

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N.º 257 -2018-GM/MDC

Comas, 10 de octubre de 2018

VISTO: El Informe N° 072-2018-SGGP-GPPR/MC, de fecha 27 de setiembre del 2018, de la Subgerencia de Gestión de Procesos, el Informe N° 154-2018-GPPR/MC, de fecha 28 de setiembre de 2018, de la Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización, y;

CONSIDERANDO:

Que, el Art. 194° 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° 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° 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 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 ha implementado 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 los requisitos de su norma;

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 N° 072-2018-SGGP-GPPR/MC, de fecha 27 de setiembre de 2018;

Que, mediante Informe N° 154-2018-GPPR/MC de fecha 28 de setiembre del 2018, la Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización, en atención a la propuesta de la directiva en mención e Informe N° 072-2018-SGGP-GPPR/MC, solicita a la Gerencia Municipal, que el presente proyecto de Directiva sea aprobada mediante Resolución de Gerencia Municipal;



RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N.º 257 -2018-GM/MDC

Que, de conformidad con las facultades conferidas por el artículo 39° de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972 y en uso de las atribuciones conferidas al Gerente Municipal de conformidad con el artículo 37° del Reglamento de Organizaciones y Funciones – ROF de la Municipalidad Distrital de Comas;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR la modificación de la Versión del documento inicial de la Directiva "Procedimiento de auditorías internas de la Municipalidad Distrital de Comas", a la Versión 2.

ARTÍCULO SEGUNDO: ENCARGAR a la Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización y Gerencia de Informática, Estadística y Gobierno Electrónico, el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Directiva.

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER a la Gerencia de Informática, Estadística y Gobierno Electrónico proceda a la publicación de la presente Resolución en la Página Web Institucional: www.municomas.gob.pe

ARTÍCULO CUARTO: DEJAR sin efecto cualquier disposición que se oponga a la presente Directiva.



REGÍSTRESE COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS
GERENCIA MUNICIPAL
Sr. JOSE MANUEL GUILLERMO CALVO ANDRADE
GERENTE

2018

MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE
COMAS

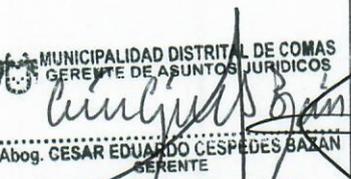
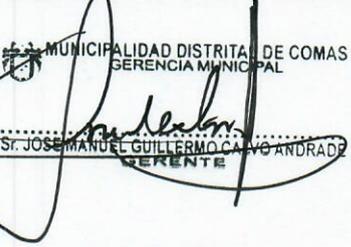
[PROCEDIMIENTO DE RESPALDO DE LA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS]



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
02	13.09.2018	Se cambió respecto a la frecuencia de ejecución de Backup de 01 vez por mes como mínimo, se modificó que los registros de mantenimiento interno de acuerdo a lo descrito en el punto 6.1 se realizarán una vez al año o cuando el usuario lo requiera
FORMULADO GERENTE DE INFORMÁTICA, ESTADÍSTICA Y GOBIERNO ELECTRONICO		
REVISADO Y VISADO SUBGERENTE DE GESTION DE PROCESOS		
REVISADO Y VISADO GERENCIA DE PLANIFICACIÓN, PRESUPUESTO Y RACIONALIZACIÓN		
 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS GERENCIA DE INFORMÁTICA, ESTADÍSTICA Y GOBIERNO ELECTRONICO CESAR EDUARDO CASTILLO CARDOZA GERENTE	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS Gerencia de Planificación Presupuesto y Racionalización Sub Gerencia de Gestión de Procesos ABEL HUALPA GALINDO SUB GERENTE	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS GERENCIA DE PLANIFICACIÓN PRESUPUESTO Y RACIONALIZACIÓN VERIDIANA GRACIELA BARRÓN TINOCO GERENTE
REVISADO Y VISADO GERENCIA DE ASUNTOS JURIDICOS		
APROBADO GERENCIA MUNICIPAL		
 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS GERENTE DE ASUNTOS JURIDICOS Abog. CESAR EDUARDO CESPEDES BAZAN GERENTE	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS GERENCIA MUNICIPAL Sr. JOSE MANUEL GUILTERMO CAYO ANDRADE GERENTE	

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 Técnico de Soporte Informático 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 de ser el caso, o verbalmente comunicando del jefe del área solicitante al Gerente de informática, estadística y gobierno electrónico.
- ❖ Los equipos en las cuales se realiza el mantenimiento interno **mínimo una vez al año o cuando el usuario lo requiera 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 mínimo 01 vez al año.
- ❖ 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: 172.16.20.17 de 6 TB de capacidad, sistema operativo servidor Windows Server R2 2008, 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 de Reclamaciones

❖ Los respaldos se realizarán **mínimo una vez al mes** 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

8. ANEXOS

❖ No Aplica

