



**OFICINA GENERAL DE ESTADISTICA E INFORMATICA
RESOLUCION PRESIDENCIAL EJECUTIVA No. 0148 SENAMHI-PREJ-ORA/2011
LIMA 23 DE AGOSTO DE 2011**

**SERVICIO NACIONAL
DE
METEOROLOGIA E HIDROLOGIA
SENAMHI**

CONSIDERANDO:

Que, el uso de las tecnologías para la información, y en especial, de programas de software es esencial para el proceso de Modernización de la Gestión del Estado, el cual a través de sus diferentes reparticiones constituye un importante demandante y usuario de este tipo de tecnologías, por lo que deben dictarse medidas que garanticen la legalidad de su adquisición, acorde con la legislación que protege los derechos del autor, a fin de salvaguardar la información que el Estado posee en formato digital;

Que, el uso correcto de los equipos de cómputo y servicios informáticos tiene por finalidad optimizar la adecuada utilización de los recursos informáticos, así como los cuidados de todos los componentes relacionados al mismo;

Que, de acuerdo al Decreto Supremo N° 066-2001-PCM, se aprueban los lineamientos de política para promover la masificación del acceso de internet en el Perú, constituyéndose en una herramienta de transacción y transmisión de conocimientos, que permiten a nuestro país alcance un mayor grado de competitividad, desarrollo e integración;

Que, es necesario orientar las acciones informativas dirigidas al personal que labora en el Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú - SENAMHI, con el objeto de asegurar la correcta administración del software y el cumplimiento de las obligaciones contenidas en la presente Directiva;

Estando a lo propuesto por la Oficina de Informática en coordinación con la Oficina de Racionalización, a lo acordado con la Oficina General de Estadística e Informática, y con la opinión legal favorable de la Oficina de Asesoría Jurídica y con las facultades conferidas en la Resolución Suprema N° 021-2007-DE del 24-01-07, con cargo a dar cuenta al Consejo Directivo del SENAMHI;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR la Directiva "Procedimientos para realizar los Servicios de Soporte Técnico a los Equipos de Cómputo del SENAMHI", cuyo texto forma parte de la presente Resolución Presidencial Ejecutiva.

Artículo 2°.- La presente Directiva entrará en vigencia a partir de la fecha de aprobación, siendo de cumplimiento obligatorio del personal que labora en las diferentes unidades orgánicas del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú - SENAMHI.

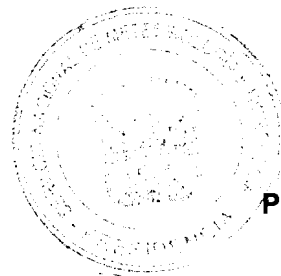
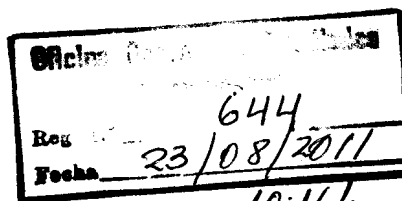
Artículo 3°.- DISPONER a la Oficina General de Estadística e Informática la publicación de la presente Directiva en el Portal Web del SENAMHI.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.

**Mayor General FAP (r)
WILAR GAMARRA MOLINA
Presidente Ejecutivo del SENAMHI**

Distribución:

Copia: Todas las Unidades Orgánicas del SENAMHI
Archivo
12-08-2011
ABPP/ECO/RAA/RDM/JUN/FPR



DIRECTIVA N° 007 -SENAMHI-PREJ-OGEI/2011

"PROCEDIMIENTOS PARA REALIZAR LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DEL SENAMHI"

Párrafo

OBJETIVO	1
FINALIDAD	2
BASE LEGAL	3
ALCANCE	4
NORMAS GENERALES	5
PROCEDIMIENTOS	6
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS	7
RESPONSABILIDAD	8
ANEXOS	9



1. OBJETIVO

Establecer los procedimientos para realizar los servicios de Soporte Técnico a los equipos de cómputo del SENAMHI.

2. FINALIDAD

Disponer de los equipos de cómputos operativos para continuar con el desarrollo de las actividades laborales.

3. BASE LEGAL

Resolución Jefatural N° 090-95-INEI - Directiva N° 008-95I-INE/SJI; Recomendaciones técnicas para la protección física de los equipos y medios de procesamiento de la información en la Administración Pública.

Decreto Supremo N° 013-2003-PCM, dictan medidas para garantizar legalidad de la Adquisición software en entidades y dependencias del Sector Público y su modificatoria **Decreto Supremo N° 002-2007-PCM**.

Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, aprueban "Guía para la Administración eficiente del Software Legal en la Administración Pública".

Resolución Ministerial N° 246-2007-PCM, aprueban el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 17799:2007 EDI. Tecnología de la información. Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información. 2ª Edición en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.

Decreto Supremo N° 076-2010-PCM, Disposiciones referidas a la adquisición de computadoras personales que convoquen las entidades públicas.

Ley N° 24031, Ley del SENAMHI del 14-12-84 modificada por la **Ley N° 27188**.

Decreto Supremo N° 005-85-AE del 04-08-85, Reglamento de la Ley del SENAMHI y su modificatoria por Decreto Supremo N° 027-DE-SG.

Reglamento de Organización y Funciones - ROF del 19-06-02, aprobado con Resolución Jefatural N° 0111/SENAMHI-JSS-ORA/2002. Art. 40° inciso c) y el Art. 43.




4. **ALCANCE**


Las normas contenidas en la presente Directiva son de aplicación obligatoria en las dependencias del SENAMHI.



DISPOSICIONES GENERALES




Los equipos informáticos del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú - SENAMHI, forman parte del equipamiento de la infraestructura tecnológica; correspondiéndole a la Oficina de Informática, proporcionar los servicios informáticos a cada uno de los órganos y unidades orgánicas de la Sede Central, así como de la Oficina General de Operaciones Técnicas y Dirección Regional de Lima.



El equipo de cómputo que es entregado al usuario, contiene el software base necesario instalado para satisfacer sus funciones o actividades de acuerdo al tipo de usuario y al perfil solicitado por su Dirección u Oficina. Cualquier necesidad adicional debe ser solicitada formalmente a la Oficina de Informática.

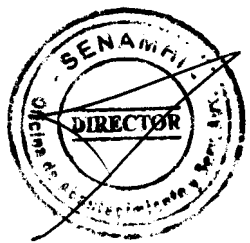
El personal de Soporte Técnico de la Oficina de Informática, es el único autorizado para realizar instalaciones y/o modificaciones a las configuraciones al hardware y software y realizar los cambios de repuestos de los equipos de cómputo.



El personal responsable de Soporte Técnico participará en dar conformidad a los equipos informáticos o de cómputo que se han adquirido o donado al SENAMHI, para lo cual, conformarán los Comités de Recepción para Equipos y Servicios. El personal de Soporte Técnico no será responsable de cualquier compra o servicio informático que se efectúe sin su opinión técnica; emitiendo el Informe respectivo.

La salida del equipo de cómputo hacia una dependencia o para el desarrollo de una Comisión de Servicios será responsabilidad del encargado del Almacén, quien revisará la integridad física, mientras que la Oficina de Informática verificará la integridad lógica y preparará el software y hardware correspondiente a las licencias contenidas, sellando el equipo con etiquetas de control patrimonial.

Los funcionarios y servidores del SENAMHI, son los únicos autorizados para utilizar y/o emplear los equipos de cómputo asignados para el desarrollo de sus funciones o actividades, con la obligación de utilizarlos correctamente y velar por su conservación; debiendo asumir el resarcimiento de los daños, pérdidas y perjuicios que pudiesen ocasionar por negligencia o la indebida manipulación.



El Director del órgano o unidad orgánica usuaria, tramitará bajo responsabilidad, ante la Oficina de Abastecimientos y Servicios Auxiliares los desplazamientos por asignación y/o cambio de ubicación de los bienes patrimoniales que estén a su cargo, ya sea, por transferencia, devolución, préstamo o traslado. Asimismo, este procedimiento deberá realizarse con la presencia del personal de Soporte Técnico y de Bienes Patrimoniales, bajo responsabilidad del servidor a quien se le asignó el bien, debiendo firmar el respectivo Pedido de Comprobante de Salida - PECOSA.



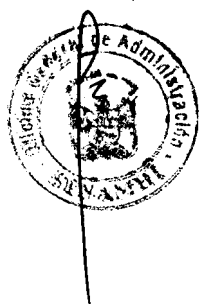
Una vez dado de baja el equipo de cómputo por el personal de bienes patrimoniales, no se podrán retirar los componentes informáticos (procesador, disco duro, memorias, fuentes, lectoras, etc.)



Las unidades orgánicas brindarán todas las facilidades al personal de Soporte Técnico, para realizar revisiones informáticas de los PC (hardware y software) de manera periódica o de acuerdo a los requerimientos institucionales que, permitan disponer de un inventario actualizado de los equipos de cómputo según el formato establecido en el Anexo N° 01, debiendo la Oficina de Abastecimientos y Servicios Auxiliares registrar los componentes de los equipos informáticos en el Sistema de Abastecimientos.



Los requerimientos para realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo ó instalación de nuevos puntos de red, lo solicitará el usuario a través del formato establecido en el Anexo N° 01 "Hoja de Servicio de Soporte Técnico".



6. PROCEDIMIENTOS

Los servicios de Soporte Técnico a los equipos de cómputo que brinda la Oficina de Informática de la Oficina General de Estadística e Informática; están enmarcados dentro de los siguientes procedimientos:

El usuario que detecte alguna falla física o lógica en su computadora, previa autorización del Director inmediato, deberá solicitar a la Oficina de Informática la revisión del equipo de cómputo a través del Anexo N° 01 “Hoja de Servicio de Soporte Técnico”.

La Oficina de Informática recibe el Anexo N° 01 “Hoja de Servicio de Soporte Técnico” y designa al personal que se encargará de verificar y solucionar lo solicitado.

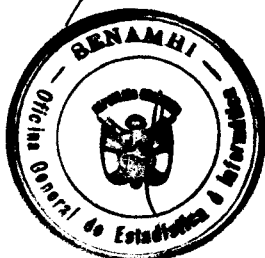
El personal de Soporte Técnico verificará si el equipo de cómputo cuenta con garantía. En caso que el equipo se encuentre dentro del plazo de la garantía, la Oficina de Informática solicitará a la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares que la empresa proveedora realice las acciones necesarias para la operatividad del equipo, previo conocimiento de la dependencia usuaria.

La OGA/OAS gestionará ante el proveedor, el reemplazo o reparación del equipo informático, siendo revisada la operatividad del mismo por el personal de Soporte Técnico y de ser necesario que la reparación se realice en el Centro de Servicios Técnico de la empresa proveedora, el equipo deberá salir con la respectiva guía de remisión elaborada por el personal responsable del Almacén Central del SENAMHI.

Una vez cumplida y ejecutada la garantía por parte de la empresa proveedora, el personal de Soporte Técnico de la Oficina de Informática, verificará y dará conformidad que se haya cumplido adecuadamente con la garantía y que el equipo este operativo. El usuario también firmará la conformidad del servicio.

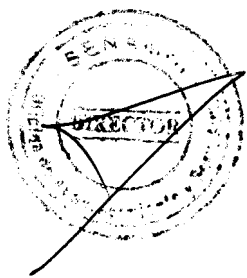
Si el equipo de cómputo está fuera del plazo de la garantía, el personal responsable del servicio de Soporte Técnico efectuará el diagnóstico y determinará las acciones correctivas necesarias.

Si el equipo no se puede reparar, el personal de Soporte Técnico solicitará a la OGA/OAS a través del Anexo N° 02 “Informe de Soporte Técnico” que realice los trámites administrativos de baja del equipo de cómputo. Para este procedimiento es necesario el Visto Bueno del Director General de Estadística e Informática, el Director de Informática y el conocimiento del Director de la dependencia usuaria.



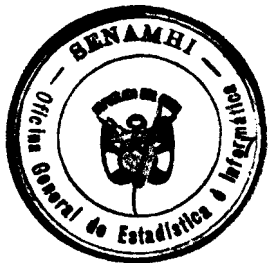
Si el equipo se puede reparar y el personal de Soporte Técnico cuenta con el stock de repuestos, ejecutará la reparación.

En caso de no contar con los repuestos en stock, el personal de Soporte Técnico con el V° B° del Director de Informática remitirá el Anexo N° 02 "**Informe de Soporte Técnico**" a la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares con conocimiento de la dependencia usuaria, para que realice las gestiones de adquisición de los repuestos necesarios.



La OGA realizará la compra y entregará los repuestos al personal responsable de Soporte Técnico, procediendo a ejecutar las reparaciones de equipo de cómputo.

Seguidamente, se dará por concluida la atención del servicio técnico, con la firma del Anexo N° 01 "**Hoja de Servicio de Soporte Técnico**" por ambas partes, como señal de conformidad del servicio realizado.



DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Los equipos de cómputo que no pueden ser reparados debido a la falta de herramientas de precisión y/o software especializados de rescate de información; deberán ser informados a la dependencia usuaria y a la Oficina General de Administración, adjuntando el Anexo N° 02 "**Informe de Soporte Técnico**" para que realice las gestiones ante las empresas especializadas, a fin de lograr la reparación del equipo. La OGA, tomará en cuenta la disponibilidad presupuestal y dispondrá a la OAS realizar el proceso de selección para la adquisición del servicio especializado, para lo cual contará con el apoyo técnico de la OGEI.



La Oficina de Informática realizará la programación anual para el mantenimiento preventivo de los equipos informáticos, así como también el proyecto de cableado estructurado correspondiente a la red de datos.



La Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares y la Oficina de Informática llevarán un control detallado de los componentes de los equipos de cómputo, debiendo actualizar permanentemente el Formato: **Inventario de Repuestos** (Anexo 03).

8. DISPOSICIONES FINALES

Los Directores Regionales son responsables de la operatividad de los equipos de cómputo asignados a su Dirección y ante cualquier desperfecto, deberán asumir los gastos de reparación y mantenimiento.

Los equipos de cómputo de las Direcciones Regionales que no tienen reparación, serán remitidos a la OAS para que realice los trámites administrativos de baja.

9. RESPONSABILIDAD

a) DE LA OFICINA DE INFORMÁTICA

El Director de la Oficina de Informática es el responsable funcional del servicio que brinda el personal de Soporte Técnico a los diferentes órganos y unidades orgánicas del SENAMHI, ante cualquier desperfecto de los equipos de cómputo.

b) DE LA OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

El Director General de Administración y el Director de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares, son los responsables de facilitar y agilizar la adquisición de los componentes informáticos y/o repuestos.

c) DE LAS DIRECCIONES REGIONALES

Los Directores Regionales del SENAMHI, son responsables del mantenimiento y reparación de los equipos de cómputo asignados a su Dirección.

d) DE LOS USUARIOS

Los usuarios a quienes se les haya asignado las herramientas informáticas, deberán cumplir las disposiciones establecidas en la presente Directiva.

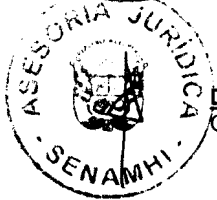
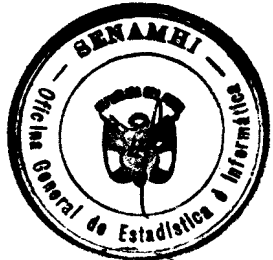
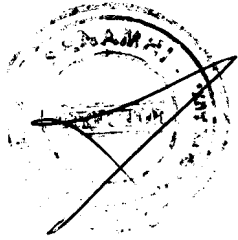
10. ANEXOS

- ANEXO N° 01 - Hoja de Servicio de Soporte Técnico.
- ANEXO N° 02 - Informe de Soporte Técnico.
- ANEXO N° 03 - Inventario de Repuestos.
- ANEXO N° 04 - Flujograma del Servicio de Soporte Técnico.

Lima, Agosto de 2011



Mayor General FAP (r)
WILMAR GAMARRA MOLINA
Presidente Ejecutivo del SENAMHI



Distribución:
Copia: Todas las Unidades Orgánicas del SENAMHI
Archivo
10-08-2011
ABPP/ECO/RAA/RDM/JUN/FPR



ANEXO N° 01

HOJA DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

SERVICIO N°/SENAMHI/OGEI/20.....

Unidad Orgánica Solicitante: Fecha:/...../.....

Apellidos y Nombres del Usuario: Hora:

Número de Serie: Sistema Operativo:

Tipo de Equipo: PC Tipo de Servicio: Instalación y Configuración
 Impresora Mantenimiento preventivo Físico y
 Lógica Reparación de Equipo
 Escáner Cableado de la Red LAN
 Otro:..... Otros Servicios

Falla Reportada:
.....
.....

Técnico Responsable que atiende:
.....
Resumen de Trabajo:
.....
.....

Situación Actual: Pendiente
 En Proceso
 Concluido

Observación:
.....
.....

Informe Técnico N°:.....

Fecha de Entrega del Trabajo /...../.....

Firma de Soporte Técnico

PARA SER COMPLETADO POR EL USUARIO

A) Calificación de Nivel de Servicio (marcar con x)

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

B) Comentario del Usuario (Opcional)

.....
.....

C) Comentario del Responsable del Servicio (Opcional)

.....
.....

Firma y Sello del Usuario



ANEXO N° 02

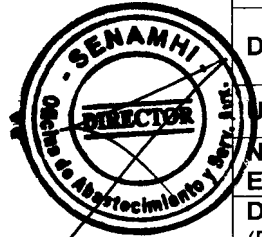
SERVICIO NACIONAL DE METEOROLOGÍA E HIDROLOGÍA DEL PERÚ - SENAMHI

INFORME DE SOPORTE TÉCNICO

INFORME N°.....SENAMHI/OGEI/20... Fecha: Hora:

PRIORIDAD: MUY URGENTE (Debe ejecutarse de inmediato)
 URGENTE (Debe ejecutarse en un plazo de 24 a 72 h)
 ORDINARIO (De acuerdo a programa de metas)

DATOS GENERALES DEL EQUIPO	Referencia: Hoja de Servicio Técnico N°
UNIDAD ORGÁNICA :	
NOMBRE DEL RESPONSABLE DEL EQUIPO :	
DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO : (PC, impresora, scanner, otros)	
CÓDIGO INVENTARIO :	
INFORME TÉCNICO DEL DIAGNÓSTICO	
Descripción de la Falla:
Acciones Realizadas :
Situación Actual :
REQUERIMIENTOS : (Accesorios y Materiales)	



Director General de Estadística e Informática

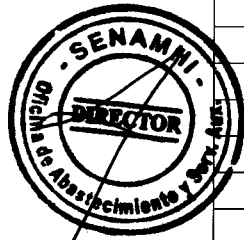
Responsable de Soporte Técnico

Responsable del Equipo

ANEXO N° 03

INVENTARIO DE REPUESTOS

CÓDIGO	ENTRADAS					SALIDAS			STOCK	
	DESCRIPCIÓN COMPONENTE	N° DE SERIE	FECHA DE INGRESO	PROCEDENCIA		OBSERVACIONES	DEPENDENCIA	MÁQUINA USUARIO	SUSTENTO	REPUESTOS
				ADQUIRIDO	RECICLADO					



.....
Director General de Estadística e Informática

.....
Responsable del Inventario Informático

.....
Director de Abastecimiento y Servicios Auxiliares

ANEXO N° 04

FLUJOGRAMA DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

