



Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL N° 017 -2012/DP-SG

Lima, 09 ABR. 2012

VISTO:

El Memorando N° 066-2012-DP/SG que adjunta el Informe N° 011-2012-DP/OPPRE y el Memorando N° 297-2012-DP/OPPRE, mediante el cual la Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística de la Defensoría del Pueblo solicita la aprobación del proyecto de Manual de Procedimientos (MAPRO) para el Mantenimiento Correctivo de los Equipos de Cómputo 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° 0012-2011/DP se aprobó su vigente Reglamento de Organización y Funciones;

Que, según el documento de visto, se solicita la aprobación del Manual de Procedimientos (MAPRO) para el Mantenimiento Correctivo de los Equipos de Cómputo de la Defensoría del Pueblo;

Que, en ese sentido y con la finalidad de contar con un documento descriptivo y de sistematización normativa que detalle en forma concisa y secuencial, las acciones que deben seguirse por parte de las dependencias de la Defensoría del Pueblo, para el mantenimiento correctivo de los equipos de cómputo de la Entidad, por lo que resulta procedente aprobar la propuesta señalada en el documento de visto, a fin de asegurar la eficiencia de la gestión;

Que, el Manual de Procedimiento (MAPRO) para el Mantenimiento Correctivo de los Equipos de Cómputo de la Defensoría del Pueblo ha sido elaborado de manera coordinada entre la Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística y la Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones, observando lo dispuesto en el Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO) de los Órganos y Unidades Orgánicas de la Defensoría del Pueblo aprobado mediante Resolución de Secretaría General N° 002-2010/DP-SG y de 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;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 200-2010-PCM se aprueba la Directiva N° 001-2010-PCM/SGP que establece los "Lineamientos para la implementación del Portal de Transparencia Estándar en las entidades de la Administración Pública";

Que, conforme a lo dispuesto por el artículo 10° de la referida Directiva N° 001-2010-PCM/SGP, las entidades públicas deberán publicar en sus "Portales de Transparencia" sus Manuales de Procedimientos (MAPRO) así como las normas que los aprueban;





Defensoría del Pueblo

Que, de acuerdo a lo establecido por el numeral 7.4) de la precitada Directiva N° 002-77-INAP/DNR y el literal e) del artículo 16° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, corresponde a la Secretaría General la aprobación del proyecto de Manual de Procedimientos (MAPRO) para el Mantenimiento Correctivo de los Equipos de Cómputo de la Defensoría del Pueblo, alcanzado por la Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística;

Que, habiéndose cumplido con lo dispuesto por el Manual de Procedimientos (MAPRO) para la Elaboración de Manuales de Procedimientos Administrativos de los Órganos y Unidades Orgánicas de la Defensoría del Pueblo aprobado mediante Resolución de Secretaría General N° 002-2010/DP-SG y la Directiva N° 002-77-INAP/DNR "Normas para la Formulación de los Manuales de Procedimientos" aprobada mediante Resolución Jefatural N° 059-77-INAP/DNR; es procedente aprobar el proyecto de Manual de Procedimientos (MAPRO) propuesto por la Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística mediante el Informe N° 011-2012-DP/OPPRE;

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

En uso de las atribuciones conferidas por los literales e) y r) del artículo 16° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado por la Resolución Defensorial N° 0012-2011/DP, y de conformidad con lo dispuesto en el numeral 7.4) de la Directiva N° 002-77-INAP/DNR "Normas para la Formulación de los Manuales de Procedimientos", aprobada mediante Resolución Jefatural N° 059-77-INAP/DNR, y por la Directiva N° 001-2010-PCM/SGP "Lineamientos para la implementación del Portal de Transparencia Estándar en las entidades de la Administración Pública", aprobada mediante Resolución Ministerial N° 200-2010-PCM;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR el Manual de Procedimientos (MAPRO) para el Mantenimiento Correctivo de los Equipos de Cómputo de la Defensoría del Pueblo.

Artículo Segundo.- NOTIFICAR la presente Resolución a las oficinas involucradas en las acciones contenidas en el Manual de Procedimientos mencionado en el artículo anterior.

Artículo Tercero.- ENCARGAR a la Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones de la Defensoría del Pueblo la publicación de la presente Resolución en el Portal de Transparencia Estándar de la entidad, al día siguiente de su aprobación.

Regístrese, comuníquese y publíquese.


Alicia Zambrano Cerna
Secretaria General
DEFENSORÍA DEL PUEBLO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

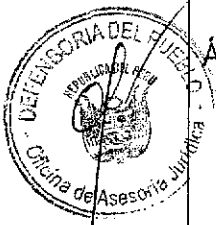
<p>UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO</p>	<p>OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES – OTIT.</p>
<p>DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</p>	<p>MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.</p>
<p>OBJETIVO</p>	<p>Lograr que los equipos de cómputo asignados a las diversas dependencias de la Entidad se encuentren en óptimas condiciones.</p>
<p>BASE LEGAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado. • Ley N° 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° 0012-2011/DP, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo. • Resolución de Secretaría General N° 002-2010/DP-SG, que aprueba el procedimiento de "Elaboración del Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO) de los Órganos y Unidades Orgánicas de la Defensoría del Pueblo".
<p>REQUISITOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico institucional del usuario solicitando el servicio. • Que el equipo de cómputo sea entregado al Equipo de Soporte Técnico de la OTIT. • Los servicios de mantenimiento correctivo de los equipos de cómputo deberán anotarse en el Formato de Bitácora BIT – 01 (Anexo N° 2). <p>Nota: el mantenimiento correctivo se llevará a cabo a los equipos de cómputo siempre y cuando se cuente con el material necesario y los recursos logísticos para la realización del servicio.</p>
<p>FRECUENCIA</p>	<p>Variable.</p>
<p>DURACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - En caso de no requerir reparación por el proveedor o adquisición del Área de Logística: 07 días hábiles. - En caso de requerir reparación y el equipo está en garantía: 16 días hábiles. - En caso de requerir reparación y el equipo no está en garantía: 21 días hábiles.



UNIDAD ORGÁNICA/ÁREA RESPONSABLE	ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO
<p>Dependencia usuaria</p> <p>OTIT – Soporte Técnico</p>	<p>Inicio del Procedimiento</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicita mediante correo electrónico a la Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones (OTIT) – soporte_tecnico@defensoria.gob.pe la reparación de un equipo de cómputo, adjuntando el Formato ER-01 de Entrega y Recepción de CPU (Anexo N° 1). 2. El encargado del Equipo de Soporte Técnico recibe el requerimiento, lo evalúa y solicita mediante correo electrónico a la dependencia usuaria, que envíe el equipo a las instalaciones de Soporte Técnico, junto con el Formato ER -01 debidamente llenado y firmado. <p>(01 día hábil).</p>
<p>Dependencia usuaria</p> <p>OTIT – Soporte Técnico</p>	<ol style="list-style-type: none"> 3. Remite el equipo de cómputo y el Formato ER-01. 4. El encargado del Equipo de Soporte Técnico recibe el equipo de cómputo revisando y firmando la información del Formato ER – 01. <p>(01 día hábil).</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. El encargado del Equipo de Soporte Técnico determina de acuerdo a las condiciones del equipo de cómputo, si la falla detectada requiere la compra de partes para reparación, pudiendo presentarse 2 casos: <ul style="list-style-type: none"> Caso 1. En caso de no requerir reparación: Se corrige la falla del equipo de cómputo y se informa por correo institucional a la dependencia usuaria que recoja el equipo de las instalaciones de Soporte Técnico. (De presentarse el <u>Caso 1</u> pasa a la etapa 10). Caso 2. En caso de requerir reparación: Se indica por correo electrónico a la dependencia usuaria, con copia a la jefatura del Área de Logística de la Oficina de Administración y Finanzas-OAF, adjuntando las características técnicas del repuesto a comprar. <ol style="list-style-type: none"> a) Si el equipo está en garantía: Se informa a la dependencia usuaria, a fin que el Área de Logística se comunique con el proveedor.



<p>Área de Logística</p>	<p>b) Si el equipo está fuera de garantía: La dependencia usuaria debe solicitar pedido de adquisición al Área de Logística.</p> <p>(04 días hábiles).</p> <p>6. Para el Caso 2 literal a) establecido en la etapa anterior, el Área de Logística se comunica con el proveedor informando lo sucedido, quien realiza las acciones correctivas del caso dejando operativo el equipo. (De ser este el caso pasa a la etapa 9).</p> <p>(07 días hábiles).</p> <p>Nota: La OTIT no se responsabiliza por el tiempo excedente que tome esta etapa.</p>
<p>Dependencia usuaria</p>	<p>7. Para el Caso 2 literal b) establecido en la etapa anterior, la dependencia usuaria emite requerimiento al Área de Logística.</p> <p>(01 día hábil, paralelo a la etapa 6).</p>
<p>Área de Logística</p>	<p>8. El Área de Logística de la OAF atiende el pedido de conformidad con el Manual de Procedimientos "Contrataciones de Bienes y Servicios Menores o Iguales a 3 UIT".</p> <p>(11 días hábiles, paralelo a la etapa 6).</p>
<p>OTIT – Soporte Técnico</p>	<p>9. El encargado del Equipo de Soporte Técnico recibe del Área de Logística o de la dependencia usuaria, los repuestos solicitados y realiza la reparación del equipo de cómputo.</p> <p>En caso que el equipo se encuentre en garantía y haya sido reparado por el proveedor, el encargado del Equipo de Soporte Técnico revisa si el proveedor cumplió con dejar operativo el equipo de cómputo.</p> <p>En ambos casos, una vez finalizada la labor del Equipo de Soporte Técnico, el encargado comunica a la dependencia usuaria vía correo electrónico institucional a fin que se disponga a recoger su equipo de cómputo.</p> <p>(02 días hábiles).</p>
<p>Dependencia usuaria</p>	<p>10. La dependencia usuaria recoge de las instalaciones del Equipo de Soporte Técnico, el equipo de cómputo de</p>





DEFENSORIA DEL PUEBLO

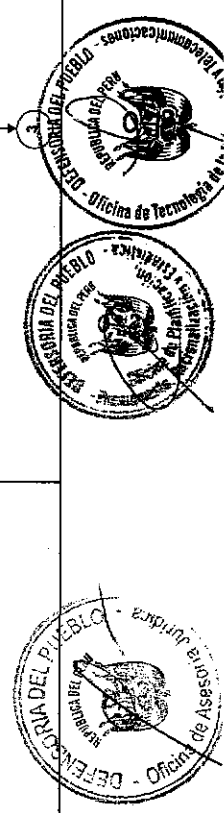
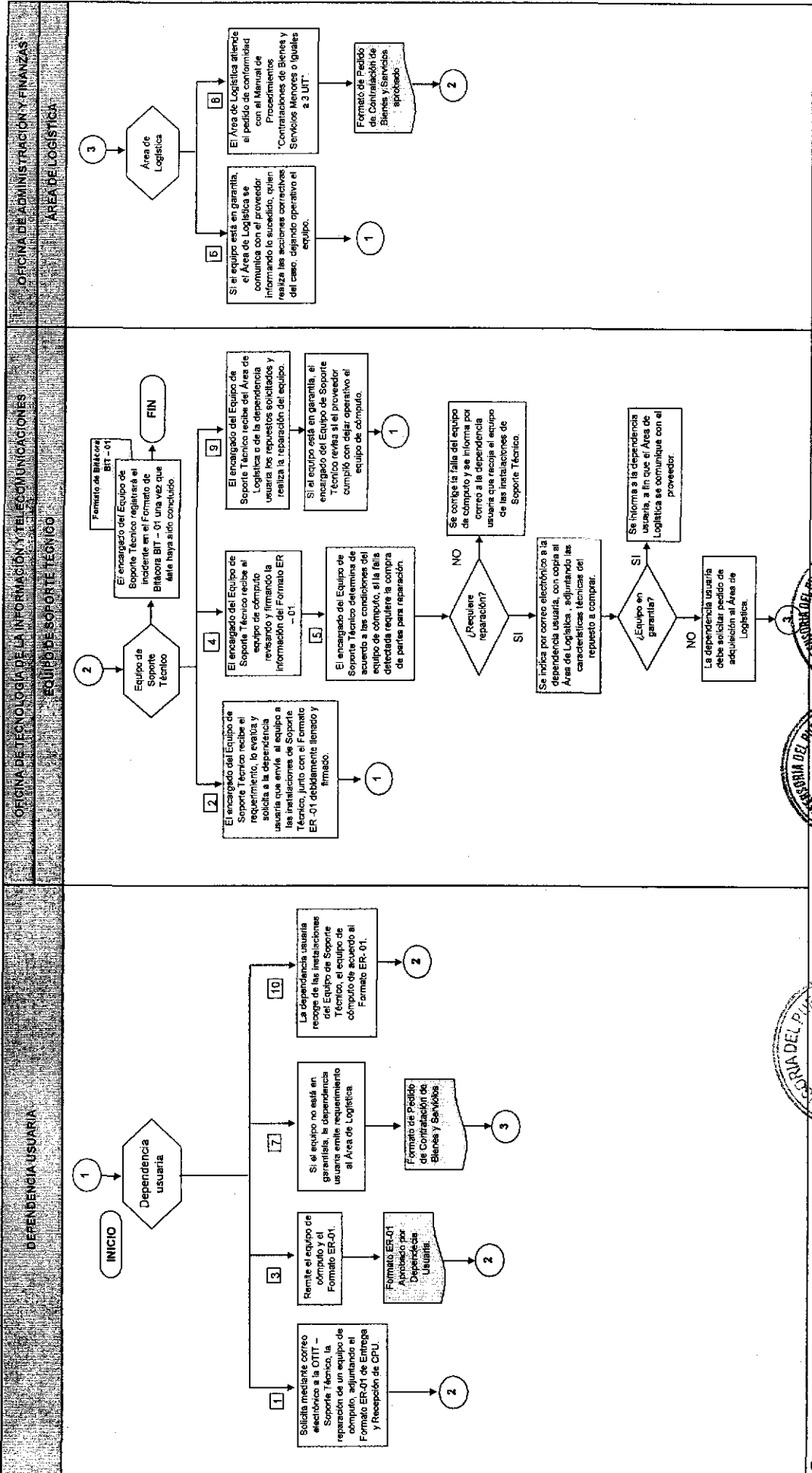
OTIT – Soporte Técnico	acuerdo al “Formato Check List Soporte Técnico” ER-01 (Anexo N° 1). 11. El encargado del Equipo de Soporte Técnico registrará el incidente en el “Formato de Bitácora de Soporte Técnico” BIT – 01 (Anexo N° 2), una vez que éste haya sido concluido. (01 día hábil). Fin del Procedimiento.
Flujograma	Ver Anexos.





DEFENSORÍA DEL PUEBLO

FLUJOGRAMA del PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO



○ Conectores
□ Pasos o Etapas



ANEXO N° 1

Defensoría del Pueblo
Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones -OTIT
ER-01

OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES- OTIT CHECK LIST SOPORTE TÉCNICO ENTREGA Y RECEPCION DE CPU

I. DATOS DEL USUARIO

OFICINA: FECHA:

COD. PATRIMONIO: N° SERIE:

APELLIDOS Y NOMBRES

II. SOFTWARE INSTALADOS EN LA PC

<input type="checkbox"/> Mozilla Thunderbird	<input type="checkbox"/> WORD _____	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> Graphon	<input type="checkbox"/> EXCELL _____	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> SIGA	<input type="checkbox"/> POWER POINT _____	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> SID	<input type="checkbox"/> ACCESS _____	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> SIAF	<input type="checkbox"/> PROJECT _____	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> Jabber _____	<input type="checkbox"/> PUBLISHERT _____	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> NOD 32 _____	<input type="checkbox"/> VISIO _____	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> LEVER IT _____	<input type="checkbox"/> OUTLOOK _____	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____

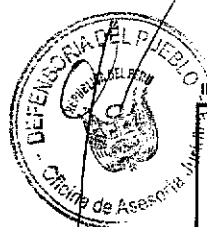
III. HARDWARE QUE POSEE LA PC

<input type="checkbox"/> Disco Duro _____	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> Tarjeta de red _____	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> Memorias _____	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____

IV. OBSERVACIONES

FIRMA DEL QUE RECEPCIONA

FIRMA DEL QUE ENTREGA





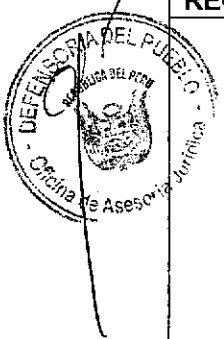
ANEXO N° 2

Defensoría del Pueblo
Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones -OTIT
BIT-01
OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES BITÁCORA DE SOPORTE TÉCNICO

FECHA:		RESPONSABLE:		
FECHA DE CORREO	NIVEL	PRIORIDAD	CÓDIGO DE AVERÍA	ASUNTO

PROBLEMA

RECOMENDACIÓN / OBSERVACIÓN



Nombres y Apellidos del que elaboró la Bitácora:		
	Firma del que elaboró	Firma del Responsable

