



BELLAVISTA
confía en ti

GERENCIA MUNICIPAL

“Año de la Universalización de la Salud”

Resolución de Gerencia N° 064-2020-MDB/GM

Bellavista, 29 de diciembre de 2020

EL GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELLAVISTA

VISTO:

El Informe N° 090-2020-MDB-GM/SGTIC de la Sub Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones y el Informe Legal N° 176-2020-GAJ/MDB de la Gerencia de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, el primer párrafo del artículo 194 de la Constitución Política del Perú, precisa que las Municipalidades son órganos de Gobierno Local y tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Asimismo, el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades, al referirse a la autonomía de los Gobiernos Locales, precisa que ésta emana de la Constitución y radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico.

Que, mediante Resolución Ministerial N° 246-2007-PCM se aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana “NTP-ISO/IEC 17799:2007 EDI. Tecnología de la Información. Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información. 2ª Edición”, en todas las Entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.

Que, el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de Bellavista, aprobado mediante Ordenanza Municipal N° 011-2017-CDB, establece en su artículo 62 que la Sub Gerencia de Tecnología de la Información tiene entre sus funciones: administrar el sistema de red local, velando por un adecuado uso, tanto del hardware como del software a fin de lograr su óptimo rendimiento; formular y supervisar la aplicación de los planes de contingencias y de seguridad de la información que aseguren la continuidad de la gestión de la Municipalidad, para la implementación de los planes mencionados; formular, elaborar y ejecutar el plan de contingencia informático y de comunicaciones, a fin de garantizar la normal operatividad de la red, los servicios de internet, correo electrónico y transmisión de datos.

Que, bajo este marco normativo, mediante Informe N° 090-2020-MDB-GM/SGTIC del 9 de noviembre de 2020, la Sub Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones presenta para su aprobación un proyecto de procedimiento de mantenimiento de equipos de cómputo y solicitud de accesos, documento que permitirá tener una correcta administración de los mantenimientos





BELLAVISTA
confía en ti

GERENCIA MUNICIPAL

“Año de la Universalización de la Salud”

preventivos y correctivos en los equipos de cómputo y tener un control de los accesos a los sistemas y a los recursos tecnológicos.

Que, mediante Informe Legal N° 176-2020-GAJ/MDB del 24 de noviembre de 2020, la Gerencia de Asesoría Jurídica emite opinión favorable a la aprobación del Procedimiento de Mantenimiento de Equipos de Cómputo y Solicitud de Accesos.

Que, mediante Resolución de Alcaldía N° 553-2019-MDB/AL del 4 de setiembre de 2019 se delegó en el Gerente Municipal la facultad de aprobar directivas y documentos de carácter normativo necesarios para conducir la gestión técnica, financiera y administrativa de la Municipalidad;

Estando a lo expuesto, con el visto bueno de la Gerencia de Asesoría Jurídica y de la Sub Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones; en concordancia con la opinión emitida en el Informe Legal N° 176-2020-GAJ/MDB y de conformidad a las atribuciones delegadas a la Gerencia Municipal mediante Resolución de Alcaldía N° 553-2019-MDB/AL;

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Aprobar el **PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y SOLICITUD DE ACCESOS**, cuyo texto forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Encargar a todas las gerencias y subgerencias de la entidad el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución; debiendo la Sub Gerencia de Tecnología de la Comunicación y Comunicaciones el monitoreo de su cumplimiento.

ARTÍCULO TERCERO.- Encargar a la Sub Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional www.munibellavista.gob.pe y en el Portal de Transparencia Estándar de la Municipalidad Distrital de Bellavista.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

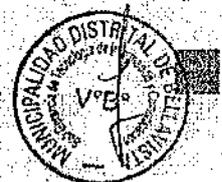
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELLAVISTA
CESAR AUGUSTO AGUIAR VILLAR
Gerente Municipal



2020

Procedimiento Mantenimiento Equipos de Cómputo y Solicitud de Accesos

Unidad Ejecutiva de Tecnología de la
Información y Comunicaciones



	Código	11SGTIC02
Unidad Orgánica Responsable	Sub Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones	
Nombre del Procedimiento	Mantenimiento de equipos de cómputo y solicitud de accesos	

I. FINALIDAD

La Sub Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones tiene como función brindar el soporte técnico en hardware y software de todos los equipos y sistemas instalados y velar por su adecuado mantenimiento.

II. BASE LEGAL

- Ordenanza Municipal N° 011 -2017-CDB / ROF de la SGTIC -MDB
- Resolución Ministerial N° 246-2007-PCM que aprueba el uso de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 17799:2007 EDI. Tecnología de la Información. Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información. 2a. Edición", en todas las entidades del Sistema Nacional de Informática.
- Resolución Gerencial 065-2019-MDB/GM que aprueba la directiva del correcto uso de equipos de cómputo y sistemas informáticos de la Municipalidad de Bellavista.

III. DURACION

Mantenimiento Correctivo: Depende del alcance de la corrección del equipo de cómputo y si es que es necesario la compra de componentes tecnológicos o coordinaciones con proveedor.

Mantenimiento Preventivo: Depende el plan de mantenimiento preventivo

Solicitud de Acceso a recursos tecnológicos: 24 horas a partir de la aprobación del funcionario

Solicitud de Acceso a sistemas: 24 horas a partir de la aprobación del funcionario.

IV. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO

1) MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO



PASO	UNIDAD ORGÁNICA	ROL	TAREA	DESCRIPCION
1	Área usuaria	Usuario	Reportar incidencia	<p>Informar la incidencia del servicio informático.</p> <p>El usuario podrá informar a través de medios institucionales, indicando al Encargado de soporte todos los pormenores de su requerimiento.</p> <p><u>Medios institucionales permitidos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico - Documento interno <p>→ Ir al paso 2</p>
2	Sub Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Encargado de soporte	Tipificar y clasificar	<p>Con la información brindada por el usuario, se procede tipificar y clasificar la interrupción.</p> <p>→ Ir al paso 3</p>
3	Sub Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Encargado de soporte	Asignar técnico	<p>Considerar tipo y prioridad del requerimiento, además de la disponibilidad de técnico.</p> <p>→ Ir al paso 4</p>
4	Sub Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Técnico soporte	Analizar y diagnosticar	<p>Se procede con la revisión física del equipo y se evalúa la solución.</p> <p>Es un requerimiento conocido: → (ir al paso 5)</p> <p>No es un requerimiento conocido: Si el error encontrado no es habitual o se desconoce la solución se escala a otro nivel. → (ir al paso 6)</p>
5	Sub Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Técnico soporte	Dar solución	<p>Dar solución a la solicitud planteada.</p> <p>→ (ir al paso 13)</p>



6	Sub Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Técnico soporte	Escalar	<p>Procederá en comunicar al nivel correspondiente todos los detalles de lo encontrado durante la primera verificación.</p> <p>Se Cuenta con Garantía: → (ir al paso 12)</p> <p>No se Cuenta con Garantía: → (ir al paso 7)</p>
7	Sub Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Encargado de Soporte	Investigar y Diagnosticar	<p>Se evalúa soluciones y alternativas</p> <p>Se requiere compra: → (ir al paso 8)</p> <p>No se requiere compra y da solución: → (ir al paso 13)</p>
8	Sub Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Encargado de Soporte	Solicitar Adquisición	<p>Se procede a elaborar las especificaciones técnicas y enviarlas al área usuaria visadas por el Sub gerente de Tecnologías de Información y el encargado de soporte.</p> <p>→ (ir al paso 9)</p>
9	Área usuaria	Usuario	Realizar compra	<p>El funcionario responsable procederá con el proceso de las compras para atender requerimiento.</p> <p>→ (ir al paso 10)</p>
10	Área usuaria	Usuario	Comunicar adquisición	<p>El funcionario responsable del área usuaria procederá a informar al encargado de soporte la compra.</p> <p>→ (ir al paso 11)</p>
11	Sub Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Encargado de Soporte	Coordinar y dar solución	<p>Con los equipos comprados se procede a reparar el equipo de cómputo.</p> <p>→ (ir al paso 13)</p>



12	Proveedor	Proveedor / Encargado de soporte	Dar solución	El proveedor procede a realizar gestiones para solucionar el inconveniente reportado con la supervisión del personal de SGTIC. → (ir al paso 13)
13	Área usuaria	Usuario	Validar solución	Verificar y dar conformidad de solución → (ir al paso 14)
14	Sub Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Encargado de Soporte	Cerrar de incidencia	Registrar y archivar formato de atención de soporte técnico.

2) MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO

PASO	UNIDAD ORGÁNICA	ROL	TAREA	DESCRIPCION
1	Sub Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Sub Gerente de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Elaborar plan	Se elaborará un plan de mantenimiento de equipos de cómputo indicando fechas, las acciones a realizar y el motivo. El mantenimiento preventivo se realizará 1 vez año como mínimo. → (ir al paso 2)
2	Sub Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Sub Gerente de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Informar y agendar trabajos	Se informará a las unidades orgánicas sobre las acciones a realizar. → (ir al paso 3)
3	Sub Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Encargado de Soporte	Ejecutar plan	Se ejecutará el plan preventivo en cada equipo de cómputo mencionado en el plan conjuntamente con el técnico de soporte. → (ir al paso 4)



4	Área usuaria	Usuario	Validar servicio	Verificar y dar conformidad del mantenimiento preventivo. Caso contrario se resuelve en la gestión de incidencias correctiva. → (ir al paso 5)
5	Sub Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Encargado de Soporte	Cerrar de incidencia	Registrar y archivar formato de atención de soporte técnico

3) SOLICITUD DE ACCESO

3.1 SOLICITUD DE ACCESO A LOS SISTEMAS INFORMATICOS

PASO	UNIDAD ORGÁNICA	ROL	TAREA	DESCRIPCION
1	Área usuaria	Usuario	Solicitar acceso a los sistemas informáticos	El usuario solicita acceso a un sistema informático de la Municipalidad (agregar, modificar, eliminar) → (ir al paso 2)
2	Área usuaria	Funcionario	Aprobar solicitud de acceso	El funcionario aprueba la solicitud de acceso por: - Correo electrónico - Documento interno Dirigiéndose al Sub Gerente de Tecnologías de Información y Comunicaciones. En caso solicite acceso a un sistema que no es de su alcance, se solicitará confirmación al otro funcionario. Ejemplo: No se puede dar acceso al sistema de Rentas a la Gerencia de Sociales. → (ir al paso 3)
3	Sub Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Coordinador de accesos	Brinda acceso	Brinda los accesos aprobados por funcionario de área usuaria. → (ir al paso 4)
4	Área usuaria	Usuario	Validar solicitud	Verificar y dar conformidad de la solicitud. → (ir al paso 5)



5	Sub Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Coordinador de accesos	Cerrar solicitud	Registrar y archivar formato de atención de solicitud.
---	---	------------------------	------------------	--

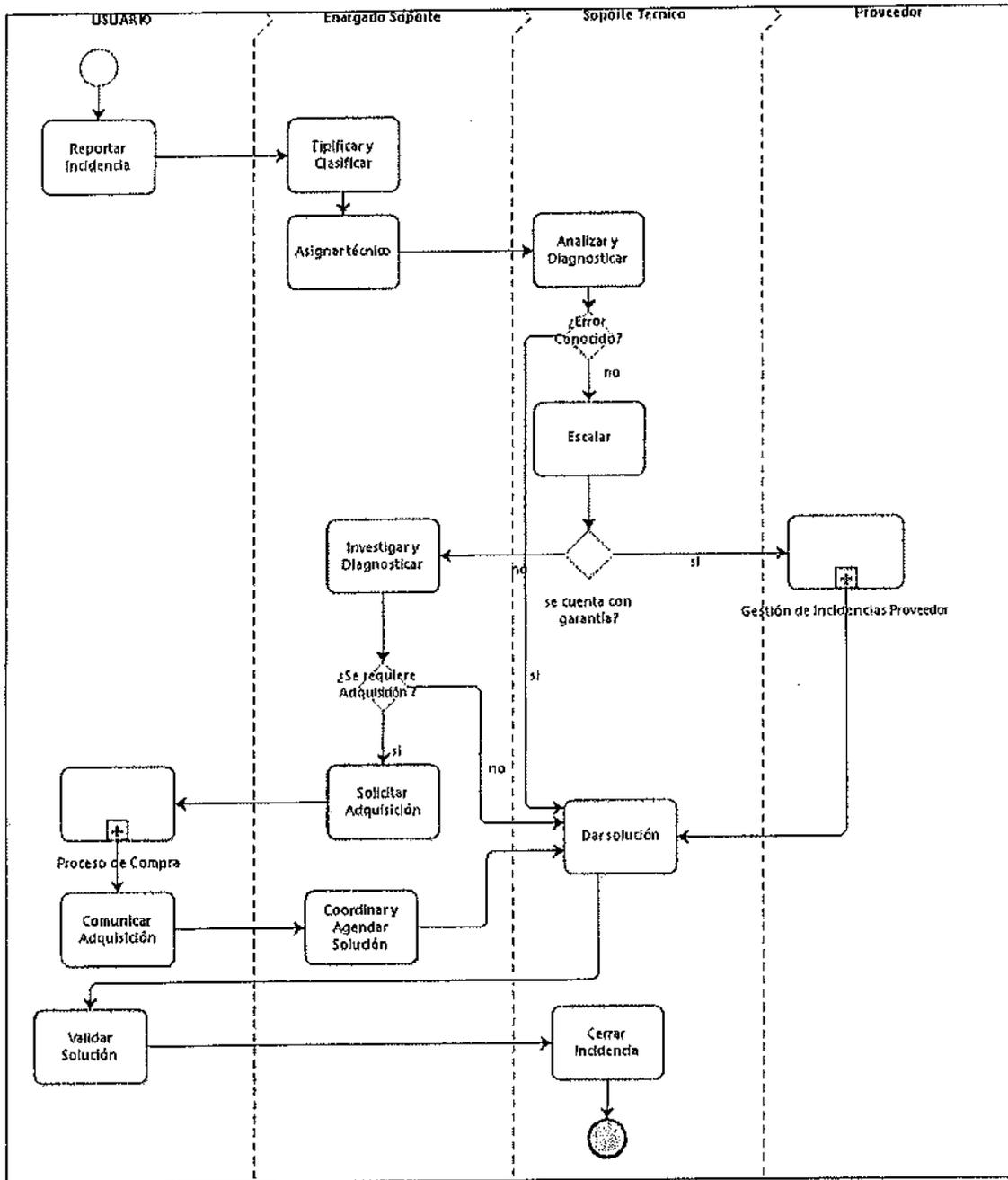
3.2 SOLICITUD DE ACCESO A LOS RECURSOS TECNOLOGICOS

PASO	UNIDAD ORGÁNICA	ROL	TAREA	DESCRIPCION
1	Área usuaria	Usuario	Solicitar acceso a los recursos tecnológicos	El usuario solicita acceso a algún recurso tecnológico de la Municipalidad: <ul style="list-style-type: none"> - Carpeta compartida - Dominio - Correo electrónico - Acceso remoto - Internet - Red - Telefonía - Impresiones <p>→ (ir al paso 2)</p>
2	Área usuaria	Funcionario	Aprobar solicitud de acceso	El funcionario aprueba la solicitud de acceso por: <ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico - Documento interno Dirigiéndose al Sub Gerente de Tecnologías de Información y Comunicaciones. <p>→ (ir al paso 3)</p>
3	Sub Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Encargado de Soporte	Brindar acceso	Brinda los accesos aprobados por funcionario de área usuaria. <p>→ (ir al paso 4)</p>
4	Área usuaria	Usuario	Validar solicitud	Verificar y dar conformidad de la solicitud. <p>→ (ir al paso 5)</p>
5	Sub Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Encargado de Soporte	Cerrar solicitud	Registrar y archivar formato de atención de solicitud.

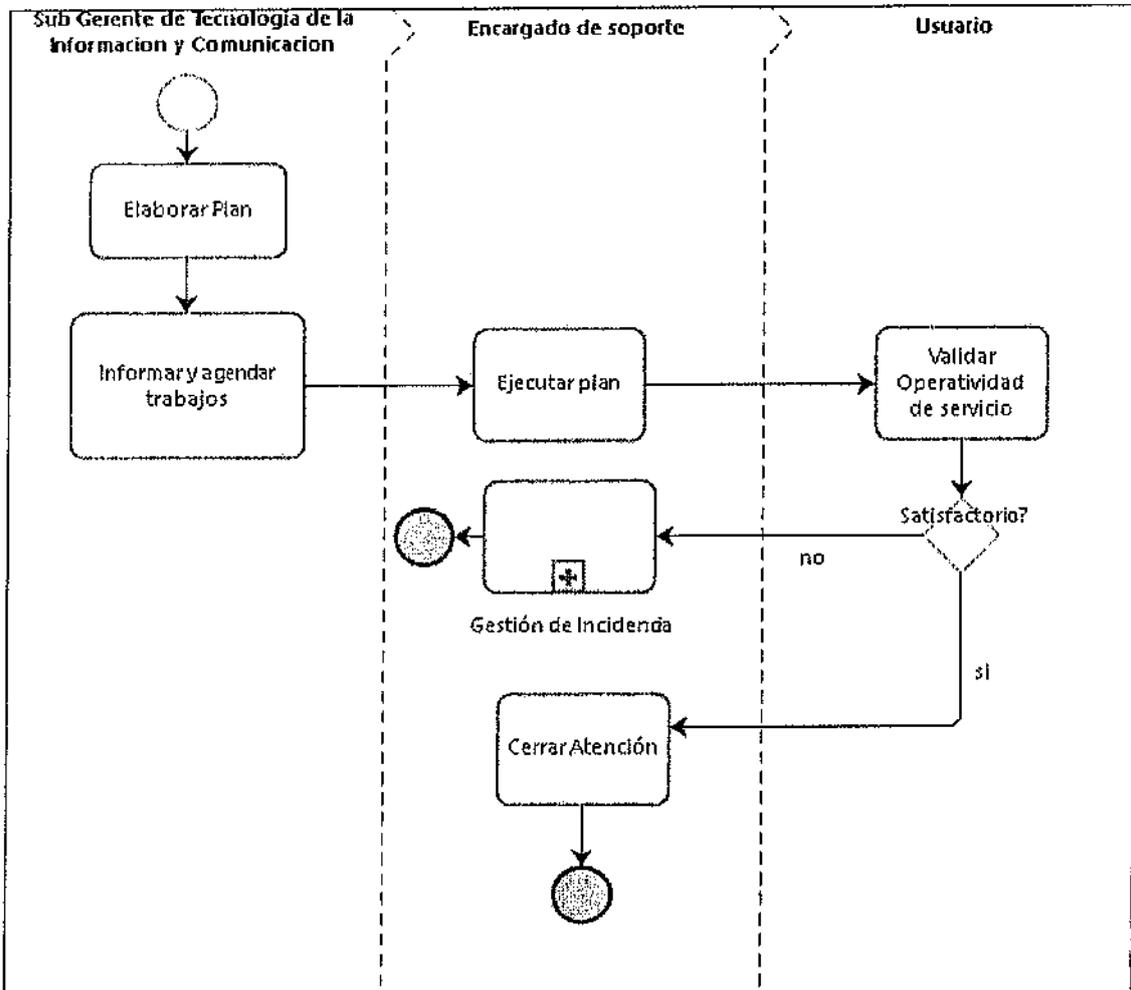


V. DESCRIPCION GRAFICA DEL PROCEDIMIENTO

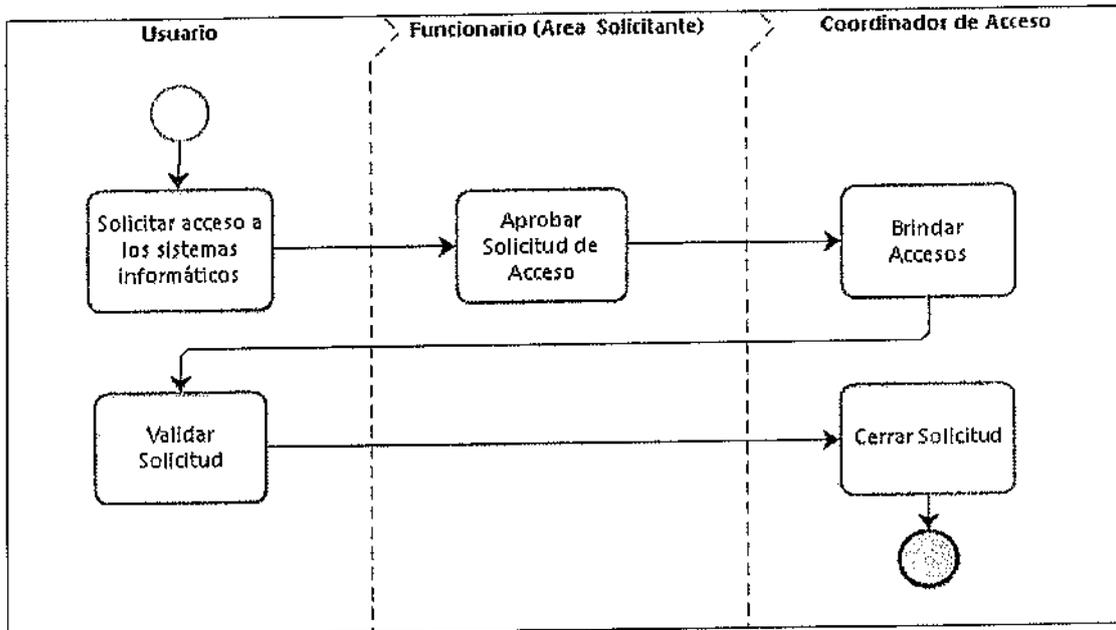
ANEXO 1 – MANTENIMIENTO CORRECTIVO



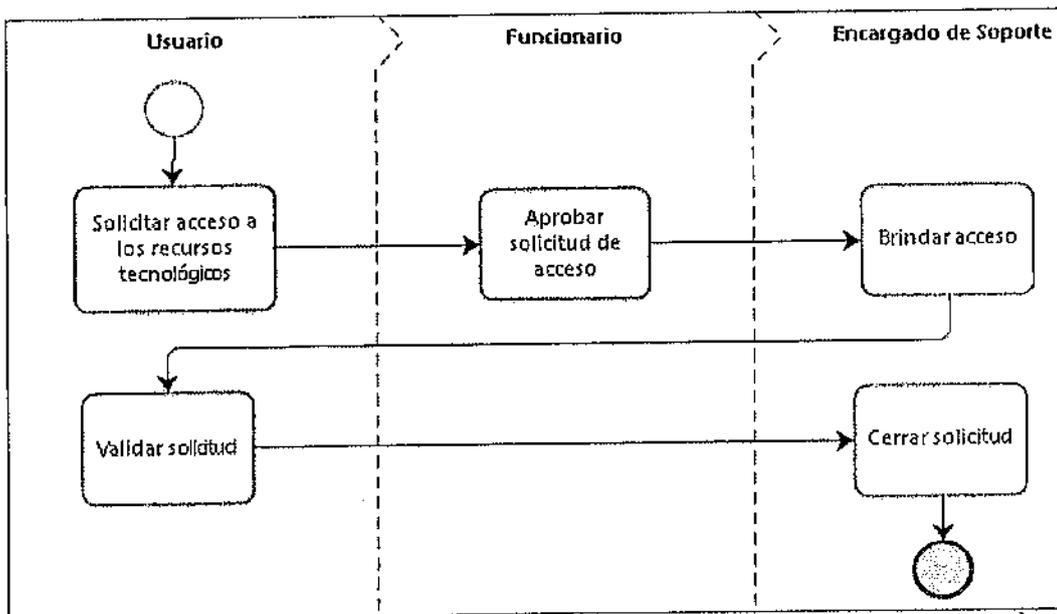
ANEXO 2 - MANTENIMIENTO PREVENTIVO



ANEXO 3 - ACCESO A SISTEMAS INFORMATICOS



ANEXO 4 - ACCESO A SISTEMAS INFORMATICOS



ANEXO 5 – FORMATO DE ATENCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO

 BELLAVISTA confía en ti	Sub Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicación			F01
	Formato de Atención de Soporte Técnico			V:0.1
Atención N°	Fecha/hora	Requerido:	Atendido:	Solucionado:
DATOS GENERALES				
Unidad Orgánica :			Tipo de atención:	Preventivo / Correctivo / Solicitud
Nombre Solicitante :			Numero Contacto:	
SERVICIO				
<input type="checkbox"/> Estación de Trabajo	<input type="checkbox"/> Impresiones	<input type="checkbox"/> Dominio	<input type="checkbox"/> Sistema Municipalidad	<input type="checkbox"/> Información compartida
<input type="checkbox"/> Telefonía	<input type="checkbox"/> Internet	<input type="checkbox"/> Correo	<input type="checkbox"/> Resguardo de información	<input type="checkbox"/> Video vigilancia interna
Dispositivo		Código Patrimonial:		
<input type="checkbox"/> Monitor	<input type="checkbox"/> Teléfono	<input type="checkbox"/> Scanner	<input type="checkbox"/> Mouse	<input type="checkbox"/> Switch
<input type="checkbox"/> CPU	<input type="checkbox"/> Impresora	<input type="checkbox"/> Supresor	<input type="checkbox"/> Teclado	<input type="checkbox"/> Firewall
Detalle Atención		Diagnostico		
Solución		Observación		
Nombre /firma Técnico		Nombre /firma Usuario		

