

2015

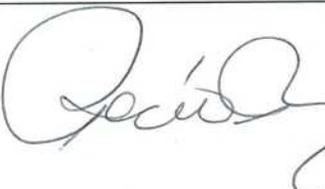


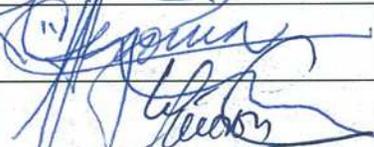
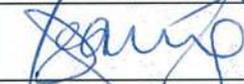
Instituto de Acceso
a la Información Pública

Manual de Procesos

UNIDAD INFORMÁTICA

Aprobación de documento

 	 
Elaboró: Ing. Jorge Martínez Jefe de Unidad de Informática 25 de junio de 2015	Revisó: Licda. Rocío Rivera Gerente Administrativo 30 de junio de 2015

Autorizó	Cargo	Fecha autorización	Firma
Lic. Carlos Ortega	Comisionado Presidente	Noviembre - 2015	
Licda. Herminia Funes	Comisionada	Noviembre - 2015	
Lic. Max Mirón	Comisionado	Noviembre - 2015	
Lic. Mauricio Vásquez	Comisionado	Noviembre - 2015	
Lic. Jaime Campos	Comisionado	Noviembre - 2015	

Ediciones y/o revisiones

Edición	Revisión	Fecha emisión	Cambios realizados
01	01	Octubre de 2015	—



Contenido

Manual de Procesos	0
INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVOS.....	4
PROCEDIMIENTOS	5
Actividad 1: Soporte Técnico	5
Actividad 2: Mantenimiento preventivo	6
Actividad 3: Préstamo de equipo.....	7
Actividad 4: Configuración de Impresores.	8
Actividad 5: Solicitud de insumos de impresión	8
Actividad 6: Asignación de equipo.....	9
Actividad 7: Administración de accesos a Internet.....	9
Actividad 8: Administración de correo electrónico institucional.....	10
Actividad 9: Requerimiento de compra.	11
Actividad 10: Elaboración y entrega de actas.....	11
Actividad 10.1: Elaboración y entrega de actas.....	12
Actividad 11: Recepción de donaciones.....	13



INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos tiene como propósito contar con una guía clara y específica que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades de la Unidad de Informática, además, se busca servir como apoyo a las otras Unidades en todo lo relacionado a las Tecnologías de Información y Comunicación.

Comprende en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones de los procedimientos a seguir para cada actividad laboral, promoviendo el buen desarrollo administrativo y operativo de la Unidad Informática.

Contempla la red de procesos de la Unidad, el desarrollo de procedimientos bajo un formato de ejecución de proceso por actividad. Es importante señalar, que este documento está sujeto a actualización en la medida que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la innovación futura de las Tecnologías de Información y Comunicación del IAIP, en los proyectos realizados, o en algún otro aspecto que influya en la operatividad de la Unidad.



OBJETIVOS

Desarrollar las funciones de la Unidad Informática de una forma eficiente, con el fin de mantener las tecnologías de información y comunicación estables y seguras para los usuarios de nuestra causa y el equipo del IAIP.

Ofrecer soporte y atención al usuario de forma organizada y eficiente.

Establecer los procedimientos necesarios para realizar las actividades de la unidad.

ALCANCE

Los procedimientos y guías presentadas en este manual están dirigidas a la Unidad Informática del IAIP, como mecanismos de organización para el desempeño de las labores.

PROCEDIMIENTOS

Aquí se detallan los procedimientos que permiten a la Unidad realizar sus funciones de una forma organizada y eficiente, con el fin de poder apoyar al Instituto con las tecnologías de información y comunicación.

Actividad 1: Soporte Técnico

Consiste en mantener los equipos de tecnología de información y comunicación en funcionamiento óptimo y ofrecer al personal del IAIP el soporte y atención para resolver las dificultades que se presentan en la jornada laboral.

Nº	Paso	Responsable
1	Informar de forma verbal, llamada telefónica o correo electrónico sobre la dificultad.	Usuario solicitante
2	Recibir la notificación sobre la dificultad técnica	UI
3	Considerar las posibles causas sobre la dificultad reportada	UI
4	Asignar el responsable de apoyar en la solicitud.	UI
5	Asistir al usuario hasta resolver la dificultad	UI
6	Solicitar apoyo del proveedor en los casos necesarios (Equipos con garantía vigente)	UI
7	Realizar pruebas, comentarios al usuario y finalizar el soporte	UI – Usuario solicitante
8	Documentar el evento	UI
Pasos adicionales con los sistemas SAFI y SIRH		
9	A falta de solución consultar con MH de forma telefónica o correo electrónico	UI
10	Ingresar al sitio de mesa de servicio (Sitio asignado por ellos)	UI
11	Completar el formulario completo para poder agregar una nueva solicitud de apoyo técnico.	UI
12	Verificar el formulario, los adjuntos y enviar el formulario	UI
13	Enviar notificación de dificultad resuelta	MH
14	Verificar y realizar pruebas con usuario de sistema	UI – Usuario solicitante
15	Documentar el evento	UI

Actividad 2: Mantenimiento preventivo

El mantenimiento preventivo en los equipos informáticos es necesario para mantenerlos en óptimas condiciones, como Unidad Informática se han programado 2 mantenimientos en el año, la unidad informática elabora el plan de mantenimiento, organiza las fechas y las comparte con los usuarios, a continuación el detalle de la actividad.

N°	Paso	Responsable
1	Confirmar existencia de materiales necesarios para realizar el mantenimiento, de lo contrario realizar requerimiento de insumos y compra.	UI
2	Realizar programación anual de mantenimiento	UI
3	Difundir programación con el personal del IAIP	UI
4	Realizar mantenimientos en las fechas programadas.	UI
5	Realizar inventario de equipos	UI
6	Realizar los pasos de mantenimiento basados en el "Guía de mantenimiento preventivo".	UI
7	Verificar el buen funcionamiento del equipo al finalizar el mantenimiento.	UI – Usuario de equipo
8	Solicitar firma de servicio de mantenimiento preventivo completo	UI
9	Firmar hoja de servicio de mantenimiento	Usuario de equipo
10	Documentar mantenimientos al finalizar la jornada correspondiente.	UI
11	Actualizar Inventario con los datos recolectados.	UI

Actividad 3: Préstamo de equipo

En las diversas actividades que realiza el Instituto es necesario el apoyo con equipo informático (Portátiles, proyectores, tabletas, etc.), para apoyar de forma organizada y eficiente se detallan los procesos para dicha actividad.

Nº	Paso	Responsable
1	Completar solicitud de préstamo en línea (ocasiones especiales en físico)	Usuario solicitante
2	Entrega física o electrónica de la solicitud	Usuario Solicitante
3	Confirmar disponibilidad de equipo	UI
4	Si no se tiene disponibilidad de equipo, se solicita apoyo con otra Unidad para poder apoyar con el préstamo.	UI
5	Entrega de equipo solicitado.	UI
6	Usuario debe confirmar que el equipo recibido este completo y en buen estado.	Usuario solicitante
7	Firmar de recibido y entregado el equipo	UI – Usuario solicitante
8	Entregar el equipo finalizado el evento a la Unidad Informática.	Usuario solicitante
9	Recibir y verificar el equipo recibido.	UI
10	Documentar el préstamo de equipo.	UI
Pasos adicionales si se solicita instalación en el IAIP		
11	Programar instalación de equipo	UI
12	Notificar que ha finalizado el evento a la UI	Usuario solicitante
13	Retirar y guardar el equipo	UI
Pasos adicionales si se solicita instalación fuera del IAIP		
14	Programar instalación de equipo	UI
15	Solicitar transporte para la UI al lugar del evento	Usuario solicitante
16	Notificar que ha finalizado el evento a la UI	Usuario solicitante
17	Retirar y guardar el equipo	UI

Actividad 4: Configuración de Impresores.

Para el desempeño diario del personal del IAIP se debe brindar de las herramientas necesarias a todos, por eso la correcta configuración y asignación de impresores es importante, a continuación el detalle de cómo se realiza.

Nº	Paso	Responsable
1	Recibir autorización y asignación para configurar impresor.	UI
2	Ingresar al administrador del impresor correspondiente	UI
3	Crear, modificar o eliminar el usuario correspondiente.	UI
4	Asignar los límites de impresión y copias.	UI
5	Realizar pruebas con el usuario y sus accesos.	UI
6	Notificar por correo electrónico la creación, modificación o eliminación del usuario correspondiente, al jefe de la unidad solicitante y el usuario.	UI
7	Documentar el procedimiento realizado.	UI
8	Realizar configuración según "Guía de configuración de impresores"	

Actividad 5: Solicitud de insumos de impresión

Este proceso se detalla los pasos a seguir para realizar los cambios de insumos de impresión (tóner y cartuchos de tintas) en impresores y copiadoras.

Nº	Paso	Responsable
1	Completar solicitud de insumos en línea (ocasiones especiales en físico)	Usuario solicitante
2	Entrega física o electrónica de la solicitud	Usuario Solicitante
3	Confirmar disponibilidad de insumos (consultar cuadro de insumos de impresión)	UI
4	Instalación del insumo en el impresor correspondiente	UI
5	Documentar la solicitud	UI
	Importante: si la disponibilidad de los insumos es igual a 1, realizar requerimiento y compra de insumos	UI

Actividad 6: Asignación de equipo.

Existe la posibilidad de realizar cambios internos y movimientos de personal, por eso, la Unidad Informática por medio de los siguientes procesos, realiza de forma organizada y segura el traslado de los equipos informáticos.

Nº	Paso	Responsable
Movimiento interno de equipo		
1	Recibir autorización y nueva asignación de equipo informático	UI
2	Programar traslado de equipo	UI
3	Verificar datos de equipo (serie, modelo, etc)	UI
4	Realizar traslado	UI
	Confirmar el traslado del equipo correspondiente por medio de firma del usuario que lo recibe.	UI – Usuario Solicitante
5	Notificar a responsable de activo fijo el traslado completo.	UI
Asignación por compra de equipo		
6	Recibir notificación y autorización de entrega de equipo.	UI
7	Preparar el equipo con los programas o accesorios correspondientes.	
8	Programar entrega de equipo	Proveedor
9	Confirmar la entrega del equipo correspondiente por medio de firma del usuario que lo recibe.	UI - US
10	Notificar a responsable de activo fijo la entrega final del equipo.	UI

Actividad 7: Administración de accesos a Internet.

El uso inadecuado del recurso Internet, puede provocar dificultades técnicas en el Instituto, por eso, la Unidad Informática crea el procedimiento para realizar las configuraciones necesarias en el servicio de Internet.

Nº	Paso	Responsable
1	Enviar a la unidad informática por correo electrónico la solicitud de restricción de acceso al usuario.	Jefe de Unidad Solicitante
2	Ingresar al administrador de políticas web del IAIP	UI
3	Confirmar la política que se aplicara al usuario solicitado	UI
4	Configurar la política y agregar al usuario solicitado	UI
5	Guardar configuración	UI
6	Realizar pruebas de restricción	UI
7	Confirmar la restricción al jefe de la unidad solicitante	UI- US
8	Documentar los cambios realizados.	UI
9	Importante: Ver políticas de Internet.	

Actividad 8: Administración de correo electrónico institucional.

Administrar los recursos del IAIP de forma eficiente permite mantener la comunicación interna como externa funcional. Aquí el detalle del proceso de la administración de cuentas de correo electrónico.

Nº	Paso	Responsable
Creación de cuenta de correo.		
1	Enviar a la unidad informática por correo electrónico o memo la solicitud de creación de cuenta de correo electrónico.	Jefe de Unidad Solicitante
2	Ingresar al administrador de correo electrónico institucional.	UI
3	Crear el usuario correspondiente y agregar la contraseña.	UI
4	Guardar los cambios realizados.	UI
5	Verificar el funcionamiento y acceso de la cuenta por medio de webmail.	UI
6	Configurar en el cliente de correo predeterminado la nueva cuenta.	UI
7	Hacer entrega de clave a usuario, sin realizar ningún tipo de respaldo de esta por parte de la Unidad Informática.	UI- US
8	Documentar los cambios realizados.	
Modificación de cuenta de correo		
9	Enviar a la unidad informática por correo electrónico o memo la solicitud de modificación de cuenta de correo electrónico.	UI
10	Ingresar al administrador de correo electrónico institucional.	
11	Realizar cambio de clave, alias, reenvío o respuesta automática, según la modificación solicitada.	
12	Verificar el funcionamiento y acceso de la cuenta por medio de webmail.	
13	Hacer entrega de clave a usuario, sin realizar ningún tipo de respaldo de esta por parte de la Unidad Informática.	
14	Documentar los cambios realizados.	
Eliminar cuenta de correo		
15	Enviar a la unidad informática por correo electrónico o memo la solicitud de eliminación de cuenta de correo electrónico.	
16	Ingresar al administrador de correo electrónico institucional.	
17	Eliminar la cuenta de correo solicitada.	
18	Documentar los cambios realizados.	

Actividad 9: Requerimiento de compra.

Para realizar una compra es necesario realizar una orden de compra, en base a los formularios proporcionados por la UACI, aquí se detalla el procedimiento que la Unidad Informática realiza para entregar un requerimiento.

Nº	Paso	Responsable
1	Completar el formulario de requerimiento, proporcionado por UACI. Ver documento en ANEXOS.	UI
2	Enviar a UACI requerimiento completo para revisión.	UI
3	Si existen cambios, realizarlos y enviar nuevamente a UACI.	UACI
4	Recibir aprobación de UACI	UI
5	Firmar el requerimiento, para que UACI proceda con su OC.	UI

Actividad 10: Elaboración y entrega de actas.

Al realizar la compra de tecnología de información y telecomunicaciones, es importante confirmar que lo solicitado es lo que se recibe, por eso se verifica el producto comparando orden de compra y factura. Confirmando todo, se procede a la elaboración del acta de recepción correspondiente la cual se detalla a continuación.

Compra de productos		
Nº	Paso	Responsable
1	Recibir facturas del proveedor	UI
2	Recibir el documento de identificación del personal que entrega los productos por parte del proveedor.	UI
3	Verificar descripción de factura contra orden de compra o requerimiento.	UI
4	Generar el acta correspondiente a la compra, detallando cada uno de los productos y su valor.	UI
5	Revisar detalle de acta	UI
6	Imprimir acta	UI
7	Firmar y sellar acta	
8	Firma y sello de acta recibida por parte del proveedor	Proveedor
9	Actualizar inventario con el producto recibido	UI
10	Documentar acta	UI

Actividad 10.1: Elaboración y entrega de actas

Con el fin de confirmar los servicios de telecomunicaciones contratados y los montos específicos de consumo del IAIP, es importante generar un reporte sobre el consumo en Internet, telefonía fija y móvil. Luego se procede a la creación del Acta por los servicios contratados y son entregados a la Unidad Financiera y UACI para los usos que ellos estimen necesarios.

TELEFONÍA (FIJA Y MÓVIL)		
Nº	Paso	Responsable
1	Recibir facturas del periodo correspondiente	UI
2	Firmar y sellar documento de recepción de facturas	UI
3	Ingresar a plataforma AVI de TELECOMODA	UI
4	Generar el reporte del mes de facturación correspondiente. Consultar "Instructivo de uso de plataforma AVI"	UI
5	Guardar el documento y cerrar sesión de la plataforma AVI	UI
6	Crear el cuadro comparativo Factura vs AVI	UI
7	Si los datos no cuadran, solicitar aclaración con TELECOMODA. Ver guía de contactos.	
8	Crear Acta de los servicios correspondientes.	UI
9	Enviar para firma y sello actas a TELECOMODA	UI
10	Recibir actas firmadas por parte de TELECOMODA	UI
11	Firmar y sellar actas por parte de IAIP	Administrador de contrato
12	Entregar actas originales al personal correspondiente (UACI – Tesorería)	UI
13	Documentar copia de acta y reportes telefónicos	UI

Actividad 11: Recepción de donaciones

Es importante tener un detalle de los equipos informáticos que recibe la Unidad de Informática por medio de Donaciones, por eso se establece el siguiente procedimiento.

EQUIPO INFORMÁTICO		
Nº	Paso	Responsable
1	Recibir notificación de donación por parte de Gerencia Administrativa	UI
2	Verificar que equipos se están ofreciendo para hacer la evaluación de este en sitio.	UI
3	Programar una visita en el lugar en el que se encuentra el equipo y realizar las pruebas correspondientes.	UI
4	Luego de las pruebas determinar si el equipo es funcional	UI
5	Presentar detalle de equipo a recibir con número de serie a Gerencia Administrativa y Activo Fijo	UI
6	Alimentar el cuadro de donaciones	UI
7	Asignar equipos	
8	Solicitar a Activo Fijo la creación del acta y firma de la misma por el usuario.	UI
En el caso de equipo nuevo, luego del proceso 1 se continua con el proceso 5		
SOFTWARE		
Nº	Paso	Responsable
1	Recibir notificación de donación por parte de Gerencia Administrativa	UI
2	Verificar que programas se están ofreciendo para hacer la evaluación de este en sitio.	UI
3	Programar una visita en el lugar en el que se encuentra el equipo y realizar las pruebas correspondientes.	UI
4	Luego de las conocer el programa y realizar las pruebas determinar si se requiere su implementación en el IAIP.	UI
5	Entregar un reporte con la justificación si se acepta o no la donación.	UI
6	Planificar la instalación del programa en los usuarios asignados.	UI
7	Instalar y configurar los programas.	
8	Alimentar el cuadro de donaciones	
8	Solicitar a Activo Fijo la creación del acta y firma de la misma por el usuario.	UI
En el caso de programa nuevo, luego del proceso 1 se continua con el proceso 6.		



Instituto de Acceso
a la Información Pública