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

Municipalidad Provincial de HUANCAVELICA
Emblemática, emprendedora y saludable

Mano a mano con el pueblo

GESTIÓN EDIL 2011 - 2014

DIRECTIVA N 002-2014-MPH

"NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL MANTENIMIENTO DEL HARWARE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAVELICA"

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL HUANCAVELICA GERENCIA ASESORIA JURIDICA

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAVELICA GERENCIA PLAN Y PRESUPUESTO

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL HUANCAVELICA SUB GERENCIA DE RACIONALIZACIÓN ESTADISTICA E INFORMATICA

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL HUANCAVELICA UNIDAD INFORMATICA

GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

SUB GERENCIA DE RACIONALIZACION, ESTADISTICA E INFORMATICA

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAVELICA
SUB GERENCIA SECRETARIA GENERAL Y GESTION

RESOLUCIÓN GERENCIAL Nº 090-2014-GM/MPH

Huancavelica, 27 de febrero 2014

VISTO:

El Informe N° 273-OF.INFOR/MPH-2013, de la Unidad de Informática, el Informe Nº 010-2014-SGREI-GPP/MPH., de la Sub Gerencia de Racionalización, Estadística e Informática y el Informe Nº 034-2014-GPP/MPH., de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, mediante el cual remiten la propuesta de la Directiva N° 002-2014/MPH: "Normas y Procedimientos para el Mantenimiento de Hardware 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 N° 002-2014/MPH: "Normas y Procedimientos para el Mantenimiento de Hardware 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, promover el mantenimiento preventivo y correctivo de hardware utilizados en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, para lograr su óptimo funcionamiento, la continuidad de servicio y la protección de la información procesada y almacenada en ellos;

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 Específicas, IX Disposiciones Generales y X 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 "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 065-2014-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° 002-2014/MPH: "Normas y Procedimientos para el Mantenimiento de Hardware de la Municipalidad Provincial de Huancavelica", la misma que consta de un anillado de ocho (08) 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
Emprendedora, emprendedora y solidaria
Mano a mano con el pueblo
GESTIÓN EDIL 2011 - 2014

DIRECTIVA N° 002-2014-MPH

"NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL MANTENIMIENTO DEL HARWARE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAVELICA"

I. OBJETIVO.

Establecer las disposiciones que garanticen el adecuado mantenimiento preventivo y correctivo del hardware de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.

II. FINALIDAD.

Promover el mantenimiento preventivo y correctivo de hardware utilizados en la Municipalidad Provincial de Huancavelica para lograr su óptimo funcionamiento, la continuidad de servicio y la protección de la información procesada y almacenada en ellos.

III. ALCANCE.

La presente directiva es de aplicación en la Unidad de Informática (Soporte Técnico) de la Sub Gerencia de Racionalización Estadística e Informática.

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. 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.

4.5. 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.

4.6. 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.

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

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

4.9. 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 la Unidad de Informática, los trabajadores y todas las unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica que estén relacionadas con la presente directiva.

VI. VIGENCIA.

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

VII. MECANICA OPERATIVA.

7.1. El mantenimiento preventivo y correctivo del Hardware se realiza a través del registro del sistema de ticket **(tipo de incidencia)** deberá generar el número de tickets donde ingresara un estado **"abierto"** para la atención.

7.2. El responsable de Soporte Técnico atenderá la solicitud registrada que se encontrara en estado de **"asignado".**

7.3. El responsable de Soporte Técnico ingresara al modulo de **"seguimientos"** donde se efectuara la reparación y/o atención.

7.4. Cuando la reparación y/o atención se haya realizado satisfactoriamente la solicitud registrada ingresara a un estado de **"atendido".**

7.5. El mantenimiento del parque informático deberá realizarse preferentemente en el mes de **Enero** y **Junio,** para ello se deberá rellenar los formatos: **Acta de Mantenimiento del Parque Informático de la MPH. Anexo N° 1. y Parque Informático por Usuario anexo N° 2.**

7.6. Para el mantenimiento del sistema operativo se realizara como mínimo dos veces al año.

7.7. Para el mantenimiento del sistema operativo se deberá realizar la eliminación de archivos temporales, eliminación de registros, desfragmentación de disco duro, y eliminación de virus o reinstalación del sistema operativo.

VIII. DISPOCISIONES ESPECÍFICAS.

8.1. El mantenimiento preventivo y correctivo de hardware es una actividad que se debe realizar por lo menos dos veces al año.

8.2. El mantenimiento preventivo y correctivo del parque informático se realizara en los meses de **Enero y Julio.**

IX. DISPOSICIONES GENERALES.

9.1. El mantenimiento de hardware es una actividad que se debe realizar de manera ordenada estableciendo prioridades.

9.2. La Unidad de Informática a través del Soporte Técnico es responsable del óptimo funcionamiento del mantenimiento del hardware de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.

X. GLOSARIO DE TERMINOS.

10.1. **Hardware:** Son todos los dispositivos y componentes físicos que realizan las tareas de entrada y salida, también se como la parte dura o física del computador. La mayoría de las computadoras están organizadas de la siguiente forma:
Los dispositivos de entrada (Teclados, Lectores de Tarjetas, Lápices Ópticos, Lectores de Códigos de Barra, Escáner, Mouse, etc.) y salida (Monitor, Impresoras, Plotters, Parlantes, etc.) y permiten la comunicación entre el computador y el usuario.

10.2. **Administrador de la red:** Persona o personas encargadas de asignar los derechos de acceso adecuados a la red y las claves de acceso a los usuarios.

10.3. **Aplicativo informático especializado:** Tipo de programa informático diseñado como herramienta para permitir que un usuario realice uno o diversos tipos de trabajo.

10.4. **Backup:** Copia de seguridad parcial o total de información importante de disco duro, CDs, bases de datos u otro medio de almacenamiento. Esta copia de respaldo debe ser guardad en algún otro sistema de almacenamiento masivo, de modo que pueda ser recuperada en caso de pérdida de la copia original.

10.5. **Disco duro:** Dispositivo magnético que almacena todos los programas y datos de la computadora. Conserva la información

aun con la perdida de energía, empleando un sistema de grabación magnética digital.

10.6. **Equipos de computo:** Computadoras (de escritorio y portátiles), impresoras multifuncionales, escáner.

10.7. **Mantenimiento correctivo:** Acción que se realiza cuando el equipo de cómputo presenta una falla. El mantenimiento correctivo incluye el diagnostico sobre la falla del equipo.

10.8. **Mantenimiento preventivo:** Acción que permite detectar fallas repetitivas, disminuir los puntos muertos por paradas, aumentar la vida útil de los equipos, disminuir costos de reparación, detectar puntos débiles en la instalación, entre otras ventajas.

10.9. **Programa fuente:** Argumento escrito por el programador para plantear al programador el proceso que debe ejecutar.

10.10. **Red informática:** Conjunto de equipos conectados por medio de cables, señales, ondas o cualquier otro método de transmisión de datos, que comparten información, servicios, entre otros.

10.11. **Servidor:** Computadora que, formando parte de una red, provee servicios a otras computadoras denominada computadoras clientes.

10.12. **Soporte técnico:** Conjunto de servicios por medio de los cuales se proporciona asistencia en relación con el funcionamiento del hardware de una computadora, o de algún otro dispositivo electrónico y mecánico. En general los servicios de soporte técnico suponen brindar ayuda al usuario para resolver determinados problemas con algún producto.

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

Huancavelica, enero del 2014

Municipalidad Provincial de HUANCAVELICA
Emprendedora, Innovadora y Solidaria
Mano a mano con el pueblo
GESTIÓN EDIL 2011 - 2014

ANEXO N°1

ACTA DE MANTENIMIENTO DEL PARQUE INFORMÁTICO DE LA MPH

CLIENTE:	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAVELICA
FECHA:	UNIDAD ORGANICA

MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO

CPU		TECLADO		MONITOR	
IMPRENSORA		SCANER		LAPTOP	
PARLANTES		MAUSE		ESTABILIZADOR	
FUENTE DE ALIMENTACION					

DETALLES:

CONFORMIDAD: *SE DEJA CONSTANCIA DE LA RECEPCION DEL EQUIPO DE COMPUTO EN BUEN ESTADO DE FUNCIONAMIENTO, SE DA CONFORMIDAD DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO.*

PERSONAL ENCARGADO	TECNICO ENCARGADO DE MANTENIMIENTO
NOMBRE Y APELLIDOS:	NOMBRE Y APELLIDOS:
CARGO:	DNI:
FIRMA:	FIRMA:
SELLO:	SELLO:

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL HUANCAVELICA
SUB GERENCIA DE RACIONALIZACION ESTADISTICA E INFORMATICA

Municipalidad Provincial de HUANCAVELICA
Mano a mano con el pueblo
GESTIÓN EDIL 2011 - 2014

ANEXO N° 2

PARQUE INFORMÁTICO POR USUARIO

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAVELICA							
UNIDAD ORGANICA							
CPU					**N° PATRIMONIO**		
PLACA MADRE:					**N° SERIE**		
MICROPROCESADOR:							
MEMORIA:							
DISCO DURO:					**N° SERIE**		
TARJETA DE RED:							
TARJETA DE VIDEO:							
TARJETA DE SONIDO:							
CASE:							
COLOR:							
LECTORA:					**N° SERIE**		
MONITOR					**N° PATRIMONIO**		
MARCA:					**N° SERIE**		
PULGADAS:							
COLOR:							
MOUSE					**N° PATRIMONIO**		
TIPO:					**N° SERIE**		
MARCA:							
COLOR:							
TECLADO					**N° PATRIMONIO**		
MARCA:					**N° SERIE**		
COLOR:							
IMPRESORA							
TIPO:					**N° SERIE**		
MARCA:							
COLOR:							
ESCANER					**N° PATRIMONIO**		
TIPO:					**N° SERIE**		
MARCA:							
COLOR:							
PARLANTES					**N° PATRIMONIO**		
MARCA:					**N° SERIE**		
COLOR:							
ESTABILIZADOR- UPS					**N° PATRIMONIO**		
TIPO:					**N° SERIE**		
MARCA:							
COLOR:							
LICENCIA	**Si**		**No**		**AÑO**		
SOFTWARES							
OBSERVACIONES:							

USUARIO	
NOMBRE Y APELLIDOS:	
CARGO:	
FIRMA Y SELLO:	

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL HUANCAVELICA
SUB GERENCIA DE RACIONALIZACIÓN