



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS
GERENCIA MUNICIPAL

“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N.º 206 -2017-GM/MDC

Comas, 5 de octubre de 2017

VISTO: El Informe N.º 114-2017-SGGP-GPPR/MC, de fecha 2 de octubre de 2017, de la Subgerencia de Gestión de Procesos, el Informe N.º 207-2017-GPPR-GM/MC, de fecha 4 de octubre de 2017, de la Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización; y,

CONSIDERANDO:

Que, el Art. 194º de la Constitución, señala que los Órganos de Gobierno Local son las Municipalidades Provinciales y Distritales, las cuales tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia; lo cual es concordante con lo dispuesto en el Artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades – Ley N.º 27972 y que dicha autonomía radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativo y de administración con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, el Decreto Supremo N.º 004-2013-PCM establece entre los objetivos específicos de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública: “4. Implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas”;

Que, entre los componentes contemplados en la referida norma, se señala que la implementación de la Gestión por Procesos en una Entidad Pública permite direccionar a convertirse en una gestión al servicio del ciudadano, por lo que necesariamente deberá cambiar el tradicional modelo de organización funcional y migrar hacia una organización por procesos contenidos en las “cadenas de valor” de cada entidad, que aseguren que los bienes y servicios públicos de su responsabilidad generen resultados e impactos positivos para el ciudadano;

Que, en ese marco de modernización, la Municipalidad Distrital de Comas viene implementando un Sistema de Gestión de Calidad, bajo los estándares de la Norma Internacional ISO 9001:2015, el cual consiste en promover la adopción de un enfoque por procesos, al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del ciudadano mediante el cumplimiento de requisitos de su norma;

Que, a efectos de aportar valor al referido sistema, la Subgerencia de Gestión de Procesos, ha elaborado y aprobado, de manera consensuada, con los dueños del referido proceso, el proyecto de Directiva denominada: “**PROCEDIMIENTO DE RESPALDO DE LA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS**”, el cual cuenta, además, con el visto bueno de la Gerencia de Asuntos Jurídicos;

Que, en uso de las competencias establecidas en el artículo 79 del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de Comas, la Subgerencia de Gestión de Procesos, cumplió con analizar el referido proyecto de directiva, emitiendo el Informe técnico N.º 114-2017-SGGP-GPPR/MC, de fecha 2 de octubre de 2017;

Que, mediante Informe N.º 207-2017-GPPR-GM/MC, de fecha 4 de octubre de 2017, la Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización, en atención a la propuesta de la directiva en mención e informe N.º 114-2017-SGGP-GPPR/MC, solicita a la Gerencia Municipal, a efectos de ser aprobada mediante Resolución de Gerencia Municipal;



2017



MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE
COMAS

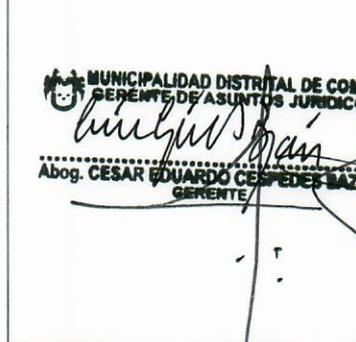


[PROCEDIMIENTO DE RESPALDO DE LA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS]



El presente documento tiene por finalidad, establecer los lineamientos generales para el aseguramiento y conservación de la información electrónica de los diferentes procesos que están involucrados en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, así como también satisfacer a las áreas usuarias internas respecto sus requerimientos para un mejor desarrollo de sus actividades

PROCEDIMIENTO DE RESPALDO DE LA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	21.09.2017	Documento Inicial
FORMULADO GERENTE DE INFORMÁTICA, ESTADÍSTICA Y GOBIERNO ELECTRÓNICO	REVISADO Y VISADO SUBGERENTE DE GESTIÓN DE PROCESOS	REVISADO Y VISADO GERENCIA DE PLANIFICACIÓN, PRESUPUESTO Y RACIONALIZACIÓN
 <p>MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS GERENCIA DE INFORMÁTICA, ESTADÍSTICA Y GOBIERNO ELECTRÓNICO ----- CÉSAR EDUARDO CASTILLO CARDOZA GERENTE</p>	 <p>MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización Sub Gerente de Gestión de Procesos ----- ABEL HUALPA GALINDO SUB GERENTE</p>	 <p>MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS GERENCIA DE PLANIFICACIÓN PRESUPUESTO Y RACIONALIZACIÓN ----- VERÓNICA GRACIELA BARRÓN TINOCO GERENTE</p>
REVISADO Y VISADO GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS	APROBADO GERENCIA MUNICIPAL	
 <p>MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS GERENTE DE ASUNTOS JURÍDICOS ----- Abog. CÉSAR EDUARDO CESPÉDES BAZÁN GERENTE</p>	 <p>MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS GERENCIA MUNICIPAL ----- SR. JOSE MANUEL GUILLERMO CALVO ANDRADE GERENTE (6)</p>	



1. OBJETIVO	
	Establecer los lineamientos generales para el aseguramiento y conservación de la información electrónica de los diferentes procesos que están involucrados en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, así como también satisfacer a las áreas usuarias internas respecto sus requerimientos para un mejor desarrollo de sus actividades.
2. ALCANCE	
	Aplica a los procesos que intervienen en el Sistema de gestión de Calidad, los cuales son los procesos de: Gestión de Desarrollo Económico, Gestión de Tecnología de la Información, Gestión de Recursos Humanos, Gestión de Logística y Servicios Generales y Proceso de Gestión de Atención al Ciudadano, las cuales pertenecen a la Municipalidad de Comas.
3. RESPONSABILIDADES	
	<p>Gerente de Planificación, presupuesto y racionalización: Es responsable de revisar y aprobar el presente procedimiento.</p> <p>El Gerente de Informática, estadística y gobierno electrónico: Es responsable de la elaboración del presente procedimiento, así como de la supervisión en el correcto desarrollo de las actividades de conservación de la información electrónica y atención de requerimientos por el usuario.</p> <p>Analista Programador de Sistemas: Es responsable de realizar el respaldo de la información electrónica correspondiente a los procesos que intervienen en el alcance del sistema de gestión de calidad.</p> <p>Responsable de Proceso: Son responsables de acudir a las necesidades o inconvenientes que se presenten en su proceso para realizar las coordinaciones correspondientes con el Proceso de Tecnología de la Información.</p> <p>Subgerente de Procesos: Revisará y visará el presente procedimiento con el fin de verificar el cumplimiento de los lineamientos.</p> <p>Gerente de Asuntos jurídicos: Revisará el presente procedimiento en función a los requisitos legales exigibles, de acuerdo a las normatividades y leyes peruanas.</p> <p>Gerente Municipal: Es responsable de aprobar el presente procedimiento, verificando el correcto funcionamiento de los lineamientos establecidos</p>
4. DEFINICIONES	
	<p>Solicitud de Requerimiento. - Es un proceso que tiene como finalidad sustentar la necesidad de obtener la atención de una necesidad o tomar las acciones correctivas del caso para un mejor desempeño de las actividades por las áreas usuarias.</p> <p>Backup: Copia de seguridad de la información</p> <p>Servidor: Computador Central en donde se encuentra almacenado la data del Sistema Informático.</p> <p>Memoria USB: Dispositivo de almacenamiento donde se guarda la información respaldada para poder llevarla fuera de las instalaciones de la organización.</p>
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	



- ❖ Norma ISO 9001:2015: Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad
- ❖ Norma ISO 9000: Fundamentos y vocabulario
- ❖ Directiva del buen uso de las computadoras personales, periféricos, software institucional y servicios informáticos de red.
- ❖ Directiva de respaldo de sistemas (Backup)
- ❖ Directiva del uso del Sistema SIAF
- ❖ Manual del uso GESDOC-WEB
- ❖ POI de Gestión de Tecnología de la Información
- ❖ Plan de Contingencia

6. METODOLOGIA

6.1. Mantenimiento de los Sistemas Informáticos

- ❖ El analista programador de sistemas realiza el mantenimiento del hardware (Equipos de cómputo) los cuales son a solicitud de requerimiento por el usuario, el cual sería el subgerente del proceso que requiere el mantenimiento.
- ❖ El requerimiento del mantenimiento del hardware de los equipos de cómputo se realiza mediante un memo enviado del subgerente del proceso solicitante al Gerente de informática, estadística y gobierno electrónico.
- ❖ Los equipos en las cuales se realiza el mantenimiento interno son:
 - Servidores que se utilizan en la municipalidad distrital de comas
 - Aire acondicionado
 - Suits y cableados de red
 - Sistema de la etiquetera que se encuentra en el centro cívico de la municipalidad de comas, con el fin de iniciar el trámite de licencias de funcionamiento.
- ❖ Los mantenimientos de los Sistemas informáticos se encuentran en el POI correspondiente al proceso de Sistemas, el cual se establece que se deberá realizar mínimo 02 veces al año para el caso de todos los mantenimientos de los equipos mencionados en el punto anterior.
- ❖ El mantenimiento de los equipos de cómputo se encuentra en el POI correspondiente al proceso de Sistemas, el cual en este caso se establece que se deberá realizar mínimo 04 veces al año.
- ❖ Para el mantenimiento de los equipos de cómputo se cuenta con el "Inventario de equipos de cómputo de hardware" (P-SIS-01-F01), el cual se tomara en cuenta a partir del registro de "Ficha de recolección de datos – Inventario Hardware / Software" (P-SIS-01-F02), donde se tiene la relación de todos los trabajadores en función a su Gerencia y/o Subgerencia que corresponde que utilizan cada modelo de equipo de cómputo, el cual ayudara a realizar el mantenimiento correspondiente para cada equipo 04 veces al año de acuerdo a lo descrito en el POI.
- ❖ Para la conformidad del mantenimiento a los CPUs, monitores, impresoras y software se utilizará el formato de "Ficha técnica de mantenimiento" (P-SIS-01-04).

6.2. Respaldo de los Sistemas Informáticos

- ❖ Los respaldos de los sistemas informáticos son muy importantes debido a que resguardan la información almacenada de la Municipalidad Distrital de Comas en caso de siniestros, auditoria, fallas en general, los cuales serán de utilidad en caso de pérdida de información.
- ❖ En la Municipalidad Distrital de Comas, la persona encargada de realizar las copias de respaldo (Backup) es la designada por el Gerente de Informática, Estadística y Gobierno Electrónico, y se le denominara el Administrador de copias de respaldo.
- ❖ Las unidades físicas de respaldo son:
 - Servidor de la Dirección IP: 172.16.20.13 de 6 TB de capacidad, sistema operativo FREENAS 9 de LINUX, denominación: servidor de respaldo de sistemas informáticos
 - Disco duro externo de 3 TB de marca SEAGATE
 - Disco duro externo de 2 TB de marca HP



- ❖ Los sistemas a respaldar son:
 - Sistema SIAF
 - Sistema SAFIM
 - Sistema GESDOC-WEB
 - Sistema SICOMSA
 - Sistema POI
 - Sistema de Reclamaciones
- ❖ Los respaldos se realizarán cada viernes a partir de las 17.00 pm y se alojarán en el servidor de respaldos, así mismo la denominación de cada Backup de respaldo será la siguiente: Backup, Nombre del Sistema y fecha de la copia, como, por ejemplo: Backup_SIAF_30112016, BACKUP_GESDOC WEB_30112016.
- ❖ El backup de los sistemas se realizará usando el formato registro de backup (P-SIS-01-F03), el cual evidenciará la fecha, hora y ubicación del backup correspondiente.
- ❖ Se podrán realizar Backup a pedido de las áreas usuarias que deberán contar con la evaluación y autorización del Gerente de Informática, Estadística y Gobierno Electrónico.
- ❖ Por razones de espacio al finalizar el mes en el día 30 o 31, se guardará la copia final del mes, las demás anteriores del mismo mes se eliminarán por lo que solo se tendrán respaldo de final de mes, esto variara según se adquieran medios de almacenamiento de mayor capacidad.
- ❖ El sistema SIAF se utilizará para:
 - Pago a proveedores
 - Registros contables
 - Registros de todas las fases del SIAF (Todas las áreas)
 - Certificaciones de gasto (presupuesto)
 - Comprobantes de pago, entre otros.
- ❖ El sistema SAFIN se utiliza para la elaboración de las Planillas en recursos humanos, conteo de la base de datos de los proveedores por el proceso de Logística y para los almacenes.
- ❖ El sistema GESDOC-WEB se utiliza para el trámite de las licencias de funcionamiento, certificado de inspecciones de seguridad y también se registran los reclamos por los usuarios.
- ❖ Así mismo en la página web de la Municipalidad de comas, se encuentra un portal para la atención de quejas, reclamos y sugerencias el cual se podrá recepcionar estas solicitudes del usuario para la toma de medidas inmediatas.

6.3. Atención de Requerimiento del Administrado

- ❖ Los requerimientos para las acciones a corregir, se realizará mediante un memo por el subgerente del proceso solicitante al Gerente de Informática, el cual dependiendo de la magnitud se podrá tomar acción ahí mismo o llamar a una empresa externa para la rápida atención.



7. REGISTROS

REGISTRO	CÓDIGO	UBICACIÓN	CLASIFICACIÓN	CONSERVACIÓN	
				TIEMPO	RESPONSABLE
Inventario de equipos de cómputo de hardware	P-SIS-01-F01	Backup\CERTIFICACION ISO 9001-2015\Registros de Sistemas	Por fecha	02 años	Gerente de Informática, estadística y gobierno electrónico
Ficha de recolección de datos – Inventario Hardware / Software	P-SIS-01-F02	File "Registros de Sistemas"	Por fecha	02 años	Gerente de Informática, estadística y gobierno electrónico
Registro de Backup	P-SIS-01-F03	File "Registros de Sistemas"	Por fecha	02 años	Gerente de Informática, estadística y gobierno electrónico
Ficha técnica de mantenimiento	P-SIS-01-F04	File "Registros de Sistemas"	Por fecha	02 años	Gerente de Informática, estadística y gobierno electrónico
Memo de la solicitud de requerimiento	Sin codigo	File "Memos o informes recibidos"	Por proceso	01 año	Gerente de Informática, estadística y gobierno electrónico

8. ANEXOS

❖ No Aplica





**FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS - INVENTARIO DE
HARDWARE / SOFTWARE**

CODIGO: P-SIS-01-F02
VERSIÓN: 01
FECHA: 22.08.2017

AÑO:

AREA: _____ USUARIO: _____

HOST : _____ IP : _____

PERFIL : _____ DOMINIO : _____

HARDWARE

CPU	ANTIGUEDAD: _____	MONITOR	ANTIGUEDAD: _____
MARCA	: _____	MARCA	: _____
MODELO	: _____	MODELO	: _____
N. SERIE	: _____	TIPO	: _____
TIPO	: _____	N. SERIE	: _____
COD. INV.	: _____	COD. INV.	: _____
ESTADO	: BUENO () - REGULAR () - MALO ()	ESTADO	: BUENO () - REGULAR () - MALO ()

MAINBOARD MARCA : _____ MODELO : _____

PROCESADOR MARCA : _____ MODELO : _____

MEMORIA MARCA : _____ CAPACIDAD : _____

DISCO DURO MARCA : _____ MODELO : _____
INTERFAZ : _____ CAPACIDAD : _____

LECTORA MARCA : _____ MODELO : _____
INTERFAZ : _____ TIPO : _____

T. DE VIDEO MARCA : _____ MODELO : _____
CAPACIDAD : _____

T. DE RED MARCA : _____ MODELO : _____
CAPACIDAD : _____

MOUSE MARCA : _____ MODELO : _____ INTERFAZ : _____ N. SERIE : _____	TECLADO MARCA : _____ MODELO : _____ INTERFAZ : _____ N. SERIE : _____ COD. INV. : _____
---	--

IMPRESORA ANTIGUEDAD: _____ MARCA : _____ MODELO : _____ INTERFAZ : _____ N. SERIE : _____ COD. INV. : _____	SCANNER ANTIGUEDAD: _____ MARCA : _____ MODELO : _____ INTERFAZ : _____ N. SERIE : _____ COD. INV. : _____
--	--

SOFTWARE

SISTEMA OPERATIVO : _____ ARQUITECTURA : _____
SERVICE PACK : _____

ANTIVIRUS : _____

OFIMATICA : _____

NAVEGADOR : _____

COMPRESOR : _____

DISEÑO : _____

LECTOR PDF : _____

INGENIERIA : _____

APLICATIVOS MDC : _____

OTROS : _____

Firma Técnico de Informática





FICHA TECNICA DE MANTENIMIENTO

CODIGO: P-SIS-01-F04
VERSION: 01
FECHA: 03.10.2017

Fecha : _____

Area: _____

Sede : _____

Usuario : _____

Motivo de Mantenimiento:

Preventivo

Correctivo

CPU

Cód. Patrimonio

Disco Duro

Particionar

Formatear

Correguir errores lógicos y físicos

Cambio de Disco Duro

Desfragmentar

Mantiniento de Cooler

Eliminación de Files Temporales

Otro

Mainboard y/o microprocesador

Mantenimiento de Cooler

Limpieza de Procesador

Otro

Memoria

Limpieza de pines de contacto

Tarjeta de Red

Limpieza de pines de contacto

Drive y/o Lectora de CD

Limpieza general

Fuente de Poder

Limpieza general

Limpieza de Mainboard



MONITOR

Cód. Patrimonio

Limpieza interna

Limpieza externa

Otro

IMPRESORA

Cód. Patrimonio

Limpieza general

Regulación del cabezal de impresión.

Lubricación de partes móviles y de fricción.

Otros



SOFTWARE

Instalación de Sistema Operativo

Configuración de unidades lógicas

Actualización de parches S.O.

Instalación de aplicativos

Instalación de driver de video y sonido

Instalacion de Sistemas de la Municipalidad

Instalacion de driver de tarjeta de red

Instalación y/o actualización de antivirus

Configuración de internet

Limpieza de virus

Otro



Obs: _____

Firma del Jefe y/o Técnico de Informática

Nombre: _____

Firma del Jefe y/o Responsable del Área.

Nombre: _____



FICHA DE PROCESO

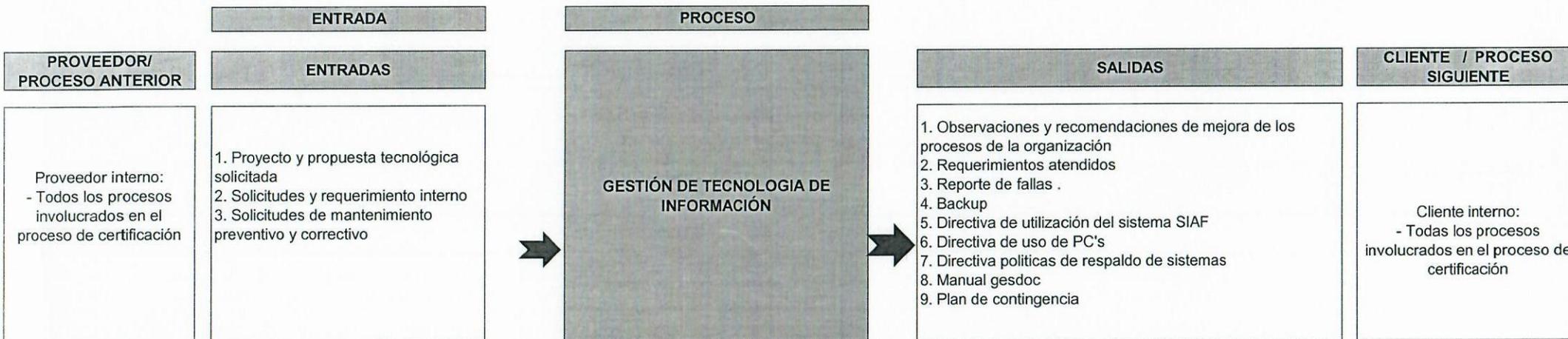
CODIGO: D-SIS-01
VERSIÓN: 01
FECHA: 25.07.2017

RESPONSABLE DE PROCESO
GERENTE DE INFORMATICA, ESTADISTICA Y GOBIERNO ELECTRONICO

PERSONAL INVOLUCRADO:
Administrador de Red
Analista de redes y comunicaciones
Técnico de soporte

OBJETIVO:
Desarrollar, implementar y mantener una plataforma tecnológica que brinde soluciones eficaces a las necesidades de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la organización

MEDICIÓN DEL PROCESO:
% de Backups realizados



RECURSOS UTILIZADOS

- Mobiliario, infraestructura y equipos.
- Recursos: utiles de escritorio, computadoras, internet, Celulares, correo electronico
- Personal Tercero
- Sistemas informaticos: Sistema SIAF, SAFIM, GESDOC, SICOMSA, POI y Sistema de reclamos

DOCUMENTOS APLICABLES

- Procedimientos de respaldo de información y atención de requerimientos
- Directiva de utilización del sistema SIAF
- Directiva de uso de PC's
- Directiva políticas de respaldo de sistemas
- Manual gesdoc
- Plan de contingencia
- POI
- Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos hardware y software

REGISTROS APLICABLES

- Programa de realización de Backups
- Solicitud de requerimiento de atención
- Registro de Backup realizado
- Reporte de solicitudes atendidas por los usuarios de los procesos
- Control de inventario de hardware
- Ficha de recolección de datos inventario Hardware y Software
- Registro de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos y sistemas



TABLERO
Menú Principal
MATRIZ DE OBJETIVOS E INDICADORES DE LOS PROCESOS

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	28/08/2017
------------------------	------------

No.	PROCESO	OBJETIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	META	TENDENCIA ESPERADA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
1	RECURSOS HUMANOS	Asegurar la eficacia del proceso de selección, inducción, capacitación y evaluación del personal de la MUNICIPALIDAD DE COMAS	% Desempeño del trabajador involucrado en el Sistema de Gestión de Calidad	N° trabajadores con buen desempeño / N° trabajadores totales	>50%	Aumentar	Anual	Subgerente de Recursos Humanos
2	SISTEMAS	Desarrollar, implementar y mantener una plataforma tecnológica que brinde soluciones eficaces a las necesidades de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la organización	% Backups realizados mensualmente	N° Backups realizados / N° Backups programados	>80%	Aumentar	Mensual	Gerente de Informatica, estadística y gobierno electrónico
3	DESARROLLO ECONOMICO	Facilitar la actividad empresarial, así como promover la formalización de establecimientos comerciales, industriales y/o servicios en el Distrito.	% Crecimiento de unidades económicas formalizadas y sostenibles	N° nuevas licencias generadas en el mes actual / N° nuevas licencias generadas en el mes anterior	>=5%	Aumentar	Mensual	Gerente de Desarrollo Económico
4	LOGISTICA	Establecer procedimientos para la adquisición de bienes y servicios realizando una correcta selección, evaluación, control y evaluación de desempeño de los proveedores para satisfacer a los procesos involucrados en el sistema de gestión de calidad de la Municipalidad de Comas	% Requerimientos atendidos mensualmente por las áreas usuarias	N° atenciones solicitadas / N° atenciones requeridas	>50%	Aumentar	Mensual	Subgerente de Logística
5	SERVICIOS GENERALES	Atender las solicitudes de manera confiable, precisa y rapida para la satisfacción de los colaboradores y ciudadanos	% solicitudes x incidencia o queja	N° solicitudes por incidencias o quejas del mes actual / N° solicitudes por incidencias o quejas del mes anterior	<50%	Disminuir	Mensual	Subgerente de Servicios Generales
6	POLITICAS DE CALIDAD Y MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL	Implementar estándares de calidad en la atención al ciudadano	% Estándares implementados	% Global de los Resultados del informe de encuesta actual / % Global de los Resultados del informe de encuesta anterior	>50%	Aumentar	Anual	Subgerente de Procesos

