



Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL N° 062 -2010/DP-SG

Lima, 01 SET. 2010

VISTOS:

Los memorandos N° 247-2010-DP/SG y N° 0153-2010-DP/SG, que adjunta el Procedimiento denominado Mantenimiento de Sistemas Informáticos de la Defensoría del Pueblo, propuesto por la Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística de la Defensoría del Pueblo;



CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con los artículos 161° y 162° de la Constitución Política del Perú se aprobó la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, y mediante Resolución Defensorial N° 029-2008/DP se aprobó su vigente Reglamento de Organización y Funciones, modificado por la Resolución Defensorial N° 019-2009/DP;



Que, según los documentos de vistos, se solicita que se apruebe el Procedimiento denominado Mantenimiento de Sistemas Informáticos de la Defensoría del Pueblo;

Que, en ese sentido y con la finalidad de contar con un documento normativo de gestión que describa en forma pormenorizada y secuencial las actividades que deben seguirse en la realización de los procedimientos de mantenimiento de los sistemas informáticos solicitados por los órganos y unidades orgánicas de la Defensoría del Pueblo, resulta procedente aprobarlo a fin de asegurar la ejecución de dicho Procedimiento a cargo de la Oficina de Tecnología de la Información de la Defensoría del Pueblo;



Que, el procedimiento administrativo de Mantenimiento de Sistemas Informáticos Administrativos de la Defensoría del Pueblo, ha sido desarrollado de conformidad con la Directiva N° 002-77-INAP/DNR "Normas para la Formulación de Manuales de Procedimientos en Entidades Públicas", aprobada mediante Resolución Jefatural N° 059-77-INAP/DNR;

Con los visados de la oficinas de Tecnología de la Información, Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística y de Asesoría Jurídica;



En uso de las atribuciones conferidas por los literales e), f) y q) del artículo 15° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado por Resolución Defensorial N° 029-2008/DP, modificado mediante Resolución Defensorial N° 019-2009/DP;



Defensoría del Pueblo

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR el Procedimiento Mantenimiento de Sistemas Informáticos de la Defensoría del Pueblo.

Artículo Segundo.- NOTIFICAR la presente Resolución a las oficinas involucradas en el procedimiento mencionado en el artículo anterior.

Artículo Tercero.- ENCARGAR a la Oficina de Tecnología de la Información de la Defensoría del Pueblo la publicación de la presente Resolución en el portal institucional de la Entidad.

Regístrese, comuníquese y publíquese

Alicia Zambrano Cerna
Secretaria General
DEFENSORÍA DEL PUEBLO








Cod. DP-05-04-002

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Oficina de Tecnología de la Información – OTI
DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMATICOS DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO
OBJETIVO	Atender las necesidades de actualización de los sistemas actualmente en funcionamiento en las diversas unidades de la Defensoría del Pueblo, de acuerdo a las necesidades o requerimientos de procesamiento de información actuales.
BASE LEGAL	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado • Ley No 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo. • Directiva N° 002-77-INAP/DNR. "Normas para la Formulación de Manuales de Procedimientos". • Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General. • Resolución Defensorial N° 029-2008-DP que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo y Resolución Defensorial N° 019-2009-DP que la modifica. • Resolución Administrativa N° 062-2008-DP que aprueba el Manual de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo.
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de mantenimiento de sistemas que remiten los órganos y unidades orgánicas de la Defensoría del Pueblo por escrito o vía correo electrónico (adjuntando el Formato RS-01). <p><i>Nota: La actualización de los Sistemas de Información se realizara en base a la información que proporcionen las áreas usuarias del mismo, validadas a través de entrevistas con el personal involucrado.</i></p>
FRECUENCIA	Variable
DURACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	30 días hábiles aproximadamente





ÓRGANO/UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE	ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO
<p>Órgano/ Unidad Orgánica - (Usuario)</p> <p>OTI - Jefatura</p> <p>OTI - Desarrollo</p>	<p>INICIO DEL PROCESO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicita a la Oficina de Tecnología de la Información (OTI), el mantenimiento del sistema de información a su cargo, mediante el Formato RS-01: Requerimiento de Sistemas. 2. Recibe el requerimiento, lo evalúa y autoriza derivándolo al Equipo de Desarrollo de Sistemas¹ de la OTI (1/2 día hábil después de recibida la solicitud) 3. El encargado del Equipo de Desarrollo recibe el documento y coordina con los responsables de los órganos/unidades orgánicas, para programar el recopilado de información en relación a las modificaciones al sistema de información motivo del requerimiento. (1/2 día hábil después de recibida la autorización de la jefatura de la OTI).
 <p>OTI - Desarrollo</p>	<p><u>Sub Proceso Desarrollo</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 4. El responsable del Equipo de Desarrollo de la OTI, acude a los órganos/unidades orgánicas de la institución que solicitan adecuaciones a los Sistemas de Información y realiza entrevistas a los usuarios, a fin de recopilar información que permita determinar las necesidades, luego elabora el Formato ARC-01: Acta de Reunión de Coordinación, y lo presenta a la jefatura de órgano/unidad orgánica solicitante (3 días hábiles).
 <p>Órgano/ Unidad Orgánica - (Usuario)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 5. El responsable del órgano/unidad orgánica usuaria, recibe el Formato ARC-01: Acta de Reunión de Coordinación y de estar conforme firma el acta. Luego lo deriva a la OTI - Equipo de Desarrollo. Caso contrario devuelve el acta indicando las observaciones (01 día hábil después de recibido el formato ARC-01)
 <p>OTI - Desarrollo</p>	<ol style="list-style-type: none"> 6. Recibe el Formato ARC-01, debidamente suscrito por el responsable del órgano/unidad orgánica solicitante y con la información contenida en ellos completa el diagrama de flujo² de procesos en versión original, para determinar los movimientos de entrada y salida de información que se requieran, luego actualiza el manual de procedimientos de dicho sistema (1 ½ días hábiles).

¹ La Oficina de Tecnología de la Información cuenta con Áreas Funcionales denominadas: equipos de trabajo

² Un diagrama de flujo es una representación gráfica de los pasos que seguimos para realizar un proceso; partiendo de una entrada, y después de realizar una serie de acciones, llegamos a una salida.



OTI - Desarrollo	7. Actualiza el modelo de datos ³ del sistema solicitado y lo deriva al administrador de datos, utilizando la solicitud de modificación de Base de Datos (SMBD-01) (1/2 día hábil).
OTI - Administrador de Base de Datos	8. Recepciona la solicitud de modificación de Base de Datos (SMBD-01), Modifica la Base de Datos ⁴ y una vez concluido los cambios comunica al equipo de desarrollo (3 días hábiles).
OTI - Desarrollo	9. Modifica el Sistema de acuerdo a lo requerido en el acta de reunión de coordinación (ARC-01) (10 días hábiles) <u>Para ello realiza las siguientes acciones</u> a. Complementa el diagrama jerárquico de módulos en original, para definir la estructura jerárquica del Sistema de Información modificado (2 días hábiles). b. Realiza la modificación, el mantenimiento y la programación del sistema de información (8 días).
OTI - Desarrollo	10. Una vez efectuados los pasos anteriores procede a correr el Sistema informático según acta de reunión de coordinación (ARC-01). Si al correr el sistema no se detectan errores, entonces pasa al subproceso de control de calidad. Caso contrario se regresa al paso 9.b y se sigue de nuevo los siguientes pasos. (1 día hábil).
OTI - Desarrollo /Control de Calidad	<u>Sub Proceso Control de calidad</u> 11. Procede a la verificación de los estándares de calidad para lo que se desarrollan los siguientes pasos. (02 días hábiles) a. La OTI - Control de Calidad revisa los estándares de calidad ⁵ si no los cumple regresa al paso 09 y se sigue de nuevo el procedimiento indicado. b. Si cumplen los estándares de calidad la OTI- Control de Calidad, comunica al usuario para la verificación de funcionalidad.
Órgano/ Unidad Orgánica - (Usuario)	12. Efectúa la verificación de funcionalidad, si está conforme comunica a la OTI - Desarrollo, caso contrario comunica sus



³ Un *modelo de datos* es un conjunto de conceptos que sirven para describir la estructura de una base de datos.
⁴ Es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.
⁵ Es la revisión de las normas técnicas o de servicios que se puede utilizar como punto de comparación para evaluar la calidad del servicio.
⁶ Es el registro que indica el estado en el que se encuentra el sistema en un momento dado en su desarrollo o modificación.



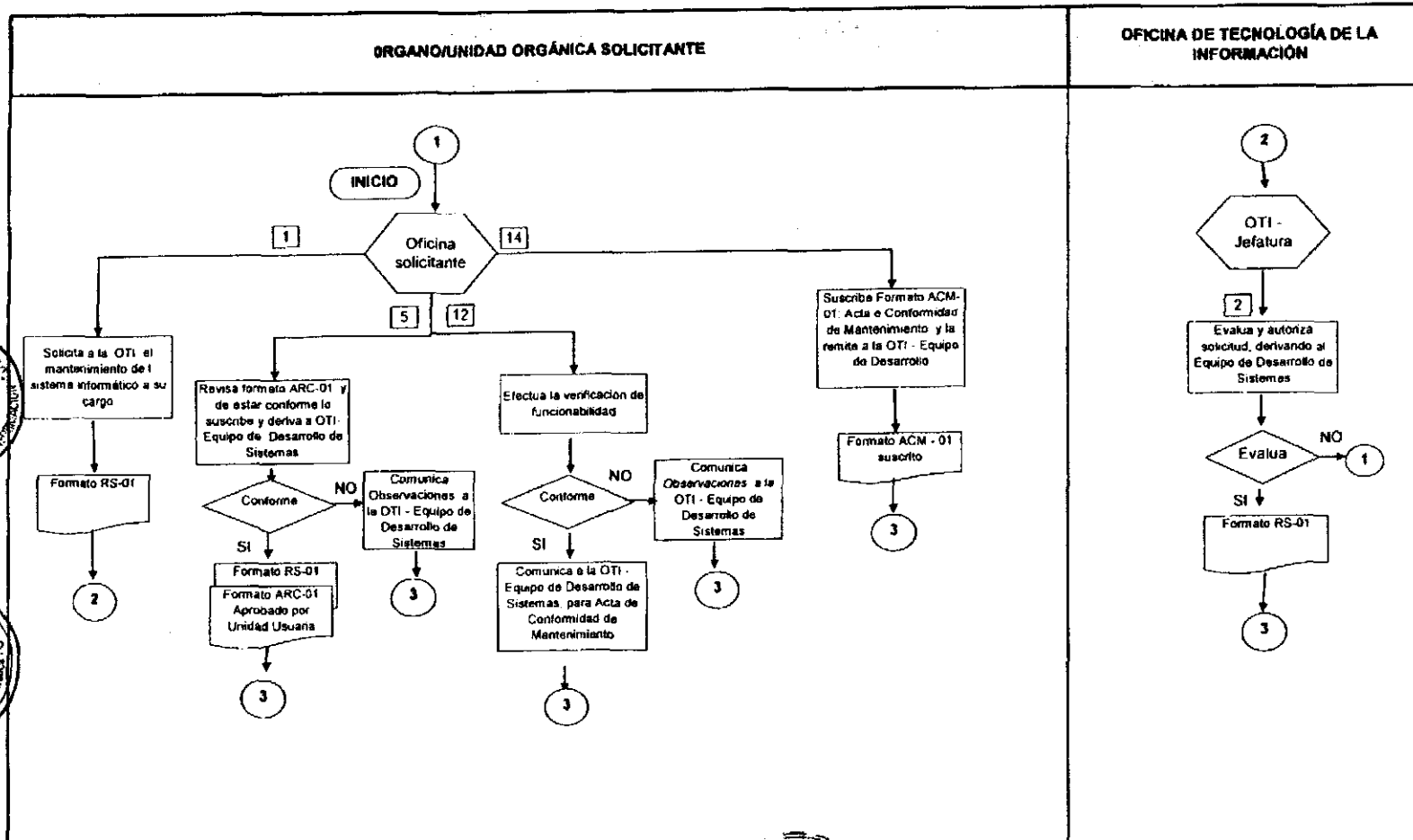
OTI - Desarrollo	observaciones. (01 día hábil).
Órgano/ Unidad Orgánica - (Usuario)	13. Si el usuario esta conforme, remite el acta de conformidad de mantenimiento (ACM-01) para su suscripción, en caso contrario revisa el sistema regresando al paso 09 y se sigue de nuevo los siguientes pasos (01 día hábil).
OTI- Desarrollo	14. Suscribe el acta de conformidad y la remite a la OTI, en original y copia una para el usuario y la otra para el archivo de la OTI. (01 día hábil).
OTI-Desarrollo	15. Presenta a la unidad solicitante, el Sistema de Información modificado e instruye a los usuarios sobre el funcionamiento del mismo y actualiza el Manual del Usuario del sistema modificado. (01 día hábil)
OTI-Desarrollo	16. Una vez actualizado el manual del usuario y el programa modificado, mediante la solicitud de pase a producción (SPP-01) envía a Control de versiones y Producción para la puesta en funcionamiento (01 día hábil).
OTI- Control de versiones y Producción	17. Verifica y actualiza el control de versiones ^a y actualiza el sistema modificado en el servidor para el uso regular (2 días hábiles).
FIN DEL PROCEDIMIENTO.	





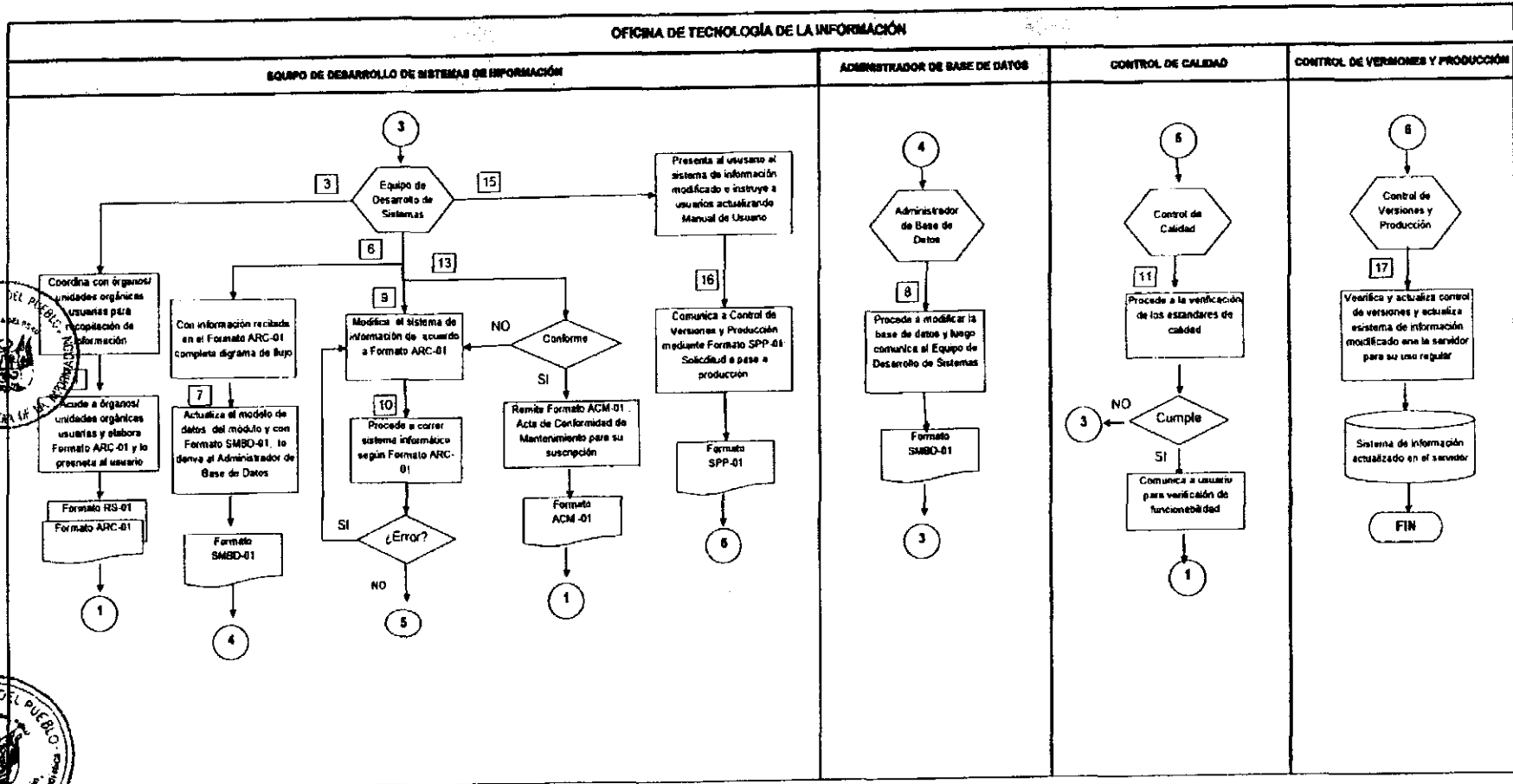
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

FLUJOGRAMA del PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMATICOS DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO



○ Conectores
 □ Pasos







Defensoría del Pueblo
 Oficina de Tecnología de la Información -OTI
 RS-01

Fecha : _____
 Hora : _____

REQUERIMIENTO DE SISTEMAS N° _____

I. Datos del Solicitante

Oficina / Area : _____
 Usuario solicitante : _____

II. Datos del Requerimiento

- Sistema :**
- SIGA
 - SID
 - POA
 - TRAMITE DOCUMENTARIO
 - AUDITORIO
 - REGISTRO ESPECIAL DE AUSENCIA
 - PAPELETAS
 - OTROS
- Opciones :**
- Desarrollar un nuevo sistema de información
 - Desarrollar un nuevo Programa
 - Modificar el Programa
 - Desarrollar un nuevo Reporte
 - Modificar el Reporte
 - Desarrollar una nueva Estadística
 - Modificar la Estadística
 - Instalar el Sistema
 - Corrección de datos
 - Verificación de la Información
 - Creación de Usuarios
 - Acceso al usuario
 - Elaborar reporte especial
 - Elaborar estadísticas especiales
 - Proporcionar información en formato Excel
 - Otros

Anexo : Se adjunta documentos de referencia

III. Detalle del Requerimiento

 Usuario

 Jefe de Oficina / Area

IV. Historial Requerimiento (llenado por la OTI)

Fecha	N°	Unidad Organizacional / Nombres	Observaciones	Estado



DEFENSORIA DEL PUEBLO

Defensoría del Pueblo

Oficina de Tecnología de la Información -OTI

ARC-01

Fecha : _____

Hora : _____

ACTA DE REUNIÓN DE COORDINACIÓN

Nº DEL REQUERIMIENTO	CONVOCADA POR
LUGAR	FACILITADOR
OBJETIVO	

ASISTENTES	
PERSONA	CARGO

AGENDA	
ACTIVIDAD	RESPONSABLE

CONCLUSIONES	

ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA LIMITE

FIRMAS	
_____ < Sello y Firma del Jefe de la Oficina Solicitante > < Nombre de la Oficina Solicitante >	_____ < Nombre del representante del equipo de desarrollo > Oficina de Tecnología de la Información





Defensoría del Pueblo

Oficina de Tecnología de la Información -OTI

SMBD-01

Fecha : _____

Hora : _____

SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE BASE DE DATOS

NRO: _____

Nº DEL REQUERIMIENTO	SOLICITANTE
ESQUEMA / APLICACIONES	RUTA DEL ARCHIVO (SCRIPT)
DETALLE	
DATOS DE LA ATENCIÓN	
RESPONSABLE	
OBJETOS DE LA BASE DE DATOS MODIFICADOS	
DETALLE DE LA CONCLUSIÓN	
FIRMAS	
<p>_____</p> <p>< Firma y Nombre del solicitante ></p> <p>< Cargo del Solicitante ></p>	<p>_____</p> <p>< Firma y Nombre del DBA responsable ></p> <p>Administrador de Base de Datos</p>





DEFENSORIA DEL PUEBLO
 Defensoría del Pueblo
 Oficina de Tecnología de la Información -OTI
 ACM-01

Fecha : _____
 Hora : _____

ACTA DE CONFORMIDAD DEL MANTENIMIENTO

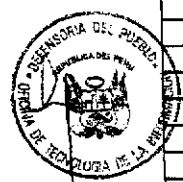
N° DEL REQUERIMIENTO	OFICINA SOLICITANTE

EJECUCIÓN DE LAS PRUEBAS		
PRUEBA EJECUTADA	RESULTADO	ESTADO *

* Estado de la Prueba: [1]Correcta [2]Incorrecto [3]Solucionado

DECLARACION DE LA ACEPTACION FORMAL

FIRMAS	
<p>_____ < Seilo y Firma del Jefe de la Of. Solicitante > < Nombre de la Oficina Solicitante ></p>	<p>_____ < Nombre del representante del equipo de desarrollo > Oficina de Tecnología de la Información</p>
<p>_____ < Encargado control de calidad > Oficina de Tecnología de la Información</p>	





SOLICITUD DE PASE A PRODUCCIÓN

NRO:

Nº DEL REQUERIMIENTO	OFICINA SOLICITANTE
ESQUEMA	APLICACIONES

DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS

Tipo y Nombre del Fuente / Objeto *	Ruta Origen	Ruta Destino

* Tipo Fuente:
 [EXE] Programa Ejecutable [PBL] Librería de PB [PBD] Librería de PB [RPT] Reporte [SP] Store Procedure
 [TR] Trigger [FNT] Función de BD [DLL] Librería de S.O u PB [SC] Script de Modificación [OT] Otro

FIRMAS

 < Sello y Firma del Jefe de la Of. Solicitante >
 < Nombre de la Oficina Solicitante >

 < Nombre del representante del equipo de desarrollo >
 Oficina de Tecnología de la Información

 < Encargado del pase a producción >
 Oficina de Tecnología de la Información

