Municipalidad Distrital de Surquillo

Gerencia de Estadística e Informática

Manual de procedicientos

Surquillo, 15 de diciembre de 2020

Versión 1.0

TABLA DE CONTENIDOS

I INTRODUCCION 2

II PROCEDIMIENTOS. 4

2.1 Solicitud de cuanta de usuario. 4
2.2 Solicitar una nueva clave de acceso. 7
2.3 Solicitar mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos de cómputo. 9
2.4 Solicitar atención al área de soporte técnico. 14
2.5 Solicitar mantenimiento o desarrollo de sistemas. 16
2.6 Ingreso y salida de Equipos. 19
2.7 Registro de Equipos, Instalación y configuración del software base.. 23

I INTRODUCCION

La Gerencia de Estadística e Informática es el órgano de apoyo técnico encargado del mantenimiento y desarrollo de la tecnología informática y estadística aplicada a la gestión de los procesos de atención de los servicios municipales en beneficio de la comunidad, propiciando la reducción de los estándares de tiempo y costo. Está a cargo de un funcionario de confianza con categoría de Gerente, es designado por el Alcalde y depende de la Gerencia Municipal.

La Gerencia de Estadística e Informática ejerce sus funciones y competencias en concordancia con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N°27972. Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, así como los reglamentos y directivas vigentes de la Municipalidad.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

a) Programar, organizar, conducir, controlar y evaluar de desarrollo de sistemas informáticos para la gestión de la municipalidad.
b) Programar, organizar, dirigir y controlar el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas, redes informáticas y equipos de cómputo de la municipalidad.
c) Programar, organizar, dirigir y controlar los sistemas de comunicación y de seguridad en la red informática municipal, desarrollando los sistemas de Intranet, Internet, Extranet u otros que determine el avance tecnológico, facilitando las actividades de la gestión municipal, la prestación de servicios y la comunicación con los ciudadanos.
d) Formular, proponer e implementar los planes estadísticos y sistema de información interna de la institución, así como desarrollar y obtener el compendio estadístico municipal para cada ejercicio fiscal.
e) Programar, organizar, dirigir y controlar los procesos de producción de información estadística necesaria para el diagnóstico de la realidad política, económica, social y cultural del distrito; el conocimiento del grado de satisfacción por parte de los ciudadanos de la calidad de producción de los bienes y servicios municipales; así como la información histórica del gobierno y gestión municipal, que permitan una adecuada toma de decisiones.
f) Ejecutar el Plan Operativo Institucional y presupuesto municipal correspondiente a la Gerencia de Estadística e Informática, disponiendo eficiente y eficazmente de los recursos presupuestales, económicos, financieros, materiales y equipos asignados.
g) Elaborar, proponer e implementar la metodología y normas estándar para el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones del sistema informático municipal.
h) Desarrollar, implementar y mantener actualizado los sistemas de información de la institución.
i) Elaborar y contar con un plan de contingencia informático para situaciones de punto crítico.
j) Elaborar y difundir la información estadístico municipal.
k) Administrar la capacidad de almacenamiento y disponibilidad de recursos de la red, así como formular la metodología que permita alcanzar elevados niveles de productividad y eficiencia.
l) Participar en la configuración y formulación de especificaciones técnicas de la infraestructura sobre la que se instalan los equipos de cómputo, así como en las adquisiciones de sistemas informáticos. MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SURQUILLO MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES 98
m) Proponer y coordinar las acciones pertinentes para el desarrollo de programas de capacitación en materia de informática, remitiéndolo a la Gerencia de Administración para su evaluación y atención.
n) Supervisar la instalación de software adquirido de terceros o desarrollados en la institución, en las estaciones de trabajo de los usuarios.
o) Emitir opinión técnica en concordancia con las normas técnicas para la adquisición e implementación de equipos informáticos, software u otros de tecnología informática.
p) Coordinar con los funcionarios y responsables de las actividades y proyectos para el proceso de consolidación de la información estadística, así como los flujos de informaciones para el mantenimiento de las bases de datos.

q) Elaborar, diseñar y administrar la página WEB de la Municipalidad y mantenerla actualizada, conforme a la información que le brinden las diferentes unidades orgánicas de la municipalidad.
r) Implementar las políticas de seguridad de la información, basada en los lineamientos de la NTP-ISO-IEC 17799-2004 conforme a la Resolución N° 224- 2004-PCM. s) Asumir otras funciones que le encargue el Gerente Municipal.

II PROCEDIMIENTOS

2.1 Solicitud de cuenta de usuario

2.1.1 Código

GEI - 01

2.1.2 Definición del procedimiento.

Solicita una cuenta de usuario para poder ingresar a la red, al sistema dedicado SIMS, al correo corporativo y acceso a Internet.

2.1.3 Finalidad.

Supervisar y llevar un estricto control del acceso a la red, los sistemas dedicados SIMS, al correo corporativo y el acceso a Internet de modo que se pueda detectar debido uso de la información por parte de los usuarios.

2.1.4 Base legal.

Ninguna

2.1.5 Requisitos.

- ✓ Tener una relación contractual con la Municipalidad de Surquillo.
- ✓ Tener la autorización del Gerente o Subgerente de la unidad orgánica donde trabaja el usuario
- ✓ En el caso de sea el funcionario responsable de la Gerencia o Subgerencia deberá tener la resolución de alcaldía que lo designe como tal.

2.1.6 Duración.

Máximo 01 hora 30 minutos

2.1.7 Formulario.

MUNICIPALIDAD DE SURQUILLO

Surquillo, de del 20

Gerencia de Estadística e Informática.

Nº

SOLICITUD DE CUENTA DE USUARIO

I MOTIVO

☐ Creación ☐ Renovación ☐ Ampliación ☐ Modificación ☐ Bloqueo baja

II DATOS DEL USUARIO

Apellidos y nombres del usuario

Documento de Identidad **DNI**

Unidad orgánica

Cargo

III USO DEL SERVICIO SOLICITADO

Acceso al servicio ☐ Red ☐ Sistemas Dedicados ☐ Correo Electrónico ☐ Internet

Periodo de Uso ☐ 03 meses ☐ 06 meses ☐ 09 meses ☐ 12 meses

Acceso a la red

Horario de acceso Inicio Final

Días

L	M	M	J	V	S	D

Marque con x los días que tendrá acceso

Acceso a Internet

Limitado (Pag. del estado)

Restringido

Marque con x el acceso deseado

Acceso a los Sistemas dedicados

SIMS (Sistema Integral Municipal de Surquillo)	Nivel de acceso			
	Ingresa	Modifica	Elimina	Consulta
(ver la pestaña de la relación de sistemas)				

Marque con x el nivel de acceso solicitado

IV JUSTIFICACIÓN DEL SERVICIO SOLICITADO (Identificar el perfil del acceso solicitado)

Sello y firma de la Gerencia y/o Subgerencia que solicita el acceso

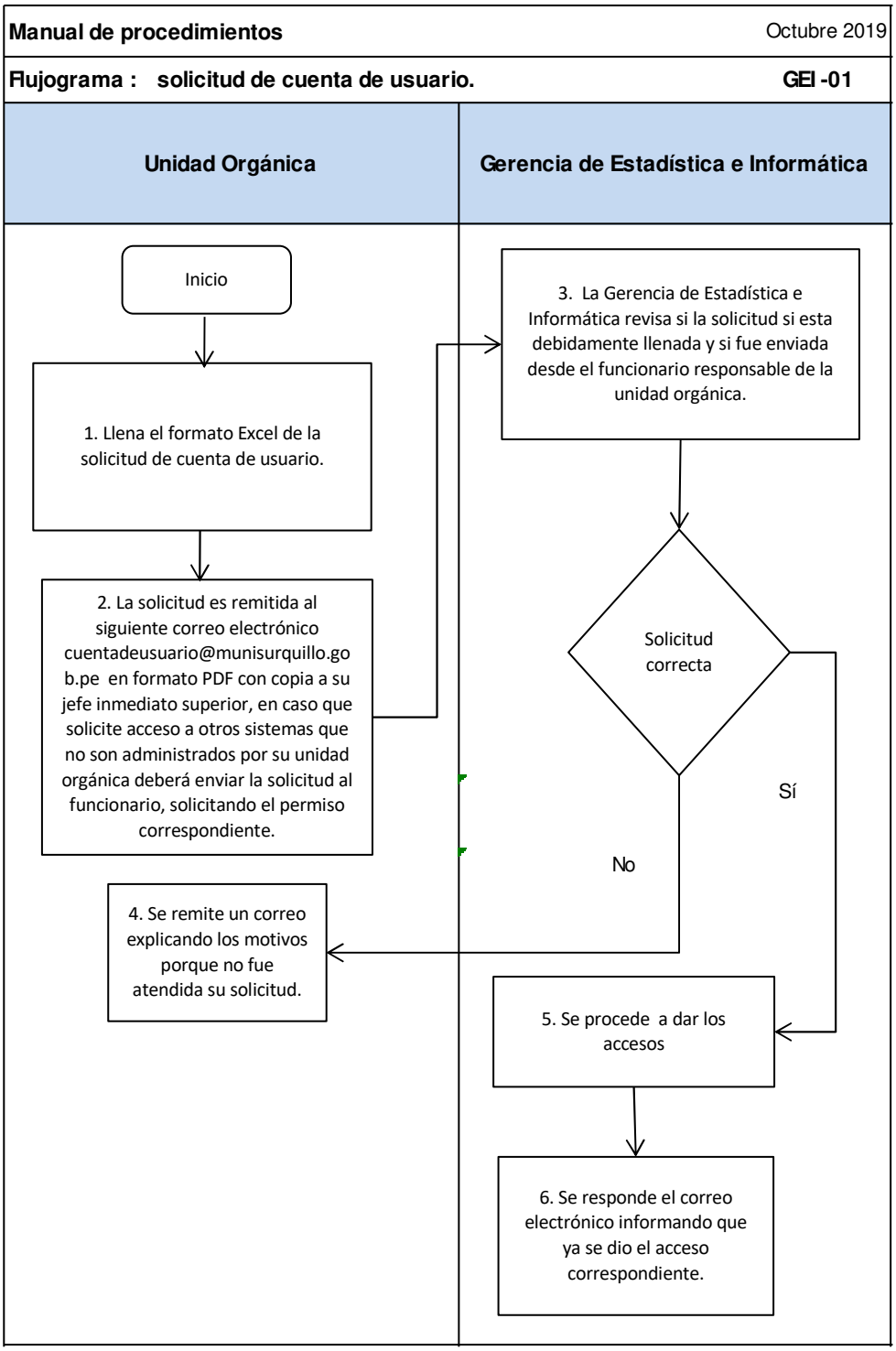
V CONFORMIDAD DE ATENCIÓN

Llenado por la Gerencia de Estadística e Informática

Sello de recepción

Observaciones IP :		
Fecha y hora de atención	/ / :	
Usuario creado		
Conformidad del Usuario	Sí	
	No	Firma del Usuario

2.1.8 Flujo del procedimiento.



2.2 Solicitar una nueva clave de acceso.

2.2.1 Código

GEI - 02

2.2.2 Definición del procedimiento.

Solicita una nueva clave o el usuario olvida su clave de acceso.

2.2.3 Finalidad.

Atender a los usuarios que no pueden entrar a la red, al SIMS, al correo corporativo por olvidar su clave de acceso.

2.2.4 Base legal.

Ninguna.

2.2.5 Requisitos.

- ✓ Tener una relación contractual con la Municipalidad de Surquillo.
- ✓ En el caso de sea el funcionario responsable de la Gerencia o Subgerencia deberá tener la resolución de alcaldía que lo designe como tal.

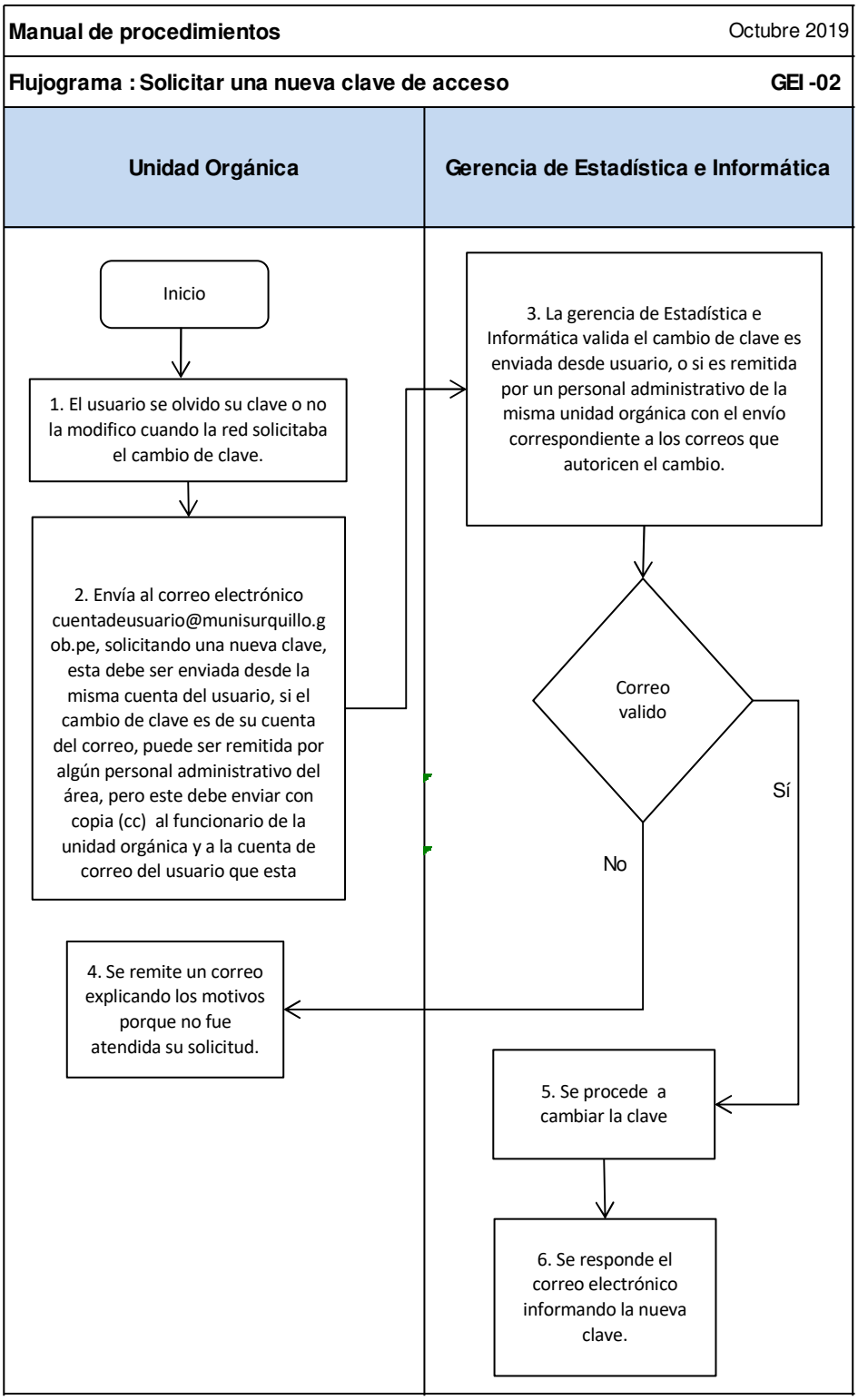
2.2.6 Duración.

Máximo 01 hora 30 minutos

2.2.7 Formulario.

Ninguno

2.2.8 Flujo del procedimiento.



2.3 Solicitar mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos de cómputo.

2.3.1 Código

GEI - 03

2.3.2 Definición del procedimiento.

Solicitar el mantenimiento preventivo y/o correctivo de algún equipo de computo para el normal funcionamiento de este equipo.

2.3.3 Finalidad.

Dar mantenimiento preventivo a los equipos de computo para el normal funcionamiento del equipo, en cuanto al mantenimiento correctivo se deberá reparar la falla.

2.3.4 Base legal.

Ordenanza 237-2010/MDS, que aprueba la estructura orgánica y el reglamento de Organización y funciones.

2.3.5 Requisitos.

- ✓ El equipo deberá contar con el código patrimonial.
- ✓ Haber vencido la garantía del equipo.

2.3.6 Duración.

Máximo 16 horas

2.3.7 Formulario.

Municipalidad de Surquillo

FICHA DE VISITA DE MANTENIMIENTO DEL DEL EQUIPOS DE COMPUTO

GERENCIA DE ESTADISTICA E INFORMATICA

PARTE I : DATOS DE LA VISITA

GERENCIA/SUB-GERENCIA : _____ FECHA DE VISITA : / /

USUARIO DEL EQUIPO : _____ HORA DE VISITA : :

PARTE II : MOTIVO DE LA VISITA

MATENIMIENTO PREVENTIVO : ☐

MATENIMIENTO CORRECTIVO : ☐

DIAGNOSTICO : ☐

INSTALACION DE PROGRAMAS : _____

OTROS : _____

PARTE III : SOLO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO

EL USUARIO SE COMPROMETE A ENTREGAR EL EQUIPO PARA SU MANTENIMIENTO PREVENTIVO

EL DIA ...../...../..... A HORAS .....:.....

PARTE IV : DATOS DEL EQUIPO

	EQUIPO	MODELO	CODIGO DE EQUIPO	CODIGO DE MARGESI
	CPU			
	MONITOR			
	TECLADO			
	MOUSE			
	IMPRESORA			

	SALIDA	RETORNO
FECHA	/ /	/ /
HORA	:	:

PARTE V : LLENAR EN CASO DE QUE EL USUARIO NO ENTREGUE EL EQUIPO

EL USUARIO REQUIERE NUEVA FECHA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO EL CUAL SERA EL DIA ...../...../..... A HORAS ...../..... EN CASO DE QUE EL USUARIO NO ENTREGUE EL EQUIPO EN LA MISMA FECHA INDICADA , LA GERENCIA DE ESTADISTICA E INFORMATICA NO SE HARA RESPONSABLE DE CUALQUIER FALLA QUE PRESENTE EL EQUIPO.

FIRMA DEL TECNICO

FIRMA DEL USUARIO

FIRMA Y SELLO DEL
GERENTE DE ESTADISTICA E INFORMATICA

Municipalidad de Surquillo

FICHA DE MANTENIMIENTO PARA EQUIPOS DE COMPUTO

GERENCIA DE ESTADISTICA E INFORMATICA

N° Ficha

Parte I :Información del area

Area :		Fecha de Salida :	/ /
Se Coordino con :		Hora de Salida :	:

Parte II :Datos de la solicitud de Mantenimiento

Forma de Solicitud del Mantenimiento:				
		Cronograma		
		Telefono		
		Mail	Fecha del Mail :	/ /
		Informe	N° del Informe :	
		Otros		

Prioridad de Mantenimiento :			
		Alta	Fecha Requerida : / /
		Media	
		Baja	

TIPO DE MANTENIMIENTO		EQUIPO DE SALIDA		MODELO	CODIGO DE EQUIPO	CODIGO DE MARGESI
	Diagnostico		Cpu			
	Mant. Preventivo		Monitor			
	Mant. Correctivo		Teclado			
	Otros		Mouse			
			Impresora			

Descripcion de Mantenimiento

Pre Observación	Post Observación

Conformidad del Usuario :		
		SI
		NO

	Fecha de Retorno	/ /
Sello y Firma	Hora de Retorno	:

Parte III : Datos del Tecnico

Código del Tecnico		Nombre del Tecnico	

Fecha y Hora de asignación	/ /		Horas estimadas	
Fecha y Hora de inicio	/ /		Horas Realizadas	
Fecha y Hora de Termino	/ /			

GERENCIA DE ESTADISTICA E INFORMATICA

Municipalidad de Surquillo

Gerencia de Estádistica e Informática

INFORME TECNICO Nº - -GEI/MDS

Atención

Fecha

Equipo pertenece a la

Equipo		Modelo	Código de Margesí
C.P.U.			
Pantalla			
Teclado			
Mouse			
Impresora			

Fecha de Ingreso del equipo

Falla manifestada

Diagnóstico

Causas probables

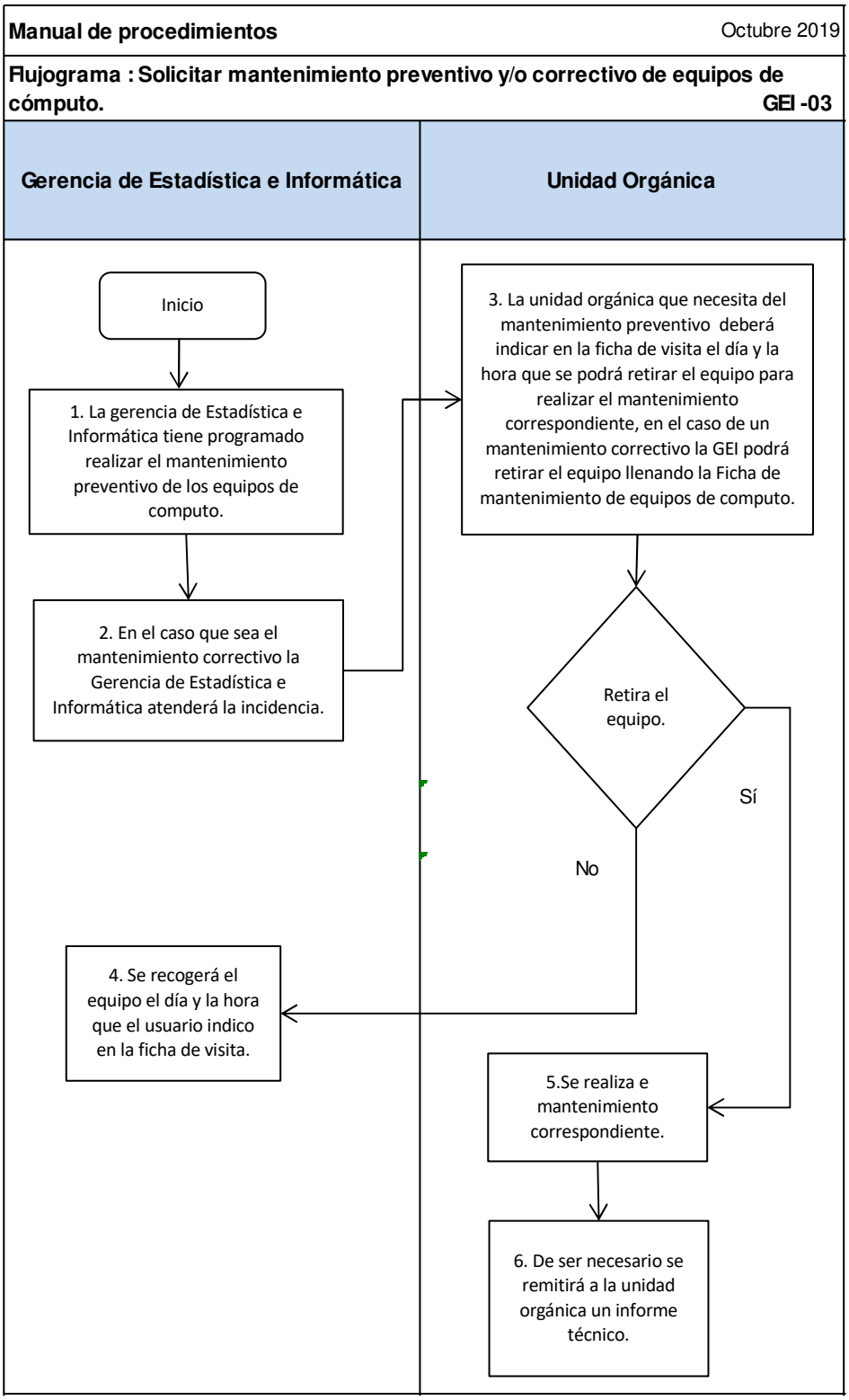
Acciones correctivas

Observaciones y/o Recomendaciones

Técnico responsable

Sello de Recepción del área

2.3.8 Flujo del procedimiento.



2.4 Solicitar atención al área de soporte técnico.

2.4.1 Código

GEI - 04

2.4.2 Definición del procedimiento.

Solicitar una atención técnica al área de soporte

2.4.3 Finalidad.

Atender al usuario en problemas de primer nivel como problemas en la red, manejo de algún software, problemas de impresión o con el Internet, etc.

2.4.4 Base legal.

Ordenanza 237-2010/MDS, que aprueba la estructura orgánica y el reglamento de Organización y funciones.

2.4.5 Requisitos.

- ✓ Tener una relación contractual con la Municipalidad de Surquillo.
- ✓ En el caso de sea el funcionario responsable de la Gerencia o Subgerencia deberá tener la resolución de alcaldía que lo designe como tal.

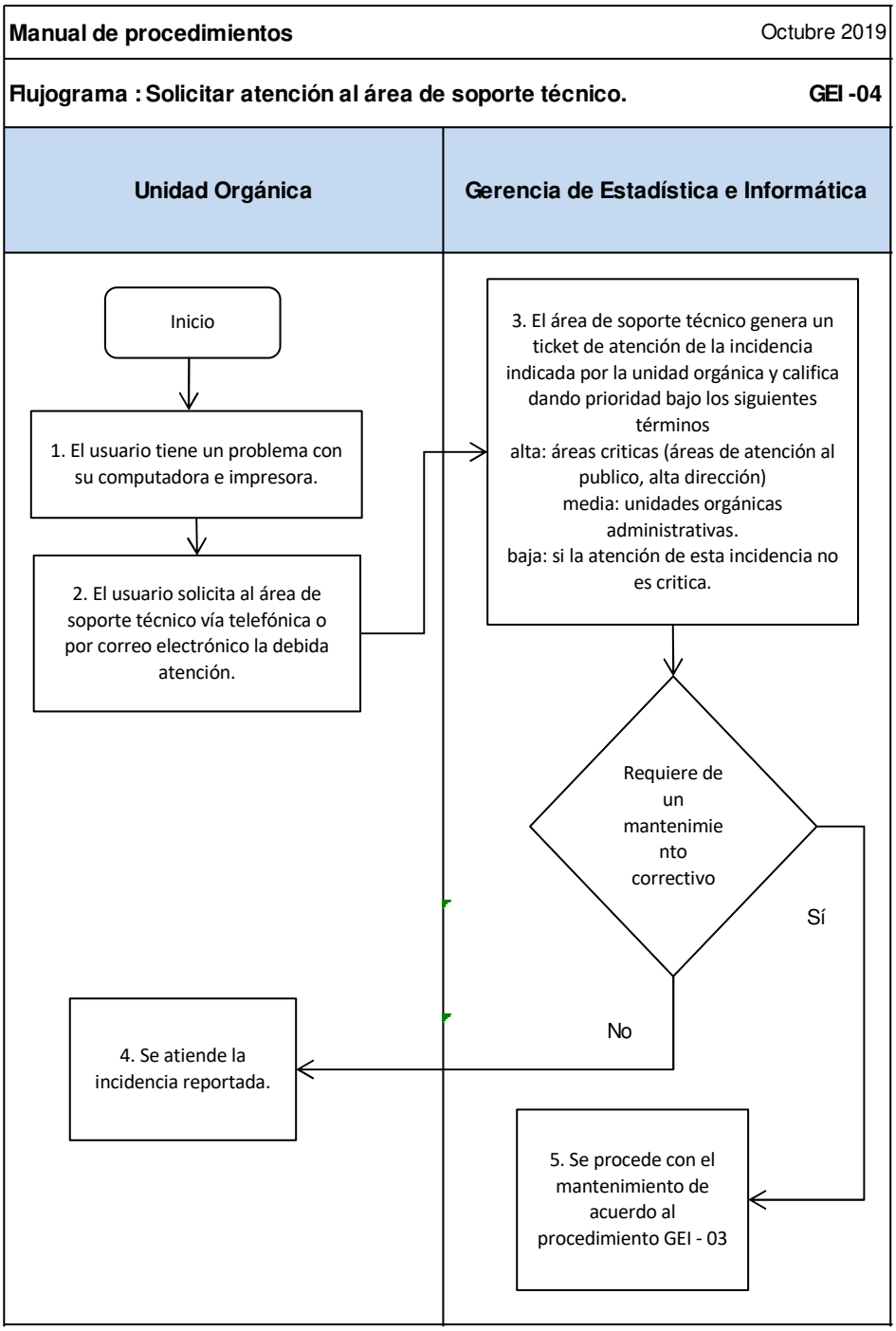
2.4.6 Duración.

Máximo 02 horas

2.4.7 Formulario.

Ninguno

2.4.8 Flujo del procedimiento.



2.5 **Solicitar mantenimiento o desarrollo de sistemas**.

2.5.1 **Código**

GEI - 05

2.5.2 **Definición del procedimiento.**

Solicitar una atención para el mantenimiento o desarrollo de los sistemas dedicados con que cuenta la municipalidad.

2.5.3 **Finalidad.**

Atender a la unidad orgánica en los diferentes requerimientos que necesita en cuanto al mantenimiento de los sistemas dedicados que están funcionando en su unidad orgánica como también la atención de nuevos aplicativos para el normal desarrollo de las funciones del área.

2.5.4 **Base legal.**

Ninguna.

2.5.5 **Requisitos.**

- ✓ El usuario debe tener una relación contractual con la Municipalidad de Surquillo.
- ✓ En el caso de sea el funcionario responsable de la Gerencia o Subgerencia deberá tener la resolución de alcaldía que lo designe como tal.

2.5.6 **Duración.**

Se determinara dependiendo del mantenimiento o desarrollo solicitado.

2.5.7 Formulario.

Municipalidad de Surquillo

SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE SISTEMAS

GERENCIA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

Nº Solicitud

Parte I Información del Usuario Solicitante

Usuario	
Unidad Orgánica	

Parte II Datos de la Solicitud

Forma de la Solicitud		Interno			Fecha	
		Teléfono			Hora	
		Mail	Fecha del Mail			
		Documento	Memo / Informe	Memo	Número	
		Otros				

Prioridad de la Solicitud		Alta	
		Media	Fecha requerida
		Baja	

Tipo de actividad a realizar		Análisis	**Nombre del Sistema**	
		Desarrollo		
		Instalación		
		Mantenimiento		
		Proceso		

Descripción de la Solicitud	
Pre Observación	**Post Observación**

Parte III Datos del Programador

Código del Programador		Nombre del Programador		
Fecha y Hora de Asignación			Horas Estimadas	
Fecha y Hora de Inicio			Horas realizadas	
Fecha y Hora de Termino				

Parte IV Conformidad del Usuario

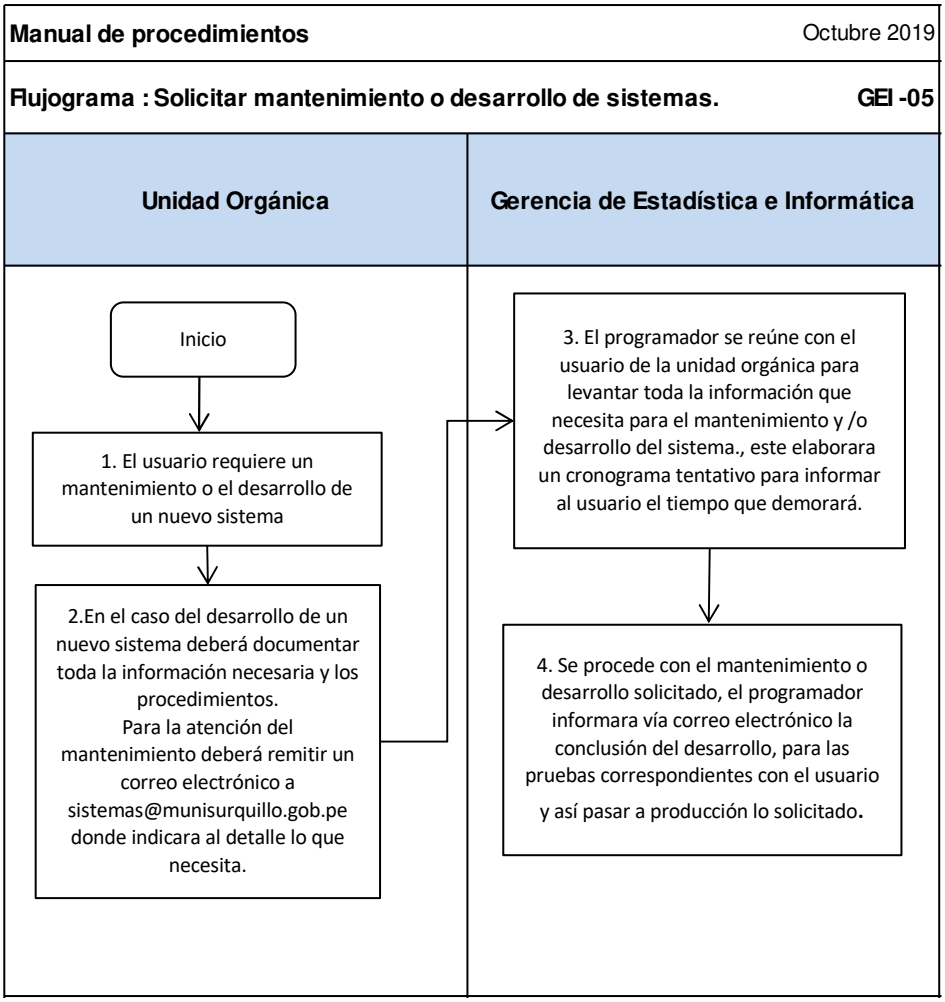
Conformidad del usuario		SI
		NO

Firma DNI :

Sello y firma
Gerente o Subgerente

/ /
Fecha

2.5.8 Flujo del procedimiento.



2.6 Ingreso y salida de equipos

2.6.1 Código

GEI - 06

2.6.2 Definición del procedimiento.

Solicitar el ingreso o salida de un equipo de computo.

2.6.3 Finalidad.

Atender a la unidad orgánica en cuanto al ingreso o salida de los equipos de computo para llevar un estricto control, en cuanto a los equipos de terceros deberán llenar en forma obligatoria la declaración jurada de uso de Software.

2.6.4 Base legal.

Decreto Legislativo Nº 822, Ley sobre el derecho de autor.

2.6.5 Requisitos.

- ✓ El usuario debe tener una relación contractual con la Municipalidad de Surquillo.
- ✓ En el caso de sea el funcionario responsable de la Gerencia o Subgerencia deberá tener la resolución de alcaldía que lo designe como tal.

2.6.6 Duración.

Máximo 02 horas

2.6.7 Formulario.

Municipalidad de Surquillo
Gerencia de Estadística e Informática

Ficha de entrada y salida de equipo de cómputo

Fecha
10/25/19

ENTRADA [X] **SALIDA** [ ] **N° FICHA** **-2019-FICESE**

EQUIPO LE PERTENECE A:

Municipalidad [ ] Alquilado [ ] Tercero [ ]

DATOS DEL USUARIO		
Apellidos y nombres del usuario		
Documento Identidad		
Unidad orgánica		
Cargo		
Tiempo destinado (meses)		

DATOS DEL EQUIPO			
Desktop / Laptop		Marca	
Sistema Operativo		Office	
Procesador		Número de Serie (Laptop / CPU)	
Mac Address		IP	
Memoria RAM (GB)		Disco (GB)	
DVD-ROM / BLUE RAY		Monitor	
Teclado		Estabilizador	
Mouse		Código del equipo	
Observaciones			

Para los casos del equipo de cómputo que sea de propiedad del usuario debe firmar el Anexo 01 (DECLARACION JURADA DE USO DE SOFTWARE). La municipalidad no asumirá ninguna responsabilidad respecto al hardware y licenciamiento de software instalados en el equipo.

CONFORMIDAD	TECNICO	USUARIO
Firma		
Apellidos y nombres del técnico		

Gerencia o Subgerencia que autoriza la entrada o salida del equipo

Gerencia de Estadística e Informática

Versión 1.0 **Página** 1 de 2 **Archivo** FICESE_GEI_V1.0.docx

Municipalidad de Surquillo
Gerencia de Estadística e Informática

Ficha de entrada y salida de equipo de cómputo

Fecha
10/25/19

ANEXO N° 01

De la ficha de entrada y salida de equipos Nº 001-2019-FICESE

DECLARACION JURADA DE USO DE SOFTWARE

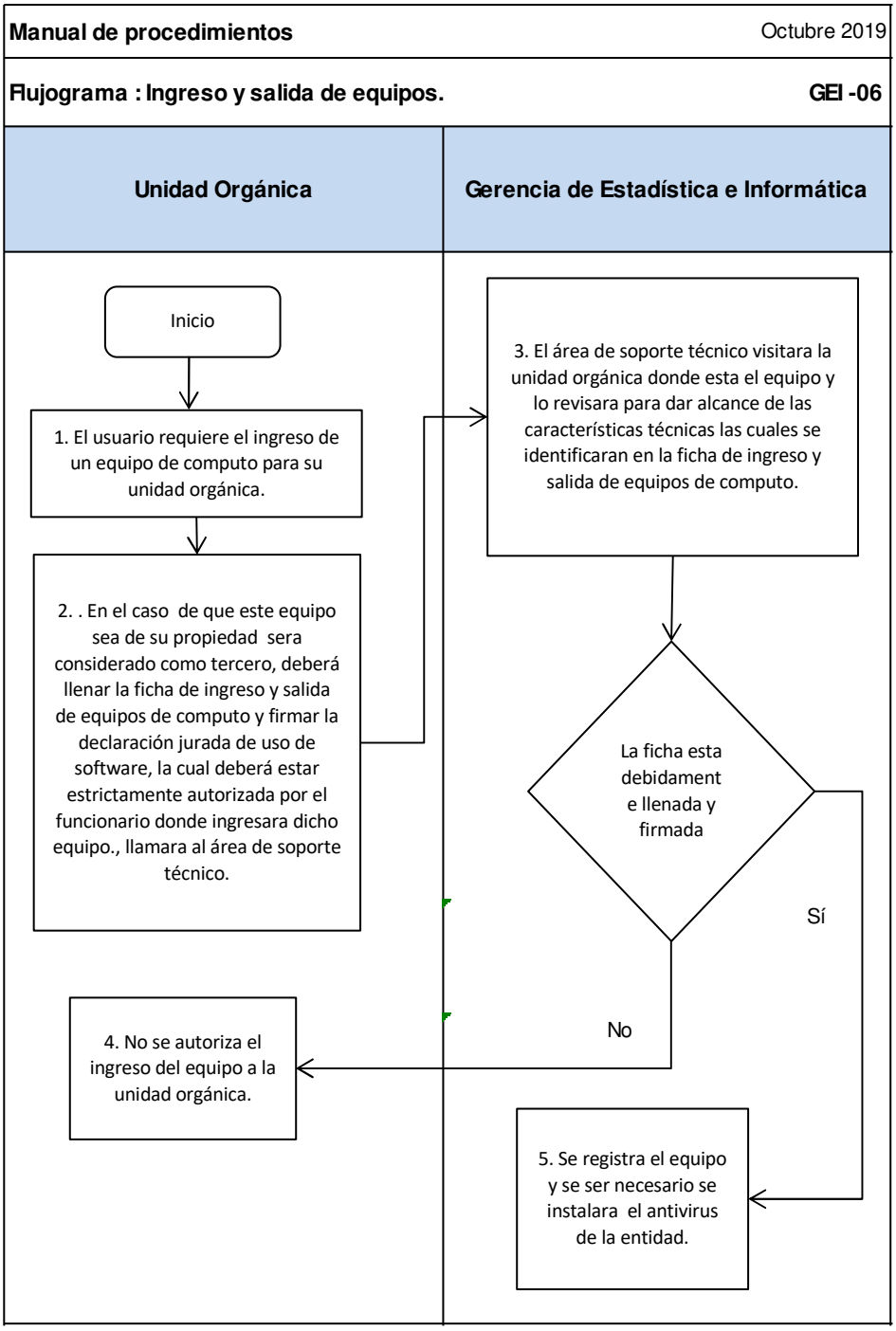
Yo, …… identificado(a) con DNI N° ……., declaro bajo juramento; que el software instalado en el computador de mi propiedad cuenta con la(s) licencia(s) de software respectivo, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Legislativo Nº 822, Ley sobre el derecho de autor.

Firmo la presente declaración, en conformidad con lo indicado en este anexo.

Lima, 15 de Abril de 2019

Firma	**Huella digital**

2.6.8 Flujo del procedimiento.



2.7 Registro de Equipos, Instalación y configuración del software base.

2.7.1 Código

GEI - 07

2.7.2 Definición del procedimiento.

Registro del software y de los equipos de computo de la entidad, alquilados y de terceros.

2.7.3 Finalidad.

Llevar un control de los equipos de computo y software base que existen en la entidad, para determinar con la capacidad tecnológica con que cuenta la entidad.

2.7.4 Base legal.

Ordenanza 237-2010/MDS, que aprueba la estructura orgánica y el reglamento de Organización y funciones.

2.7.5 Requisitos.

- ✓ El equipo deberá contar con el código patrimonial.
- ✓ En el caso de un equipo alquilado deberá cumplir las características técnicas de acuerdo al contrato.
- ✓ En el caso de un equipo de tercero deberá estar debidamente autorizado.

2.7.6 Duración.

Máximo 04 horas

2.7.7 Formulario.

Municipalidad de Surquillo
Gerencia de Estadística e Informática

Ficha de registro de equipo de cómputo de la municipalidad

Fecha
10/25/19

EQUIPO LE PERTENECE A:

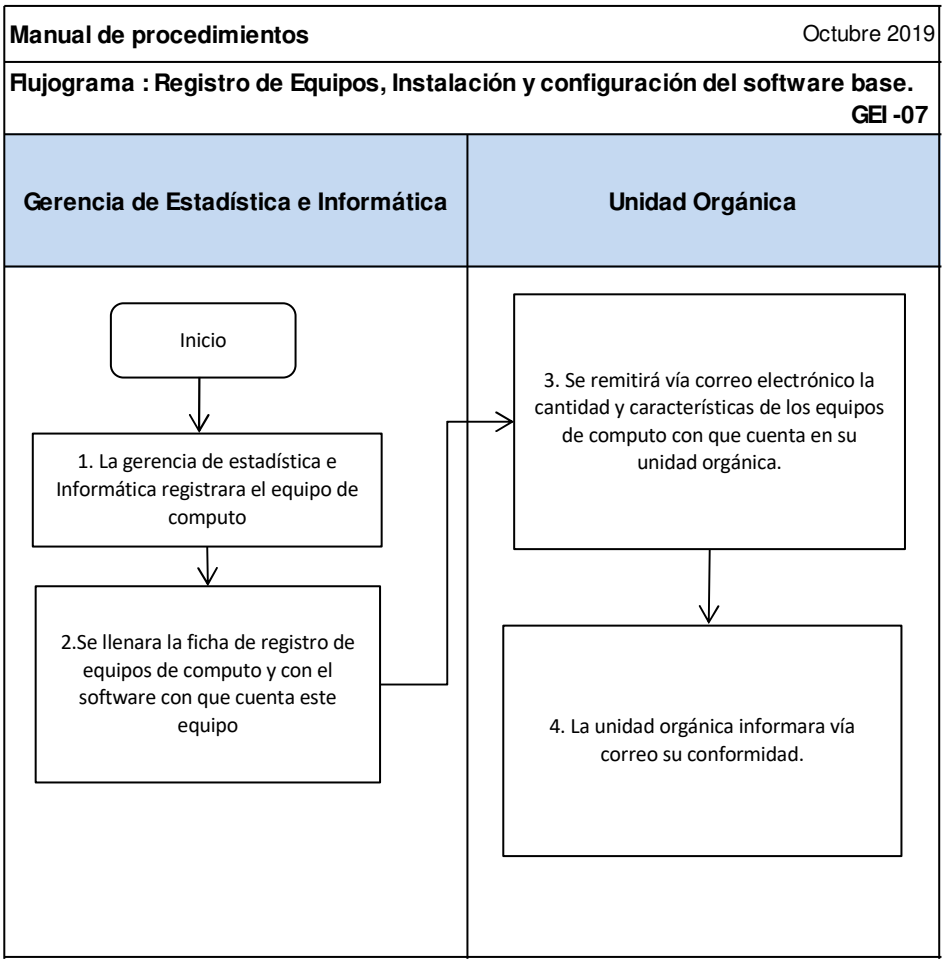
Municipalidad		Alquilado		Tercero	

DATOS DEL USUARIO		
Apellidos y nombres del usuario		
Documento Identidad		
Unidad orgánica		
Cargo		
Usuario registrado en la red		
e-mail		

DATOS DEL HARDWARE			
Desktop / Laptop		Marca	
Hostname		Número de Serie	
IP		Procesador	
Memoria RAM (GB)		Disco (GB)	
DVD-ROM / BLUE RAY		Monitor	
Teclado		Mac Address	
Mouse		Red wifi / cableado	
Equipo es de Municipalidad / Alquilado / Prestado		MU	AL PR
Observaciones			

DATOS DEL SOFTWARE BASE			
Sistema Operativo		Office	
Acrobat Reader		Google Chrome	
Firefox		Internet Explorer	
Microsoft .Net		Flash player	
Java		Cute Writer	
Tightvnc (Acc. Remoto)		Winrar	
Antivirus		Parches windows	
SQL Server (cliente)		SIMS	
Juegos desactivados		Correo institucional	
Unidad personal W:\		Unidad Compartida Z:\	
SIAF		Bloqueo(Youtube,Face)	

CONFORMIDAD	TECNICO RESPONSABLE	USUARIO
Firma		
Apellidos y nombres del técnico responsable		

Versión 1.0 **Página** 1 de 1 **Archivo** FICREC_GEI_V1.0.docx

2.7.8 Flujo del procedimiento.