



# **DESPACHO PRESIDENCIAL**

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

CODIGO	
--------	--

**DATOS DEL PROCEDIMIENTO**

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

<b>Denominación del Procedimiento</b>	ATENCIÓN A USUARIOS (HELP DESK)
---------------------------------------	---------------------------------

<b>Usuario que Inicia el Procedimiento</b>	<b>Usuario que termina el Procedimiento</b>	<b>Requisitos</b>
Usuario de la red	Personal de Help Desk	Código de usuario

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

**SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO**

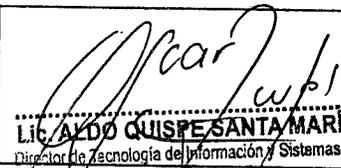
N/O	Acciones o tareas	Tipo (*)	Resultado o Producto	Tiempo estimado por cada acción	Unidad Orgánica que ejecuta la acción
01	Solicita Apoyo Informático a problemas técnicos presentados, telefónicamente, por email o en forma personal.	I	Solicita	01 minuto	Unidades Orgánicas
02	Repciona, analiza y verifica 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>

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

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

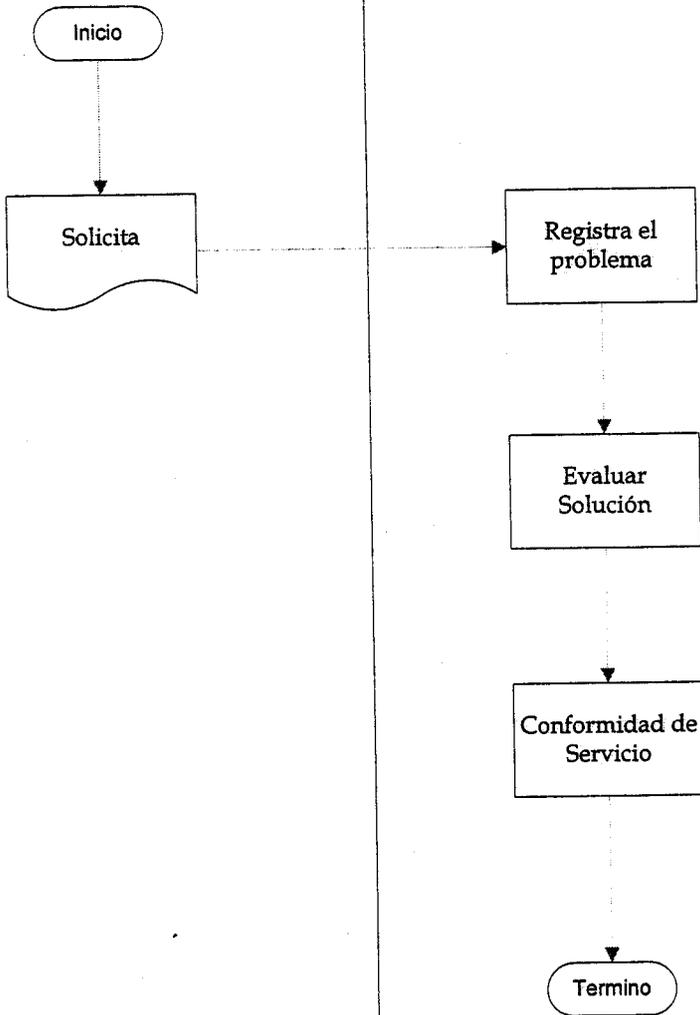
Firma del jefe de la Unidad Orgánica o responsable

  
 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**

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

<b>Denominación del procedimiento</b>	DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
---------------------------------------	---

<b>Usuario que Inicia el procedimiento</b>	<b>Usuario que termina el procedimiento</b>	<b>Requisitos</b>
Usuario de Sistemas	Usuario de Sistemas	Orden de Trabajo / E-mail / Oficio

<b>Objetivo del procedimiento</b>	Automatizar y mejorar los procesos para el desarrollo de nuevos sistemas. Automatizar requerimientos y/o necesidades en el mantenimiento de los sistemas en producción.	<b>Tiempo estimado efectivo de duración del procedimiento</b>	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.

<b>INSTRUCCIONES</b>	Orden de trabajo, oficio, memorándum y directivas.
----------------------	--



U1  
L17  
11

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

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



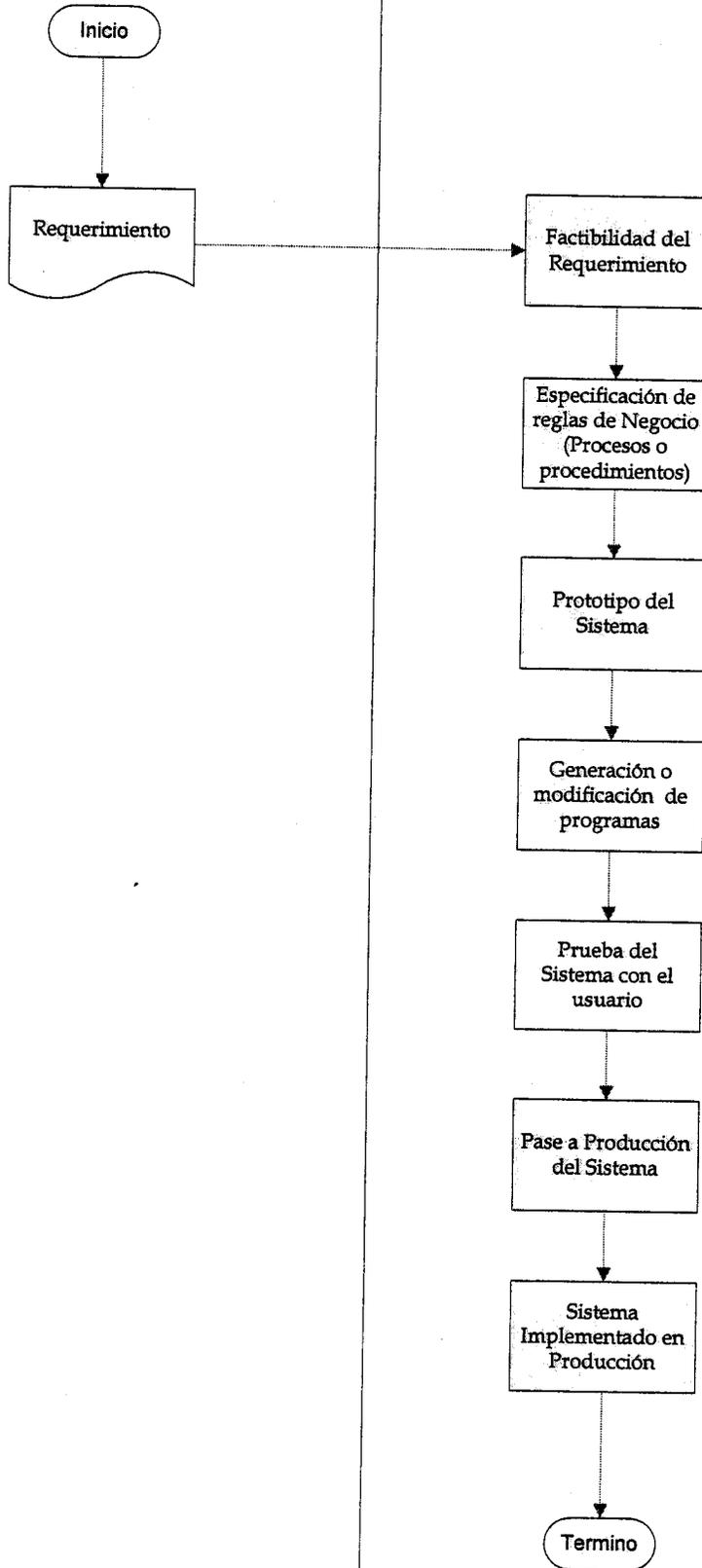
Firma del Jefe de la Unidad Orgánica o responsable

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**

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

<b>Denominación del procedimiento</b>	CREACIÓN DE ACCESO A LOS SERVICIOS INFORMATICOS
---------------------------------------	---

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

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

**SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO**

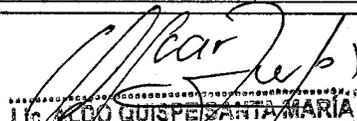
N/O	Acciones o tareas	Tipo (*)	Resultado o Producto	Tiempo estimado por cada acción	Unidad Orgánica que ejecuta la acción
1	Solicita mediante un formato completando sus datos para creación de accesos a los servicios y/o sistemas informáticos.	I	Formulario de acceso a los servicios informáticos (autorización 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.

<b>INSTRUCCIONES</b>	
<b>FORMULARIOS</b>	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

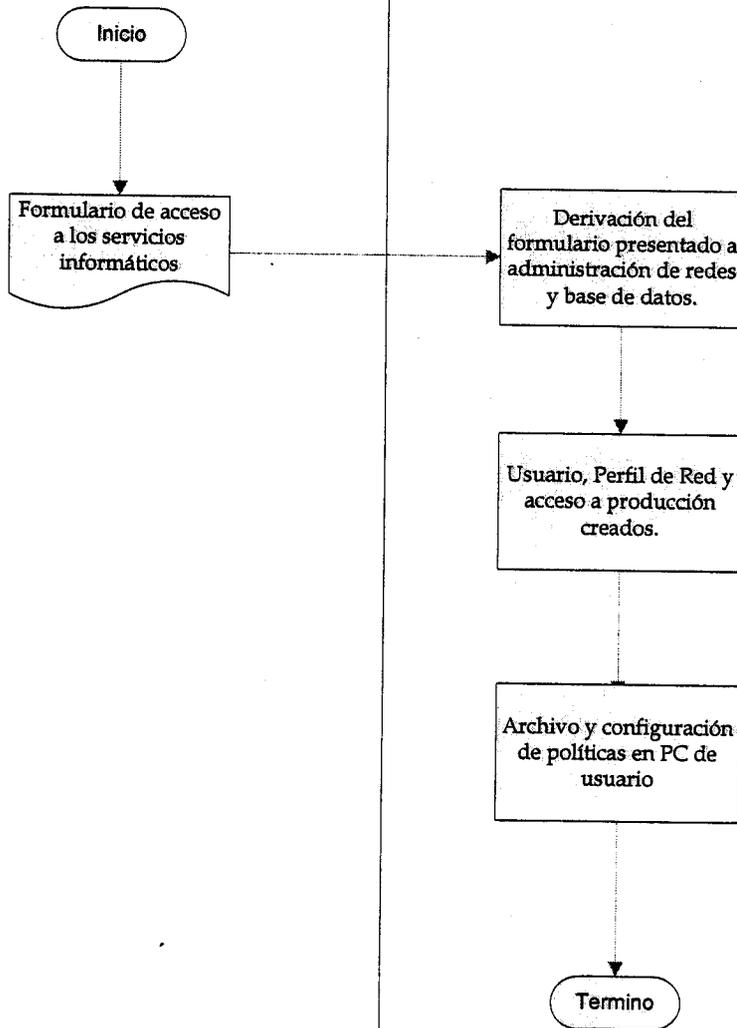
[ ] [ ]

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**

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

<b>Denominación del Procedimiento</b>	SOPORTE TÉCNICO
---------------------------------------	-----------------

<b>Usuario que Inicia el Procedimiento</b>	<b>Usuario que termina el Procedimiento</b>	<b>Requisitos</b>
Usuario de la red	Personal de soporte técnico	Orden de Trabajo

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

**SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO**

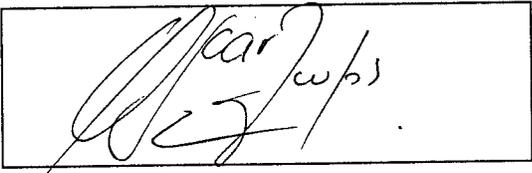
N/O	Acciones o tareas	Tipo (*)	Resultado o Producto	Tiempo estimado por cada acción	Unidad Orgánica que ejecuta la acción
01	Solicita revisión, verificación y análisis de servicio informático.	I	Orden de Trabajo	30 minutos	Unidades Orgánicas
02	Recepción y desplazamiento de la orden de trabajo informático 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**

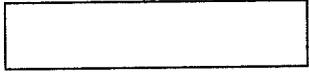
<u>Referencia</u>	<u>Fecha de Publicación</u>	<u>Breve descripción del Asunto</u>

  
**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



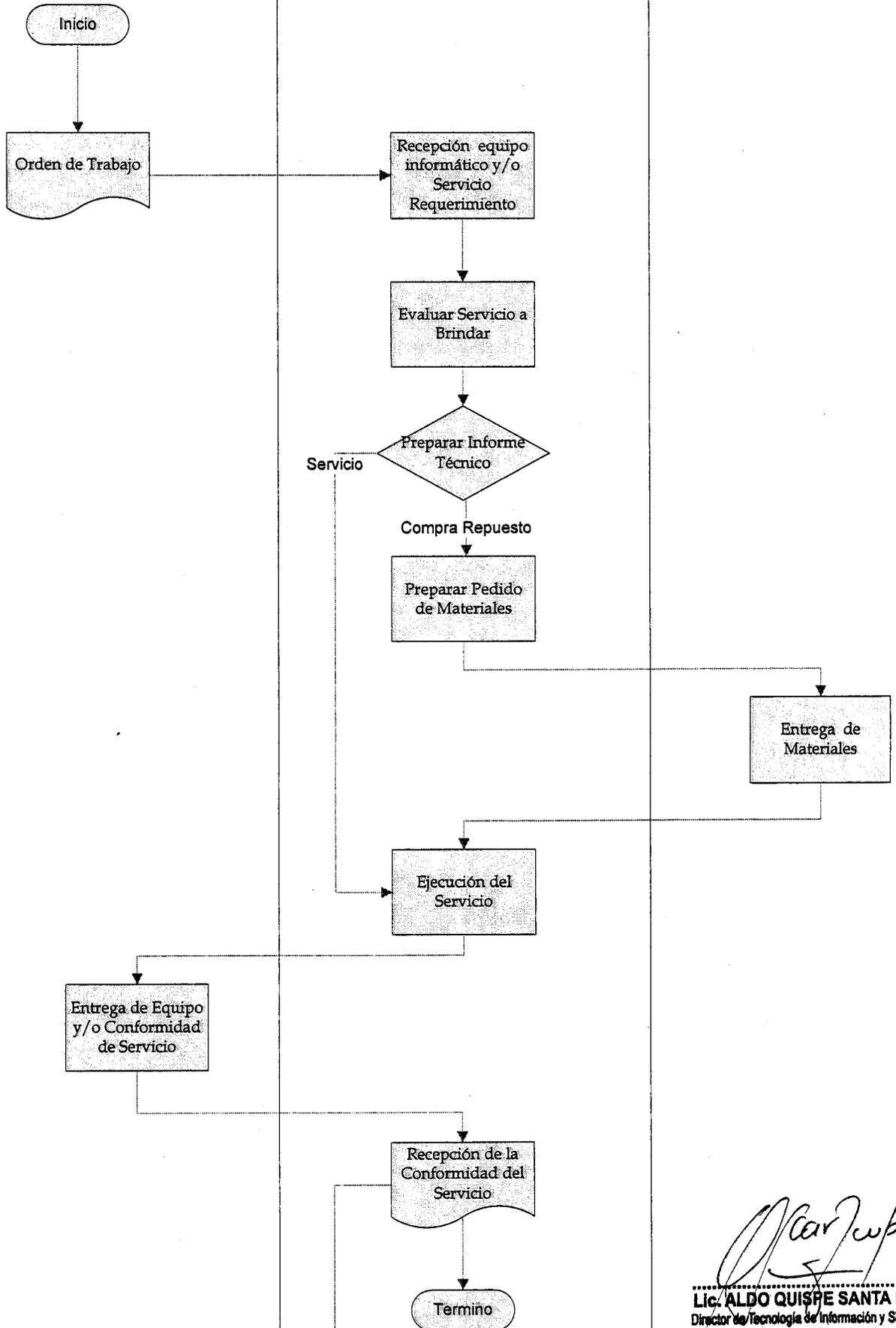
Fecha

# SOPORTE TÉCNICO

Unidades Orgánicas

DTIS

LOGISTICA



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

A