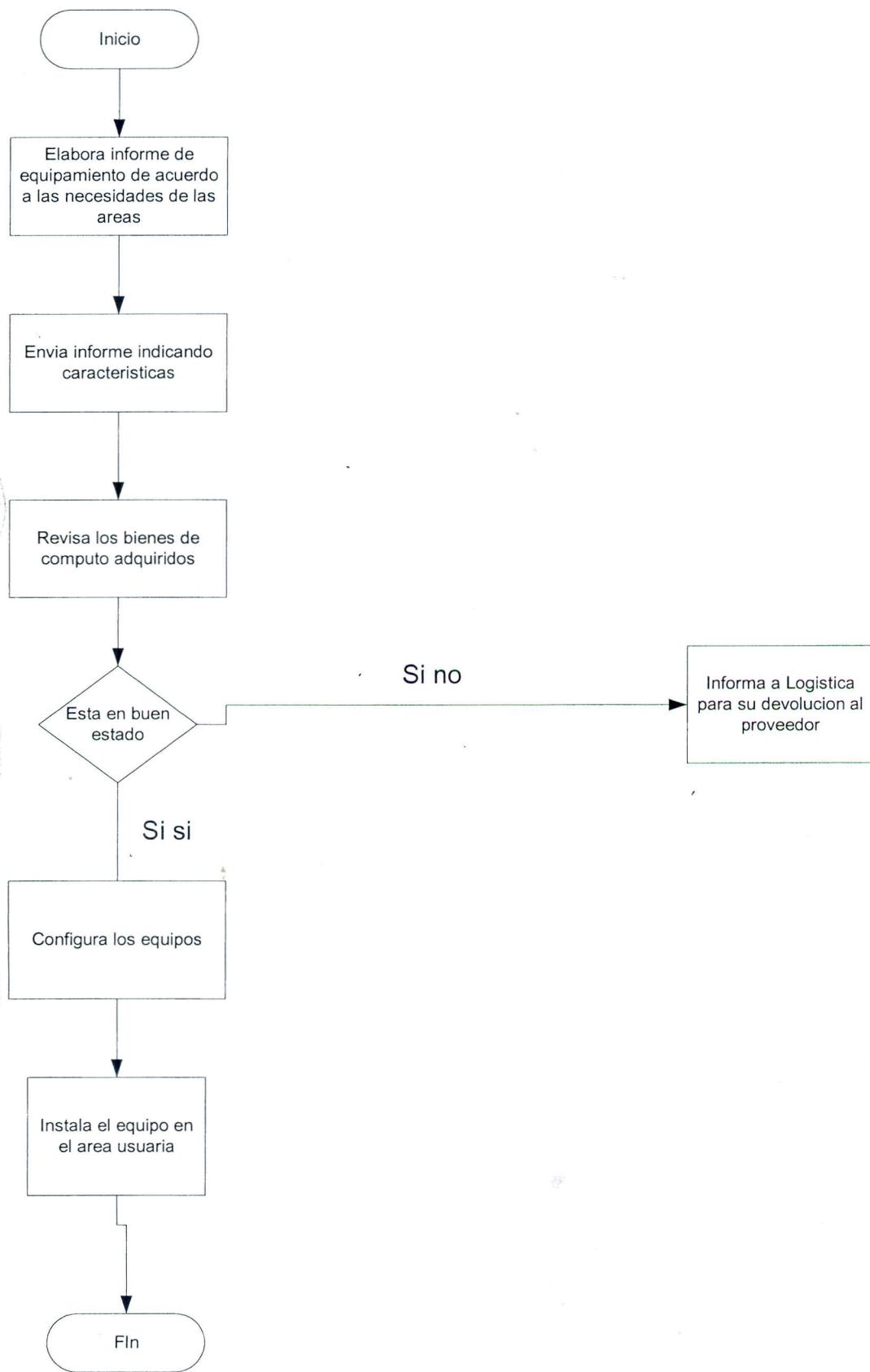
CLAVE

PROCEDIMIENTO: Diagnostico de Necesidades de Hardware

FLUJOGRAMA

Sub Gerencia de Informatica

Area de Logistica





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS

SUB-GERENCIA DE INFORMATICA

PROCEDIMIENTO

NOMBRE:

Procedimiento para el mantenimiento y suministros de red

OBJETIVO:

Establecer la organización y la operación necesaria para brindar suministro de servicio de red, así como el mantenimiento y reparación de la red interna existente de manera objetiva y oportuna

FRECUENCIA:

Constante.

POLITICAS

El comité especial será el encargado de convocar a concurso de licitación para la prestación de servicio de Internet y LAN a la Municipalidad Distrital de San Miguel, de acuerdo a las especificaciones técnicas emitidas por la Sub-Gerencia de Informática.

La Sub-Gerencia de Informática coordinará con el proveedor del servicio de Internet o LAN en caso hubiese problemas con el mismo.

La Sub-Gerencia de Informática emitirá conformidad del servicio de Internet mensualmente.

La Sub-Gerencia de Informática es la encargada del monitoreo de la red, por tanto podrá efectuar restricciones a las mismas según convenga a las necesidades de la institución.

La Sub-Gerencia de Informática a través de su área de soporte técnico será la encargada de realizar cableados de red e caso sea necesario.

La Sub-Gerencia de Informática informará a la Sub-Gerencia de Logística acerca de las adquisiciones que sean necesarias para mejorar la performance de la red interna.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

AREA	ACTIVIDAD	DESCRIPCION
Sub Gerencia de Informática	1	Recibe solicitud de mantenimiento de red (por lentitud o falta de servicio)
	2	Verifica si la computadora es el problema
	3	<u>En caso de que la computadora sea el problema</u> Revisa la computadora y emite informe
	4	<u>En caso de que la computadora no sea el problema</u> Envia solicitud al proveedor de los problemas de comunicación existentes
	5	Verifica si el problema es solucionado
	6	Informa al área de que el servicio se reestableció. Fin.

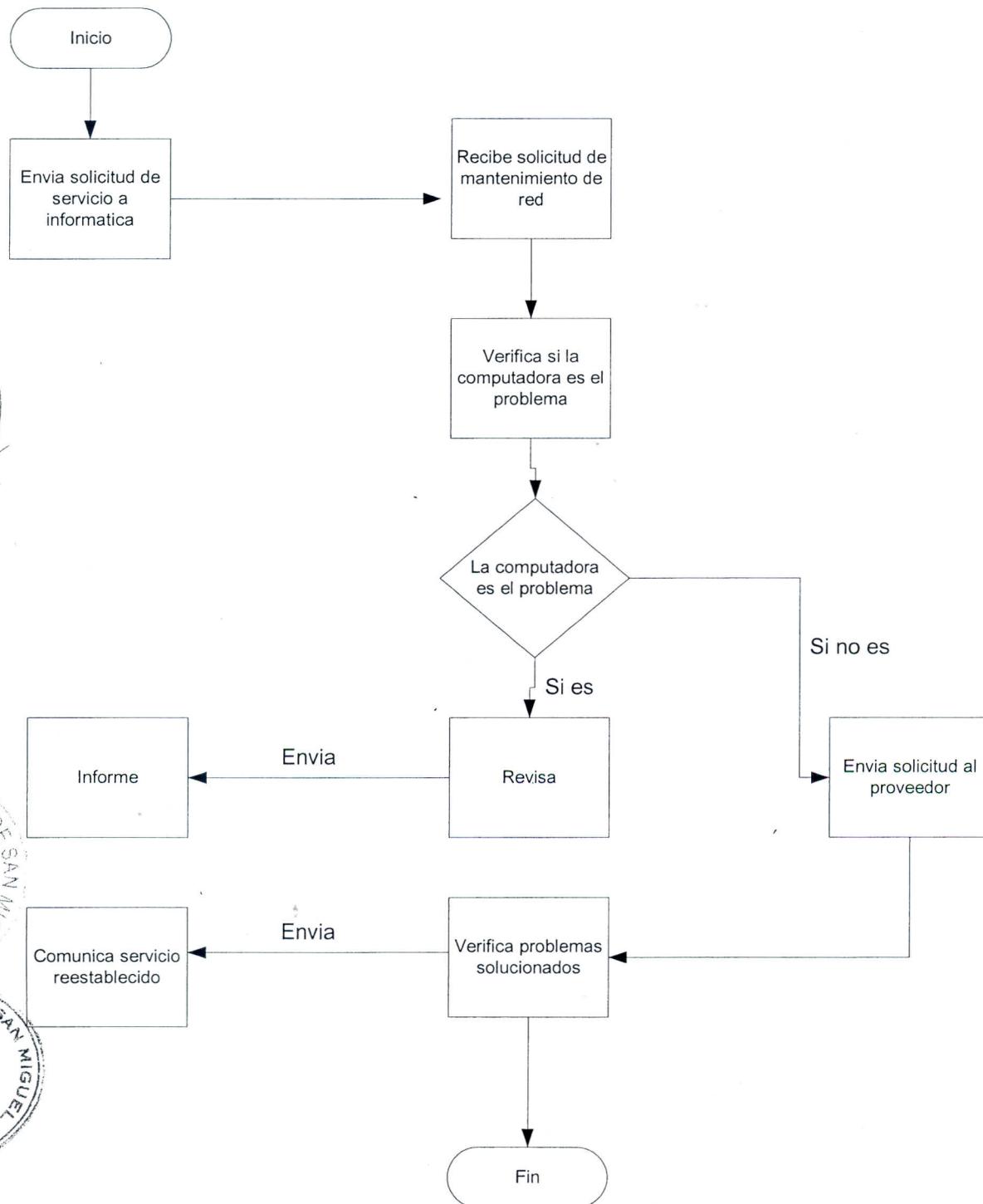


AREA: Subgerencia de Informatica	CLAVE
PROCEDIMIENTO: Mantenimiento y suministros de servicio de red	
FLUJOGRAMA	

Areas Solicitantes

Sub Gerencia de Informatica

Area de Logistica





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS

SUB-GERENCIA DE INFORMATICA

PROCEDIMIENTO

NOMBRE:

Procedimiento para la creación de accesos a la red

OBJETIVO:

Permitir a los usuarios la conexión a la red interna y el uso de los sistemas.

FRECUENCIA:

Eventual.

POLITICAS

La Sub-Gerencia de Informática solicitará semestralmente a las gerencias y sub-gerencias de la Municipalidad Distrital de San Miguel informen con documento los datos de los usuarios que trabajan con Pc's en sus respectivas áreas, a fin de actualizar la lista de usuarios de red.

Las claves de ingreso a la red caducan cada 6 meses.

La Sub-Gerencia de Informática genera las claves de acceso a la red mediante un software generador de claves seguras.

La Sub-Gerencia de Informática envía personalmente y por escrito el nombre de usuario y la clave respectiva personalmente, previa firma del usuario del cargo de aceptación.

Las claves son personales e intransferibles.

En caso de pérdida se debe de notificar por escrito a la Sub-Gerencia de Informática para que ésta vuelva activar dicha clave.

Las gerencias o sub-gerencias deberán notificar por escrito la baja de algún usuario para la inactivación del usuario y clave por parte de la Sub-Gerencia de Informática.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

AREA	ACTIVIDAD	DESCRIPCION
Sub Gerencia de Informática	1 2 3 4 4a 4b 5 6	<p>Recibe informe de usuarios que tendrán acceso a la red.</p> <p>Crea usuarios con software seguro de generación de claves</p> <p>Registra usuarios y claves en el servidor de Dominios. Usuario nuevo?</p> <p><u>En caso que el usuario sea nuevo</u> Se registra todos sus datos así como su respectiva clave</p> <p><u>En caso que el usuario ya exista</u> Se cambia clave</p> <p><u>En caso se de de baja de usuario existente</u> Se inhabilita usuario</p> <p>Se informa a los usuarios que se apersonen a la Sub-Gerencia de Informática a recibir el documento donde consta el usuario y la clave nueva.</p> <p>Firma de cargo de recepción por parte de los usuarios.</p> <p>Fin.</p>

AREA: Subgerencia de Informatica

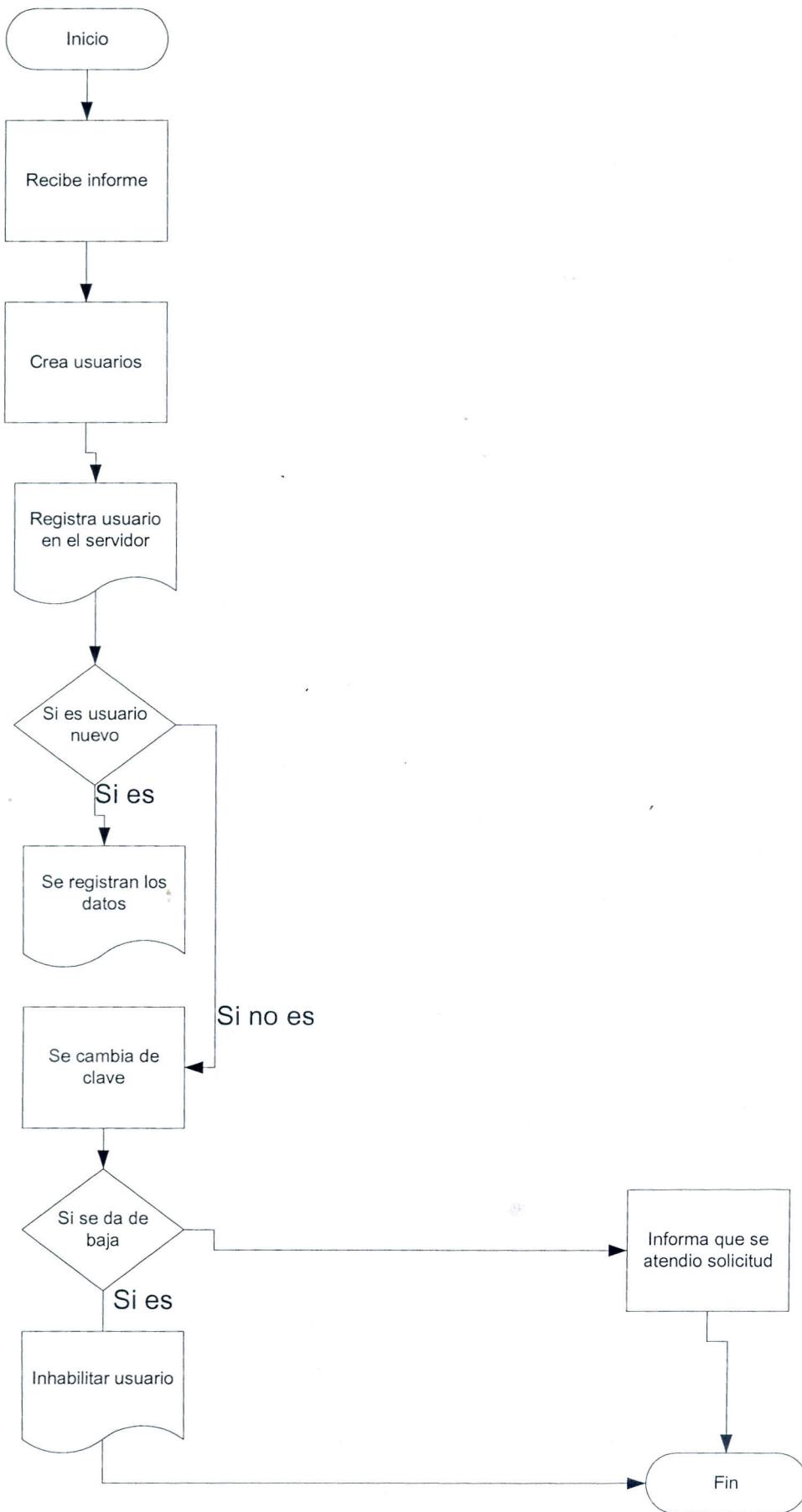
CLAVE

PROCEDIMIENTO: Procedimiento para la creación de accesos a la red

FLUJOGRAMA

Sub Gerencia de Informatica

Areas Solicitantes





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS

SUB-GERENCIA DE INFORMATICA

PROCEDIMIENTO

NOMBRE:

Procedimiento para la creación de accesos a los sistemas

OBJETIVO:

Permitir a los usuarios la conexión a los sistemas que operan diariamente

FRECUENCIA:

Eventual.

POLITICAS

Las Gerencias y sub-Gerencias de la Municipalidad Distrital de San Miguel solicitan a la Sub-Gerencia de Informática mediante documento escrito la creación de un acceso a un determinado usuario indicando el perfil que éste deberá tener.

Las claves de ingreso a la red caducan cada 6 meses.

Las claves son personales e intransferibles.

En caso de pérdida se debe de notificar por escrito a la Sub-Gerencia de Informática para que ésta vuelva activar dicha clave.

Las Gerencias o Sub-gerencias deberán notificar por escrito la baja de algún usuario para la inactivación del usuario y clave por parte de la Sub-Gerencia de Informática.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

AREA	ACTIVIDAD	DESCRIPCION
Sub Gerencia de Informática	1 2 3 4 4a 4b 4c 4d 5	<p>Recibe informe de solicitud de acceso a un determinado sistema</p> <p><u>En caso el usuario sea nuevo</u> Se crea usuario en el módulo de seguridad del sistema solicitado</p> <p>El usuario registra su clave en el módulo de seguridad.</p> <p>Se crea el perfil para el usuario.</p> <p><u>En caso que el usuario exista</u> Que desea hacer?</p> <p><u>En caso que el usuario desee cambiar de password</u> Realizar actividad 3</p> <p><u>En caso que el usuario quiera cambiar su perfil</u> Realizar actividad 4</p> <p><u>En caso se de de baja de usuario existente</u> Se inhabilita usuario</p> <p>Se informa al área solicitante que su pedido ha sido atendido.</p> <p>Fin.</p>

AREA: Subgerencia de Informatica

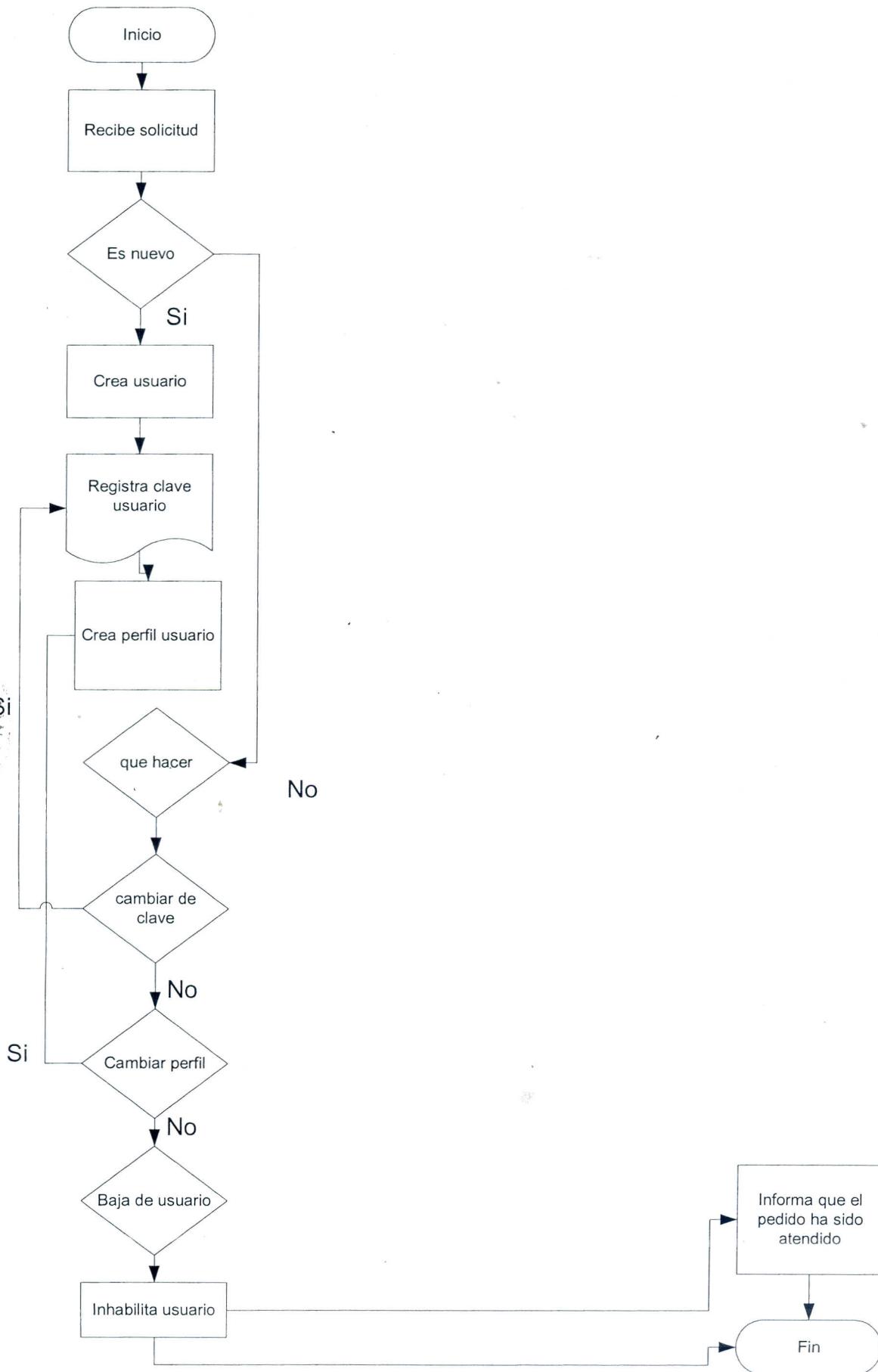
CLAVE

PROCEDIMIENTO: Procedimiento para la creación de accesos a los sistemas

FLUJOGRAMA

Sub Gerencia de Informatica

Areas Solicitantes





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS

SUB-GERENCIA DE INFORMATICA

PROCEDIMIENTO

NOMBRE:

Procedimiento para la realización de respaldos de información en los servidores

OBJETIVO:

Tener respaldos de la información en dispositivos magnéticos, contenida en las bases de datos, sistemas y aplicaciones instalados en los servidores ubicados en la Sub-Gerencia de Informática, con el propósito de prevenir la pérdida de información y contar con los respaldos necesarios para restaurar los datos, en caso de contingencia, fallas de los equipos, sistema operativo y la corrupción de la información por diversos tipos de problemas.

FRECUENCIA:

Constante

POLITICAS

Los respaldos de la información deberán ser completos y se realizarán después del horario laboral, es decir a partir de las 20 horas.

Los respaldos deberán ser de dos tipos: diarios y mensuales

Los respaldos diarios se reciclarán cada mes

Los respaldos mensuales se conservaran durante un año

Los respaldos anuales se conservaran durante 5 años

El personal de soporte técnico de la Sub-Gerencia de Informática es el único autorizado para la realización de los respaldos de información, el acceso al sitio donde se guardan las copias y del manejo de las mismas.

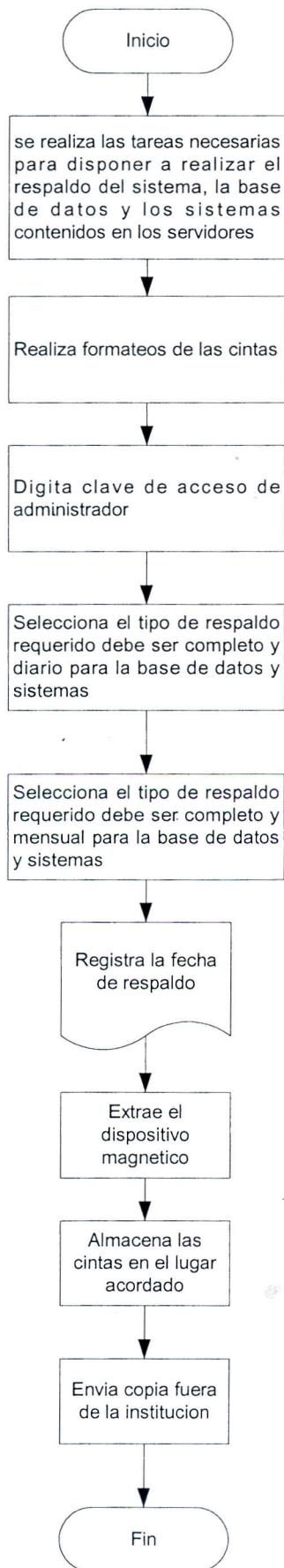


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

AREA	ACTIVIDAD	DESCRIPCION
Sub Gerencia de Informática	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Realiza las tareas necesarias para disponer de las unidades magnéticas suficientes para realizar el respaldo del sistema, las bases de datos y los sistemas contenidos en los servidores ubicados en la Sub-Gerencia de Informática. Se realiza el formateo de las cintas magnéticas a utilizar Entra al sistema a respaldar y digita la clave de acceso de administrador de los sistemas y la base de datos. Selecciona el tipo de respaldo requerido, debe ser completo y diario para cada base de datos. Selecciona el tipo de respaldo requerido, debe ser completo para el mensual, de cada base de datos y de sistemas. Registra la fecha de respaldo y los sistemas que cubre, así como el numero secuencial de las cintas de respaldo Extrae del equipo de cómputo el dispositivo magnético de respaldo y la etiqueta con los datos registrados del respaldo. Almacena las cintas en el lugar acordado Envía fuera de la institución una copia cada 15 días. Fin

AREA: Subgerencia de Informatica	CLAVE
PROCEDIMIENTO: Respaldo de la información en los servidores	
FLUJOGRAMA	

Sub Gerencia de Informatica





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS

SUB-GERENCIA DE INFORMATICA

PROCEDIMIENTO

NOMBRE:

Procedimiento para la restauración de información de la base de datos.

OBJETIVO:

Tener los dispositivos magnéticos que contienen la información en condiciones optimas para realizar una restauración de información de las bases de datos, sistemas y aplicaciones instalados en los servidores ubicados en la Sub-Gerencia de Informática, en caso de contingencia, fallas de equipos, sistema operativo o la corrupción de la información por diversos tipos de problemas.

FRECUENCIA:

Constante

POLITICAS

Se deberán realizar pruebas de restauración de información, periódicas cada dos meses

Se deberá configurar el software para el tipo de restauración de información a realizar, con la periodicidad necesaria que garantice la disponibilidad de la información.

La configuración de la restauración de información a realizar deberá ser integra y cuando se requiera

Una vez realizada la restauración de información de los servidores, el medio magnético utilizado se regresara al lugar de almacenamiento físico.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

AREA	ACTIVIDAD	DESCRIPCION
Sub Gerencia de Informática	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Recibe solicitud de restauración de información Realiza las tareas necesarias para realizar la restauración de información de las bases de datos y los sistemas contenidos en los servidores ubicados en la Sub-Gerencias de Informática. Extrae dispositivo magnético del lugar de almacenamiento. Introduce dispositivo magnético en el dispositivo Ingresa al cuarto de servidores, digita clave de administrador de dominio. Selecciona la información a restaurar Selecciona el servidor en donde se va a restaurar la información. Ejecuta restauración Verifica que la restauración se haya completado con éxito. Fin



AREA: Subgerencia de Informatica	CLAVE
PROCEDIMIENTO: Restauración de Información de la Base de Datos	
FLUJOGRAMA	

Sub Gerencia de Informatica





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS

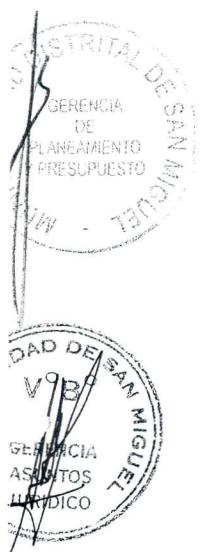
SUB-GERENCIA DE INFORMATICA

PROCEDIMIENTO
<p>NOMBRE: Procedimiento para el mantenimiento de sistemas.</p>
<p>OBJETIVO: Atender las necesidades de actualización de los sistemas en funcionamiento en las diversas áreas de la Municipalidad Distrital de San Miguel, a manera de estar acorde a las necesidades y requerimientos de procesamiento de información actuales</p>
<p>FRECUENCIA: Eventual</p>
POLITICAS
<p>La solicitud de mantenimiento de sistemas se recibirá de las gerencias y subgerencias de la Municipalidad Distrital de San Miguel por escrito o vía telefónica, así mismo deberá ser registrada la solicitud.</p>
<p>El tiempo de modificación del sistema informático dependerá de la cantidad y complejidad de los procesos a actualizar.</p>
<p>La Sub-Gerencia de informática proporcionará la capacitación al personal usuario sobre las adecuaciones realizadas al sistema informático.</p>
<p>La actualización de sistemas informáticos se realizará con base en la información que proporcionan las áreas usuarias del mismo, a través de entrevistas con el personal involucrado.</p>



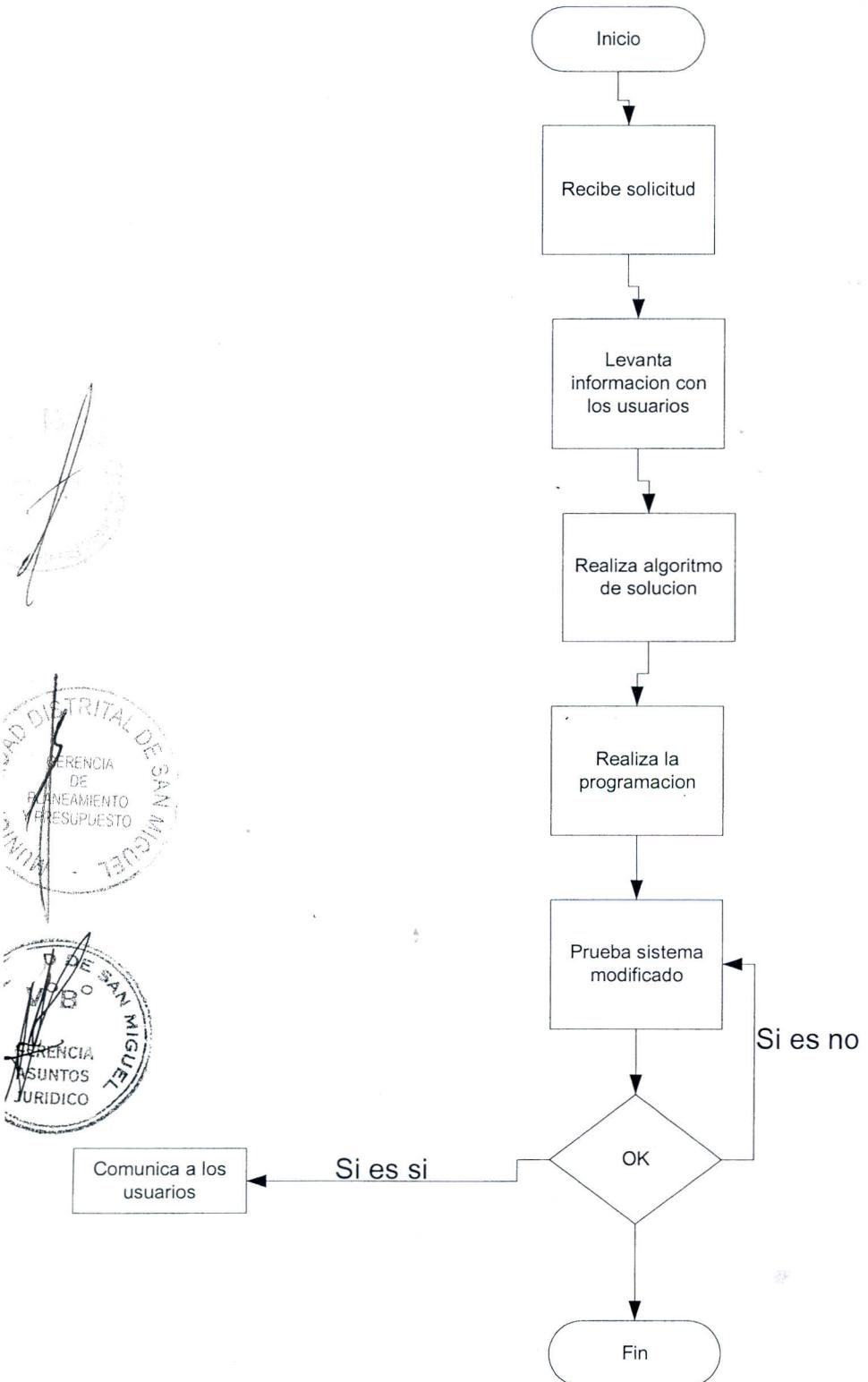
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

AREA	ACTIVIDAD	DESCRIPCION
Sub Gerencia de Informática	1 2 3 4 5 6	Recibe de las Gerencias y/o Sub-Gerencias de la Municipalidad Distrital de San Miguel Levanta información con los usuarios del sistema. Realiza el algoritmo de solución. Realiza la programación Prueba sistema modificado hasta que quede ok. Comunica a los usuarios que se realizo la modificación de acuerdo a lo solicitado e forma correcta Fin



AREA: Subgerencia de Informatica	CLAVE
PROCEDIMIENTO: Procedimiento para el Mantenimiento de Sistemas	
FLUJOGRAMA	

Sub Gerencia de Informatica





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS

SUB-GERENCIA DE INFORMATICA

PROCEDIMIENTO

NOMBRE:

Procedimiento para el diseño, actualización y mantenimiento del portal web.

OBJETIVO:

Contar con un sitio electrónico que contenga información institucional necesaria que permita a la Municipalidad Distrital de San Miguel difundir los programas y actividades que realiza.

FRECUENCIA:

Eventual

POLITICAS

Las solicitudes de las áreas de la Municipalidad Distrital de San Miguel para la inclusión de información en la página web, deberán de ser solicitadas por escrito.

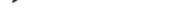
La Gerencia de Imagen Institucional es la encargada de suministrar información y fotografías para la actualización de las noticias en la página web, dicha información es remitida vía correo electrónico a la Sub-Gerencia de Informática.

Los cambios en la estructura y/o formato del portal web deberán ser remitidos por la Gerencia de Imagen por escrito o vía correo electrónico.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

AREA	ACTIVIDAD	DESCRIPCION
Sub Gerencia de Informática	1	Recibe de las gerencias y/o sub-gerencias de la Municipalidad Distrital de San Miguel la solicitud de actualización del portal web
	2	Realiza los cambios requeridos.
	3	Informa que los cambios fueron realizados
		Fin



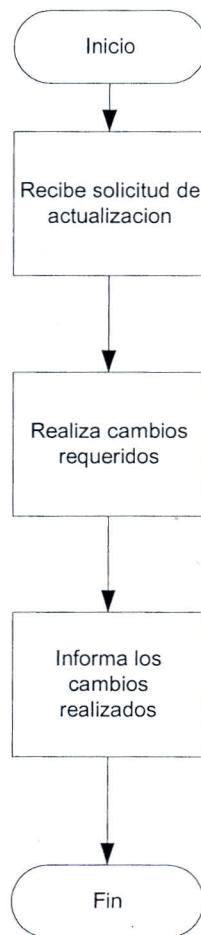
AREA: Subgerencia de Informatica

CLAVE

PROCEDIMIENTO: Procedimiento para el Diseño, actualización y mantenimiento del portal web

FLUJOGRAMA

Sub Gerencia de Informatica





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS

SUB-GERENCIA DE INFORMATICA

PROCEDIMIENTO

NOMBRE:

Procedimiento para el diseño, actualización y mantenimiento del portal Transparencia.

OBJETIVO:

Contar con un sitio electrónico que contenga información institucional necesaria que permita a la Municipalidad Distrital de San Miguel cumplir con la Ley de Transparencia y al libre acceso a la información pública.

FRECUENCIA:

Eventual

POLITICAS

Todas las áreas involucradas en brindar información pública deberán enviar información a la Sub-Gerencia de Informática trimestralmente para su publicación en el portal transparencia de la página web institucional.

La Sub-Gerencia de Informática es la encargada de publicar los contenidos tal y como lo envían las diversas áreas para su publicación en el portal transparencia de la web institucional.

La Sub-Gerencia de Informática notificará a las áreas acerca del envío de información en caso sea necesario cada tres meses siempre y cuando las áreas no cumplieren con el envío oportuno.



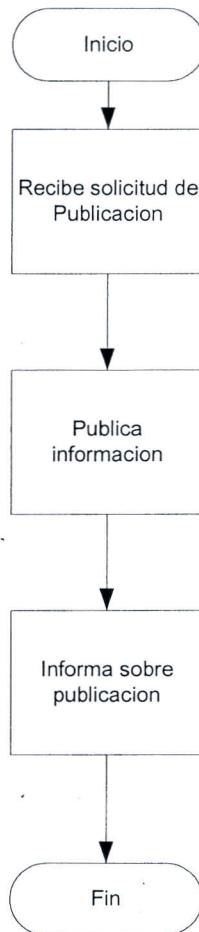
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

AREA	ACTIVIDAD	DESCRIPCION
Sub Gerencia de Informática	1	Recibe de las gerencias y/o sub-gerencias de la Municipalidad Distrital de San Miguel la información para la publicación en el portal transparencia.
	2	Publica la información en el portal transparencia y en el ítem correspondiente
	3	Informa que lo enviado ya se publicó. Fin



AREA: Subgerencia de Informatica	CLAVE
PROCEDIMIENTO: Procedimiento para el Portal de Transparencia	
FLUJOGRAMA	

Sub Gerencia de Informatica





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS

SUB-GERENCIA DE INFORMATICA

PROCEDIMIENTO

NOMBRE:

Procedimiento para alta, baja, y cambio de usuario de correo electrónico.

OBJETIVO:

Definir las actividades para el control de la asignación o cancelación de cuentas de acceso al buzón de correo electrónico institucional.

FRECUENCIA:

Eventual

POLITICAS

La Sub-Gerencia de Informática es la responsable de la creación, modificación y cancelación de cuentas de usuario de correo electrónico institucional.

La cuenta de correo electrónico contará con una capacidad máxima de 20 Mb para buzón y envío, en caso de requerir de una capacidad mayor a la mencionada, se deberá solicitar por escrito y justificando lo solicitado.

No se crearán cuentas personales , sino sólo uno por gerencia o sub-gerencia.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

AREA	ACTIVIDAD	DESCRIPCION
Sub Gerencia de Informática	1 2 3	Crea cuentas de correos por gerencia y subgerencia. Asigna espacio de almacenamiento de cuenta. Informa a los usuarios de la cuenta de correo y su respectiva clave. Fin



AREA: Subgerencia de Informatica	CLAVE
PROCEDIMIENTO: Alta, baja y cambio de usuario de correo electronico	
FLUJOGRAMA	

Sub Gerencia de Informatica





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS

SUB-GERENCIA DE INFORMATICA

PROCEDIMIENTO

NOMBRE:

Procedimiento para el préstamo del proyector multimedia.

OBJETIVO:

Definir los pasos a realizar por parte de las áreas usuarias para usar el proyector multimedia

FRECUENCIA:

Eventual

POLITICAS

La Sub-Gerencia de Informática es quien custodia el proyector multimedia.

Las áreas que requieran el uso del proyector multimedia deberán solicitarlo por escrito a la Sub-Gerencia de Informática y por escrito con un plazo de 24 horas de anticipación.

La Sub-Gerencia de Informática sólo realizará el préstamo del proyector multimedia, mas no prestará equipos de cómputo.

El área solicitante es responsable del proyector mientras éste este bajo su posesión, caso de pérdida o mal uso des éste responderá ante la Sub-Gerencia de Informática

La Sub-Gerencia de Informática no apoya con personal para realizar la presentación con el proyector.

La Sub-Gerencia de Informática capacitará a las personas que se encargarán de usar el proyector a fin de garantizar el buen uso del mismo.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

AREA	ACTIVIDAD	DESCRIPCION
Sub Gerencia de Informática	1	Recibe solicitud de préstamo de proyector.
	2	Verifica disponibilidad.
	2a	<u>En caso no este disponible</u> Informa que no hay disponibilidad
	2b	<u>En caso este disponible</u> Registra el pedido de préstamo
	3	Realiza préstamo
	4	El usuario firma cargo de recepción del préstamo Fin



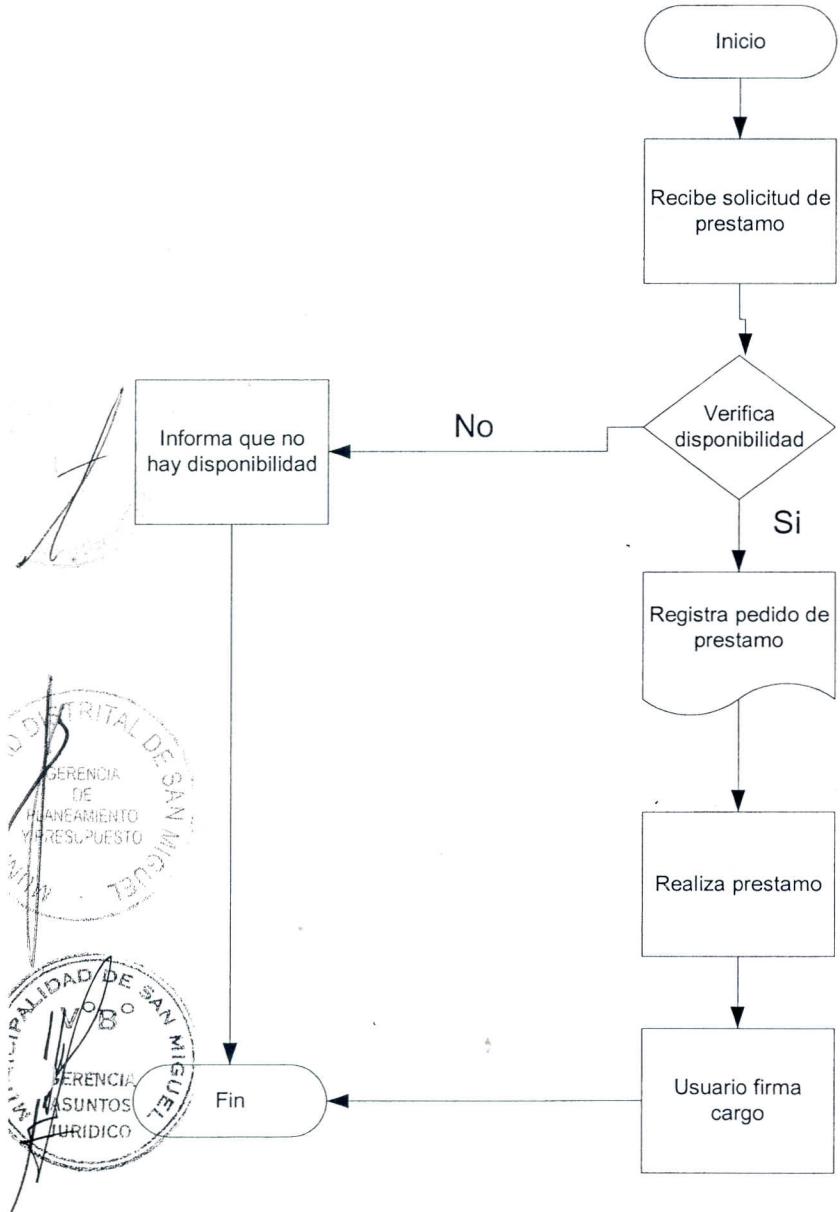
AREA: Subgerencia de Informatica

CLAVE

PROCEDIMIENTO: Procedimiento para el préstamo del proyector multimedia

FLUJOGRAMA

Sub Gerencia de Informatica





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS

SUB-GERENCIA DE INFORMATICA

PROCEDIMIENTO

NOMBRE:

Procedimiento para realizar inventario de Software y Hardware.

OBJETIVO:

Definir los pasos a seguir para realizar el Inventario de Software y Hardware.

FRECUENCIA:

Eventual

POLITICAS

La Sub-Gerencia de Informática es la única responsable de realizar el Inventario de Software y Hardware por lo menos una vez al año.

La Sub-Gerencia de Informática emitirá un informe a cada área informando de los resultados del Inventario de Hardware y Software.

La Sub-Gerencia de Informática utilizará un software especializado en Inventario (Everest o Aida).





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

AREA	ACTIVIDAD	DESCRIPCION
Sub Gerencia de Informática	1 2 3 4 5	Realiza cronograma de inventario de hardware y software. Comunica a las áreas de la realización del inventario . Carga la aplicación y realiza el inventario Almacena el resultado del inventario en el servidor de aplicativos de software. Informa a las áreas los resultados del inventario. Fin



AREA: Subgerencia de Informatica

CLAVE

PROCEDIMIENTO: Procedimiento para realizar inventario de software y hardware

FLUJOGRAMA

Sub Gerencia de Informatica

