

06 PIP



# Resolución de Secretaría General

Lima, 26 de octubre de 2012 N° 016-2012-EF/13

## CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Ministerial N° 797-2011-EF/41 se aprobó la Directiva N° 004-2011-EF/41.02 Normas y procedimientos para la elaboración, aprobación y actualización de los Manuales de Procedimientos del Ministerio de Economía y Finanzas;

Que, en aplicación de los lineamientos establecidos en la mencionada Directiva, la Oficina General de Tecnologías de la Información, con opinión favorable de la Oficina de Planificación, Inversiones y Racionalización de la Oficina General de Planificación, Inversiones y Presupuesto, ha elaborado el Manual de Procedimientos respectivo, el cual contiene los procedimientos priorizados que desarrolla dicho órgano;

Que, en cumplimiento del numeral 5.3.1 de la citada Directiva, el Manual de Procedimientos aprobado debe ser publicado en el portal institucional y difundido a todo el personal, vía correo electrónico para su conocimiento y aplicación;

Que, resulta necesario aprobar el Manual de Procedimientos de la Oficina General de Tecnologías de la Información;

De conformidad con el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas aprobado con Resolución Ministerial N° 223-2011-EF/43; y la Directiva N° 004-2011-EF/41.02 aprobada con Resolución Ministerial N° 797-2011-EF/41;

## SE RESUELVE:

### Artículo 1.- Aprobación del Manual de Procedimientos

Aprobar el "Manual de Procedimientos de la Oficina General de Tecnologías de la Información", el mismo que como Anexo forma parte de la presente resolución.

### Artículo 2.- Publicación

Publicar la presente Resolución y el Manual de Procedimientos aprobado en el Portal Institucional del Ministerio de Economía y Finanzas ([www.mef.gob.pe](http://www.mef.gob.pe)), y difundir mediante correo electrónico a todo el personal.

Regístrese y comuníquese.



*[Signature]*

KITTY TRINIDAD GUERRERO  
Secretaria General

150779

143992 -


# MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

Secretaría General

El presente documento es  
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"  
que he tenido a la vista

29 OCT. 2012

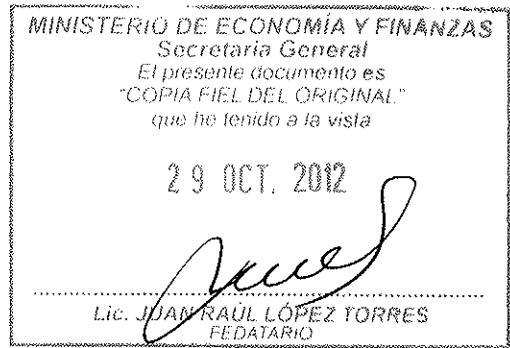
  
LIC. JUAN RAÚL LÓPEZ TORRES  
FEDATARIO

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## OFICINA GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

2012





## INTRODUCCIÓN

La Oficina General de la Tecnologías de Información es el órgano de administración interna, responsable de planificar, desarrollar, implantar y gestionar sistemas de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones que brinden el soporte de las funciones desarrolladas por los diferentes órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Economía y Finanzas - MEF, estableciendo políticas, estándares y procedimientos.

Depende jerárquicamente de la Secretaría General.

Los procedimientos priorizados que se describen están referidos a:

1. Gestión de los Servicios Informáticos.
2. Desarrollo de Sistemas de Información Transversales.
3. Soporte Técnico Informático.

El detalle de los procedimientos antes señalados comprende su finalidad, base legal, normas y políticas de operaciones, descripción y diagramación del procedimiento, personas que intervienen y tiempo de ejecución.

En la ejecución de los procedimientos descritos, las Oficinas dependientes de la Oficina General de Tecnologías de la Información del MEF, coordinan entre sí y con los demás órganos del Ministerio, en el ámbito de su competencia, también con los organismos constitucionales y entidades públicas de los tres niveles de gobierno.

El Manual de Procedimientos-MAPRO permite conocer en detalle las acciones u operaciones que realizan los órganos que intervienen en la elaboración de un documento o información, los puestos o cargos que participan, así como el tiempo de duración del procedimiento respectivo.

En la descripción gráfica de los Procedimientos antes señalados, se utilizaron además los símbolos que a continuación se indican



 Actividad o proceso



Envío de información por correo electrónico

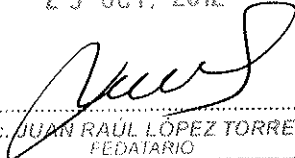


Aplicativo



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
Secretaría General  
El presente documento es  
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"  
que he tenido a la vista

29 OCT. 2012

  
Lic. JUAN RAÚL LÓPEZ TORRES  
FEDATARIO

La metodología utilizada en la elaboración del Manual de Procedimientos consistió en el acopio y revisión de los dispositivos legales vinculados a los procedimientos descritos, encuestas y/o entrevistas al personal responsable de la implementación de los procedimientos, análisis de los procedimientos respecto a los documentos de gestión institucional tales como el ROF, CAP y MOF, a partir de los cuales se ha procesado y diagramado los procedimientos que agrupan el Manual de Procedimientos de la Oficina General de Tecnologías de la Información.



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
 Secretaría General  
 El presente documento es  
 "COPIA FIEL DEL ORIGINAL"  
 que he tenido a la vista

29 OCT. 2012

*Juan Raul Lopez Torres*

Lic. JUAN RAUL LÓPEZ TORRES  
 FEDATARIO

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

04

DATOS GENERALES DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

05

Objetivos

Alcance

Aprobación y actualización

DE LOS PROCEDIMIENTOS

- Gestión de los Servicios Informáticos. 06
- Desarrollo de Sistemas de Información Transversales. 12
- Soporte Técnico Informático. 19





## DATOS GENERALES

### 1. OBJETIVOS

La formulación del Manual de Procedimientos de la Oficina General de Tecnologías de la Información tiene como propósitos:

- 1.1 Estandarizar los procedimientos que desarrolla la Oficina General de Tecnologías de la Información.
- 1.2 Dotar de un instrumento de información y orientación al personal que interviene directa o indirectamente en la ejecución de las labores que competen a la Oficina General de Tecnologías de la Información, a fin de que puedan aplicar los procedimientos correspondientes.
- 1.3 Facilitar la inducción y el conocimiento del nuevo personal que ingresa o se incorpora a la Oficina General de Tecnologías de la Información, sobre los procedimientos en los que participará.

### 2. ALCANCE

El presente Manual de Procedimientos será de aplicación para todo el personal de la Oficina General de Tecnologías de la Información que intervenga en los procedimientos descritos.

### 3. APROBACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

- 3.1 La aprobación del Manual de Procedimientos de la Oficina General de Tecnologías de la Información, como órgano de administración interna dependiente de la Secretaría General, se efectúa mediante Resolución de Secretaría General.
- 3.2 El Manual de Procedimientos de la Oficina General de Tecnologías de la Información, deberá ser actualizado, en caso de reorganización o reestructuración orgánico funcional, cuando se aprueben o modifiquen disposiciones que afecten el desarrollo del procedimiento, cuando se generen cambios tecnológicos y de sistemas o como consecuencia de la labor de seguimiento, control y evaluación del procedimiento establecido, previo pronunciamiento técnico favorable de la Oficina de Planificación, Inversiones y Racionalización de la Oficina General de Planificación, Inversiones y Presupuesto.



29 OCT. 2012

LIC. JUAN PAUL LÓPEZ TORRES  
SECRETARIO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS	CODIGO P1-1-44.01-2012
	DISPOSITIVO R.S.G.N. -2012-EF/13

## 1. FINALIDAD

Atender los requerimientos del funcionario, directivo o personal que presta servicios bajo cualquier modalidad laboral o contractual en el Ministerio de Economía y Finanzas, para el alta o baja del acceso a los servicios informáticos, que sirvan de apoyo para el desempeño de sus actividades operativas y de gestión que realizan.

## 2. BASE LEGAL

- 2.1 Resolución Ministerial N° 129-2012-PCM, Aprueban el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 27001:2008 EDI Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de gestión de seguridad de la Información. Requisitos" en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.
- 2.2 Resolución Ministerial N° 223-2011-EF/43, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas.
- 2.3 Resolución Ministerial N° 224-2011-EF/43, que aprueba el Cuadro para Asignación de Personal del Ministerio de Economía y Finanzas.
- 2.4 Resolución de Secretaría General N° 002-2011-EF/13, que aprueba el Manual de Organización y Funciones Institucional del Ministerio de Economía y Finanzas.
- 2.5 Resolución Ministerial N° 797-2011-EF/41, aprueba la Directiva N° 004-2011-EF/41.02, Normas y Procedimientos para la elaboración, aprobación y actualización del Manual de Procedimientos del Ministerio de Economía y Finanzas.

## 3. NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIONES

- 3.1 El titular del órgano o unidad orgánica del Ministerio de Economía y Finanzas, formula requerimiento a la Oficina General de Tecnologías de la información - OGTI, mediante memorándum o correo electrónico [soporte@mef.gob.pe](mailto:soporte@mef.gob.pe) (según modelo de Solicitud de Acceso a los Servicios Informáticos - Anexo N° 1), en el que sustenta el alta o baja del acceso a los servicios informáticos.

Previamente el órgano o unidad orgánica solicitante requerirá la verificación del o las personas que solicitan accesos o baja a los servicios informáticos ante la Oficina General de Administración y Recursos Humanos, procediendo ésta a verificar en sus registros respectivos, si la relación de personal está de alta o baja en el MEF.

- 3.2 El Acceso a los servicios informáticos comprende:
  - a) Acceso a la Red de Datos
  - b) Acceso a Internet
  - c) Acceso a Correo Electrónico
  - d) Permiso a Carpetas Compartidas
  - e) Acceso a los Aplicativos Informáticos

Para evidenciar la atención recibida por parte de la OGTI, el usuario firmará el Acta de Atención de Altas y Bajas de los Servicios Informáticos Anexo N° 2, en señal de conformidad del servicio.

- 3.4 Los Órganos o Unidades Orgánicas están en la obligación de informar a la Oficina General de Tecnologías de la Información cuando las personas que cuentan con acceso a los servicios informáticos han dejado de prestar servicios en el MEF, con la finalidad de retirar el acceso que le fueran asignados.



<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b> <b>GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</b> <b>INFORMÁTICOS</b>	<b>CÓDIGO</b> P1-2-44.01-2012
	<b>DISPOSITIVO</b> R.S.G.N.º 2012-EF/13

3.5 La atención al requerimiento será máximo hasta en veinticuatro (24) horas de recibida la solicitud, previa verificación de la modalidad laboral o contractual del personal solicitante, a cargo de la Oficina General de Administración y Recursos Humanos, priorizándose la atención de la Alta Dirección.

**4. DESCRIPCIÓN Y DIAGRAMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**  
(Ver Flujograma)

**ANEXOS**

Anexo N° 1 - MODELO DE SOLICITUD DE ACCESO A LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS  
Anexo N° 2 – FORMATO DE ACTA DE ATENCIÓN DE ALTAS Y BAJAS DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
Secretaría General  
El presente documento es  
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"  
que he tenido a la vista

29 OCT. 2012

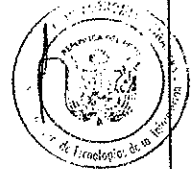
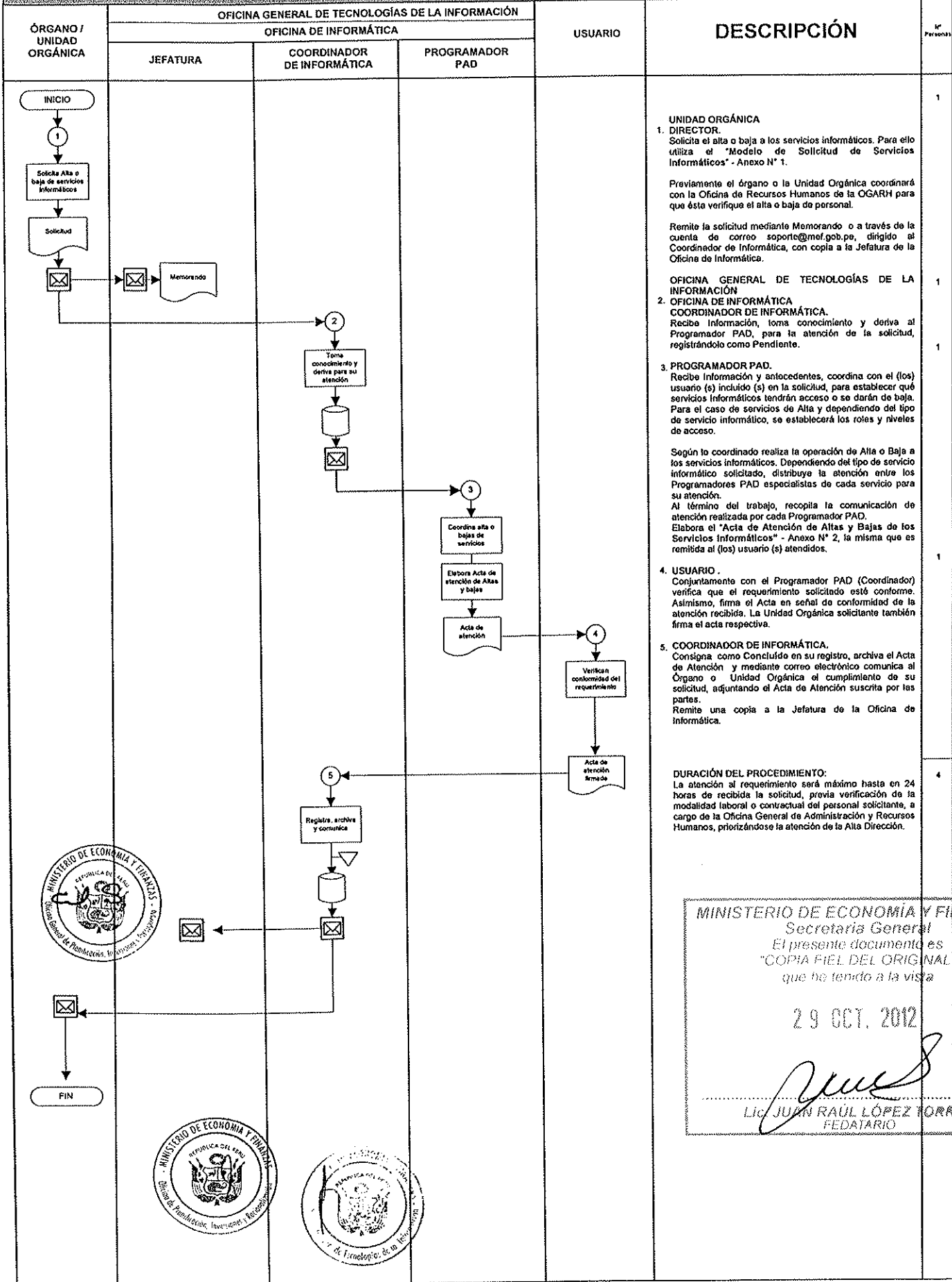
*Juan Raúl López Torres*

.....  
Lic. JUAN RAÚL LÓPEZ TORRES  
FEDATARIO



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO  
**GESTIÓN DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
 DESCRIPCIÓN GRÁFICA

CÓDIGO  
 PI-3-44-01-2012  
 DISPOSITIVO  
 R.S.G.N. 2012-EF/13



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
 Secretaría General  
 El presente documento es  
 "COPIA FIEL DEL ORIGINAL"  
 que he tenido a la vista

29 OCT. 2012

*Juan Raúl López Torres*  
 Lic. JUAN RAÚL LÓPEZ TORRES  
 FEDATARIO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS	CODIGO P1-4-44-01-2012
	DISPOSITIVO R.S.G.N° -2012-EF/13

ANEXO N° 1

**MODELO DE SOLICITUD DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**

I. INFORMACIÓN GENERAL DEL SOLICITANTE			
Órgano o Unidad Orgánica			
Fecha			
II. DETALLE DE LA SOLICITUD			
Nombres y Apellidos	Alta/Baja <sup>1/</sup>	Servicios Solicitados <sup>2/</sup>	Justificación
<p>1/ Coloque "A" : Si solicita los servicios Informáticos y es primera vez que solicita el acceso o permiso "B": Si deja de tener acceso o permiso al servicio informático</p> <p>2/ Coloque 1: Si es acceso a Red de Datos 2: Internet 3: Correo Electrónico 4: Permiso Carpetas Compartido 5: Aplicativos Informáticos</p>			
III. FIRMA Y SELLO DE SOLICITANTE AUTORIZADO			
Nombres y Apellidos	Firma	SELLO	



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
 Secretaria General  
 El presente documento es  
 "COPIA FIEL DEL ORIGINAL"  
 que he tenido a la vista

29 OCT. 2012

*Juan Raúl López Torres*

.....  
 LIC. JUAN RAÚL LÓPEZ TORRES  
 FEDATARIO

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
 Secretaría General  
 El presente documento es  
 "COPIA FIEL DEL ORIGINAL"  
 que he tenido a la vista

29 OCT. 2012

*[Firma]*

Lic. JUAN RAUL LÓPEZ TORRES  
 EF DATARIO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS	CODIGO P1-5-44.01-2012
	DISPOSITIVO R.S.G.N° -2012-EF/13

ANEXO N° 2

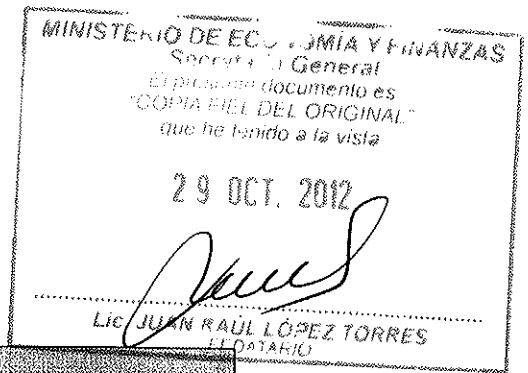
**ACTA DE ATENCIÓN DE ALTAS Y BAJAS DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS**

N° XXX-AA-OGTI-OFIN-ABSI

I. INFORMACIÓN GENERAL					
Órgano o Unidad Orgánica Solicitante					
Fecha de Solicitud	Fecha de Atención				
II. USUARIOS					
N° Usuario	Nombres y Apellidos		Cargo		
1					
2					
3					
4					
III. ACUERDOS					
N° Usuario	Servicio <sup>1/</sup>	Detalle del Servicio Informático	Acción <sup>2/</sup>		
1					
2					
3					
<sup>1/</sup> : 1: Red de datos 2: Internet 4: Correo Electrónico 5: Carpeta Compartida 7: Aplicativos Informáticos <sup>2/</sup> : A: Alta B: Baja					
IV. COMENTARIOS U OBSERVACIONES					
V. CONFORMIDAD DE LOS USUARIOS					
Nombres y Apellidos		Firma	DNI	Nombres y Apellidos	

Jefe de la Unidad Orgánica  
 Firma y Sello  
 Solicitante





<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b> GESTIÓN DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS	<b>CODIGO</b> P1-6-44-01-2012
	<b>DISPOSITIVO</b> R.S.G.N° -2012-EF/13

### INSTRUCTIVO

La numeración del Acta de Atención de Altas y Bajas de los Servicios Informáticos estará constituida por un número correlativo seguido del año en curso. La numeración empieza desde uno cada vez que cambie el año.

#### 1. Información General

- Órgano o Unidad Orgánica solicitante; indicar el nombre del órgano o unidad orgánica solicitante.
- Fecha de Solicitud; indicar la fecha en que se realizó la solicitud del servicio.
- Fecha de Atención; indicar la fecha en que se culminó de realizar los trabajos técnicos a la solicitud.

#### 2. Usuarios

- N° Usuario; número de orden que tendrá cada usuario.
- Nombres y Apellidos; de los usuarios.
- Sigla; sigla de los nombres y apellidos de los usuarios.
- Cargo; denominación del cargo o función que tiene el usuario.

#### 3. Acuerdos

Por cada usuario se detalla el o los servicios informáticos se da acceso o se da de baja.

- N° Usuario; número de orden que tendrá cada solicitante.
- Servicio; el número del servicio informático (uno renglón por tipo de servicio).
- Detalle del Servicio Informático; indicar resumidamente en qué condiciones se otorga o deniega el servicio informático.
- Acción; indicar si el servicio es dado de alta o baja, para ello indicar con una "A" de alta o "B" de baja.

Comentarios u Observaciones; se consigna algún comentario u observación que ha tenido la atención de la solicitud en general.

#### 5. Conformidad

- Nombres y Apellidos; nombres y apellidos completos de los usuarios.
- Firma; firma del usuario y del Jefe de la Unidad Orgánica solicitante.

DNI; número del documento de identidad de los usuarios.

El Acta será firmado y sellado por la Jefatura del Órgano o Unidad Orgánica solicitante.



29 OCT. 2012



JUAN RAÚL LÓPEZ TORRES  
FE DATARIO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN TRANSVERSALES	CODIGO P2-1-44-01-2012
	DISPOSITIVO R.S.G.N° -2012-EF/13

## 1. FINALIDAD

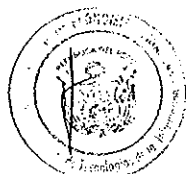
Diseñar, construir, implementar los sistemas transversales del Ministerio de Economía y Finanzas – MEF, garantizando que los productos estén orientados a los objetivos del MEF.

## 2. BASE LEGAL

- 2.1 Resolución Ministerial N° 179-2004-PCM, que aprueba el Uso Obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2004 Tecnología de la Información. Procesos del ciclo de vida del software. 1ª Edición, en entidades del Sistema Nacional de Informática.
- 2.2 Resolución Ministerial N° 223-2011-EF/43 que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas.
- 2.3 Resolución Ministerial N° 224-2011-EF/43 que aprueba el Cuadro para Asignación de Personal del Ministerio de Economía y Finanzas.
- 2.4 Resolución de Secretaría General N° 002-2011-EF/13 que aprueba el Manual de Organización y Funciones Institucional del Ministerio de Economía y Finanzas.
- 2.5 Resolución Ministerial N° 797-2011-EF/41, aprueba la Directiva N° 004-2011-EF/41.02, Normas y Procedimientos para la elaboración, aprobación y actualización del Manual de Procedimientos del Ministerio de Economía y Finanzas.

## 3. NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIONES

- 3.1. La Oficina General de Tecnologías de la Información del MEF es el órgano competente para el diseño, desarrollo, implementación y mantenimiento de los sistemas de información transversales que sirven de apoyo a las actividades operativas y de gestión del MEF.
- 3.2. Los usuarios a que hace referencia el presente procedimiento, está referido al órgano o unidad orgánica del Ministerio de Economía y Finanzas.
- 3.3. El requerimiento de desarrollo de un sistema de información transversal solicitado por el usuario, se efectúa a través de un Informe dirigido al Director General de la Oficina General de Tecnologías de la Información (OGTI), indicando la siguiente información: importancia, objetivo, alcance y aspectos funcionales del nuevo sistema de información a desarrollar; así como, a las personas que tendrán la función de interlocutor y/o coordinador. De ser necesario, deberá adjuntar documentación referida a la necesidad solicitada, que permita a la Oficina General de Tecnologías de la Información realizar la evaluación posterior.
- 3.4. El desarrollo de los sistemas de información transversales es una actividad conjunta entre la OGTI y el usuario requirente, para lo cual, las coordinaciones y decisiones que se establezcan durante el análisis del requerimiento del periodo del ciclo de vida de desarrollo del software (determinación de requerimientos, análisis funcional, diseño del sistema, desarrollo del software, prueba de los sistemas y puesta en marcha), se reflejarán en el **Acta de Coordinación (Anexo N° 1)**.
- 3.5. Una vez firmada el Acta de Coordinación en que se aprueba el diseño y cronograma de desarrollo del sistema, no deberá existir ningún requerimiento por parte del usuario de cambio o modificación en las funcionalidades del sistema. En caso de que por fuerza mayor se tuvieran que realizar dichos cambios, se tendrán que llevar cabo nuevamente reuniones de coordinación, para ajusten en el diseño y en la programación del cronograma de desarrollo.



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN TRANSVERSALES	CÓDIGO P2-2-44-01-2012
	DISPOSITIVO R.S.G.N° -2012-EF/13

- 3.6. Las coordinaciones podrán ser efectuadas por escrito, vía correo electrónico, telefónicamente, talleres de asesoramiento, reuniones de coordinación o interactuando directamente con los órganos del MEF.
- 3.7. Concluida la fase de desarrollo, pruebas, implementación y capacitación de la correcta operatividad del sistema de información transversal desarrollado, la OGTI conjuntamente con el usuario suscribirá el **Acta de Aceptación de Desarrollo del Sistema de Información Transversal (Anexo N° 2)**, que acredita la aceptación final del sistema.
- 3.8. La duración del procedimiento Desarrollo de Sistemas de Información, está sujeta a la complejidad del mismo, que implica la evaluación del análisis funcional, diseño, desarrollo, implantación y capacitación que amerite, determinándose en un cronograma de actividades.



**DESCRIPCIÓN Y DIAGRAMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**  
(Ver Flujograma)

- ANEXOS**
- Anexo N° 1 - ACTA DE COORDINACIÓN.
  - Anexo N° 2 - ACTA DE ACEPTACIÓN DEL DESARROLLO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN TRANSVERSAL.



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
Secretaría General  
El presente documento es  
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"  
que he tenido a la vista

29 OCT. 2012

*[Signature]*

Lic. JUAN RAÚL LOPEZ TORRES  
FEDATARIO



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
 Secretaría General  
 Este presente documento es  
 COPIA FIDEL DE ORIGINAL  
 que he leído a la vista

29 OCT 2012

*[Signature]*

JUAN RAÚL LEÓN TORRES

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN TRANSVERSALES	CÓDIGO P2-4-44-01-2012
	DISPOSITIVO R.S.G.N° -2012-EF/13

ANEXO N° 1

ACTA DE COORDINACIÓN

N° XXX-AA-OGTI-OFIN-AC

I. INFORMACIÓN GENERAL					
Agenda					
Fecha		Duración (minutos)			
Lugar					
II. ASISTENTES					
Nombres y Apellidos	Siglas	Área / Rol		Asistencia <sup>1</sup>	
<sup>1</sup> : Asistió: (✓) No Asistió: (x)					
III. DESARROLLO DE LA REUNIÓN					
IV. ACUERDOS					
N°	Descripción			Responsable	Estado <sup>2</sup>
1					
2					
<sup>2</sup> : CE Cerrado; PE Pendiente; AT Atrasado; NR Nuevo					
V. COMENTARIOS U OBSERVACIONES					
VI. CONFORMIDAD					
Nombres y Apellidos	Firma	DNI	Nombres y Apellidos	Firma	DNI





MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
 Secretaría General  
 El presente documento es  
 "COPIA FIEL DEL ORIGINAL"  
 que he tenido a la vista

29 OCT. 2012

*[Firma manuscrita]*

Lic. JUAN RAÚL LÓPEZ TORRES  
 FEDATARIO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN TRANSVERSALES	CÓDIGO P2-5-44-01-2012
	DISPOSITIVO R.S.G.N° -2012-EF/13

### INSTRUCTIVO

La numeración del Acta de Coordinación estará constituida por un número correlativo seguido del año en curso. La numeración empieza desde uno cada vez que cambie el año.

#### 1. Información General

- a) Agenda; se detalla de manera resumida el motivo de la reunión de Coordinación.
- b) Fecha; fecha en que se lleva a cabo la reunión.
- c) Duración; se indica el tiempo de duración de la reunión
- d) Lugar; ubicación del órgano donde se efectúa la reunión.
- e) Asistieron;

#### 2. Asistentes

Se indica la relación de personas que asistieron a la reunión. Por cada persona asistente, se consigna sus respectivas siglas en el cuadro adjunto.

#### 3. Desarrollo de la Reunión; se consigna un detalle resumido de lo indicado y/o expuesto en la reunión.

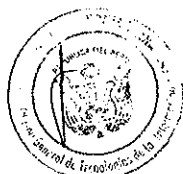
#### 3. Acuerdos

- a) Descripción Actividades; se detalla la actividad a realizar a la que se ha llegado en acuerdo.
- b) Responsable; indicar el o los responsables de dicha actividad.
- c) Fecha de compromiso; se establece la fecha aproximada de inicio de la actividad.
- d) Estado de la actividad; CE: Cerrado, PE: Pendiente, AT: Atrasado y NR: Nuevo requerimiento.

4. Comentarios u Observación; se consigna aspectos que se quiera resaltar y que es materia de una observación o comentario.

#### 5. Conformidad

- a) Nombres y Apellidos; se detalla a las personas que por responsabilidad directa o indirecta deben de firmar el Acta.
- b) Cargo; cargo o condición que ostenta la persona firmante.
- c) Firma; se consigna la firma completa.
- d) DNI / N° y tipo de Documento; consignar el número del Documento Nacional de Identidad.



29 OCT. 2012

*[Firma]*  
LICENCIADO PAUL LOPEZ TORRES  
SECRETARIO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN TRANSVERSALES	CÓDIGO P2-6-44-01-2012
	DISPOSITIVO R.S.G.N° -2012-EF/13

ANEXO N° 2

ACTA DE ACEPTACIÓN DEL DESARROLLO DE  
SISTEMA DE INFORMACIÓN TRANSVERSAL

N° XXX-AA-OGTI-OFIN-ADSI

I. INFORMACIÓN GENERAL							
Órgano o Unidad Orgánica Requiriente							
Agenda	Culminación del Desarrollo del Sistema de Información						
Fecha de Solicitud		Fecha de Culminación					
II. DEL PARTICIPANTES DEL PROYECTO DESARROLLO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN							
Nombres y Apellidos	Siglas	Cargo / Rol	Unidad Orgánica				
III. ACEPTACIÓN DE LOS ACUERDOS							
N°	Descripción	Estado <sup>1/</sup>	Comentario				
1	Sobre la verificación de los requisitos.....						
2	Sobre la validación funcional del sistema.....						
3	Sobre el desarrollo del sistema.....						
4	Sobre la implementación del sistema....						
5	Sobre la capacitación del sistema.....						
<sup>1/</sup> : AC Aceptado; PE Pendiente; OB Observado							
IV. COMENTARIOS							
V. CONFORMIDAD							
Nombres y Apellidos		Firma	DNI	Nombres y Apellidos		Firma	DNI

Firma y Sello  
Jefatura Unidad Orgánica  
Requiriente



29 OCT. 2012

LIC. JUAN RAJIL LÓPEZ TORRES  
SECRETARIO

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b> DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN TRANSVERSALES	<b>CÓDIGO</b> P2-7-44-01-2012
	<b>DISPOSITIVO</b> R.S.G.N° -2012-EF/13

### INSTRUCTIVO

La numeración del Acta de Aceptación de Desarrollo estará constituida por un número correlativo seguido del año en curso. La numeración empieza desde uno cada vez que cambie el año.

#### 1. Información General

- Órgano o Unidad Orgánica Requirente; indicar el nombre de la unidad orgánica requirente del desarrollo del sistema de información
- Agenda; se indica el nombre del sistema de información desarrollado por la OGTI
- Fecha de Solicitud; indicar la fecha en que se hizo el requerimiento inicial de la solicitud de desarrollo del sistema de información.
- Fecha de Culminación; fecha en que formalmente se acabaron de realizar todos procesos, tareas o actividades, en el desarrollo del sistema de información solicitado.

#### 2. Participantes del Proyecto del Desarrollo del Sistema de Información; indicar a las personas más representativas, que han participado en sus diversas fase del ciclo de vida del desarrollo del sistema de información. Para ello consignar la siguiente información:

- Nombres y Apellidos, completo de las personas que han participado en el proyecto.
- Siglas; consignar las siglas de la persona.
- Cargo / Rol; consignar el cargo o rol que tiene la persona consignada.
- Unidad Orgánica; la unidad orgánica donde labora y pertenece.

#### 3. Aceptación de los acuerdos; se anota todos los acuerdos generales conducentes al desarrollo del sistema de información establecidos con anterioridad y que están en diversas Actas de Coordinación, el cual ha sido desarrollado y cumplido.

- Descripción; se detalla el acuerdo principal establecido para el desarrollo del sistema de información.
- Estado; indicar el estado del acuerdo en que ha culminado. Escribir las siglas indicados en el formato AC: Aceptado, PE: Pendiente OB: Observado.
- Comentario; campo para consignar algún tipo de comentario de común acuerdo.

#### 4. Comentarios; se consigna algún aspecto que se quiera resaltar como corolario de la culminación del desarrollo del sistema de información.

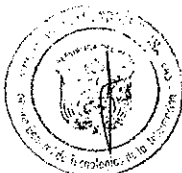
##### Conformidad

Nombres y Apellidos; se detalla a las personas que por responsabilidad directa o indirecta deben de firmar el Acta.

Firma; se consigna la firma completa.

c) DNI / N° y tipo de Documento; consignar el número del Documento Nacional de Identidad.

Por último, el acta de aceptación es firmada por la jefatura del Órgano o Unidad Orgánica requirente, acompañado del sello de Visto.



29 OCT. 2012

*Juan P. López Torres*  
D. JUAN PAUL LÓPEZ TORRES  
FE. DATARIO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO	CÓDIGO P3-1-44-01-2012
	DISPOSITIVO R.S.G.N° -2012-EF/13

**1. FINALIDAD**

Atender y solucionar los requerimientos de problemas técnicos informáticos reportados por los usuarios.

**2. BASE LEGAL**

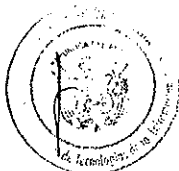
- 2.1 Resolución Ministerial N° 129-2012-PCM, Aprueban el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 27001:2008 EDI Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de gestión de seguridad de la Información. Requisitos" en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.
- 2.2 Resolución Ministerial N° 223-2011-EF/43, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas.
- 2.3 Resolución Ministerial N° 224-2011-EF/43, que aprueba el Cuadro para Asignación de Personal del Ministerio de Economía y Finanzas.
- 2.4 Resolución de Secretaría General N° 002-2011-EF/13, que aprueba el Manual de Organización y Funciones Institucional del Ministerio de Economía y Finanzas.
- 2.5 Resolución Ministerial N° 797-2011-EF/41, aprueba la Directiva N° 004-2011-EF/41.02, Normas y Procedimientos para la elaboración, aprobación y actualización del Manual de Procedimientos del Ministerio de Economía y Finanzas.

**3. NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIONES**

- 3.1 La Oficina de Informática de la Oficina General de Tecnologías de la Información - OGTI, es la encargada de brindar soporte y asesoramiento técnico a los órganos del MEF, así como también mantener la operatividad eficiente y continua del equipamiento informático, redes de comunicación y sistemas informáticos utilizados por los usuarios.
- 3.2 El usuario solicitará el soporte técnico vía correo electrónico a la cuenta [soporte@mef.gob.pe](mailto:soporte@mef.gob.pe), o por comunicación telefónica.
- 3.3 El soporte técnico solicitado deberá corresponder a la atención de problemas sobre cualquier equipo relacionado a Tecnologías de la información, software o aplicaciones instaladas por la OGTI. Deberá entenderse a equipos relacionados a Tecnologías de la Información a computadoras, impresoras, escanners, equipos de red, entre otros. No aplican en este rubro, los televisores, equipos de audio o video, los proyectores (en este caso sólo se brinda soporte a la computadora que se conecta al proyector), entre otros, que solo cuentan con componentes electrónicos.
- 3.4 Al momento de reportar el problema de funcionamiento se generará un código de atención de su solicitud. La atención se realizará de acuerdo al requerimiento teniendo en cuenta que la prioridad la tendrán los usuarios de la Alta Dirección.
- 3.5 Los requerimientos, para su atención al interior de la OGTI, serán registrados y coordinados entre todas las demás áreas que tengan que ver con su solución, siendo la OGTI la responsable de todas las coordinaciones que se necesiten realizar, haciendo notar al usuario si existiera alguna demora por algún trámite o coordinación con terceros.

Finalizado el servicio, el técnico y el usuario suscribe un formato de atención de soporte técnico informático en señal de conformidad (**Anexo N° 1**).

- 3.7. La duración del procedimiento Soporte Técnico, está sujeta al alcance del problema que requiere el soporte técnico informático.



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO	CÓDIGO P3-2-44-01-2012
	DISPOSITIVO R.S.G.N° -2012-EF/13



**DESCRIPCIÓN Y DIAGRAMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**  
(Ver Flujoograma)

- ANEXOS**
- Anexo N° 1 – ATENCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
 Secretaría General  
 El presente documento es  
 "COPIA FIEL DEL ORIGINAL"  
 que he tenido a la vista

29 OCT, 2012

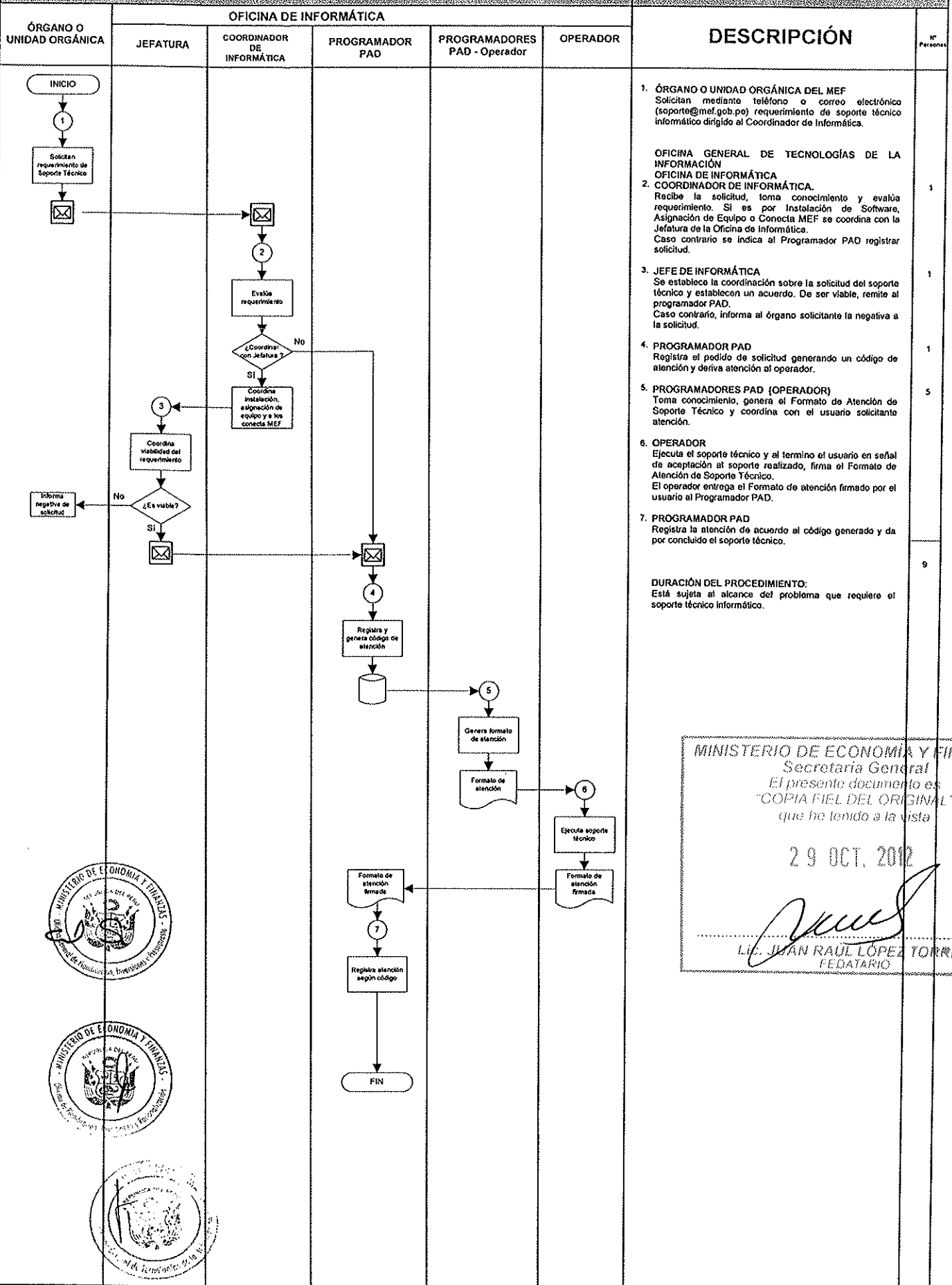
*Juan Raúl López Torres*

.....  
 Lic. JUAN RAÚL LÓPEZ TORRES  
 FEDATARIO



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO  
SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO  
DESCRIPCIÓN GRÁFICA

CÓDIGO  
PS-3-44-01-2012  
DISPOSITIVO  
R.S.G/N° 2012-EF/13



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
Secretaría General  
El presente documento es  
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"  
que he leído a la vista

29 OCT. 2012

LIC. JUAN RAÚL LÓPEZ TORRES  
FEDATARIO



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO	CÓDIGO P3-4-44-01-2012
	DISPOSITIVO R.S.G.N° -2012-EF/13

ANEXO N° 1

**FORMATO DE ATENCION DE SOPORTE TECNICO INFORMÁTICO**

N° XXX-AA-OGTI-OFIN-AST

I. INFORMACIÓN GENERAL			
Unidad Orgánica Solicitante			
Nombres y Apellidos del Solicitante			
Código de Atención	Fecha de Atención	Fecha de la Solicitud por correo electrónico	
II. TRABAJOS REALIZADOS			
N°	Detalle del Servicio		
1			
2			
3			
III. NOMBRE DEL TECNICO OGTI RESPONSABLE			
IV. CONFORMIDAD DEL SOLICITANTE			
Nombres y Apellidos Usuario	DNI	Firma	



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
 Secretaria General  
 El presente documento es  
 "COPIA FIEL DEL ORIGINAL"  
 que he tenido a la vista

29 OCT. 2012.

*[Signature]*  
 LIC. JOAN RAUL LÓPEZ TORRES  
 FEGATARIO

