



Municipalidad de Santiago de Surco

RESOLUCION N° 005 -2012-GM-MSS

Santiago de Surco, 17 ENE. 2012

EL GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO



VISTO:

El Informe N° 004-2012-SGPRA-GPP-MSS de la Subgerencia de Planeamiento y Racionalización, el Memorando N° 015-2011-GPP-MSS de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto; mediante los cuales se propone el Manual de Procedimientos – MAPRO de 10 unidades orgánicas de la Municipalidad;



CONSIDERANDO:

Que, la Tercera Disposición Complementaria del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad de Santiago de Surco, aprobado mediante Ordenanza N° 396-MSS, señala que los MOF y los MAPRO de los órganos de segundo nivel, como Gerencias y Subgerencias, serán aprobados por Resolución de Gerencia Municipal:



Que, la Directiva N° 002-77-INAP/DNR “Normas para la formulación de Manuales de Procedimientos en Entidades Públicas”, aprobada por Resolución Jefatural N° 059-77-INAP/DNR, contiene los lineamientos generales para la elaboración de los Manuales de Procedimientos para las entidades públicas la que ha servido de base para la elaboración de los indicados Manuales de Procedimientos;

Que, es de prioridad municipal adecuar los indicados Manuales de Procedimientos a efectos de detallar los procedimientos que desempeña el personal de las diferentes unidades orgánicas citadas, en atención a la nueva estructura orgánica de la Municipalidad, debiendo manifestarse que la elaboración de los mismos es de responsabilidad de la Subgerencia de Planeamiento y Racionalización, para lo cual deberá emitirse la Resolución de Gerencia Municipal correspondiente.



En uso de la facultades otorgadas en la Tercera Disposición Complementaria del Reglamento de Organización y Funciones aprobado mediante Ordenanza N° 396-MSS y contando con el Informe N° 028-2012-GAJ-MSS de la Gerencia de Asesoría Jurídica;





Municipalidad de Santiago de Surco

Página N° 02 de la Resolución N° 005-2012-GM-MSS

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- ADECUAR el Manual de Procedimientos (MAPRO) de 10 unidades orgánicas que se detallan; cuyo anexo es parte integrante de la presente resolución:

- Subgerencia de Planeamiento y Racionalización
- Subgerencia de Presupuesto
- Gerencia de Tecnologías de la Información
- Subgerencia de Orientación, Registro y Recaudación Tributaria
- Gerencia de Desarrollo Urbano
- Subgerencia de Desarrollo Económico
- Subgerencia de Planeamiento Urbano y Catastro
- Subgerencia de Licencias y Autorizaciones Urbanas
- Subgerencia de Defensa Civil
- Subgerencia de Limpieza Pública, Parques y Jardines.

ARTICULO SEGUNDO.- DISPONER que la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto tome las medidas necesarias para la difusión del contenido de los presentes Manuales de Procedimientos entre el personal de la Corporación.

ARTICULO TERCERO.- ENCARGAR a la Gerencia de Tecnologías de la Información la publicación de la presente Resolución en la Intranet y Portal Web de la Municipalidad de Santiago de Surco.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase,

Municipalidad de Santiago de Surco

WILLIAM MARIN VICENTE
GERENTE MUNICIPAL

Municipalidad de Santiago de Surco
COPIA FIEL AL ORIGINAL DEL DOCUMENTO
QUE SE HA TENIDO A LA VISTA

ANA YSABEL ALARCON GODOY

FEDATARIA

¿.A. 957-2004-RASS

FECHA: 28.1.2012

REG. N°: 109 FOLIO N° 364 (anexo)

SUJETO A FISCALIZACION POSTERIOR LEY N° 27444
LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

DOCUMENTO VALIDO SOLO EN ESTA ENTIDAD

Santiago de Surco, 28 de Enero de 2012. Municipalidad de Surco. T. 4115560

www.munisurco.gob.pe



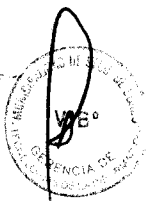
WMV/JPS/MVM/dvp

Municipalidad de
Santiago de Surco



GERENCIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS





Índice

	Pág.
A. Introducción.....	3
B. Datos Generales.....	3
1. Objetivo.....	3
2. Alcance.....	3
3. Base Legal.....	3
4. Aprobación y Actualización.....	3
C. Procedimientos.....	3
1. Publicación en la página WEB de la Municipalidad de Santiago de Surco	5
2. Monitoreo y control del desarrollo de proyectos informáticos y tecnológicos	10
3. Supervisión de cumplimiento de directivas, lineamientos y/o normas emitidas por la ONGEI y otras entidades del Estado	17
4. Aplicación del Gobierno Electrónico y el uso adecuado de las TIC	20
5. Monitoreo de la operatividad de los sistemas, equipos y servicios informáticos	24
6. Formulación y/o actualización de Políticas de Seguridad Informática	28
7. Supervisión del cumplimiento de Políticas de Seguridad Informática	31
8. Control y monitoreo de los Estándares Tecnológicos relacionados con la Seguridad Informática	34
9. Elaboración del Plan Operativo Informático para la ONGEI	37
10. Atención de Solicitud de Creación o Eliminación de Base de Datos o Restauración de Backup de Base de Datos	42
11. Atención de Requerimiento de Pase a Producción de Objetos en la Base de Datos	48
12. Atender Solicitud de Ejecución de Sentencias SQL	52
13. Atención de Requerimiento y Planificación de Desarrollo de Sistemas	56
14. Análisis del Sistema a Desarrollar	65
15. Diseño del Sistema a Desarrollar	76
16. Construcción del Sistema a Desarrollar	86
17. Ejecución de Pruebas del Sistema Desarrollado	95
18. Implementación del Sistema Desarrollado	99
19. Modificación del Sistema Desarrollado	105
20. Tercerización del Requerimiento de Desarrollo de Sistema	109
21. Atención de solicitud para la creación o para dar de baja el "USUARIO"	112
22. Atención de solicitud de modificación de perfil de usuario	117
23. Atención de solicitud de apertura o cancelación de cuenta de correo oficial	120
24. Atención de solicitud de acceso o de cancelación de acceso a Internet	124



25.	Atención de solicitud de instalación o desinstalación de teléfono IP	127
26.	Atención de solicitud de transferencia de teléfono IP o de anexo IP	131
27.	Actualización de copia de respaldo de servidores (BACK UP)	134
28.	Puesta en producción de aplicativos	137
29.	Atención de solicitud de reubicación física de equipo de computo	141
30.	Atención de solicitud de evaluación del equipo de computo y/o periféricos con el fin de sustentar repotenciación, cambio o adquisición	144
31.	Atención de solicitud de determinación de especificaciones técnicas de equipo de computo	148
32.	Atención de solicitud de servicio técnico	151
33.	Supervisión de servicio técnico tercerizado	154
34.	Atención de solicitud de evaluación de Software Comercial	157
35.	Supervisión de instalación de Software Comercial	160
36.	Atención de solicitud de instalación de punto de red	163





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

A. Introducción

El presente Manual de Procedimientos (MAPRO) contiene en forma ordenada, las acciones que se siguen en la ejecución de los procesos generados para el cumplimiento de las funciones y guarda coherencia con la normatividad que regula el funcionamiento de la Municipalidad.

El MAPRO, identifica los puestos de trabajo y áreas que intervienen en cada procedimiento, precisando sus responsabilidades y participación. Asimismo incluye modelos de los formatos utilizados en cada procedimiento,

El MAPRO esta elaborado conforme a lo dispuesto en la Directiva N° 002-77-INAP/DNR – Normas para la formulación de los Manuales de Procedimientos de las entidades de la administración pública, aprobada por Resolución Jefatural N° 059-77-INAP/DNR.

B. Datos Generales

1. Objetivo

El Manual de Procedimientos (MAPRO) tiene por objetivo formalizar los procedimientos relacionados con el cumplimiento de las funciones asignadas.

2. Alcance

El ámbito de aplicación del presente MAPRO comprende a la Gerencia de Tecnologías de la Información.

3. Base Legal

- a) Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- b) Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias.
- c) Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad de Santiago de Surco, aprobado por Ordenanza N° 396-MSS.

4. Aprobación y Actualización

El MAPRO será aprobado por Resolución de Gerencia Municipal, con la opinión técnica favorable de la Subgerencia de Planeamiento y Racionalización.

En caso se modifique, por lo menos, un procedimiento contenido en el MAPRO, el funcionario responsable será el encargado de actualizar el instrumento normativo con el asesoramiento de la Subgerencia de Planeamiento y Racionalización.



C. Procedimientos

1. Denominación:

PUBLICACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO

1.1. Código:

P-01-GTI

1.2. Finalidad:

Cumplir con las normas de transparencia y contribuir con la gestión administrativa de la Municipalidad.

1.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)
- c) Directiva N° 004-2008-PCM/SGP – RM 398-2008-PCM “Lineamientos para la uniformización del contenido de los portales de transparencia de las entidades públicas”
- d) Ley N° 27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

1.4. Requisitos:

- a) Solicitud de publicación en Página WEB (Formato de Solicitud de Mantenimiento y Actualización de la Página WEB).

1.5. Descripción: P-01-GTI

Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional

Paso 1. PUBLICACION DE MATERIAL INFORMATIVO EN PÁGINA WEB Y/O INTRANET.

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Secretaria

Paso 2. Recibe Solicitud de publicación en Página WEB (Formato de Solicitud de Mantenimiento y Actualización de la Página WEB). **(Tiempo: 2 minutos)**

¿Documento a publicar está digitalizado?

Si= ¿Documento a publicar está grabado en CD?

Si= Paso 4

No= Paso 5 (Información enviada por e-mail)

No= Paso 3 (Documento en físico)

Paso 3. Escanea documento a publicar, lo envía por correo al Web master con copia al Gerente de Tecnologías de la Información para conocimiento y transfiere Solicitud de Publicación en Página WEB (Formato de Solicitud



de Mantenimiento y Actualización de la Página WEB) al Web master. **(Tiempo: 2 minutos). Continúa en Paso 6.**

Paso 4. Transfiere Solicitud de Publicación en Página WEB (Formato de Solicitud de Mantenimiento y Actualización de la Página WEB) y CD al Web master. **(Tiempo: 1 minutos). Continúa en Paso 6.**

Paso 5. Transfiere Solicitud de Publicación en Página WEB (Formato de Solicitud de Mantenimiento y Actualización de la Página WEB) y le indica al Web master que información a publicar se ha enviado por e-mail. **(Tiempo: 1 minutos)**

Cargo: Web master

Paso 6. Recibe Solicitud de Publicación en Página WEB (Formato de Solicitud de Mantenimiento y Actualización de la Página WEB) y la información a publicar. **(Tiempo: 5 minutos)**

Paso 7. Publica información en la Página WEB. **(Tiempo Min: 5 minutos, Max: 2 horas)**

Paso 8. Guarda copia de la información publicada en la Página WEB. **(Tiempo Min: 2 minutos, Max: 10 minutos)**

Paso 9. Firma Solicitud de Publicación en Página WEB (Formato de Solicitud de Mantenimiento y Actualización de la Página WEB) y lo deriva al Gerente de Tecnologías de la Información. **(Tiempo Min: 1 minutos, Max: 5 minutos)**

Cargo: Gerente

Paso 10. Recibe Solicitud Publicación en Página WEB, verifica la información publicada y visa Solicitud Publicación en Página WEB. **(Tiempo: 3 minutos)**

Paso 11. Deriva Solicitud Publicación en Página WEB a la Secretaria para su archivamiento. **(Tiempo: 2 minutos)**

Cargo: Secretaria

Paso 12. Recibe Solicitud Publicación en Página WEB y lo archiva. **(Tiempo: 2 minutos)**

Fin de procedimiento

1.6. Tiempo total estimado

Tiempo mínimo: 26 minutos

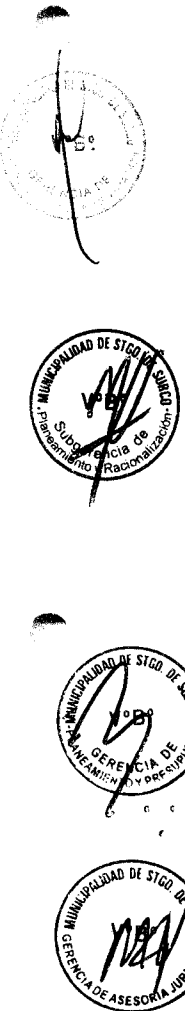
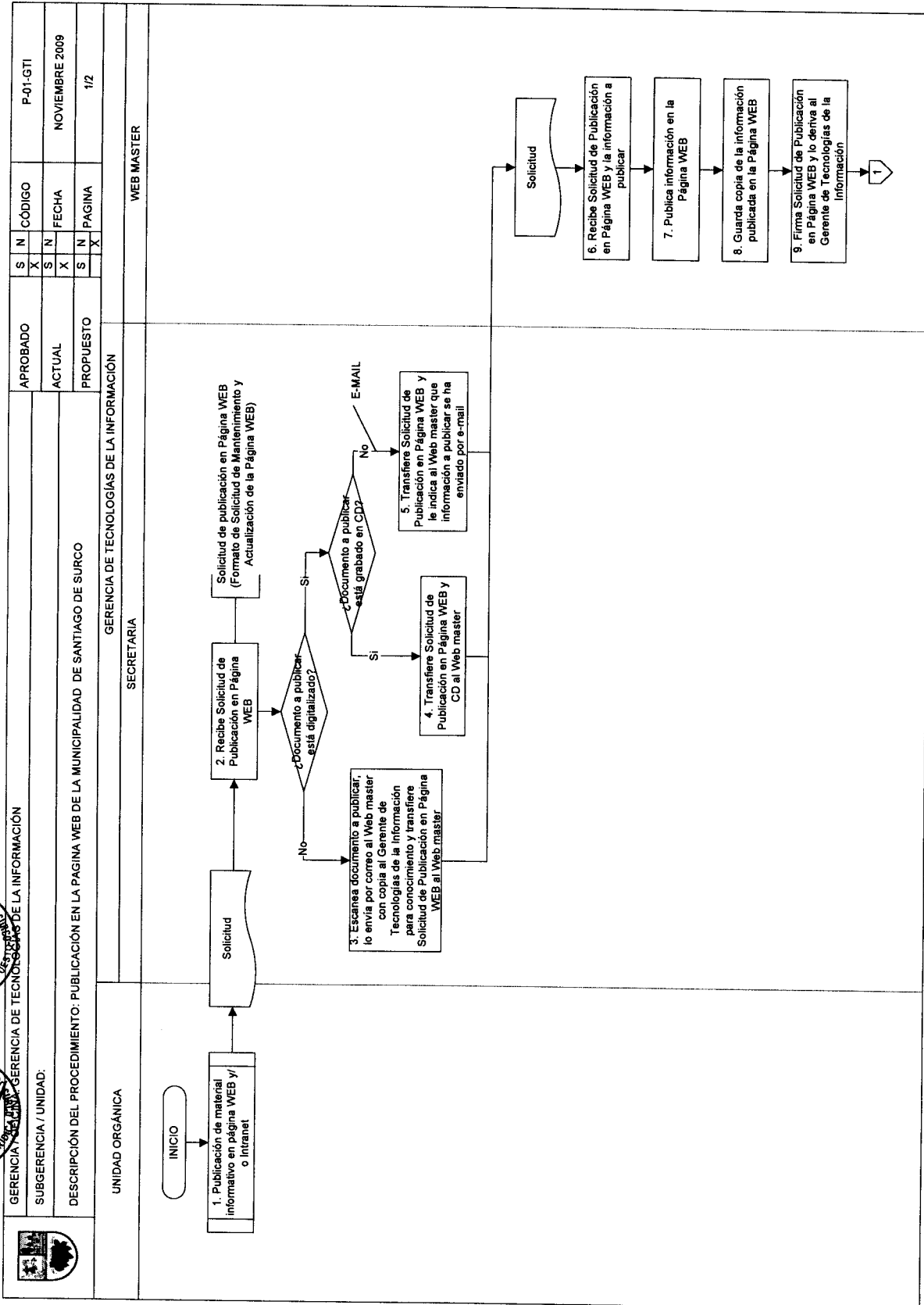
Tiempo máximo: 2 horas 33 minutos

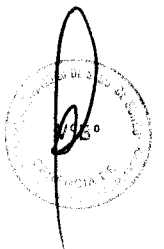
1.7. Anexos



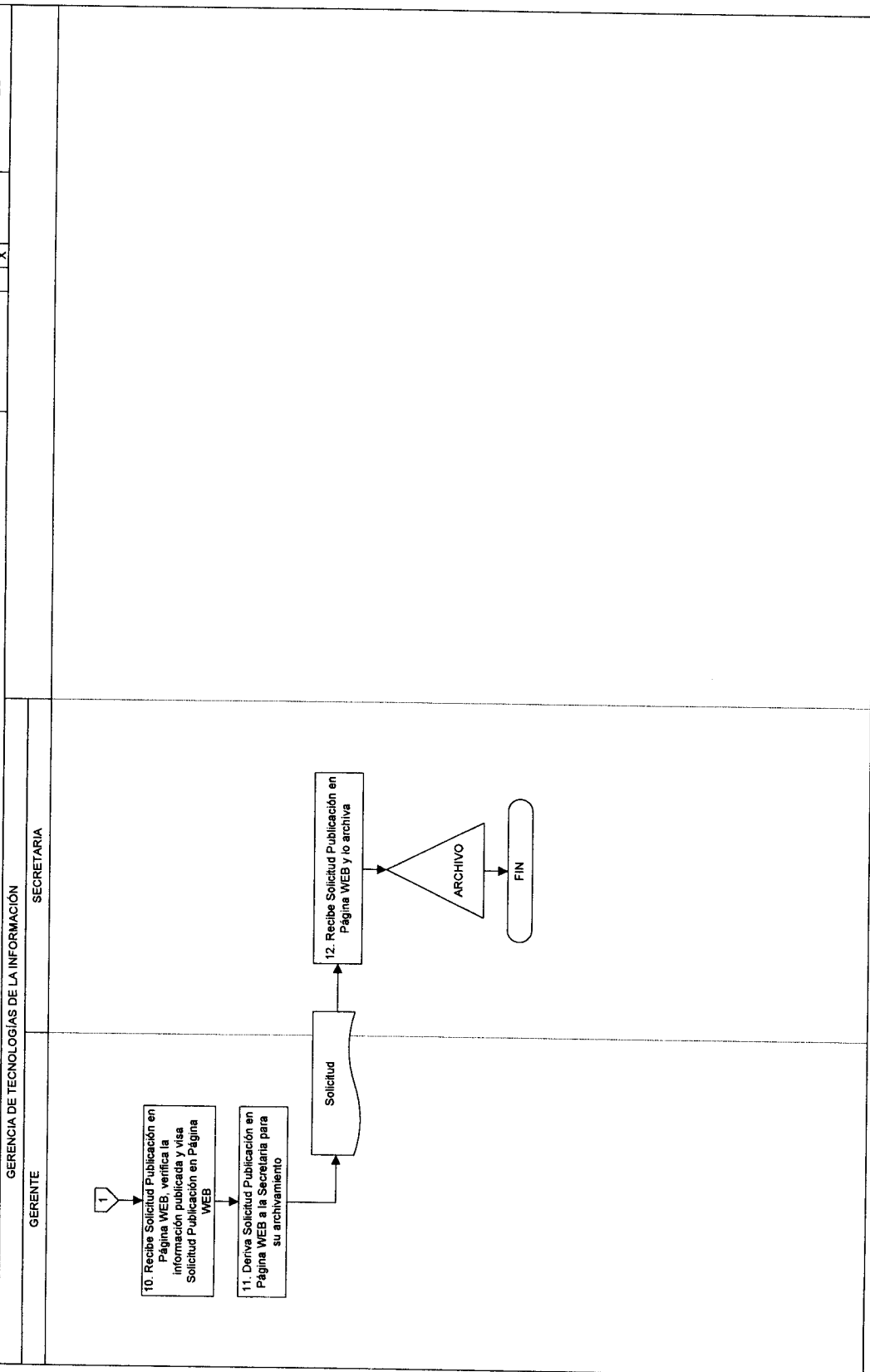


a) Anexo 1: Diagrama de Flujo





GERENCIA / OFICINA: GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		P-01-GTI	
SUBGERENCIA / UNIDAD:		S	N
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: PUBLICACIÓN EN LA PAGINA WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO		X	
		S	N
		X	
		S	N
		X	
		S	N
		X	
APROBADO		NOVIEMBRE 2009	
ACTUAL		22	
PROPUESTO			





b) Anexo 2: **Solicitud de Mantenimiento y Actualización de la Página WEB**

GTI
GERENCIA DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN

Solicitud de Publicación WEB

Original / copia

PW

A. DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD

1. Nombre del coordinador WEB Art. 17 - Directiva N° 004-2009-PCM/S/GP _____ 2. Denominación del área de producción del contenido _____

3. Título o asunto del contenido _____

4. Sustento de la necesidad de publicación WEB del contenido _____

5. Formato del archivo, cantidad y título o descripción del contenido Marcar con "X" y escribir en los casos que corresponda

<input type="checkbox"/> .doc (Word)	N° pág.	<table border="1" style="width: 100%; height: 15px;"><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>								
<input type="checkbox"/> .pdf (Acrobat)	N° pág.	<table border="1" style="width: 100%; height: 15px;"><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>								
<input type="checkbox"/> .xls (Excel)	N° hojas	<table border="1" style="width: 100%; height: 15px;"><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>					N° total de pág. de impresión (del total de hojas Excel) <table border="1" style="width: 100%; height: 15px;"><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>			
<input type="checkbox"/> .jpg	N° imágenes	<table border="1" style="width: 100%; height: 15px;"><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>								
<input type="checkbox"/> .vob <input type="checkbox"/> .avi	N° videos	<table border="1" style="width: 100%; height: 15px;"><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>								
<input type="checkbox"/> otro	N°	<table border="1" style="width: 100%; height: 15px;"><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>								

6. Remisión de archivos magnéticos

CD

--	--	--

 e-mail

--	--	--

DVD

--	--	--

 Otro

--	--	--

7. Remisión de documentos físicos

No Sí N° folios

--	--	--

8. Destino del contenido (información)

(A) Portal de Transparencia
 (B) Portal del Empleado (intranet)
 (A) y (B)

9. Sección o ubicación para publicar el contenido (archivo) _____

10. Fecha inicial de publicación 11. Fecha final de publicación

 Día Mes Año Día Mes Año

B. CONTROL DE CALIDAD DEL CONTENIDO (Sección para ser llenada por GTE)

13. Nombre del revisor del contenido _____

14. Aprobación de publicación WEB

Sí (visar G.T.E.) No (sustentar) _____

12. _____
 Vº Bº del Funcionario

15. _____
 Vº Bº del Gerente de Imagen Institucional

C. RECEPCIÓN Y DIGITALIZACIÓN (Sección para ser llenada por la secretaria GSP)

16. Recepción conforme a lo declarado en los numerales 5, 6 y 7

Sí No (escribir) _____

17. Requiere digitalización (rescanear)

Sí No

18. No llenar - Solo de recepción GSP

19. Recepción

 Día Mes Año Hora Minutos A.M. P.M.

20. Requiere procesamiento previo

Sí (especificar en 21.) No

21. Observaciones antes de publicación WEB _____

22. _____
 Firma del Web Master (recepción)

FORMATO PW 09-2011 / EAG





2. Denominación:

MONITOREO Y CONTROL DE LA FORMULACIÓN Y DESARROLLO DE PROYECTOS INFORMATICOS Y TECNOLOGICOS

2.1. Código:

P-02- GTI

2.2. Finalidad:

Asegurar el desarrollo adecuado de lo proyectos informáticos y tecnológicos manteniendo el alineamiento con el Plan Estratégico de la Municipalidad y asegurando la culminación de los mismos.

2.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

2.4. Requisitos:

- a) Requerimiento de Desarrollo de Sistema
- b) Requerimiento TI

2.5. Descripción: P-02- GTI

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Gerente

Paso 1. Elabora Memorando circular solicitando a las unidades orgánicas que planteen su Requerimiento Informático y Tecnológico para el periodo siguiente. **En el Memorando indica que se use el formato de Requerimiento de Desarrollo de Sistema y Requerimiento TI que está ubicado en la Intranet. (Tiempo: 30 minutos)**

Paso 2. Deriva Memorando circular a la Secretaria. **(Tiempo 5 minutos)**

Cargo: Secretaria

Paso 3. Envía Memorando circular a las Unidades Orgánicas de la Municipalidad. **(Tiempo 1 día)**

Unidad Orgánica

Paso 4. Elabora Requerimiento TI y/o de Desarrollo de Sistemas y lo envía a la Gerencia de Tecnologías de la Información. **(Tiempo 3 días)**

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Secretaria



Paso 5. Recibe Requerimientos y los deriva al Gerente para su verificación.
(Tiempo: 5 minutos)

Cargo: Gerente

Paso 6. Verifica requerimientos. **(Tiempo: 2 horas)**

¿Es Requerimiento Tecnológico?

Si= Paso 7

No= Paso 8

Paso 7. Deriva Requerimiento al Coordinador de Soporte. **(Tiempo: 5 minutos).**
Continúa en Paso 9

Paso 8. Deriva Requerimiento al Coordinador de Desarrollo. **(Tiempo: 5 minutos).**
Continúa en Paso 11

Cargo: Coordinador de Soporte.

Paso 9. Elabora Proyecto de Mejoramiento de Tecnología de la Información.
(Tiempo: 1 semana)

Paso 10. Deriva Proyecto de Mejoramiento a la Gerencia. **(Tiempo: 5 minutos).**
Continúa Paso 13

Cargo: Coordinador de Desarrollo.

Paso 11. Elabora Proyecto Mantenimiento y Desarrollo de los Sistemas de Información. **(Tiempo: 1 semana)**

Paso 12. Deriva Proyecto de Mejoramiento a la Gerencia. **(Tiempo: 5 minutos).**
Continúa Paso 13

Cargo: Secretaria

Paso 13. Recibe y deriva Proyecto(s) al Gerente. **(Tiempo: 5 minutos)**

Cargo: Gerente

Paso 14. Recibe y evalúa Proyecto(s). **(Tiempo: 2 horas)**

Paso 15. Aprueba Proyecto(s) y realiza reunión con los Coordinadores e indica priorizar los Proyectos y el inicio de los mismos. **(Tiempo: 30 minutos)**

Luego del inicio del proyecto

Paso 16. Realiza reuniones con los Coordinadores y solicita informe de los avances de los proyectos. **(Tiempo: 20 minutos)**

Paso 17. Toma decisiones de acuerdo a lo informado por los Coordinadores.
(Tiempo: 1 hora)



Paso 18. Programa actividades a realizar. **(Tiempo: 1 día)**

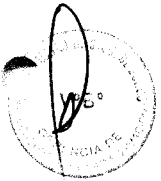
Fin de Procedimiento

2.6. Tiempo total estimado

2 semanas 5 días 6 horas 55 minutos

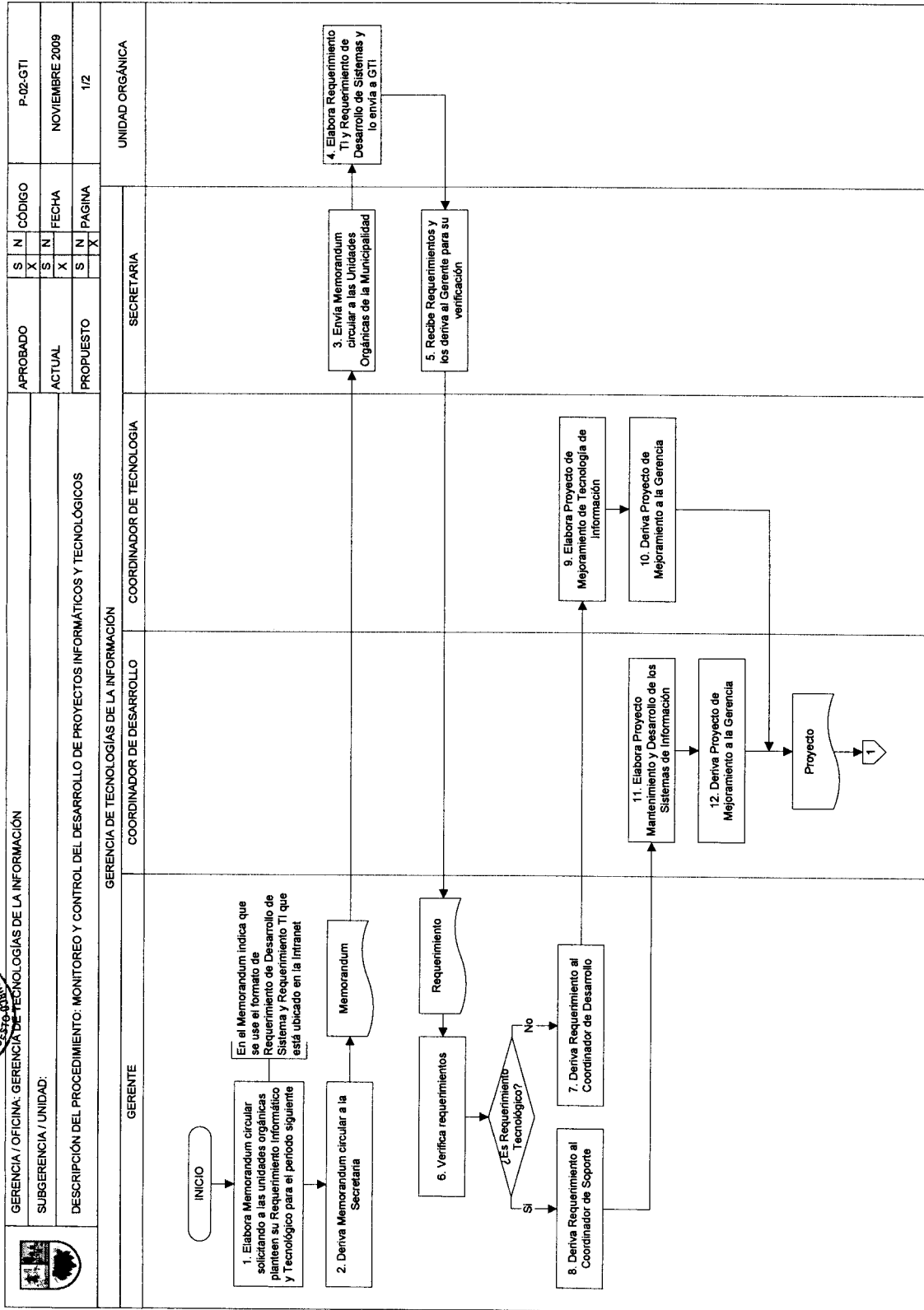
2.7. Anexos

- a) Anexo 1: **Diagrama de Flujo**
- b) Anexo 2: **Formato - Requerimiento de Desarrollo de Sistema**
- c) Anexo 3: **Formato - Requerimiento TI**


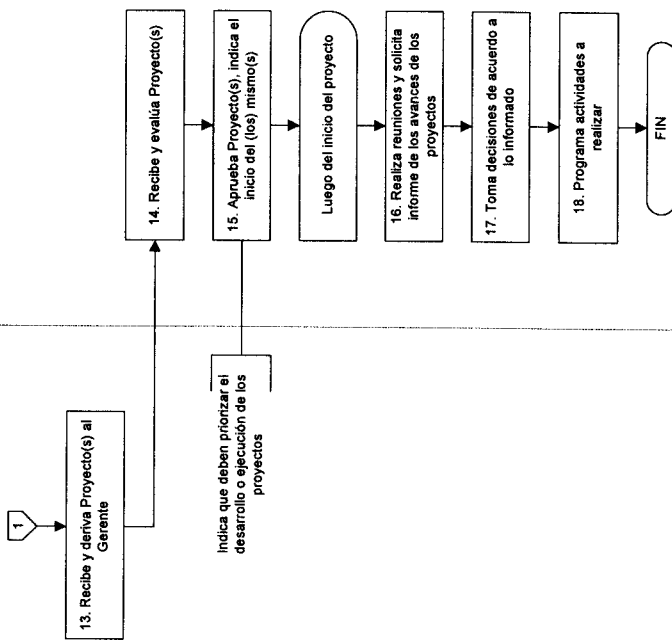




a) Anexo 1: Diagrama de Flujo





		GERENCIA / OFICINA: GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN SUBGERENCIA / UNIDAD: DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: MONITOREO Y CONTROL DEL DESARROLLO DE PROYECTOS INFORMÁTICOS Y TECNOLÓGICOS		APROBADO ACTUAL PROPUESTO		S N X X S N X X S N X X	CÓDIGO FECHA PAGINA	P-02-GTI NOVIEMBRE 2009 2/2
GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN SECRETARÍA		GERENTE		 <pre> graph TD Start((1)) --> Step13[13. Recibe y deriva Proyecto(s) al Gerente] Note[Indica que deben priorizar el desarrollo o ejecución de los proyectos] -.-> Step13 Step13 --> Step14[14. Recibe y evalúa Proyecto(s)] Step14 --> Step15[15. Aprueba Proyecto(s), indica el inicio del (los) mismo(s)] Step15 --> Step16([Luego del inicio del proyecto]) Step16 --> Step17[16. Realiza reuniones y solicita informe de los avances de los proyectos] Step17 --> Step18[17. Toma decisiones de acuerdo a lo informado] Step18 --> Step19[18. Programa actividades a realizar] Step19 --> End([FIN]) </pre>				



b) Anexo 2: **Formato - Requerimiento de Desarrollo de Sistema**

GTI
Gerencia de
Tecnologías
de la
Información

Requerimiento de Desarrollo de Sistemas

Utilizar original y copia del presente formato por cada requerimiento de desarrollo de sistemas

RDS

La información registrada en el presente formato está destinada a ser evaluada y consolidada por la GTI, la recepción del formato visado no implica la aceptación total o parcial del requerimiento contenido en él. El contenido de los formatos emitidos por las Subgerencias deben ser visados por el Gerente que corresponda.

1. Identificación del funcionario responsable del área

Denominación del área:

Nombre del funcionario responsable del área:

Cargo (marcar una opción) Gerente Jefe de Oficina Subgerente Jefe de Unidad

2. Requerimiento: Marcar con "x", una opción. Usar (01) formato para describir la opción seleccionada

DESARROLLO DE SISTEMA INFORMÁTICO NUEVO DESARROLLO DE MÓDULO DE SISTEMA INFORMÁTICO EXISTENTE MODIFICACIÓN DE MÓDULO DE SISTEMA INFORMÁTICO EXISTENTE

2.1. Denominación tentativa del sistema ó módulo requerido

2.2. Contexto del requerimiento Marcar con "x" lo que considere pertinente en cada uno de los casos.

<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	La atención del requerimiento impactará directamente en el proceso de atención presencial al vecino o contribuyente (Ejm: Plataforma, CAS, Ag. Mm, C.N, etc.)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	La atención del requerimiento está relacionada con la innovación ó optimización de los servicios y prog. municipales (Ejm: Serenazgo, prog. sociales, etc.)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	La atención del requerimiento está relacionada principalmente con el proceso de toma de decisiones a nivel de Gerencia y/o de ARA Dirección.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	La atención del requerimiento está relacionada con el cumplimiento de dispositivos legales internos o externos y por ende con plazos establecidos.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	La atención del requerimiento está relacionada con la ejecución de trabajos de campo (Ejm: Fiscalización, supervisión y ejec. de obras, inspecciones, etc.)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	La atención del requerimiento está relacionada con la disminución de costos y/o de tiempos en los ciclos de los procesos y/o en la simplificación de trámites.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	La atención del requerimiento está relacionada principalmente con procesos internos de la MSS (administración)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	La atención del requerimiento está relacionada directa o indirectamente con incrementar la recaudación tributaria
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	La atención del requerimiento está relacionada con incrementar la calidad de los datos (a través de la actualización, validación, depuración, etc.)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	La atención del requerimiento está relacionada con el proceso de integración de datos (Ejm: Integrar información predial y catastral)

2.3. Sustento Justificar el requerimiento y describir los beneficios esperados en relación al vecino y/o la MSS.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.4. Funcionalidades Describir brevemente lo que el Sistema informático nuevo ó el módulo requerido debe hacer (Describir el "Qué" y no el "Cómo")

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Del formato

1. Sólo para ser llenado por funcionarios con nivel de Gerente ó Subgerente
2. Usar letra molde.
3. No formaliza la adquisición de equipos ó de software.

Observaciones

.....

.....

.....

Fecha

--	--	--	--	--	--

F. RDS: _____


09 - 2008 / EAG

Firma y Sello de Funcionario

15




c) Anexo 3: Formato - Requerimiento TI



GTI
Gerencia de
Tecnologías
de la
Información

Requerimientos TI

Original / copia



La información registrada en el presente formato está destinada a ser evaluada y consolidada por la GTI, la recepción del formato visado no implica la aceptación total o parcial del requerimiento contenido en él. El contenido de los formatos emitidos por las Subgerencias deben ser visados por el Gerente que corresponda.

No llevar - Sello de recepción de la GTI

1. Identificación del funcionario responsable del área

Denominación del área:

Nombre del funcionario responsable del área:

Cargo (marcar una opción) Gerente Jefe de Oficina Subgerente Jefe de Unidad

2. Requerimientos TI TI = Tecnologías de Información = Equipos de cómputo + Comunicaciones de datos

2.1. En Hardware (HW)

Opción (marcar con "x" las opciones necesarias):	SUSTENTO	En cada caso, incluir el uso destinado del requerimiento y los beneficios para el vecino y/o la MSS esperados.
<input type="checkbox"/> Computadoras de mesa N° requerido: <input style="width: 50px;" type="text"/>	
<input type="checkbox"/> Computadoras portátiles N° requerido: <input style="width: 50px;" type="text"/>	
<input type="checkbox"/> Impresoras Láser N° requerido: <input style="width: 50px;" type="text"/> <input type="checkbox"/> Impresoras Matricial <input style="width: 50px;" type="text"/> <input type="checkbox"/> Impresoras Inyec. tinta <input style="width: 50px;" type="text"/>	
<input type="checkbox"/> Otra (especificar) N° requerido: <input style="width: 50px;" type="text"/>	

2.2. En Licencias de Software (SW)

Declarar la necesidad de software comercial, es decir programas informáticos que implican la adquisición de licencias de uso, tales como las "suites ofimáticas" que comprenden procesamiento de textos, hojas de cálculo, presentaciones audiovisuales y gestores de base de datos, asimismo software especializado como los programas de diseño asistido por computador, diseño gráfico, programas de diagramación basado en dibujo vectorial y otros.

<input type="checkbox"/> Licencias de SW
N° de PC en las cuales se requiere instalar el software: <input style="width: 50px;" type="text"/>

2.3. En Conectividad y Telefonía IP

Declarar la necesidad de transmitir digitalmente datos y/o imágenes y/o video y/o voz (telefonía IP) a través de la red de datos municipal. En el sustento sírvase identificar con que área(s) municipales la dependencia a su cargo requiere interconectarse. Puede marcarse más de una opción.

<input type="checkbox"/> Datos
<input type="checkbox"/> Imágenes digitalizadas
<input type="checkbox"/> Video
<input type="checkbox"/> Telefonía IP N° de aparatos telefónicos IP requeridos: <input style="width: 50px;" type="text"/>

Del formato

1. Sólo para ser llenado por funcionarios con nivel de Gerente o Subgerente
2. Usar letra molde.
3. No formaliza la adquisición de equipos o de software.
4. No contempla requerimientos de desarrollo de sistemas

F-RTI-

Observaciones

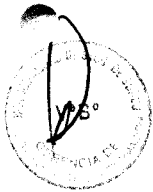
.....

.....

.....

Fecha				
-------	--	--	--	--

Firma y Sello de Funcionario





3. Denominación

SUPERVISION DE CUMPLIMIENTO DE DIRECTIVAS, LINEAMIENTOS Y/O NORMAS EMITIDAS POR LA ONGEI Y OTRAS ENTIDADES DEL ESTADO

3.1. Código:

P-03-GTI

3.2. Finalidad:

Asegurar el cumplimiento de directivas, lineamientos y/o normas emitidas por el ONGEI y otras entidades del Estado.

3.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

3.4. Requisitos:

- a) Directivas, Lineamientos y/o Normas emitidas por la ONGEI y otras entidades del Estado en la página WEB de la ONGEI y del diario El Peruano.

3.5. Descripción: P-03-GTI

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Gerente

Paso 1. Verifica Directivas, Lineamientos y/o Normas emitidas por la ONGEI y otras entidades del Estado, publicadas en la página WEB de la ONGEI o en el Diario El Peruano. **(Tiempo: 30 minutos)**

Paso 2. Revisa la información de las Directivas, Lineamientos y/o Normas emitidas. **(Tiempo: 1 hora)**

Paso 3. Deriva Directivas, Lineamientos y/o Normas a los Coordinadores para su evaluación. **(Tiempo: 5 minutos)**

Cargo: Coordinador Desarrollo/ Soporte

Paso 4. Revisa Directivas, Lineamientos y/o Normas. **(Tiempo: 2 días)**

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Gerente

Paso 5. Realiza reunión con los Gerentes para verificar la aplicación de las Directivas, Lineamientos y/o Normas. **(Tiempo: 1 horas)**

¿Es aplicable?



Si= Paso 6

No= Fin del Procedimiento

Paso 6. Solicita elaboración de proyecto de aplicación de las Directivas, Lineamientos y/o Normas a los Coordinadores. **(Tiempo: 10 minutos)**

Cargo: Coordinador Desarrollo / Soporte

Paso 7. Elabora proyecto de aplicación de Directivas, Lineamientos y/o Normas. **(Tiempo: 1 hora)**

Cargo: Gerente

Paso 8. Recibe y evalúa proyecto de aplicación de las Directivas, Lineamientos y/o Normas a los Coordinadores. **(Tiempo: 2 días)**

Paso 9. Indica la implementación del proyecto de aplicación de las Directivas, Lineamientos y/o Normas a los Coordinadores. **(Tiempo: 10 minutos)**

Cargo: Coordinador Desarrollo / Soporte

Paso 10. Implementan proyectos de aplicación de las Directivas, Lineamientos y/o Normas. **(Tiempo: 2 semanas)**

Cargo: Gerente

Paso 11. Monitorea el cumplimiento de las Directivas, Lineamientos y/o Normas. **(Tiempo: variable)**

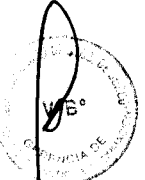
Fin del procedimiento

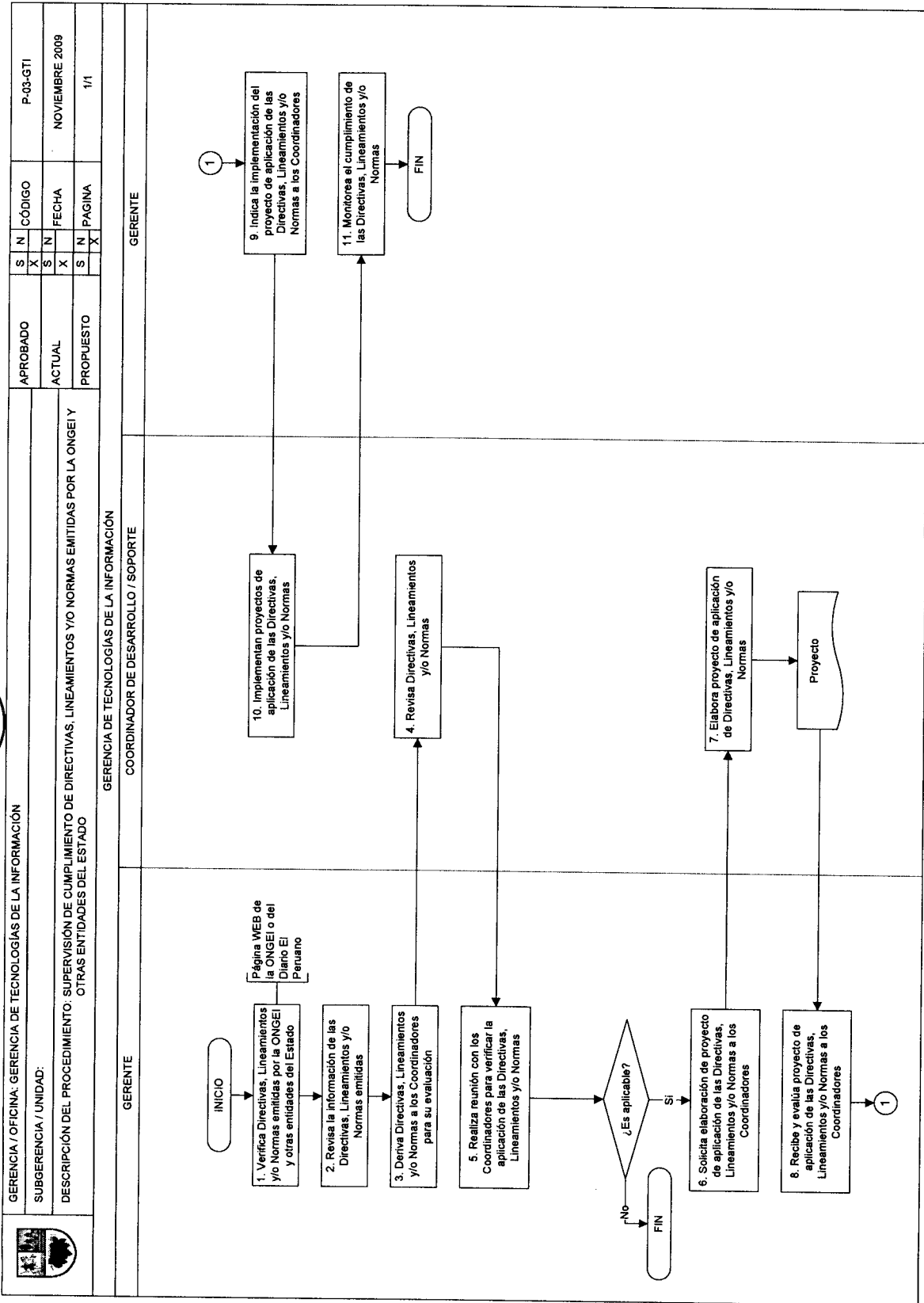
3.6. Tiempo total estimado

2 semanas 4 días 3 horas 55 minutos

3.7. Anexos

a) Anexo 1: **Diagrama de Flujo**







4. Denominación

APLICACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRONICO Y EL USO ADECUADO DE LAS TIC

4.1. Código:

P-04-GTI

4.2. Finalidad:

Facilitar el desempeño de los usuarios mediante los sistemas informáticos en la Municipalidad, además de enfocar los proyectos para la integración con la comunidad.

4.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

4.4. Requisitos:

- a) Requerimiento de Desarrollo de Sistemas
- b) Requerimiento TI

4.5. Descripción: P-04-GTI

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Gerente

Paso 1. Programa reuniones con las áreas usuarias de los sistemas para consultar si los sistemas permiten el desempeño adecuado de los usuarios. **(Tiempo: 5 minutos)**

Espera fecha de la reunión programada

Paso 2. Toma conocimiento de las opiniones de los responsables de las diversas áreas; Coordinadores de Desarrollo y Soporte, y Subgerente de Planeamiento y Racionalización **(Tiempo: 30 minutos)**.

Paso 3. Consolida la información con apoyo de los Coordinadores. **(Tiempo: 30 minutos)**

Paso 4. Indica a los Coordinadores que evalúen las inquietudes proporcionadas por las áreas usuarias. **(Tiempo: 48 horas)**. **Les da un plazo para presentar un informe sobre lo expuesto por los usuarios y proponer mejoras tecnológicas e informáticas.**

Paso 5. Realiza reunión con los Coordinadores y les pide que expongan las propuestas de mejoras tecnológicas e informáticas, las evalúan y toman decisiones. **(Tiempo: 30 minutos)**.



Paso 6. Solicita que estructuren los proyectos para su posterior ejecución. **(Tiempo: 30 minutos). Pasos 7, 8 y Pasos 9, 10 se realizan en paralelo.**

Cargo: Coordinador de Soporte

Paso 7. Elabora Proyecto de Mejoramiento de Tecnología de Información. **(Tiempo: 1 semana)**

Paso 8. Deriva Proyecto a la Gerencia. **(Tiempo: 5 minutos). Continúa Paso 11**

Cargo: Coordinador de Desarrollo

Paso 9. Elabora Proyecto de Mantenimiento y Desarrollo de los Sistemas de Información. **(Tiempo: 1 semana)**

Paso 10. Deriva Proyecto a la Gerencia. **(Tiempo: 5 minutos). Continúa Paso 11**

Cargo: Secretaria

Paso 11. Recibe y deriva Proyecto al Gerente. **(Tiempo: 5 minutos)**

Cargo: Gerente

Paso 12. Recibe y evalúa Proyecto. **(Tiempo: 1 semana)**

Paso 13. Aprueba Proyecto. **(Tiempo: 1 día)**

Luego del inicio del proyecto

Paso 14. Realiza reuniones con los Coordinadores y solicita informe de los avances de los proyectos. **(Tiempo: 2 días)**

¿Hay observaciones?

Si= Paso 15

No= Fin de Procedimiento

Paso 15. Toma decisiones de acuerdo a lo informado por los Coordinadores. **(Tiempo: 48 horas)**

Paso 16. Programa actividades a realizar para corregir las observaciones. **(Tiempo: 24 horas)**

Fin del procedimiento

4.6. Tiempo total estimado

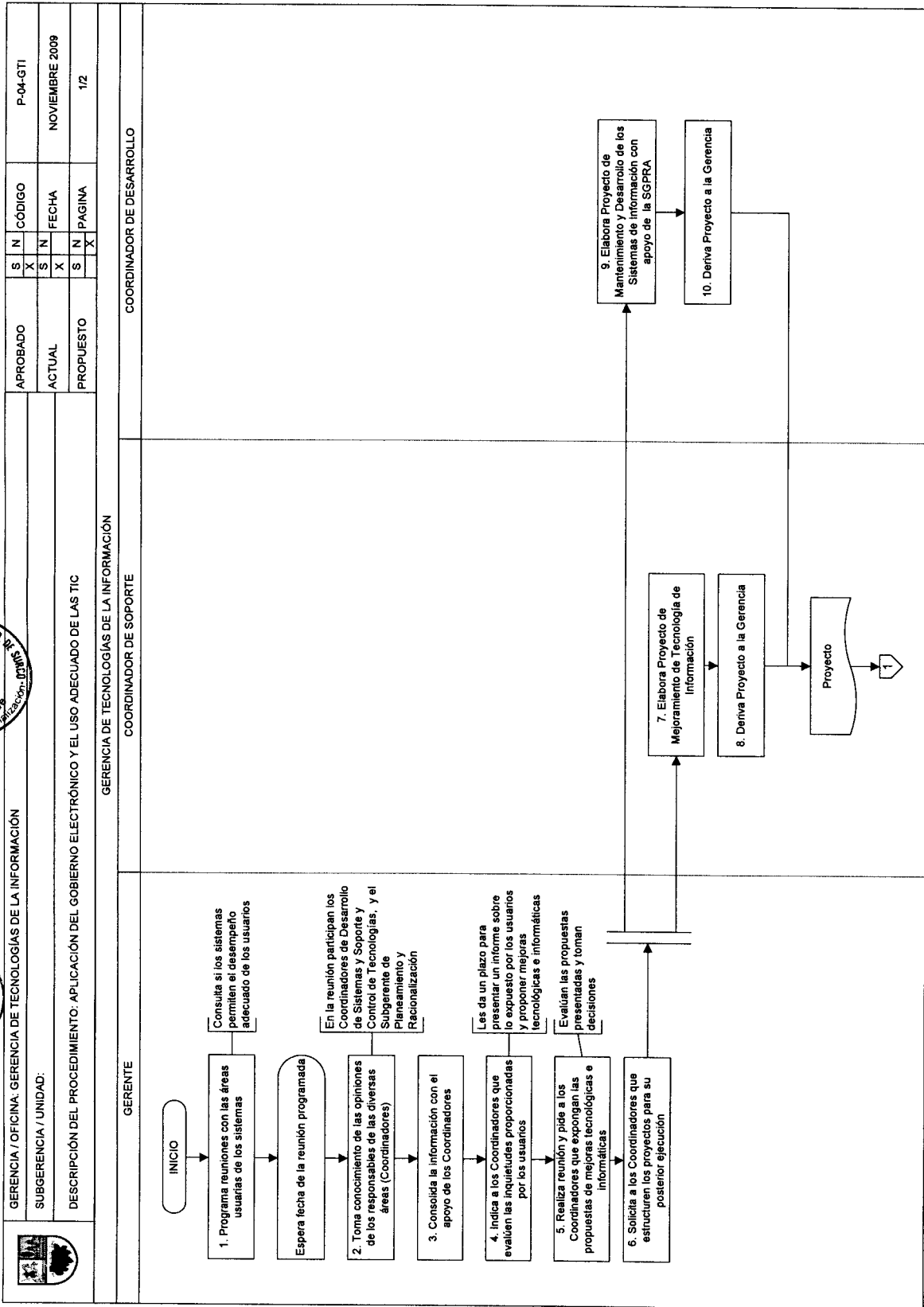
1 mes 1 día 2 horas 20 minutos

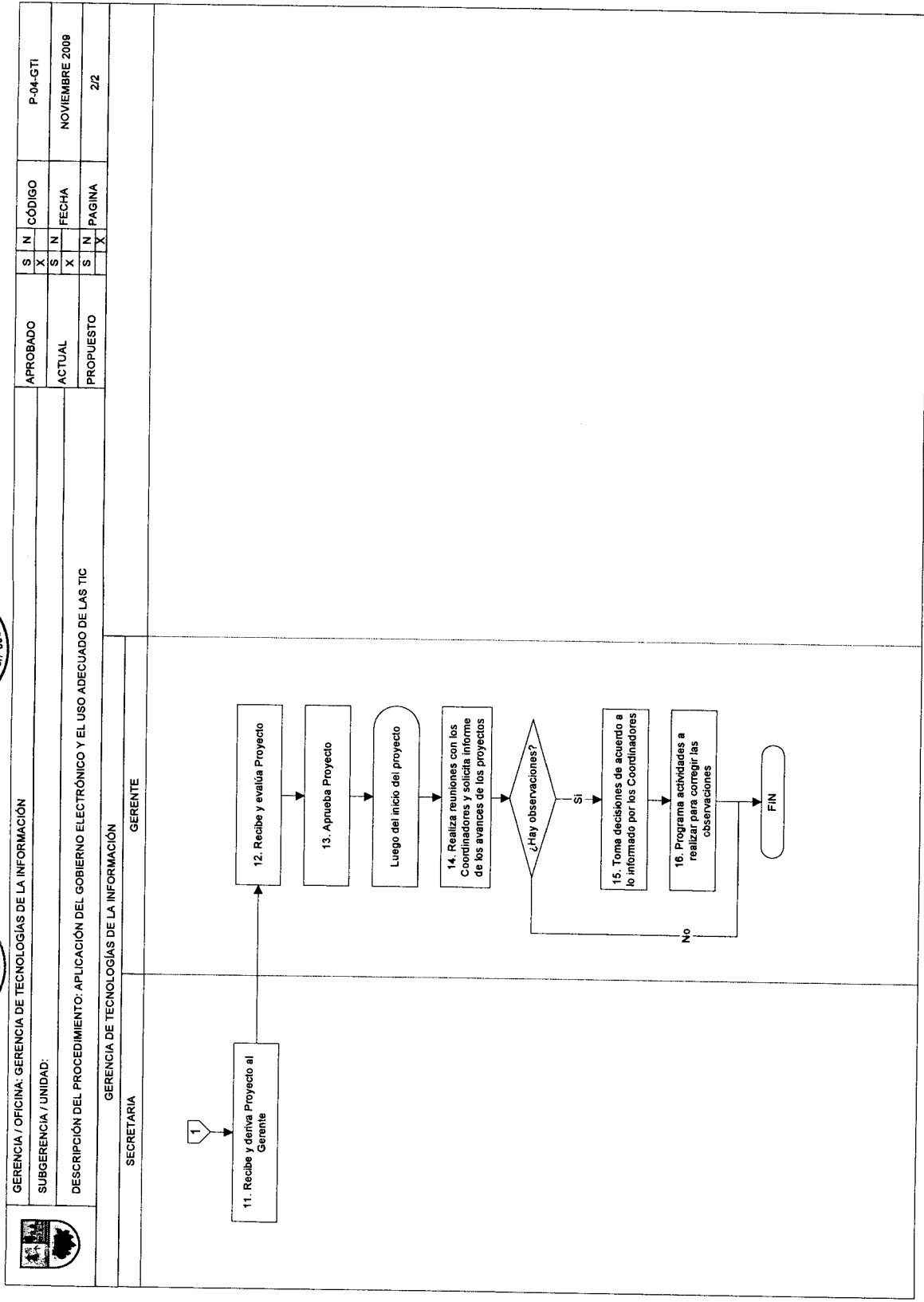
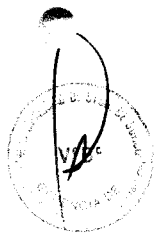
4.7. Anexos

a) Anexo 1: **Diagrama de Flujo**



a) Anexo 1: Diagrama de Flujo







5. Denominación

MONITOREO DE LA OPERATIVIDAD DE LOS SISTEMAS, EQUIPOS Y SERVICIOS INFORMATICOS

5.1. Código:

P-05- GTI

5.2. Finalidad:

Planificar y ejecutar actividades de control para la correcta operatividad de los sistemas, equipos y servicios informáticos.

5.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

5.4. Requisitos:

- a) Inventario de los sistemas, equipos y servicios informáticos.

5.5. Descripción: P-05- GTI

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Gerente

Paso 1. Solicita a los Coordinadores se realice un inventario de los sistemas, equipos y servicios informáticos. **(Tiempo: 30 minutos).**
En el inventario deben indicar la operatividad de los sistemas y equipos. (Pasos 4 y 5 en paralelo)

Cargo: Coordinador de Desarrollo

Paso 2. Realiza inventario, identifica operatividad de los sistemas y elabora informe. **(Tiempo: 2 días)**

Cargo: Coordinador de Soporte

Paso 3. Realiza inventario, identifica operatividad de los equipos y elabora informe. **(Tiempo: 1 mes)**

Cargo: Gerente

Paso 4. Convoca a los Coordinadores a reunión para presentación de los informes de los inventarios realizados. **(Tiempo: 10 minutos)**

Paso 5. Realiza reunión, toma conocimiento de la operatividad de los sistemas y equipos. **(Tiempo: 4 horas)**



¿Todos los equipos están operativos?
Si= ¿Todos los sistemas están operativos?
Si= Fin del procedimiento
No= Paso 7
No= Paso 6

Paso 6. Indica al Coordinador de Soporte que se determine si es necesario el reemplazo de los equipos o si se les puede dar mantenimiento. **(Tiempo: 10 minutos). Continúa en Paso 8.**

Paso 7. Indica al Coordinador que se haga mantenimiento de los sistemas. **(Tiempo: 10 minutos). Continúa en Paso 8.**

Paso 8. Establece plazos para presentación de resultados. **(Tiempo: 10 minutos)**

Cargo: Coordinador de Desarrollo

Paso 9. Realiza mantenimiento de los sistemas. **(Tiempo: 15 días)**

Cargo: Coordinador de Soporte

Paso 10. Realiza mantenimiento de los equipos de cómputo. **(Tiempo: 1 mes)**

Cargo: Gerente

Paso 11. Realiza reunión con los Coordinadores y solicita Informe de los resultados. **(Tiempo: 20 minutos)**

¿Resultados son positivos?
Si= Fin del procedimiento
No= Paso 12

Paso 12. Solicita a los Coordinadores presenten soluciones alternativas. **(Tiempo: 10 minutos). En las soluciones deben contemplar el tiempo de ejecución de las mismas. Continúa en Paso 4**

5.6. Tiempo total estimado

2 meses 3 semanas 5 horas 40 minutos

Mantenimiento - Desarrollo de Sistemas: 2 semanas 3 días 5 horas 30 minutos

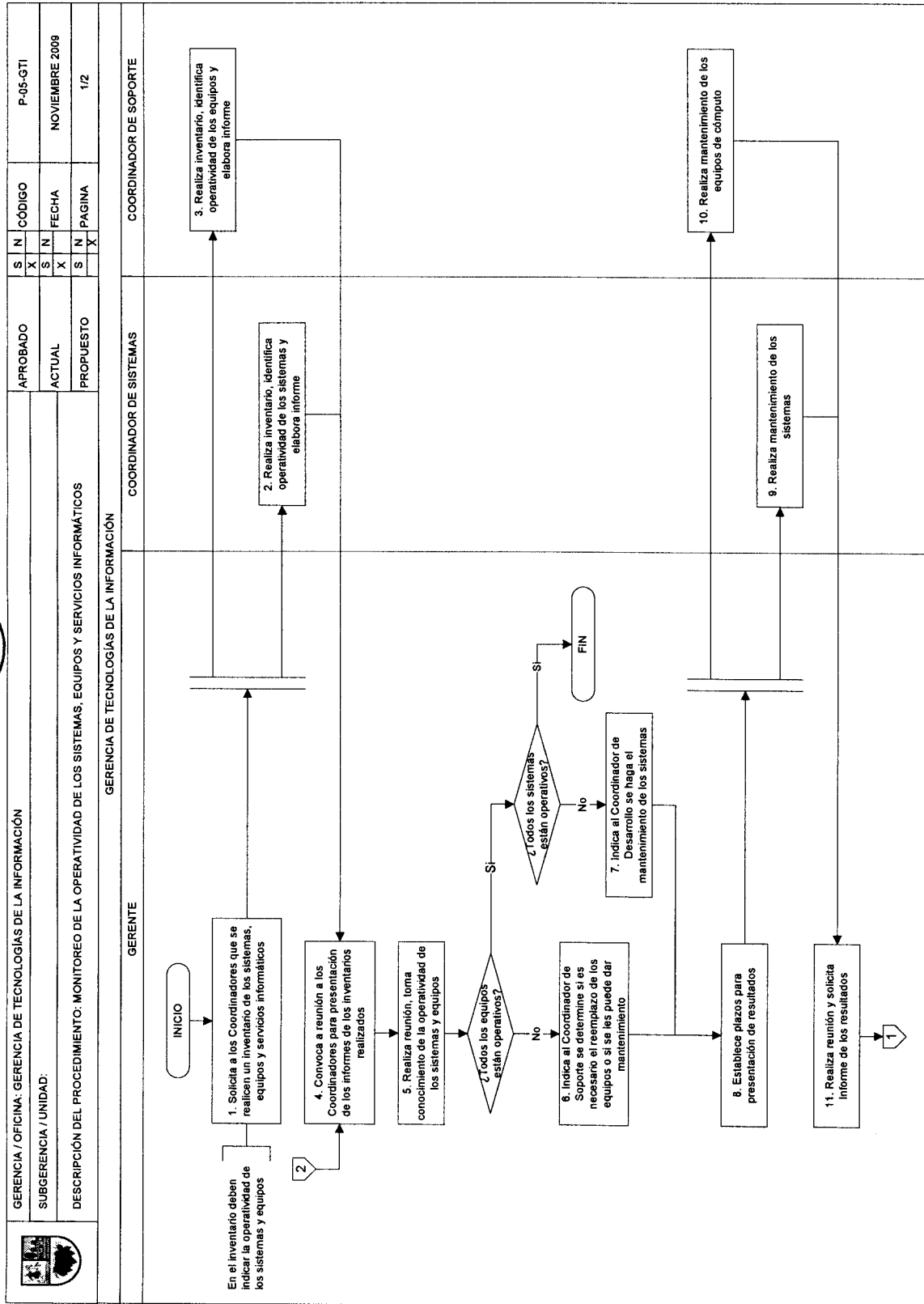
Mantenimiento - Soporte y Control de Tecnologías: 2 meses 4 días 5 horas 30 minutos

5.7. Anexos

a) Anexo 1: **Diagrama de Flujo**



a) Anexo 1: Diagrama de Flujo





	GERENCIA / OFICINA: GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	APROBADO	S	N	P-05-GTI
	SUBGERENCIA / UNIDAD:	ACTUAL	X		NOVIEMBRE 2009
	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: MONITOREO DE LA OPERATIVIDAD DE LOS SISTEMAS, EQUIPOS Y SERVICIOS INFORMÁTICOS	PROPUESTO	S	N	2/2
GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN			X		
SECRETARÍA			S	N	


```

graph TD
    1[1] --> D{¿Resultados son positivos?}
    D -- Si --> FIN([FIN])
    D -- No --> P[12. Solicita presenten soluciones alternativas]
    P --> 2[2]
    Note[En las soluciones deben contemplar el tiempo de ejecución de las mismas] -.-> 2
  
```





6. Denominación

FORMULACION Y/O ACTUALIZACIÓN DE LA POLITICA DE SEGURIDAD INFORMATICA

6.1. Código:

P-06-GTI

6.2. Finalidad:

Establecer la Política de Seguridad Informática que permita asegurar el acceso a la información, a los sistemas y proteger los equipos de cómputo.

6.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)
- c) Resolución Ministerial 244-2004-PCM, el uso obligatorio de la NTP-ISO/IEC 17799: Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información.

6.4. Requisitos:

- a) Requerimientos de seguridad informática, establecidos por organismos del estado y propios de la Municipalidad.

6.5. Descripción: P-06- GTI

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Gerente de Tecnologías de la Información

- Paso 1.** Programa reunión con los Coordinadores de Desarrollo y Soporte para la creación o actualización de la Política de Seguridad.
(Tiempo: 15 minutos)

Espera fecha de reunión

Cargo: Gerente de Tecnologías de la Información/ Coordinador de Desarrollo/
Coordinador de Soporte

- Paso 2.** Verifican los requerimientos de seguridad informática, requerimientos de seguridad establecidos por organismos del estado, normas de Seguridad Informática y aplicación de buenas prácticas. **(Tiempo: 2 horas)**

- Paso 3.** Establecen las políticas de seguridad informática (software, hardware y base de datos) para la organización, y la plasman en un documento (Gerentes). **(Tiempo: 15 días)**



Cargo: Gerente

Paso 4. Deriva el proyecto de Política de Seguridad Informática a la Secretaria para elaboración del Proyecto de Resolución. **(Tiempo: 15 minutos)**

Cargo: Secretaria

Paso 5. Elabora Proyecto de Resolución, deriva el proyecto de resolución y de política de seguridad informática a la Subgerencia de Planeamiento y Racionalización para su validación, debidamente sustentada. **(Tiempo: 30 minutos)**

Gerencia de Planeamiento y Presupuesto

Paso 6. CONDUCCIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA ELABORACIÓN DEL MOF (MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES), ROF (REGLAMENTO DE DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES), CAP (CUADRO DE ASIGNACIÓN DE PERSONAL) Y DIRECTIVAS. **(Tiempo: 5 días)**

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Secretaria

Paso 7. Recibe copia de Resolución de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto y del documento de Política de Seguridad. **(Tiempo: 1 minuto)**

Paso 8. Escanea documento para su publicación en la Intranet, envía archivo adjunto al Gerente comunicando la aprobación de la Política de Seguridad, envía archivo al Web Master y le indica que publique la Política de Seguridad Informática en la Intranet. **(Tiempo: 5 minutos)**

Paso 9. Elabora correo adjuntando la Política de Seguridad y lo envía a todo el personal de la Corporación para conocimiento. **(Tiempo: 1 minuto)**

Fin del procedimiento

6.6. Tiempo total estimado

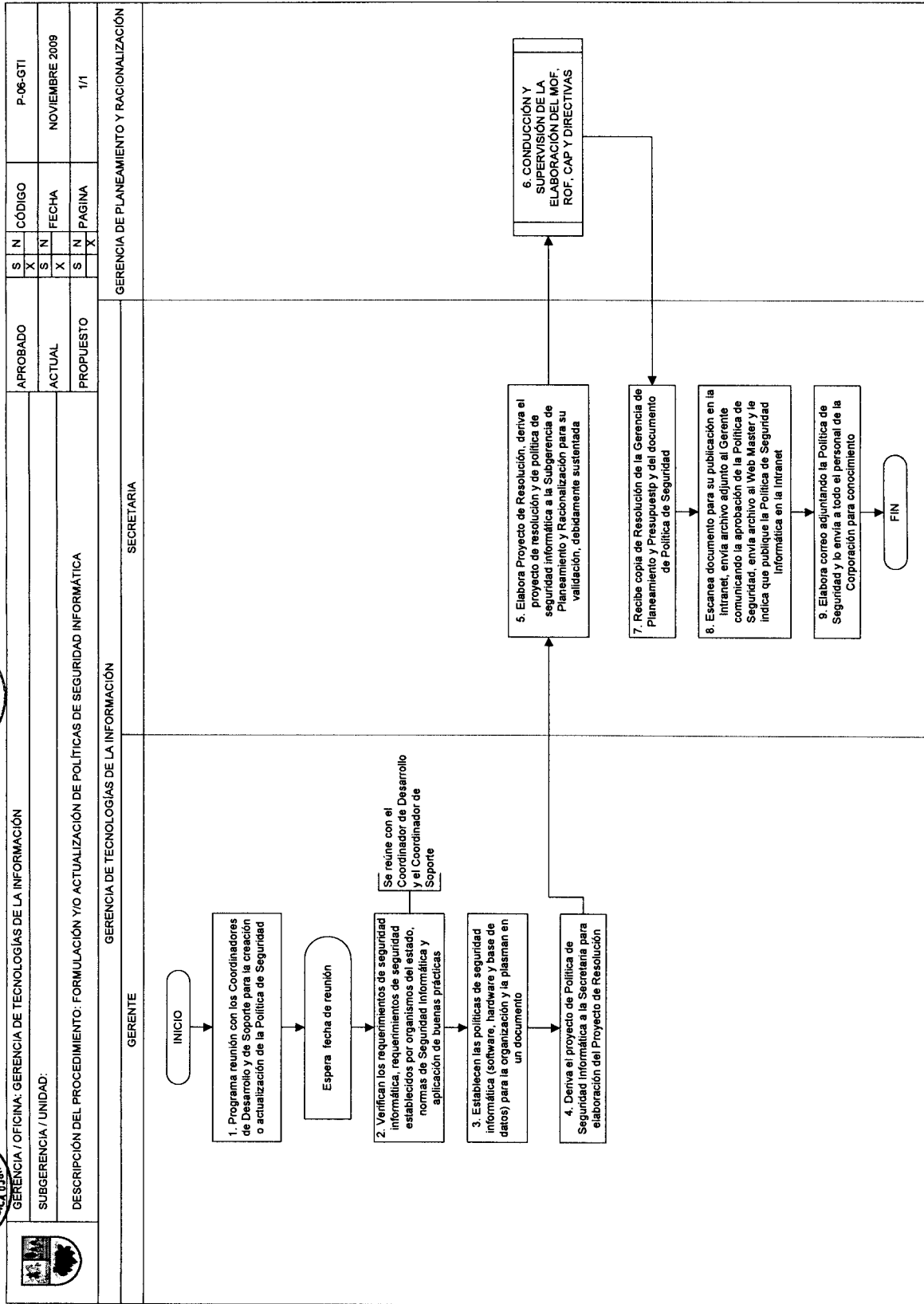
2 semanas 6 días 3 horas 7 minutos

6.7. Anexos

a) Anexo 1: **Diagrama de Flujo**



a) Anexo 1: Diagrama de Flujo





7. Denominación

SUPERVISION DEL CUMPLIMIENTO DE POLITICAS DE SEGURIDAD INFORMATICA

7.1. Código:

P-07-GTI

7.2. Finalidad:

Verificar el cumplimiento de las Políticas de Seguridad Informática que establecen el uso adecuado de los sistemas y equipos.

7.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)
- c) Resolución Ministerial 244-2004-PCM, uso obligatorio de la NTP-ISO/IEC 17799: Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información.

7.4. Requisitos:

- a) Política de Seguridad Informática

7.5. Descripción: P-07- GTI

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Gerente

Paso 1. Establece cronograma de verificaciones periódicas del cumplimiento de la Política de Seguridad Informática. **(Tiempo: 20 minutos)**

Paso 2. Comunica a los Coordinadores de Desarrollo y de Soporte y Subgerente de Planeamiento y Racionalización, por correo, para que realicen la verificación del cumplimiento de la Política. **(Tiempo: 5 minutos)**

Espera fecha de presentación de informe

Cargo: Coordinador de Desarrollo / Coordinador de Soporte / Subgerente de Planeamiento y Racionalización

Paso 3. Verifican el cumplimiento de la Política de Seguridad Informática. **(Tiempo: 1 semana)**

Paso 4. Elaboran informe de las verificaciones y lo presentan al Gerente. **(Tiempo: 1 día)**





Cargo: Gerente

Paso 5. Realiza reunión con los Coordinadores de Desarrollo y de Soporte y Subgerente de Planeamiento y Racionalización y les pide un resumen de las ocurrencias detectadas. **(Tiempo: 20 minutos)**

Paso 6. Plantea la ejecución de acciones para solucionar las ocurrencias detectadas, las valida con los Coordinadores de Desarrollo y de Soporte y Subgerente de Planeamiento y Racionalización; y determina plazos de ejecución. **(Tiempo: 2 horas)**

Cargo: Coordinador de Desarrollo / Coordinador de Soporte / Subgerencia de Planeamiento y Racionalización

Paso 7. Ejecutan acciones para resolver las ocurrencias. **(Tiempo: 1 semana)**

Cargo: Gerente

Paso 8. Recibe informes. **(Tiempo: 5 minutos)**

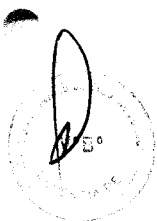
Fin del procedimiento

7.6. Tiempo total estimado

2 semanas 1 día 2 horas 50 minutos

7.7. Anexos

a) Anexo 1: **Diagrama de Flujo**





8. Denominación

CONTROL Y MONITOREO DE LOS ESTANDARES TECNOLOGICOS RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD INFORMÁTICA

8.1. Código:

P-08-GTI

8.2. Finalidad:

Verificar el cumplimiento de los estándares tecnológicos relacionados con las políticas de seguridad.

8.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)
- c) Resolución Ministerial 244-2004-PCM, uso obligatorio de la NTP-ISO/IEC 17799: Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información.

8.4. Requisitos:

- a) Política de Seguridad Informática
- b) Estándares de acceso y distribución de información.

8.5. Descripción: P-08- GTI

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Gerente

Paso 1. Programa reunión con los Coordinadores de Desarrollo y de Soporte para establecer estándares de acceso, almacenamiento y distribución de información. **(Tiempo: 20 minutos)**

Paso 2. Establecen los estándares de acceso y distribución de información de acuerdo al cargo y/o funciones del personal de la Corporación. **(Tiempo: 30 minutos).** En la reunión participan los Coordinadores de Desarrollo y de Soporte; Subgerente de Planeamiento y Racionalización.

Paso 3. Indica a los Coordinadores la ejecución y verificación de los estatus de los usuarios de los sistemas de la Corporación. **(Tiempo: 10 minutos)**

Cargo: Coordinador de Desarrollo / Coordinador de Soporte / Subgerente de Planeamiento y Racionalización

Paso 4. Ejecutan acciones, elaboran informes y lo presentan al Gerente. **(Tiempo: 1 semana)**



Fin del procedimiento

8.6. Tiempo total estimado

1 semana 1 hora

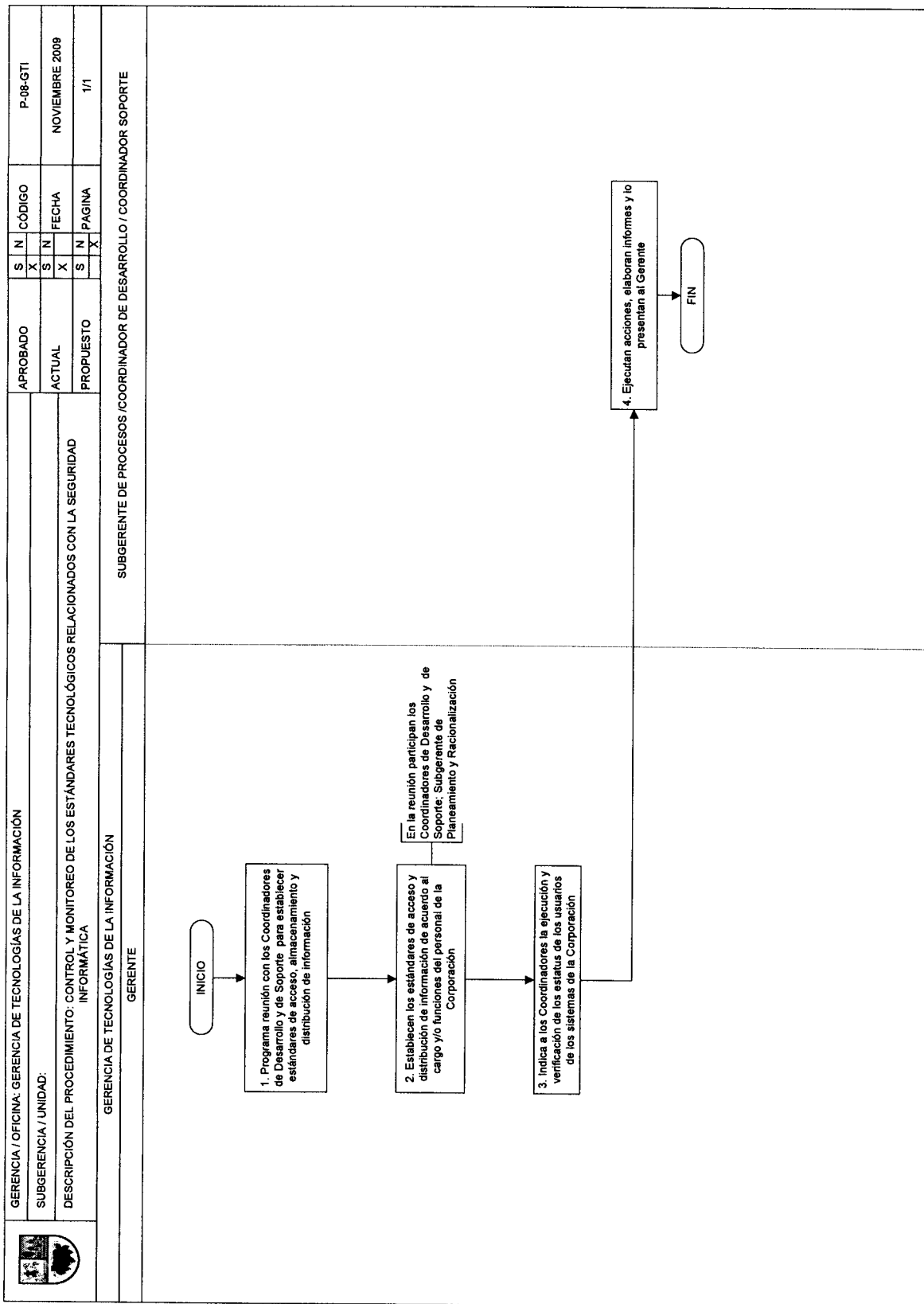
8.7. Anexos

a) Anexo 1: **Diagrama de Flujo**





a) Anexo 1: Diagrama de Flujo





9. Denominación:

ELABORACION DEL PLAN OPERATIVO INFORMÁTICO PARA LA ONGEI

9.1. Código:

P-09- GTI

9.2. Finalidad:

Cumplir con la elaboración del Plan Operativo Informático en el cual se informa a la ONGEI las actividades informáticas de la Municipalidad de Santiago de Surco en el periodo siguiente.

9.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

9.4. Requisitos:

- a) Resolución Ministerial N° 037-2009-PCM: Aprueban "Formulación y Evaluación del Plan Operativo Informático de las Entidades de la Administración Pública para el Año 2009"

9.5. Descripción: P-09- GTI

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Gerente

Paso 1. Coordina con la Subgerencia de Planeamiento y Racionalización para elaborar con los Gerentes y Subgerentes de las áreas de la Municipalidad el Plan Operativo Informático. **(Tiempo: 10 minutos)**

Subgerencia de Planeamiento y Racionalización

Cargo: Subgerente

Paso 2. Formula Plan Operativo Informático de acuerdo a la información brindada por los Gerentes y Gerentes. **(Tiempo: 3 días). Formula Plan con apoyo del Coordinador de Desarrollo y Coordinador de Soporte**

Paso 3. Deriva documento del Plan Operativo Informático a la Gerencia de Tecnologías de la Información para su revisión. **(Tiempo 5 minutos)**

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Gerente

Paso 4. Revisa Plan Operativo Informático y le indica que realice el registro página Web del Portal del Estado Peruano de la Presidencia del Consejo



de Ministros (www.peru.gob.pe/poi), también le indica que elabore el Proyecto de Resolución de Alcaldía de Aprobación del Plan Operativo Informático. **(Tiempo: 30 minutos)**

Subgerencia de Planeamiento y Racionalización

Cargo: Subgerente

Paso 5. Registra Plan Operativo Informático en el portal de la PCM, la dirección es www.peru.gob.pe/poi e imprime reporte de lo registrado. **(Tiempo 2 horas)**

Paso 6. Elabora Proyecto de Resolución de Alcaldía de Aprobación del Plan Operativo Informático. **(Tiempo 20 minutos)**

Paso 7. Envía Plan Operativo Informático y Proyecto de Resolución de Alcaldía de Aprobación del Plan Operativo Informático como archivos adjuntos por e-mail a la Secretaria. **(Tiempo: 5 minutos)**

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Secretaria

Paso 8. Recibe Plan Operativo Informático y Resolución de Alcaldía de Aprobación del Plan Operativo Informático. **(Tiempo: 1 minuto)**

Paso 9. Imprime Plan Operativo Informático (2 juegos) y elabora Oficio para la Presidencia del Consejo de Ministros. **(Tiempo: 5 minutos)**

Paso 10. Envía Plan Operativo Informático con Oficio a la Presidencia del Consejo de Ministros. **(Tiempo: 1 hora). Envía una copia a la Gerencia Municipal para conocimiento.**

Paso 11. Imprime Plan Operativo Informático (3 juegos) para la Gerencia de Asesoría Jurídica. **(Tiempo: 5 minutos)**

Paso 12. Envía Plan Operativo Informático con Proyecto de Resolución de Alcaldía a la Gerencia de Asesoría Jurídica. **(Tiempo: 30 minutos)**

Gerencia de Asesoría Jurídica

Paso 13. REVISIÓN LEGAL DE PROYECTOS NORMATIVOS. **(Tiempo: 2 días)**

Secretaría General

Paso 14. ATENCION DE EXPEDIENTES Y PROYECTOS DE RESOLUCION. **(Tiempo: 2 días)**

Alcaldía

Paso 15. Firma Resolución de Alcaldía aprobando Plan Operativo Informático. **(Tiempo: 2 días)**





Secretaria General

Paso 16. Deriva Plan Operativo Informático con Resolución de Alcaldía respectiva a la Gerencia de Tecnologías de la Información para su publicación en la página WEB e Intranet. **(Tiempo: 30 minutos)**

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Secretaria

Paso 17. Recibe Plan Operativo Informático con Resolución de Alcaldía respectiva, lo escanea y lo envía al Web Master vía e-mail como archivos adjuntos. **(Tiempo: 5 minutos)**

Cargo: Web Master

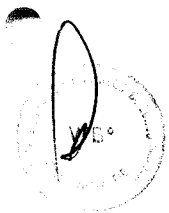
Paso 18. Publica Resolución de Alcaldía que aprueba Plan Operativo Informático en la Intranet y en la WEB de la Municipalidad de Santiago de Surco. **(Tiempo: 30 minutos)**

9.6. Tiempo total estimado

1 semana 2 días 5 horas 56 minutos

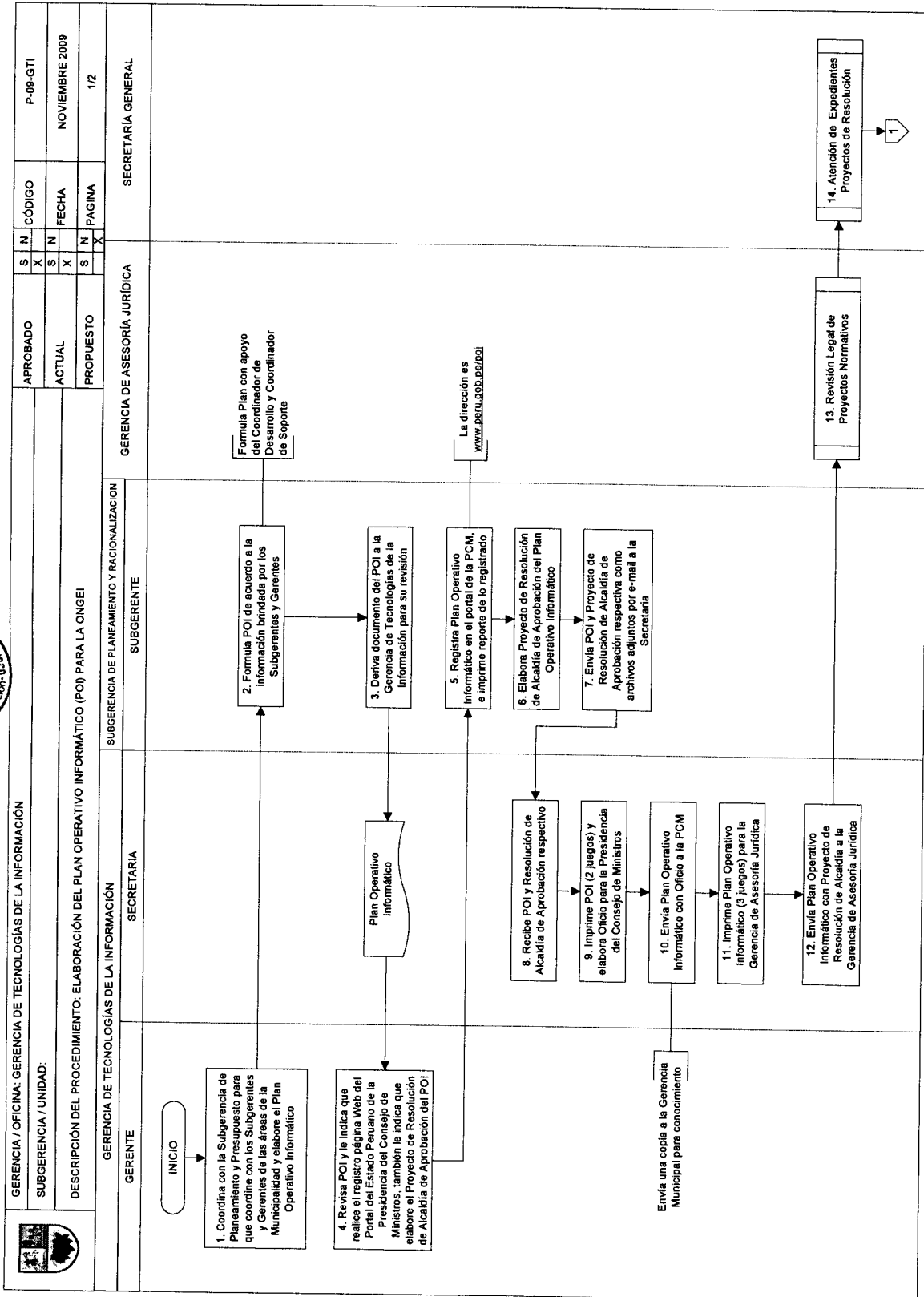
9.7. Anexos

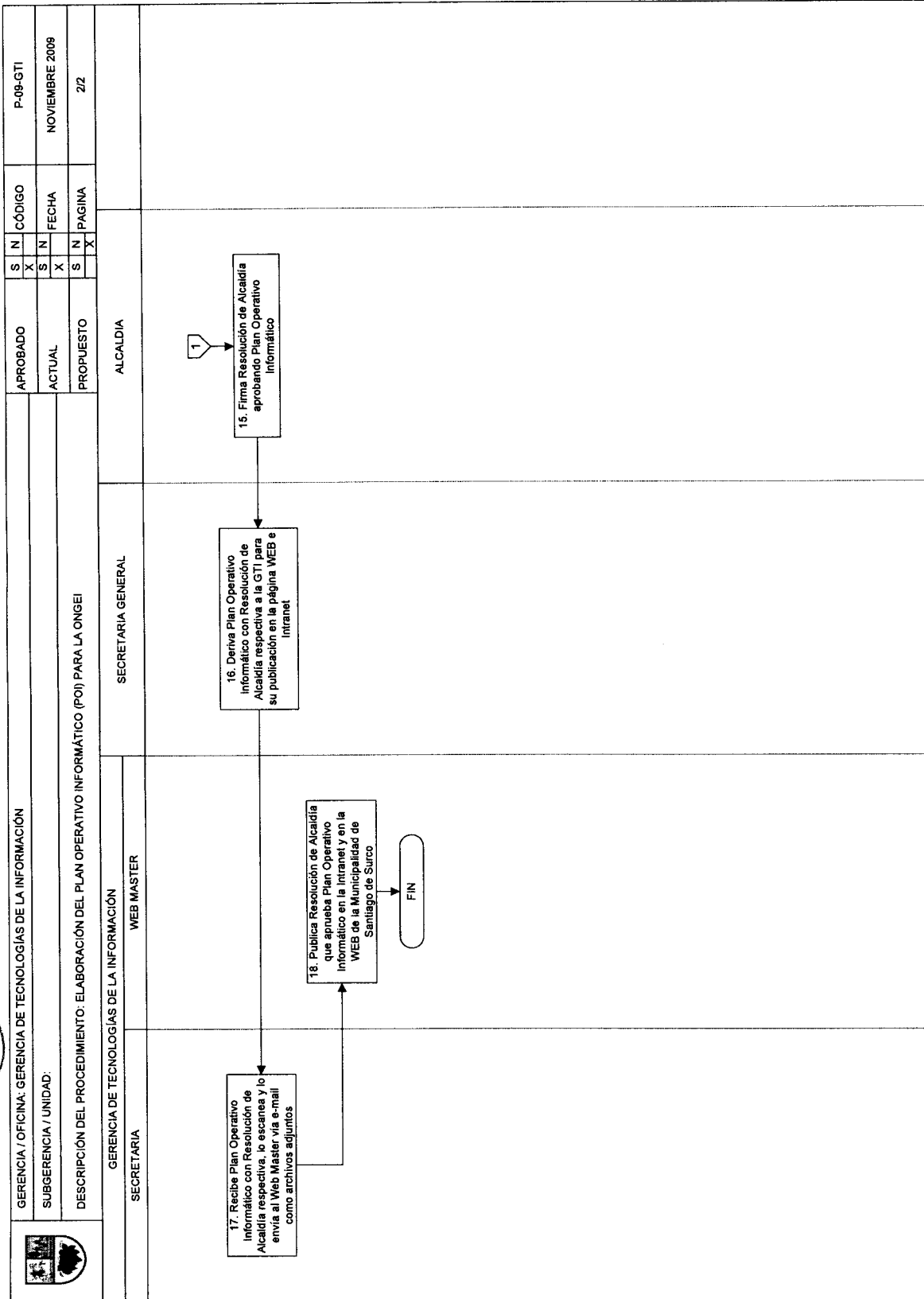
a) Anexo 1: **Diagrama de Flujo**





a) Anexo 1: Diagrama de Flujo







10. Denominación:

ATENCIÓN DE SOLICITUD DE CREACIÓN O ELIMINACIÓN DE BASE DE DATOS O RESTAURACIÓN DE BACKUP DE BASE DE DATOS

10.1. Código:

P-10-GTI

10.2. Finalidad:

Atender las solicitudes de creación o eliminación de Base de Datos o restauración de backup de base de datos según sea el requerimiento.

10.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)
- c) Resolución Ministerial 244-2004-PCM, uso obligatorio de la NTP-ISO/IEC 17799: Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información.

10.4. Requisitos:

- a) Solicitud de Pase a Producción - Base de Datos y Journal visado por el Gerente de Tecnologías de la Información.

10.5. Descripción: P-10-GTI

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Desarrollador de Sistemas

Paso 1. Entrega Solicitud de Pase a Producción - Base de Datos y Journal (Creación, eliminación o restauración de backup de base de datos) visado por la Gerencia de Tecnologías de la Información al Administrador de Base de Datos.

Cargo: Administrador de Base de Datos

Paso 2. Recibe y revisa requerimiento. **(Tiempo: 10 minutos)**

¿Solicitud es para creación de base de datos?

Si = Paso 3

No = ¿Solicitud es para restauración de Back Up de Base de Datos?

Si = Paso 13

No = Paso 9 (Eliminación de Base de Datos)

Paso 3. Instala el gestor de base de datos en el servidor asignado. **(Tiempo: 20 minutos)**

Paso 4. Instala el *Fix Pack* del gestor de base de datos. **(Tiempo: 20 minutos)**



Cargo: Administrador de Base de Datos

Paso 5. Crea carpetas para repositorio de los datos. **(Tiempo: 20 minutos)**

Paso 6. Crea base de datos y direcciona en las particiones de datos e índices respectivamente. **(Tiempo: 120 minutos)**

Paso 7. Realiza test de funcionamiento de la Base de Datos. **(Tiempo: 30 minutos)**

Paso 8. Elabora Informe del funcionamiento. **(Tiempo: 10 minutos). Continúa en Paso 24**

Paso 9. Desconecta a todos los usuarios conectados a la base de datos. **(Tiempo: 10 minutos)**

Paso 10. Elimina base de datos. **(Tiempo: 10 minutos)**

Paso 11. Revisa que las carpetas en el disco duro estén vacías. **(Tiempo: 5 minutos)**

Paso 12. Verifica eliminación. **(Tiempo: 5 minutos) Continúa en Paso 24**

Paso 13. Solicita a soporte técnico *backup* a restaurar y *log* de transacciones. **(Tiempo: 5 minutos)**

Cargo: Administrador de Servidores

Paso 14. Identifica los informes solicitados y copia en servidor. **(Tiempo: 60 minutos)**

Paso 15. Indica *backup* y *log* solicitado. **(Tiempo: 5 minutos)**

Cargo: Administrador de Base de Datos

Paso 16. Identifica el *backup* y *log* de transacciones. **(Tiempo: 10 minutos)**

Paso 17. Crea base de datos en blanco. **(Tiempo: 10 minutos)**

Paso 18. Ejecuta comandos SQL para crear *tablespaces*. **(Tiempo: 30 minutos)**

Paso 19. Ejecuta comando para restaurar *backup*. **(Tiempo: 60 minutos)**

Paso 20. Ejecuta comando para saber ruta de *log* de transacciones. **(Tiempo: 1 minuto)**

Paso 21. Coloca *log* de transacciones en carpetas correspondientes. **(Tiempo: 20 minutos)**

Paso 22. Ejecuta comando para restaurar *backup* a fecha solicitada. **(Tiempo: 30 minutos)**



Paso 23. Verifica restauración de *backup* a fecha solicitada. **(Tiempo: 5 minutos).**
Continúa en Paso 24.

Paso 24. Visa formato de pase a producción. **(Tiempo: 1 minutos)**

Paso 25. Entrega el formato al Gerente de Tecnologías de la Información, comunica al Coordinador de Desarrollo. **(Tiempo: 5 minutos)**

Cargo: Gerente

Paso 26. Visa el formato de pase a producción y lo deriva para su archivamiento. **(Tiempo: 5 minutos)**

Cargo: Administrador de Base de Datos

Paso 27. Recibe y archiva. **(Tiempo: 5 minutos)**

Fin de procedimiento

10.6. Tiempo total estimado

4 horas 22 minutos

10.7. Anexos

a) Anexo 1: **Glosario**

Fix Pack: Actualización del Manejador de Base de Datos DB2.

Backup: Copia de seguridad de la Base de Datos.

Log: Transacciones generadas por la base de datos en un archivo.

Tablespaces: Unidad lógica de almacenamiento dentro de una base de datos.

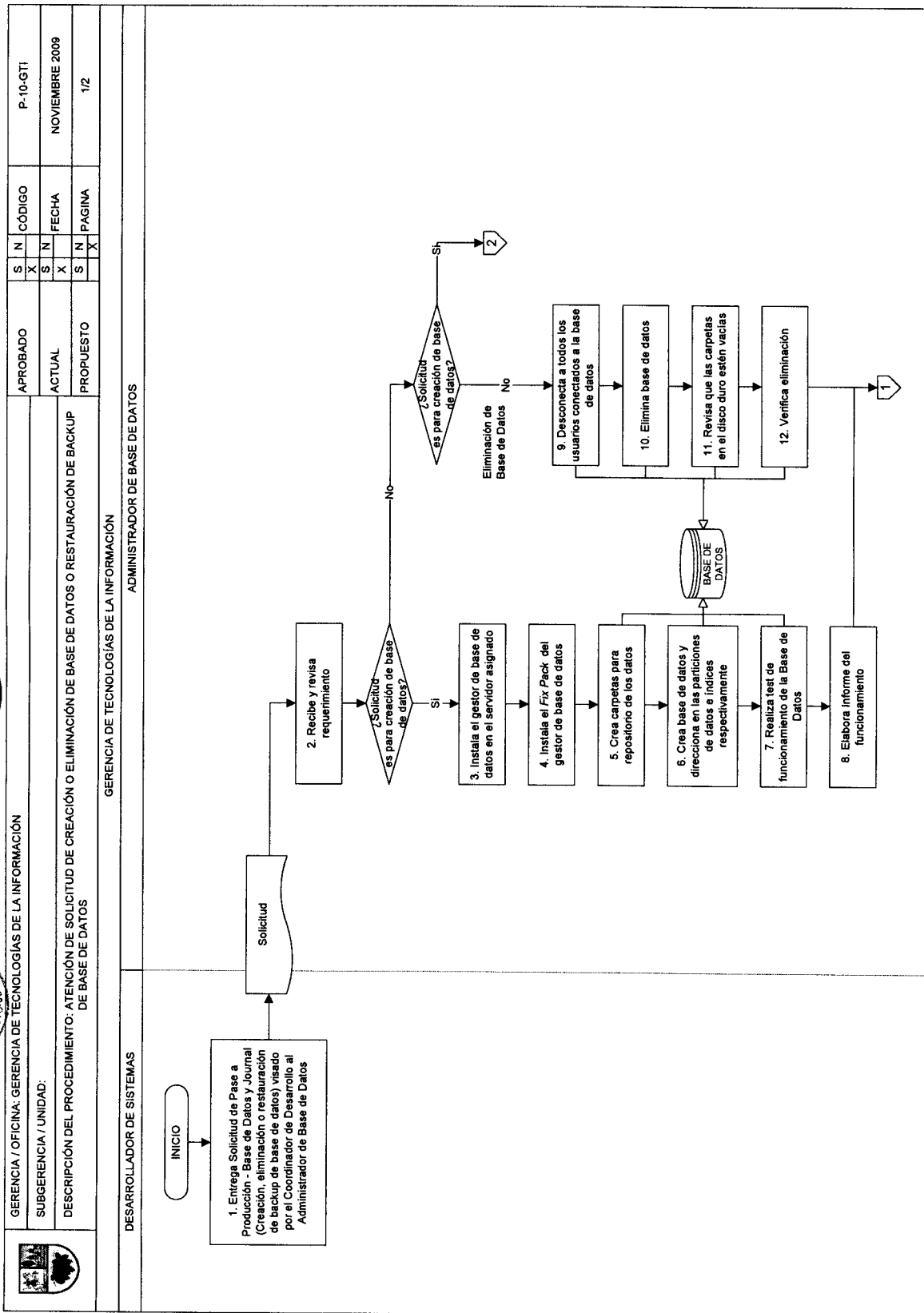
b) Anexo 2: **Diagrama de Flujo**

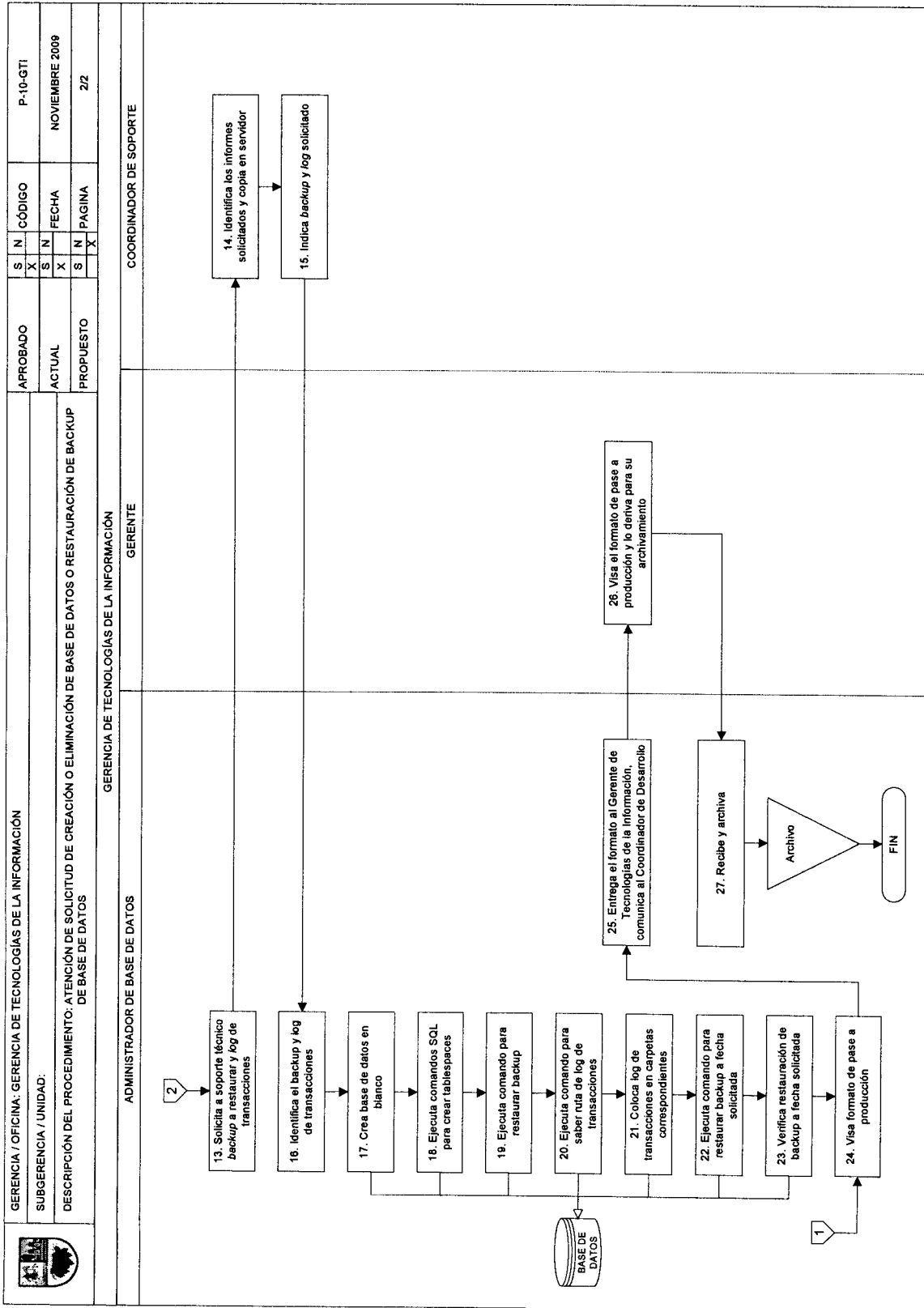
c) Anexo 3: **Solicitud de Pase a Producción – Base de Datos y Journal de objetos en la base de datos**





b) Anexo 2: Diagrama de Flujo







11. Denominación:

ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE PASE A PRODUCCION DE OBJETOS EN LA BASE DE DATOS

11.1. Código:

P-11- GTI

11.2. Finalidad:

Atender los requerimientos de pase a producción de objetos (tablas, procedimientos, triggers, vistas, nickname, funciones, tareas programadas) en la base de datos.

11.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

11.4. Requisitos:

- a) Solicitud de Pase a Producción – Base de Datos y Journal (Pase a producción de objetos) visado por el Gerente de Tecnologías de la Información.

11.5. Descripción: P-11- GTI

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Desarrollador de Sistemas

Paso 1. Deriva Solicitud de Pase a Producción – Base de Datos y Journal de objetos en la base de datos al Administrador de Base de Datos. **Solicitud debe estar visada por el Coordinador de Desarrollo.**

Cargo: Administrador de Base de Datos

Paso 2. Recibe y revisa el tipo de pase a producción. Tipo: PSL/SQL. **(Tiempo 10 minutos)**

Paso 3. Revisa donde se encuentra almacenado el origen del objeto. Ruta indicada en Formato de Solicitud de Pase a Producción – Base de Datos y Journal. **(Tiempo 5 minutos)**

Paso 4. Revisa que el objeto cumpla los estándares en el código SQL. **(Tiempo 10 minutos)**

Paso 5. Ejecuta en un ambiente de pre-producción el pase de producción. **(Tiempo 15 minutos)**

Paso 6. Ejecuta el pase a producción. **(Tiempo 30 minutos)**



Paso 7. Verifica el pase de producción con la hoja de pase. **(Tiempo 5 minutos)**

Paso 8. Visa formato de pase a producción. **(Tiempo: 1 minutos)**

Paso 9. Entrega el formato al Gerente de Tecnologías de la Información, comunica al Coordinador de Desarrollo. **(Tiempo: 5 minutos)**

Cargo: Coordinador de Desarrollo/ Gerente

Paso 10. Visa el formato de pase a producción y lo deriva para su archivamiento. (El Gerente Visara el formato en los casos de que sea necesario realizar el pase a producción fuera del horario normal).
(Tiempo: 5 minutos)

Cargo: Administrador de Base de Datos

Paso 11. Recibe y archiva. **(Tiempo: 5 minutos)**

Fin de Procedimiento

11.6. Tiempo total estimado

1 hora 31 minutos

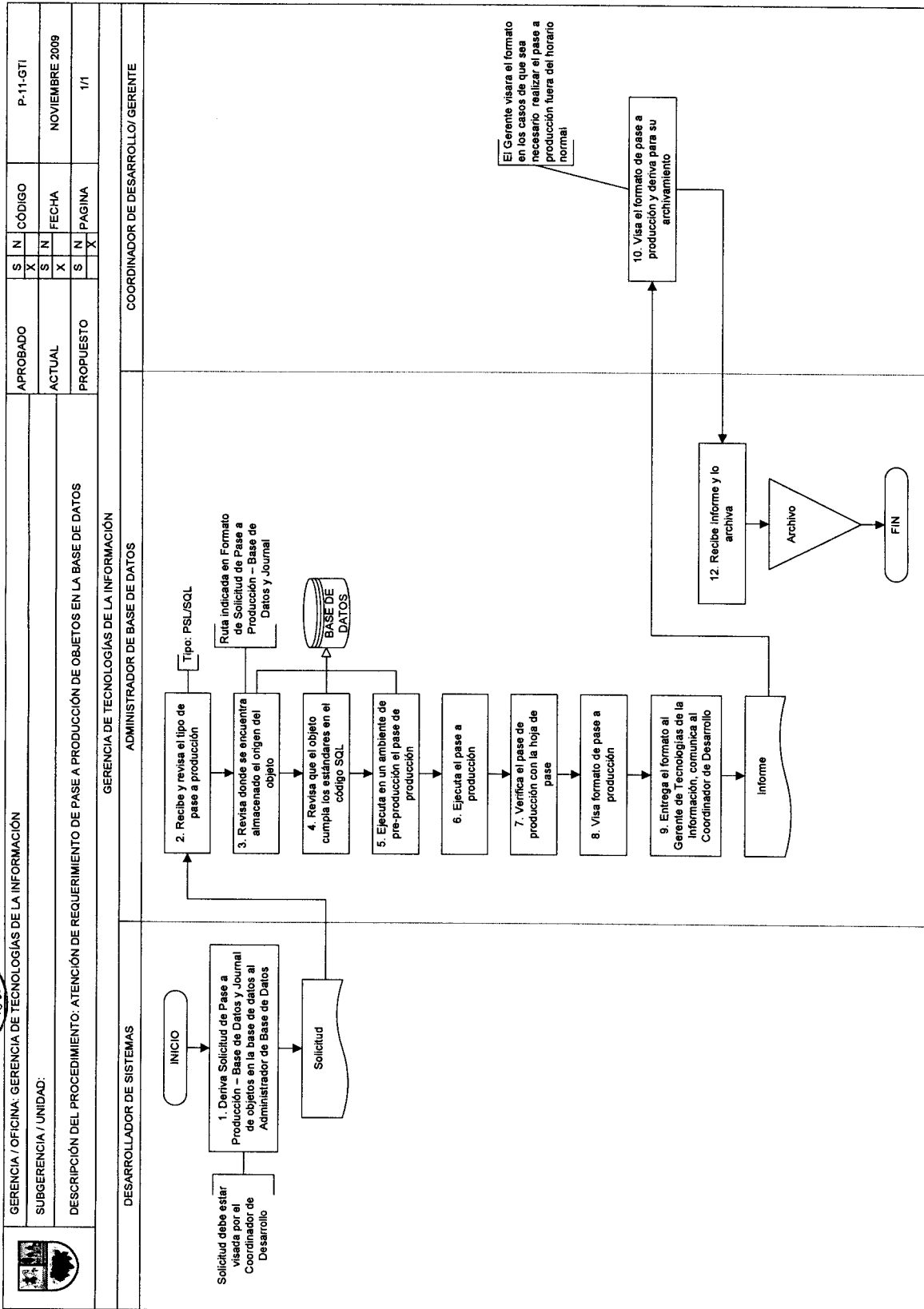
11.7. Anexos

- a) Anexo 1: **Diagrama de Flujo**
- b) Anexo 2: **Solicitud de Pase a Producción – Base de Datos y Journal de objetos en la base de datos**





a) Anexo 1: Diagrama de Flujo





12. Denominación

ATENDER SOLICITUD DE EJECUCIÓN DE SENTENCIAS SQL

12.1. Código:

P-12- GTI

12.2. Finalidad:

Atender las solicitudes de ejecución de sentencias SQL en la Base de Datos.

12.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

12.4. Requisitos:

- a) Solicitud de ejecución de sentencias SQL enviado vía e-mail por la Gerencia de Tecnologías de la Información.

12.5. Descripción: P-12- GTI

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Desarrollador de Sistemas

Paso 1. Elabora solicitud de ejecución de sentencias SQL.

Paso 2. Envía solicitud por e-mail al Administrador de Base de Datos con copia al Gerente de Tecnologías de la Información.

Cargo: Coordinador de Desarrollo

Paso 3. Verifica el correo y da la conformidad de la solicitud.

Cargo: Administrador de Base de Datos

Paso 4. Revisa en el e-mail la justificación de la sentencia SQL. **(Tiempo: 5 minutos)**

Paso 5. Verifica sintaxis de la sentencia SQL. **(Tiempo: 5 minutos)**

Paso 6. Revisa estándares de SQL. **(Tiempo: 10 minutos)**

Paso 7. Ejecuta sentencia sin *autocommit*. **(Tiempo: 15 minutos)**

Paso 8. Verifica resultado. **(Tiempo: 5 minutos)**

Paso 9. Ejecuta *commit*. **(Tiempo: 5 minutos)**



Paso 10. Envía informe vía e-mail al Gerente de Tecnologías de la Información y al desarrollador solicitante. **(Tiempo: 5 minutos)**

Fin del procedimiento

12.6. Tiempo total estimado

50 minutos

12.7. Anexos

a) Anexo 1: **Glosario**

Autocommit: Grabar en la base de datos en forma automática.

Commit: Graba cambios en la base de datos.

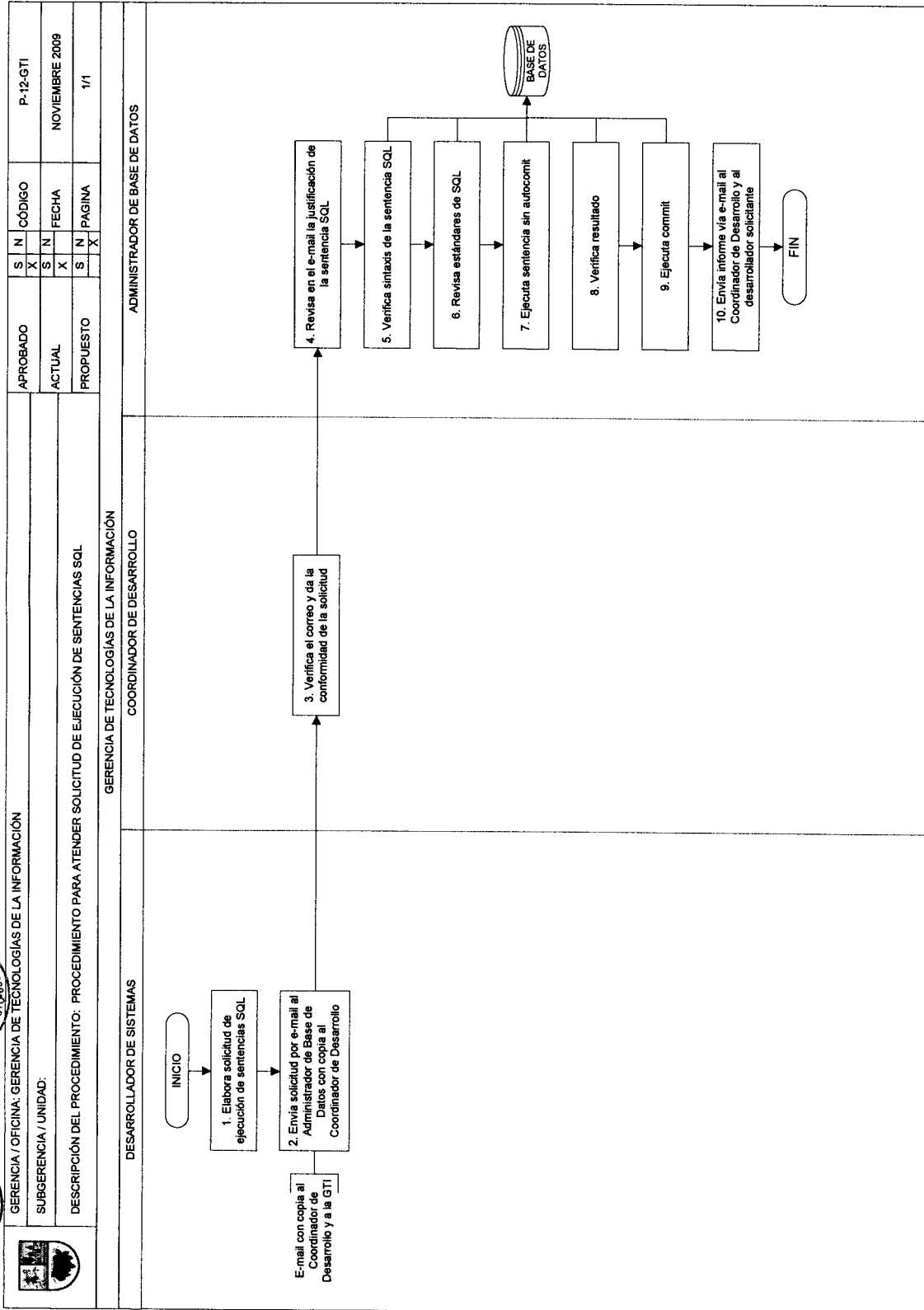
b) Anexo 2: **Diagrama de Flujo**

c) Anexo 3: **Solicitud de Pase a Producción – Base de Datos y Journal de objetos en la base de datos**





b) Anexo 2: Diagrama de Flujo





13. Denominación:

ATENCION DE REQUERIMIENTO Y PLANIFICACION DE DESARROLLO DE SISTEMAS

13.1. Código:

P-13- GTI

13.2. Finalidad:

Atender los requerimientos de Desarrollo de Sistemas de las Unidades Orgánicas y planificar el Desarrollo del Sistema.

13.3. Base legal:

- e) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- f) Ordenanza N° 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)
- g) Resolución Gerencial N° 100-2005-GCAR-MSS "Metodología y estándares de Desarrollo de Software"

13.4. Requisitos:

- b) Requerimiento de Desarrollo de Sistemas.

13.5. Descripción: P-13-GTI

Unidad Orgánica

Paso 1. Deriva Requerimiento de Desarrollo de Sistemas a la Gerencia de Tecnologías de la Información.

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Secretaria

Paso 2. Recibe Requerimiento de Desarrollo de Sistemas y lo deriva al Gerente. **(Tiempo: 5 minutos)**

Cargo: Gerente

Paso 3. Revisa Requerimiento de Desarrollo de Sistemas. **(Tiempo: 30 minutos)**

Paso 4. Entrega Requerimiento al Coordinador de Desarrollo para su atención. **(Tiempo: 5 minutos)**

Cargo: Coordinador de Desarrollo

Paso 5. Revisa Requerimiento de Desarrollo de Sistemas y establece el ámbito de aplicación del Sistema a desarrollar. **(Tiempo: 1 día)**



Paso 6. Realiza el Análisis de Factibilidad del Sistema que requiere ser desarrollado. **(Tiempo Mín: 1 día, Máx: 15 días)**

¿Desarrollo de Sistema es factible con los recursos existentes?

Si= Paso 11

No= ¿Desarrollo de Sistema se puede tercerizar?

Si= Paso 10

No= Paso 7

Paso 7. Elabora Informe indicando que el desarrollo del Sistema no es factible, incluye las razones del mismo. **(Tiempo: 1 día)**

Paso 8. Deriva Informe al Gerente de Tecnologías de la Información. **(Tiempo: 10 minutos)**

Cargo: Gerente

Paso 9. Recibe Informe y se comunica con la Unidad Orgánica solicitante. **(Tiempo: 1 hora)**

Fin de Procedimiento

Paso 10. PROCEDIMIENTO DE TERCERIZACION DE REQUERIMIENTO DE DESARROLLO DE SISTEMA. **(Tiempo Mín: 1 día, Máx: 5 días)**

Fin de Procedimiento

Cargo: Coordinador de Desarrollo

Paso 11. Establece los Alcance finales en coordinación con la unidad orgánica solicitante. **(Tiempo Mín: 1 día, Máx: 5 días)**

Paso 12. Elabora Resumen de la propuesta. **(Tiempo: 1 hora) Incluye el estudio del valor agregado del Sistema con la automatización del proceso.**

Paso 13. Estima los recursos necesarios para el Desarrollo del Sistema. **(Tiempo: 1 hora) Personal, equipos de cómputo, software.**

Paso 14. Convoca a los Desarrolladores de Sistemas para la conformación del Equipo de Desarrollo del Sistema. **(Tiempo: 10 minutos)**

Paso 15. En reunión, explica el Requerimiento de Desarrollo del Sistema y la implicancia del Sistema. **(Tiempo: 1 hora)**

Paso 16. Elabora Acta de Instalación – Conformación y Acta de Reunión del Equipo de Desarrollo Sistemas. **(Tiempo: 30 minutos)**

Paso 17. Consolida la información que se adicionará al Informe de Planificación de Desarrollo del Sistema. **(Tiempo Mín: 1 día, Máx: 2 días)**

Paso 18. Elabora el cronograma resumido y cronograma detallado para el desarrollo del Sistema. **(Tiempo Mín: 2 horas, Máx: 3 horas)**



Paso 19. Realiza reunión con la Unidad Orgánica y le comunica las actividades realizadas para la Planificación y elabora Acta de Aprobación de la Planificación del Sistema. **(Tiempo: 2 horas). Acta debe ser firmada por la Unidad Orgánica y la Gerencia de Tecnologías de la Información.**

Fin de Procedimiento

13.6. Tiempo total estimado

Tiempo mínimo: 6 días 9 horas 30 minutos
Tiempo máximo: 1 mes 1 día 10 horas 30 minutos

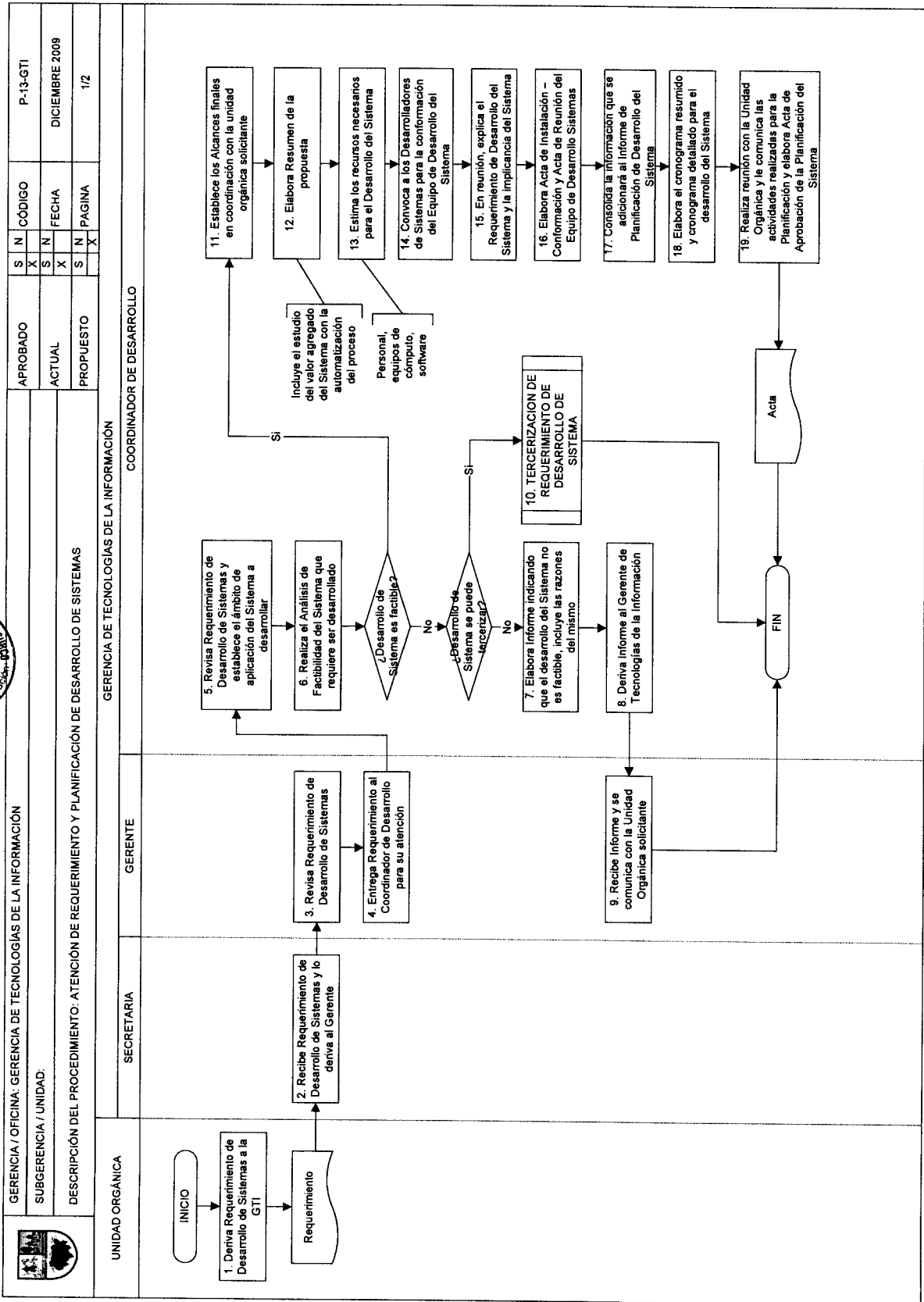
13.7. Anexos

- c) Anexo 1: **Diagrama de Flujo**
- d) Anexo 2: **Análisis de Factibilidad**
- e) Anexo 3: **Requerimiento de Desarrollo de Sistema**
- f) Anexo 4: **Acta de Instalación – Conformación del Equipo de Desarrollo Sistemas**
- g) Anexo 5: **Acta de Reunión del Equipo de Desarrollo Sistemas**
- h) Anexo 6: **Acta de Aprobación de la Planificación del Sistema**





a) Anexo 1: Diagrama de Flujo





b) Anexo 2: **Análisis de Factibilidad**

El estudio de factibilidad es necesario cuando el desarrollo del sistema no tiene una justificación económica establecida, existe un alto riesgo tecnológico, operativo, jurídico o no se cuenta con una alternativa clara de implementación.

- Factibilidad económica

Se hace una comparación de los costos de las posibles soluciones contra los beneficios que ofrecen, de acuerdo con lo documentado en los numerales anteriores. En el caso de no tener alternativas solo se comprueba que el indicador sea menor o mayor que 1 para determinar la factibilidad.

Indicador: Relación Costo / Beneficio (<1 Factible, >1 No factible)

Debe hacerse para cada una de las alternativas de implementación.

- Factibilidad técnica

Se debe hacer un análisis de la tecnología requerida para conseguir la funcionalidad y el rendimiento del sistema propuesto, cuál es el riesgo de desarrollo y cómo afectan éstos elementos el costo del proyecto. Además, se debe definir si el problema se puede resolver con los medios actualmente existentes y el grado de adaptación de la solución a la tecnología con la que cuenta la organización.

¿Existe la tecnología requerida para el desarrollo del sistema? ¿Puede la organización acceder a dicha tecnología?

- Factibilidad operacional

Explica cómo hacer funcionar el sistema propuesto en las operaciones de la organización. Muestra como puede cambiar el sistema el entorno del usuario y las actividades que realiza.

Comprende dos aspectos:

Impacto sobre los usuarios: ¿Cuenta el proyecto con respaldo y compromiso verdadero, en términos de actitud y asignación de recursos? ¿Consideran que el proyecto beneficia a la organización? ¿Está la alta dirección comprometida?

Impacto sobre los demás sistemas de la organización: ¿Cuál será el impacto del sistema sobre otros procesos de la organización? ¿Será positivo? ¿Negativo?



d) Anexo 4: **Acta de Instalación – Conformación del Equipo de Desarrollo Sistemas**

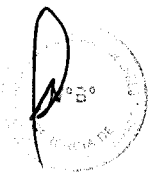
ACTA DE INSTALACIÓN Y CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE DESARROLLO DE SISTEMAS- MP15

Sistema:		
Versión:	Revisión:	Estado:
Responsable:		Fecha:
Lugar:		Número:
Hora Inicial:		Hora Final:
Nº	Cargo	Apellidos y Nombres
1	Líder del Proyecto	
2	Analista 1	
3	Programador	
4	Programador	
5	Programador	
6	Usuario Experto (opcional)	
7	Analista 2	
8	Programador	
9	Programador	
10	Programador	
11	Usuario Experto (opcional)	
12	Diseñador	
13	Pruebas y Control de Calidad	

Detalle de la reunión:

Observaciones:

<p>_____ Gerente de Tecnologías de la Información</p>	<p>_____ Coordinador de Desarrollo</p>
<p>_____ Líder del Proyecto</p>	<p>_____ Analista 1</p>
<p>_____ Programador</p>	<p>_____ Programador</p>
<p>_____ Programador</p>	<p>_____ Programador</p>
<p>_____ Usuario Experto</p>	<p>_____ Pruebas y Control de Calidad</p>





e) Anexo 5: **Acta de Reunión del Equipo de Desarrollo Sistemas**

ACTA DE REUNIÓN DEL EQUIPO DE DESARROLLO DE SISTEMAS – MP16

Sistema:			
Versión:		Revisión:	
Responsable:		Número:	
Lugar:		Hora Inicial:	
		Hora Final:	
Nº	Cargo	Apellidos y Nombres	
1	Líder del Proyecto		
2	Analista 1		
3	Programador		
4	Programador		
5	Programador		
6	Usuario experto (opcional)		
7	Analista 2		
8	Programador		
9	Programador		
10	Programador		
11	Usuario experto (opcional)		
12	Diseñador		
13	Pruebas y Control de Calidad		

Agenda:

Acuerdos:

Observaciones:

_____	_____
Gerente de Tecnologías de la Información	Líder del Proyecto
_____	_____
Analista (representante)	Programador (representante)
_____	_____
Usuario experto (opcional)	Pruebas y Control de Calidad
_____	_____





f) Anexo 6: **Acta de Aprobación de la Planificación del Sistema**

ACTA DE APROBACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN- MP17

Sistema:			
Versión:	Revisión:	Estado:	Fecha:
Responsable:		Número:	
Lugar:	Hora Inicial:	Hora Final:	
Área	:	_____	
Responsable	:	_____	
Documento(s)	:	_____	
Descripción	:	_____	
	:	_____	
	:	_____	
	:	_____	
	:	_____	
Cantidad	:	_____	
Observaciones	:	_____	
	:	_____	
	:	_____	
	:	_____	
	:	_____	
Fecha de Aprobación	:	_____	
Firma de Aprobación	:	_____	
_____		_____	
Gerente de Tecnologías de la Información		Coordinador de Desarrollo	
_____		_____	
Líder del Proyecto		Usuario Responsable	





14. Denominación:

ANALISIS DEL SISTEMA A DESARROLLAR

14.1. Código:

P-14- GTI

14.2. Finalidad:

Determinar las necesidades del usuario en términos del sistema a desarrollar y definir las actividades que se van a automatizar.

14.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)
- c) Resolución Gerencial N° 100-2005-GCAR-MSS "Metodología y estándares de Desarrollo de Software"

14.4. Requisitos:

- a) Acta de Aprobación de la Planificación del Sistema
- b) Cronograma Resumido para el Desarrollo del Sistema
- c) Cronograma Detallado para el Desarrollo del Sistema
- d) Documento de Modelado del negocio (Reglas del Negocio, Casos de uso del Negocio, Diagramas de actividad)
- e) Documento de definición del proceso (Diagramas del proceso, requisitos del proceso, objetivos esperados del producto a desarrollar)

14.5. Descripción: P-14- GTI

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Coordinador de Desarrollo

Paso 1. Designa a los Desarrolladores de Sistemas que pertenecen al Equipo de Desarrollo de Sistemas para que realicen el levantamiento de información. **(Tiempo: 10 minutos)**

Cargo: Desarrolladores de Sistemas

Paso 2. Determinan el Lenguaje de Programación y Motor de Base de Datos a utilizar. **(Tiempo: 5 minutos)**

Paso 3. Elaboran estructura de levantamiento de información. **(Tiempo: 30 minutos)**

Paso 4. Realizan entrevistas a los usuarios y elaboran Acta de Entrevista. **(Tiempo: 3 días)**

Paso 5. Determinan los Casos de Uso del Sistema y elabora los diagramas correspondientes. **(Tiempo Mín: 1 día, Máx: 3 días)**



- Paso 6.** Relacionan los Casos de Uso del Negocio con los Casos de Uso del Sistema. **(Tiempo Mín: 1 día, Máx: 3 días)**
- Paso 7.** Identifican los Requerimientos no Funcionales del Sistema. **(Tiempo Mín: 1 día , Máx: 3 días)**
- Paso 8.** Identifican los Objetos Entidad. **(Tiempo Mín: 1 día, Máx: 3 días)**
- Paso 9.** Identifican los Objetos de Frontera. **(Tiempo Mín: 1 día, Máx: 3 días)**
- Paso 10.** Identifican los Objetos de Control. **(Tiempo Mín: 1 día, Máx: 3 días)**
- Paso 11.** Identifican las Asociaciones entre los Objetos. **(Tiempo Mín: 1 día, Máx: 3 días)**
- Paso 12.** Elaboran Modelo de Interacciones entre Objetos. **(Tiempo Mín: 1 día, Máx: 3 días)**
- Paso 13.** Elaboran Modelado del Comportamiento. **(Tiempo Mín: 1 día, Máx: 3 días)**
- Paso 14.** Validan lo trabajado con los usuarios. **(Tiempo: 4 horas)**
- Paso 15.** Elaboran Informe del Análisis del Sistema. **(Tiempo Mín: 1 día, Máx: 3 días)**
- Paso 16.** Envían Informe al Coordinador de Desarrollo. **(Tiempo: 5 minutos)**
- Cargo: Coordinador de Desarrollo
- Paso 17.** Realiza reunión con la Unidad Orgánica y le comunica las actividades realizadas para el Análisis del Sistema y elabora Acta de Aprobación del Análisis del Sistema. **(Tiempo: 2 horas). Acta debe ser firmada por la Unidad Orgánica y la Gerencia de Tecnologías de la Información.**

Fin de Procedimiento

14.6. Tiempo total estimado

Mínimo: 2 semanas 1 día 6 horas 40 minutos

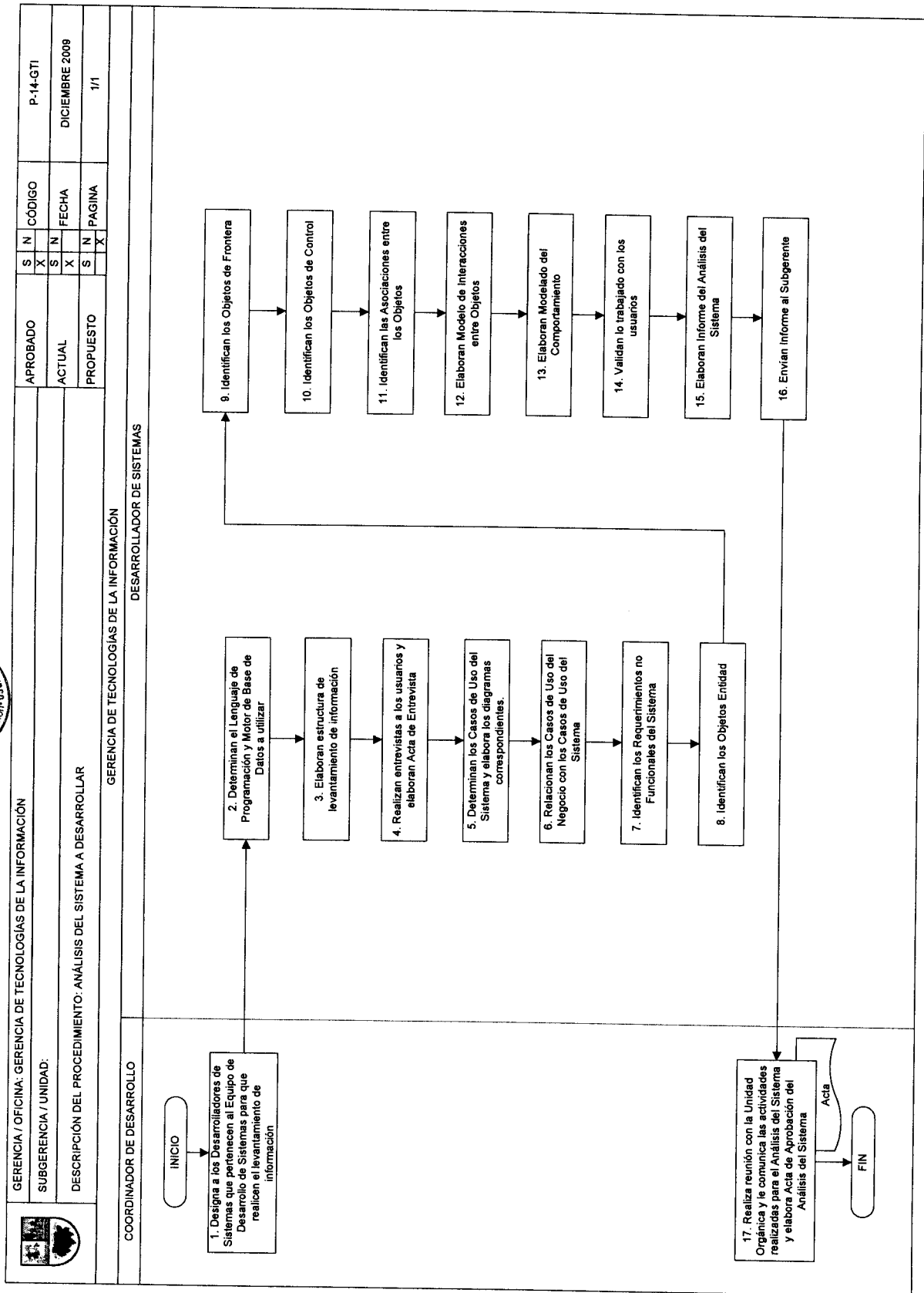
Máximo: 1 mes 2 semanas 1 día 6 horas 40 minutos

14.7. Anexos

- Anexo 1: Diagrama de Flujo
- Anexo 2: Estructura para el Levantamiento de Información
- Anexo 3: Acta de Entrevista con el Usuario
- Anexo 4: Diagrama de Actividades del Negocio
- Anexo 5: Diagrama de Casos de Uso del Sistema
- Anexo 6: Diagrama de Clases
- Anexo 7: Diagrama de Secuencia o Colaboración
- Anexo 8: Diagrama de Estado
- Anexo 9: Acta de Aprobación del Análisis del Sistema



a) Anexo 1: Diagrama de Flujo

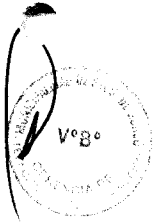




b) Anexo 2: **Estructura para el Levantamiento de Información**

ESTRUCTURA PARA LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN – MN11

Sistema:			
Versión:	Revisión:	Estado:	Fecha:
Responsable:		Número:	
Lugar:	Hora Inicial:	Hora Final:	
Requerimientos Funcionales			
Participantes de la Entrevista:			
Analistas:			
Usuarios :			
Corroboración: <i>(validar el análisis preliminar con el usuario si lo hubiere)</i>			
Objetivos: <i>Centrar el objetivo del tema)</i>			
Expectativas o Requerimientos: <i>(Identificar los requerimientos nuevos del usuario)</i>			
Quienes Intervienen:			
- Personas			
- Documentos			
- Infraestructura			
- Archivos			
Requerimientos no Funcionales			
Frecuencia <i>(Número de transacciones en horas y fechas pico)</i>			
Comunicaciones <i>(Análisis de los puntos de atención del área usuaria)</i>			





c) Anexo 3: **Acta de Entrevista con el Usuario**

ACTA DE ENTREVISTA CON EL USUARIO- MN 12

Sistema:			
Versión:	Revisión:	Estado:	Fecha:
Responsable:		Número:	
Nro. Reunión			
Tema			
Fecha			
Fecha de Aprobación			
Participantes	<i>(de la Municipalidad)</i>		
	<i>(del Proveedor si existen)</i>		

ASUNTOS
1. Agenda de la Reunión de Trabajo
2. Temas Tratados
3. Detalle de cada Tema Tratado
4. Acuerdos
5. Temas Pendientes
6. Observaciones
7. Firma de los Usuarios
<p style="text-align: center;"> _____ Usuario1 _____ Usuario2 _____ Usuario3 </p>

VºBº

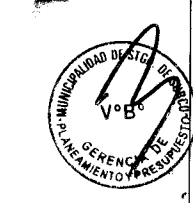
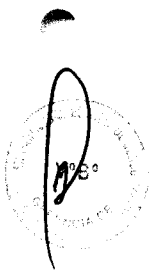
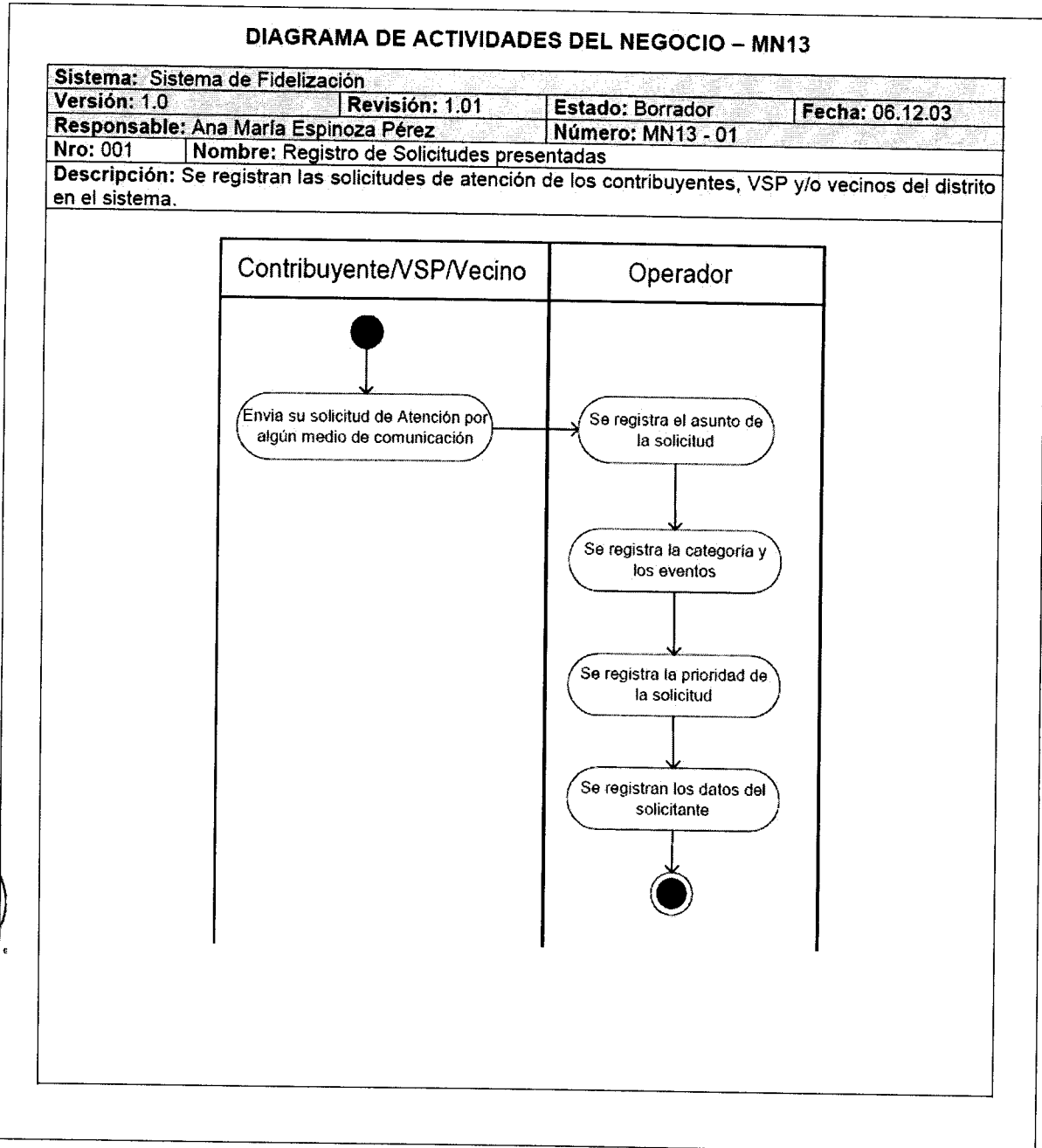
MUNICIPALIDAD DE STGO. DE SURCO
SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y RACIONALIZACIÓN

MUNICIPALIDAD DE STGO. DE SURCO
GERENCIA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y RACIONALIZACIÓN

MUNICIPALIDAD DE STGO. DE SURCO
GERENCIA DE ASESORIA JURIDICA



d) Anexo 4: **Diagrama de Actividades del Negocio (Ejemplo)**

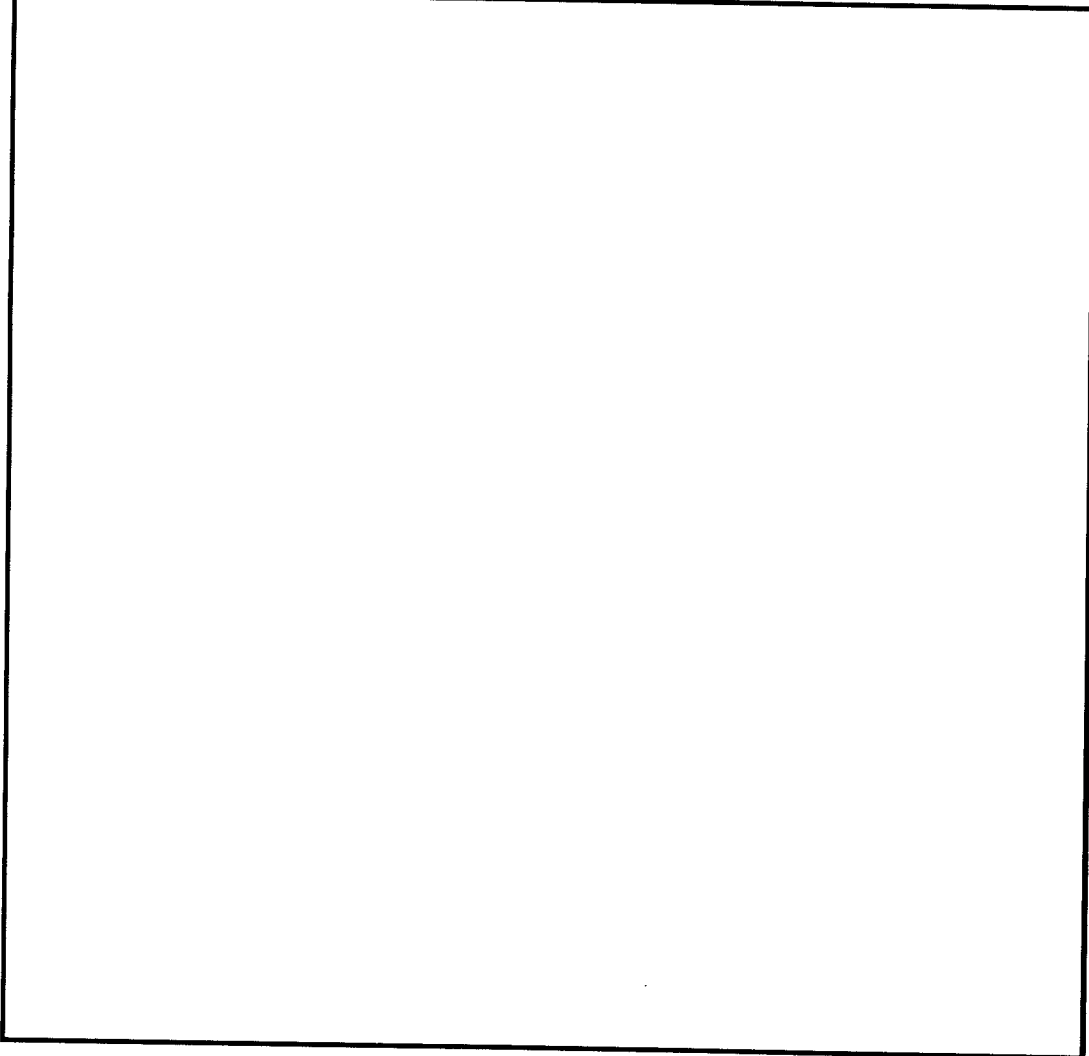




e) Anexo 5: **Diagrama de Casos de Uso del Sistema**

DIAGRAMA DEL CASO DE USO DEL SISTEMA – OR12

Sistema:			
Versión:	Revisión:	Estado:	Fecha:
Responsable:		Número:	
Nombre del Caso de Uso del Sistema			
Código del Caso de Uso del Sistema			



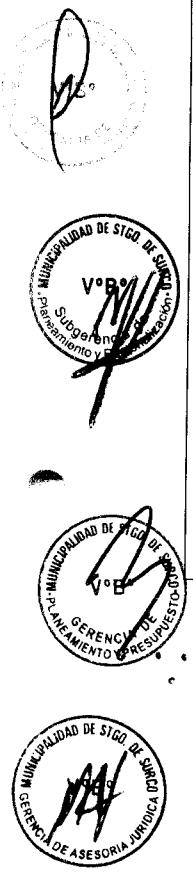
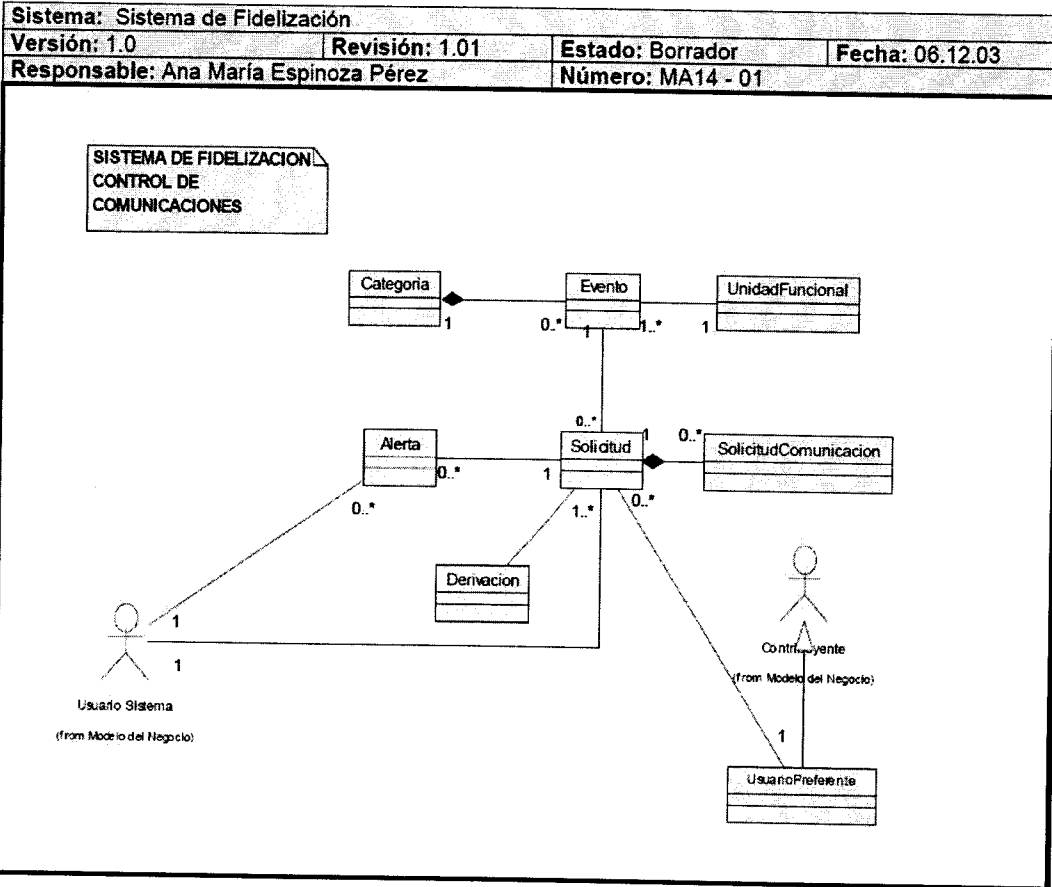







f) Anexo 6: Diagrama de Clases (Ejemplo)

IDENTIFICACIÓN DE ASOCIACIONES DIAGRAMA DE CLASES – MA14

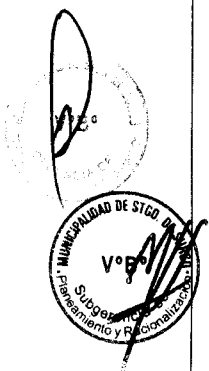
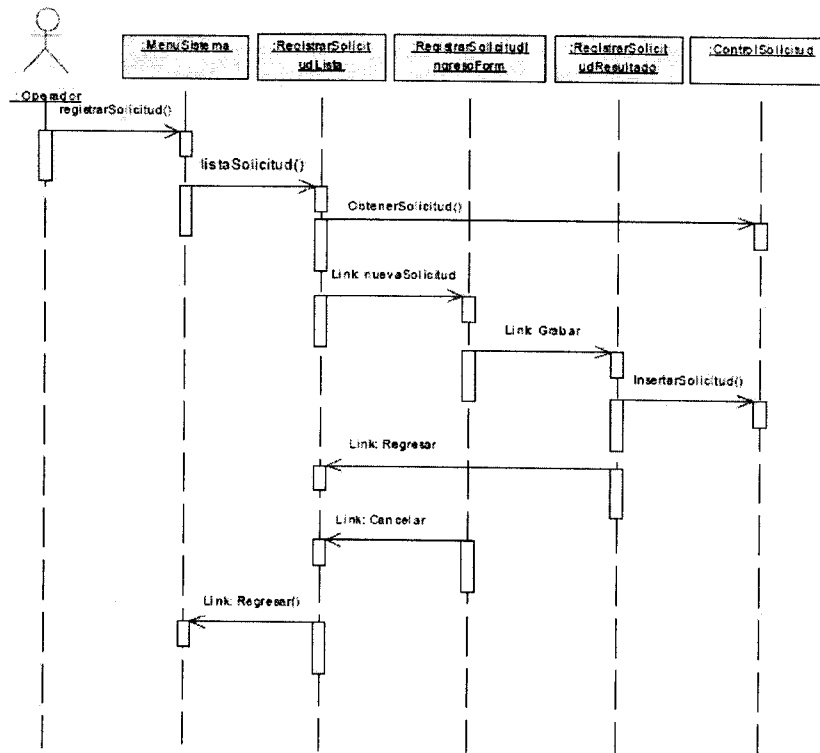




g) Anexo 7: Diagrama de Secuencia o Colaboración

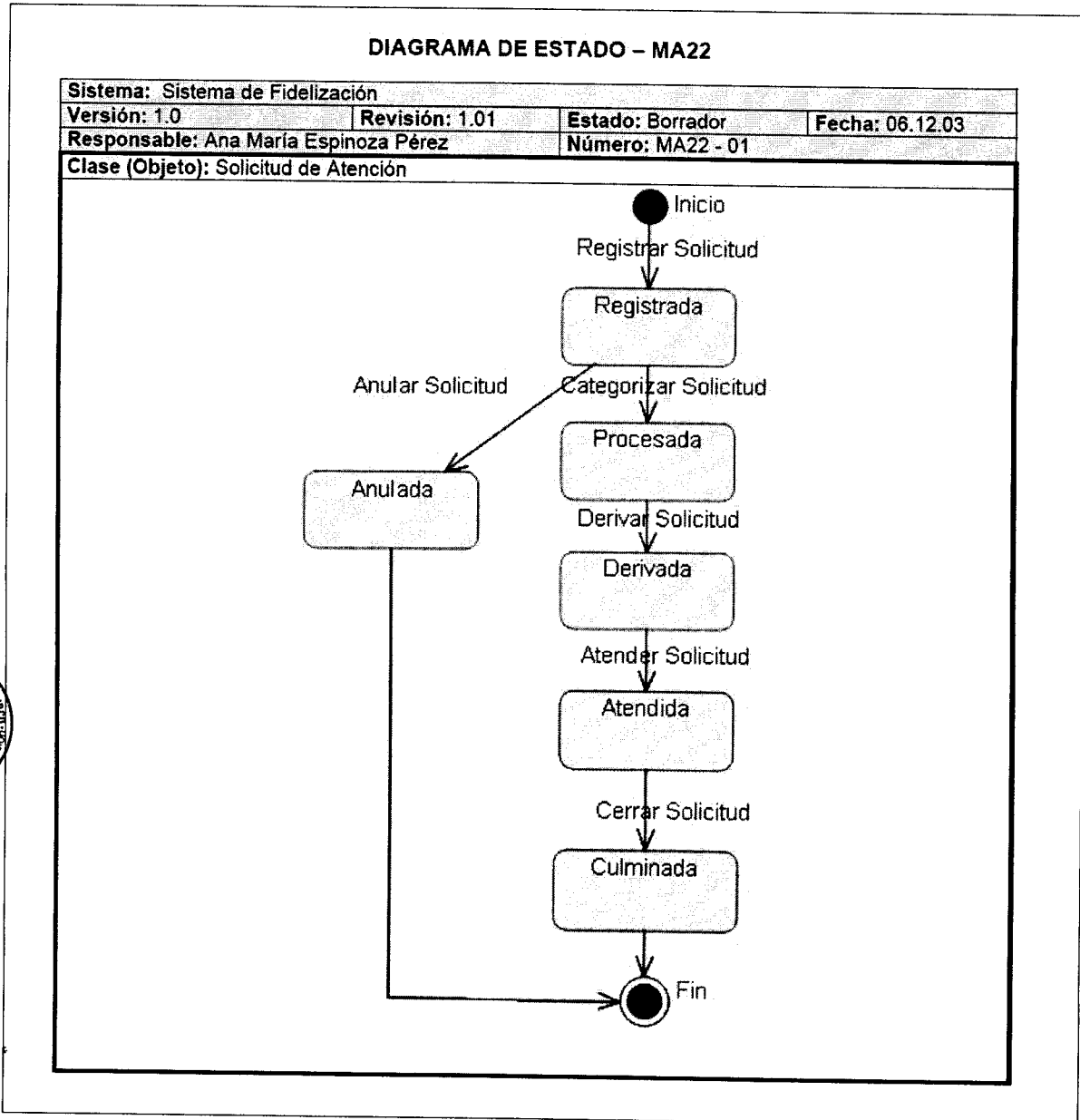
INTERACCIÓN ENTRE OBJETOS DIAGRAMA DE SECUENCIA – MA21

Sistema: Sistema de Fidelización			
Versión: 1.0	Revisión: 1.01	Estado: Borrador	Fecha: 06.12.03
Responsable: Ana María Espinoza Pérez		Número: MA21 - 01	
Caso de Uso: Centro de Atención			





h) Anexo 8: Diagrama de Estado (Ejemplo)

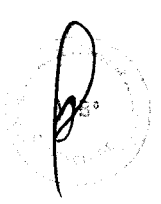




i) Anexo 9: Acta de Aprobación del Análisis del Sistema

ACTA DE APROBACIÓN DEL ANÁLISIS- MA23

Sistema:		Subsistema:	
Versión:	Revisión:	Estado:	Fecha:
Responsable:		Número:	
Lugar:	Hora Inicial:	Hora Final:	
Área	:	_____	
Responsable	:	_____	
Documento(s)	:	_____ _____	
Descripción	:	_____ _____ _____ _____	
Cantidad	:	_____	
Observaciones	:	_____ _____ _____ _____	
Fecha de aprobación	:	_____	
Firma de aprobación	:	_____	
_____		_____	
Gerente de Tecnologías de la Información		Coordinador de Desarrollo	
_____		_____	
Líder del Proyecto		Usuario Responsable	





15. Denominación:

DISEÑO DEL SISTEMA A DESARROLLAR

15.1. Código:

P-15- GTI

15.2. Finalidad:

Definir una subdivisión en aplicaciones del sistema y la forma de comunicación con los sistemas existentes con los que debe interactuar.

15.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)
- c) Resolución Gerencial N° 100-2005-GCAR-MSS "Metodología y estándares de Desarrollo de Software"

15.4. Requisitos:

- a) Acta de Aprobación de la Planificación del Sistema
- b) Cronograma Resumido para el Desarrollo del Sistema
- c) Cronograma Detallado para el Desarrollo del Sistema

15.5. Descripción: P-15- GTI

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Desarrollador de Sistemas

Paso 1. Descompone el Sistema en Subsistemas (Casos de Uso del Negocio y Casos de Uso de Sistema). **(Tiempo Mín: 5 días, Máx: 15 días)**

Paso 2. Determina la Integridad de Entidades y su relación entre ellas. **(Tiempo: Mín: 2 días, Máx: 10 días)**

Paso 3. Elabora Diagrama de Entidad - Relación. **(Tiempo Mín: 2 días, Máx: 8 días)**

Paso 4. Determina la Integridad de Dominio de los datos que se ingresará en el Sistema. **(Tiempo Mín: 2 días, Máx: 4 días)**

Paso 5. Determina Integridad Referencial que permitirá proteger las relaciones definidas entre las tablas o entidades. **(Tiempo Mín: 2 días, Máx: 4 días)**

Paso 6. Diseña los Prototipos de Pantallas y Reportes (de acuerdo a los estándares de interfaz y reportes). **(Tiempo Mín: 5 días, Máx: 30 días)**

Paso 7. Elabora Informe del Diseño del Sistema. **(Tiempo Mín: 1 días, Máx: 3 días)**



Paso 8. Envía Informe al Coordinador de Desarrollo. **(Tiempo: 10 minutos)**

Cargo: Coordinador de Desarrollo

Paso 9. Realiza reunión con la Unidad Orgánica y le comunica las actividades realizadas para el Diseño del Sistema y elabora Acta de Aprobación del Diseño del Sistema. **(Tiempo: 1 hora). Acta debe ser firmada por la Unidad Orgánica y la Gerencia de Tecnologías de la Información.**

Fin de Procedimiento

15.6. Tiempo total estimado

Mínimo: 2 semanas 5 días 1 hora 10 minutos

Máximo: 2 meses 2 semanas 4 días 1 hora 10 minutos


15.7. Anexos

- a) Anexo 1: **Diagrama de Flujo**
- b) Anexo 2: **Descomposición en Subsistemas (Casos de Uso de Negocios y Casos de Uso de Sistema)**
- c) Anexo 3: **Diagrama de la arquitectura de componentes**
- d) Anexo 4: **Integridad de Entidades**
- e) Anexo 5: **Modelo de Base de Datos**
- f) Anexo 6: **Integridad de Dominio (de acuerdo a los estándares de nomenclatura)**
- g) Anexo 7: **Integridad Referencial**
- h) Anexo 8: **Prototipos de Pantallas y Reportes (de acuerdo a los estándares de interfaz y reportes)**
- i) Anexo 9: **Acta de Aprobación del Diseño del Sistema**



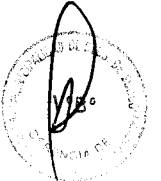


a) Anexo 1: Diagrama de Flujo

 GERENCIA / OFICINA: GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN SUBGERENCIA / UNIDAD: DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: DISEÑO DEL SISTEMA A DESARROLLAR	APROBADO ACTUAL PROPUESTO		S N X X	S N X X	S N X X	S N X X	P-15-GTI DICIEMBRE 2009 1/1
	GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN COORDINADOR DE DESARROLLO						
	DESARROLLADOR DE SISTEMAS						

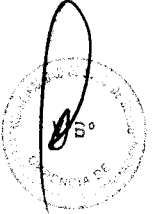
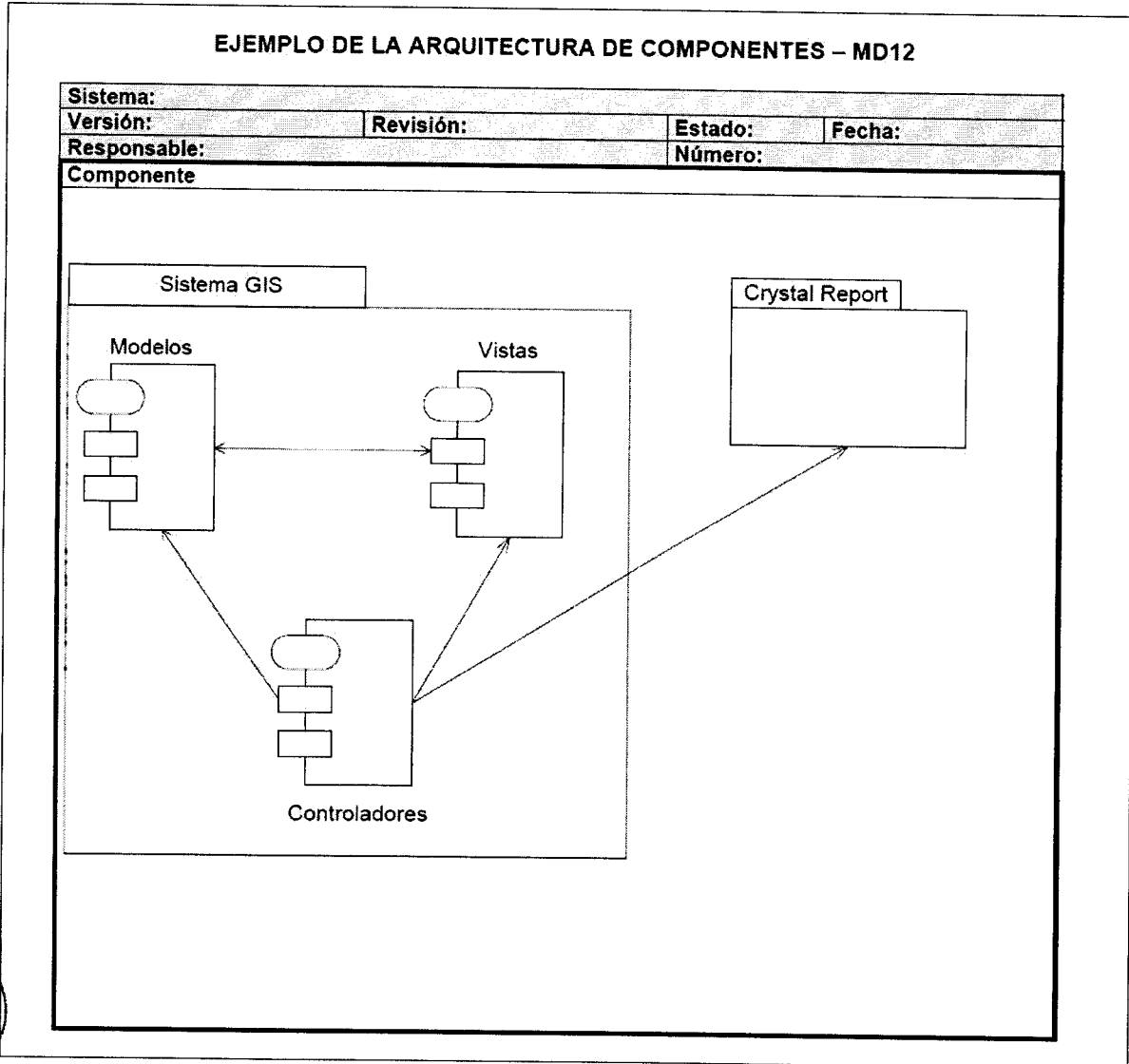

```

graph TD
    INICIO([INICIO]) --> S1[1. Descomponer el Sistema en Subsistemas (Casos de Uso del Negocio y Casos de Uso de Sistema)]
    S1 --> S2[2. Determina la Integridad de Entidades y su relación entre ellas]
    S2 --> S3[3. Elabora Diagrama de Entidad - Relación]
    S3 --> S4[4. Determina la Integridad de Dominio de los datos que se ingresará en el Sistema]
    S4 --> S5[5. Determina Integridad Referencial que permita proteger las relaciones definidas entre las tablas o entidades]
    S5 --> S6[6. Diseña los Prototipos de Pantallas y Reportes (de acuerdo a los estándares de interfaz y reportes)]
    S6 --> S7[7. Elabora Informe del Diseño del Sistema.]
    S7 --> S8[8. Envía Informe al Subgerente]
    S8 --> S9[9. Realiza reunión con la Unidad Orgánica y le comunica las actividades realizadas para el Diseño del Sistema y elabora Acta de Aprobación del Diseño del Sistema]
    S9 --> ACTA[Acta]
    ACTA --> FIN([FIN])
    
```





c) Anexo 3: **Diagrama de la arquitectura de componentes**





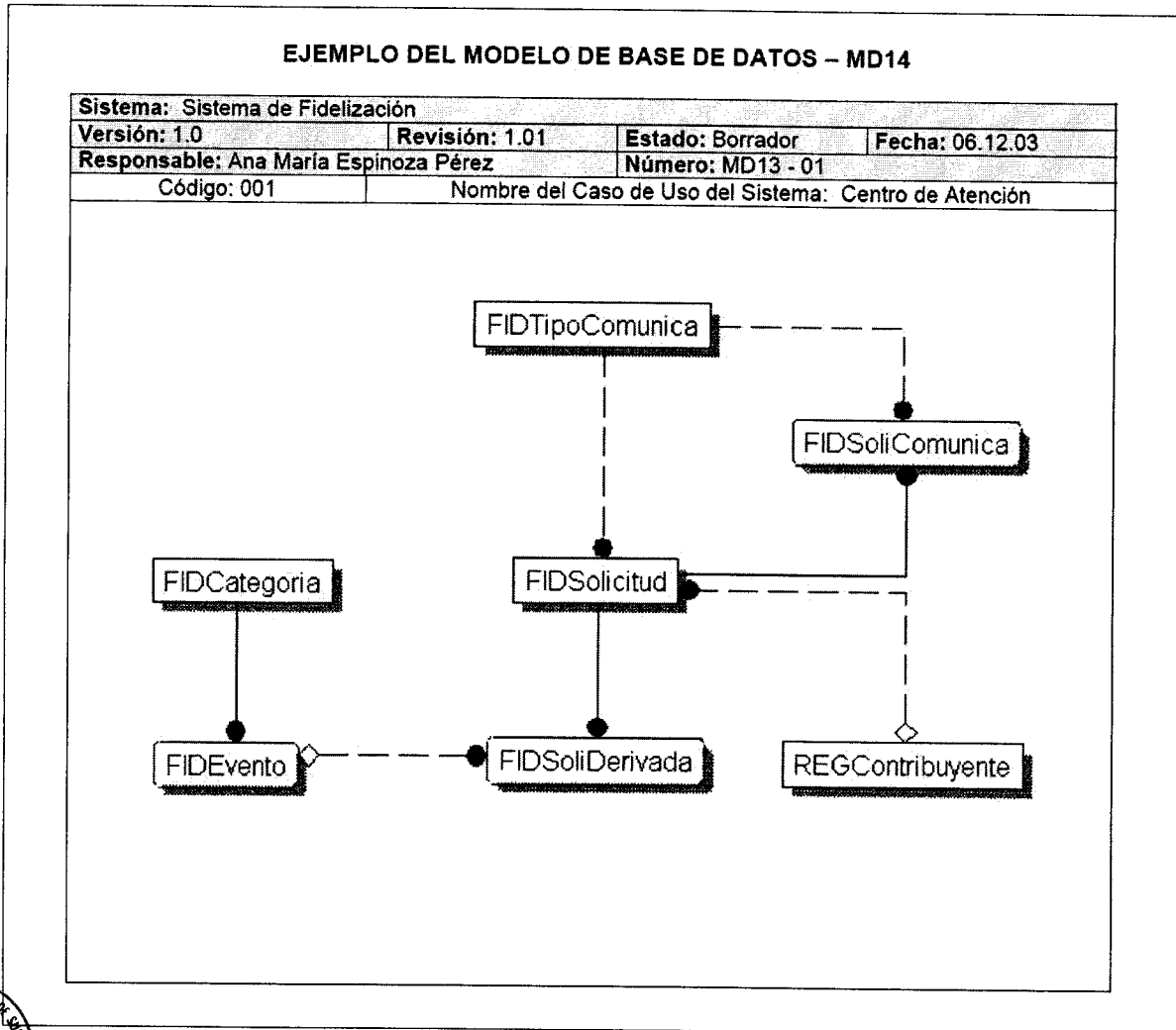
d) Anexo 4: **Integridad de Entidades**

EJEMPLO DE LA INTEGRIDAD DE ENTIDADES – MD13				
Sistema: Sistema de Fidelización				
Versión: 1.0		Revisión: 1.01	Estado: Borrador	Fecha: 06.12.03
Responsable: Ana María Espinoza Pérez			Número: MD12 - 01	
Nº	Nombre de la Entidad	Definición de la Entidad	Tipo de Entidad	Depende de la Entidad
01	FIDolicitud	Contiene la relación de solicitudes presentadas por los contribuyentes y/o vecinos a la MSS	Independiente	
02	FIDoliDerivada	Contiene la relación de solicitudes que han sido derivadas a una Unidad Funcional para la atención respectiva.	Dependiente	FIDolicitud FIDevento
03	FIDoliComunica	Contiene la relación de comunicaciones proporcionadas a los contribuyentes y/o vecinos que solicitaron un servicio a la MSS.	Dependiente	FIDolicitud FIDtipoComunica
04	FIDevento	Contiene la relación de eventos posibles para una categoría de solicitud.	Dependiente	FIDcategoria
05	FIDcategoria	Contiene la relación de categorías que se aplicarán a las solicitudes de los contribuyentes y/o vecinos (Reclamo, queja, consulta).	Independiente	
06	REGcontribuyente	Contiene la relación de contribuyentes de la Municipalidad de Santiago de Surco.	Independiente	
07	FIDtipoComunica	Contiene los tipos de comunicación a través de los cuales un contribuyente puede presentar una solicitud (Telefónica, Correo, Fax, Trámite Documentario, Personal)	Independiente	





e) Anexo 5: **Modelo de Base de Datos**



Vº Bº

MUNICIPALIDAD DE S.T.G.O. DE SURCO
GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y RACIONALIZACIÓN

Vº Bº

MUNICIPALIDAD DE S.T.G.O. DE SURCO
GERENCIA DE ASESORIA JURIDICA



f) Anexo 6: **Integridad de Dominio (de acuerdo a los estándares de nomenclatura)**

INTEGRIDAD DE DOMINIO – MD15

Sistema:				Subsistema					
Versión:			Revisión:			Estado:		Fecha:	
Responsable:						Número:			
Nombre de la Tabla:				Descripción:					
Nro. Campo	Descripción del Campo	Nombre de Campo	Tipo de Dato	Llave Primaria	Llave Extranjera	Valor Nulo	Valor por Defecto	Nombre de Restricción	Rango de la Restricción

Descripción detallada:

Campo 1:

Campo 2:

g) Anexo 7: **Integridad Referencial**

INTEGRIDAD REFERENCIAL – MD16

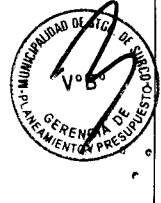
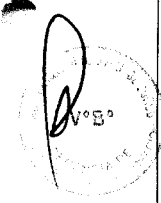
Sistema:			Subsistema		
Versión:		Revisión:		Estado:	Fecha:
Responsable:				Número:	
Tabla:		Descripción:			
Llave Extranjera		Campo dependiente	Depende del Campo	Corresponde a la Tabla	



h) Anexo 8: **Prototipos de Pantallas y Reportes (de acuerdo a los estándares de interfaz y reportes)**

PANTALLAS Y REPORTES – MD17

Sistema:		Subsistema			
Versión:	Revisión:	Estado:	Fecha:		
Responsable:		Número:			
Código:	Nombre de Caso de Uso:				
Código:	Nombre de la Pantalla o Reporte:				
Políticas:					
Validaciones:					
Interfaz (Pantalla o Reporte)					
Actividades					
Objeto	Acción	Command	Entrada	Salida	TaskCommand
Niveles de Acceso:					
Command					
Rol					





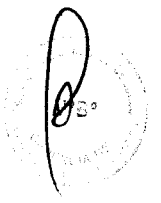
i) Anexo 9: **Acta de Aprobación del Diseño del Sistema**

ACTA DE APROBACIÓN DEL DISEÑO DE SISTEMAS- MD18

Sistema:			
Versión:	Revisión:	Estado:	Fecha:
Responsable:		Número:	
Lugar:	Hora Inicial:	Hora Final:	
Área	:	_____	
Responsable	:	_____	
Documento(s)	:	_____	
Descripción	:	_____	

Cantidad	:	_____	
Observaciones	:	_____	

Fecha de aprobación	:	_____	
Firma de aprobación	:	_____	
		_____	_____
		Gerente de Tecnologías de la Información	Coordinador de Desarrollo
		_____	_____
		Líder del Proyecto	Usuario Responsable
		_____	_____
		Administrador de Base de Datos	





16. Denominación:

CONSTRUCCION DEL SISTEMA A DESARROLLAR

16.1. Código:

P-16- GTI

16.2. Finalidad:

Desarrollar el código de una manera certificada, en base a los estándares definidos para la construcción del sistema.

16.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)
- c) Resolución Gerencial N° 100-2005-GCAR-MSS "Metodología y estándares de Desarrollo de Software"

16.4. Requisitos:

- a) Acta de Aprobación de la Diseño del Sistema
- b) Descomposición en Subsistemas (Casos de Uso de Negocios y Casos de Uso de Sistema)
- c) Diagrama de la arquitectura de componentes
- d) Integridad de Entidades
- e) Modelo de Base de Datos
- f) Integridad de Dominio (de acuerdo a los estándares de nomenclatura)
- g) Integridad Referencial
- h) Prototipos de Pantallas y Reportes (de acuerdo a los estándares de interfaz y reportes)
- i) Acta de Aprobación del Diseño del Sistema

16.5. Descripción: P-16- GTI

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Desarrollador de Sistemas

Paso 1. Determina el servidor de desarrollo donde se elaborará el sistema requerido. **(Tiempo: 1 hora)**

Paso 2. Crea el esquema de desarrollo en el motor de Base de Datos seleccionado. **(Tiempo Mín: 1 día, Máx: 2 días)**

Paso 3. Documenta los Componentes Programados y los Componentes Externos. **(Tiempo Mín: 1 día, Máx: 5 días)**

Paso 4. Elabora Lista detallada de los Casos de Uso de Sistemas vs. Componentes. **(Tiempo Mín: 1 día, Máx: 5 días)**



- Paso 5.** Documenta los casos de prueba de unidad. **(Tiempo Mín: 1 día, Máx: 5 días)**
- Paso 6.** Documenta los casos de prueba de Subsistema y Sistema. **(Tiempo Mín: 1 día, Máx: 5 días)**
- Paso 7.** Documenta los casos de Prueba de Integración. **(Tiempo Mín: 1 día, Máx: 5 días)**
- Paso 8.** Crea tablas, índices y primary keys. **(Tiempo Mín: 1 día, Máx: 5 días)**
- Paso 9.** Construye el Sistema de acuerdo a lo determinado en los pasos anteriores. **(Tiempo Mín: 1 mes, Máx: 6 meses)**
- Paso 10.** Programa procedimientos y funciones en el motor de Base de Datos seleccionado. **(Tiempo Mín: 15 días, Máx: 60 días)**
- Paso 11.** Elabora Informe de Construcción del Sistema. **(Tiempo Mín: 1 día, Máx: 5 días)**
- Paso 12.** Envía Informe al Coordinador de Desarrollo. **(Tiempo: 10 minutos)**
- Cargo: Coordinador de Desarrollo
- Paso 13.** Realiza reunión con la Unidad Orgánica y le comunica las actividades realizadas para la Construcción del Sistema y elabora Acta de Aprobación de la Construcción del Sistema. **(Tiempo: 2 horas). Acta debe ser firmada por la Unidad Orgánica y la Gerencia de Tecnologías de la Información.**

Fin de Procedimiento

16.6. Tiempo total estimado

Mínimo: 1 mes 3 semanas 4 días 3 horas 10 minutos

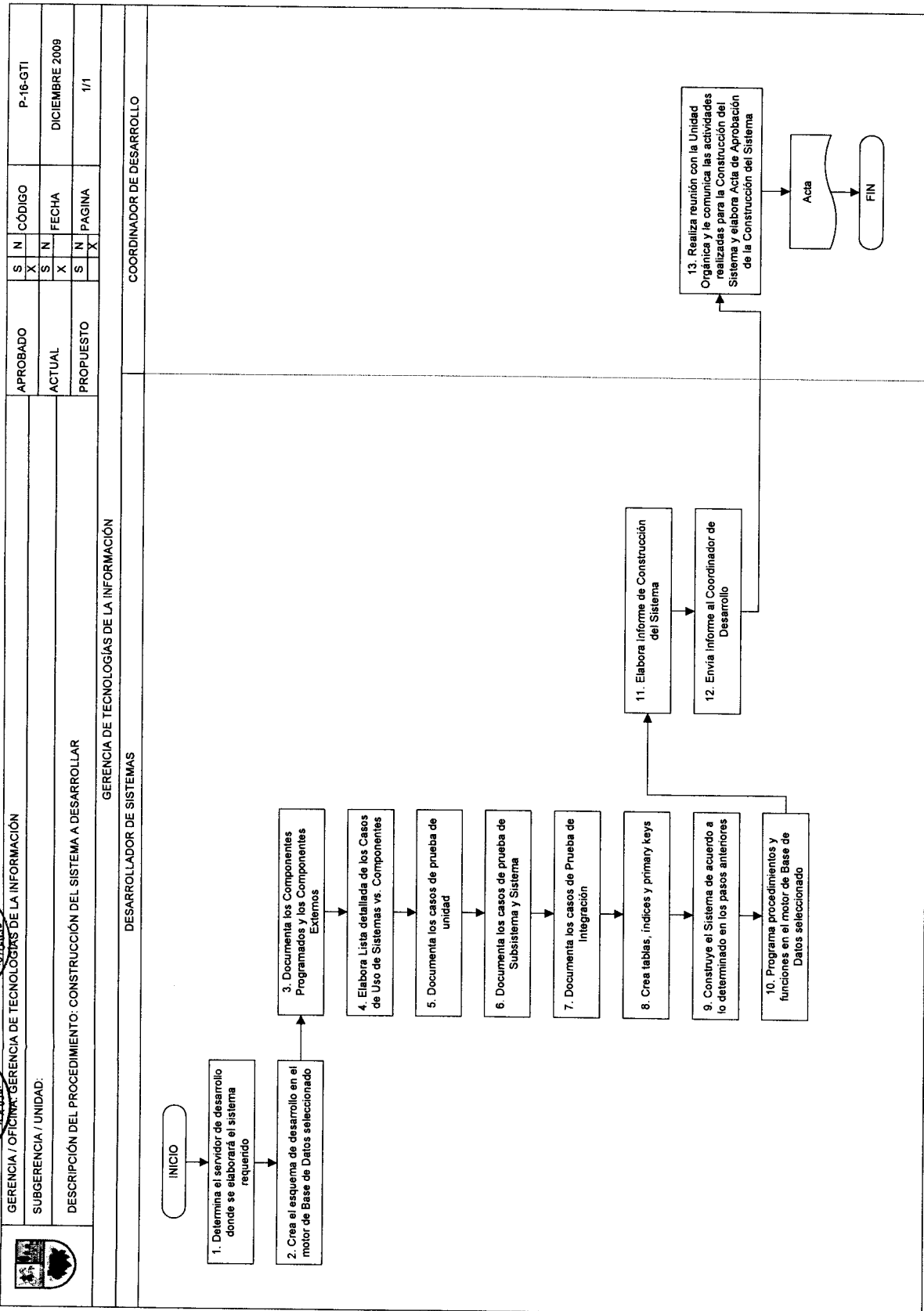
Máximo: 9 meses 3 semanas 4 días 3 horas 10 minutos

16.7. Anexos

- Anexo 1: **Diagrama de Flujo**
- Anexo 2: **Componentes programados y componentes externos**
- Anexo 3: **Casos de Uso de Sistemas vs. Componentes**
- Anexo 4: **Pruebas y Control de Calidad de Unidad**
- Anexo 5: **Prueba y Control de Calidad de Subsistema y Sistema**
- Anexo 6: **Prueba y Control de Calidad de Integración**
- Anexo 7: **Acta de Aprobación del Construcción del Sistema**



a) Anexo 1: Diagrama de Flujo





b) Anexo 2: **Componentes programados y componentes externos**

DOCUMENTACIÓN DE LOS COMPONENTES PROGRAMADOS Y EXTERNOS – MC11

Sistema:		Subsistema		
Versión:	Revisión:	Estado:	Fecha:	
Responsable:		Número:		
1. Tipo de Componente: HTML				
Nº	Nombre	Acción/Descripción	Entradas	Salidas
0001				
2. Tipo de Componente: JSP				
Nº	Nombre	Acción/Descripción	Entradas	Salidas
0001				
0002				
3. Tipo de Componente: BEANS				
Nº	Nombre	Acción/Descripción	Entradas	Salidas
0001				
4. Tipo de Componente: CLASES				
Nº	Nombre	Acción/Descripción	Entradas	Salidas
0001				
0002				
5. Tipo de Componente: DISPATCHER				
Nº	Nombre	Acción/Descripción	Entradas	Salidas
0001				
0002				
6. Tipo de Componente: SERVLET				
Nº	Nombre	Acción/Descripción	Entradas	Salidas
0001				
0002				
7. Tipo de Componente: REPORTE (rpt)				
Nº	Nombre	Acción/Descripción	Entradas	Salidas
0001				
0002				





c) Anexo 3: **Casos de Uso de Sistemas vs. Componentes**

LISTA DETALLADA DE CASOS DE USO DEL SISTEMA VS COMPONENTES – MC12

Sistema:		Subsistema						
Versión:		Revisión:			Estado:		Fecha:	
Responsable:					Número:			
Agrupación								
Nº	Caso de Uso	HTML	JSP	BEANS	CLASES	REPORTE (rpt)	Tablas	Denominación





d) Anexo 4: **Pruebas y Control de Calidad de Unidad**

PRUEBAS Y CONTROL DE CALIDAD DE UNIDAD – MC13

Sistema:		Subsistema	
Versión:	Revisión:	Estado:	Fecha:
Responsable:		Número:	
Código:	Nombre de Caso de Uso:		
Código:	Nombre del Caso de Prueba		
Código:	Nombre del Componente a ser probado		
Descripción:			
Datos de Entrada:			
Eventos a Observar: (lo que el componente debe mostrar o los resultados que se debería obtener)			
1.			
2.			
3.			
4.			
Resultados: (resultados por cada evento al realizar la prueba)			
1.			
2.			
3.			
4.			
Firma de los Responsables:			
_____		_____	
Funcionario Responsable		Usuario Responsable	





e) Anexo 5: **Prueba y Control de Calidad de Subsistema y Sistema**

PRUEBAS Y CONTROL DE CALIDAD DE SUBSISTEMA/SISTEMA – MC14

Sistema:		Subsistema	
Versión:	Revisión:	Estado:	Fecha:
Responsable:		Número:	
Código:	Nombre de Caso de Uso:		
Código:	Nombre del Caso de Prueba		
Código:	Nombre del Subsistema		
Descripción:			
Datos de Entrada:			
Eventos a Observar: (lo que el componente debe mostrar o los resultados que se debería obtener)			
1.			
2.			
3.			
4.			
Resultados: (resultados por cada evento al realizar la prueba)			
1.			
2.			
3.			
4.			
Firma de los Responsables:			
_____		_____	
Funcionario Responsable		Usuario Responsable	





f) Anexo 6: **Prueba y Control de Calidad de Integración**

PRUEBAS Y CONTROL DE CALIDAD DE INTEGRACIÓN – MC15

Sistema:			
Versión:	Revisión:	Estado:	Fecha:
Responsable:		Número:	
Código:	Nombre de Caso de Uso:		
Código:	Nombre del Caso de Prueba		
Descripción:			
Datos de Entrada:			
Eventos a Observar: (lo que el componente debe mostrar o los resultados que se debería obtener)			
1.			
2.			
3.			
4.			
Resultados: (resultados por cada evento al realizar la prueba)			
1.			
2.			
3.			
4.			
Firma de los Responsables:			
_____		_____	
Funcionario Responsable		Usuario Responsable	





g) Anexo 7: **Acta de Aprobación del Construcción del Sistema**

ACTA DE APROBACIÓN DEL LA CONTRUCCIÓN DEL SISTEMA- MC16

Sistema:		Subsistema:	
Versión:	Revisión:	Estado:	Fecha:
Responsable:		Número:	
Lugar:	Hora Inicial:	Hora Final:	
Área	:	_____	
Responsable	:	_____	
Documento(s)	:	_____	
Descripción	:	_____	
	:	_____	
	:	_____	
	:	_____	
Cantidad	:	_____	
Observaciones	:	_____	
	:	_____	
	:	_____	
	:	_____	
Fecha de aprobación	:	_____	
Firma de aprobación	:	_____	
_____		_____	
Gerente de Tecnologías de la Información		Coordinador de Desarrollo	
_____		_____	
Líder del Proyecto		Usuario Responsable	





17. Denominación:

EJECUCION DE PRUEBAS DEL SISTEMA DESARROLLADO

17.1. Código:

P-17- GTI

17.2. Finalidad:

Realizar pruebas al Sistema para verificar la existencia de errores.

17.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)
- c) Resolución Gerencial N° 100-2005-GCAR-MSS "Metodología y estándares de Desarrollo de Software"

17.4. Requisitos:

- a) Acta de Aprobación del Construcción del Sistema
- b) Sistema desarrollado

17.5. Descripción: P-17- GTI

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Desarrolladores de Sistemas

Paso 1. Seleccionan a los usuarios responsables para la evaluación del sistema a desarrollarse. **(Tiempo: 15 minutos)**

Paso 2. Implementación del sistema en el servidor de preproducción. **(Tiempo Mín: 1 día, Máx: 2 días)**

Paso 3. Implementan avances del desarrollo por módulos. **(Tiempo Mín: 1 día, Máx: 2 días)**

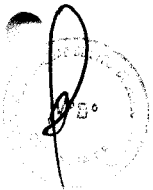
Paso 4. Informa al usuario acerca de las pruebas a realizar. **(Tiempo: 30 minutos)**

Paso 5. Realiza pruebas con los usuarios y verifican los errores en los módulos. **(Tiempo: 2 horas)**

Paso 6. Realiza las modificaciones necesarias al Sistema. **(Tiempo Mín: 1 día, Máx: 5 día)**

Paso 7. Elabora Informe del Pruebas del Sistema. **(Tiempo: 30 minutos)**

Paso 8. Envía Informe al Coordinador de Desarrollo. **(Tiempo: 5 minutos)**





Cargo: Coordinador e Desarrollo

Paso 9. Realiza reunión con la Unidad Orgánica y le comunica las actividades realizadas para la Pruebas del Sistema y elabora Acta de Aprobación de Pruebas del Sistema. **(Tiempo Mín: 2 horas, Máx: 1 día). Acta debe ser firmada por la Unidad Orgánica y la Gerencia de Tecnologías de la Información.**

Fin de Procedimiento

17.6. Tiempo total estimado

Mínimo: 2 días 6 horas 5 minutos

Máximo: 1 semana 5 días 3 horas 5 minutos

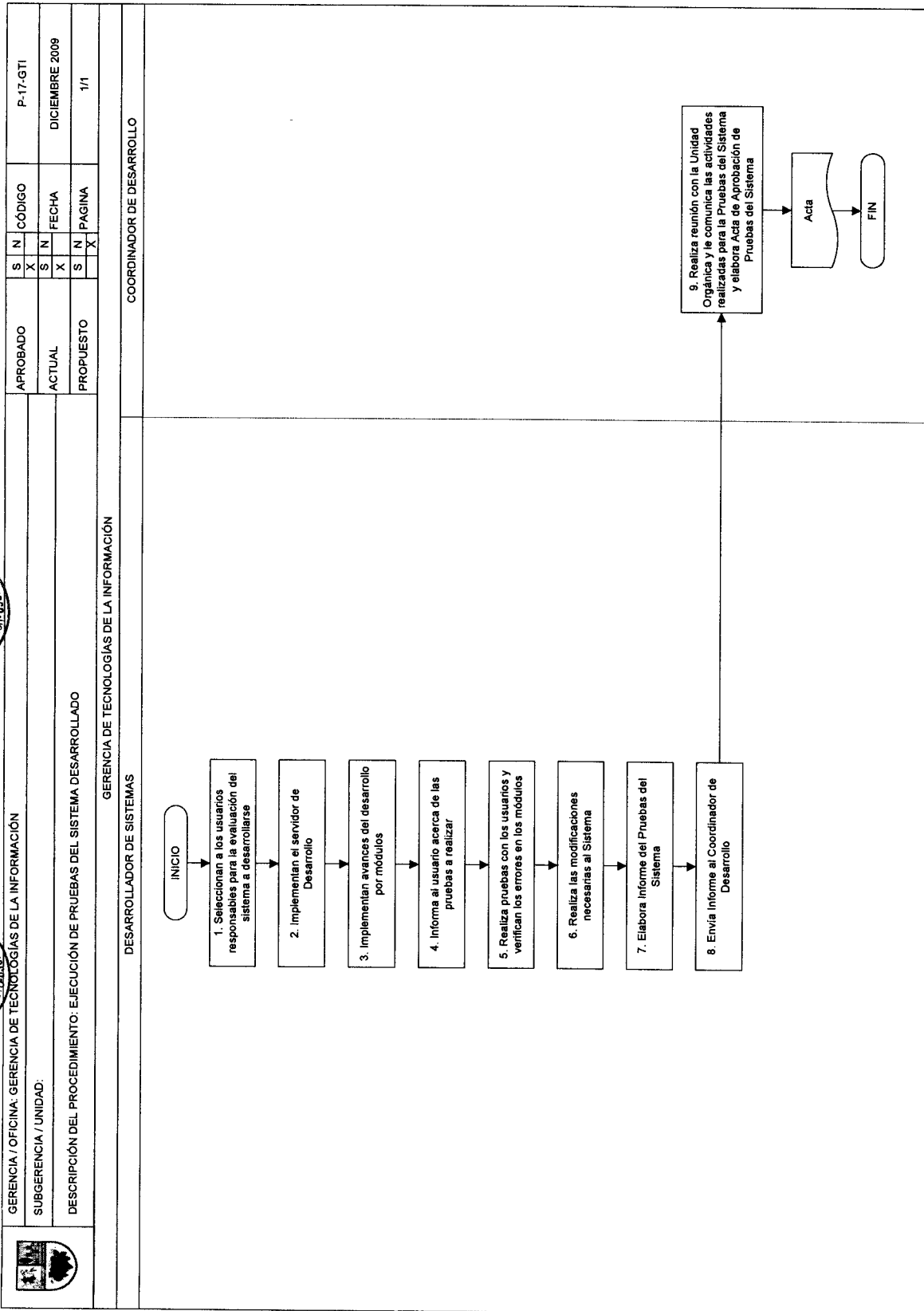
17.7. Anexos

- Anexo 1: **Diagrama de Flujo**
- Anexo 2: **Acta de Aprobación de Pruebas del Sistema**





a) Anexo 1: Diagrama de Flujo





b) Anexo 2: **Acta de Aprobación de Pruebas del Sistema**

ACTA DE APROBACIÓN DE PRUEBAS EJECUTADAS

Sistema:		Subsistema:	
Versión:	Revisión:	Estado:	Fecha:
Responsable:		Número:	
Lugar:	Hora Inicial:	Hora Final:	
Área	:	_____	
Responsable	:	_____	
Documento(s)	:	_____	
Descripción	:	_____	
	:	_____	
	:	_____	
	:	_____	
	:	_____	
Cantidad	:	_____	
Observaciones	:	_____	
	:	_____	
	:	_____	
	:	_____	
	:	_____	
Fecha de aprobación	:	_____	
Firma de aprobación	:	_____	
_____		_____	
Gerente de Tecnologías de la Información		Coordinador de Desarrollo	
_____		_____	
Líder del Proyecto		Usuario Responsable	





18. Denominación:

IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DESARROLLADO

18.1. Código:

P-18- GTI

18.2. Finalidad:

Instalar el Sistema, capacitar y realizar Pruebas de Aceptación del Sistema.

18.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)
- c) Resolución Gerencial N° 100-2005-GCAR-MSS "Metodología y estándares de Desarrollo de Software"

18.4. Requisitos:

- a) Resultado de las pruebas realizadas

18.5. Descripción: P-18- GTI

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Administrador de Servidores

Paso 1. Seleccionan el Servidor de Producción para el Sistema desarrollado. **(Tiempo Mín: 1 hora, Máx: 5 horas)**

Cargo: Desarrollador de Sistemas

Paso 2. ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE PASE A PRODUCCIÓN DE OBJETOS EN LA BASE DE DATOS. **(Tiempo: 1 hora 31 minutos)**

Cargo: Administrador de Servidores

Paso 3. Instalación y configuración del Sistema en el Servidor de Aplicaciones de Producción. **(Tiempo Mín: 1 hora, Máx: 1 día)**

Paso 4. PUESTA EN PRODUCCION DE APLICATIVOS. **(Tiempo: 2 horas 30 minutos)**

Cargo: Desarrollador de Sistemas

Paso 5. Implementan el link en la Intranet de la Municipalidad. **(Tiempo: 1 hora)**

Paso 6. Comunican al usuario la culminación de la implementación del sistema e indica el acceso respectivo. **(Tiempo 10 minutos)**



- Paso 7.** Preparan material para capacitar a los usuarios y elabora plan de capacitación. **(Tiempo: 1 día)**
- Paso 8.** Capacitan a los usuarios en el uso del Sistema. **(Tiempo Mín: 4 horas, Máx: 12 horas)**
- Paso 9.** Realizan Pruebas de Aceptación del Sistema con el usuario. **(Tiempo Mín: 1 hora, Máx: 4 horas). Pruebas de Aceptación: Pruebas de unidad, de sistema y de integración.**
- Paso 10.** Elaboran Informe del Implantación del Sistema. **(Tiempo Mín: 1 hora, Máx: 3 horas)**
- Paso 11.** Envían Informe al Coordinador de Desarrollo. **(Tiempo: 5 minutos)**
- Paso 12.** Elaboran la versión final del Manual de Usuario, con apoyo del usuario. **(Tiempo Mín: 3 días, Máx: 15 días)**
- Paso 13.** Elaboran la versión final del manual Técnico del Sistema. **(Tiempo Mín: 2 días, Máx: 8 días)**

Cargo: Coordinador de Desarrollo

- Paso 14.** Realiza reunión con la Unidad Orgánica y le comunica las actividades realizadas para la Implantación del Sistema y elabora Acta de Aprobación de la Implantación del Sistema y Acta de Aprobación de la Capacitación. **(Tiempo: 2 horas). Acta debe ser firmada por la Unidad Orgánica y la Gerencia de Tecnologías de la Información.**

Fin de Procedimiento

18.6. Tiempo total estimado

Mínimo: 7 días 2 horas 16 minutos

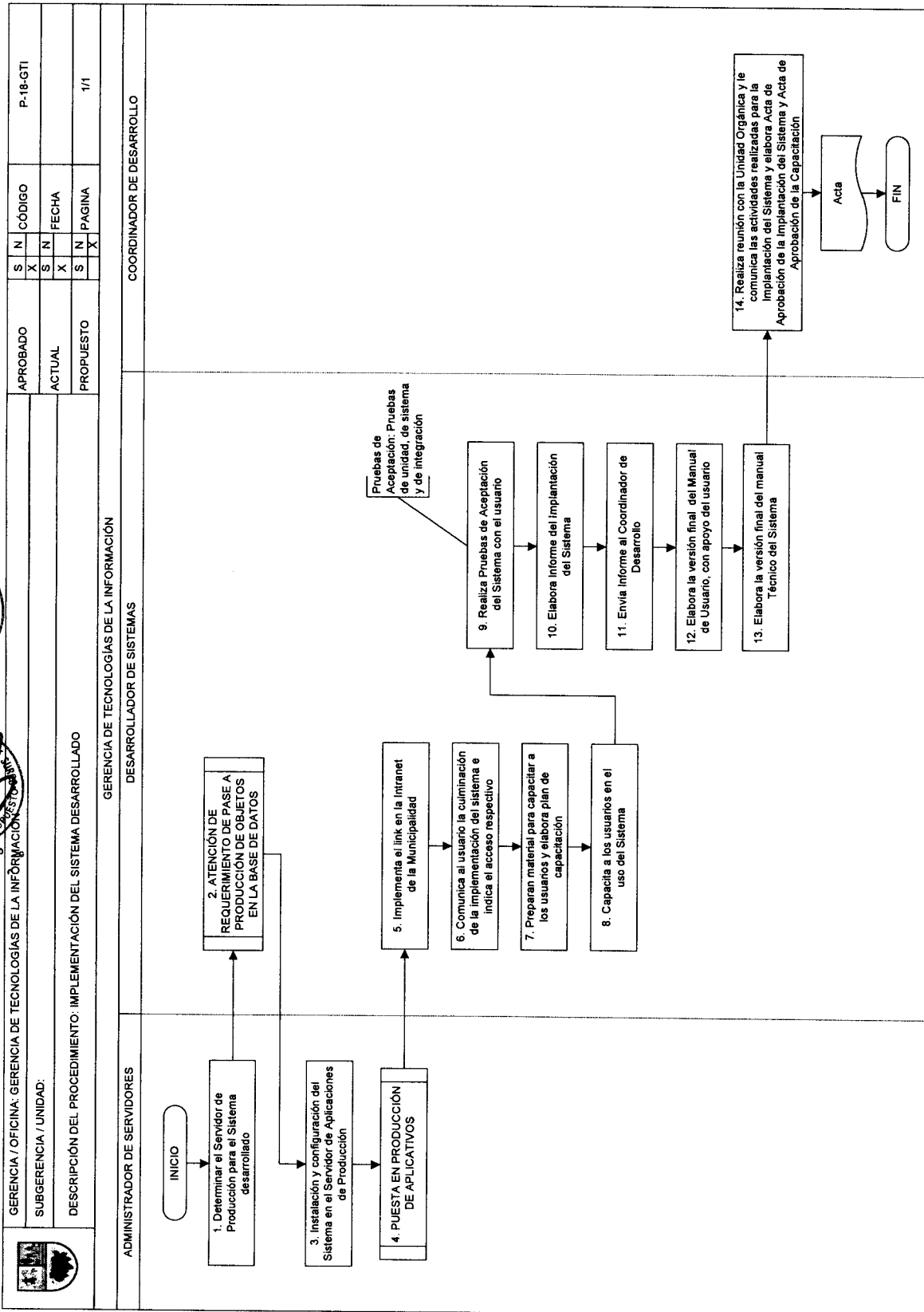
Máximo: 3 semanas 5 días 4 horas 16 minutos

18.7. Anexos

- Anexo 1: **Diagrama de Flujo**
- Anexo 2: **Acta de Aprobación de la Instalación**
- Anexo 3: **Acta de Aprobación de la Capacitación**
- Anexo 4: **Solicitud de Pase a Producción – Aplicaciones**



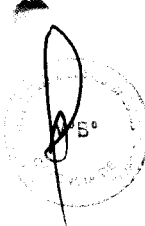




a) Anexo 1: Diagrama de Flujo





b) Anexo 2: **Acta de Aprobación de la Instalación**

ACTA DE APROBACIÓN DE LA INSTALACIÓN DEL SISTEMA- MI11

Sistema:		Subsistema:	
Versión:	Revisión:	Estado:	Fecha:
Responsable:		Número:	
Lugar:	Hora Inicial:	Hora Final:	
Área	:	_____	
Responsable	:	_____	
Documento(s)	:	_____ _____	
Descripción	:	_____ _____ _____ _____	
Cantidad	:	_____	
Observaciones	:	_____ _____ _____ _____	
Fecha de aprobación	:	_____	
Firma de aprobación	:	_____	
   			
<hr/> Gerente de Tecnologías de la Información		<hr/> Coordinador de Desarrollo	
<hr/> Lider del Proyecto		<hr/> Usuario Responsable	



c) Anexo 3: **Acta de Aprobación de la Capacitación**

ACTA DE APROBACIÓN DE LA CAPACITACIÓN - MI12

Sistema:		Subsistema:	
Versión:	Revisión:	Estado:	Fecha:
Responsable:		Número:	
Lugar:	Hora Inicial:	Hora Final:	
Área	:	_____	
Responsable	:	_____	
Documento(s)	:	_____	
Descripción	:	_____	
	:	_____	
	:	_____	
	:	_____	
Cantidad	:	_____	
Observaciones	:	_____	
	:	_____	
	:	_____	
	:	_____	
Fecha de aprobación	:	_____	
Firma de aprobación	:	_____	
_____		_____	
Gerente de Tecnologías de la Información		Coordinador de Desarrollo	
_____		_____	
Líder del Proyecto		Usuario Responsable	

[Handwritten signature]

[Circular stamp: MUNICIPALIDAD DE STGO. DE SURCO, Gerencia de Planeamiento y Presupuesto]

[Circular stamp: MUNICIPALIDAD DE STGO. DE SURCO, GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO]

[Circular stamp: MUNICIPALIDAD DE STGO. DE SURCO, GERENCIA DE ASESORIA JURIDICA]



19. Denominación:

MODIFICACION DEL SISTEMA DESARROLLADO

19.1. Código:

P-19- GTI

19.2. Finalidad:

Instalar el Sistema, capacitar y realizar Pruebas de Aceptación del Sistema.

19.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)
- c) Resolución Gerencial N° 100-2005-GCAR-MSS "Metodología y estándares de Desarrollo de Software"

19.4. Requisitos:

- a) Requerimiento de Sistemas y Aplicaciones Informáticas (Modificación)

19.5. Descripción: P-19- GTI

Unidad Orgánica

Paso 1. Remite Requerimiento de Sistemas y Aplicaciones Informáticas a la Gerencia de Tecnologías de la Información (No es necesario pero la RS podrá también ser remitido con Informe o Memorando).

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Secretaria

Paso 2. Recibe Requerimiento de Sistemas y Aplicaciones Informáticas y lo deriva al Gerente. **(Tiempo: 5 minutos)**

Cargo: Gerente

Paso 3. Revisa Requerimiento de Sistemas y Aplicaciones Informáticas. **(Tiempo: 30 minutos)**

Paso 4. Entrega Requerimiento al Coordinador de Desarrollo para su atención. **(Tiempo: 5 minutos)**

Cargo: Coordinador de Desarrollo

Paso 5. Revisa el Requerimiento de Sistemas y Aplicaciones Informáticas. **(Tiempo: 10 minutos)**



Paso 6. Puede ser asignado a uno o varios Desarrolladores de Sistemas que realizaran la modificación en el Sistema. **(Tiempo: 5 minutos)**

Cargo: Desarrollador de Sistema

Paso 7. Entrevista al usuario para levantar la información necesaria. **(Tiempo Mín: 1 días, Máx: 6 días)**

Paso 8. Analiza la información. **(Tiempo Mín: 1 hora, Máx: 2 días)**

Paso 9. Desarrolla modificación de acuerdo al requerimiento. **(Tiempo Mín: 1 hora, Máx: 1 día)**

Paso 10. Realiza las pruebas al Módulo. **(Tiempo Mín: 6 horas, Máx: 2 días)**

Paso 11. Instala el Sistema o Módulo modificado. **(Tiempo: 1 día)**

Paso 12. PUESTA EN PRODUCCION DE APLICATIVOS. **(Tiempo: 2 horas 30 minutos)**

Paso 13. Elabora Informe de Modificación del Sistema. **(Tiempo: 1 hora)**

Paso 14. Envía Informe al Coordinador de Desarrollo. **(Tiempo: 5 minutos)**

Cargo: Coordinador de Desarrollo

Paso 15. Realiza reunión con la Unidad Orgánica y le comunica las actividades realizadas para la Modificación del Sistema y elabora Acta de Aprobación de la Modificación. **(Tiempo: 6 horas). Acta debe ser firmada por la Unidad Orgánica y la Gerencia de Tecnologías de la Información.**

Fin de Procedimiento

19.6. Tiempo total estimado

Mínimo: 3 días 2 horas 30 minutos

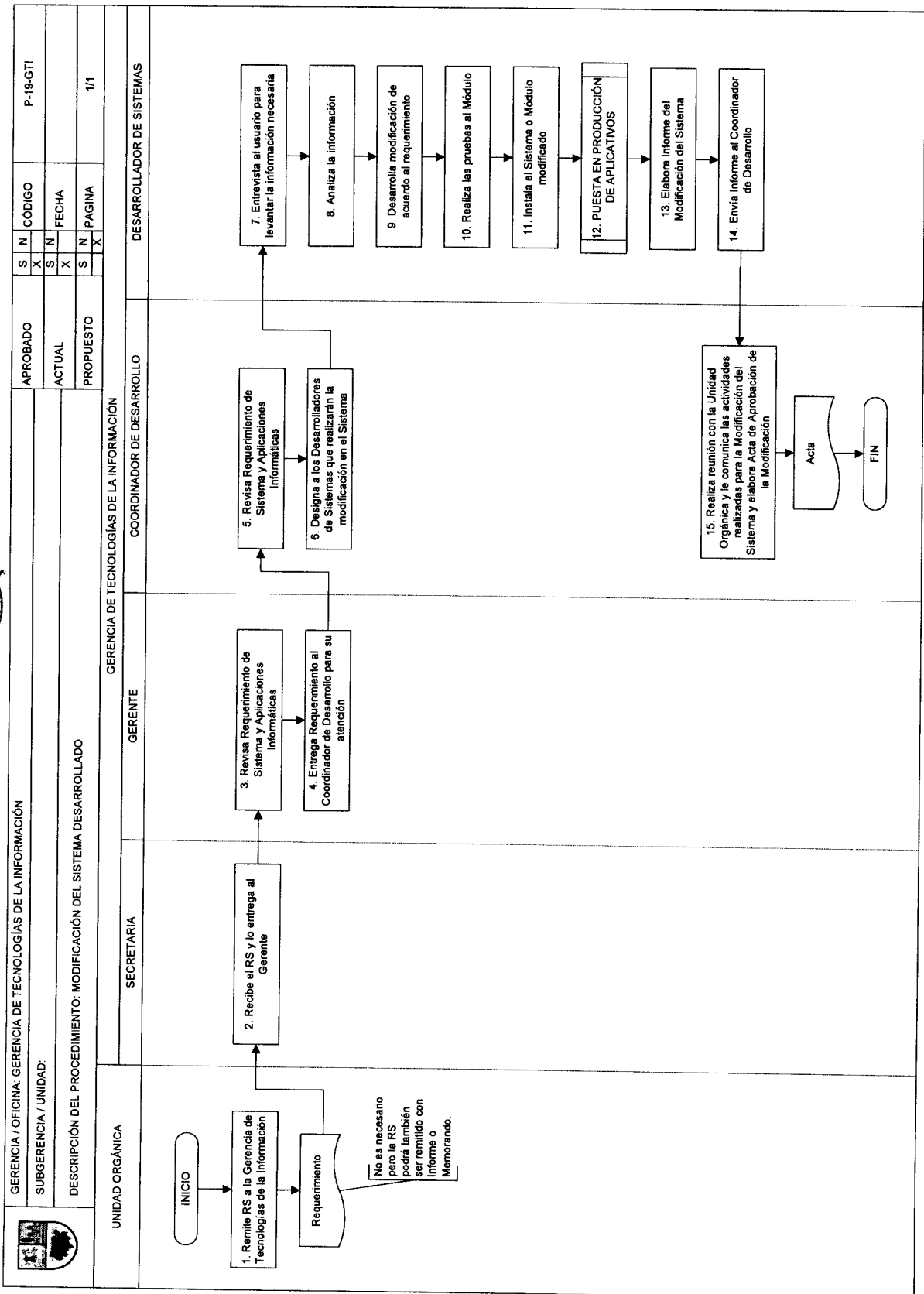
Máximo: 1 semana 5 días 10 horas 30 minutos

19.7. Anexos

- Anexo 1: **Diagrama de Flujo**
- Anexo 2: **Requerimiento de Sistemas y Aplicaciones Informáticas (Modificación)**



a) Anexo 1: Diagrama de Flujo





20. Denominación:

TERCERIZACION DEL REQUERIMIENTO DE DESARROLLO DE SISTEMAS


20.1. Código:

P-20- GTI

20.2. Finalidad:

Tercerizar el requerimiento de servicio de desarrollo de software o comprar sistema desarrollado.

20.3. Base legal:

- 
- a) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
 - b) Ordenanza N° 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)
 - c) Resolución Gerencial N° 100-2005-GCAR-MSS "Metodología y estándares de Desarrollo de Software"
 - d) Directiva N° 020-2004-SGOP-GTIP-MSS Contratos Informáticos

20.4. Requisitos:

- 
- a) Requerimiento de Desarrollo de Sistema
 - b) Análisis de Factibilidad

20.5. Descripción: P-20- GTI

Gerencia de Tecnologías de la Información


Cargo: Coordinador de Desarrollo

Paso 1. Evalúa la existencia de Sistema en el mercado o la contratación del Servicio de Desarrollo de Sistema de acuerdo al Requerimiento de Desarrollo de Sistema. **(Tiempo Mín: 2 días, Máx: 5 días)**

¿Contrata servicio de desarrollo del sistema?


Si= Paso 9

No= Paso 2 (Compra sistema)



Paso 2. Evalúa las alternativas y elabora un Informe Técnico Previo de Evaluación de Sistema. **El Informe Técnico Previo debe incluir el Análisis Comparativo Técnico de las alternativas, Análisis Comparativos de Costo-Beneficio, selección de sistema y/o proveedor. (Tiempo Mín: 1 día, Máx: 2 días).**

Paso 3. Elabora los términos de referencia y el Requerimiento para la compra del Sistema. **(Tiempo Mín: 1 día, Máx: 2 días)**



Paso 4. Envía Requerimiento a la Subgerencia de Abastecimiento para su atención. **(Tiempo: 1 hora)**



Subgerencia de Abastecimiento

Paso 5. Recepciona y procesa requerimiento.

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Coordinador de Desarrollo

Paso 6. PROCEDIMIENTO DE EJECUCION DE PRUEBAS DEL SISTEMA DESARROLLADO (Paso 1 al Paso 7). **(Tiempo Mín: 6 días 15 minutos, Máx: Máximo: 3 semanas 5 días 15 minutos)**

Paso 7. PROCEDIMIENTO DE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DESARROLLADO (Paso 1 al Paso 12). **(Tiempo Mín: 3 días 3 horas, Máx: 1 semana 2 días 3 horas)**

Paso 8. Otorga la conformidad del Sistema y lo envía a la Subgerencia de Abastecimiento. **(Tiempo: 30 minutos)**

Fin del Procedimiento

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Coordinador de Desarrollo

Paso 9. Elabora Especificaciones Técnicas y Términos de Referencia. **(Tiempo Mín: 1 día, Máx: 2 días)**

Paso 10. Elabora Requerimiento para la Contratación del Servicio de Desarrollo del Sistema. **(Tiempo: 1 hora)**

Paso 11. Envía Requerimiento a la Subgerencia de Abastecimiento para su atención. **(Tiempo: 10 minutos)**

Subgerencia de Abastecimiento

Paso 12. Recepciona y procesa requerimiento.

Fin de Procedimiento

20.6. Tiempo total estimado

Mínimo: 2 semanas 5 horas 55 minutos

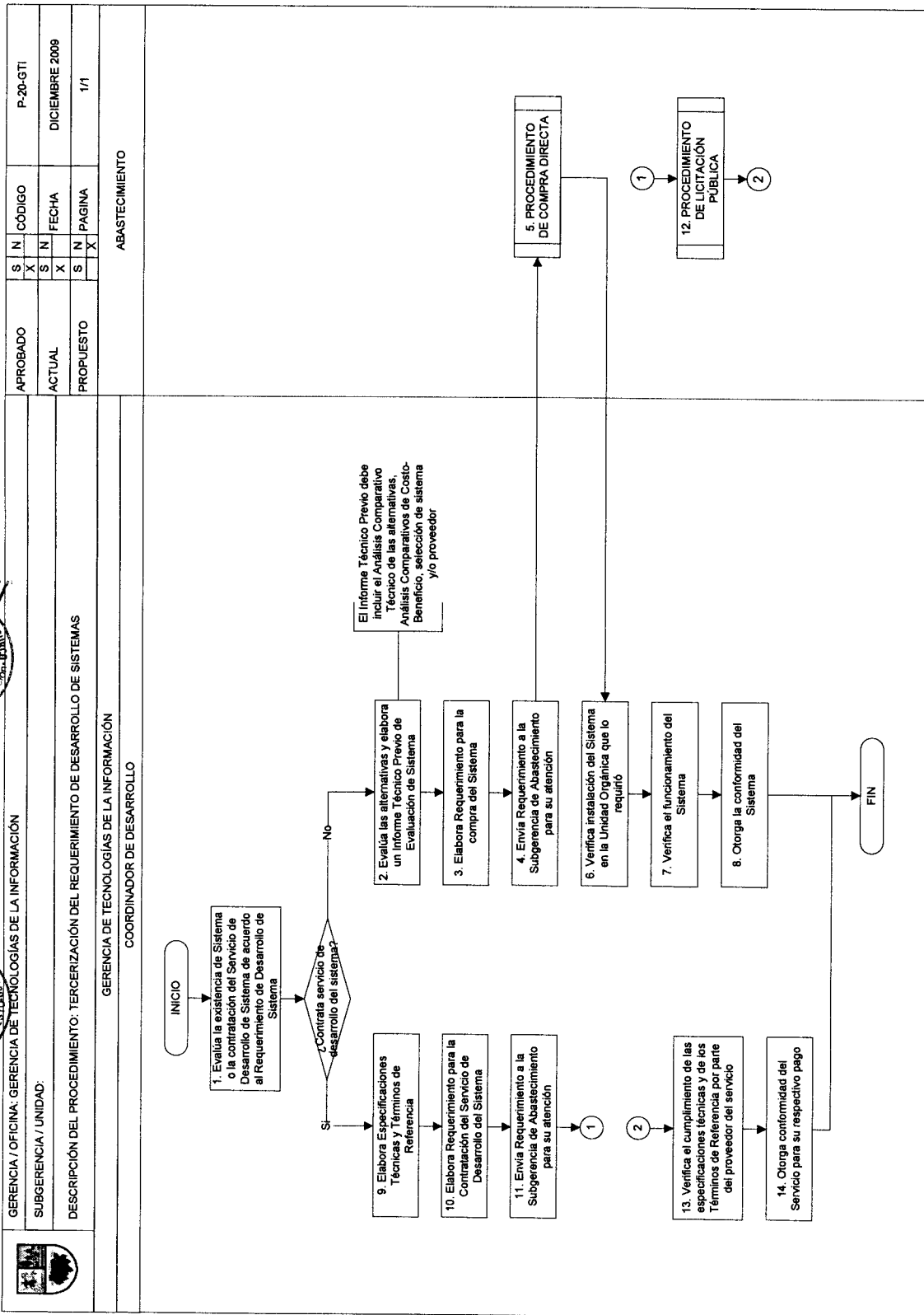
Máximo: 1 mes 2 semanas 4 días 5 horas 55 minutos

20.7. Anexos

a) Anexo 1: **Diagrama de Flujo**



a) Anexo 1: Diagrama de Flujo





21. Denominación:

ATENCION DE SOLICITUD PARA LA CREACIÓN O PARA DAR DE BAJA EL "USUARIO"

21.1. Código:

P-21-GTI

21.2. Finalidad:

Atender la solicitud de creación o dar de baja el USER y administrar los USER que tienen acceso a los equipos de cómputo de la Municipalidad.

21.3. Base legal:

- h) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- i) Ordenanza N° 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

21.4. Requisitos:

- c) Requerimiento para la creación o para dar de baja al USUARIO (Memorando)

21.5. Descripción: P-21-GTI

Unidad Orgánica

Paso 1. Elabora Memorando requiriendo la creación o dar de baja USUARIO.

Paso 2. Envía Memorando a la Gerencia de Tecnologías de la Información.

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Coordinador de Soporte

Paso 3. Recibe Memorando y revisa requerimiento de creación o dar de baja USUARIO debidamente sustentado por el encargado del área solicitante (FUNCIONARIO), lo revisa y lo deriva al Administrador de Servidores para su atención. **(Tiempo: 10 minutos).**

Cargo: Administrador de servidores

Paso 4. Recibe y revisa requerimiento de creación o dar de baja USUARIO. **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 5. Accede a la consola de administración del directorio activo. **(Tiempo: 10 minutos).**



Paso 6. Accede a la unidad organizativa del área solicitante. **(Tiempo: 10 minutos).**

¿Se creará USUARIO?

Si = Paso 12

No = Paso 7 (Dar de baja el USUARIO)

Paso 7. Selecciona el USUARIO y selecciona la opción “deshabilitar”. **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 8. Quita el USUARIO del grupo global del área. **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 9. Accede al File Server respectivo (File Server Palacio - File Server Loma). **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 10. Accede a la carpeta personal del usuario. **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 11. Quita los permisos a la carpeta. **(Tiempo: 10 minutos).**

Fin de Procedimiento

Paso 12. Crea USUARIO en unidad organizativa. **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 13. Agrega usuario al grupo global del área. **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 14. Crea carpeta de usuario en el Filer Server correspondiente (File Server Palacio - File Server Loma). **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 15. Asigna los permisos correspondientes a la carpeta creada. **(Tiempo: 35 minutos).**

Paso 16. Asigna una cuota de disco de 2 GB. **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 17. Entrega USUARIO y PASSWORD al Técnico de Soporte para apoyar en la configuración y cambio de clave. **(Tiempo: 10 minutos).**

Cargo: Técnico de Soporte

Paso 18. Recibe USUARIO y PASSWORD y se dirige a la Unidad Orgánica para apoyar al usuario en el cambio de PASSWORD. **(Tiempo Min: 20 minutos, Max: 2 horas). Tiempo depende de la ubicación donde se encuentre el Técnico de Soporte y de la movilidad para el traslado a la Unidad Orgánica solicitante.**

Paso 19. Entrega USUARIO y PASSWORD al colaborador. **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 20. Realiza configuración y cambio de PASSWORD. **(Tiempo: 5 minutos).**

Unidad Orgánica

Paso 21. Recibe USUARIO y PASSWORD.

Fin de procedimiento



21.6. Tiempo total estimado

Mínimo: 3 horas 30 minutos
Máximo: 5 horas 10 minutos

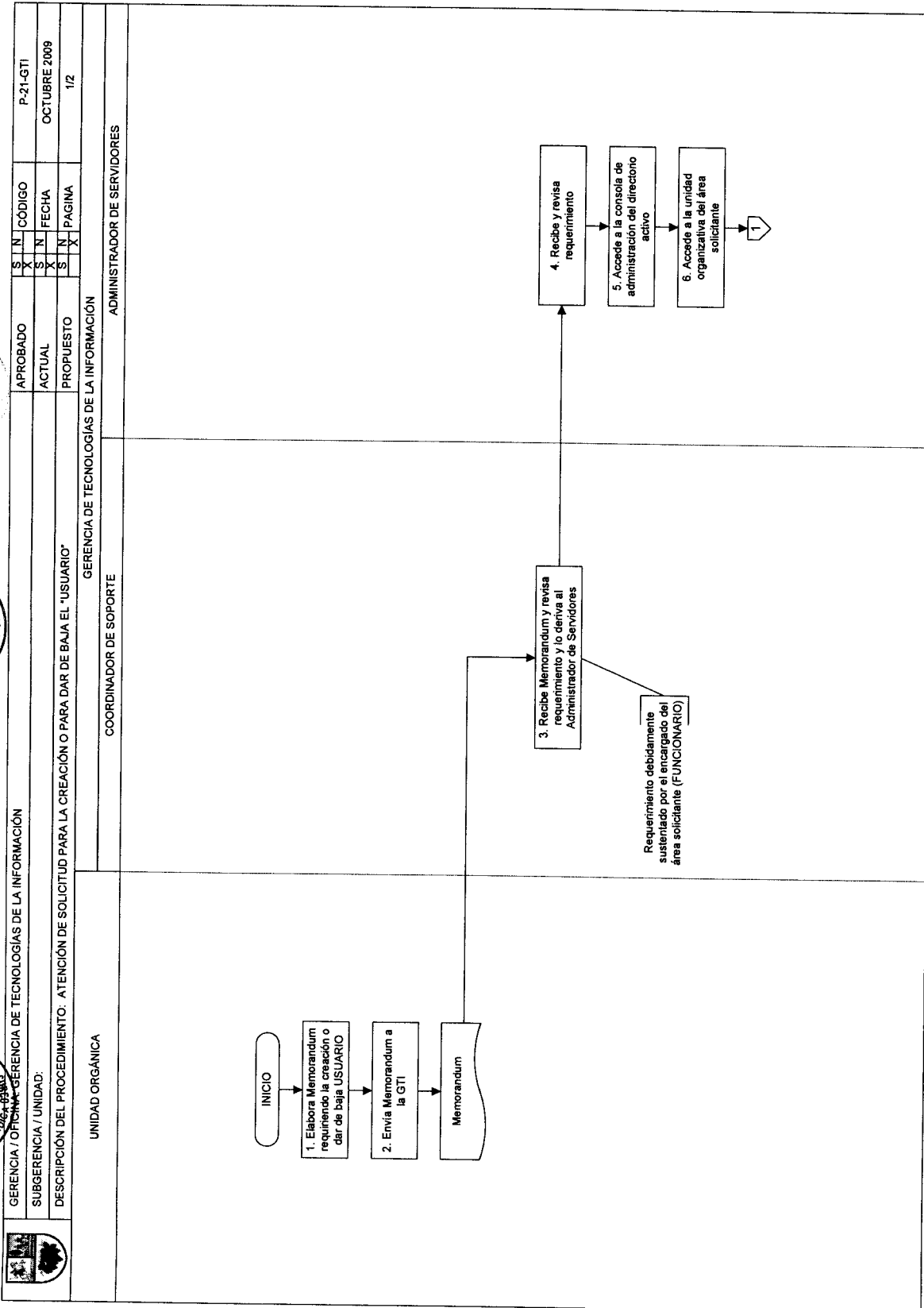
21.7. Anexos

i) Anexo 1: **Diagrama de Flujo**



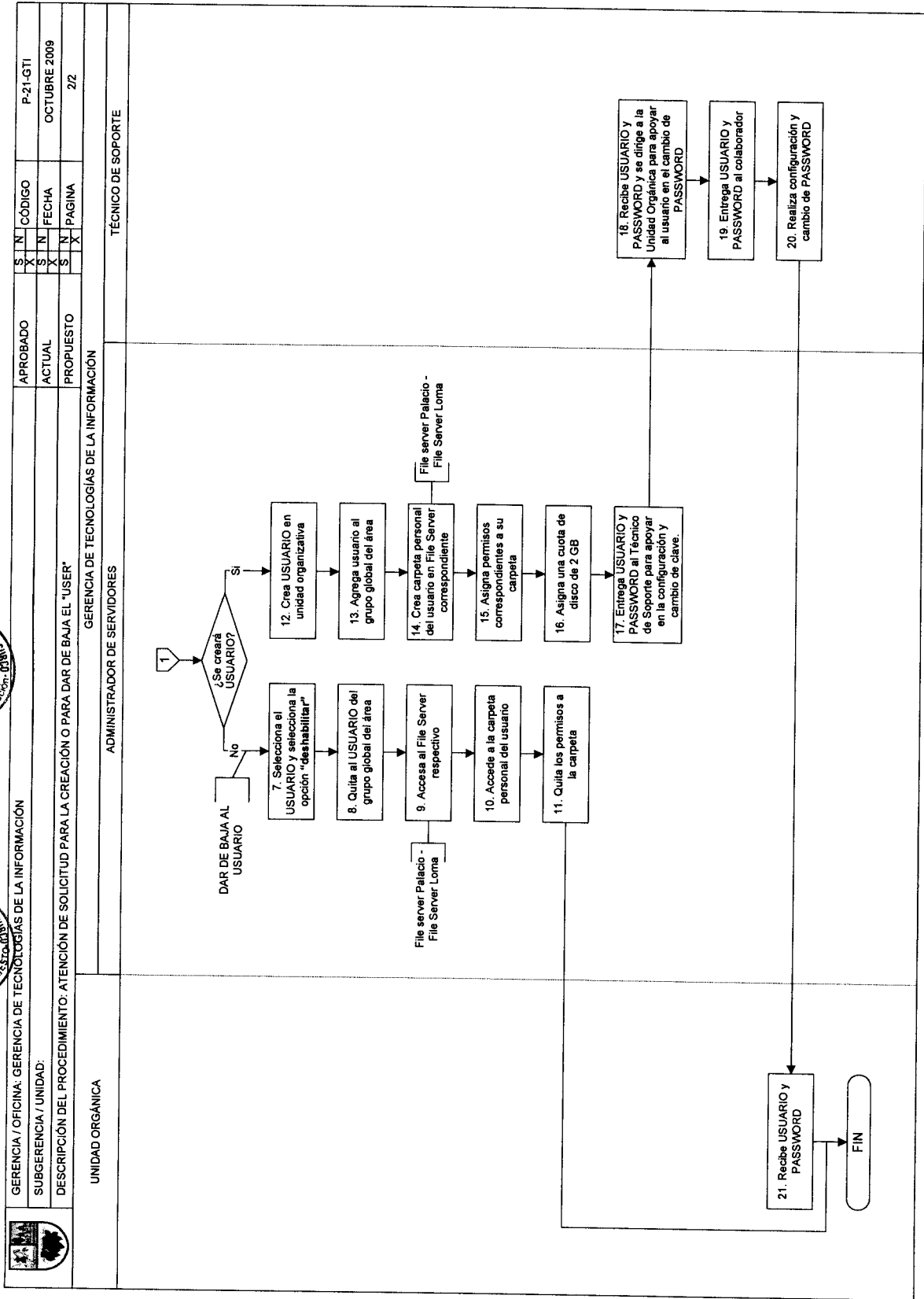
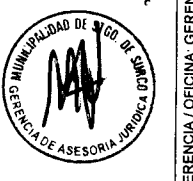
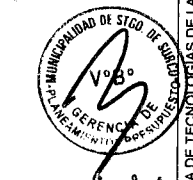


a) Anexo 1: Diagrama de Flujo





[Handwritten signature]





22. Denominación:

ATENCION DE SOLICITUD DE MODIFICACION DE PERFIL DE USUARIO

22.1. Código:

P-22- GTI

22.2. Finalidad:

Atender la solicitud de modificación de perfil y administrar los perfiles de los usuarios de los sistemas de la Municipalidad.

22.3. Base legal:

- c) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- d) Ordenanza N° 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

22.4. Requisitos:

- f) Requerimiento para la modificación de perfil de USUARIO (Memorando)

22.5. Descripción: P-22- GTI

Unidad Orgánica

Paso 1. Elabora Memorando requiriendo modificación de perfil de USUARIO.

Paso 2. Envía Memorando al Coordinador de Soporte.

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Coordinador de Soporte

Paso 3. Recibe requerimiento de la modificación de perfil de USUARIO debidamente sustentado por el encargado del área solicitante (FUNCIONARIO), lo revisa y lo deriva al Administrador de Servidores para su atención. **(Tiempo: 10 minutos).**

Cargo: Administrador de servidores

Paso 4. Recibe y revisa requerimiento de modificación de perfil de USUARIO. **(Tiempo: 5 minutos).**

Paso 5. Accede al sistema en el cual se quiere modificar el perfil. **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 6. Ubica en la Base de Datos al USUARIO que se va a modificar el perfil. **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 7. Modifica el perfil según el requerimiento. **(Tiempo: 10 minutos).**



Paso 8. Informa al área solicitante que el requerimiento fue atendido. **(Tiempo: 10 minutos).**

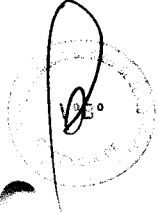
Fin de procedimiento

22.6. Tiempo total estimado

55 minutos

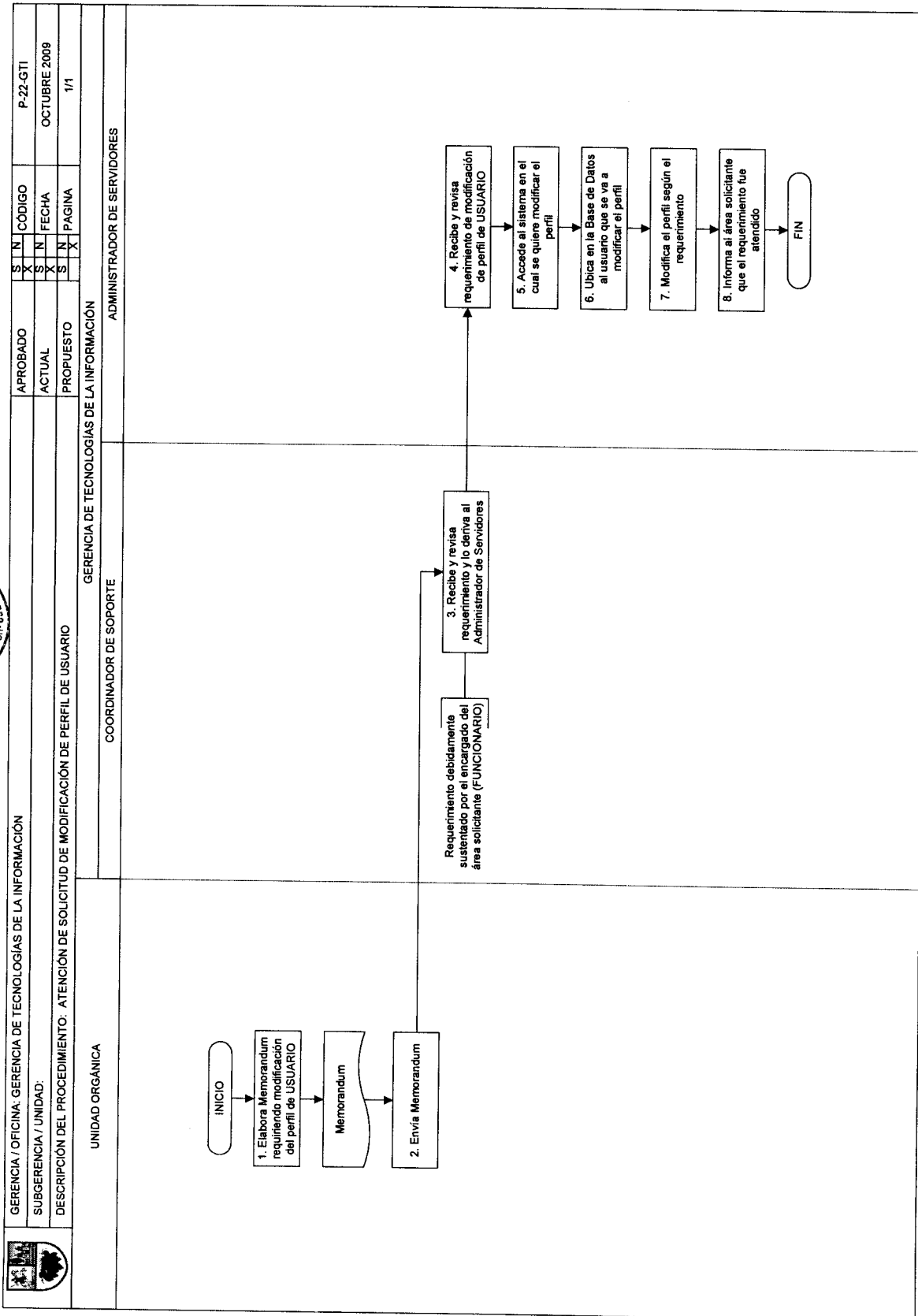
22.7. Anexos

j) Anexo 1: **Diagrama de Flujo**





a) Anexo 1: Diagrama de Flujo





23. Denominación

ATENCIÓN DE SOLICITUD DE APERTURA O CANCELACION DE CUENTA DE CORREO OFICIAL

23.1. Código:

P-23- GTI

23.2. Finalidad:

Atender la solicitud de la Apertura o Cancelación de Cuenta de Correo Oficial y administrar las cuentas de correos oficiales de los usuarios de la Municipalidad.

23.3. Base legal:

- c) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- d) Ordenanza N° 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

23.4. Requisitos:

- a) Requerimiento para la Apertura o Cancelación de Cuenta de Correo Oficial (Memorando)

23.5. Descripción: P-23- GTI

Unidad Orgánica

Paso 1. Elabora Memorando requiriendo la Apertura o Cancelación de Cuenta de Correo Oficial.

Paso 2. Envía Memorando a la Gerencia de Tecnologías de la Información.

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Coordinador de Soporte

Paso 3. Recibe requerimiento de Apertura o Cancelación de Cuenta de Correo Oficial debidamente sustentado por el encargo del área solicitante (FUNCIONARIO), lo revisa y lo deriva al Administrador de Servidores para su atención. **(Tiempo: 10 minutos).**

Cargo: Administrador de servidores

Paso 4. Recibe y revisa requerimiento de Apertura o Cancelación de cuenta de correo. **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 5. Accede al módulo de administración de usuarios de correo en el servidor. **(Tiempo: 15 minutos).**



¿Requerimiento es por apertura de cuenta de correo?

Si = Paso 10

No = Paso 6 (Cancelación de cuenta de correo)

Paso 6. Ubica el usuario a deshabilitar. **(Tiempo: 5 minutos).**

Paso 7. Deshabilita el usuario. **(Tiempo: 3 minutos).**

Paso 8. Elimina de la lista de distribución general de la municipalidad mss@munisurco.gob.pe. **(Tiempo: 5 minutos).**

Paso 9. Registra el cambio en archivo de bitácora de usuarios **(Tiempo: 8 minutos).**

Fin del procedimiento

Paso 10. Crea cuenta de correo (Usuario: compuesto por la 1ª letra del nombre + apellido paterno. Si ya existe: se toma 1ª letra del primer nombre + 2ª letra de segundo nombre + apellido paterno). **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 11. Asigna solo acceso interno a no ser que solicite en el documento acceso externo. **(Tiempo: 5 minutos).**

Paso 12. Agrega correo a la lista de distribución general de la Municipalidad (mss@munisurco.gob.pe). **(Tiempo: 5 minutos).**

Paso 13. Registra el nuevo ingreso. **(Tiempo: 3 minutos).**

Paso 14. Entrega a técnico de soporte responsable la cuenta y el PASSWORD del usuario. **(Tiempo: 15 minutos)**

Cargo: Técnico de Soporte

Paso 15. Recibe cuenta y PASSWORD y se dirige a la Unidad Orgánica para configurar cuenta de correo en MS Outlook. **(Tiempo Min: 20 minutos, Max: 2 horas). Tiempo depende de la ubicación donde se encuentre el Técnico de Soporte y de la movilidad para el traslado a la Unidad Orgánica solicitante.**

Paso 16. Entrega al usuario cuenta de correo y PASSWORD. **(Tiempo: 5 minutos).**

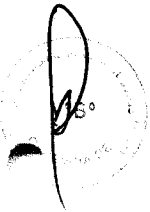
Paso 17. Configura cuenta de correo en Microsoft Outlook del equipo asignado al usuario (o configura cuenta en Outlook Express). **(Tiempo: 20 minutos)**

Fin del procedimiento

23.6. Tiempo total estimado

Mínimo: 2 horas 19 minutos

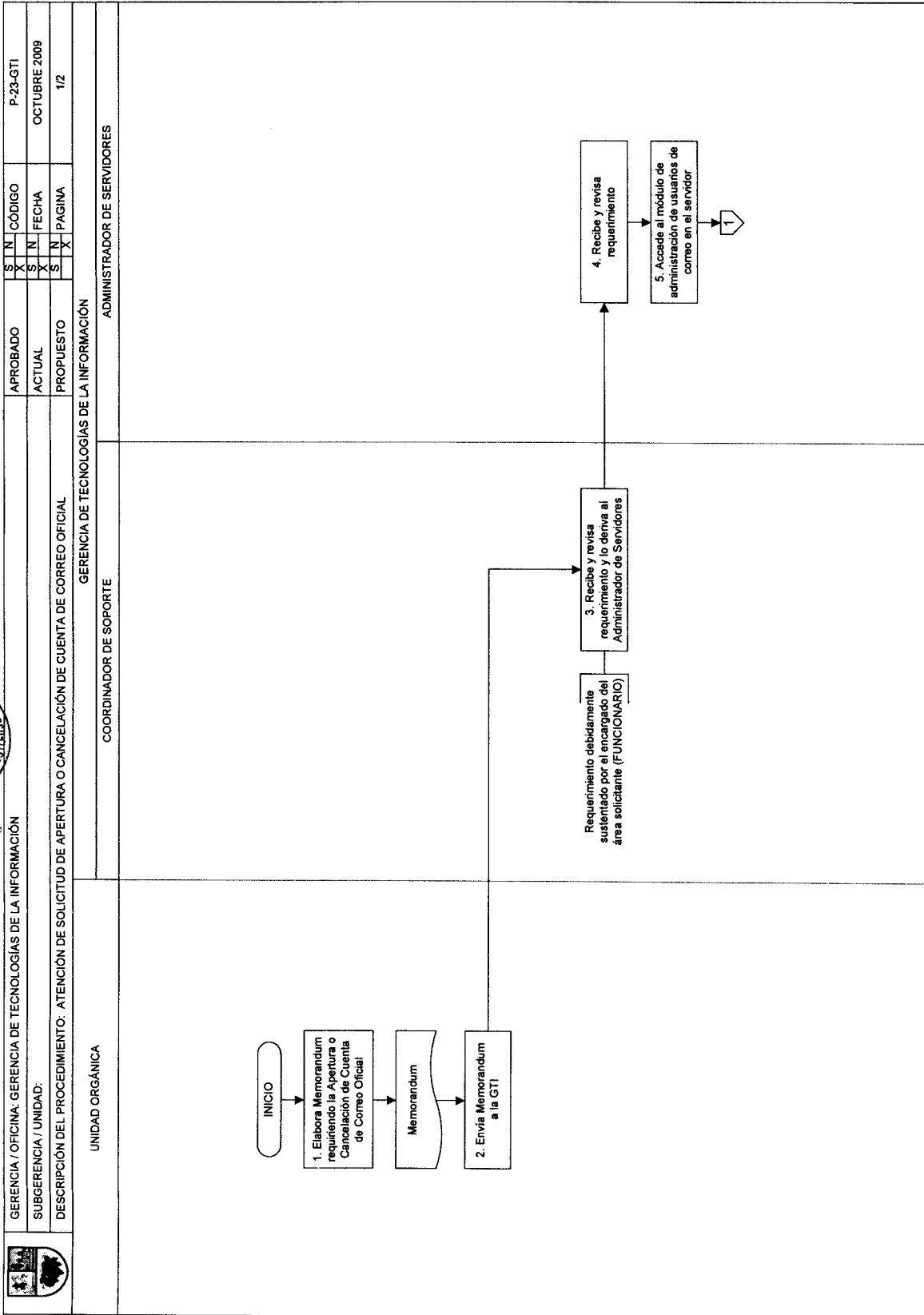
Máximo: 3 horas 59 minutos





23.7. Anexos

b) Anexo 1: Diagrama de Flujo





24. Denominación

ATENCIÓN DE SOLICITUD DE ACCESO O DE CANCELACION DE ACCESO A INTERNET

24.1. Código:

P-24- GTI

24.2. Finalidad:

Atender la solicitud de Acceso o Cancelación de Acceso a Internet y administrar los accesos a Internet de los usuarios de la Municipalidad.

24.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

24.4. Requisitos:

- a) Requerimiento para el Acceso o Cancelación de Acceso a Internet (Memorando)

24.5. Descripción: P-24- GTI

Unidad Orgánica

Paso 1. Elabora Memorando requiriendo Acceso o Cancelación de Acceso a Internet.

Paso 2. Envía Memorando a la Gerencia de Tecnologías de la Información.

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Coordinador de Soporte

Paso 3. Recibe requerimiento de Acceso o Cancelación de Acceso a Internet debidamente sustentado por el encargado del área solicitante (FUNCIONARIO), lo revisa y lo deriva al Administrador de Servidores para su atención. **(Tiempo: 10 minutos).**

Cargo: Administrador de servidores

Paso 4. Recibe y revisa requerimiento de Acceso o Cancelación de Acceso a Internet. **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 5. Accede al módulo de Acceso a Internet. **(Tiempo: 15 minutos).**

¿Se da acceso a Internet?

Si = Paso 6

No = Paso 11



- Paso 6.** Modifica Lista de Control de acceso donde registra el IP de la PC a la que se quiere dar acceso. **(Tiempo: 10 minutos).**
- Paso 7.** Habilita la lista con el nivel solicitado en el requerimiento. **(Tiempo: 7 minutos).**
- Paso 8.** Actualiza los cambios realizados en el sistema. **(Tiempo: 3 minutos).**
- Paso 9.** Registra el acceso habilitado. **(Tiempo: 5 minutos).**
- Paso 10.** Informa al Coordinador la habilitación del registro. **(Tiempo: 10 minutos). Continúa en Paso 14**
- Paso 11.** Elimina los accesos a Internet de la Lista de Control de Acceso. **(Tiempo: 10 minutos).**
- Paso 12.** Elimina la dirección IP de la PC de la lista de control de acceso. **(Tiempo: 5 minutos).**
- Paso 13.** Informa al Coordinador la eliminación del registro. **(Tiempo: 10 minutos). Continúa en Paso 14**

Cargo: Coordinador de Soporte

- Paso 14.** Comunica a la Unidad Orgánica solicitante que el requerimiento fue atendido. **(Tiempo: 15 minutos).**

Fin del procedimiento

24.6. Tiempo total estimado

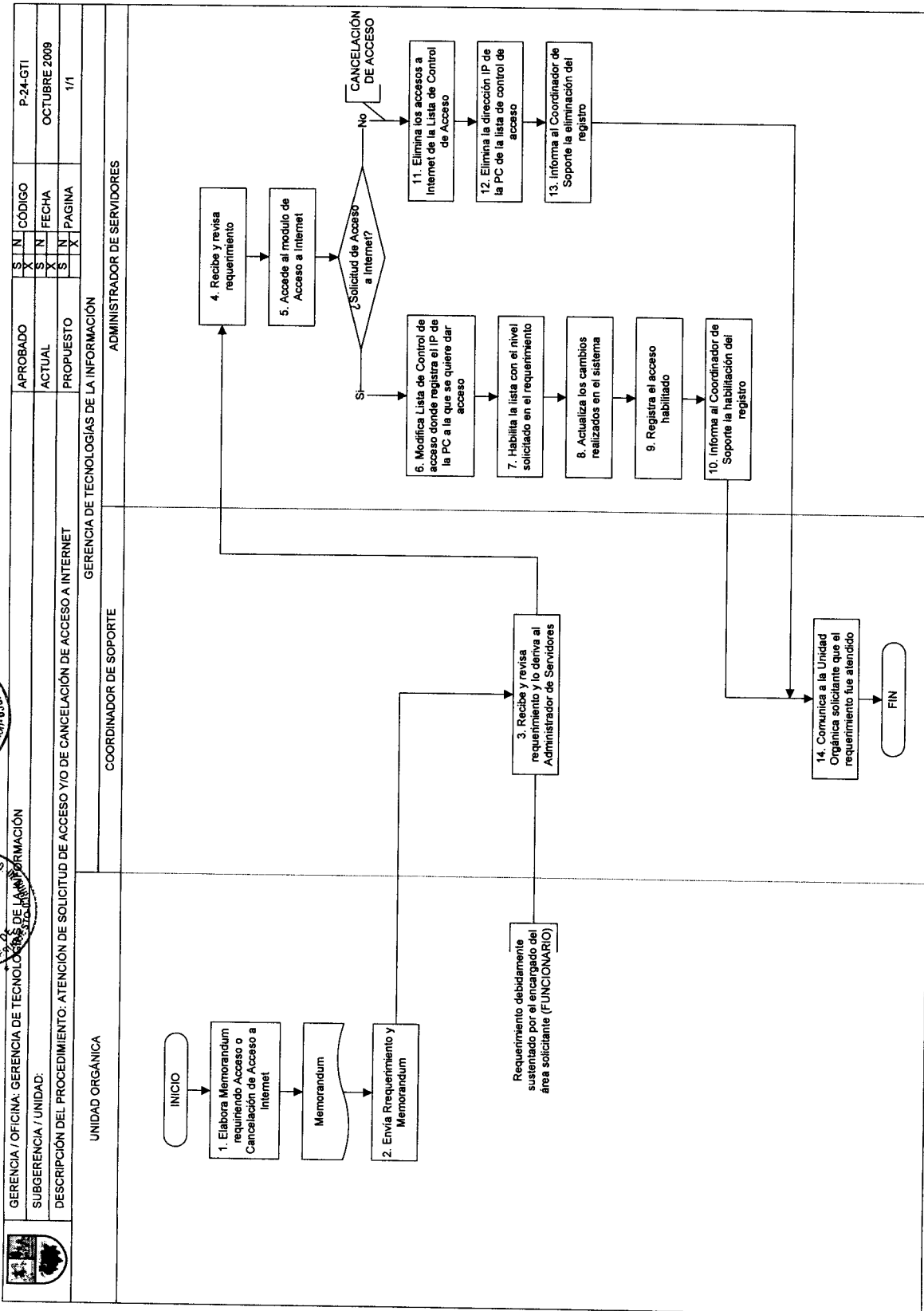
1 hora 50 minutos

24.7. Anexos

- a) Anexo 1: **Diagrama de Flujo**



a) Anexo 1: Diagrama de Flujo





25. Denominación:

ATENCIÓN DE SOLICITUD DE INSTALACION O DESINSTALACION DE TELEFONO IP

25.1. Código:

P-25-GTI

25.2. Finalidad:

Atender la solicitud de instalación de los equipos de telefonía IP en la Municipalidad.

25.3. Base legal:

- a) Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS – Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

25.4. Requisitos:

- a) Requerimiento para la Instalación o Desinstalación de Teléfono IP (Memorando)

25.5. Descripción: P-25- GTI

Unidad Orgánica

Paso 1. Elabora Memorando requiriendo la Instalación o Desinstalación de Teléfono IP.

Paso 2. Envía Memorando a la Gerencia de Tecnologías de la Información.

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Coordinador de Soporte

Paso 3. Recibe requerimiento de Instalación o Desinstalación de Teléfono IP debidamente sustentado por el encargado del área solicitante (FUNCIONARIO), lo revisa y lo deriva al Administrador de Telefonía IP para su atención. **(Tiempo: 10 minutos).**

Cargo: Administrador de Telefonía IP

Paso 4. Recibe y revisa requerimiento de Instalación o Desinstalación de Teléfono IP. **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 5. Se dirige al local donde se instalará o desinstalará el teléfono IP. **(Tiempo Min: 20 minutos, Max: 2 horas). Tiempo depende de la ubicación donde se encuentre el Técnico de Soporte y de la movilidad para el traslado a la Unidad Orgánica solicitante.**



¿Se solicitó instalación de teléfono IP?

Si = Paso 6

No = Paso 13

Paso 6. Se recibe el equipo de telefonía IP por parte del área solicitante. **(Tiempo: variable) Depende del tiempo en que el área adquiera el equipo.**

Paso 7. Identifica los puntos de red en los extremos del cableado horizontal y las condiciones eléctricas del local a conectar el equipo. **(Tiempo: 20 minutos).**

Paso 8. Configura los puertos y los vlans en los switch de accesos. **(Tiempo: 25 minutos).**

Paso 9. Conecta teléfono IP en puerto de red seleccionado. **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 10. Configura teléfono IP físico para su registro en la central telefónica. **(Tiempo: 15 minutos).**

Paso 11. Configura Teléfono y Línea Telefónica en Central Telefónica. **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 12. Configura accesos y funciones adicionales, de acuerdo al documento de requerimiento. **(Tiempo: 25 minutos).**

Paso 13. Realiza Test de funcionamiento. **(Tiempo: 5 minutos). Continúa en Paso 19.**

Paso 14. Configura los puertos y vlans en los switch de acceso. **(Tiempo: 25 minutos).**

Paso 15. Desconecta Teléfono IP en el punto de red seleccionado. **(Tiempo: 20 minutos).**

Paso 16. Borra configuraciones en Tablero IP físico. **(Tiempo: 5 minutos).**

Paso 17. Elimina configuraciones de Teléfono y Línea Telefónica en Central Telefónica. **(Tiempo: 5 minutos).**

Paso 18. Elimina configuraciones de accesos y funciones adicionales. **(Tiempo: 5 minutos)**

Paso 19. Entrega informe de conformidad de servicio al Coordinador de Soporte. **(Tiempo: 10 minutos).**

Cargo: Coordinador de Soporte

Paso 20. Recibe Informe de conformidad y comunica a la unidad orgánica que el requerimiento fue atendido. **(Tiempo: 15 minutos)**

Fin del procedimiento

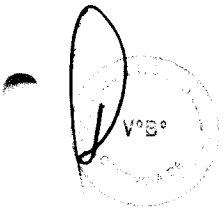


25.6. Tiempo total estimado

Mínimo: 3 horas 55 minutos
Máximo: 5 horas 35 minutos

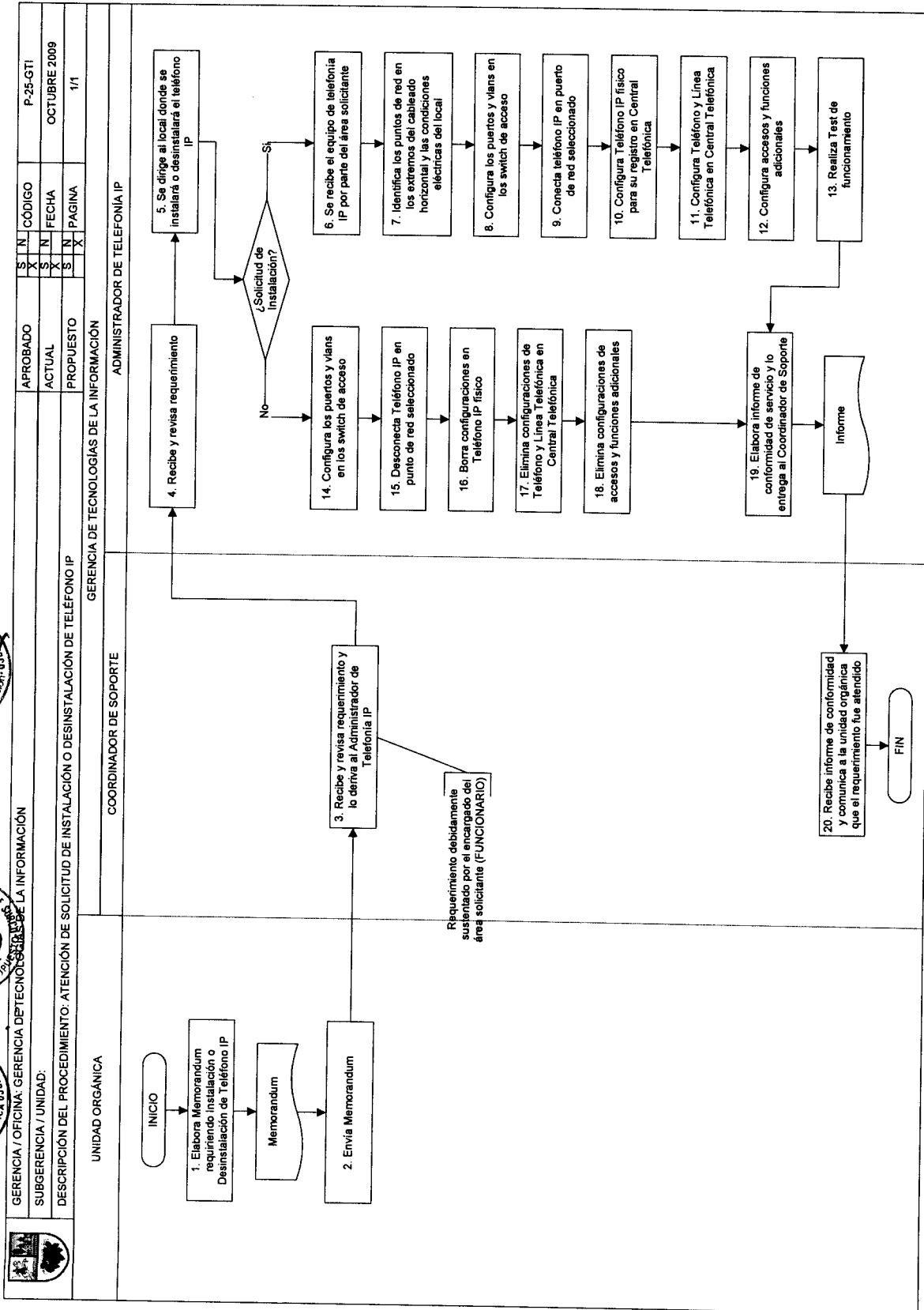
25.7. Anexos

a) Anexo 1: **Diagrama de Flujo**





a) Anexo 1: Diagrama de Flujo





26. Denominación:

ATENCIÓN DE SOLICITUD DE TRANSFERENCIA DE TELEFONO IP O DE ANEXO IP

26.1. Código:

P-26- GTI

26.2. Finalidad:

Atender las solicitudes de reubicación de los equipos de telefonía IP.

26.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

26.4. Requisitos:

- a) Requerimiento para la transferencia de Teléfono IP (Memorando)

26.5. Descripción: P-26- GTI

Unidad Orgánica

Paso 1. Elabora Memorando requiriendo la transferencia de Teléfono IP.

Paso 2. Envía Memorando a la Gerencia de Tecnologías de la Información.

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Coordinador de Soporte

Paso 3. Recibe requerimiento de Instalación o Desinstalación de Teléfono IP debidamente sustentado por el encargado del área solicitante (FUNCIONARIO), lo revisa y lo deriva al Administrador de Servidores para su atención. **(Tiempo: 10 minutos).**

Cargo: Administrador de telefonía IP

Paso 4. Recibe y revisa requerimiento de transferencia de teléfono o número de Anexo IP. **(Tiempo: 20 minutos).**

Paso 5. Se dirige al local donde solicitaron la transferencia del teléfono IP. **(Tiempo Min: 20 minutos, Max: 2 horas). Tiempo depende de la ubicación donde se encuentre el Técnico de Soporte y de la movilidad para el traslado a la Unidad Orgánica solicitante.**

Paso 6. Identifica nuevo punto de red en los extremos del cableado horizontal y las condiciones eléctricas del local municipal a conectar el equipo. **(Tiempo: 20 minutos).**



- Paso 7.** Configura los puertos y los vlans en los switch de accesos. **(Tiempo: 20 minutos).**
- Paso 8.** Conecta teléfono IP en puerto de red seleccionado. **(Tiempo: 10 minutos).**
- Paso 9.** Configura teléfono IP físico para su registro en la central telefónica. **(Tiempo: 15 minutos).**
- Paso 10.** Configura Teléfono y Línea Telefónica en Central Telefónica. **(Tiempo: 10 minutos).**
- Paso 11.** Configura accesos y funciones adicionales según requerimiento. **(Tiempo: 25 minutos).**
- Paso 12.** Realiza Test de funcionamiento. **(Tiempo: 5 minutos).**
- Paso 13.** Entrega informe de conformidad de servicio al Coordinador de Soporte. **(Tiempo: 10 minutos).**
- Cargo: Coordinador de Soporte
- Paso 14.** Recibe Informe de conformidad y comunica a la unidad orgánica que el requerimiento fue atendido. **(Tiempo: 15 minutos)**

Fin del procedimiento

26.6. Tiempo total estimado

Mínimo: 3 horas

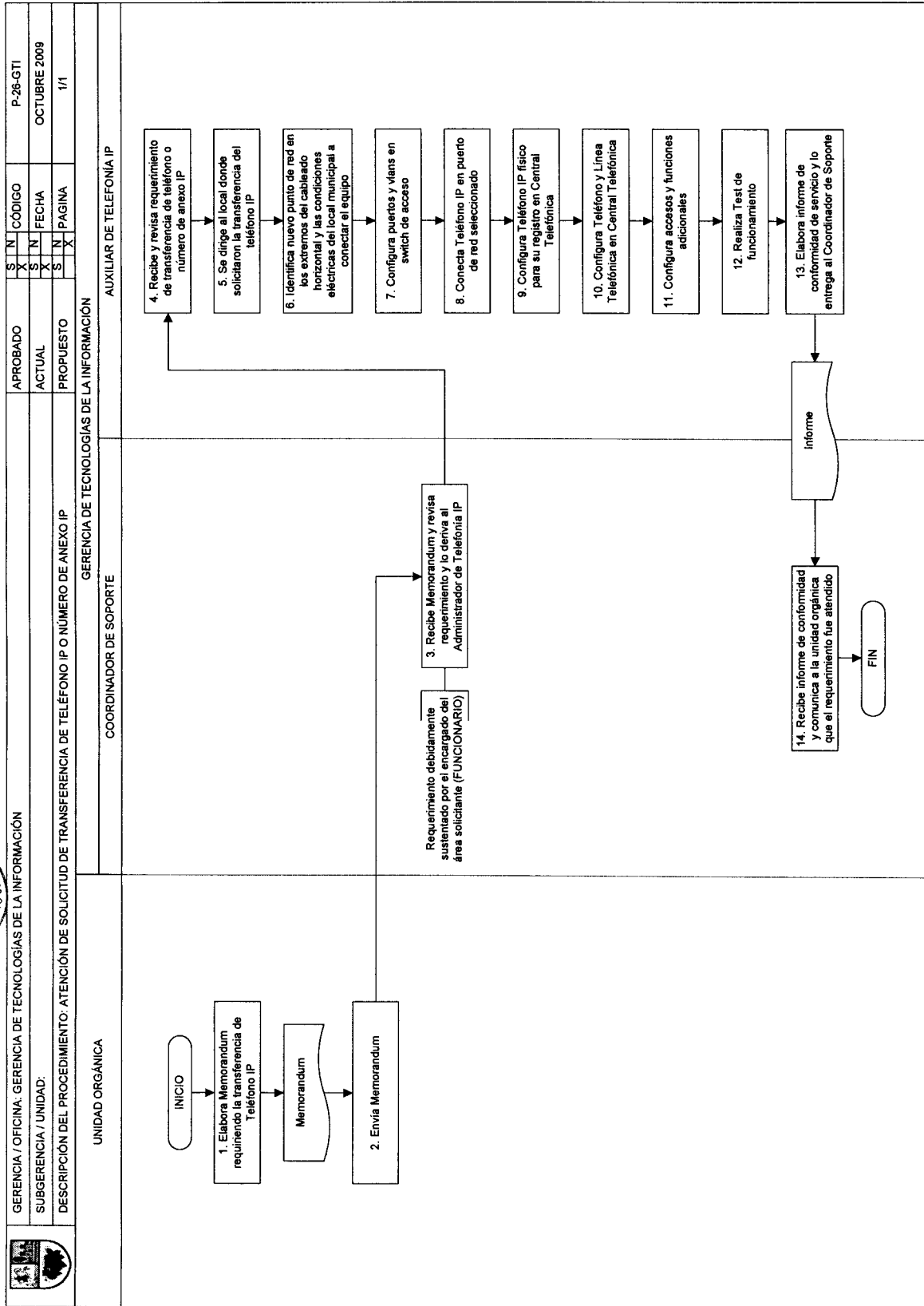
Máximo: 4 horas 40 minutos

26.7. Anexos

- a) Anexo 1: **Diagrama de Flujo**



a) Anexo 1: Diagrama de Flujo





27. Denominación:

ACTUALIZACIÓN DE COPIA DE RESPALDO DE SERVIDORES (BACK UP)

27.1. Código:

P-27-GTI

27.2. Finalidad:

Mantener actualizada las copias de respaldo de los servidores de la Municipalidad.

27.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

27.4. Requisitos:

- a) No aplica.

27.5. Descripción: P-27- GTI

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Administrador de Servidores

Paso 1. Analiza el tipo, periodicidad y caducidad del backup. **(Tiempo: 25 minutos).**

Paso 2. Abre la consola de administración de backup. **(Tiempo: 30 minutos).**

Paso 3. Determina si existe una política de dominio en la que encaje el requerimiento, si no existe se crea una nueva. **(Tiempo: 15 minutos).**

Paso 4. Determina si dentro de la política seleccionada y dentro de los sets de políticas existe una clase administrada que encaje con el requerimiento, de no ser así se crea una nueva clase administrada. **(Tiempo: 20 minutos).**

Paso 5. Decide que tipo de tratamiento se le va dar a la data a respaldar. Tipo de tratamiento: backup (tipo de backup, cuantas versiones del archivo se guardaran, cuantas versiones del archivo eliminado se guardaran, el pool de disco o cinta destino) y si es archivado (tiempo de retención del archivo y el pool de disco o cinta destino). **(Tiempo: 30 minutos).**

Paso 6. Crea nuevo nodo y le asigna a una determinada política. **(Tiempo: 15 minutos).**



Paso 7. Crea una nueva programación automática, se determina el horario de la programación así como la frecuencia, y se asigna el nodo creado. **(Tiempo: 25 minutos). Si existe una política automática que encaje con el requerimiento se asigna al nodo creado.**

Paso 8. Instala el cliente de la herramienta backup en el nodo cliente, configura apuntando al servidor backup y crea el servicio que ejecuta la programación automática. **(Tiempo: 25 minutos).**

Fin del procedimiento

27.6. Tiempo total estimado

3 horas 5 minutos

27.7. Anexos

a) Anexo 1: **Diagrama de Flujo**





28. Denominación:

PUESTA EN PRODUCCIÓN DE APLICATIVOS

28.1. Código:

P-28- GTI

28.2. Finalidad:

Apoyar en la producción de aplicativos a la Gerencia de Tecnologías de la Información.

28.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS, Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

28.4. Requisitos:

- a) Solicitud de Pase a Producción de Aplicativos visado.

28.5. Descripción: P-28-GTI

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Desarrollador de Sistemas

Paso 1. Deriva Solicitud de Pase a Producción de Aplicativos al Administrador de Servidores. **Solicitud debe estar visada (por el Coordinador de Desarrollo y/o Gerente de Tecnologías de la Información y debe indicar la ruta de la ubicación del archivo).**

Cargo: Coordinador de Soporte

Paso 2. Recibe y revisa requerimiento. **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 3. Deriva al Administrador de Servidores. **(Tiempo: 10 minutos).**

Cargo: Administrador de Servidores

Paso 4. Recibe y revisa requerimiento. **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 5. Copia el archivo a actualizar en el servidor. **(Tiempo: 20 minutos).**

Paso 6. Abre la consola de administración del servidor de aplicación. **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 7. Ubica la aplicación a actualizar. **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 8. Detiene la aplicación a actualizar. **(Tiempo: 20 minutos).**

Paso 9. Despliega el archivo de la aplicación a actualizar. **(Tiempo: 20 minutos).**



Paso 10. Finalizando el despliegue, guarda los cambios. **(Tiempo: 20 minutos).**

Paso 11. Inicia la aplicación actualizada. **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 12. Informa a Desarrollador la puesta en producción. **(Tiempo: 10 minutos).**

Fin del Procedimiento

28.6. Tiempo total estimado

2 horas 30 minutos

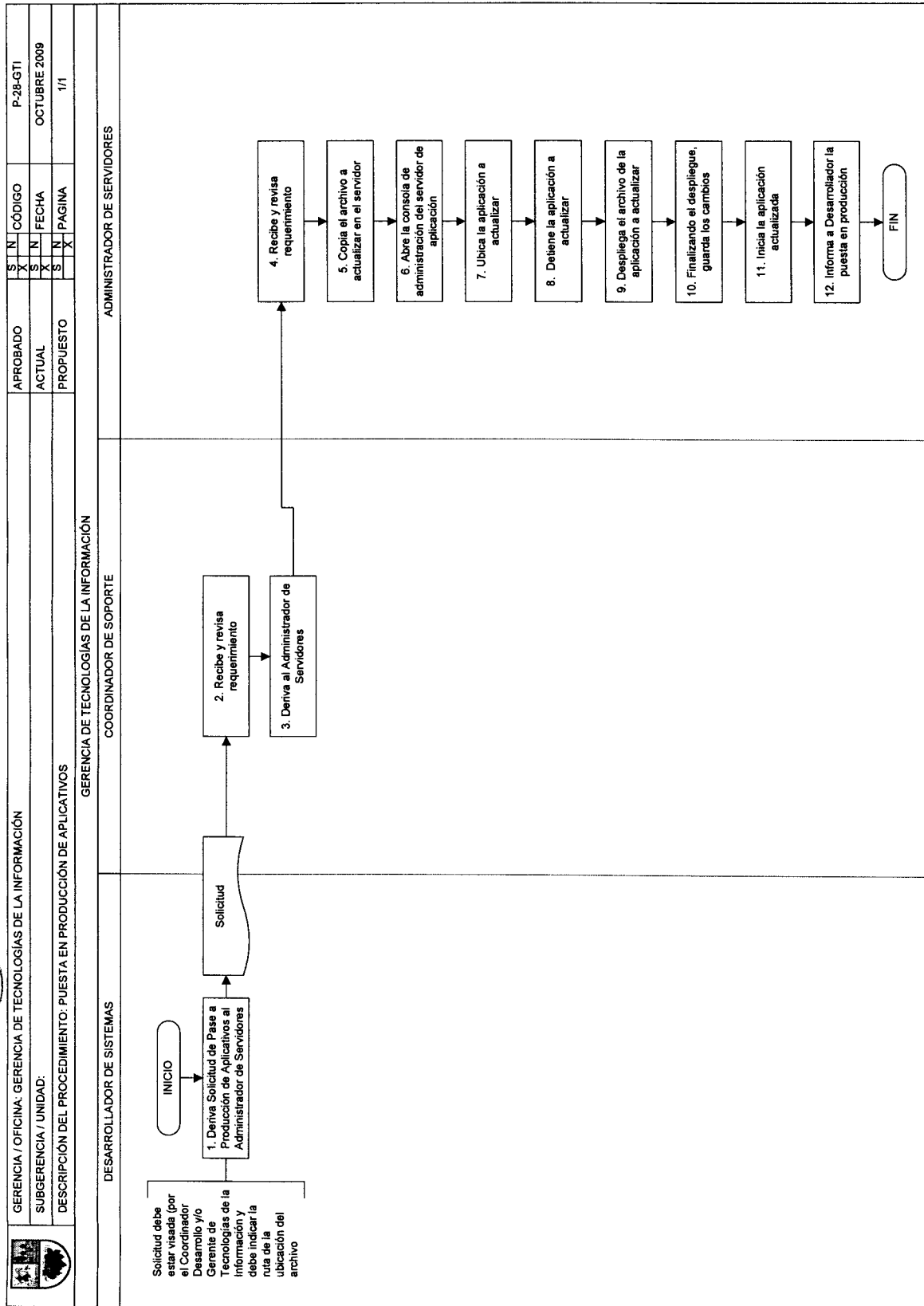
28.7. Anexos

- a) Anexo 1: **Diagrama de Flujo**
- b) Anexo 2: **Solicitud de Pase a Producción – Aplicaciones**





a) Anexo 1: Diagrama de Flujo





29. Denominación:

ATENCIÓN DE SOLICITUD DE REUBICACION FÍSICA DE EQUIPO DE CÓMPUTO

29.1. Código:

P-29- GTI

29.2. Finalidad:

Atender las solicitudes de reubicación de los equipos dentro de las instalaciones de la Municipalidad.

29.3. Base legal:

- a) Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS – Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

29.4. Requisitos:

- a) Requerimiento para la reubicación física de equipo de computo (Memorando)

29.5. Descripción: P-29- GTI

Unidad Orgánica

Paso 1. Elabora Memorando requiriendo la reubicación física de equipo de cómputo.

Paso 2. Envía Memorando a la Gerencia de Tecnologías de la Información.

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Coordinador de Soporte

Paso 3. Recibe solicitud y la revisa, lo deriva al Especialista de Soporte. **(Tiempo: 10 minutos).**

Cargo: Especialista de Soporte

Paso 4. Recibe solicitud de Servicio Técnico. **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 5. Se dirige al área donde se solicitó Servicio Técnico. **(Tiempo Min: 20 minutos, Max: 2 horas). Tiempo depende de la ubicación donde se encuentre el Técnico de Soporte y de la movilidad para el traslado a la Unidad Orgánica solicitante.**

Paso 6. Revisa condiciones técnicas para la nueva ubicación del equipo (puntos eléctricos, capacidades de red, etc). **(Tiempo: 30 minutos).**

Paso 7. Desconecta el equipo y lo reubica. **(Tiempo: 30 minutos).**



Paso 8. Realiza la reconexión del equipo y hace prueba de funcionamiento del equipo. **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 9. Entrega Acta de Conformidad de Servicio al Coordinador de Soporte. **(Tiempo: 10 minutos).**

Cargo: Coordinador de Soporte

Paso 10. Recibe Acta de conformidad y comunica a la unidad orgánica que el requerimiento fue atendido. **(Tiempo: 20 minutos).**

Fin del Procedimiento.

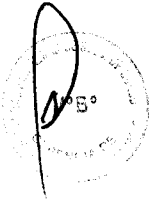
29.6. Tiempo total estimado

Mínimo: 2 horas 20 minutos

Máximo: 4 horas

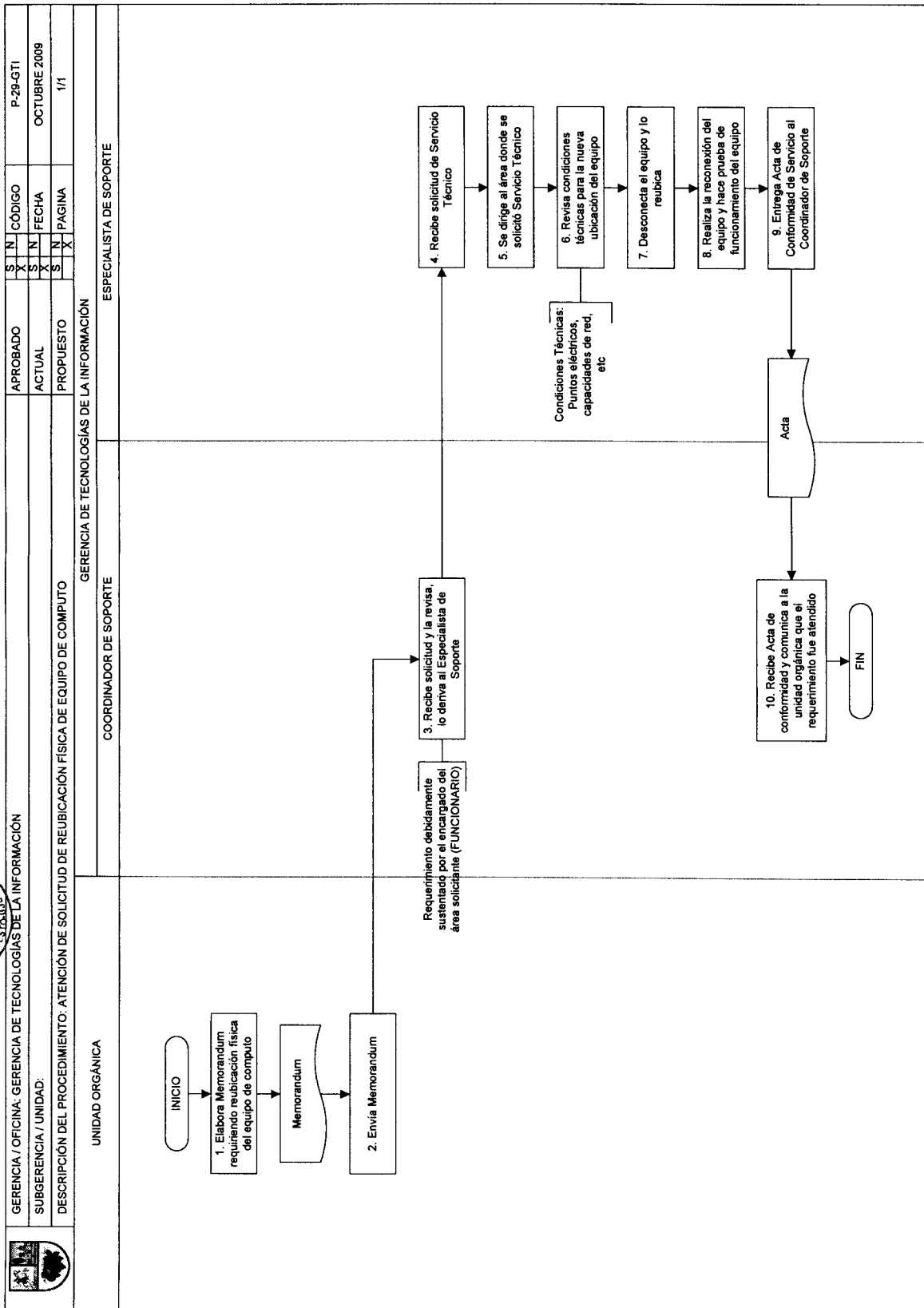
29.7. Anexos

a) Anexo 1: **Diagrama de Flujo**





a) Anexo 1: Diagrama de Flujo





30. Denominación:

ATENCIÓN DE SOLICITUD DE EVALUACIÓN DEL EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O PERIFÉRICOS CON EL FIN DE SUSTENTAR REPOTENCIACIÓN, CAMBIO O ADQUISICIÓN

30.1. Código:

P-30- GTI

30.2. Finalidad:

Atender las solicitudes de evaluación de equipo de cómputo y/o periféricos requeridos por los colaboradores de la Municipalidad.

30.3. Base legal:

- a) Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- b) Ordenanza N° 396-MSS – Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

30.4. Requisitos:

- a) Requerimiento evaluación del equipo de computo y/o periféricos (Memorando)

30.5. Descripción: P-30- GTI

Unidad Orgánica

Paso 1. Elabora Memorando requiriendo evaluación del equipo de cómputo y/o periféricos.

Paso 2. Envía Memorando a la GTI.

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Coordinador de Soporte

Paso 3. Recibe solicitud y la revisa, lo deriva al Especialista de Soporte. **(Tiempo: 10 minutos).**

Cargo: Especialista de Soporte

Paso 4. Recibe solicitud de Servicio Técnico. **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 5. Se dirige al área donde se solicitó Servicio Técnico. **(Tiempo Min: 20 minutos, Max: 2 horas). Tiempo depende de la ubicación donde se encuentre el Técnico de Soporte y de la movilidad para el traslado a la Unidad Orgánica solicitante.**

Paso 6. Revisa el Equipo de Computo y/o periféricos. **(Tiempo: 30 minutos).**



Paso 7. Llena formato de Soporte Informático indicando el estado de los equipos. **(Tiempo: 20 minutos).**

Paso 8. Entrega formato de Soporte Informático e informe del estado del equipo al Coordinador de Soporte. **(Tiempo: 20 minutos).**

Cargo: Coordinador de Soporte

Paso 9. Recibe formato Soporte Informático y envía una copia a la unidad orgánica indicando que el requerimiento fue atendido. **(Tiempo: 10 minutos).**

Fin del Procedimiento.

30.6. Tiempo total estimado

Mínimo: 2 horas

Máximo: 3 horas 40 minutos

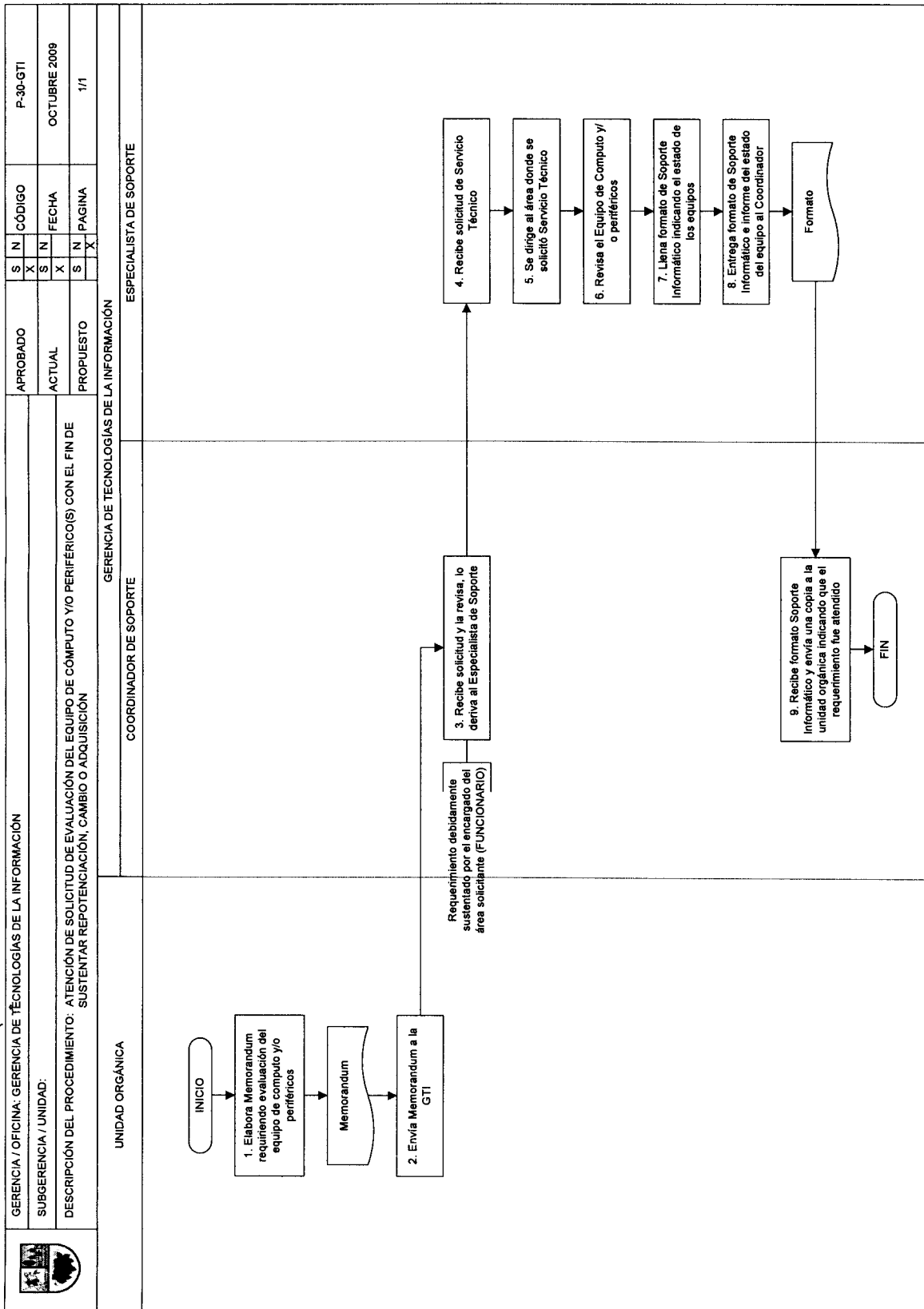
30.7. Anexos

- a) Anexo 1: **Diagrama de Flujo**
- b) Anexo 2: **Formato – Soporte Informático**





a) Anexo 1: Diagrama de Flujo





b) Anexo 2: **Formato – Soporte Informático**

GTI
GERENCIA DE
TECNOLOGÍAS DE
LA INFORMACIÓN

Solicitud de Servicio Informático

Original / copia

SS

No llenar - Solo de recepción

A. IDENTIFICACIÓN DEL JEFE DE ÁREA SOLICITANTE

Denominación del área Nivel jerárquico Gerente Subgerente

Nombre del jefe del área / jefe inmediato del usuario

B. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO Y DEL EQUIPO

Nombre del usuario Código patrimonial del equipo de cómputo o periférico asignado al usuario

C. SOLICITUD (Marcar con "X" en cada casillero resuelto, especificar en las líneas que corresponden y sustentar en cada caso solicitado)

1. Acceso a la red de datos (USER)

Solicito creación de USER (nombre del usuario)

Solicito baja de USER creado

Cambio de contraseña

2. Habilitación ó deshabilitación de dispositivos

Habilitación de USB Deshabilitación de USB

Habilitación de DVD/CD Deshabilitación de DVD / CD

Habilitación de disquetera Deshabilitación de disquetera

3. Servicio técnico de equipo de cómputo

Solicito revisión o inspección de computadora y/o periférico

Solicito otro servicio técnico (especificar): _____

4. Software licenciado: _____

Solicito servicio de instalación de software licenciado

Solicito servicio de desinstalación de software licenciado

Solicito servicio de actualización de software licenciado

5. Acceso a sistema

Solicito creación del USER Consulta

Solicito modificación del perfil Ingreso de datos

Solicito dar de Baja USER Generar reportes

6. Correo electrónico institucional

Solicito creación de cuenta de correo electr. inst. a usuario

Solicito cancelar cuenta de correo elect. inst. de usuario

Solicito servicio técnico: _____

7. Servicio de internet

Solicito acceso al servicio de internet:

Nivel 1: Sin restricciones

Nivel 2: Con correo WEB y sin mensajería WEB

Nivel 3: Sin correo WEB y sin mensajería WEB

Nivel 4: Solo paginas WEB gubernamentales y otras

Solicito cancelar acceso al servicio de internet

8. Cambio de cartucho de impresora

Láser (cartucho de tóner)

Inyección de tinta (cartucho de tinta)

Matricial (cartucho de cinta)

Sustentación de la solicitud

Ejemplo de software licenciado: Windows XP, MS Office, SPIN, VISIO, AutoCAD, Acrobat, Corel, etc.

El funcionario "dueño del sistema" debe obligatoriamente visar este formato en el recuadro inferior

Las consecuencias de inadecuación del correo por parte del usuario, es responsabilidad del jefe que solicita

Las consecuencias de uso inadecuado del internet por parte del usuario, es responsabilidad del jefe que autoriza

Fecha

Visado de funcionario

Fecha

Firma del Jefe inmediato del usuario

FORMATO SS - 02-2008 / I.A.G.



31. Denominación:

ATENCION DE SOLICITUD DE DETERMINACION DE ESPECIFICACIONES TECNICAS DE EQUIPO DE CÓMPUTO

31.1. Código:

P-31- GTI

31.2. Finalidad:

Atender las solicitudes de especificaciones técnicas de equipos de cómputo requeridos por los colaboradores de la Municipalidad.

31.3. Base legal:

- a) Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS – Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

31.4. Requisitos:

- a) Solicitud de especificaciones técnicas de equipo de cómputo.

31.5. Descripción: P-31- GTI

Unidad Orgánica

Paso 1. Elabora Memorando requiriendo especificaciones técnicas de equipo de cómputo.

Paso 2. Envía Memorando a la Gerencia de Tecnologías de la Información.

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Coordinador de Soporte

Paso 3. Recibe solicitud y la revisa, lo deriva al Especialista de Soporte. **(Tiempo: 20 minutos).**

Cargo: Especialista de Soporte

Paso 4. Recibe solicitud de determinación de especificaciones técnicas de equipo de cómputo. **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 5. Evalúa el uso que se le dará al equipo, determina los requerimientos mínimos para cumplir con los objetivos de uso y realiza consultas de características de equipos con sus proveedores. **(Tiempo: 30 minutos).**

Paso 6. Elabora documento de determinación de especificaciones técnicas. **(Tiempo: 1 Hora).**



Paso 7. Entrega documento de determinación de especificaciones técnicas al Coordinador de Soporte. **(Tiempo: 10 minutos).**

Cargo: Coordinador de Soporte

Paso 8. Recibe documento, elabora Memorando, los firma y los deriva a unidad orgánica solicitante. **(Tiempo: 10 minutos).**

Unidad Orgánica

Paso 9. Recibe Memorando y documento de determinación de especificaciones técnicas.

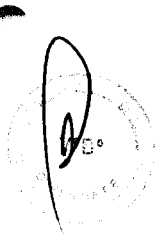
Fin del Procedimiento.

31.6. Tiempo total estimado

2 horas 20 minutos

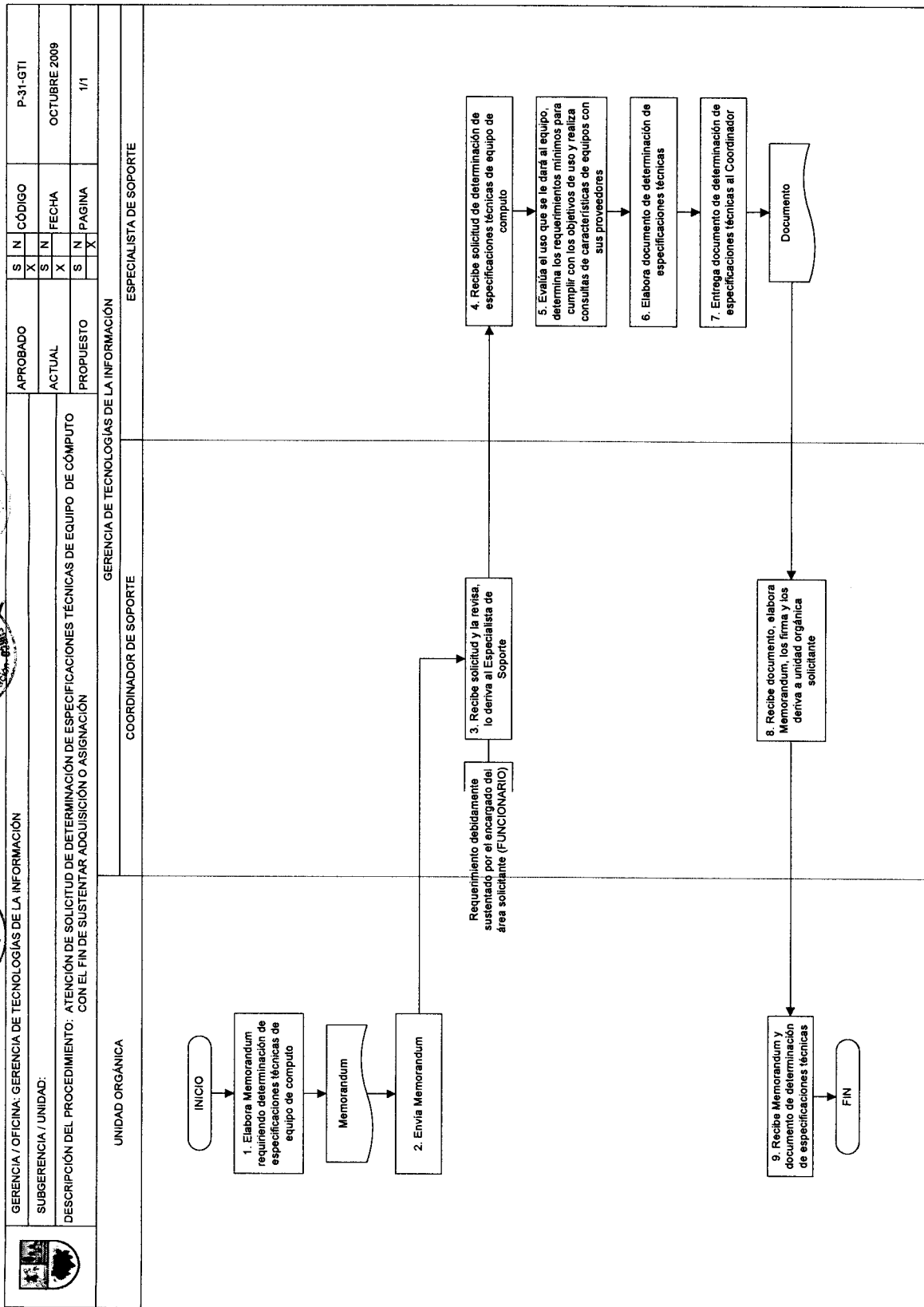
31.7. Anexos

a) Anexo 1: **Diagrama de Flujo**





a) Anexo 1: Diagrama de Flujo





32. Denominación:

ATENCIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIO TÉCNICO

32.1. Código:

P-32- GTI

32.2. Finalidad:

Atender las solicitudes de Servicio Técnico requeridos por los colaboradores de la Municipalidad.

32.3. Base legal:

- a) Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS – Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

32.4. Requisitos:

- a) Solicitud de Servicio Técnico.

32.5. Descripción: P-32- GTI

Unidad Orgánica

Paso 1. Elabora Memorando requiriendo Servicio Técnico.

Paso 2. Envía Memorando a la Gerencia de Tecnologías de la Información.

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Coordinador de Soporte

Paso 3. Ingresar el caso en el Sistema de Mesa Ayuda. **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 4. Genera ticket de atención en el Sistema de Mesa de Ayuda. **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 5. Deriva el caso a un especialista de soporte. **(Tiempo: 10 minutos).**

Cargo: Especialista de Soporte

Paso 6. Recibe solicitud de Servicio Técnico. **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 7. Se dirige al área donde se solicitó Servicio Técnico. **(Tiempo Min: 20 minutos, Max: 2 horas). Tiempo depende de la ubicación donde se encuentre el Técnico de Soporte y de la movilidad para el traslado a la Unidad Orgánica solicitante.**

Paso 8. Procede a revisar el equipo. **(Tiempo: 30 minutos).**



¿Puede hacer mantenimiento?

Si= Paso 9

No= Paso 14

Paso 9. Realiza Servicio Técnico o mantenimiento del equipo. **(Tiempo Min: 1 hora, Max: 3 horas)**

Paso 10. Solicita al usuario verifique la operatividad del equipo y elabora Acta de Conformidad del Equipo. **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 11. Entrega Acta de Conformidad del Equipo al usuario para su firma. **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 12. Entrega Acta de Conformidad de Servicio al Coordinador de Soporte. **(Tiempo: 20 minutos).**

Cargo: Coordinador de Soporte

Paso 13. Recibe Acta de conformidad y comunica a la unidad orgánica la atención del requerimiento. **(Tiempo: 20 minutos).**

Fin del Procedimiento.

Paso 14. Indica al solicitante que el equipo no lo pueden reparar y explica las razones por que no puede reparar el equipo **(en el caso de impresoras que requieren kit de mantenimiento).** **(Tiempo: 20 minutos).**

Paso 15. Indica que el mantenimiento lo tiene que hacer un tercero y explica el trámite a seguir. **(Tiempo: 20 minutos).**

Fin del Procedimiento.

32.6. Tiempo total estimado

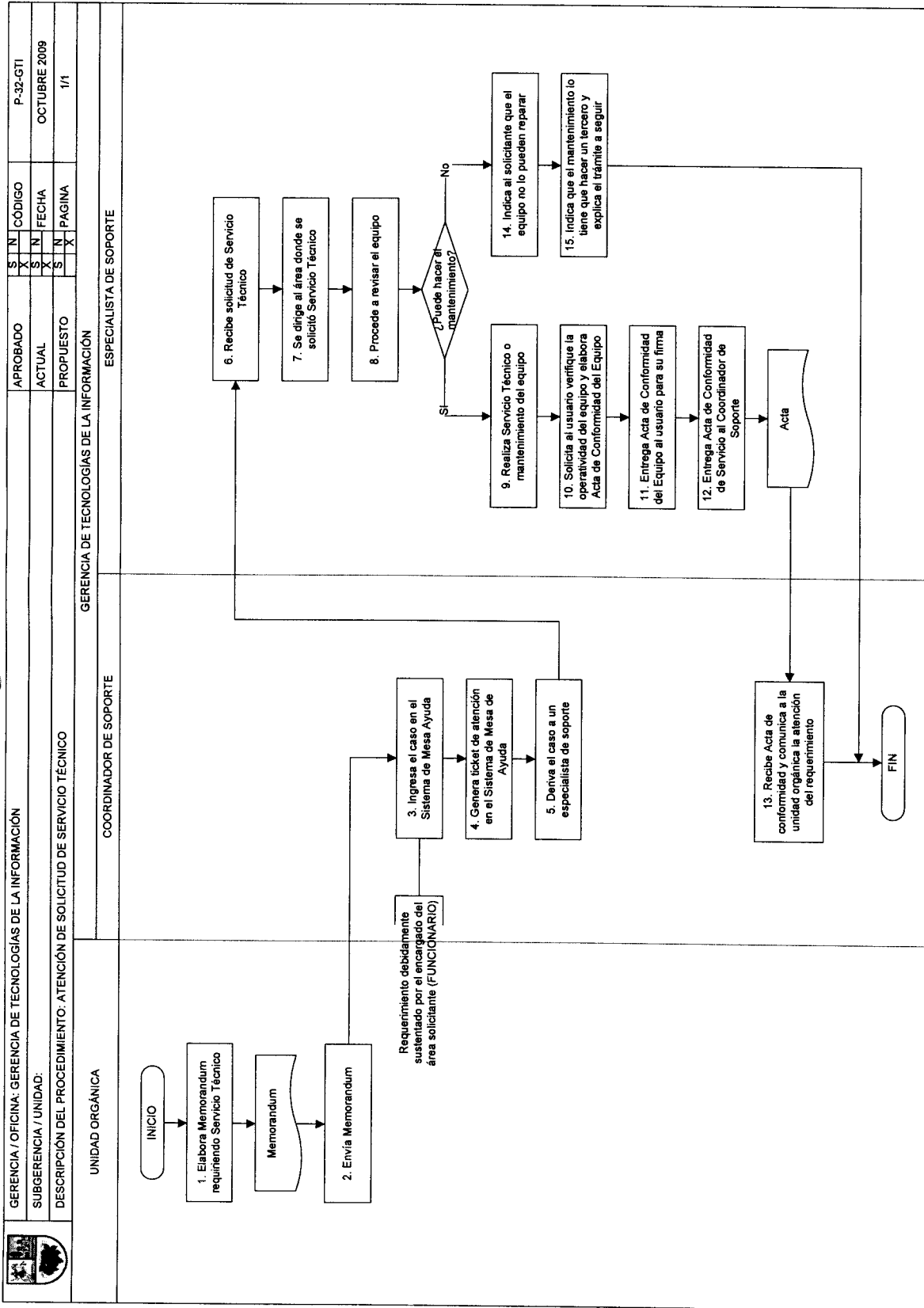
Mínimo: 4 horas 10 minutos
Máximo: 7 horas 50 minutos

32.7. Anexos

a) Anexo 1: **Diagrama de Flujo**



a) Anexo 1: Diagrama de Flujo





33. Denominación:

SUPERVISION DE SERVICIO TECNICO TERCERIZADO

33.1. Código:

P-33- GTI

33.2. Finalidad:

Supervisar el servicio técnico tercerizado de mantenimiento de equipos.

33.3. Base legal:

- a) Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS – Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

33.4. Requisitos:

- a) Comunicación de contratación del tercero para mantenimiento de equipos.

33.5. Descripción: P-33- GTI

Unidad Orgánica

Paso 1. Informa a la Gerencia de Tecnologías de la Información la contratación del tercero para mantenimiento de equipo y solicita se envíe a un especialista para supervisión, indica fecha y hora.

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Coordinador de Soporte

Paso 2. Envía al Especialista de Soporte al área para que supervise el mantenimiento. **(Tiempo: 10 minutos).**

Cargo: Especialista de Soporte

Paso 3. Se dirige al área donde se realizará el mantenimiento. **(Tiempo Min: 20 minutos, Max: 2 horas). Tiempo depende de la ubicación donde se encuentre el Técnico de Soporte y de la movilidad para el traslado a la Unidad Orgánica solicitante.**

Paso 4. Verifica que el proveedor de mantenimiento realice el mantenimiento correctamente *(coloque piezas nuevas)*. **(Tiempo Min: 1 hora, Max: 4 horas).**

Paso 5. Verifica la operatividad del equipo y elabora Acta de Conformidad del Equipo. **(Tiempo: 20 minutos).**

Paso 6. Entrega Acta de Conformidad del Equipo al usuario para su firma. **(Tiempo: 10 minutos).**



Paso 7. Entrega Acta de Conformidad de Servicio al proveedor de mantenimiento. **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 8. Entrega copia de Acta de Conformidad de Servicio al Coordinador de Soporte. **(Tiempo: 10 minutos).**

Cargo: Coordinador de Soporte

Paso 9. Recibe Acta de conformidad y comunica a la unidad orgánica que el requerimiento fue atendido. **(Tiempo: 10 minutos).**

Fin del Procedimiento.

33.6. Tiempo total estimado

Mínimo: 2 horas 30 minutos

Máximo: 7 horas 10 minutos

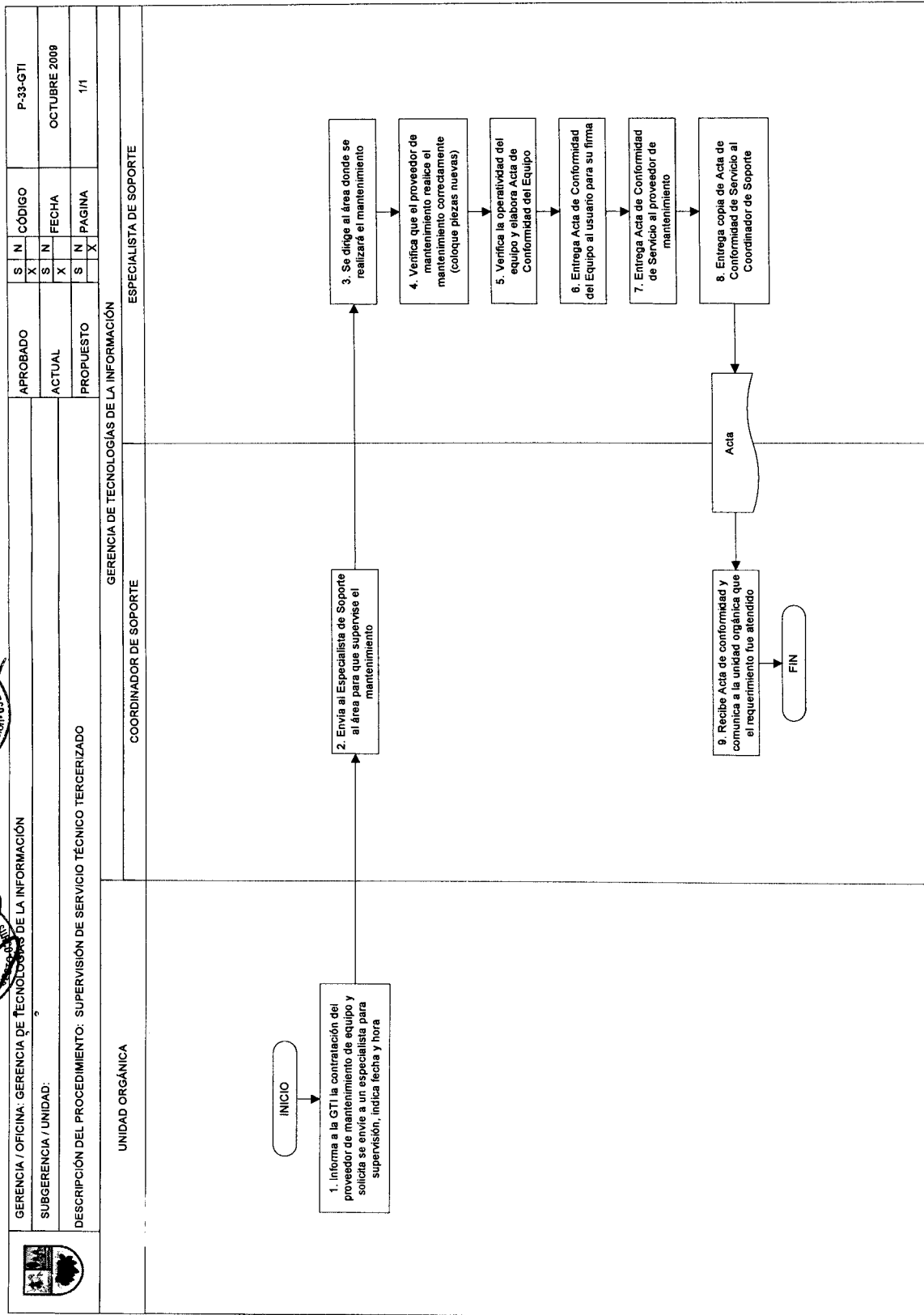
33.7. Anexos

a) Anexo 1: **Diagrama de Flujo**





a) Anexo 1: Diagrama de Flujo





34. Denominación:

ATENCION DE SOLICITUD DE EVALUACION DE SOFTWARE COMERCIAL

34.1. Código:

P-34- GTI

34.2. Finalidad:

Atender las solicitudes de evaluación de software comercial requerida por los colaboradores de la Municipalidad.

34.3. Base legal:

- a) Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS – Reglamento de Organización y Funciones (ROF)
- c) Ley N° 28612 - Ley que Norma el Uso, Adquisición y Adecuación del Software en la Administración Pública

34.4. Requisitos:

- a) Requerimiento de Software Comercial con Informe adjunto.

34.5. Descripción: P-34- GTI

Unidad Orgánica

Paso 1. Elabora Memorando requiriendo de un Software Comercial adjuntando un Informe. **El informe debe indicar la justificación de la adquisición del Software y el uso que se le dará.**

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Coordinador de Soporte

Paso 2. Recibe el Memorando y revisa el informe adjunto. **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 3. Se reúne con el usuario solicitante de Software para tener mas detalle. **(Tiempo: 30 minutos).**

Paso 4. Verifica la existencia de otras alternativas de Software en el mercado. **(Tiempo Min: 1 hora, Max: 2 horas).**

Paso 5. Evalúa las alternativas y elabora un Informe Técnico Previo de Evaluación de Software. **El Informe Técnico Previo debe incluir el Análisis Comparativo Técnico de las alternativas, Análisis Comparativos de Costo-Beneficio, selección de software y/o proveedor. (Tiempo: 2 horas).**



Paso 6. Deriva Informe Técnico Previo de Evaluación de Software a la Unidad Orgánica solicitante. **(Tiempo: 10 minutos).**

Unidad Orgánica

Paso 7. Recibe Informe Técnico Previo para realizar requerimiento de compra de Software.

Fin del Procedimiento.

34.6. Tiempo total estimado

Mínimo: 3 horas 50 minutos
Máximo: 4 horas 50 minutos

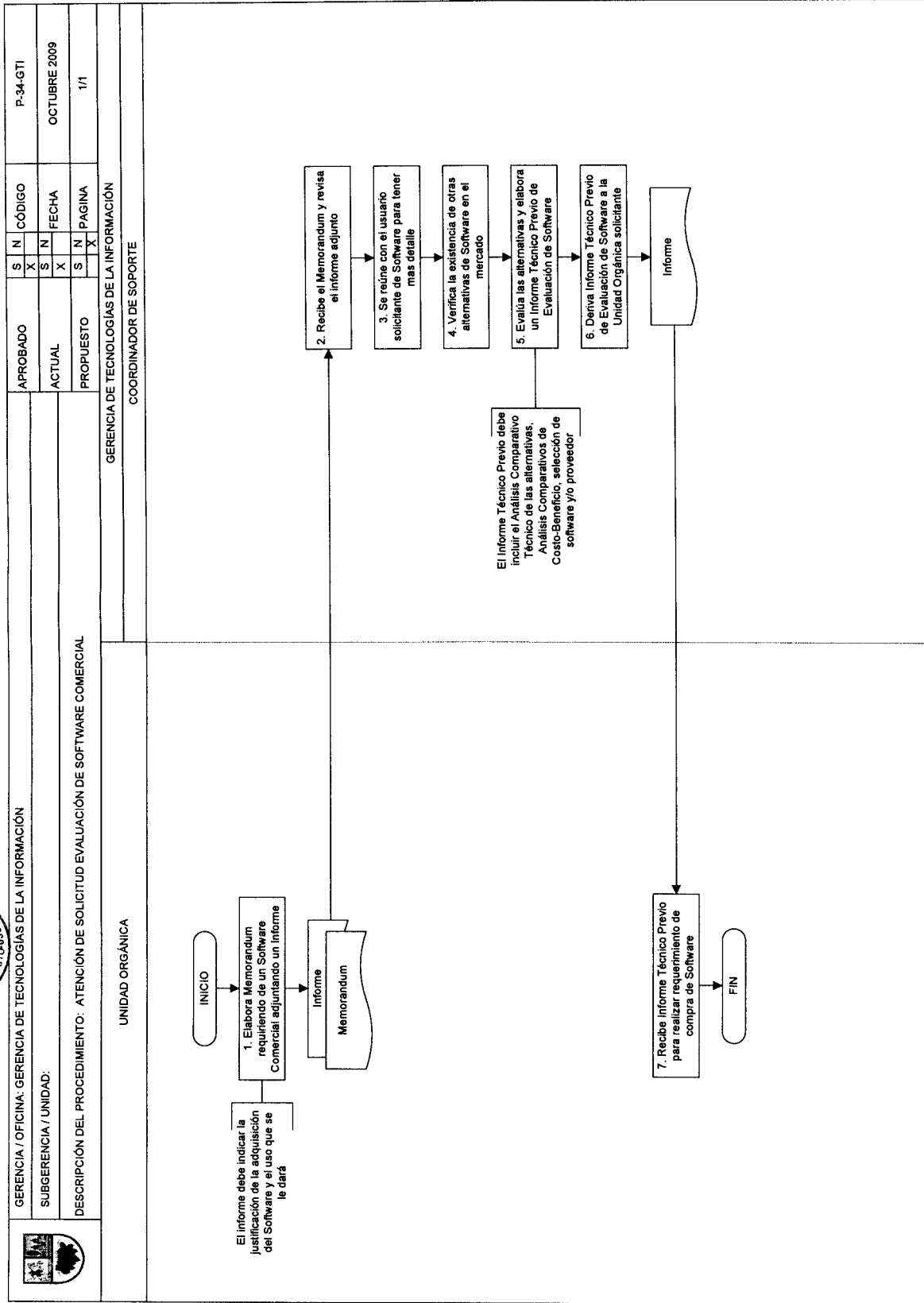
34.7. Anexos

a) Anexo 1: **Diagrama de Flujo**





a) Anexo 1: Diagrama de Flujo





35. Denominación:

SUPERVISIÓN DE INSTALACIÓN DE SOFTWARE COMERCIAL

35.1. Código:

P-35- GTI

35.2. Finalidad:

Supervisar la instalación de software comercial.

35.3. Base legal:

- a) Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS – Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

35.4. Requisitos:

- a) Comunicación de la fecha y hora de la instalación del software comercial.

35.5. Descripción: P-35- GTI

Unidad Orgánica

Paso 1. Informa a la GTI la compra del software, indica fecha y hora de instalación del software y solicita se envíe a un especialista para supervisión.

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Coordinador de Soporte

Paso 2. Ubica al Especialista en Soporte y le indica que se acerque al área solicitante para que supervise la instalación del Software. **(Tiempo: 5 minutos)**

Cargo: Especialista en Soporte

Paso 3. Se dirige a la Unidad Orgánica donde se instalará el Software. **(Tiempo Min: 20 minutos, Max: 2 horas). Tiempo depende de la ubicación donde se encuentre el Técnico de Soporte y de la movilidad para el traslado a la Unidad Orgánica solicitante.**

Paso 4. Verifica que el proveedor instale el software correctamente y que haya entregado la licencia respectiva. **(Tiempo: 20 minutos).**

Paso 5. Verifica que el software instalado sea la versión requerida, la configuración del sistema y su funcionamiento adecuado. **(Tiempo: 20 minutos).**



Paso 6. Elabora Acta de Conformidad de instalación de Software y le entrega al usuario para su firma. **(Tiempo: 20 minutos).**

Paso 7. Entrega Acta de Conformidad de Servicio al proveedor de Software. **(Tiempo: 20 minutos).**

Paso 8. Entrega copia de Acta de Conformidad de Servicio al Coordinador de Soporte. **(Tiempo: 20 minutos).**

Cargo: Coordinador de Soporte

Paso 9. Recibe Acta de conformidad y comunica a la unidad orgánica que el requerimiento fue atendido. **(Tiempo: 10 minutos).**

Fin del Procedimiento.

35.6. Tiempo total estimado

Mínimo: 2 horas 15 minutos

Máximo: 3 horas 55 minutos

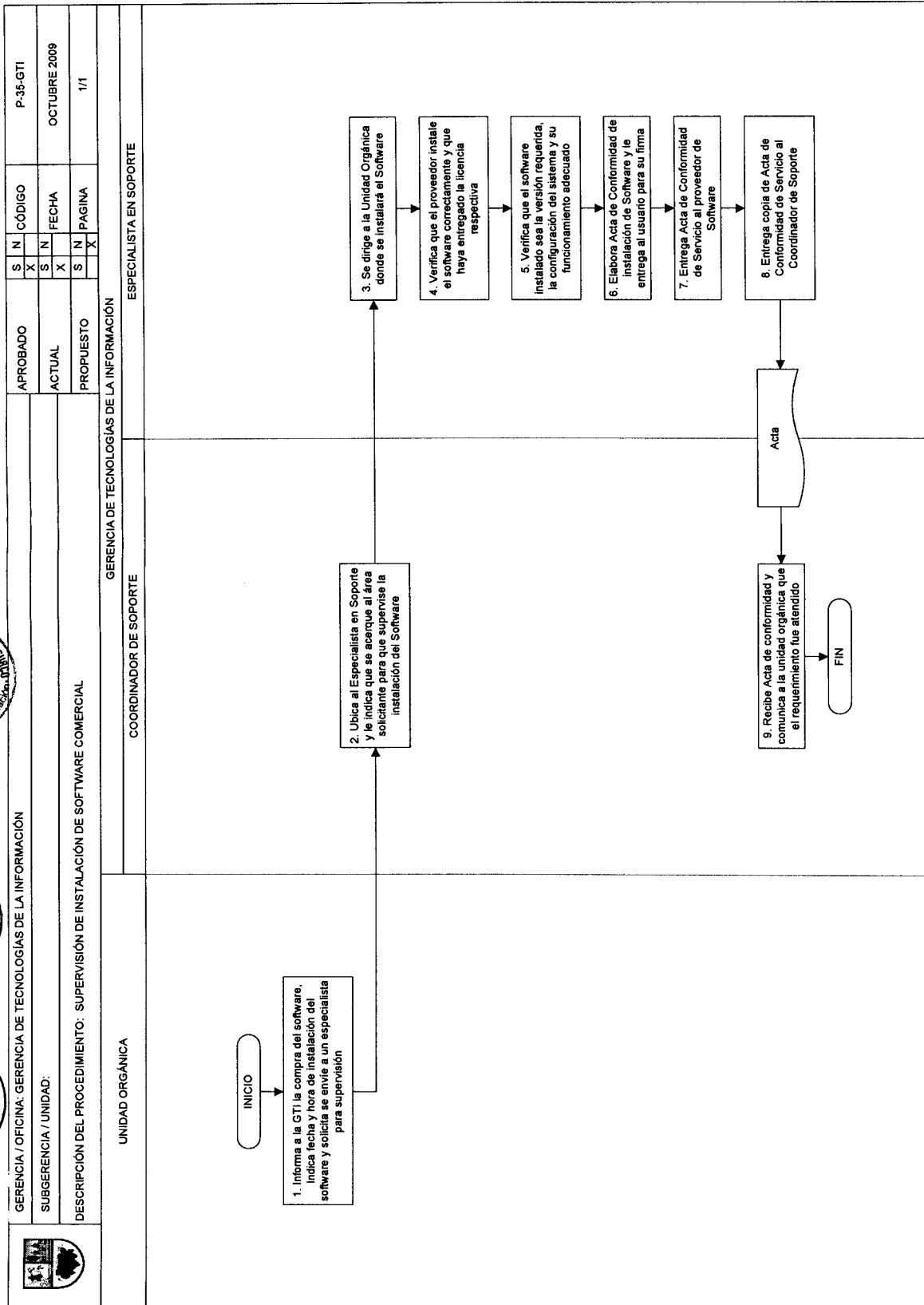
35.7. Anexos

a) Anexo 1: **Diagrama de Flujo**





a) Anexo 1: Diagrama de Flujo





36. Denominación:

SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE PUNTO DE RED

36.1. Código:

P-36- GTI

36.2. Finalidad:

Atender la solicitud de instalación de puntos de red requeridas por los colaboradores de la Municipalidad.

36.3. Base legal:

- a) Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Ordenanza N° 396-MSS – Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

36.4. Requisitos:

- a) Requerimiento de instalación de punto de red.

36.5. Descripción: P-36- GTI

Unidad Orgánica

Paso 1. Elabora Memorando requiriendo instalación de punto de red.

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Coordinador de Soporte

Paso 2. Recibe el Memorando y lo revisa. **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 3. Asigna al Administrador de Telefonía IP para que elabore el estudio de factibilidad y del material requerido. **(Tiempo: 10 minutos).**

Cargo: Administrador de Telefonía IP

Paso 4. Se dirige al lugar donde se instalará el punto de red. **(Tiempo Min: 20 minutos, Max: 2 horas). Tiempo depende de la ubicación donde se encuentre el Técnico de Soporte y de la movilidad para el traslado a la Unidad Orgánica solicitante.**

Paso 5. Verifica las condiciones del lugar. **(Tiempo: 10 minutos).**

Paso 6. Elabora Informe del Estudio realizado. **El estudio indica la factibilidad y el material necesario para la instalación del punto de red. (Tiempo: 1 hora).**

Paso 7. Entrega Informe al Coordinador de Soporte. **(Tiempo: 10 minutos).**



Cargo: Coordinador de Soporte

Paso 8. Visa informe y lo deriva a la Unidad Orgánica solicitante. **(Tiempo: 20 minutos).**

Unidad Orgánica

Paso 9. Recibe Informe y realiza la compra del material. Elabora requerimiento de compra de material, la compra se realiza a través de la Subgerencia de Abastecimientos.

Paso 10. Solicita a la GTI envíe al especialista para la instalación del punto de red.

Gerencia de Tecnologías de la Información

Cargo: Coordinador de Soporte

Paso 11. Indica al Auxiliar Teleoperador IP se dirija al lugar indicado para la instalación. **(Tiempo: 10 minutos).**

Cargo: Administrador de Telefonía IP

Paso 12. Se dirige al lugar donde se instalará el punto de red y verifica las condiciones del lugar. **(Tiempo Min: 20 minutos, Max: 2 horas). Tiempo depende de la ubicación donde se encuentre el Técnico de Soporte y de la movilidad para el traslado a la Unidad Orgánica solicitante.**

Paso 13. Instala cableado de red y conectores. **(Tiempo: 1 hora).**

Paso 14. Realiza Testeo de recorrido desde los puntos extremos. **(Tiempo: 20 minutos).**

Paso 15. Realiza pruebas de la conectividad y test de funcionamiento. **(Tiempo: 20 minutos).**

Paso 16. Elabora Informe de la instalación del punto de Red y entrega una copia a la Unidad Orgánica solicitante. **(Tiempo: 30 minutos).**

Paso 17. Retorna a la Gerencia de Tecnologías de la Información y entrega copia de Informe al Coordinador de Soporte. **(Tiempo: 30 minutos).**

Cargo: Coordinador de Soporte

Paso 18. Recibe Informe y comunica al Responsable de la Unidad Orgánica solicitante que el requerimiento fue atendido. **(Tiempo: 1 hora).**

Fin del Procedimiento.

36.6. Tiempo total estimado

Mínimo: 6 horas 30 minutos
Máximo: 9 horas 50 minutos



36.7. Anexos

a) Anexo 1: Diagrama de Flujo

