



CONSEJO NACIONAL DE LA NIÑEZ Y DE LA ADOLESCENCIA

Revisión/Actualización: 00

Fecha:

Mayo 2018

CODIGO

"MANUAL DE USO DEL EQUIPO INFORMATICO PARA PERSONAL DEL CONSEJO NACIONAL DE LA NIÑEZ Y DE LA ADOLESCENCIA"

Elaborado por:

Revisado y presentado por:

Aprobado por:

Ing. Jairo Pineda / Jefe de Informática

Revisado por
Lic. Mario Mauricio Hernández
Jefe Administrativo
Fecha: 15/05/2018

Licda. Zaira Navas
Dirección Ejecutiva

Ing. Ricardo Castillo Técnico de Informática

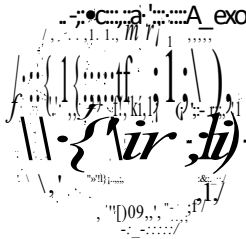
Presentado por
Lic. Osear Romero
Subdirector de Operaciones
Fecha

Acuerdo N°
Fecha

Fecha: 14/05/2018

Contenido

DISPOSICIONES GENERALES	3
I. PROPOSITO	3
11. AMBITO DE APLICACIÓN	3
111. BASE LEGAL	3
IV. CONSIDERANDOS	3
V. NORMATIVA GENERALES	3
a. CUSTODIA DEL EQUIPO INFORMATICO	3
b. OBLIGACIONES DEL USUARIO Y JEFE DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	6
c. DISPOSICIONES GENERALES A I PERSONAL RESPONSABLE DEL EQUIPO Y DEL SOFTWARE	?
VI. PROHIBIONES Y SANCIONES	11
VII. VIGENCIA	12
VIII. ANEXOS: FORMULARIOS	13
a. Anexo 1: Formulario de reporte de servicio técnico	13
b. Anexo 2: Reporte de formulario de retiro de equipo informático	14
c. Anexo 3: Reporte de solicitud técnica baja de bien informático	15
d. Anexo 4: Reporte de solicitud de reparación de equipo informático	16
e. Anexo 5: Reporte de solicitud de respaldo de información y datos	17
f. Anexo 6: Reporte Único de solicitud de soporte técnico	18
g. Anexo 7: Reporte de solicitud de creación de cuentas de usuario de red	19
h. Anexo 8: Reporte de solicitud de acceso a Internet.	20
i. Anexo 9: Reporte de acta de visitas técnicas	21
j. Anexo 10: Reporte de solicitud de cuenta de acceso a los servicios de correo institucional del CON NA	22
k. Anexo 11: Reporte de solicitud de ALTA/BAJA en aplicaciones informáticas	23
l. Anexo 12: Reporte de solicitud de cambio de contraseña (Cuenta genérica o bloqueada)	24
m. Anexo 13: Reporte de préstamo de equipo de cómputo	25
n. Anexo 14: Reporte de solicitud de acceso extraordinario a los servicios de la red LAN del CON NA	26
o. Anexo 15: Reporte de entrega de equipo de cómputo y comunicaciones	27
p. Anexo 16: Reporte de control de salida de equipo de cómputo	28
A exo 17: Reporte de solicitud de publicaciones página Web	29



DISPOSICIONES GENERALES

I. PROPOSITO.

El presente manual describe los lineamientos a seguir sobre el uso del equipo informático asignado a empleados y empleadas de todas las dependencias del Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencias, CONNA, el cual da a conocer los lineamientos obligatorios para todos. El resguardo del equipo, software y de la información contenida en los equipos informáticos es responsabilidad directa del usuario a quien ha sido asignado este tipo de recurso.

11. AMBITO DE APLICACIÓN.

Las siguientes disposiciones se aplican a todos aquellos empleados y empleadas del CON NA que tienen asignado equipo y software computacional o todas aquellas personas hacen uso de este en calidad de préstamo, y son de observancia obligatoria para todos.

111. BASE LEGAL

Estas disposiciones tienen su base legal en: el Art. 3, 7 y 58 del Reglamento Interno de Trabajo del Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia; NORMATIVA Técnicas de Control Interno Específicas del Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia, publicadas en el Diario Oficial No. 119 Tomo No. 403 de fecha 30 de junio de 2014.

IV. CONSIDERANDOS

- la regulación de los recursos de red, Internet, Intranet, correo electrónico y equipo informático permitirá administrar estos recursos de una manera eficiente y ordenada, ya que un mal manejo de los mismos tiene como consecuencias el mal funcionamiento. Es por eso la importancia de establecer un manual para el buen funcionamiento y aplicación de estos recursos.
- Es prioritario disponer de este manual para proporcionar al CONNA de instrumentos que le faciliten el buen uso y proteger los recursos red y equipos informáticos hardware y software.

V. NORMATIVA GENERALES

A. CUSTODIA DEL EQUIPO INFORMATICO

- 1.- El Jefe de la Unidad de Informática, considerando los avances tecnológicos y las



necesidades de la Institución, establecerá, difundirá, y actualizará periódicamente los estándares básicos de los equipos y del software a utilizar en todas las dependencias del CONNA, con el objeto de asegurar la conectividad y compatibilidad necesaria para la transmisión y portabilidad de datos.

2.- El Jefe de la Unidad de Informática se encargará de tramitar y fundamentar las adquisiciones de equipo y software, en base a los requerimientos de las áreas de la Institución debidamente justificados.

3.- El resguardo del equipo y software es responsabilidad directa de cada uno de los empleados y empleadas, a quien han sido asignados estos recursos. En el caso de equipos compartidos, los usuarios foráneos son ca-responsables directos junto con el resguardante. Para los equipos que funjan como servidores, así como del software instalado en ellos, el resguardante es el administrador del servidor.

4.- En caso de préstamo de equipo informático propiedad del CONNA a usuarios foráneos en calidad de servicio social, implementación de proyectos, entre otros, deberá de ejecutarse únicamente en relación a actividades laborales vinculadas a del Área de la Institución que lo requiera, y dicho equipo será responsabilidad del Servidor Público que lo solicite, el cual deberá monitorear constantemente que se le esté dando un uso ideal correcto.

5.- Todo empleado(a) que necesite su equipo de computación para realizar actividades institucionales fuera de la oficina deberá de gestionar con el Encargado de Activo Fijo, la autorización, siendo este responsable de cualquier daño o pérdida que pueda sufrir el bien solicitado", ya que actualmente si utilizan los equipos fuera de las instalaciones y además el usuario está en la obligación a devolver el equipo en las condiciones que fue retirado.

6.- Todo equipo informático en especial el equipo portátil debe estar debidamente identificado de forma visible con el código de activo fijo.

7.- El Jefe de la Unidad de Informática es el responsable de resguardar, conservar y llevar un inventario detallado de los manuales, medios de instalación, licencias (DVD, CD u otros) y todos aquellos documentos que sean necesarios para establecer su adquisición legal.

8.- La asignación y distribución de los equipos informáticos dependerán de las propuestas que se le presenten a la Dirección Ejecutiva y es El Jefe de la Unidad de Informática junto con la Jefatura de la Unidad Administrativa los involucrados en dar el seguimiento a la entrega de estos equipos informáticos, dejando constancia en el sistema de Activo Fijo en el inventario individual del equipo que tendrá a su cargo cada resguardante y de los

cambios que se produzcan.

9.- El equipo y software asignados a los resguardante que dejen de prestar sus servicios de manera definitiva para el CON NA deben entregar al encargado de Activo Fijo los equipos computacionales en buen estado.

10.- Cuando alguna Subdirección, Departamento, Unidad o Sede departamental del CON NA ya no necesite el equipo o software que le fue asignado o se dañe de manera irreparable, debe ponerlos a disposición del Jefe de la Unidad de Informática y del encargado de Activo Fijo, para su reasignación o baja del inventario Individual de equipo y del sistema de activo fijo (Anexo No. 3).

11.- Para cualquier instalación de software de cualquier tipo en una máquina se deberá contar por escrito con el consentimiento del Jefe de la Unidad de Informática, para lo cual en dicho informe deberá presentar por las justificaciones de la necesidad del software, así como las licencias, documentos o evidencias de la obtención y uso legal del mismo. Cualquier software o aplicación instalado en un equipo informático que no cumpla con lo estipulado anteriormente, será desinstalado sin previo aviso y sin que ello origine ninguna responsabilidad del al Jefe de la Unidad de Informática del CON NA.

12.- Los usuarios son responsables del equipo a su cargo, así como del software y de la información contenida en ellos. En los casos justificados en que se deba permitir el uso del equipo y software a personas ajenas al CONNA, como proveedores, personal de trabajo social o personal bajo honorarios, el usuario es responsable de que el equipo y software sean utilizados conforme a lo dispuesto por el manual.

13.- El equipo debe permanecer en el área u oficina donde fue originalmente asignado y para reubicarlo a un lugar distinto o reasignarlo a otra persona, se debe solicitar al área de la Institución correspondiente y al Jefe de la UI la realización de los trámites correspondientes. Se exceptúan de esta disposición a los equipos portátiles y dispositivos móviles asignados a usuarios en particular.

14.- El equipo que deba salir de las instalaciones del CONNA por cualquier motivo, ya sea para su reparación u otra causa, deberá ser debidamente autorizado por el encargado de Activo Fijo y dejar constancia a la UI para solicitar un reporte de las condiciones actuales.

15.- Para evitar accesos no autorizados a las computadoras e información del CONNA, se debe contar con una contraseña de seguridad para restringir el acceso a los archivos en el equipo, la contraseña debe caducar cuando el sistema operativo lo solicite.

16.- Los sitios de multimedia como música, videos, galerías fotográficas en línea, congestionan el ancho de banda con el consiguiente deterioro en la velocidad de

comunicación de los otros usuarios de la red. Además, los sitios de descarga de música o videos, utilizan casi todo el ancho de banda del que se dispone y son una de las más grandes fuentes de infección de virus a nivel mundial; por lo tanto, no están permitidos.

17.- La Información contenida en los documentos electrónicos generada en el desarrollo de sus labores como funcionario público, ya sean estos documentos en Word, Excel, PowerPoint, pdf, bases de datos, datos estadísticos, entre otros, son propiedad del CON NA y deberá ser resguardada como tal y mantenida su confidencialidad, y solo pasarán a ser de dominio público las expresamente autorizadas por el Titular de la Institución para ese fin.

18.- Cada usuario deberá acatar todas las políticas de Administración de Red (Active Directory) para el manejo de la red LAN del CONNA.

19.- El Jefe de la Unidad de Informática será el administrador de todos los servidores informáticos implementados en el CON NA junto con los usuarios que así se designen para este fin, y deberá estar en posesión de las claves de Administrador de estos sistemas.

ele'

20.- El uso de ordenadores que no pertenezcan al CON NA no está permitido, a excepción de aquellos que sean autorizados por el Titular de la Institución o pertenezcan a consultores externos o visitantes especiales.

21.- El Servidor Público tiene derecho a una dirección de correo electrónico con el dominio de la Institución.

22.- El correo electrónico autorizado para la generación, transmisión y recepción de información generada en el CON NA es el correo Institucional.

B. OBLIGACIONES DEL USUARIO Y JEFE DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

de"9

i. Son obligaciones del empleado(a) con respecto a la asignación del equipo y software las siguientes:

- Cuidar la integridad, del buen uso y limpieza del equipo, conforme a sus respectivos manuales de usuario y usarlo exclusivamente para los fines institucionales para los que éste ha sido designado.
- Solicitar asesoría o soporte al Jefe de la Unidad de Informática en cualquier situación relacionada al equipo computacional o software.
- Cuando un equipo informático y de comunicaciones presente problemas este deberá de reportarse al Jefe de la Unidad de Informática identificando el problema



que este tenga a fin de solventar el problema de la falla a la brevedad posible, para el registro y control del diagnóstico, en el departamento de Informática, llevará una bitácora de los fallos o malfuncionamiento, absteniéndose de intentar la reparación por sí mismos, dicha bitácora será llevada por un "Reporte de Servicio Técnico" el cual deberá ser llenado por el Jefe de la Unidad de Informática y firmado por el usuario (Anexo No. 6).

- Toda Subdirección, Departamento, Unidad o Sede departamental del CONNA, deberá de solicitar el apoyo al Jefe de la Unidad de Informática cuando sea necesario instalar un bien o servicio ya sea para remover algún dispositivo, o modificar las características físicas del equipo asignado (Anexo No. 4).
- Se otorgará acceso al equipo asignado solo al personal **autorizado** de soporte o mantenimiento para que estos lleven a cabo su labor, dicho soporte debe ser solicitado al correo electrónico asignado por la Unidad de Informática (Anexo No. 7).
- Es responsabilidad de cada uno de los empleados y empleadas apagar por completo el equipo al término de la jornada laboral, periodo de vacaciones y feriado oficiales, salvo aquellos que por su naturaleza y servicio requieran estar encendidos las 24 horas (Servidores).
- Mantener activo el software antivirus en las computadoras y verificar **sin excepción alguna** los archivos que provengan de medios de almacenamiento externos, ya sean disquetes, CD, DVD, memorias Flash (USB), otras redes, Internet o cualquier otro, para asegurarse que estén libres de virus informáticos. Actualizar las firmas y el software antivirus cuando el Jefe de la Unidad de Informática lo informe siguiendo los procedimientos que establezca.

ii. El Jefe de la Unidad de Informática tendrá las siguientes funciones principales:

- Determinar en coordinación de las Áreas de la Institución, las necesidades de equipo computacional y de software y asignar o reasignar el equipo y software que se reciba bajo autorización de Dirección Ejecutiva.
- Mantener informado al Titular de la Institución sobre las necesidades de equipo y software.
- Mantener actualizados los registros correspondientes al inventario de equipo computacional y software en coordinación con el encargado de activo fijo.
- Diseñar, implementar y supervisar que el equipo este incorporado a un programa de mantenimiento preventivo; así como vigilar que el mantenimiento correctivo



requerido sea realizado en el menor tiempo posible.

- Emitir un dictamen técnico para la baja de los equipos considerados obsoletos o irreparables.
- Dar el soporte a todo el personal de las diferentes dependencias del CONNA, que tengan asignado su computadora haciendo el usuario para el uso correcto del equipo.
- Brindar todo el apoyo a cada uno en todos los servicios de informática relacionados con la conexión, instalación y configuración del equipo, software y de los servicios de red e Internet, el cual deberá de ser solicitado (Anexo N° 1).
- Difundir y promover el conocimiento del manual entre los servidores públicos o usuarios.
- Dictaminar la viabilidad y apoyar a las subdirecciones, departamentos, unidades y sedes departamentales, en las acciones y operativos de soporte informático que se soliciten.
- Realizar los respaldos de los datos contenidos en el disco duro de su computadora asignada, con una periodicidad adecuada y conservándolos en un medio extraíble como CD, DVD u otros (Anexo No. 5).
- Corresponde al Jefe de la Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos resolver las dudas sobre la interpretación de las disposiciones contenidas en el presente Manual para todos los efectos o resolver sobre situaciones no previstas en ella. El campo de la informática es muy dinámico y cambiante por lo que nuevas disposiciones se irán agregando a medida que los avances tecnológicos así lo demanden, las cuales serán propuestas por la Jefatura de Informática, deberán tener el Visto Bueno del Subdirector de Operaciones.
- Realizar auditorías de sistemas para la verificación del equipo y software, cualquier anomalía será motivo de sanción de acuerdo con las disposiciones de este Manual.

C. DISPOSICIONES GENERALES A PERSONAL RESPONSABLE DEL EQUIPO Y DEL SOFTWARE

i. Disposición General

Es responsabilidad de cada uno del empleado o empleada que tiene asignado su equipo de trabajo que estos son propiedad del CONNA y patrimonio de la nación, por lo tanto, se

deberán de mantener en un buen estado y usándolo responsablemente, para lo cual deberá atender las siguientes disposiciones generales:

1.- Todo el personal que tenga asignado el equipo de cómputo no deberá ingerir alimentos y mucho menos bebidas cerca del teclado, ratón o cualquier otro equipo de computación. Estos equipos electrónicos son altamente sensibles a la humedad y esta puede llegarse a arruinar irreparablemente con el consiguiente costo económico para el responsable del equipo.

2.- Es importante utilizar el modo para el ahorro de energía. No dejando encendido el monitor si no se va utilizar el equipo por un período largo de tiempo, pues esto equivale a tener encendido un televisor que nadie está viendo y gastando energía eléctrica. Si su equipo no posee el modo de ahorro de energía, apáguelo, este es el dispositivo que más energía consume, no es necesario apagar del todo su computador.

3.- Cada empleado o empleada deberá de organizar la información contenida en su disco duro en carpetas o subdirectorios descriptivos con nombres relacionados con el contenido y evitando nombres de personas, de manera que sea fácil de ubicar la información por las demás personas de la misma área.

4.- Se deberá realizar la depuración periódica de la información que contenga a su cargo para evitar la diversificación de versiones obsoletas de un mismo documento.

5.- Cuando su bandeja de correo institucional se encuentre llena o saturada es necesario que se haga una limpieza de estos que no contengan ninguna utilidad dejando únicamente aquellos que considere importantes.

6.- Se deberá hacer un buen uso adecuado del INTERNET para fines que nada tienen que ver con su trabajo, el navegar por diversión congestiona el ancho de banda y reduce la velocidad de respuesta para los demás usuarios.

ii. **Uso adecuado de la información y datos en equipo de informática asignado al personal**

- La información que posee la institución es muy valiosa y debe ser protegida por todos; los virus pueden ser muy destructivos y arruinar meses/años de trabajo e investigación, la negligencia en el uso adecuado de su computador le expondrá sanciones graves y otras consecuencias.
- Si recibe correos de personas desconocidas, sin remitente o que le puedan plantear alguna duda sobre su contenido, **no los abra**, los antivirus no garantizan un 100% de protección, lo que debe de hacer es comunicarse con la Unidad de Informática y



Servicios Tecnológicos.

- Si en sus mensajes de correo recibe archivos adjuntos (attachments) con la extensión .ZIP (comprimidos) de remitentes desconocidos, **no los abra**, pida una confirmación al remitente para verificar su contenido, este tipo de archivos son de los más usados para la propagación de virus informáticos.
- Otro medio común de propagación de virus, además de las memorias Flash (USB) son los CDs y DVDs piratas asegúrese de pasarles el programa antivirus antes de utilizarlos. Asimismo, sitios de Chato de mensajería instantáneas.
- Evite visitar páginas web que desconozca, algunos de estos lugares son fuentes reconocidas de infección de virus que para el usuario son transparentes o sea que ni se da cuenta que está siendo infectado

E 9

iii. Uso adecuado del correo institucional (SPAM y SPYWARE)

- Las cuentas de correo electrónico tienen un espacio o capacidad limitada, por este motivo es necesario bloquear y eliminar todo el Correo Electrónico Comercial No Solicitado (mejor conocido como Spam) que en la actualidad se ha convertido en un serio problema, pues afecta la capacidad de los servidores por la enorme cantidad de correos de este tipo que se reciben a diario.
- La mejor forma de evitar el Spam es previniendo que nuestras direcciones de correo electrónico sean obtenidas por aquellas fuentes generadoras de Spam. En otras palabras, se trata de no exponerse a que nuestras direcciones de correo sean copiadas por métodos y técnicas que son transparentes para el usuario.
- No responda de ninguna forma a correos no solicitados, responder a estos correos permite que su dirección de correo sea objeto de más Spam. Esto incluye las opciones para des-inscribirse de recibir este tipo de correos, que lo que hace es nada más que comprobar que su dirección de correo es válida.
- Evite en lo posible proporcionar su dirección de correo electrónico en internet o públicamente en grupos de discusión.
- Descarte y rechace los correos del tipo "Cadenas" o cualquier tipo de correo que le solicita que sea re-enviado para ayudar al niño enfermo, para evitar la mala suerte, etc. Estos correos son en realidad correos Trampa, son trucos para capturar direcciones de correo válidas y poder así enviar correo Spam.

E 9

- Recuerde que los correos de cadena de cualquier tipo (chistes, alarmistas, religiosos, etc.) tienen como misión la de servir de anzuelo y utilizan técnicas sofisticadas para tomar su dirección de correo electrónico sin su consentimiento/conocimiento para poder enviarle correo no solicitado o Spam.
- Programas que aparentemente no cuestan ni un centavo y pueden descargarse gratuitamente de la Web, al igual que los correos de cadena también funcionan como carnada y desafortunadamente una vez instalados en su computadora, toman su dirección de correo y se la transmiten a las personas que los han desarrollado para luego venderlas.
- Este tipo de programas han llegado a un nivel de sofisticación que son capaces de enviar información de todo lo que hace en su máquina incluyendo passwords, claves de acceso, etc. Estos programas que invaden la privacidad se conocen como SPYWARE.
- La Unidad de Informática brindará asistencia técnica y soporte técnico, el cual será solicitado por medio de un correo electrónico asignado por el Jefe de la UI, el cual se llenará en el asunto "Asistencia Técnica" o "Soporte Técnico", y describir la necesidad en el contenido del mensaje. El formulario será firmado y sellado por el usuario, en el caso de los Titulares podrá firmar el asistente en función.

VI. PROHIBIONES Y SANCIONES

---h/\ACCIONES DISCIPLINARIAS

- a) La Unidad de Informática realizará monitoreos periódicos para verificar el buen uso de los equipos designado a los empleados de la institución.
- b) La Unidad de Informática y Servicios Tecnológicos comunicará por algún medio escrito a la jefatura de Administración para su gestión ante el jefe inmediato superior de los empleados que se encuentren haciendo mal uso de los equipos informáticos. El jefe inmediato superior deberá informar por algún medio escrito de esta situación a la jefatura de Recursos Humanos o Subdirección en su defecto.
- c) Cada Subdirector/a, Jefe /a o Coordinador/a, con copia a Recursos Humanos, impondrá acciones disciplinarias a los empleados que se identifique que están haciendo mal uso de los dispositivos informáticos y si la incidencia llega más de lo establecido entonces será remitido a la Dirección Ejecutiva.

d) Las sanciones podrán ser desde una llamada de atención, la pérdida de la autorización del uso de los equipos, hasta la toma de acciones legales, según el caso.



Lb *[Handwritten signature]*

- e) El personal que no atienda las acciones disciplinarias de este manual estarán sujetos a las **NORMATIVA** ya establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo del CONNA.
- f) Programas que en no contribuyen con su trabajo en el CONNA están prohibidos, como los siguientes:
- MESSENGER (ya sea de MSN, YAHOO o cualquier otro),
 - Programas o páginas web de redes sociales como FACEBOOK, TWITTER, HIS, MySPACE, INSTAGRAM, Pinterest, entre otros.
 - Descarga de música como LIMWARE, ARES, MUSICMATCH, KAZAA, entre otros.
 - JUEGOS EN LÍNEA,
 - PORNOGRAFÍA, entre otros.
 - Respecto de los dos primeros casos, se exceptúan aquellos usuarios que los utilizan para el desarrollo de sus funciones y han sido previamente autorizados por el Titular de la Institución.
- g) Se prohíbe a los usuarios la utilización del equipo para fines distintos a los que por su trabajo ejecuta dentro del CONNA.

e19

MEDIDAS DISCIPLINARIAS

- a) En caso de incumplimiento en la aplicación al presente manual, cada Subdirector/a, Jefe/a, Coordinador/a, deberá de informar la Jefatura Administrativa informará a la Jefatura de Recursos Humanos y Administración la identificación de los usuarios o personas, para que aplique las Sanciones Disciplinarias que correspondan, cuando estos ya se hayan agotado las previamente establecidas en el RIT del CONNA.
- b) La transgresión de las disposiciones establecidas en este Manual será objeto de sanciones administrativas. Independiente de las sanciones de carácter penal que pudieran desprenderse de la conducta y mal uso intencionado de los equipos y de la información contenida en estos.

e,9

VII. VIGENCIA


El presente documento entrara en vigencia a partir de su aprobación por parte de la Dirección Ejecutiva.







VIII. ANEXOS: FORMULARIOS

a. Anexo 1: Formulario de reporte de servicio técnico

 <small>CONSEJO NACIONAL DE LA NIÑEZ Y DE LA ADOLESCENCIA</small>		FECHA: <input type="text"/>
REPORTE DE SERVICIO TECNICO		HORA: <input type="text"/>
CONNA UNIDAD DE INFORMATICA Y SERVICIOS TECNOLOGICOS		
SERVICIOS SOLICITADOS:	ASISTENCIA TECNICA <input type="checkbox"/>	SOPORTE TECNICO <input type="checkbox"/>
	Equipo Informatico <input type="checkbox"/>	Periferico <input checked="" type="checkbox"/> Software <input checked="" type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>
AREA SOLICITANTE:	<input type="text"/>	
DETALLE DEL SERVICIO		
CODIGO ACTIVO FIJO	SEGUIMIENTO: <input type="checkbox"/> NORMAL <input type="checkbox"/> URGENTE	USUARIO:
OBSERVACIONES		(Nombre, firma y sello)
		REVISIA:
		(Nombre)
INFO-CONNA-F001		



b. Anexo 2: Reporte de formulario de retiro de equipo informático

 <p>REPORTE DE RETIRO DE EQUIPO INFORMÁTICO</p> <p>INFORME TÉCNICO</p> <p>CONNA</p> <p>UNIDAD DE INFORMÁTICA Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS</p>	 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>FECHA: <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <p>HORA: <input style="width: 100%;" type="text"/></p> </div>
<p>USUARIO: _____</p> <p>DEPENDENCIA: _____</p>	

DETALLE DEL INFORME								
EVENTO: _____								
DATOS DEL EQUIPO								
DISPOSITIVO DE COMPUTO:								
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; padding: 2px;">MARCA:</td> <td style="border: 1px solid black; height: 15px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">MODELO:</td> <td style="border: 1px solid black; height: 15px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Nº DE SERIE:</td> <td style="border: 1px solid black; height: 15px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Nº DE ACTIVO FIJO:</td> <td style="border: 1px solid black; height: 15px;"></td> </tr> </table>	MARCA:		MODELO:		Nº DE SERIE:		Nº DE ACTIVO FIJO:	
MARCA:								
MODELO:								
Nº DE SERIE:								
Nº DE ACTIVO FIJO:								
OBSERVACIONES								

<p>EMITE: _____</p> <p>NOMBRE Y APELLIDO: _____</p> <p>CARGO: _____</p>	<p>RECIBE: _____</p> <p>USUARIO: _____</p> <p>CARGO: _____</p>
PARA USO INTERNO DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	
<p>1. CONDICIONES DE ENTREGA</p> <p>Equipo Completo</p> <p>Equipo funcionando correctamente</p> <p>Presenta rayones/golpes</p> <p>Guardado correctamente</p>	<p>2. OBSERVACIONES SOBRE ENTREGA DEL EQUIPO</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>





c. Anexo 3: Reporte de solicitud técnica baja de bien informático

tx conna
UNIDAD DE INFORMATICA Y SERVICIOS TECNOLOGICOS

!solicitud N!! 1

FECHA: _____

HORA: _____

REPORTE DE SOLICITUD TECNICA BAJA DE BIEN INFORMATICO

CONNA

UNIDAD DE INFORMATICA Y SERVICIOS TECNOLOGICOS

AREA SOLICITANTE: _____

NOMBRE: _____

CARGO: _____

NOMBRE JEFE INMEDIATO: _____

CARACTERISTICAS DEL BIEN INFORMATICO

DESCRIPCION:

MARCA	MODELO	N!! INVENTARIO	N!! SERIE	VALOR ESTIMADO	MOTIVO BAJA

OBSERVACIONES Y/O DESCRIPCION:

CLAVES PARA DAR DE BAJA: DAÑADO DESUSO IRREPARABLE

V.B. JEFE ADMINISTRATIVO

V.B. ENCARGADO DE ACTIVO FIJO

NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE



d. Anexo 4: Reporte de solicitud de reparación de equipo informático




REPORTE DE SOLICITUD DE REPARACION DE EQUIPO INFORMatico

CONNA
UNIDAD DE INFORMATICA V SERVICIOS TECNOLOGICOS

FECHA:
 HORA:

DEPENDENCIA: _____

EQUIPO:

MARCA	MODELO	N!! INVENTARIO	N!! SERIE

DESCRIPCION DE LA FALLA: _____

RESPONSABLE DEL EQUIPO:

NOMBRE DEL PROVEEDOR:

FECHA V HORA DE SOLICITUD DEL SERVICIO:

REPORTADO POR:

PARA USO EXCLUSIVO DEL TECNICO

FECHA DE ATENCION:

NOMBRE DEL TECNICO:

DESCRIPCION DEL MANTENIMIENTO:

FIRMA

PARA USO EXCLUSIVO DEL SOLICITANTE

EL EQUIPO

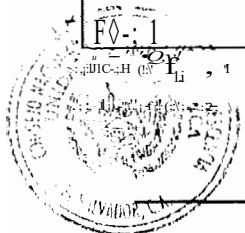
FUE RECIBIDO A SATISFACCION

QUEDA PENDIENTE POR REPUESTOS V PARTES

QUEDA PENDIENTE PARA SER RETIRADO EN EL TALLER DEL PROVEEDOR


NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____ FIRMA: _____

FECHA V HORA: _____





e. Anexo 5: Reporte de solicitud de respaldo de información y datos

		Isouc1TUD Nº: _____	
REPORTE DE SOLICITUD DE RESPALDO DE INFORMACION Y DATOS		FECHA: _____	
CONNA UNIDAD DE INFORMATICA Y SERVICIOS TECNOLOGICOS		HORA: _____	
DATOS GENERALES DE LA DEPENDENCIA SOLICITANTE			
DEPENDENCIA:	_____		
EMPLEADO:	_____		
CARGO:	_____		
JEFE INMEDIATO:	_____		
CORREO ELECTRONICO:	_____		
TIPO DE INFORMACION A ALMACENAR			
CONFIDENCIAL:	<input type="checkbox"/>	NO CONFIDENCIAL:	<input type="checkbox"/>
SOFTWARE:	<input type="checkbox"/>	SISTEMAS DE INFORMACION:	<input type="checkbox"/>
BASES DE DATOS:	<input type="checkbox"/>	ARCHIVOS DE TRABAJO USUARIO:	<input type="checkbox"/>
		OTRO: _____	
MEDIO DE RESPALDO			
CD/DVD	<input type="checkbox"/>	DISCO DURO EXTERNO	<input type="checkbox"/>
SERVIDOR	<input type="checkbox"/>	CLOUD	<input type="checkbox"/>
USB	<input type="checkbox"/>		
OBSERVACIONES			
_____		_____	
NOMBRE Y FIRMA SOLICITANTE		FIRMA DE RECIBO	
		UNIDAD DE INFORMATICA Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	

L

cc

(Nfo-CONNA-F005



f. Anexo 6: Reporte Único de soporte técnico

		FORMATO UNICO DE SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO	L...31,t IHFO,COHHA-F(V)
1/ IDENTIFICACION DEL SOLICITANTE		C.P. n: 0000	D: MES:
764107UHDIC SEDE 1		CA: IIRA	11:HO:O,EXT 1

2/ INFORMACION GENERAL DEL SOPORTE		
• INVENTARIO DEL EQUIPO	UBICACION DEL EQUIPO <input type="checkbox"/> Mismo del usuario <input type="checkbox"/> Otra (Escriba Ubicación)	# CASO (Soporte Técnico)
Indique el motivo de la solicitud marcando alguna(s) de las opciones nombradas y en negrita		
<input type="checkbox"/> Aa.Td<nI <input type="checkbox"/> Ne.1r...it.Htkú..li <input type="checkbox"/> J.W1W1e;...úij <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Re<11kñ <input type="checkbox"/> T. d. J. 1b1k1 <input type="checkbox"/> P11rcl11 <input type="checkbox"/> l. b. 11. J. <input type="checkbox"/> a...	<input type="checkbox"/> M8menimic/TID- <input type="checkbox"/> Wic!! co, E/DJ, <input type="checkbox"/> 'ih:tidl [b:11áih! <input type="checkbox"/> FVH, UI- <input type="checkbox"/> a rñ • u fip..eln...1..lfar Provrn.n.ci:: <input type="checkbox"/> B,tou... u...•B, a h1ú.lf <input type="checkbox"/> T<< b " W D <input type="checkbox"/> a Alfo..Hr1..p11r11111 <input type="checkbox"/> a .A<t <input type="checkbox"/> a Qúip_ a-b,CDJ MbD <input type="checkbox"/> a
OBSE IOHES;it'aHf1kier1mide1f11.lf_dallil .. dalir1;1:1fa11'1H,1LiAlnOODm-;o,h."lll1 htl1dair: no, jlll):1at,u1)		

<input type="checkbox"/> Cl:llda de ..egurdad l...t-luw.rw.43e.1111	a MIP:11u1Wfo11COOD1,'CW"	a Aa...a...y:uób' 1S1... f... 11uVt1NH11duaj1 111111
<input type="checkbox"/> 81éclktú <input type="checkbox"/> 0 ljdici d'8	<input type="checkbox"/> 0.-a- <input type="checkbox"/> 0 Ot1,00	<input type="checkbox"/> Mtráel11 I=I1,P,ENT,AR10 IUBICACION
OOSE!t\IJCIOHES((Bwt@t'1!éhl-illl q,új11,u,eo, _p@Hfffil oill11L<1iri!vc1o""J		

Otro:
 DE:CAIN:U'111 dilim d' l'at'v111

Recuerda llenar su solicitud en la parte de abajo. Favor no escribir en la siguiente sección, es para uso exclusivo del área de Informática y Tecnología

DE:AI1K911CO scul et(ON OMIERVACIONES	OIA 11ES A1Q 1 CA 1 1E 1E
---	-----------------------------------

"o" - m - lb . li . llf -

F111W.DEL1USUJIR!(,J	SOPORTE TÉCNICO	ACEPTADO / CONFORME
----------------------	-----------------	---------------------





g. Anexo 7: Reporte de solicitud de creación de cuentas de usuario de red

 CONSEJO NACIONAL DE LA NIÑEZ Y DE LA ADOLESCENCIA	!souc1TUD Nº: _____		
	FECHA: _____		
REPORTE SOLICITUD CREACION DE CUENTAS DE USUARIO DE RED		HORA: _____	
CONNA UNIDAD DE INFORMATICA Y SERVICIOS TECNOLOGICOS			
DATOS GENERALES DE LA DEPENDENCIA SOLICITANTE			
DEPENDENCIA:	_____		
EMPLEADO:	_____		
CARGO:	_____		
JEFE INMEDIATO:	_____		
CORREO ELECTRONICO:	_____		
DATOS DEL USUARIO DE RED			
jTIPO DE SOLICITUD:			
CREACION <input type="checkbox"/> MODIFICACION <input type="checkbox"/> ELIMINACION <input type="checkbox"/>			
NOMBRE USUARIO RED LAN: _____			
TIPO DE ROL: ADMINISTRADOR <input type="checkbox"/> USUARIO OPERATIVO <input type="checkbox"/>			
OBSERVACIONES			
_____ NOMBRE Y FIRMA SOLICITANTE Subdirección/Jefatura Unidad/Opto.		_____ FIRMA DE RECIBO UNIDAD DE INFORMATICA Y SERVICIOSTECNOLOGICOS	
INFO-CONNA-F007			





h. Anexo 8 Reporte de solicitud de acceso a Internet

INFO-CONNA-FOOB

FORMATO DE SOLICITUD DE ACCESO A INTERNET


DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE, .:				
Nombre de la Dependencia u Organismo				
Nombre de la Unidad Orgánica (Dirección y Departamento) al que pertenece				
Ubicación física o domicilio (Edificio, calle, número, colonia, ciudad)				
Nombre Completo del Usuario		Número de Empleado	Puesto	
Función principal del usuario				
Teléfono v Extensión	Cuenta		Firma de Aceptación del Usuario	
	Tipo	Fecha de Caducidad		TIPO DE ACCESO FUU 1 PAR-CIA L
	Definitiva	No. Meses		
Temporal				
Dirección de Correo Electrónico		Horario de trabajo	Horario de uso	
Tipo de información a consultar debe estar relacionada con la función desempeñada				

• Acepto sujetarme a las disposiciones del Reglamento de Acceso a Internet

AUTORIZACIÓN DEL RESPONSABLE INFORMÁTICO	
Hombre	
Teléfono o Extensión	Extensión
	de 29
Vo. Do. DEL RESPONSABLE ADMINISTRATIVO	
Nombre	
Teléfono o Extensión	Extensión
	Extensión
Fecha (dd/mm/aaaa)	
/ /	



i Anexo 9: Reporte de acta de visitas técnicas

 CONSEJO NACIONAL DE LA NIÑEZ Y DE LA ADOLESCENCIA	ACTA DE VISITAS TÉCNICAS INFORMATICAS	INFO-CONNA-FOD9
	UNIDAD DE INFORMATICA Y RECURSOS TECNOLOGICOS	Version: 01
INFORMACIÓN DE LA VISITA		
FECHA <input type="text"/>	EMPRESA INVITADA <input type="text"/>	CARGO <input type="text"/>
TELEFONO <input type="text"/>	HORA DE INICIO <input type="text"/>	
	TÍTULO DE ANUACIO <input type="text"/>	CORREO ELECTRONICO <input type="text"/>
RESPONSABLES DE LA VISITA		
ACTIVIDADES REALIZADAS		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> OBSERVACIONES </div>		
Responsable de la Visita	Quien recibe la visita	





CONSEJO NACIONAL DE LA NIÑEZ Y DE LA ADOLESCENCIA

Manual de uso del equipo informático para personal del Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia



Reporte de solicitud de cuenta de acceso a los servicios de correo institucional del CONNA

conna

CONSEJO NACIONAL DE LA NIÑEZ Y DE LA ADOLESCENCIA

SOLICITUD N°

liff.t

REPORTE SOLICITUD CREACION CUENTA CORREO INSTITUCIONAL

CONNA

UNIDAD DE INFORMATICA Y SERVICIOS TECNOLOGICOS

FECHA:

HORA:

DATOS GENERALES DE LA DEPENDENCIA SOLICITANTE

DEPENDENCIA:

EMPLEADO:

CARGO:

JEFE INMEDIATO:

CORREO ELECTRONICO:

NOMBRE Y FIRMA SOLICITANTE
Subdirección/Jefatura Unidad/Opto.

FIRMA DE RECIBO
UNIDAD DE INFORMATICA YSERVICIOS TECNOLOGICOS

DATOS DE LA CUENTA DE CORREO INSTITUCIONAL

TIPO DE SOLICITUD:

CREACION

MODIFICACION

DESABILITADO

ELIMINACION

NOMBRE DEL USUARIO CORREO INSTITUCIONAL: _____@conna.gob,sv

FECHA DE CADUCIDAD: _____

PROPOSITO DE LA CUENTA: _____

Instrucciones para rellenar a Impreso:

- Consigna todos los datos con la mayor claridad posible.
- El solicitante debe detrs- un cargo o puesto m a CONNA que justifique la creación delacuerta.
- Especificar lo mejor posible la descripción del propósito de la cuenta

NOTA: La cuentas que no se utilicen en el plazo de 3 mesu serán deshabilitadas.

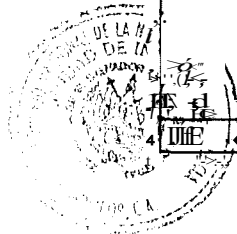
PARA USO EXCLUSIVO DE LA UNIDAD DE INFORMATICA

DATOS DE LA CUENTA CREADA

USERNAME: _____

CONTRASEÑA: _____

FECHA DE CREACION: _____



AF011



k. Anexo 11: Reporte de solicitud de ALTA/BAJA en aplicaciones informáticas



**SOLICITUD ALTA/BAJA EN
APLICACIONES
ADMINISTRATIVAS**

Teléfono

Como responsable de la Subdirección/Unidad/Area/Departamento:

Solicito: A B
 BJ.jaO

Acceso a Unidad de Red: D

En el acceso a las aplicaciones:

1		
2		
3		
4		

Para el personal que detallo a continuación:

Nombre	Código Empleado	Coneo electrónico

Observaciones:

En San Salvador a las ____ de _____ de _____

Pdo.: _____



INFO-CONNA-FOII

I. Anexo 12: Reporte de solicitud de cambio de contraseña (Cuenta genérica o bloqueada)



Solicitud de Cambio de Contraseña -Cuenta genérica o bloqueada-

SOLICITA EL CAMBIO DE CONTRASEÑA:

(Apellido, Nombre): _____
CODIGO EMPLEADO; _____
 Sub Dirección/Unidad/Área Departamento: _____
 Sede: _____
 Teléfono: _____

Solicito el cambio de contraseña en el sistema de mi CMGO/funcionario de: _____

DATOS DE LA CUENTA DE CORREO:

Tipo de cuenta de correo: Cuenta de correo personal o de solicitud
 Cuenta de correo genérica

Nombre de la cuenta: _____ @conna.gov.sv

Identificación de la solicitud de cambio de contraseña

DATOS DE LA CUENTA DE ACTIVE DIRECTORY:

Nombre de la Cuenta de Active Directory: _____
 Motivo de la solicitud de cambio de contraseña: _____

SOLICITO: que se me permita cambiar la contraseña de la cuenta de correo genérica de Active Directory.

En San Salvador, a _____ de _____ de _____

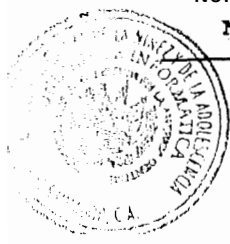
Fdo.: _____

NOTA: La cuenta que se solicita debe haber sido creada en el sistema de correo electrónico de la institución.

DATOS DE LA RESPUESTA (A rellenar por la Unidad de Informática y Recurso Humano):

Nombre de la cuenta: _____ Fecha: _____
 Nueva contraseña: _____

mro-comA-rou



m.Anexo 13: Reporte de préstamo de equipo de cómputo

INFO-CONNA-F013



Formato de Préstamo de Equipo de Cómputo

Fecha de préstamo: Hora:

Nombre: _____

Subdirección/Unidad/Departamento: _____

- D O-ROM
- D Cargador
- D Mouse
- D Otros
- D Accesorio/otro
- D Unidad DVD/CD externa

CANTIDAD	DESCRIPCION	MODELO	MARCA	Nº DE SERIE	Nº ACTIVO FIJO

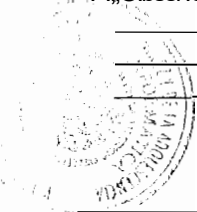
Fecha de Devolución:

El usuario deberá responder por cualquier daño o pérdida parcial o total, será su responsabilidad devolver el equipo de cómputo o dispositivo en buenas condiciones dentro del periodo establecido de servicio.

Unidad de Informática

Nombre y Firma de quien recibe

Observaciones: _____



n. Anexo 14: Reporte de solicitud de acceso extraordinario a los servicios de la red LAN del CON NA

INFO-CONNA-F014



Solicitud de Acceso Extraordinario a la Red

Fecha de Solicitud:

Hora:

Nombre de la persona solicitante:

Unidad Organizativa Solicitante:

Persona autorizada para laborar extra:

Actividad a desarrollar que justifique el acceso extraordinario a la red:

Tiempo de realización de jornada extraordinaria, de: _____ hasta: _____

Fecha de realización de jornada extraordinaria: _____

Espacio de autorización para realización de acceso extraordinario a la red:

Autoriza: Nombre y firma de Jefatura
Inmediato(a)

Sello de Unidad Organizativa

Firma y Sello
Unidad de Informática y Recursos Tecnológicos





a. Anexo 15: Reporte de entrega de equipo de cómputo y comunicaciones

INFO-CONNA-F015



Formato de Entrega de Equipo de Cómputo y Comunicaciones



Fecha de entrega:

Hora:

Nombre: _____

Subdirección/Unidad/Departamento: _____

D O-ROM

D Accesorio/otro

D Cargador

D Unidad DVD/CD externa

Teclado

D Mouse

O cable de Red

D Cable Impresor (USB)

D Memoria USB

CANTIDAD	DESCRIPCION	MODELO	MARCA	N' DE SERIE	Nº ACTIVO FIJO

El usuario deberá responder por cualquier daño o pérdida parcial o total, será su responsabilidad cuidar el equipo de cómputo o dispositivo en buenas condiciones.


Unidad de Informática

Nombre y Firma de quien recibe

Observaciones: _____



p. Anexo 16: Reporte de control de salida de equipo de cómputo



CONTROL DE SALIDA DE EQUIPO DE COMPUTO

UNIDAD DE INFORMATICA Y SERVICIOS TECNOLOGICOS

SOLICITUD Nº: _____

FECHA: _____
 HORA: _____

Por medio de la presente, se informa de la salida de las instalaciones del CONNA (Oficinas centrales) del siguiente tipo de equipo y/o dispositivo:

DISPOSITIVO DE COMUNICACIÓN MOVIL	<input type="checkbox"/>	EQUIPO DE COMPUTO	<input type="checkbox"/>
DISPOSITIVO DE COMUNICACIÓN FIJA	<input type="checkbox"/>	EQUIPO DE RED	<input type="checkbox"/>

con destino a las oficinas de la Empresa _____
 ubicada en _____, teléfono Nº _____, para efectos de:

DIAGNOSTICO
 REPARACION
 OTROS: _____

APLICACIÓN GARANTIA
 MANTENIMIENTO

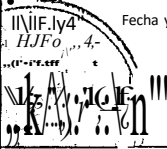
CANTIDAD	DESCRIPCION DEL BIEN	MARCA	MODELO	Nº INVENTARIO	Nº SERIE	ESTADO DEL BIEN

JEFATURA ADMINISTRATIVA
 Lic. Mario Hernandez

ENCARGADO DE ACTIVO FIJO
 Lic. Walter Lopez


JEFATURA UNIDAD DE INFORMATICA
 Ing. Jairo Pineda

Recibe (Nombre Completo): _____
 Fecha y hora: _____



INFO-CONNA.FDIS.//

q. Anexo 17: Reporte de solicitud de publicaciones página Web

 <p>FORMATO PARA LA SOLICITUD DE PUBLICACIONES EN LA PAGINA WEB Y LA INTRANET CON NA UNIDAD DE INFORMATICA Y SERVICIOS TECNOLOGICOS</p>	SOLICITUD Nº 1
	FECHA: <input type="text"/> HORA: <input type="text"/>
AREA SOLICITANTE: <input type="text"/>	

NOMBRE:

CARGO:

NOMBRE JEFE INMEDIATO:

DONDE DESEA PUBLICAR: Web Intranet

DESCRIPCION DE LA SOLICITUD:

Nombre del archivo	Formato (Word, PDF, Excel, JPG, PNG, Carel Draw. Si es otro, cuál?)	Medio en el que se entrega (CD, diskette, use, IP, Si es otro, cuál?)	Nombre del enlace donde se desea publicar

COMENTARIOS ADICIONALES

FECHA DE LA PUBLICACIÓN

Desde: Día: Mes: Año:

Hasta: Día: Mes: Año:

CONTACTO

Nombre:

Extensión:

Correo:

Responsable de la Publicación:

Favor califique el servicio siendo 1 muy malo y 5 excelente
la atención recibida fue respetuosa

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------



es enviado por correo electrónico, favor colocar en el (Subject): "Para publicar"
 5 días hábiles después de las 5 de la tarde, la publicación se realizará durante la jornada (laboral) hábil
 INFO-CONNA-ID-0017

