



Resolución Jefatural N° 002-2007-INEI

Lima, 03 enero del 2007

Visto, la propuesta del proyecto del Manual de Procedimientos Administrativos de la Oficina Técnica de Informática;

CONSIDERANDO:

Que, en el marco de la modernización de la Administración Pública, es necesario garantizar una adecuada aplicación de los procedimientos administrativos que se desarrollan en la Oficina Técnica de Informática del Instituto Nacional de Estadística e Informática, con la finalidad de mejorar desempeño laboral y fortalecer la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios que se brindan al usuario;

Estando a lo propuesto por la Oficina Técnica de Informática y con las visaciones de la Sub-Jefatura de Estadística, Secretaría General, Oficinas Técnicas de Planificación, Presupuesto y Cooperación Técnica y de Asesoría Jurídica; y

De conformidad con la Resolución Jefatural N° 059-77-INAP/DNR que aprueba la Directiva N° 002-77-INAP/DNR que norma el proceso de formulación, aprobación, difusión y actualización de los Manuales de Procedimientos de las entidades de la Administración Pública; y

En uso de las atribuciones conferidas por el Art. 8° del Decreto Legislativo N° 604" Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Estadística e Informática.

SE RESUELVE:

Artículo Único.- Aprobar el "Manual de Procedimientos de la Oficina Técnica de Informática" del Instituto Nacional de Estadística e Informática, que forma parte de la presente resolución.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA E INFORMATICA
REPUBLICA DEL PERU
JEFATURA
PENNY GUSPE LLANOS
JEFE
Instituto Nacional de
Estadística e Informática



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ADMINISTRATIVOS DE LA

OFICINA TÉCNICA

DE INFORMÁTICA

INDICE

DATOS GENERALES		Pág.
1.	Presentación	03
2.	Objetivos y Finalidad	04
3.	Alcance	04
4.	Aprobación	04
5.	Actualización y Revisión	04
6.	Glosario de términos	05
7.	Descripción de los Procedimientos	06
	7.1 Oficina Ejecutiva de Desarrollo de Sistemas	06
	024401-01 Atención a Usuarios Internos y Externos sobre solicitud de información.	06
	024401-02 Atención a Usuario para la construcción y/o mantenimiento de un Sistema.	09
	7.2 Oficina Ejecutiva de Soporte Técnico	18
	024402-01 Atención de Usuarios para Mantenimiento y Reparación de Equipo P.A.D.	18
	024402-02 Atención a Usuario en el Área de Administración de Redes	26



PRESENTACION

El Manual de Procedimientos Administrativos de la Oficina Técnica de Informática del Instituto Nacional de Estadística e Informática, es un documento que contiene la descripción detallada de las actividades que se siguen en la ejecución de los procesos generados, por las Oficinas Ejecutivas de Desarrollo de Sistemas y de Soporte Técnico, en concordancia con la normatividad vigente y orientadas a lograr una mayor eficiencia y productividad en el desarrollo de la gestión institucional.

El manual incluye además las áreas administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación, permitiendo conocer el funcionamiento interno, en lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los responsables de su ejecución.

De otro lado esto construye una base para el análisis posterior del trabajo, la actualización y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos, permitiendo una adecuada prestación de servicio al usuario.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA TECNICA DE INFORMATICA

I. OBJETIVO

Establecer el marco normativo que determine los procedimientos administrativos que realizan las unidades orgánicas integrantes de la Oficina Técnica de Informática en la prestación del servicio que brindan

II. FINALIDAD

El presente Manual de Procedimientos, tiene como finalidad optimizar los procesos técnicos que conlleven a:

- ✓ Facilitar la coordinación de actividades y evitar duplicidad de funciones.
- ✓ Simplificar y evitar demora en la atención del requerimiento del usuario.
- ✓ Reducir los costos del servicio con una adecuada, eficiente y óptima prestación del servicio requerido.

III. ALCANCE

El presente Manual de Procedimientos, es de aplicación para todo el personal en actividad y /o cesantes del INEI y usuarios en general.

IV. APROBACIÓN

El presente Manual de Procedimientos, será aprobado por la Resolución Jefatural, previa conformidad de la Oficina Técnica de Informática y sus unidades orgánicas que la integran.

V. ACTUALIZACION

La actualización del presente Manual estará a cargo de la Oficina Técnica de Informática, para lo cual deberá evaluar en forma sistemática las medidas de mejoramiento administrativo derivadas de su implantación, así como los cambios operativos que se puedan presentar y realizar en la aplicación de este documento de gestión en el INEI.

Esta actualización se efectuara de ser necesaria de manera periódica y estará incorporada en su programación anual de actividades.

Una vez actualizado el manual deberá ser remitido a la Jefatura para su aprobación mediante Resolución Jefatural del titular de la institución.



VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Base de Datos: Es el un conjunto de datos que pertenecen al mismo contexto almacenados sistemáticamente para su posterior uso. En este sentido, una biblioteca puede considerarse una base de datos compuesta en su mayoría por documentos y textos impresos en papel e indexados para su consulta.

C. E.: Comité Espacial de personal que llevan a cabo el proceso de contratación y/o adquisición de bienes y/o servicios

FOMRE: Formato para el registro de mantenimiento y/o reparación de equipos

Hardware: Se denomina hardware o soporte físico al conjunto de elementos materiales que componen un ordenador. Hardware también son los componentes físicos de una computadora tales como el disco duro, CD-ROM, disquetera, etc.

Helpdesk: Es un recurso de información y asistencia para resolver problemas con computadoras y productos similares, las corporaciones a menudo proveen soporte a sus consumidores vía número telefónico totalmente gratuito, pagina Web o correo electrónico.

Redes: Es un conjunto de computadoras y/o dispositivos conectados por enlaces de un medio físico ó inalámbricos y que comparten información (archivos), recursos y servicios etc.

Software: Se denomina así, a todos los componentes intangibles de una computadora, es decir, al conjunto de programas y procedimientos necesarios para hacer posible la realización de una tarea específica.



VII. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

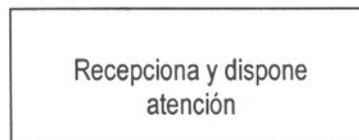
7.1 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA OFICINA EJECUTIVA DE DESARROLLO DE SISTEMAS - OEDS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CODIGO
ATENCION SOBRE SOLICITUD DE INFORMACION	024401-01

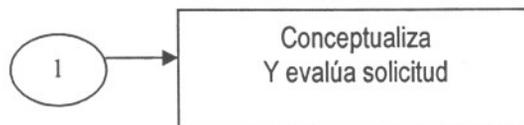
- DD.NN.TT envía solicitud de requerimiento de información, procedente de un usuario interno o externo, mediante un e-mail u oficio a OTIN (Oficina Técnica de Informática).



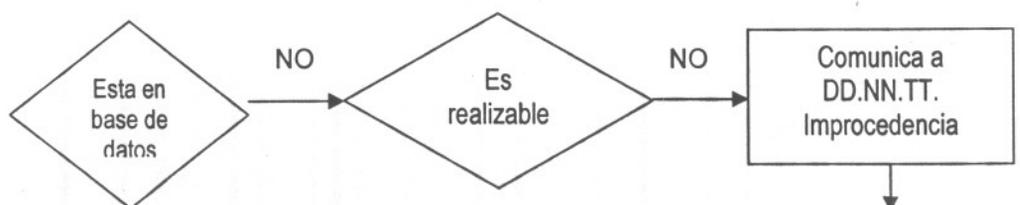
- La D.T (Dirección Técnica) de O.T.I.N recepciona la solicitud de información y dispone de su atención, derivando la solicitud a O.E.D.S. (Oficina Ejecutiva de Desarrollo de Sistemas).



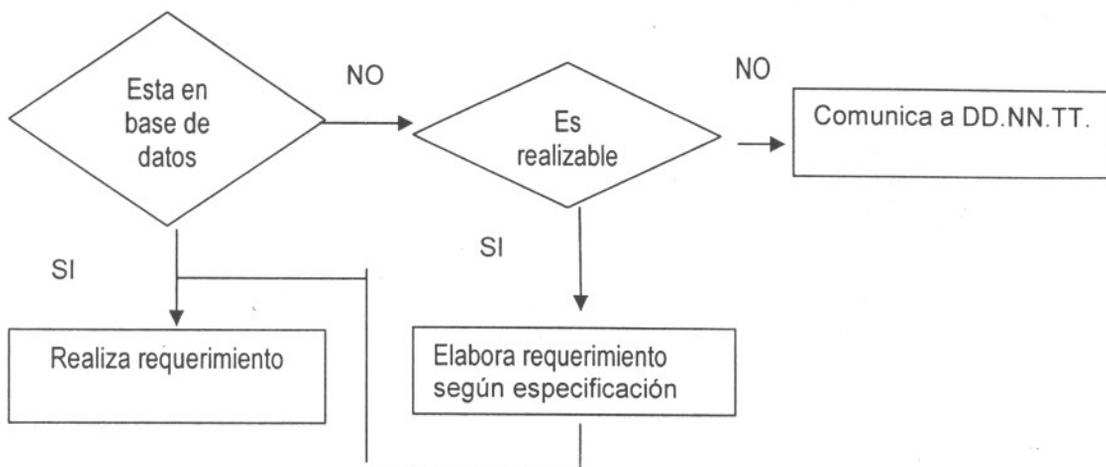
- O.E.D.S conceptualiza y evalúa solicitud de información.



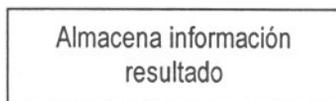
- O.E.D.S verifica si el requerimiento se encuentra en la base de datos, si no se encuentra en la base de datos, se procede a determinar si el requerimiento es realizable; de no ser factible se comunica a DD.NN.TT. su improcedencia.



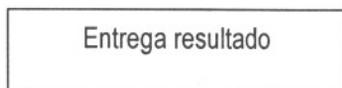
5. O.E.D.S busca información en la base de datos y realiza requerimiento. Si es realizable el requerimiento se procede a elaborar según especificaciones.



6. O.E.D.S. después de haber realizado y/o elaborado información resultado del requerimiento almacena el resultado en CD, diskette o impreso según forma de entrega del requerimiento.



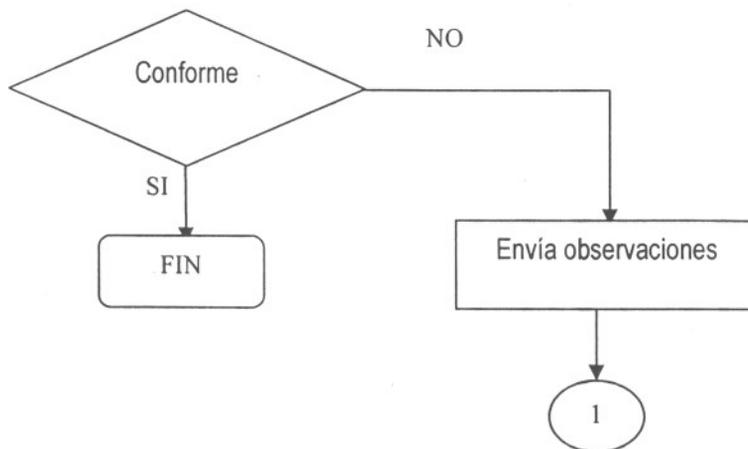
7. O.E.D.S entrega información resultado a la Dirección Técnica.



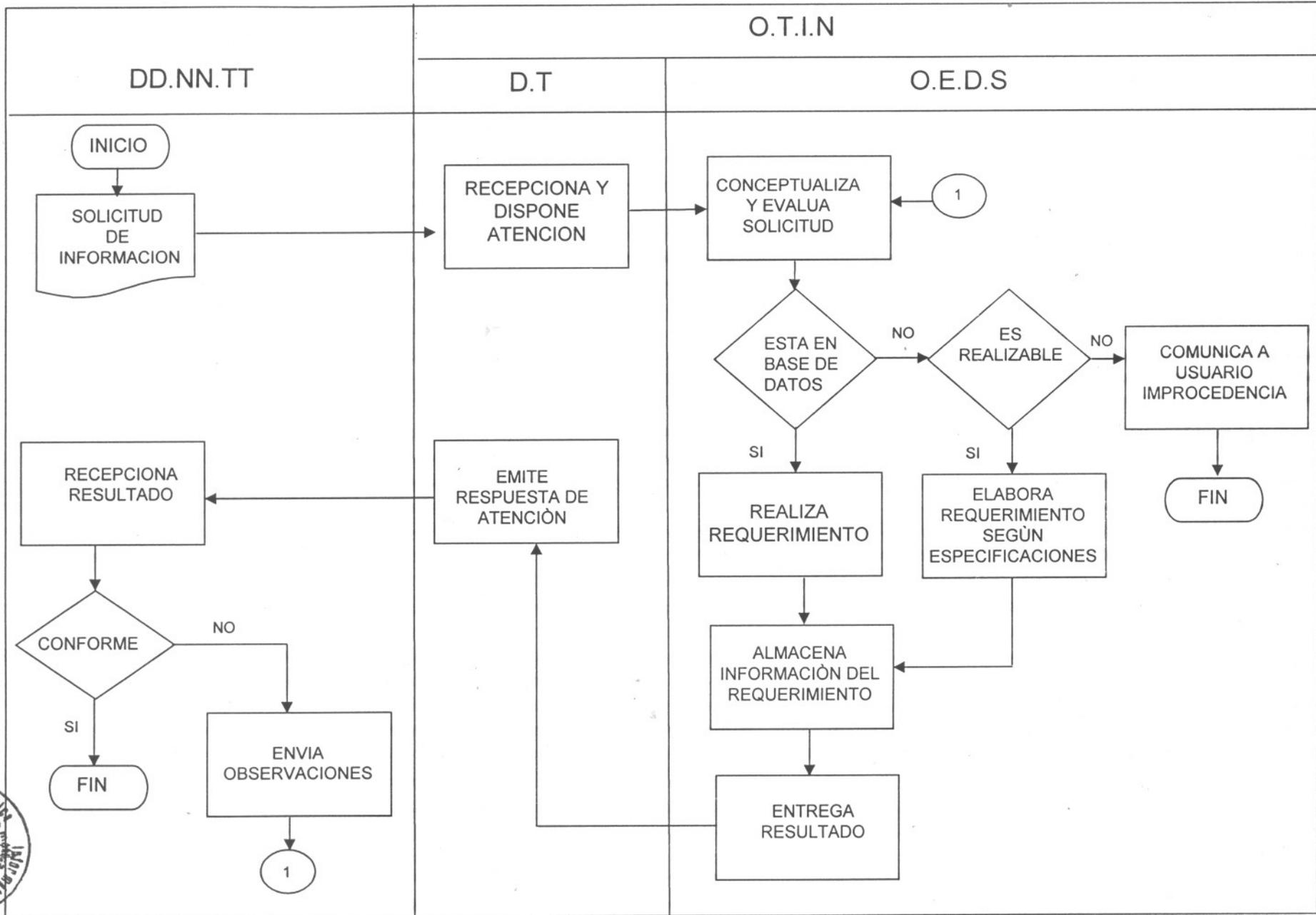
8. Dirección Técnica recibe resultados y emite respuesta de atención a la DD.NN.TT. solicitante.



9. DD.NN.TT recepciona resultados y verifica la información dando conformidad, de no ser conforme se comunica observaciones a O.E.D.S.

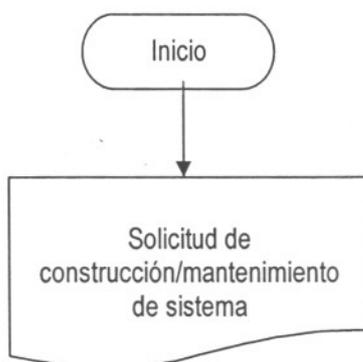


024401-01 : ATENCION SOBRE SOLICITUD DE INFORMACION

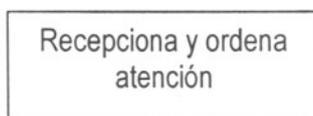


NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CODIGO
ATENCION PARA LA CONSTRUCCION Y/O MANTENIMIENTO DE UN SISTEMA	024401-02

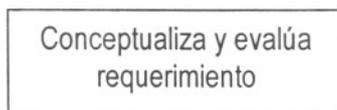
1. Ingresas a OTIN solicitud de creación y/o mantenimiento de un sistema, procedente de cualquier DD.NN.TT.



2. Solicitud de construcción y/o mantenimiento de sistema es recepcionada por el Director Técnico de OTIN quien ordena su atención y remite a Oficina Ejecutiva de Desarrollo de Sistemas (O.E.D.S.).



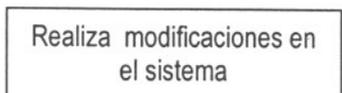
3. O.E.D.S recibe solicitud y procede a conceptualizar y evaluar requerimiento.



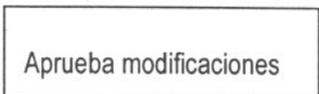
4. O.E.D.S. evalúa que tipo de atención se va a realizar ya sea mantenimiento del sistema o construcción de un nuevo sistema.



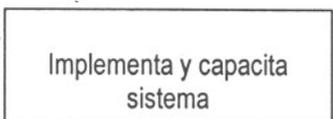
5. Si O.E.D.S. determina que la atención es por mantenimiento: realiza modificaciones o mantenimiento al sistema y remite a usuario.



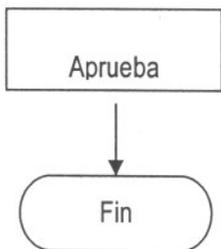
6. El usuario recibe y aprueba modificaciones realizadas y remite a O.E.D.S.



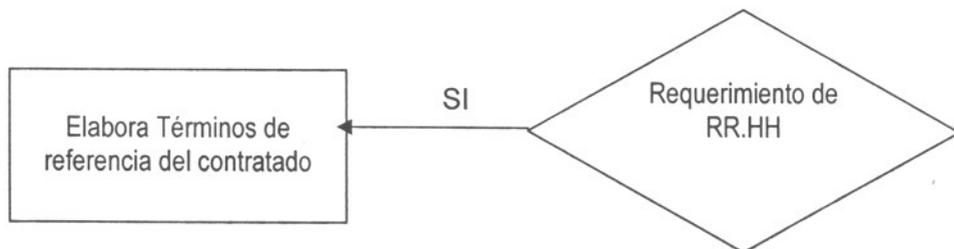
7. O.E.D.S. recibe aprobación de modificaciones y procede a implementar y capacitar sobre el sistema, para posteriormente remitir al usuario para aprobación.



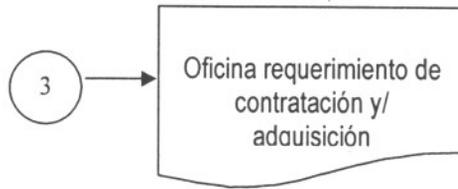
8. El usuario aprueba implementación y es capacitado sobre el sistema.



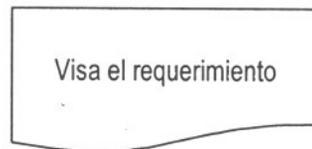
9. En caso que O.E.D.S. determine que la atención es para la construcción de un nuevo sistema, se verificara si se cuenta con los recursos humanos y materiales para la creación del sistema. Si se requiere la contratación de personal especializado, previa coordinación con la Oficina Técnica de Presupuesto, Planificación y Cooperación Técnica se procede a elaborar los Términos de Referencia para la contratación del personal especializado, cuya propuesta será canalizada por la D.T. de OTIN.



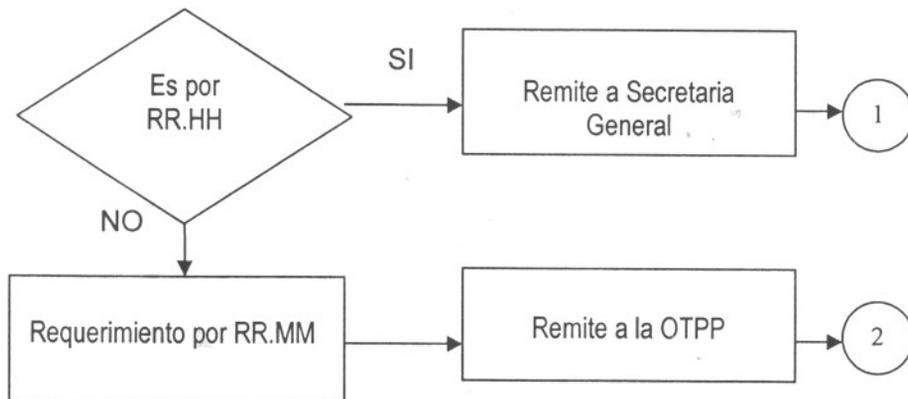
10. El D.T. de OTIN recibe términos de referencia del contratado y oficializa el requerimiento de contratación y/o adquisición, ante las instancias correspondientes, comunicando al usuario que la demora en la atención a su pedido es por la contratación del experto a requerirse



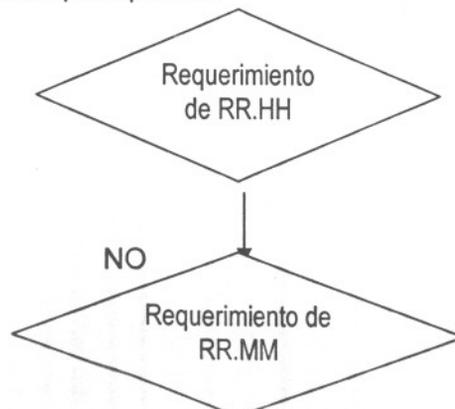
11. El responsable de la Unidad Orgánica correspondiente a la DD.NN.TT. recibe y visa el requerimiento, con lo que esta dando conformidad a la afectación presupuestal que ello origine.



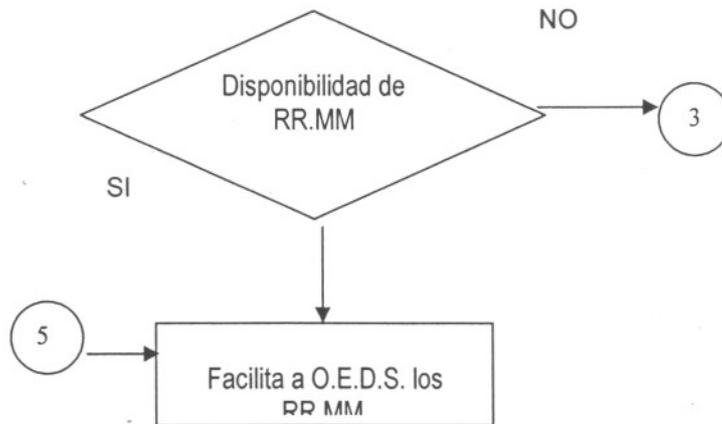
12. Si el requerimiento es por Recursos Humanos (RR.HH.) el usuario debe solicitar a la Secretaria General, y si el requerimiento es por Recursos Materiales (RR.MM.) su requerimiento lo remite a la OTPP.



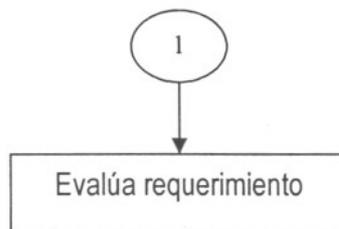
13. Si el requerimiento no es de Recursos Humanos, sino de Recursos Materiales y en caso de no contar con el RR.MM se comunica a la Oficina Ejecutiva de Soporte Técnico (O.E.S.T.) para solicitar disponibilidad presupuestal.



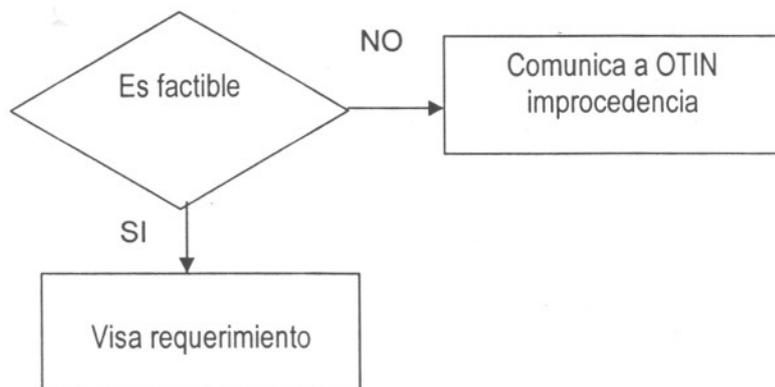
14. O.E.S.T. verificara si cuenta con disponibilidad de RR.MM. De no contar con los RR.MM. remite a D.T. de OTIN para que oficie requerimiento de contratación y/o adquisición. De lo contrario si cuenta con disponibilidad de RR.MM. facilita a O.E.D.S. dichos recursos.



15. La Secretaria General evalúa requerimiento por contratación de RR.HH, solicitado por el usuario.



16. De no ser factible comunica a OTIN con las observaciones correspondientes, y de ser factible visa requerimiento y lo remite a OTPP para iniciar trámites correspondientes.



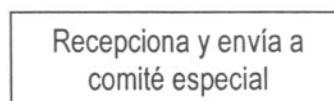
17. OTPP receptiona y evalúa requerimiento derivado por la Secretaria General y/o directamente del usuario.



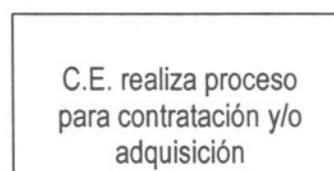
18. Si OTPP determina que existe disponibilidad de contratación y/o adquisición. De existir disponibilidad lo remite a OTA, de lo contrario se comunica a usuario improcedencia con observaciones.



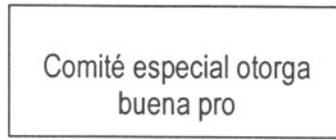
19. OTA receptiona y envía al comité especial el requerimiento de contratación y/o adquisición.



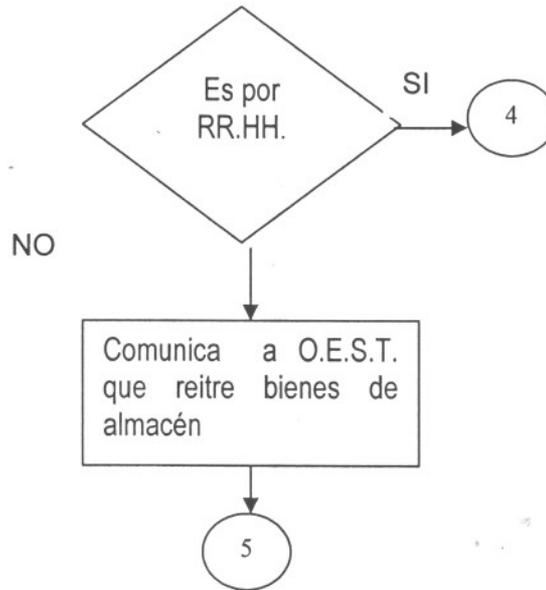
20. El comité especial (C.E.) lleva a cabo el proceso de contratación y/o adquisición según sea el caso.



21. El comité especial otorga buena pro al ganador del proceso.



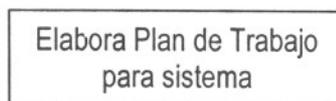
22. OTA remite si es contratación de RR.HH. a O.E.D.S. para que se realice la construcción del sistema. De lo contrario si es adquisición de RR.MM. comunica a O.E.S.T. para que retire bienes del almacén.



23. Si no se necesita RR.HH ni RR.MM. O.E.D.S. coordina con usuario plan de trabajo el cual es obligatorio para la creación del nuevo sistema.



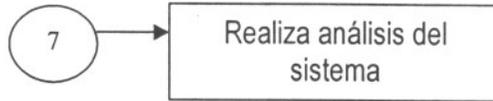
24. Se elabora plan de trabajo para creación del sistema y remite a usuario.



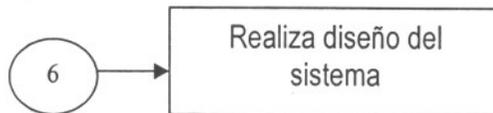
25. El usuario recibe Plan de Trabajo y aprueba para remitirlo a O.E.D.S.



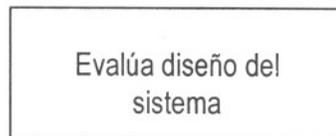
26. O.E.D.S. aprobado el Plan de Trabajo procede a realizar el análisis del sistema.



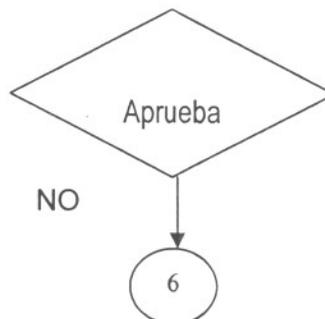
27. Después de realizado el análisis se realiza el diseño del sistema.



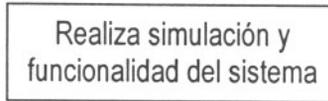
28. El usuario recibe y evalúa diseño del sistema. Si no aprueba lo remite nuevamente a diseño para modificación.



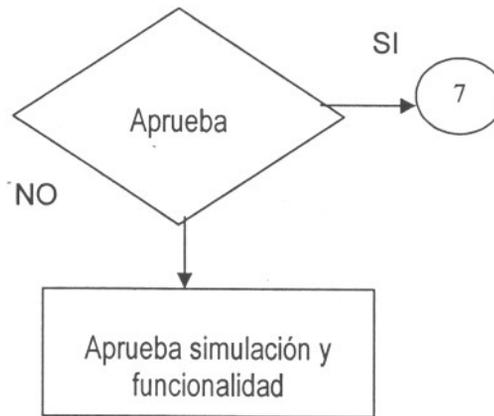
29. Si aprueba diseño lo remite a O.E.D.S. para continuar con la creación del sistema.



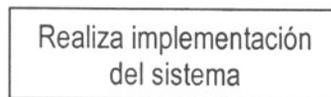
30. O.E.D.S. realiza simulación y funcionalidad del sistema y lo remite a usuario para conocimiento y aprobación.



31. El usuario aprueba conformidad de simulación y funcionalidad y remite a O.E.D.S. para continuar la construcción del sistema. De no estar conforme lo deriva nuevamente al análisis del sistema para modificaciones correspondientes.



32. Aprobada la simulación y funcionalidad se procede a realizar la implementación del sistema.



33. El personal encargado (Contratado) de la creación del sistema entrega programas, manuales del sistema y manuales del usuario como fuentes a OTIN.



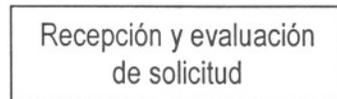
7.2 : PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA OFICINA EJECUTIVA
DE SOPORTE TECNICO - OEST

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CODIGO
ATENCION DE USUARIO PARA MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE EQUIPO P.A.D.	024402-01

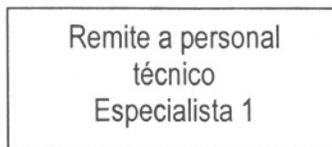
- 1) Ingresar a OTIN solicitud de atención del usuario, procedente de cualquier unidad orgánica, mediante correo (soporte@inei.gov.pe) o vía telefónica (anexo 141).



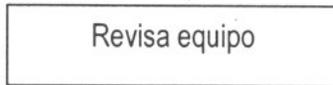
- 2) Las solicitudes son recibidas y evaluadas según prioridad y especialidad.



- 3) Las solicitudes son derivadas al personal Técnico Especializado 1, según especialidad y fecha de recepción del documento para atención.



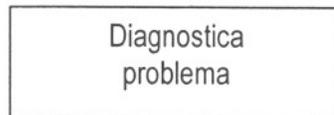
- 4) El personal Técnico Especialista 1, se apersona a la unidad orgánica solicitante y procede a revisar el equipo, el cual puede ser PC, impresoras, fotocopidora, etc.



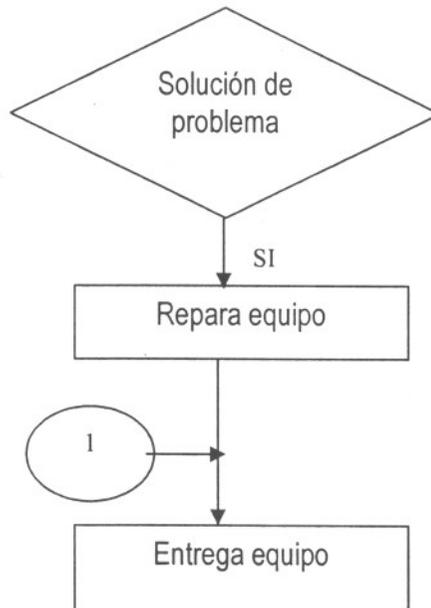
- 5) El personal Técnico Especialista 1, revisa el equipo y determina el tipo de mantenimiento a realizar (Software o hardware) .



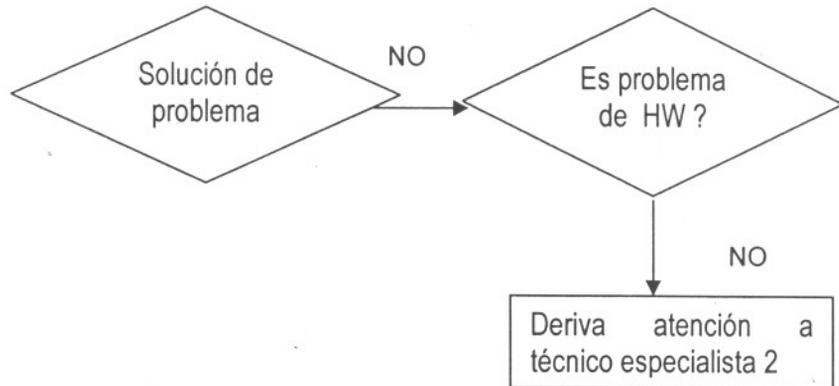
- 6) En caso de mantenimiento de software el personal Técnico especialista 1, efectuará el diagnóstico del problema.



- 7) El personal Técnico especialista 1 procederá a solucionar problema y entregar el equipo en óptima condición al usuario.



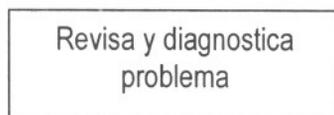
- 8) El Técnico de no poder resolver el problema de configuración (Software), surge la interrogante si el problema puede ser de hardware, si no es problema de hardware pide apoyo de un Técnico Especialista 2 el cual procederá a solucionar el problema y entregar el equipo en óptimas condiciones al usuario.



- 9) En caso que el Técnico especialista 1 determine que el problema del equipo es de hardware procederá a derivar su atención al Técnico de mantenimiento y/o reparación de hardware.



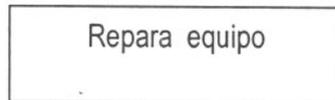
- 10) Cuando el problema es de hardware se procede a revisar y diagnosticar el equipo.



- 11) Si el equipo requiere de componentes, partes y/o piezas para ser reparado el personal Técnico preguntará a la Administradora de hardware de la OEST, si cuenta con dichos componentes.



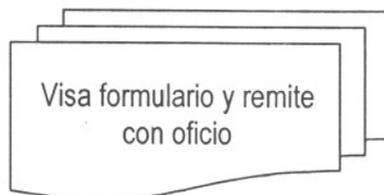
- 11) Si la Administradora de Hardware, cuenta con los componentes solicitados el personal Técnico, procederá a reparar el equipo y posterior entrega al usuario.



- 12) Si la Administradora de Hardware no cuenta con los componentes requeridos para la reparación del equipo, informará al personal Técnico, quien elabora el Formulario para el Registro de Mantenimiento y/o Reparación de Equipos (FOMRE).



- 13) El FOMRE será revisado por el Director Técnico de OTIN y lo oficiará para la adquisición respectiva.



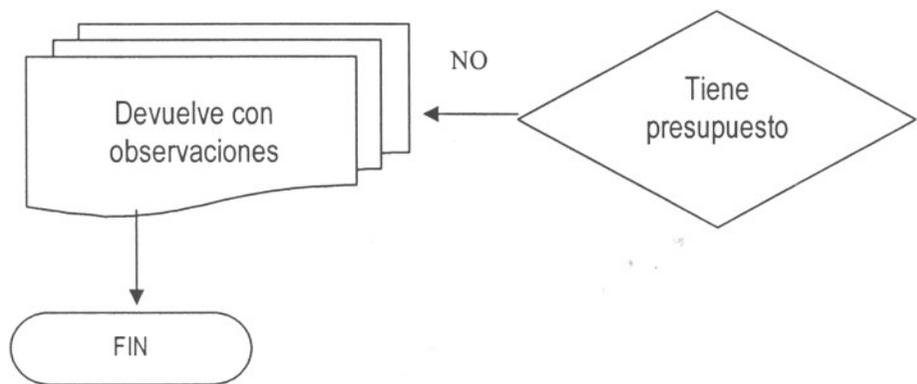
- 14) La OTTP recepcionará el requerimiento de componentes.



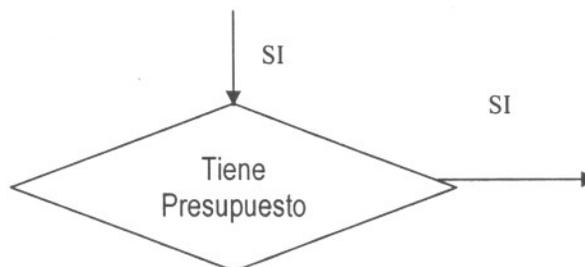
- 15) OTPP verifica si el requerimiento de componentes se encuentra en el Plan de Adquisiciones y en la meta presupuestal del usuario, además si ésta cuenta con disponibilidad presupuestal para su afectación.



- 16) Si el requerimiento no está dentro del Plan de Adquisiciones y/o no cuenta con la disponibilidad presupuestal en la meta del usuario, se devolverá a la OTIN con las observaciones respectivas.



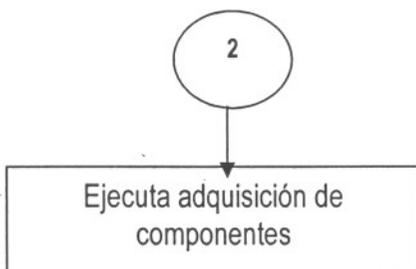
- 17) Si la OTPP determina que el requerimiento está dentro del Plan de Adquisiciones y cuenta con la disponibilidad presupuestal en la meta respectiva, lo remite a la OTA para su adquisición.



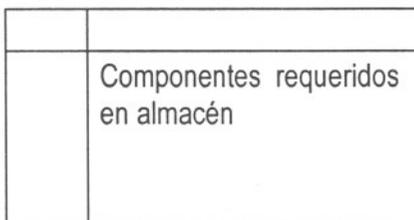
18) La OTA recepciona el requerimiento de componentes.



19) OTA a través de la Oficina Ejecutiva de Abastecimientos y Servicios, ejecuta adquisición de componentes requeridos.



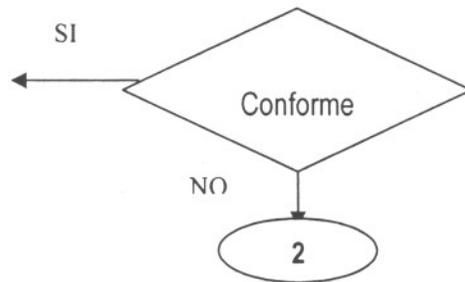
20) Los componentes adquiridos ingresan a Almacén del INEI.



21) Almacén comunica a OTIN el ingreso de los componentes, a fin que el personal Técnico de OEST se apersona y verifique las características técnicas de la adquisición, se encuentren conforme al FOMRE.



22) De no ser conforme las características técnicas de la adquisición le comunica a Almacén para que proceda a devolverlo y demás acciones para su cambio.



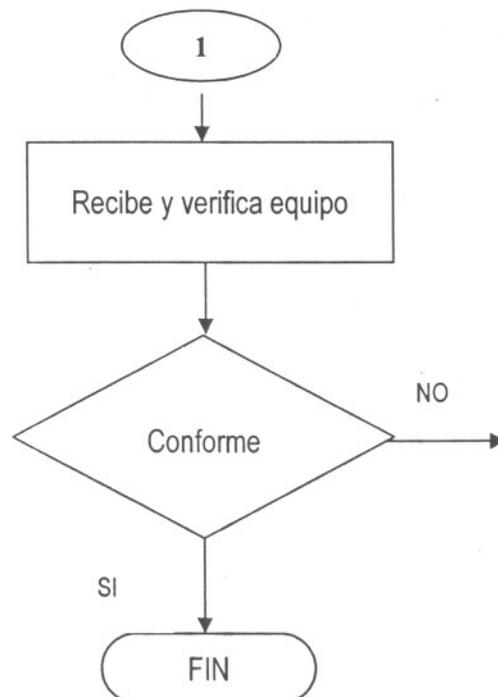
23) De estar conforme las características técnicas de los componentes requeridos por la OTIN el personal Técnico receptiona del Almacén los componentes y los ingresa a la OEST.

Recepciona componentes.

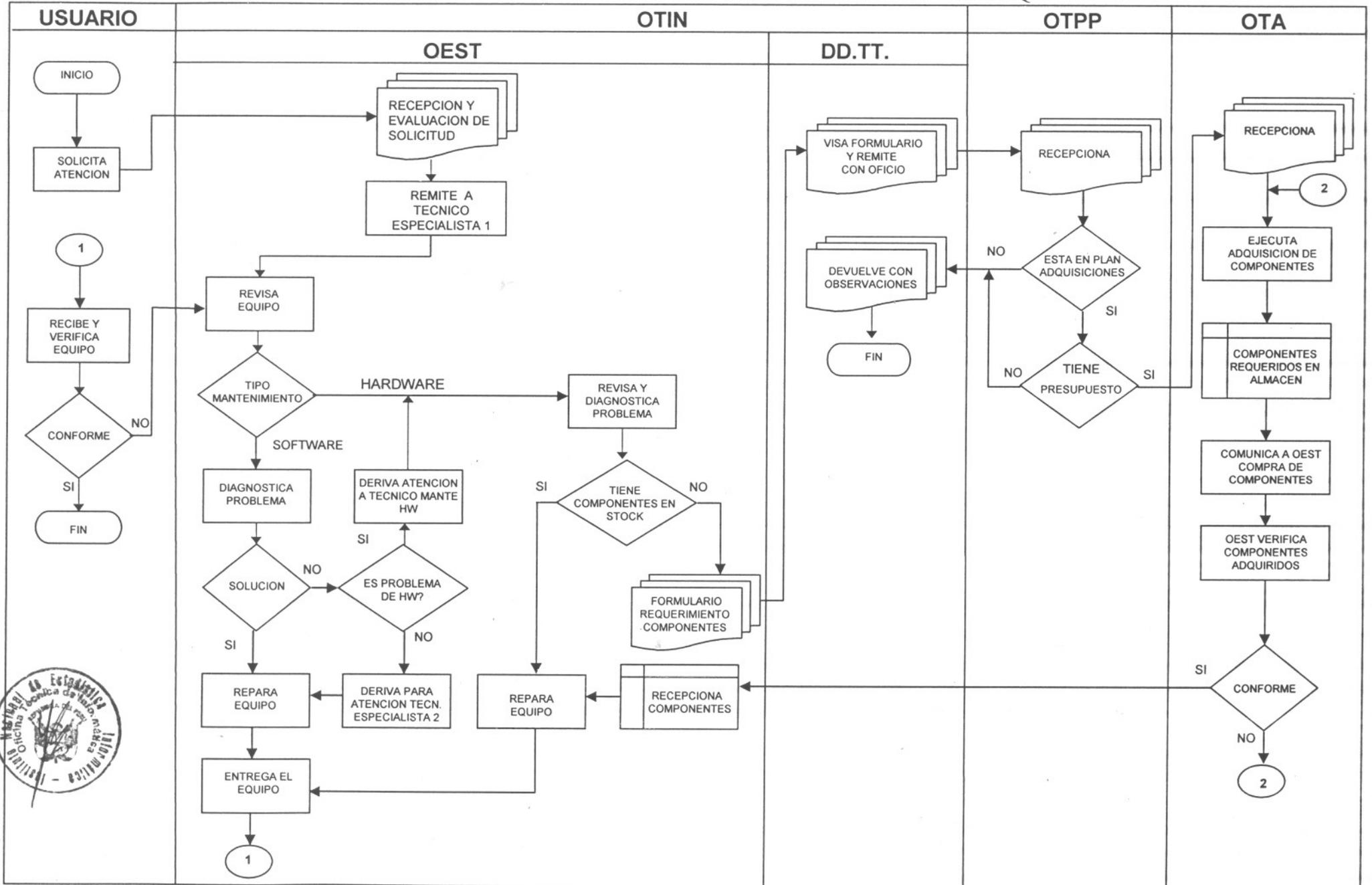
24) El personal Técnico procede a reparar el equipo y luego entregarlo al usuario.

Repara equipo

24) El usuario recibe y verifica equipo, si el equipo está operativo da conformidad. De no estar conforme lo deriva nuevamente para su revisión.

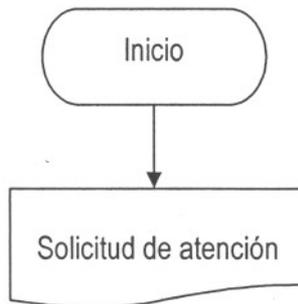


024402-01: ATENCION PARA MANTENIMIENTO Y REPARACION DE EQUIPO P.A.D.

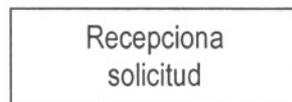


NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CODIGO
EJECUCIÓN DE TAREAS EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE REDES (A. R)	024402-02

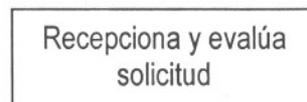
1. Ingresa a OTIN solicitud de atención directamente a través de un e-mail o llamada telefónica del usuario, al área de Soporte Técnico (S.T.) y del Superior Inmediato.



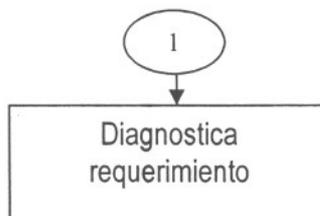
2. La solicitud es remitida a la Oficina Ejecutiva de Soporte Técnico (O.E.S.T.).



3. La O.E.S.T. remite la solicitud al área de Administración de Redes (A.R.), quien recepciona y evalúa solicitud la cual puede ser por cuenta caducada, problemas de red, apertura de cuenta, instalación de internet, baja de cuenta por retiro de personal, etc.



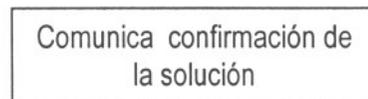
4. Administración de Redes diagnostica el alcance de la tarea y/ o requerimiento de información.



5. Si la tarea y/o requerimiento no requiere la participación de terceros (Otras áreas de O.E.ST.) se procede a solucionar el requerimiento.



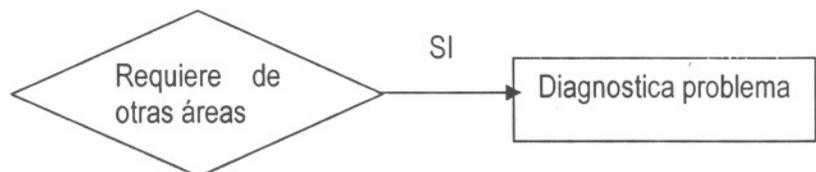
6. Una vez solucionado el requerimiento se procede a comunicar al usuario la confirmación de la solución al servicio solicitado.



7. Administración de Redes procede a registrar la tarea y/o requerimiento realizado en la bitácora de actividades.



8. Si el requerimiento necesita la participación de terceros (Otras áreas de O.E.S.T.) se remite el requerimiento, correspondiendo su intervención en el diagnóstico del problema y A.R. interviene hasta donde sean competentes.



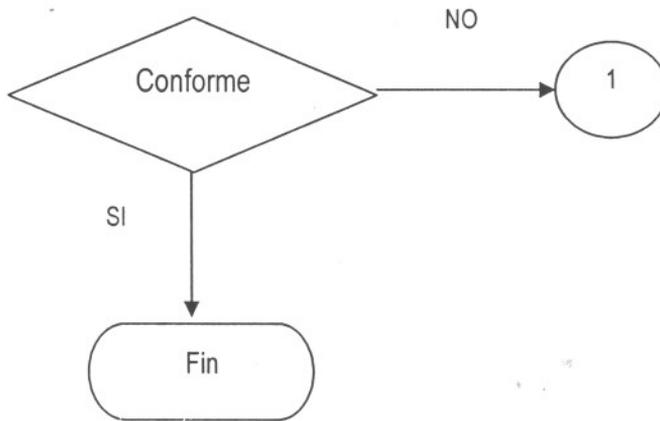
9. Las otras áreas de O.E.S.T proceden a solucionar el problema y comunicar la solución.

Soluciona problema

10. El usuario recibe la comunicación de la solución del requerimiento.

Recibe comunicación

11. El usuario recibe y verifica que la solución de su requerimiento es correcto da conformidad. De no estar conforme lo deriva nuevamente para su diagnostico.



024402-02: ATENCION EN EL AREA DE ADMINISTRACION DE REDES

