

**ANEXO N° 3  
INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS**

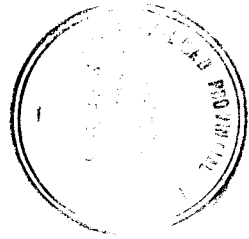
<b>GERENCIA</b>		Municipal					
<b>SUB GERENCIA</b>		Informática y Estadística					
<b>Código</b>	<b>Denominación del Procedimiento</b>	<b>Requisitos</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Etapas(Unidades Orgánicas por las que transcurre el Procedimiento)</b>	<b>Base Legal</b>	<b>Derechos</b>	<b>Tiempo</b>
12.1	Mantenimiento Correctivo	Pedido	Establecer los pasos a seguir por parte de los usuarios que necesiten servicio técnico con referencia en el software, hardware, redes y todo lo asignado por la Sub. Gerencia de Informática y Estadística.	Usuario, Sub. Gerencia de Informática y estadística			



12.2	Mantenimiento Preventivo	Establecer los pasos a seguir para informar sobre el cronograma de mantenimiento por parte de la Subgerencia de Informática y Estadística a las áreas de la Municipalidad Provincial de Arequipa.	Sub. Gerencia de Informática			
------	--------------------------	---	------------------------------	--	--	--

Firma y Sello

Arequipa, de del 200



09/05/2005

ANEXO N° 04  
ANÁLISIS DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad Provincial de Arequipa

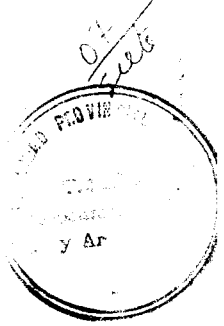


Gerencia		Municipal		
Sub Gerencia		Informática y Estadística		
Nombre del Procedimiento		Mantenimiento Coorrectivo		
Código	12.1	Fecha	N° de Página	
Objetivo		Establecer los pasos a seguir por parte de los usuarios que necesiten servicio técnico con referencia en el software, hardware, redes y todo lo asignado por la Sub. Gerencia de		
Alcance		A las Unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial de Arequipa		
Inicio del Procedimiento		Termino del Procedimiento	Calificación	
Interno	<input checked="" type="checkbox"/>	Interno	<input checked="" type="checkbox"/>	
Externo	<input type="checkbox"/>	Externo	<input type="checkbox"/>	
		Automático	<input type="checkbox"/>	
		Positivo	<input type="checkbox"/>	
		Negativo	<input type="checkbox"/>	
		Sustantivo	<input type="checkbox"/>	
		Adjetivo	<input checked="" type="checkbox"/>	
Autoridad Competente para Resolver:		Sub. Gerente de Informática y Estadística		
Paso	Cargo Responsable	Descripción de la Actividad o Paso del Procedimiento	Tiempo	
			Minuto	Días
1	Jefe Unidad Orgánica	Requiere mantenimiento mediante memorando	10	
2	Secretaria Informática y Estadística	Recibe, revisa, registra y remite al Sub. Gerente Informática	10	
3	Sub. Gerente de Informática y Estadística	Revisa, verifica y dispone mantenimiento	10	
4	Encargado de Soporte (Contrato CAS)	Evalúa fecha posible de mantenimiento	5	
5	Encargado de Soporte (Contrato CAS)	Realiza mantenimiento	120	
6	Secretaria Informática y Estadística	Elabora comunicación de respuesta, la hace formar con Sub. Gerente de Informática	10	
7	Sub. Gerente de Informática y Estadística	Revisa y firma	5	
8	Secretaria Informática y Estadística	Entrega documento	10	
Derechos:				
Requisitos:		Pedido		
Base Legal:				



**ANEXO N° 04  
ANÁLISIS DE PROCEDIMIENTOS**

Municipalidad Provincial de Arequipa



<b>Gerencia</b>		Municipal			
<b>Sub Gerencia</b>		Informática y estadística			
<b>Nombre del Procedimiento</b>		Mantenimiento Preventivo			
<b>Código</b>	12.2	<b>Fecha</b>		<b>N° de Página</b>	
<b>Objetivo</b>		Establecer los pasos a seguir para informar sobre el cronograma de mantenimiento por parte de la Subgerencia de Informática y Estadística a las áreas de la Municipalidad Provincial de			
<b>Alcance</b>		A las Unidades Orgánica de la Municipalidad Provincial de Arequipa			
<b>Inicio del Procedimiento</b>		<b>Termino del Procedimiento</b>	<b>Calificación</b>	<b>Clasificación</b>	
Interno <input checked="" type="checkbox"/>		Interno <input checked="" type="checkbox"/>	Automático <input type="checkbox"/>	Sustantivo <input type="checkbox"/>	
			Positivo <input type="checkbox"/>		
Externo <input type="checkbox"/>		Externo <input type="checkbox"/>	Negativo <input type="checkbox"/>	Adjetivo <input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Autoridad Competente para Resolver:</b>		Sub. Gerente de Informática y Estadística			
<b>Paso</b>	<b>Cargo Responsable</b>	<b>Descripción de la Actividad o Paso del Procedimiento</b>	<b>Tiempo</b>		
			Minuto	Dias	
1	Sub. Gerente de Informática y Estadística	Dispone que encargado de soporte elabore cronograma de trabajo.	10		
2	Encargado de Soporte (Contrato CAS)	Elabora cronograma de mantenimiento	10		
3	Sub. Gerente de Informática y Estadística	Revisa, verifica, y comunica cronograma de mantenimiento a dependencias.	10		
4	Secretaria Informática y Estadística	Elabora comunicación de respuesta, la hace firmar con Sub. Gerente de Informática	10		
5	Sub. Gerente de Informática y Estadística	Revisa y firma	5		
6	Secretaria Informática y Estadística	Entrega documento	30		
7	Encargado de Soporte (Contrato CAS)	Realiza mantenimiento	120		
<b>Derechos:</b>					
<b>Requisitos:</b>					
<b>Base Legal:</b>					



## 12.1 PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO



### 1.- OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como finalidad establecer los pasos a seguir por parte de los usuarios que necesiten servicio técnico con referencia en el software, hardware, redes y todo lo asignado por la SubGerencia de Informática y Estadística.

### 2.- ALCANCE

Esta norma alcanza en su aplicación a todos los usuarios que requieran mantenimiento correctivo para sus maquinas asignadas. La observancia de su cumplimiento estará a cargo de la Gerencia Municipal.

### 3.- DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN

- Solicitud

### 4.- REQUISITOS

- Solicitud

### 5.- APROBACION, DIVULGACION Y ACTUALIZACION

- **Aprobación:** Alcalde Municipal
- **Implantación:** Gerencia Municipal
- **Divulgación y Actualización:** Subgerencia de Racionalización

### 5.- BASE LEGAL

No existe

### 6.- PROCEDIMIENTO

#### PASO N°      LABOR A REALIZAR

- 1      **Usuario** presenta solicitud de mantenimiento
- 2      **Subgerencia de Informática y Estadística** recibe solicitud, revisa y verifica.
- 3      Evalúa fecha posible para ejecutar mantenimiento.
- 4      Determina fecha de mantenimiento
- 5      Elabora documento de respuesta y envía al área que hizo la solicitud.

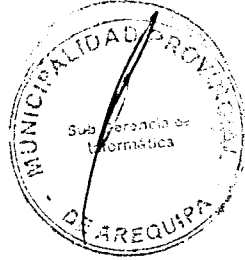


PASO N°

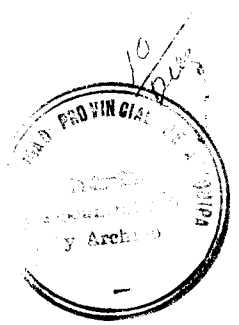
LABOR A REALIZAR

6

Termino del Procedimiento.



## 12.2 PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO



### 1.- OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como finalidad establecer los pasos a seguir para informar sobre el cronograma de mantenimiento por parte de la Subgerencia de Informática y Estadística a las áreas de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

### 2.- ALCANCE

Esta norma alcanza en su aplicación a todos los usuarios que tengan maquinaria asignada por la Subgerencia de Informática y Estadística. La observancia de su cumplimiento estará a cargo de la Gerencia Municipal.

### 3.- DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN

- Informe con Cronograma

### 4.- REQUISITOS

- No existe

### 5.- APROBACION, DIVULGACION Y ACTUALIZACION

- **Aprobación:** Alcalde Municipal
- **Implantación:** Gerencia Municipal
- **Divulgación y Actualización:** Subgerencia de Racionalización

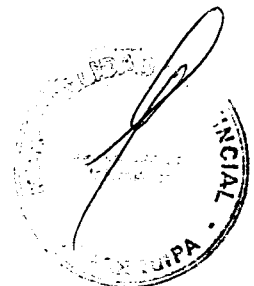
### 5.- BASE LEGAL

No existe

### 6.- PROCEDIMIENTO

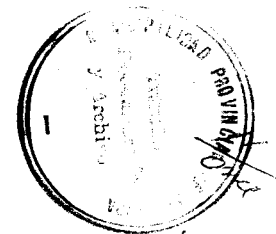
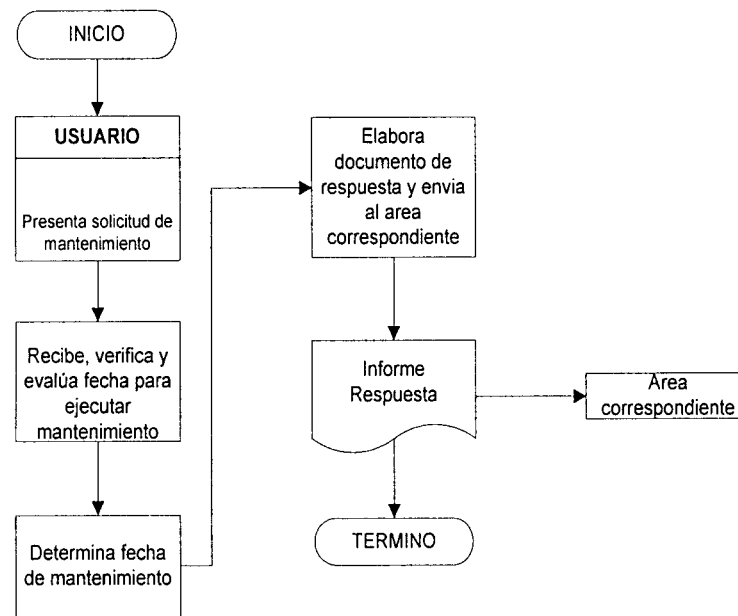
#### PASO N°    LABOR A REALIZAR

- 1 Subgerencia de Informática y Estadística crea informe con cronograma correspondiente al mantenimiento.
- 2 Remite informe con cronograma a las áreas correspondientes.
- 3 Termino del Procedimiento.



# PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Subgerencia de Informática y Estadística





# PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Subgerencia de Informática y Estadística

