

DOCUMENTO ELABORADO POR:

Nombre y Apellido:

Manuel Durán

Cargo:

Firma:

Fecha:



DOCUMENTO REVISADO POR DEPENDENCIA PERTINENTE AL PROCESO:

Nombre y Apellido:

René Zelaya

Firma:

Fecha:



DOCUMENTO REVISADO POR UNIDAD DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA:

Nombre y Apellido:

Jorge Echezogoyin

Cargo:

Firma:

Fecha:



DOCUMENTO APROBADO POR DIRECCIÓN EJECUTIVA:

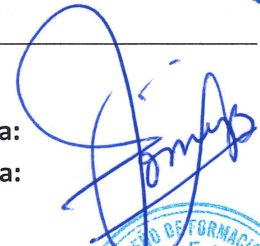
Nombre y Apellido:

Carlos Gómez

Cargo:

Firma:

Fecha:



CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

1. **Objetivo:**
2. **Alcance de aplicación:**
3. **Otros documentos de referencia:**
4. **Diagrama de Bloques:**
5. **Actividades del Proceso:**
6. **Formularios o Evidencias:**
7. **Modificaciones del documento:**

COPIA CONTROLADA NRO: 0

Fecha: 20 SEP 2018

1. OBJETIVO:

En el presente documento se describe el proceso para administrar los bienes informáticos intangibles. De esta manera, la GTI puede llevar un control administrativo de los activos intangibles informáticos del INSAFORP y la UFI, el correspondiente control contable.

2. ALCANCE DE APLICACIÓN:

El presente procedimiento aplica a las licencias de Software comercial y a los sistemas de información desarrollados con recursos del INSAFORP.

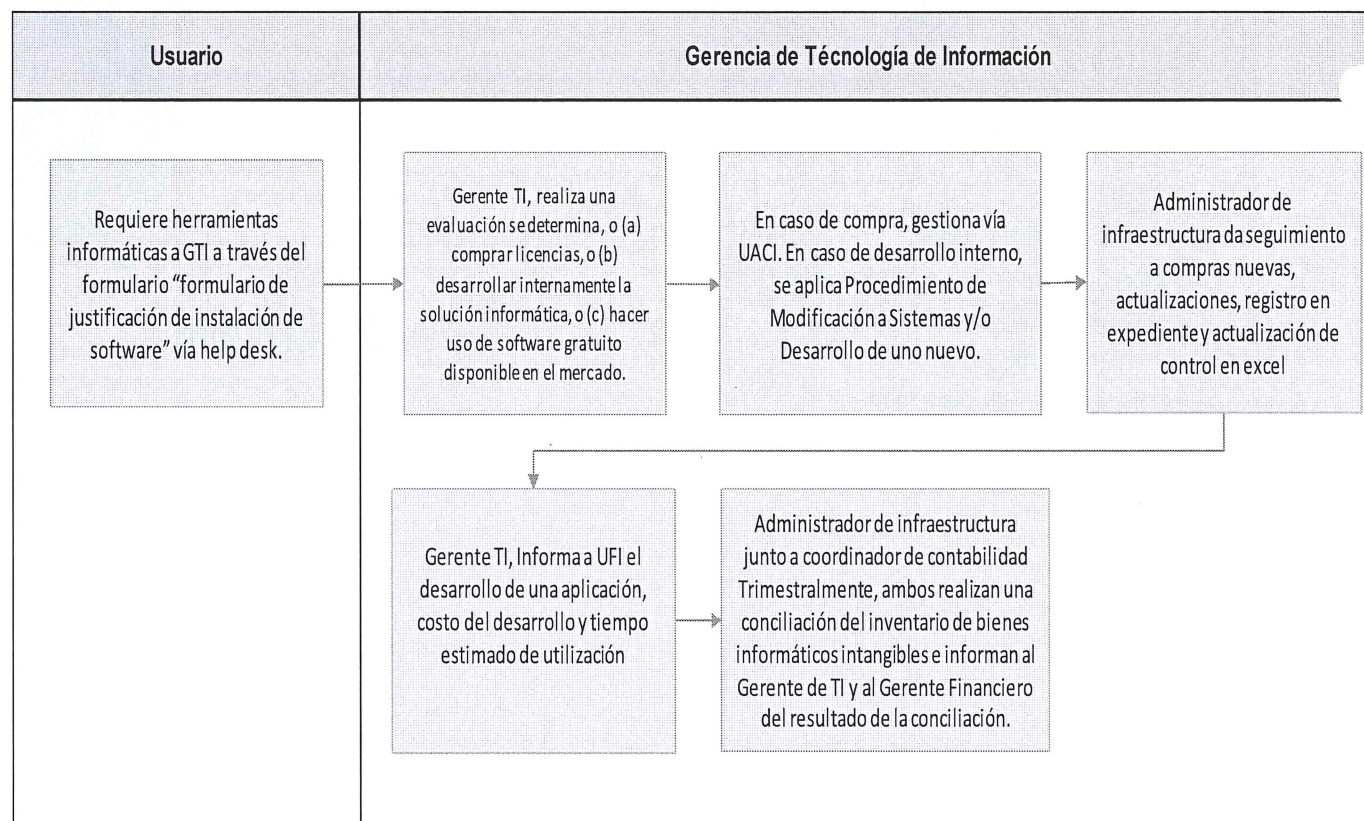
3. OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Marco legal y reglamentario aplicable según normas de contabilidad.

Reglamento interno del INSAFORP

Instructivo y Políticas disponibles en GTI

4. DIAGRAMA DE BLOQUES:



5. ACTIVIDADES DEL PROCESO:

No	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Usuario	Requiere herramientas informáticas a GTI a través del formulario "formulario de justificación de instalación de software" vía help desk. Las herramientas informáticas pueden ser: licencias de productos comerciales (Ej: software para modelado de datos, licencias de AutoCAD, licencias de soluciones informáticas desarrolladas internamente (Ej: módulo adicional a aplicaciones existentes)	Formulario Help Desk
2.	GTI	Según requerimiento, se realiza una evaluación, considerando el Plan Estratégico del INSAFORP, en caso positivo, se determina, o (a) comprar licencias, o (b) desarrollar internamente la solución informática, o (c) hacer uso de software gratuito disponible en el mercado.	Solicitud a UACI Requerimiento de desarrollo software o modificación
3.	GTI	En caso de compra, gestiona vía UACI. En caso de desarrollo interno, se aplica Procedimiento de Modificación a Sistemas y/o Desarrollo de uno nuevo.	Documentos asociados a la compra o documentos asociados al desarrollo interno
4.	Administrador de Infraestructura	Para el caso de licencias que deben mantenerse anualmente, se da seguimiento y se gestiona vía UACI con tiempo de antelación antes de su vencimiento. Para el caso de licencias perpetuas, y se dan seguimiento a las actualizaciones. Se mantiene un expediente en físico con certificados o constancias de licencias. Se mantiene un Excel como control de las licencias adquiridas, considerando fecha de adquisición, fecha de renovación y numero de orden de compra, estado de utilización.	Expediente de guarda de comprobantes de licencia
5.	Gerente GTI	Informa a UFI el desarrollo de una aplicación, costo del desarrollo y tiempo estimado de utilización	Memorando para UFI
6.	Administrador de Infraestructura y Coordinador de Contabilidad	Trimestralmente, ambos realizan una conciliación del inventario de bienes informáticos intangibles e informan al Gerente de TI y al Gerente financiero del resultado de la conciliación.	Correo electrónico

6. ANEXOS O FORMULARIOS:

Formulario de justificación de instalación de software
Formularios para solicitud de compra a UACI

7. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:

VERSIÓN	MODIFICACIONES	FUR

DOCUMENTO ELABORADO POR:

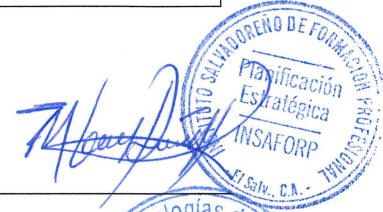
Nombre y Apellido:

Manuel Durán

Cargo:

Firma:

Fecha:



DOCUMENTO REVISADO POR DEPENDENCIA PERTINENTE AL PROCESO:

Nombre y Apellido:

René Zelaya

Firma:

Fecha:



DOCUMENTO REVISADO POR UNIDAD DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA:

Nombre y Apellido:

Jorge Echezogoyin

Cargo:

Firma:

Fecha:



DOCUMENTO APROBADO POR DIRECCIÓN EJECUTIVA:

Nombre y Apellido:

Cargo:

Firma:

Fecha:



CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

1. **Objetivo:**
2. **Alcance de aplicación:**
3. **Otros documentos de referencia:**
4. **Diagrama de Bloques:**
5. **Actividades del Proceso:**
6. **Formularios o Evidencias:**
7. **Modificaciones del documento:**

COPIA CONTROLADA NRO: 0

Fecha: 20 SEP 2018

1. OBJETIVO:

Este procedimiento describe el proceso ejecutado por la GTI para programar, ejecutar y dar seguimiento al mantenimiento preventivo y/o correctivo que se realiza sobre los equipos informáticos de uso administrativo del INSAFORP.

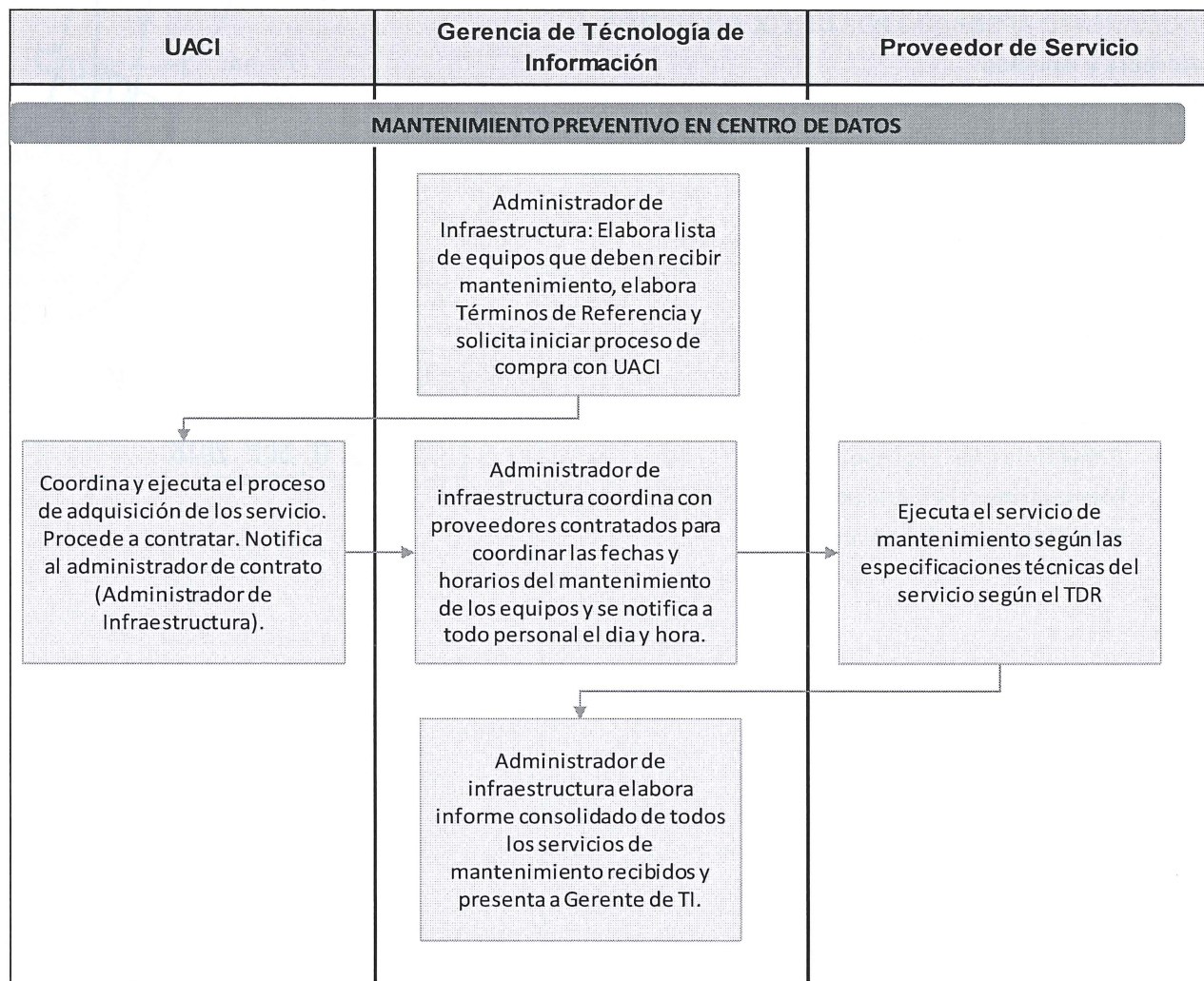
2. ALCANCE DE APLICACIÓN:

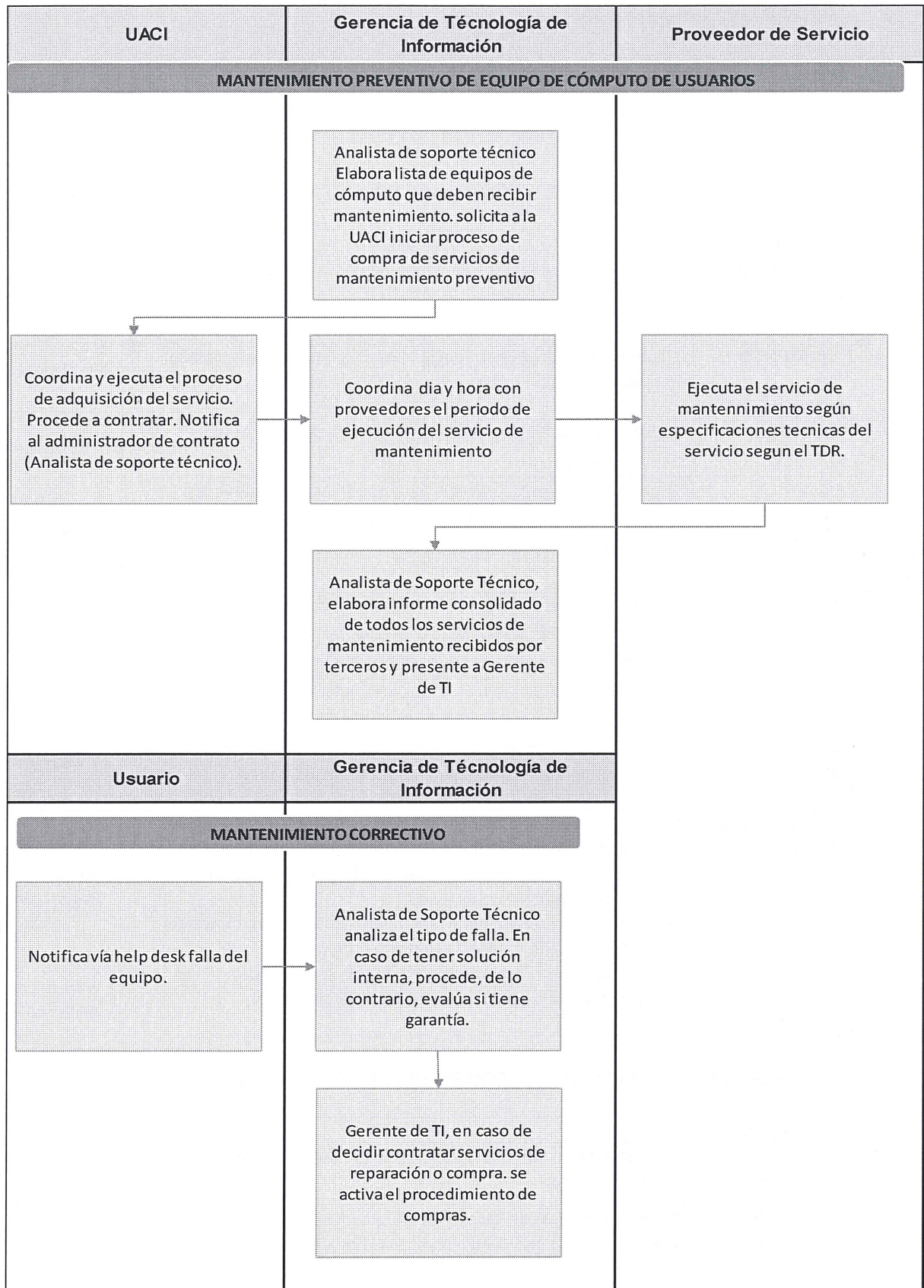
Equipo informático de uso administrativo: computadoras personales, servidores, switches, proyectores, UPS. (No incluye el equipo informático utilizado para capacitaciones en el Centro de Formación Profesional de INSAFORP en San Bartolo)

3. OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Políticas Generales y Controles Específicos para los Sistemas de Información

4. DIAGRAMA DE BLOQUES





5. ACTIVIDADES DEL PROCESO:

POLITICA

Todo equipo informático debe recibir mantenimiento preventivo al menos una vez al año.

5.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN CENTRO DE DATOS (servidores, switches, gabinetes, UPS):

n	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Administrador de Infraestructura	Elabora lista de equipos que deben recibir mantenimiento	Lista de equipo
2.	Administrador de Infraestructura	Elabora Términos de Referencia para contratar los servicios de manteniendo preventivo para cada tipo de equipo.	Términos de referencia
3.	Gerente de TI	Solicita a la UACI iniciar proceso de compra de servicios de mantenimiento.	Solicitud a UACI
4.	UACI	Coordina y ejecuta el proceso de adquisición de los servicios. Procede a contratar. Notifica al administrador de contrato (Administrador de Infraestructura).	Documentos relacionados al proceso de adquisiciones
5.	Administrador de Infraestructura	A partir de la notificación de la UACI, toma contacto con los proveedores contratados para coordinar las fechas y horarios del mantenimiento de los equipos (en horas no hábiles) y preferiblemente se realicen todos los mantenimientos al mismo tiempo.	Correos varios intercambiados con proveedores contratados
6.	Administrador de Infraestructura	A partir de la coordinación con los proveedores, se notifica a todo el personal el día y hora que no habrá servicios de red.	Avisos internos a los usuarios
7.	Cada Proveedor de servicio	Ejecuta el servicio de mantenimiento según las especificaciones técnicas del servicio según el TDR y emite una hoja de visita, donde describe el servicio realizado, fallas, recomendaciones, mediciones, etc.). Se mantiene un registro individual para cada equipo, donde se describe el tipo de mantenimiento realizado.	Hoja de servicios emitida por proveedor Registro individual de cada equipo
8.	Administrador de Infraestructura	Elabora informe consolidado de todos los servicios de mantenimiento recibidos y presenta a Gerente de TI.	Informe consolidado de todos los servicios

5.2 MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO DE USUARIOS:

n	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Analista de soporte técnico	Elabora lista de equipos de cómputo que deben recibir mantenimiento.	Lista de equipo
2.	Analista de soporte técnico	Elabora Términos de Referencia para contratar los servicios de mantenimiento preventivo para cada tipo de equipo.	Términos de referencia

3.	Gerente de TI	Solicita a la UACI iniciar proceso de compra de servicio de mantenimiento preventivo	Solicitud a UACI
4.	UACI	Coordina y ejecuta el proceso de adquisición del servicio. Procede a contratar. Notifica al administrador de contrato (Analista de soporte técnico).	Documentos relacionados al proceso de adquisiciones
5.	Analista de soporte técnico	A partir de la notificación, toma contacto con los proveedores y coordina el periodo de ejecución del servicio de mantenimiento. El servicio se ejecuta durante horario de trabajo de la organización.	Correos varios intercambiados con proveedor contratado Calendario de mantenimiento
6.	Analista de soporte técnico	Coordina día y hora de conveniencia entre proveedor y usuario de computadora para realizar el mantenimiento.	Avisos internos a los usuarios
7.	Cada Proveedor de servicio	Ejecuta el servicio de mantenimiento según las especificaciones técnicas del servicio según el TDR, y emite una hoja de visita, donde describe el servicio realizado, fallas, recomendaciones, mediciones, etc.). Se mantiene un registro individual para cada equipo, donde se describe el tipo de mantenimiento realizado.	Hoja de servicios emitida por proveedor Registro individual de cada equipo
8.	Analista de soporte técnico	Elabora informe consolidado de todos los servicios de mantenimiento recibidos por terceros y presente a Gerente de TI.	Informe consolidado de todos los servicios

5.3 MANTENIMIENTO CORRECTIVO:

n	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Usuario	Notifica vía help desk falla del equipo informático.	Help desk
2.	Analista de soporte técnico	Analiza el tipo de falla. En caso de tener solución interna, procede, de lo contrario, evalúa si tiene garantía. En caso de que así sea, coloca el reclamo correspondiente. En caso de que no, analiza si conviene reparar o comprar un equipo nuevo y emite recomendación técnica al Gerente de TI.	Help desk Recomendación técnica
3.	Gerente de TI	En caso de decidir contratar servicios de reparación o comprar, se activa el procedimiento de compras.	Solicitud a UACI

6. ANEXOS O FORMULARIOS:

Help desk

7. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:

VERSIÓN	MODIFICACIONES	FUR

DOCUMENTO ELABORADO POR:

Nombre y Apellido:

Manuel Durán

Cargo:

Firma:

Fecha:



DOCUMENTO REVISADO POR DEPENDENCIA PERTINENTE AL PROCESO:

Nombre y Apellido:

René Zelaya

Firma:

Fecha:



DOCUMENTO REVISADO POR UNIDAD DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA:

Nombre y Apellido:

Jorge Eschegoyen

Cargo:

Firma:

Fecha:



DOCUMENTO APROBADO POR DIRECCIÓN EJECUTIVA:

Nombre y Apellido:

Carlos Gómez

Cargo:

Firma:

Fecha:



CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

1. Objetivo:
2. Alcance de aplicación:
3. Otros documentos de referencia:
4. Diagrama de Bloques:
5. Actividades del Proceso:
6. Formularios o Evidencias:
7. Modificaciones del documento:

COPIA CONTROLADA NRO: 0

Fecha: 20 SEP 2018

1. OBJETIVO:

Describir las actividades necesarias para realizar el respaldo de la información Institucional de INSAFORP.

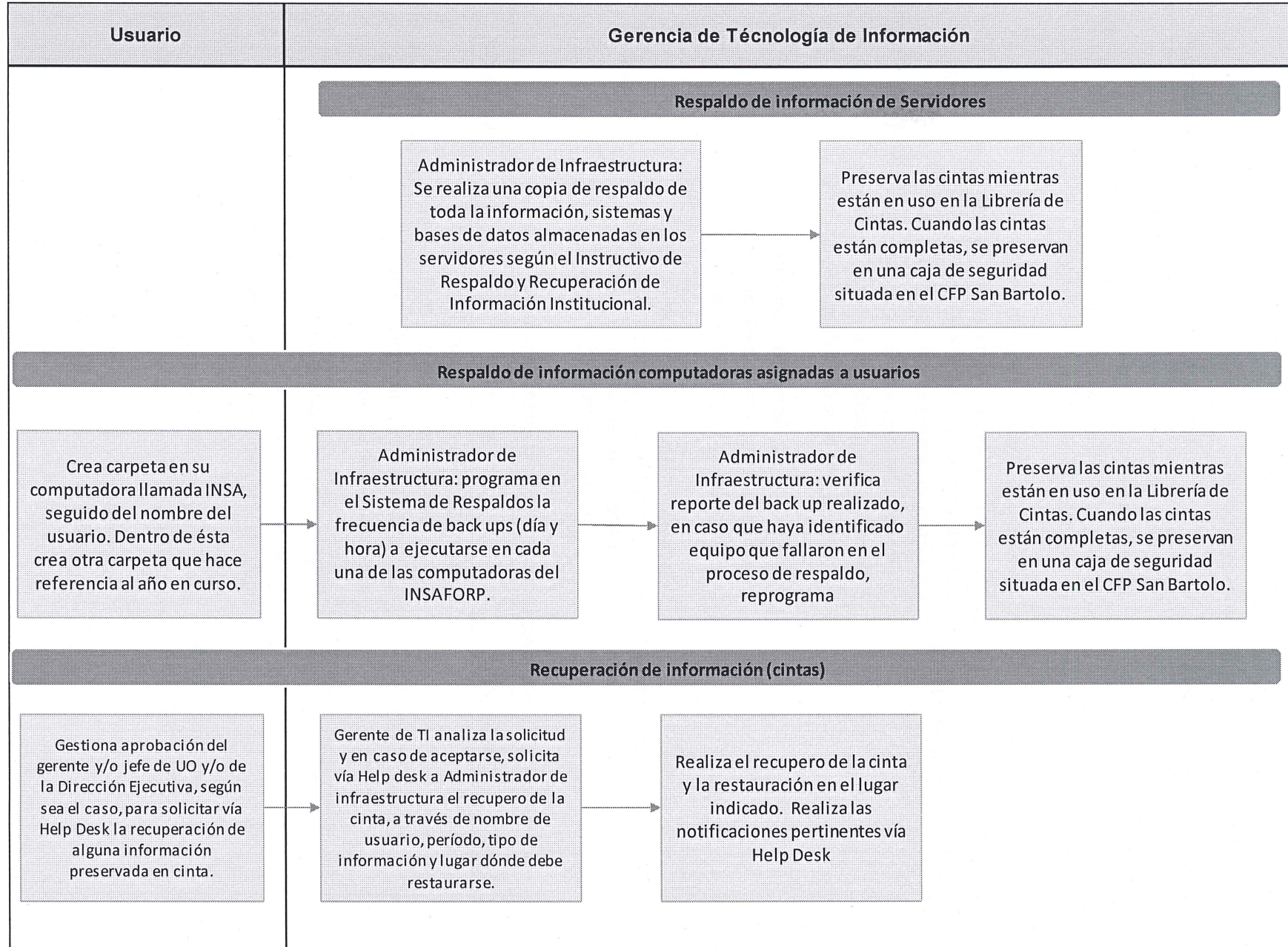
2. ALCANCE DE APLICACIÓN:

El presente procedimiento aplica para el respaldo realizado a los Servidores, computadoras y respaldos especiales generados por requerimientos directos de Dirección Ejecutiva o Gerencias.

3. OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Instructivo de respaldo y recuperación de Información Institucional (Octubre 2014)

4. DIAGRAMA DE BLOQUES:



5. ACTIVIDADES DEL PROCESO:
5.1 Respaldo de información de Servidores

Nro.	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Administrador de infraestructura	<p>Programa en el Software de respaldos automatizados, la frecuencia y horario (horario no hábil) de las copias de respaldo a ejecutarse en los servidores del INSAFORP.</p> <p>Se realiza una copia de respaldo de toda la información, sistemas y bases de datos almacenadas en los servidores según el Instructivo de Respaldo y Recuperación de Información Institucional. Se obtiene una cinta, la cual es rotulada con un nombre y se asocia al período de la copia de respaldo.</p> <p>Con el Software de respaldos automatizados, se administra el proceso de back up y en él se registra la fecha y hora del back up.</p>	<p>Cintas</p> <p>Sistema para Respaldos</p>
2.	Administrador de infraestructura	<p>Preserva las cintas mientras están en uso en la Librería de Cintas. Cuando las cintas están completas, se preservan en una caja de seguridad situada en el CFP San Bartolo.</p>	Cintas

5.2 Respaldo de información computadoras asignadas a usuarios

Nro.	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Usuario	<p>Crea carpeta en su computadora llamada INSA, seguido del nombre del usuario. Dentro de ésta crea otra carpeta que hace referencia al año en curso.</p>	<p>Carpeta INSA-Nombre Usuario</p>
2.	Administrador de infraestructura	<p>Programa en el Sistema de Respaldos la frecuencia de back ups (día y hora) a ejecutarse en cada una de las computadoras del INSAFORP. Para ejecutarse esta acción la computadora del usuario debe estar encendida y conectada a la red.</p> <p>Se obtiene una cinta, la cual es rotulada con un nombre y se asocia al período de back up.</p>	<p>Cintas</p> <p>Sistema para Respaldos</p>

		<p>Diariamente se realiza un back up incremental y el último día hábil del mes se realiza un back up completo.</p> <p>Con el Sistema para realizar respaldos, se administra el proceso de back up y en él se registra la fecha y hora del back up.</p>	
3.	Administrador de infraestructura	Verifica reporte del back up realizado, en caso que haya identificado equipo que fallaron en el proceso de respaldo, reprograma dentro del Sistema de Respaldos la generación de un nuevo back up que se realiza de forma automática.	Back up
4.	Administrador de infraestructura	Preserva las cintas mientras están en uso en la Librería de Cintas. Cuando las cintas están completas, se preservan en una caja de seguridad situada en el CFP San Bartolo.	Cintas

5.3 Recuperación de información (cintas)

Nro.	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Usuario	Gestiona aprobación del gerente y/o jefe de UO y/o de la Dirección Ejecutiva, según sea el caso, para solicitar vía Help Desk la recuperación de alguna información preservada en cinta.	Help Desk
2.	Gerente TI	Analiza la solicitud y en caso de aceptarse, solicita vía Help desk a Administrador de infraestructura el recupero de la cinta, a través de nombre de usuario, período, tipo de información y lugar dónde debe restaurarse.	Help Desk
3.	Administrador de infraestructura	Realiza el recupero de la cinta y la restauración en el lugar indicado. Realiza las notificaciones pertinentes vía Help Desk	Help Desk

6. FORMULARIOS O EVIDENCIAS:

N/A

7. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:

VERSIÓN	Modificaciones	FUR

DOCUMENTO ELABORADO POR:

Nombre y Apellido:

Manuel Durán

Cargo:

Firma:

Fecha:



DOCUMENTO REVISADO POR DEPENDENCIA PERTINENTE AL PROCESO:

Nombre y Apellido:

René Zelaya

Firma:

Fecha:



DOCUMENTO REVISADO POR UNIDAD DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA:

Nombre y Apellido:

Jorge Echegoyén

Cargo:

Firma:

Fecha:



DOCUMENTO APROBADO POR DIRECCIÓN EJECUTIVA:

Nombre y Apellido:

Carlos Gómez

Cargo:

Firma:

Fecha:



CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

1. Objetivo:
2. Alcance de aplicación:
3. Otros documentos de referencia:
4. Diagrama de Bloques:
5. Actividades del Proceso:
6. Formularios o Evidencias:
7. Modificaciones del documento:

COPIA CONTROLADA NRO: 0

Fecha: 20 SEP 2018

	PROCESO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE RED	VERSIÓN: 01 FV: FUR:
--	---	----------------------------

1. OBJETIVO:

Describir las actividades necesarias para ejecutar el proceso de Administración de Servicios de Red.

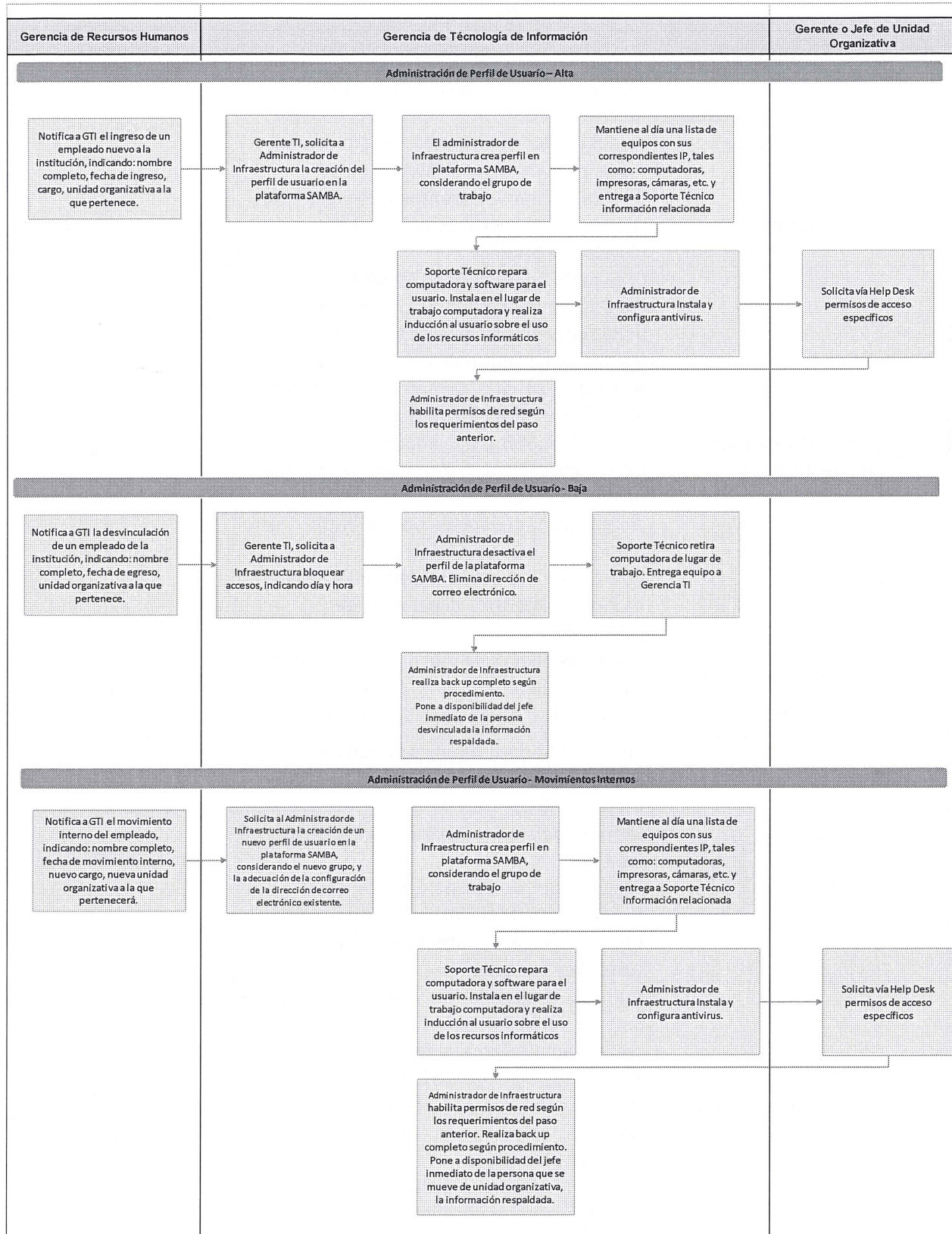
2. ALCANCE DE APLICACIÓN:

El presente procedimiento aplica para dar de alta, baja o realizar movimientos de usuarios de Red de INSAFORP, teniendo en cuenta los permisos y accesos de acuerdo a las funciones que realizará. El procedimiento inicia con la notificación por parte de la Gerencia de Recursos Humanos a la GTI dependiendo de la necesidad y finaliza ya sea con la habilitación de los permisos de red respectivos o con la creación de back up (en los casos de movimientos)

3. OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

N/A

4. DIAGRAMA DE BLOQUES:



	PROCESO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE RED	VERSIÓN: 01 FV: FUR:
--	---	---

5. ACTIVIDADES DEL PROCESO:

5.1 Administración de Perfil de Usuario – Alta

Nro.	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Gerencia de Recursos Humanos	Notifica a GTI el ingreso de un empleado nuevo a la institución, indicando: nombre completo, fecha de ingreso, cargo, unidad organizativa a la que pertenece.	Correo electrónico
2.	Gerente TI	Solicita a Administrador de Infraestructura la creación del perfil de usuario en la plataforma SAMBA.	Correo electrónico
3.	Administrador de Infraestructura	Crea perfil en plataforma SAMBA, considerando el grupo de trabajo, esto implica dar acceso a: uso de correo electrónico, servicio de navegación y servicio de servidor de archivos. Existen tres tipos de servidor de archivos: Tipo 1: Carpetas para almacenar información común para una determinada unidad organizativa. Tipo 2: Carpeta para almacenar información que solo acceden los jefes Tipo 3: Carpeta que almacena información de consulta de todo el personal de INSAFORP	SAMBA
4.	Administrador de Infraestructura	Mantiene al día una lista de equipos con sus correspondientes IP, tales como: computadoras, impresoras, cámaras, etc.	Lista de Equipo
5.	Administrador de Infraestructura	Entrega a Soporte Técnico la siguiente información: Dirección IP Nombre del equipo (número correlativo INSAXX) Credenciales de Red para autenticarse (usuario y contraseña) Credenciales para autenticación de correo (usuario y contraseña)	Correo electrónico
6.	Soporte Técnico	Prepara computadora y software para el usuario. Instala en el lugar de trabajo computadora. Obtiene firma en "Formato de movimiento de Activo". Dicho documento debe ser firmado por: técnico de Soporte, Usuario y Encargado de activo fijo de Servicios Generales. Realiza inducción al usuario sobre el uso de los recursos informáticos (servidor de	Formato de Movimiento de Activo Check list

		archivos, correo electrónico, asignación y código de permisos de impresión, fotocopiado y escaneo, navegación, pruebas de funcionamiento de help desk). Instala accesos directos necesarios. Completa check list de servicios a usuarios.	
7.	Administrador de Infraestructura	Instala y configura antivirus.	Antivirus
8.	Jefe o Gerente de UO	Solicita vía Help Desk permisos de acceso específicos (carpetas compartidas, sistemas informáticos que soportan la operación). Para el caso de Sistemas Informáticos, jefe y usuario, completan y firman formulario específicos para solicitud de permisos de accesos.	Help Desk
9.	Administrador de Infraestructura	Habilita permisos de red según los requerimientos del paso anterior.	

5.2 Administración de Perfil de Usuario - Baja

Nro.	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Gerencia de Recursos Humanos	Notifica a GTI la desvinculación de un empleado de la institución, indicando: nombre completo, fecha de egreso, unidad organizativa a la que pertenece.	Correo electrónico
2.	Gerente TI	Solicita a Administrador de Infraestructura bloquear accesos, indicando día y hora.	Correo electrónico
3.	Administrador de Infraestructura	Desactiva el perfil de la plataforma SAMBA. Elimina dirección de correo electrónico.	SAMBA
4.	Soporte Técnico	Retira computadora de lugar de trabajo. Entrega equipo a Gerencia TI	
5.	Administrador de Infraestructura	Realiza back up completo según procedimiento. Pone a disponibilidad del jefe inmediato de la persona desvinculada la información respaldada.	Back up completo

5.3 Administración de Perfil de Usuario - Movimientos Internos

Nro.	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Gerencia de Recursos Humanos	Notifica a GTI el movimiento interno del empleado, indicando: nombre completo, fecha de movimiento interno, nuevo cargo, nueva unidad organizativa a la que pertenecerá.	Correo electrónico

2.	Gerente TI	Solicita al Administrador de Infraestructura la creación de un nuevo perfil de usuario en la plataforma SAMBA, considerando el nuevo grupo, y la adecuación de la configuración de la dirección de correo electrónico existente.	Correo electrónico
3.	Administrador de Infraestructura	Crea perfil en plataforma SAMBA, considerando el grupo de trabajo, esto implica dar acceso a: servicio de navegación y servicio de servidor de archivos. Existen tres tipos de servidor de archivos: Tipo 1: Carpetas para almacenar información común para una determinada unidad organizativa. Tipo 2: Carpeta para almacenar información que solo acceden los jefes Tipo 3: Carpeta que almacena información de consulta de todo el personal de INSAFORP	SAMBA
4.	Administrador de Infraestructura	Mantiene al día una lista de equipos con sus correspondientes IP, tales como: computadoras, impresoras, cámaras, etc.	Lista de Equipo
5.	Administrador de Infraestructura	Entrega a Soporte Técnico la siguiente información: Dirección IP Nombre del equipo (número correlativo INSAXX) Credenciales de Red para autenticarse (usuario y contraseña) Credenciales para autenticación de correo (usuario y contraseña)	Correo electrónico
6.	Soporte Técnico	Prepara computadora y software para el usuario. Instala en el lugar de trabajo computadora. Obtiene firma en "Formato de movimiento de Activo". Dicho documento debe ser firmado por: técnico de Soporte, Usuario y Encargado de activo fijo de Servicios Generales. Realiza inducción al usuario sobre el uso de los recursos informáticos (servidor de archivos, correo electrónico, asignación y código de permisos de impresión, fotocopiado y escaneo, navegación, pruebas de funcionamiento de help desk). Instala accesos directos necesarios. Completa check list de servicios a usuarios.	Formato de Movimiento de Activo Check list

7.	Administrador de Infraestructura	Instala y configura antivirus.	Antivirus
8.	Jefe o Gerente de UO	Solicita vía Help Desk permisos de acceso específicos (carpetas compartidas, sistemas informáticos que soportan la operación). Para el caso de Sistemas Informáticos, jefe y usuario, completan y firman formulario específicos para solicitud de permisos de accesos.	Help Desk
9.	Administrador de Infraestructura	Habilita permisos de red según los requerimientos del paso anterior.	
10	Administrador de Infraestructura	Realiza back up completo según procedimiento. Pone a disponibilidad del jefe inmediato de la persona que se mueve de unidad organizativa, la información respaldada.	Back up completo

6. FORMULARIOS O EVIDENCIAS:

7. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:

VERSIÓN	Modificaciones	FUR

DOCUMENTO ELABORADO POR:

Nombre y Apellido:

Manuel Durán

Cargo:

Firma:

Fecha:



DOCUMENTO REVISADO POR DEPENDENCIA PERTINENTE AL PROCESO:

Nombre y Apellido:

René Zelaya

Firma:

Fecha:



DOCUMENTO REVISADO POR UNIDAD DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA:

Nombre y Apellido:

Jorge Echegoyen

Cargo:

Firma:

Fecha:



DOCUMENTO APROBADO POR DIRECCIÓN EJECUTIVA:

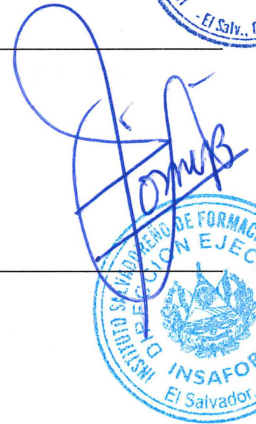
Nombre y Apellido:

Carlos Gómez

Cargo:

Firma:

Fecha:



CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

1. Objetivo:
2. Alcance de aplicación:
3. Otros documentos de referencia:
4. Diagrama de Bloques:
5. Actividades del Proceso:
6. Formularios o Evidencias:
7. Modificaciones del documento:

COPIA CONTROLADA NRO: 0

Fecha: 20 SEP 2018

	PROCESO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE RED	VERSIÓN: 01 FV: FUR:
--	---	----------------------------

1. OBJETIVO:

Describir las actividades necesarias para ejecutar el proceso de Administración de Servicios de Red.

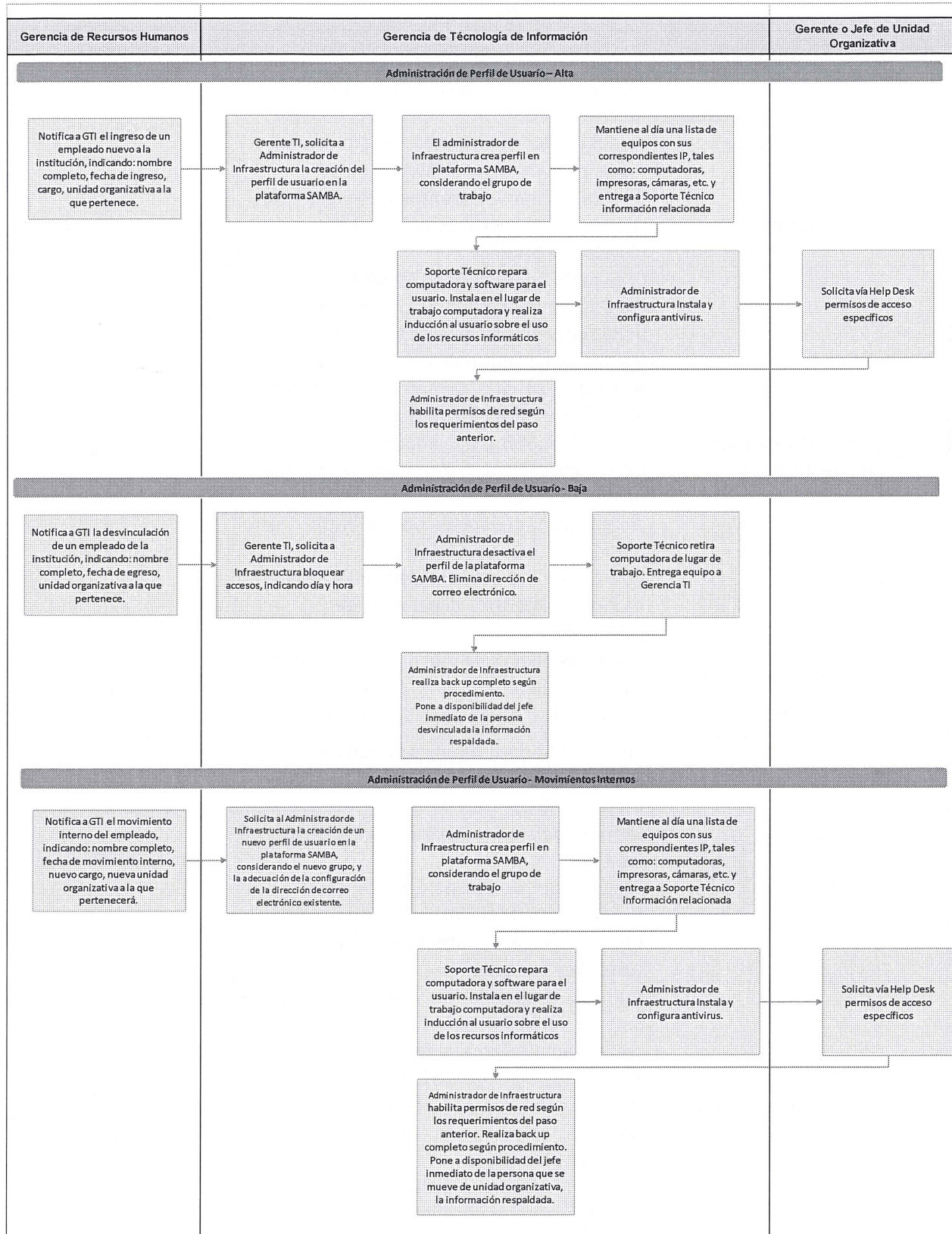
2. ALCANCE DE APLICACIÓN:

El presente procedimiento aplica para dar de alta, baja o realizar movimientos de usuarios de Red de INSAFORP, teniendo en cuenta los permisos y accesos de acuerdo a las funciones que realizará. El procedimiento inicia con la notificación por parte de la Gerencia de Recursos Humanos a la GTI dependiendo de la necesidad y finaliza ya sea con la habilitación de los permisos de red respectivos o con la creación de back up (en los casos de movimientos)

3. OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

N/A

4. DIAGRAMA DE BLOQUES:



5. ACTIVIDADES DEL PROCESO:

5.1 Administración de Perfil de Usuario – Alta

Nro.	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Gerencia de Recursos Humanos	Notifica a GTI el ingreso de un empleado nuevo a la institución, indicando: nombre completo, fecha de ingreso, cargo, unidad organizativa a la que pertenece.	Correo electrónico
2.	Gerente TI	Solicita a Administrador de Infraestructura la creación del perfil de usuario en la plataforma SAMBA.	Correo electrónico
3.	Administrador de Infraestructura	Crea perfil en plataforma SAMBA, considerando el grupo de trabajo, esto implica dar acceso a: uso de correo electrónico, servicio de navegación y servicio de servidor de archivos. Existen tres tipos de servidor de archivos: Tipo 1: Carpetas para almacenar información común para una determinada unidad organizativa. Tipo 2: Carpeta para almacenar información que solo acceden los jefes Tipo 3: Carpeta que almacena información de consulta de todo el personal de INSAFORP	SAMBA
4.	Administrador de Infraestructura	Mantiene al día una lista de equipos con sus correspondientes IP, tales como: computadoras, impresoras, cámaras, etc.	Lista de Equipo
5.	Administrador de Infraestructura	Entrega a Soporte Técnico la siguiente información: Dirección IP Nombre del equipo (número correlativo INSAXX) Credenciales de Red para autenticarse (usuario y contraseña) Credenciales para autenticación de correo (usuario y contraseña)	Correo electrónico
6.	Soporte Técnico	Prepara computadora y software para el usuario. Instala en el lugar de trabajo computadora. Obtiene firma en "Formato de movimiento de Activo". Dicho documento debe ser firmado por: técnico de Soporte, Usuario y Encargado de activo fijo de Servicios Generales. Realiza inducción al usuario sobre el uso de los recursos informáticos (servidor de	Formato de Movimiento de Activo Check list

		archivos, correo electrónico, asignación y código de permisos de impresión, fotocopiado y escaneo, navegación, pruebas de funcionamiento de help desk). Instala accesos directos necesarios. Completa check list de servicios a usuarios.	
7.	Administrador de Infraestructura	Instala y configura antivirus.	Antivirus
8.	Jefe o Gerente de UO	Solicita vía Help Desk permisos de acceso específicos (carpetas compartidas, sistemas informáticos que soportan la operación). Para el caso de Sistemas Informáticos, jefe y usuario, completan y firman formulario específicos para solicitud de permisos de accesos.	Help Desk
9.	Administrador de Infraestructura	Habilita permisos de red según los requerimientos del paso anterior.	

5.2 Administración de Perfil de Usuario - Baja

Nro.	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Gerencia de Recursos Humanos	Notifica a GTI la desvinculación de un empleado de la institución, indicando: nombre completo, fecha de egreso, unidad organizativa a la que pertenece.	Correo electrónico
2.	Gerente TI	Solicita a Administrador de Infraestructura bloquear accesos, indicando día y hora.	Correo electrónico
3.	Administrador de Infraestructura	Desactiva el perfil de la plataforma SAMBA. Elimina dirección de correo electrónico.	SAMBA
4.	Soporte Técnico	Retira computadora de lugar de trabajo. Entrega equipo a Gerencia TI	
5.	Administrador de Infraestructura	Realiza back up completo según procedimiento. Pone a disponibilidad del jefe inmediato de la persona desvinculada la información respaldada.	Back up completo

5.3 Administración de Perfil de Usuario - Movimientos Internos

Nro.	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Gerencia de Recursos Humanos	Notifica a GTI el movimiento interno del empleado, indicando: nombre completo, fecha de movimiento interno, nuevo cargo, nueva unidad organizativa a la que pertenecerá.	Correo electrónico

2.	Gerente TI	Solicita al Administrador de Infraestructura la creación de un nuevo perfil de usuario en la plataforma SAMBA, considerando el nuevo grupo, y la adecuación de la configuración de la dirección de correo electrónico existente.	Correo electrónico
3.	Administrador de Infraestructura	Crea perfil en plataforma SAMBA, considerando el grupo de trabajo, esto implica dar acceso a: servicio de navegación y servicio de servidor de archivos. Existen tres tipos de servidor de archivos: Tipo 1: Carpetas para almacenar información común para una determinada unidad organizativa. Tipo 2: Carpeta para almacenar información que solo acceden los jefes Tipo 3: Carpeta que almacena información de consulta de todo el personal de INSAFORP	SAMBA
4.	Administrador de Infraestructura	Mantiene al día una lista de equipos con sus correspondientes IP, tales como: computadoras, impresoras, cámaras, etc.	Lista de Equipo
5.	Administrador de Infraestructura	Entrega a Soporte Técnico la siguiente información: Dirección IP Nombre del equipo (número correlativo INSAXX) Credenciales de Red para autenticarse (usuario y contraseña) Credenciales para autenticación de correo (usuario y contraseña)	Correo electrónico
6.	Soporte Técnico	Prepara computadora y software para el usuario. Instala en el lugar de trabajo computadora. Obtiene firma en "Formato de movimiento de Activo". Dicho documento debe ser firmado por: técnico de Soporte, Usuario y Encargado de activo fijo de Servicios Generales. Realiza inducción al usuario sobre el uso de los recursos informáticos (servidor de archivos, correo electrónico, asignación y código de permisos de impresión, fotocopiado y escaneo, navegación, pruebas de funcionamiento de help desk). Instala accesos directos necesarios. Completa check list de servicios a usuarios.	Formato de Movimiento de Activo Check list

7.	Administrador de Infraestructura	Instala y configura antivirus.	Antivirus
8.	Jefe o Gerente de UO	Solicita vía Help Desk permisos de acceso específicos (carpetas compartidas, sistemas informáticos que soportan la operación). Para el caso de Sistemas Informáticos, jefe y usuario, completan y firman formulario específicos para solicitud de permisos de accesos.	Help Desk
9.	Administrador de Infraestructura	Habilita permisos de red según los requerimientos del paso anterior.	
10	Administrador de Infraestructura	Realiza back up completo según procedimiento. Pone a disponibilidad del jefe inmediato de la persona que se mueve de unidad organizativa, la información respaldada.	Back up completo

6. FORMULARIOS O EVIDENCIAS:

7. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:

VERSIÓN	Modificaciones	FUR

DOCUMENTO ELABORADO POR:

Nombre y Apellido:

Cargo:

Manuel Durán

Firma:

Fecha:

**DOCUMENTO REVISADO POR DEPENDENCIA PERTINENTE AL PROCESO:**

Nombre y Apellido:

Cargo:

René Zelaya

Firma:

Fecha:

**DOCUMENTO REVISADO POR UNIDAD DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA:**

Nombre y Apellido:

Cargo:

Jorge Echezogoyin

Firma:

Fecha:

**DOCUMENTO APROBADO POR DIRECCIÓN EJECUTIVA:**

Nombre y Apellido:

Cargo:

Carla Gómez

Firma:

Fecha:

[Signature]**CONTENIDO DEL DOCUMENTO:**

1. Objetivo:
2. Alcance de aplicación:
3. Otros documentos de referencia:
4. Diagrama de Bloques:
5. Actividades del Proceso:
6. Formularios o Evidencias:
7. Modificaciones del documento:

COPIA CONTROLADA NRO: 0

Fecha: 20 SEP 2018

1. OBJETIVO:

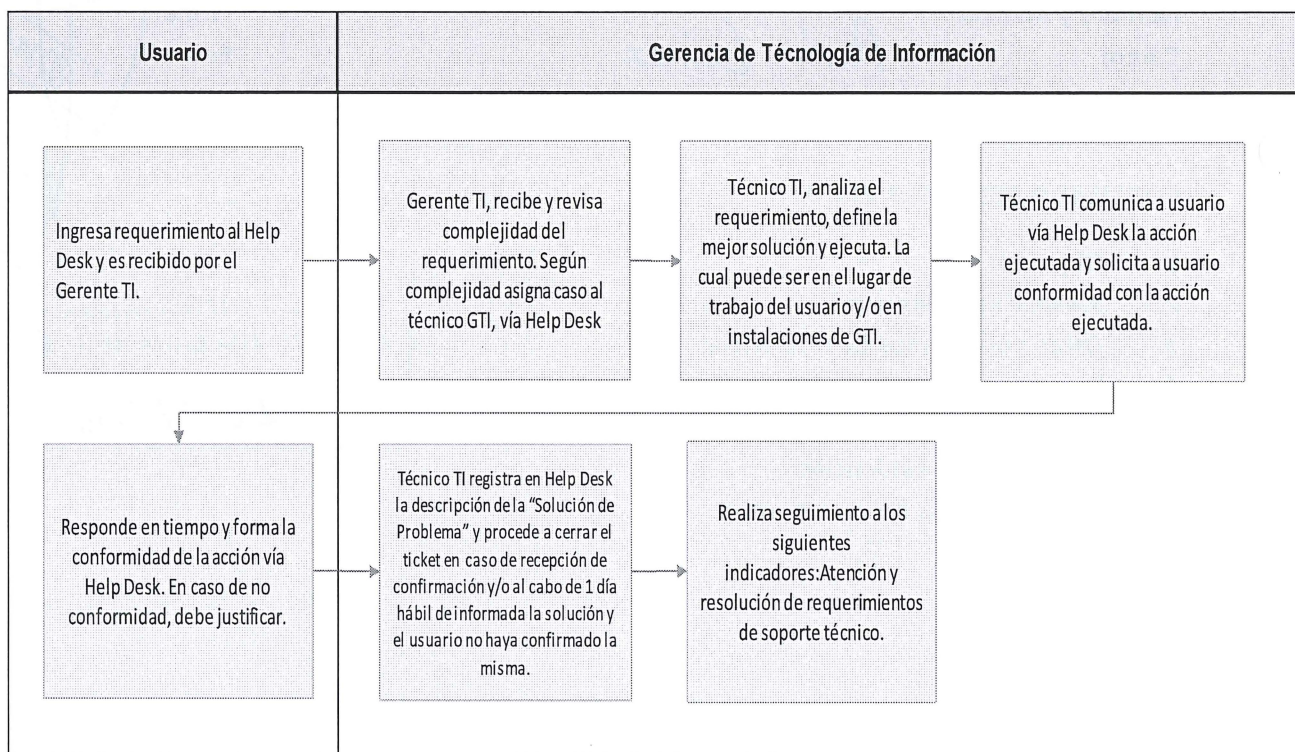
Describir las actividades necesarias para brindar asistencia técnica a través de los requerimientos y/o solicitudes de usuarios.

2. ALCANCE DE APLICACIÓN:

El presente procedimiento aplica para todas las solicitudes de asistencia técnica generadas por parte de los usuarios a través del Help Desk, inicia con el requerimiento generado y finaliza con el ingreso y descripción de la solución problema por parte del técnico TI en el Help Desk.

3. OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

N/A

4. DIAGRAMA DE BLOQUES:


5. ACTIVIDADES DEL PROCESO:

Nro.	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Usuario Interno	Ingresa requerimiento al Help Desk y es recibido por el Gerente TI.	Ticket en Help Desk
2.	Gerente TI	Recibe y revisa complejidad del requerimiento. Según complejidad asigna caso al técnico GTI, vía Help Desk	Asigna en Help Desk
3.	Técnico GTI	Analiza el requerimiento, define la mejor solución y ejecuta. La cual puede ser en el lugar de trabajo del usuario y/o en instalaciones de GTI.	Ticket en Help Desk
4.	Técnico GTI	Comunica a usuario vía Help Desk la acción ejecutada y solicita a usuario conformidad con la acción ejecutada.	Ticket en Help Desk
5.	Usuario Interno	Responde en tiempo y forma la conformidad de la acción vía Help Desk. En caso de no conformidad, debe justificar.	Ticket en Help Desk
6.	Técnico GTI	Registra en Help Desk la descripción de la "Solución de Problema"	Solución de Problema en Help Desk
7.	Técnico GTI	Procede a cerrar el ticket en caso de recepción de confirmación y/o al cabo de 1 día hábil de informada la solución y el usuario no haya confirmado la misma.	Ticket cerrado en Help Desk
8.	Gerente GTI	Realiza seguimiento a los siguientes indicadores: Atención y resolución de requerimientos de soporte técnico.	Cálculo de indicadores según frecuencia de recolección.

6. FORMULARIOS O EVIDENCIAS:

7. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:

VERSIÓN	Modificaciones	FUR

