"AÑO DE LA PROMOCION DE LA INDUSTRIA RESPONSABLE Y DEL COMPROMISO CLIMATICO"

Municipalidad Provincial de HUANCAVELICA

Mano a mano con el pueblo

GESTIÓN EDIL 2011 - 2014

DIRECTIVA N°001-2014-MPH

"NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAVELICA"

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL HUANCAVELICA GERENCIA ASESORIA JURIDICA

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL HUANCAVELICA GERENCIA PLAN. Y PRESUPUESTO

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL HUANCAVELICA SUB GERENCIA DE RACIONALIZACION ESTADISTICA E INFORMATICA

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL HUANCAVELICA UNIDAD INFORMATICA

GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

SUB GERENCIA DE RACIONALIZACION, ESTADISTICA E INFORMATICA

000909

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAVELICA
SUB GERENCIA SECRETARIA GENERAL Y GESTION

RESOLUCIÓN GERENCIAL Nº 098-2014-GM/MPH

Huancavelica, 28 de febrero 2014

VISTO:

El Informe N° 273-OF.INFOR/MPH-2013, de la Unidad de Informática, el Informe Nº 009-2014-SGREI-GPP/MPH., de la Sub Gerencia de Racionalización, Estadística e Informática y el Informe Nº 033-2014-GPP/MPH., de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, mediante el cual remiten la propuesta de la Directiva N° 001-2014/MPH: "Normas y Procedimientos para el Mantenimiento de los Sistemas Informáticos de la Municipalidad Provincial de Huancavelica".

CONSIDERANDO:

Que, las municipalidades son organismos autónomos de gobierno local con personería jurídica de derecho público, tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, de conformidad a lo establecido en el artículo 194º de la Constitución Política del Estado, modificado por la Ley de Reforma Constitucional Nº 28607, concordante con lo previsto en el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades Nº 27972;

Que, la Ley Nº 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, tiene por finalidad fundamental la obtención de mayores niveles del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, en virtud a los documentos de vistos, la Unidad de Informática, remite la Directiva Nº 001-2014/MPH: "Normas y Procedimientos para el Mantenimiento de los Sistemas Informáticos de la Municipalidad Provincial de Huancavelica", en cumplimiento a las recomendaciones de la Auditoria Financiera y Examen Especial a la Información Presupuestal periodo 2011, realizado por la Sociedad de Auditoria Huaroto Auditores y Consultores; el mismo que fue revisado por la Sub Gerencia de Racionalización, Estadística e Informática y la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, donde solicitan su aprobación a través de acto resolutivo;

Que, en este contexto, detallamos que la presente Directiva tiene como finalidad, maximizar la funcionalidad y velocidad del Sistema Informático de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, resolver en un tiempo mínimo, con nuestro sistema de soporte remoto o dando soporte técnico con las herramientas y componentes necesarios en cada caso, asimismo administrar en forma adecuada las solicitudes de mantenimiento para garantizar una atención ágil y oportuna a los usuarios, y por último realizar mantenimiento del Sistema Informático de acuerdo a la normatividad vigente;

Que, la presente Directiva en mención, contiene: I Objetivo, II Finalidad, III Alcance, IV Base Legal, V Responsabilidad, VI Vigencia, VII Mecánica Operativa, VIII Disposiciones Complementarias y IX Glosario de Términos;

Que, finalmente de conformidad con el Reglamento de Organización y Funciones ROF, el cual se colige con el Manual de Organización y Funciones MOF de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, es factible aprobar la Directiva N° 001-2014/MPH "Normas y Procedimientos para el Mantenimiento de los Sistemas Informáticos de la Municipalidad Provincial de Huancavelica"; y,

Estando a lo expuesto, a los documentos de vistos, a la Opinión Legal Nº 064-2014-GAJ/MPH., de la Gerencia de Asesoría Jurídica y de conformidad a la Ley Orgánica de Municipalidades Nº 27972, a la Resolución de Alcaldía N° 126-2013-AL/MPH., a los Instrumentos de Gestión vigentes, con visación de la Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, Sub Gerencia de Racionalización, Estadística e Informática y Unidad de Informática de la Municipalidad Provincial de Huancavelica;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR la Directiva N° 001-2014/MPH: "Normas y Procedimientos para el Mantenimiento de los Sistemas Informáticos de la Municipalidad Provincial de Huancavelica", la misma que consta de un anillado de nueve (09) folios, que forma parte de la presente Resolución.

Artículo Segundo.- Las disposiciones de la presente Directiva son de aplicación y cumplimiento obligatorio, para la Municipalidad Provincial de Huancavelica.

Artículo Tercero.- ENCARGAR el cumplimiento de la presente disposición Municipal, a la Unidad de Informática, y su difusión de la Directiva aprobada a la Sub Gerencia de Racionalización, Estadística e Informática, a todas las Dependencias Municipales.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

Distribución:
Alcaldía.
Gerencia Municipal.
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.
Gerencia de Administración y F.
Sub Gerencia de Racionalización, E. e I.
Unidad de Informática.
Archivo.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAVELICA
GERENCIA MUNICIPAL

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAVELICA
Ing. Daniel M. Rodríguez Dionicio
GERENTE MUNICIPAL

Municipalidad Provincial de HUANCAVELICA

Mano a mano con el pueblo

GESTIÓN EDIL 2011 - 2014

DIRECTIVA N° 001-2014-MPH

"NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAVELICA"

I. OBJETIVO.

Establecer procedimientos que regulen el mantenimiento correctivo, adaptativo, perfectivo, preventivo permanente del sistema informático de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.

II. FINALIDAD.

2.1. Maximizar la funcionalidad y velocidad del sistema informático de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.

2.2. Resolver en un tiempo mínimo, con nuestro sistema de soporte remoto o dando soporte técnico con las herramientas y componentes necesarios en cada caso.

2.3. Administrar en forma adecuada las solicitudes de mantenimiento para garantizar una atención ágil y oportuna a los usuarios.

2.4. Realizar mantenimiento del Sistema Informático de acuerdo a la normatividad vigente.

III. ALCANCE.

La presente directiva es de aplicación para todos los trabajadores y Unidades Orgánicas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica que tienen acceso a un Sistema Informático.

IV. BASE LEGAL.

4.1. Constitución Política del Perú.

4.2. Ley N° 27927-Ley Orgánica de Municipalidades.

4.3. Ley N° 27444- Ley del Procedimiento Administrativo General.

4.4. Ley N° 28612- Ley que Norma el Uso, Adquisición y Adecuación del Software en la Administración Pública.

4.5. Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 17799:2004 EDI. Tecnología de la información. código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información-ONGEI.

4.6. Norma técnica Peruana NTP-ISO/IEC 12207:2006 Tecnología de la Información, aprobada como Norma Técnica Peruana mediante Resolución de la Comisión de Reglamentos Técnicos y Comerciales N° 0055-2006/INDECOPI- CTR.

4.7. Decreto Supremo Nº 024-2006-PCM, que aprobó el Reglamento de la Ley Nº 28612 - Ley que Norma el Uso, Adquisición y Adecuación del Software en la Administración Pública.

4.8. Directiva N° 012-2013-MPH-"Normas y Procedimientos para el Sistema de Soporte por Tickets a Usuarios en la Municipalidad Provincial de Huancavelica".

4.9. Reglamento de organización y funciones de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, aprobado con Ordenanza Municipal N° 024-2011-CM/MPH.

4.10. Manual de Organización y Funciones de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, aprobado con Ordenanza Municipal N° 008-2013-CM/MPH.

V. RESPONSABILIDADES.

Son responsables del cumplimiento de la presente directiva todos los trabajadores y Unidades Orgánicas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.

VI. VIGENCIA.

La presente directiva tendrá vigencia a partir del día siguiente de su aprobación.

VII. MECÁNICA OPERATIVA.

7.1. El mantenimiento del sistema informático en la Municipalidad Provincial de Huancavelica estará a cargo de la Unidad de Informática.

7.2. El responsable de la Unidad Orgánica deberá rellenar el formato de la **Solicitud de Mantenimiento Anexo N° 1.**

7.3. Mediante el registro de la solicitud a través del Sistema de Ticket **(Mantenimiento de Sistemas Informáticos y la correspondiente Sub Categorías)** deberá generar el número de tickets donde ingresara un estado **"abierto"** para la atención.

7.4. Solicitar el mantenimiento correspondiente con el número de tickets generado de los Sistemas Transaccionales internos de la Municipalidad Provincial de Huancavelica basado en una norma legal o sustento para la modificación requerida a la Unidad de Informática.

7.5. El responsable de la Unidad Informática, atenderá la solicitud de mantenimiento que se encontrara en estado de **"asignado"**.

7.6. El responsable de la Unidad Informática ingresará al módulo de **"seguimientos"** la solicitud de mantenimiento, para la evaluación correspondiente.

7.7. La evaluación de la solicitud de mantenimiento se realizará en el tiempo conveniente de acuerdo al grado de modificación **(alto, mediano o bajo)**.

7.8. El plazo de evaluación para una solicitud de mantenimiento **(alto)** se realizará en un tiempo estimado de **15 días hábiles** a partir de la fecha de recepción en la Unidad de Informática.

7.9. El plazo de evaluación para una solicitud de mantenimiento **(mediano)** se realizará en un tiempo estimado de 0**5 días hábiles** a partir de la fecha de recepción en la Unidad de informática.

7.10. El plazo de evaluación para una solicitud de mantenimiento **(bajo)** se realizará en un tiempo estimado de **3 días hábiles** a partir de la fecha de recepción de la solicitud en el área de informática.

7.11. En caso que se determine que no es procedente la solicitud de mantenimiento en dicha evaluación se le hará de conocimiento a la Unidad Orgánica solicitante en un plazo de **2 días hábiles** a partir de la fecha de recepción.

7.12. Si en la evaluación se determina que la solicitud es procedente para el mantenimiento, se realizará la atención correspondiente, pasando la solicitud a estado de **"atendido"**.

7.13. A la culminación del mantenimiento por parte de la Unidad de informática se cerrará la solicitud o, de juzgar necesario se solicitara los servicios de un tercero y cambiará a estado **"cerrada (no resuelta)"**.

7.14. Una vez atendido satisfactoriamente el mantenimiento de software la Unidad de Informática, deberá rellenar el formato de **Reporte de Mantenimiento. Anexo N° 2.**

VIII. DISPOSICIONES GENERALES.

8.1. La presente Directiva será aprobada mediante acto resolutivo.

8.2. Para acceder al Sistema de Soporte por Tickets se utilizara credenciales (usuario clave).

8.3. El mantenimiento del sistema informático en la Municipalidad Provincial de Huancavelica estará a cargo de la Unidad de Informática.

8.4. Si algún usuario genera solicitud de mantenimiento ficticias a través del SST, será merecedor de una sanción administrativa y su cancelación de cuenta.

8.5. Los aspectos no contemplados en la presente Directiva serán definidas por la unidad de informática, en coordinación con la Gerencia Municipal.

IX. GLOSARIO DE TERMINOS.

9.1. **Mantenimiento Informático.-** o también llamado soporte informático, consiste en una serie de tareas que son llevadas a cabo por personal para mantener determinados niveles de servicio de los sistemas informáticos.

9.2. **Personal Informático.-** Personas involucradas en el funcionamiento de un sistema informático: usuarios, programadores, técnicos.

9.3. **Solicitud.-** Petición del usuario para el mantenimiento correspondiente.

9.4. **Sistema de Soporte de Tickets.-** sistema de autogeneración de tickets para la atención de usuarios que hacen uso de equipos de cómputo.

9.5. **Sistema Informático.-** Es un conjunto de elementos necesarios para la realización y utilización de aplicaciones informáticas: Hardware, Software, Personal informático, Información.

9.6. **Software.-** Conjunto de programas, documentos, procesamientos y rutinas asociadas con la operación de un sistema de computadoras, es decir, la parte intangible o lógica de una computadora.

9.7. **Ticket.-** numero derivado de la solicitud de servicio generada por un usuario.

Huancavelica, enero del 2014

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL HUANCAVELICA GERENCIA ASESORIA JURIDICA

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL HUANCAVELICA GERENCIA PLAN Y PRESUPUESTO

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL HUANCAVELICA SUB GERENCIA DE RACIONALIZACIÓN ESTADISTICA E INFORMATICA

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL HUANCAVELICA UNIDAD INFORMATICA

Municipalidad Provincial de HUANCAVELICA
Emblemática emprendedora y futurista
Mano a mano con el pueblo
GESTIÓN EDIL 2011 - 2014

ANEXO N° 1

SOLICITUD DE MANTENIMIENTO

NOMBRE DE LA UNIDAD ORGANICA	*N[ro.] de ticket:*

SISTEMA DE SOFTWARE
SISMUNI( ) RENTAS( ) PLANILLA( ) CAJA( ) ASISTENCIA( ) SYTRA( )

MANTENIMIENTO QUE SE REQUIERE
DETALLE:

CARGO QUE DESEMPEÑA

DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE		
OMBRE COMPLETO DEL SOLICITANTE	DNI	MODALIDAD DE CONTRATO

FECHA:	*FIRMA Y SELLO DEL SOLICITANTE*

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL HUANCAVELICA GERENCIA ASESORIA JURIDICA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL HUANCAVELICA GERENCIA PLAN. Y PRESUPUESTO
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL HUANCAVELICA SUB GERENCIA DE RACIONALIZACION ESTADISTICA E INFORMATICA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL HUANCAVELICA UNIDAD INFORMATICA

Municipalidad Provincial de HUANCAVELICA
Emblemática, emprendedora y sostenible
Mano a mano con el pueblo
GESTIÓN EDIL 2011 - 2014

ANEXO N° 2

REPORTE DE MANTENIMIENTO

UNIDAD DE INFORMATICA	N^ro. de ticket:

AREA DE DESARROLLO DE SOFTWARE

SISTEMA DE SOFTWARE

SISMUNI( ) RENTAS( ) PLANILLA( ) CAJA( ) ASISTENCIA( ) SYTRA( )

MODULO

TIPO DE MANTENIMIENTO

DETALLE: (*anexar líneas de código mantenidas*)

RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO

NOMBRE COMPLETO	DNI	CARGO QUE DESEMPEÑA

FECHA	FIRMA Y SELLO DE RESPONSABLE