

AÑO 2021



“MANUAL DE PROCESOS DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION MUNICIPAL”

ALCALDIA MUNICIPAL
DE USULUTAN



FORMULADO POR LA UNIDAD DE:



Manual de Procesos Unidad TIM	Fecha de aprobación: 03/2021
PROCESO:	Mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software.

No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
1	INICIO		
2	Jefatura de la Unidad de TIM	Avisa a la Jefatura de la Unidad de Gestión, sobre las fechas que le corresponde por mantenimiento.	Se deberá tomar en cuenta los períodos de la carga de trabajo diaria del personal, para no interferir con las actividades.
3	Personal técnico de la Unidad de TIM	Según cronograma retira el equipo de la Unidad de Gestión y lo lleva a la Unidad de TIM para su respectivo mantenimiento	Verifica con el usuario la realización del respaldo de la información por parte de éste.
4	Personal técnico de la Unidad de TIM	Realiza el mantenimiento	Sigue el checklist específico para el mantenimiento preventivo
5	Jefe de la Unidad TIM	Supervisa el trabajo Realizado	Si el trabajo no está acorde a las especificaciones brindadas, regresa al paso 4
6	Personal técnico de la Unidad de TIM	Elabora un informe técnico del trabajo realizado al equipo o aplicaciones TIMs.	Si se ha dado algún tipo de inconveniente, notifica al jefe de TIM y al jefe de la Unidad de Gestión.
7	Personal técnico de la Unidad de TIM	Informa del trabajo realizado a la Jefatura de la Unidad responsable	
8	Jefatura de la Unidad de Gestión o Usuario	Firma informe técnico, de recibir a satisfacción el mantenimiento preventivo o correctivo	
9	Personal técnico de la Unidad de TIM	Archiva informe Técnico	
10	FIN		

Manual de Procesos Unidad TIM	Fecha de aprobación: 03/2021
PROCESO:	La seguridad de acceso a la información institucional.

No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
1	INICIO		
2	Jefatura de Unidad de Gestión solicitante	Envío de solicitud de acceso	Envía solicitud por escrito a la Unidad de TIM para que se creen accesos a la Red, Aplicaciones y Bases de Datos de la institución.
3	Jefatura de la Unidad de TIM	Especificación de requerimiento de acceso	Se comunica con la Jefatura de la Unidad de Gestión , para conocer en detalle los requerimientos de seguridad solicitados
4	Personal técnico de la Unidad de TIM	Creación de grupo y/o usuario	Crea una estructura de grupos y/o usuarios que serán reconocidos por el servidor para el acceso a los recursos de la red (navegación interna o externa, equipos remotos y accesos a sistemas institucionales).
5	Personal técnico de la Unidad de TIM	Creación de nivel de acceso	Crea niveles de acceso a los respectivos usuarios a las aplicaciones y a sus bases de datos.
6	Usuarios	Verifican el acceso de seguridad otorgado	Son los accesos de seguridad correctos, seguir con el paso 7. De lo contrario, regresar al paso 4.
7	Personal técnico de la Unidad de TIM	Informa a Jefatura de Unidad, de los accesos acuerdo a sus requerimientos.	Se actualiza bitácora de cambios en los accesos.
8	FIN		

Manual de Procesos Unidad TIM	Fecha de aprobación: 03/2021
PROCESO:	Adquisición de servidor de correos y VPS para Webhosting.

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	ESPECIFICACIONES
1	INICIO		
2	Jefatura de la Unidad de TIM	Obtener los términos de Referencia para elaborar la requisición de los servicios	Analizar los requerimientos a solicitar en cada uno de los servicios y comparar ventajas de nuevas plataformas, a la vez de elegir el administrador de orden de compra
3	Personal Técnico de la Unidad de TIM y Administrador de orden de compra	Inicio de Requisición a la unidad de UACI	Con 2 meses de anticipación al vencimiento de la contratación vigente, se realizará el proceso de requisición con duración de 3 años para dichas plataformas.
4	Personal Técnico de la Unidad de TIM y Administrador de orden de compra	Seguimiento de Requisición	Dar el seguimiento formal a la requisición y revisar con UACI la recepción de ofertas para sugerir a la contratación cumpliendo TDR.
5	Personal Técnico de la Unidad de TIM, Administrador de orden de compra, UACI Y Jefatura de la unidad de TIM	Recepción de Servicios	Verificar el adecuado funcionamiento de los servicios y verificando que cumpla con los requisitos previamente formulados
6	FIN		

Manual de Procesos Unidad TIM	Fecha de aprobación: 03/2021
PROCESO:	Creación de un nuevo usuario de correo electrónico institucional.

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	ESPECIFICACIONES
1	INICIO		
2	Jefatura de la unidad de Gestión ó Usuario	solicitud formal de creación de correo electrónico	Entrega de solicitud formal de creación de correo electrónico a la unidad de TIM, firmada y sellada por el usuario y o unidad que requiere.
3	Personal Técnico de la Unidad de TIM y Jefatura de la unidad de TIM	Creación de nuevo usuario de correo electrónico en la plataforma	Creación del usuario nuevo usando como parámetro de la unidad, cargo o nombre y labor que desempeña en la institución.
4	Personal Técnico de la Unidad de TIM y Jefatura de la unidad de TIM	Entrega de usuario nuevo	Elaborar el documento de entrega al usuario solicitante y brindar capacitación sobre uso de la plataforma.
5	Personal Técnico de la Unidad de TIM y Jefatura de la unidad de TIM	Archivo	Archivar documento de entrega al usuario firmado y sellado por el usuario final, haciendo constar su entrega
6	FIN		

Manual de Procesos Unidad TIM	Fecha de aprobación:	03/2021
PROCESO:	Copias de respaldos servidores (diarios)	

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	ESPECIFICACIONES
1	Inicio		
2	Personal técnico de la Unidad de TIM	Realizar copia de respaldo Servidor Tributario y Marcaciones	Conexión al servidor y descarga de imagen formato .TAR a la carpeta copia proxmox ubicada en el escritorio actividad a realizar de lunes a viernes 8:00
3	Personal técnico de la Unidad de TIM	Realizar copia de respaldo Servidor Actas y Acuerdos	Conexión al servidor y descarga de imagen formato .TAR a la carpeta copia proxmox ubicada en el escritorio actividad a realizar de lunes a viernes 8:15
4	Personal técnico de la Unidad de TIM	Realizar copia de respaldo Servidor SITMU	Conexión al servidor y descarga de imagen formato .TAR a la carpeta copia proxmox ubicada en el escritorio actividad a realizar de lunes a viernes, hora 8:30
5	Personal técnico de la Unidad de TIM	Realizar copia de respaldo Servidor Actas y Acuerdos 2.0	Conexión al servidor y descarga de imagen formato .TAR a la carpeta copia proxmox ubicada en el escritorio actividad a realizar de lunes a viernes, hora 8:45
6	Fin		

Manual de Procesos Unidad TIM	Fecha de aprobación:	03/2021
PROCESO:	Soporte Técnico	

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	ESPECIFICACIONES
1	Inicio		
2	Usuario de Unidad de Gestión	Crea ticket de soporte técnico	Usuario Crea el ticket para soporte técnico en la aplicación web, especificando la unidad de gestión y el tipo de ayuda que requiere.
3	Personal técnico de la Unidad de TIM	Verifica ticket de soporte técnico activos	Personal de TIM verifica que ticket esta pendiente de solventar y toma caso pendiente por orden de llegada.
4	Personal técnico de la Unidad de TIM	Atención en sitio	Una vez tomado el ticket un técnico de TIM se presenta en la Unidad de Gestión del solicitante y procede a solventar en requerimiento de ayuda.
5	Personal técnico de la Unidad de TIM	Cierre de ticket de soporte técnico	Una vez finalizado el soporte el técnico de TIM llena el cierre del ticket especificando el problema que solventó y como lo resolvió.
6	Personal técnico de la Unidad de TIM	Impresión de ticket de soporte técnico	El técnico de TIM imprime el ticket de soporte finalizado.
7	Usuario de Unidad de Gestión	Firma de ticket de soporte técnico	El usuario firma el ticket ya finalizado, para que quede evidencia física del soporte técnico realizado.
8	Personal técnico de la Unidad de TIM	Almacena el ticket impreso	Personal de TIM almacena en folder del mes, el ticket de soporte técnico finalizado y firmado.
9	Fin		



ALCALDÍA MUNICIPAL DE USULUTÁN GOBIERNO MUNICIPAL

CALLE GRIMALDI N. 3 USULUTÁN, EL SALVADOR, C.A
TEL: 2684-6700, 2684-6709, 2684-6707



EL INFRASCRITO SECRETARIO MUNICIPAL,

CERTIFICA: que en libro de actas y acuerdos municipales que esta municipalidad lleva en el corriente año, se encuentra en el ACTA NUMERO ONCE de la sesión Ordinaria celebrada a las dieciseis horas del quince de marzo del dos mil veintiuno, que dice: ACUERDO NUMERO XI- El Concejo Municipal ACUERDA: Aprobar el "MANUAL DE PROCESOS DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN MUNICIPAL", elaborado por la Unidad de Tecnología de Información Municipal, Alcaldía Municipal de Usulután. Comúniquese. Se levantó la Sesión y firmamos. //// J.M.ZELAYA //// R García //// F. E. R. //// C.D.A //// P.A.B.V. //// Z.A. //// W.A.A.C //// S.A.P. //// J.E.S.Ch. //// Wilson Eduardo R. //// J.O.E.F //// B.TORRES //// C.M.F. //// S.S.A. //// José Orlando C. A. //// M T G. de Marquez //// Héctor Antonio Q. R. //// RUBRICADAS.- . Es conforme a su original con el cual se confrontó y para los efectos consiguientes, se expide la presente en la Alcaldía Municipal de Usulután, dieciseis de marzo del dos mil veintiuno.

Héctor Antonio Quintanilla Roldán
Secretario Municipal

