



DESPACHO PRESIDENCIAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y SISTEMAS

CODIGO	
--------	--

DATOS DEL PROCEDIMIENTO

UNIDAD ORGÁNICA	Dirección General de Administración y Operaciones	DIRECCIÓN/SUBDIRECCIÓN/JEFATURA/ÁREA	Dirección de Tecnología de la Información y Sistemas (DTIS)
------------------------	---	---	---

Denominación del Procedimiento	ATENCIÓN A USUARIOS (HELP DESK)
---------------------------------------	---------------------------------

Usuario que Inicia el Procedimiento	Usuario que termina el Procedimiento	Requisitos
Usuario de la red	Personal de Help Desk	Código de usuario

Objetivo del Procedimiento	Brindar el soporte técnico y la capacitación personalizada a los usuarios finales de los recursos informáticos.	Tiempo estimado efectivo de duración del procedimiento	10 minutos
-----------------------------------	---	---	------------

SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO

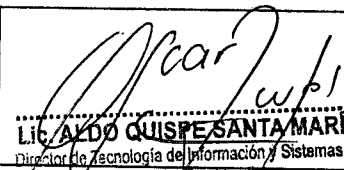
N/O	Acciones o tareas	Tipo (*)	Resultado o Producto	Tiempo estimado por cada acción	Unidad Orgánica que ejecuta la acción
01	Solicita Apoyo Informático a problemas técnicos presentados, telefónicamente, por email o en forma personal.	I	Solicita	01 minuto	Unidades Orgánicas
02	Repciona, analiza y verifica el problema técnico presentado con el usuario.	O	Registra el problema	02 minutos	DTIS
03	Registra, evalúa y plantea alternativas de solución al problema Informático presentado.	O	Alternativas de Solución	04 minutos	DTIS
04	Ejecuta y comunica al usuario la alternativa de solución técnica más adecuada.	T	Solución Técnica ejecutada	03 minutos	DTIS

(*) Tipo: Inicio (I) Archivo (A) Decisión (D) Término (T) Operación (O)


Normas legales y técnicas que regulan el procedimiento y adjuntar copias

<u>Referencia</u>	<u>Fecha de Publicación</u>	<u>Breve descripción del Asunto</u>

INSTRUCCIONES	<ul style="list-style-type: none"> Recepcionar el problema del usuario (telefónicamente, vía email o en forma personal) Solicitar código de usuario. Registrar y brindar la solución al problema técnico presentado. Comunicar al usuario de la solución técnica realizada
FORMULARIOS	Sistema de Help Desk.


LIC. ALDO QUISPE SANTA MARÍA
 Director de Tecnología de la Información y Sistemas (e)
 Dirección Presidencial

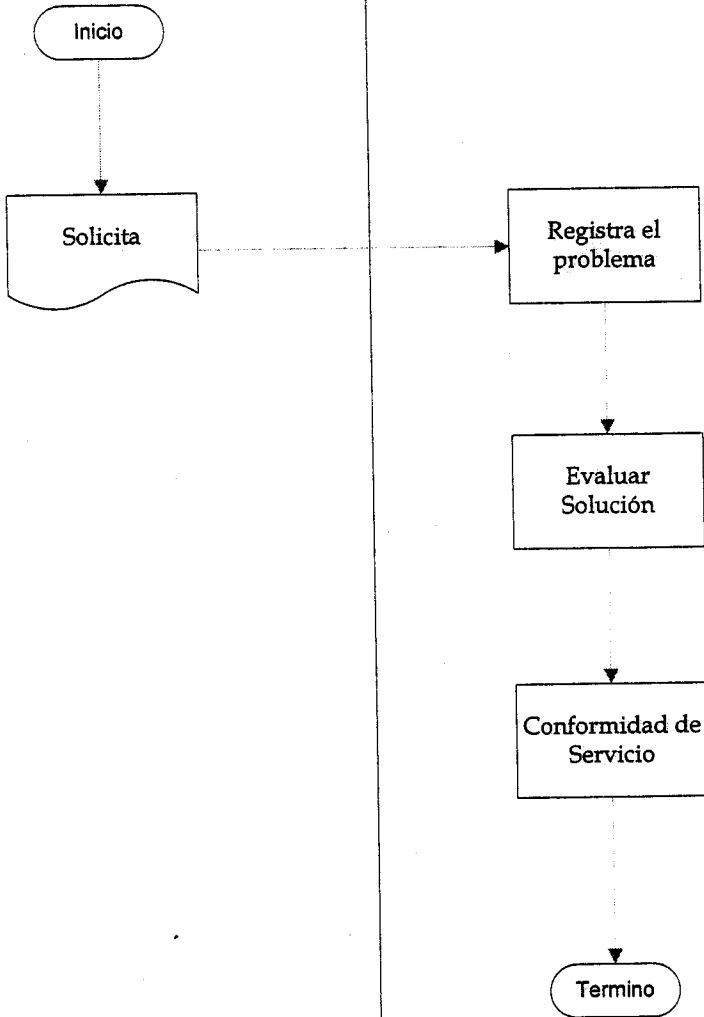
Firma del jefe de la Unidad Orgánica o responsable


 Fecha

ATENCIÓN A USUARIOS (HELP DESK)

Unidades Orgánicas

DTIS



[Handwritten Signature]
LIC. ALDO QUISPE SAN...
Director de Tecnología de Información y Sistemas de
Despacho Presidencial

--	--

DATOS DEL PROCEDIMIENTO

UNIDAD ORGÁNICA	Dirección General de Administración y Operaciones	DIRECCIÓN/SUBDIRECCIÓN/JEFATURA/ÁREA	Dirección de Tecnología de la Información y Sistemas
------------------------	---	---	--

Denominación del procedimiento	DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
---------------------------------------	---

Usuario que inicia el procedimiento	Usuario que termina el procedimiento	Requisitos
Usuario de Sistemas	Usuario de Sistemas	Orden de Trabajo / E-mail / Oficio

Objetivo del procedimiento	Automatizar y mejorar los procesos para el desarrollo de nuevos sistemas. Automatizar requerimientos y/o necesidades en el mantenimiento de los sistemas en producción.	Tiempo estimado efectivo de duración del procedimiento	03 a 06 meses aproximado (para la creación de un nuevo sistema)
-----------------------------------	---	---	---

SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO

N/O	Acciones o tareas	Tipo (*)	Resultado o Producto	Tiempo estimado por cada acción	Unidad Orgánica que ejecuta la acción
01	Solicita el cambio o desarrollo de nuevo sistema o Aplicativo	I	Requerimiento	01 día	Unidades Orgánicas
02	Recepciona, analiza y verifica el requerimiento de cambio o desarrollo de nuevo sistema	O	Factibilidad del Requerimiento	05 días	Dirección de Tecnología de la Información y Sistemas (DTIS)
03	Realiza el estudio y Modelamiento del Negocio	O	Especificación de reglas de Negocio (Procesos o procedimientos)	20 días	DTIS
04	Coordina y simula una prueba del sistema con el usuario	O	Prototipo del Sistema	05 días	DTIS
05	Ejecuta el desarrollo del cambio o nuevo Sistema	O	Generación o modificación de programas	40 días	DTIS
06	Realiza la instalación del nuevo sistema o aplicación en ambiente de prueba	O	Prueba del Sistema con el usuario	03 días	DTIS
07	Coordinar con el área de Administración de Red el pase a producción del nuevo sistema o aplicación	O	Pase a Producción del Sistema	02 días	DTIS
08	Aceptación del usuario	T	Sistema Implementado en Producción	01 día	DTIS

(*) Tipo: Inicio (I) Archivo (A) Decisión (D) Término (T) Operación (O)

Normas legales y técnicas que regulan el procedimiento y adjuntar copias

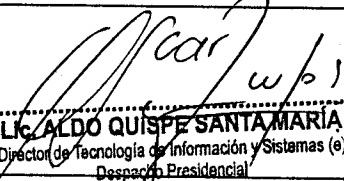
Referencia	Fecha de Publicación	Breve descripción del Asunto
Metodología de Desarrollo de los Sistemas de Información - MDSI - Versión 1.0	09-04	Metodología desarrollada por la PCM, a través de la ONGEI.

INSTRUCCIONES	Orden de trabajo, oficio, memorándum y directivas.
----------------------	--



U1
Lm
11

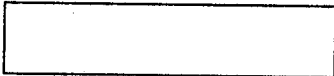
FORMULARIOS	Procesos y/o procedimientos que especificación de reglas del negocio, <ul style="list-style-type: none"> • Formularios y reportes • Interfase de usuario y de impresión • Diagnostico de impactos sobre los cambios a implementar • Modelo lógico y físico de datos • Procedimientos del Sistema • Manuales del Sistema y de usuario final • Pase a producción e informe de pruebas • Informe de aceptación del usuario
-------------	---



LIC. ALDO QUISPE SANTA MARÍA

 Director de Tecnología de Información y Sistemas (e)

 Despacho Presidencial



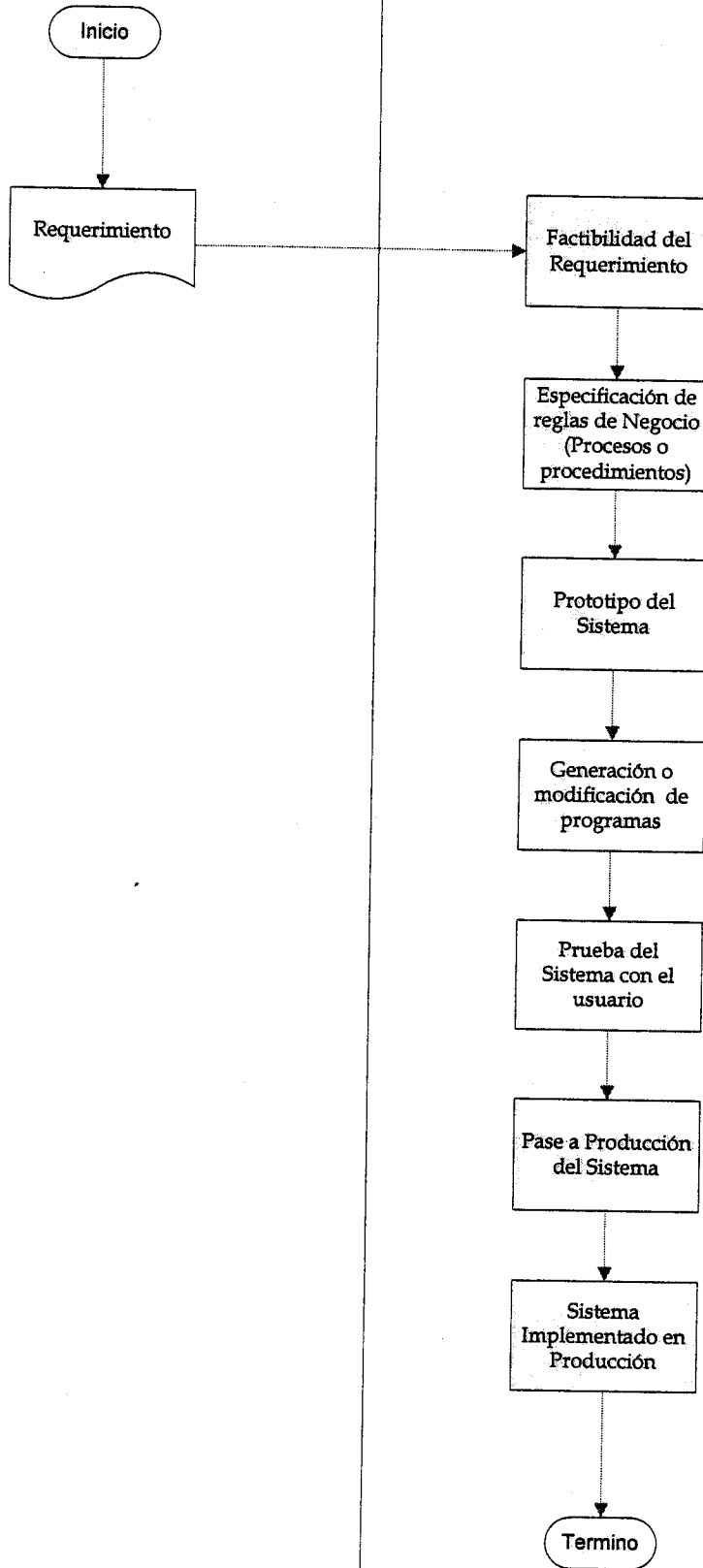
Firma del Jefe de la Unidad Orgánica o responsable

Fecha

DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Unidades Orgánicas

Dirección de Tecnología de la Información y Sistemas (DTIS)



[Handwritten Signature]
LIC. ALDO QUISPE SANTA MARÍA
Director de Tecnología de Información y Sistemas (e)
Despacho Presidencial

[] []

DATOS DEL PROCEDIMIENTO

UNIDAD ORGÁNICA	Dirección General de Administración y Operaciones	DIRECCIÓN/SUBDIRECCIÓN/JEFATURA/ÁREA	Dirección de Tecnología de la Información y Sistemas (DTIS)
------------------------	---	---	---

Denominación del procedimiento	CREACIÓN DE ACCESO A LOS SERVICIOS INFORMATICOS
---------------------------------------	---

Usuario que inicia el procedimiento	Usuario que termina el procedimiento	Requisitos
Usuario de la red	Administrador de red	SOLICITUD DE ACCESO A LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS

Objetivo del Procedimiento	generar el acceso respectivo de los usuarios a los diversos servicios informáticos de la Institución.	Tiempo estimado efectivo de duración del procedimiento	02 días
-----------------------------------	---	---	---------

SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO

N/O	Acciones o tareas	Tipo (*)	Resultado o Producto	Tiempo estimado por cada acción	Unidad Orgánica que ejecuta la acción
1	Solicita mediante un formato completando sus datos para creación de accesos a los servicios y/o sistemas informáticos.	I	Formulario de acceso a los servicios informáticos (autorización de jefe inmediato superior).	01 día	Unidades Orgánicas
2	Recepción y registro de solicitud.	O	Derivación del formulario presentado a administración de redes y base de datos.	05 minutos	DTIS
3	Análisis y creación de accesos a servicios informáticos solicitados.	O	Usuario, Perfil de Red y acceso a producción creados.	30 minutos	DTIS
4	Acceso a la Red y Sistemas de Información.	T	Archivo y configuración de políticas en PC de usuario.	10 minutos	DTIS

(*) Tipo: Inicio (I) Archivo (A) Decisión (D) Término (T) Operación (O)

Normas legales y técnicas que regulan el procedimiento y adjuntar copias

<u>Referencia</u>	<u>Fecha de Publicación</u>	<u>Breve descripción del Asunto</u>
NORMA NTP ISO/IEC 17799:2004 EDI	23-07-04	Norma Técnica Peruana que establece los lineamientos para proteger la información generada en las entidades estatales.

INSTRUCCIONES	
FORMULARIOS	Sistema para el registro de formulario de Solicitud de acceso a los Servicios Informáticos


LIC. ALDO QUISPE ZANTAMARIA
 Director de Tecnología de Información y Sistemas (DTIS)

Firma del Jefe de la Unidad Orgánica o responsable

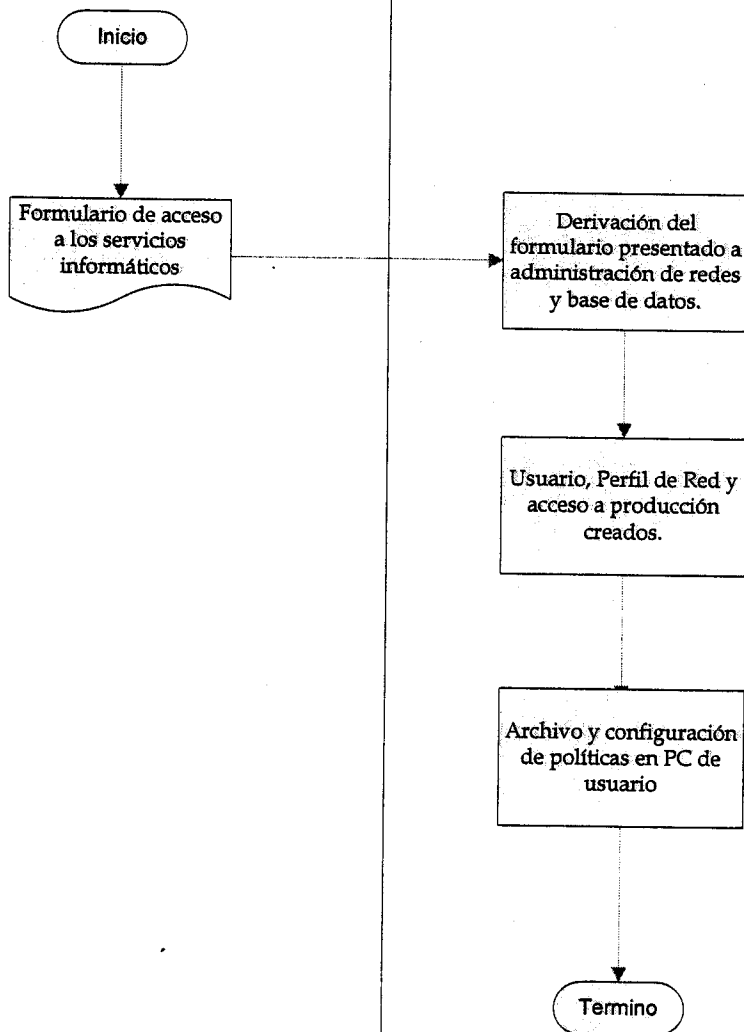
[]

Fecha

CREACIÓN DE ACCESO A LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS

Unidades Orgánicas

DTIS




Lic. ALDO QUISPE SANTA MARÍA
Director de Tecnología de Información y Sistemas (e)
Despacho Presidencial

--	--

DATOS DEL PROCEDIMIENTO

UNIDAD ORGÁNICA	Dirección General de Administración y Operaciones	DIRECCIÓN/SUBDIRECCIÓN/JEFATURA/ÁREA	Dirección de Tecnología de la Información y Sistemas (DTIS)
------------------------	---	---	---

Denominación del Procedimiento	SOPORTE TÉCNICO
---------------------------------------	-----------------

Usuario que Inicia el Procedimiento	Usuario que termina el Procedimiento	Requisitos
Usuario de la red	Personal de soporte técnico	Orden de Trabajo

Objetivo del Procedimiento	Brindar la reparación y el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos (CPUs, Impresoras, periféricos, etc.)	Tiempo estimado efectivo de duración del procedimiento	05 horas
-----------------------------------	--	---	----------


SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO

N/O	Acciones o tareas	Tipo (*)	Resultado o Producto	Tiempo estimado por cada acción	Unidad Orgánica que ejecuta la acción
01	Solicita revisión, verificación y análisis de servicio informático.	I	Orden de Trabajo	30 minutos	Unidades Orgánicas
02	Recepción y desplazamiento de la orden de trabajo informático y la Orden de Trabajo para la revisión y evaluación y/o equipo Informático	O	Recepción y/o equipo informático	05 minutos	DTIS
03	Evaluar servicio informático a brindar	O	Evaluar servicio a brindar	02 horas	DTIS
04	Preparar informe técnico	D	Compra bienes y/o servicios.	01 hora	
05	Preparar pedido a Logística	O	Lista de Pedidos	De 02 a 24 horas	Logística
06	Entrega de materiales	O	Entrega de Materiales	20 minutos	Logística
07	Ejecución del Servicio	O	Ejecuta	30 minutos	DTIS
08	Entrega del servicio y/o conformidad de servicio	O	Conformidad del Servicio	30 minutos	DTIS
09	Archivo	O	Archivo	15 minutos	DTIS

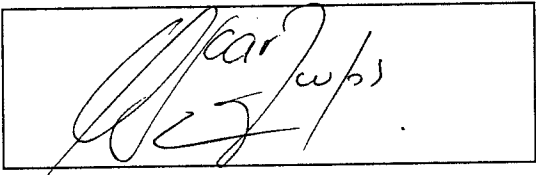
(*) Tipo: Inicio (I) Archivo (A) Decisión (D) Término (T) Operación (O)

Normas legales y técnicas que regulan el procedimiento y adjuntar copias

<u>Referencia</u>	<u>Fecha de Publicación</u>	<u>Breve descripción del Asunto</u>


Lic. ALDO QUISPE SANTA MARÍA
 Director de Tecnología de Información y Sistemas (e)
 Despacho Presidencial

INSTRUCCIONES	Orden de Trabajo, correo electrónico o por teléfono.
FORMULARIOS	Sistema para el registro de Soporte Técnico.



Firma del Jefe de la Unidad Orgánica o responsable



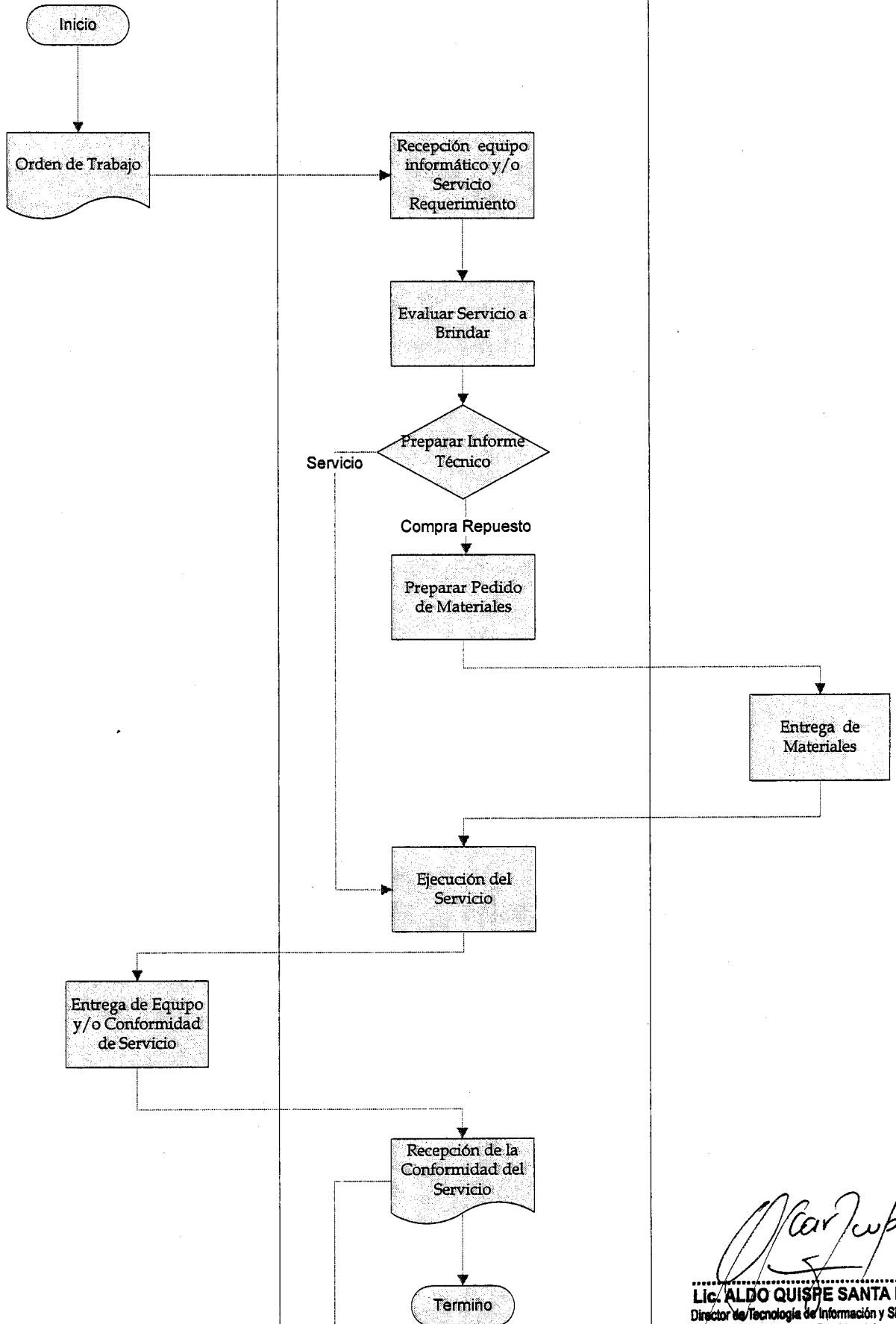
Fecha

SOPORTE TÉCNICO

Unidades Orgánicas

DTIS

LOGISTICA



(Signature)
Lic. ALDO QUISPE SANTA MARÍA
Director de Tecnología de Información y Sistemas (e)
Despacho Presidencial

A