



PROCEDIMIENTO REALIZAR MANTENIMIENTO DE SERVIDORES

Registro Nacional de las Personas Naturales

Dirección de Informática

Unidad de Administración de Base de Datos

Unidad de Administración de Redes y Recursos

Informáticos

DOCUMENTO ELABORADO POR:

Nombre y Apellido: Ernesto David Perdomo Barraza
Cargo: Jefe de Unidad de Administración de Base de Datos

Firma:
Fecha: 01 de oct 2014

Nombre y Apellido: Luis Armando Herrera Orellana
Cargo: Jefe de Unidad de Administración de Redes y Recursos Informáticos

Firma:
Fecha: 01 de oct 2014

DOCUMENTO REVISADO POR:

Nombre y Apellido: No Aplica
Cargo: No Aplica

Firma:
Fecha: 01 de oct 2014

DOCUMENTO REVISADO POR ASEGURAMIENTO DE CALIDAD:

Nombre y Apellido: Ing. José Ricardo Avendaño Castañeda
Cargo: Director de Aseguramiento de Calidad (Ad Honorem)

Firma:
Fecha: 01 de oct 2014

DOCUMENTO APROBADO POR DIRECCION:

Nombre y Apellido: Ing. Nelson Atilio Cornejo
Cargo: Director de Informática

Firma:
Fecha: 01 de oct 2014

DOCUMENTO APROBADO POR PRESIDENCIA:

Nombre y Apellido: Lic. María Margarita Velado Puentes
Cargo: Registradora Nacional de las Personas Naturales

Firma:
Fecha: 20 de marzo 2015

CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

1. **Objetivo:**
2. **Alcance de aplicación:**
3. **Otros documentos de referencia:**
4. **Definiciones:**
5. **Responsabilidades:**
6. **Actividades del Proceso:**
7. **Anexos o formularios:**
8. **Modificaciones del documento:**

1. OBJETIVO:

**REGISTRO NACIONAL DE LAS
PERSONAS NATURALES - RNP**

COPIA CONTROLADA No. _____
FECHA _____

Establecer los criterios y conocimientos necesarios para asegurar el trabajo y control del proceso de realizar mantenimiento de servidores.

2. ALCANCE DE APLICACIÓN:

Aplica a todas las actividades a realizar desde la planificación de mantenimiento hasta la puesta en línea del servidor en la red para estar a disposición del usuario.

3. OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- ✓ Calendarización de mantenimiento aprobada
- ✓ Mantenimiento realizado
- ✓ POA
- ✓ Pruebas satisfactorias

4. DEFINICIONES:

- ✓ DI: Dirección de informática
- ✓ POA: Plan Operativo Anual

5. RESPONSABILIDADES:

Director de Informática

- ✓ Autorizar mantenimiento
- ✓ Comunicar al usuario

Jefe de Unidad de Administración de Base de Datos

- ✓ Planificar mantenimiento

Jefe de Unidad de Administración de Redes y Recursos Informáticos

- ✓ Planificar mantenimiento

Jefe de Unidad de Desarrollo de Aplicaciones

- ✓ Planificar mantenimiento

Técnico en Soporte Informático

- ✓ Dar mantenimiento
- ✓ Realizar pruebas
- ✓ Poner en línea

6. ACTIVIDADES DEL PROCESO:

6.1. REALIZAR MANTENIMIENTO DE SERVIDORES

N°	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Jefe de Unidad de Administración de Redes y Recursos Informáticos, o Jefe de Unidad de Desarrollo de Aplicaciones, o Jefe de Unidad de Administración de Base de Datos	Planificar mantenimiento: Consiste en establecer el día y la hora para la realización del mantenimiento del servidor.	Calendarización de mantenimiento
2.	Director de Informática	Solicitar autorización: Se presenta la calendarización de mantenimiento de servidores al Director de Informática para su aprobación. Si se observa la calendarización de mantenimiento de servidores se realiza una reprogramación.	Calendarización de mantenimiento aprobada Calendarización de mantenimiento observada
3.	Director de Informática	Comunicar al usuario: Se le informa el día y cuánto tiempo esta fuera un servicio mientras dura el mantenimiento a través de correo electrónico.	Información al usuario
4.	Técnico en Soporte Informático	Dar mantenimiento: Al menos una vez al año: - Limpieza general del equipo - Procedimientos de chequeo de disco duro - Revisión visual de las partes internas del equipo Semanalmente se monitorea: - El estado del antivirus	Formulario de actividades de soporte técnico actualizado Mantenimiento realizado

N°	Responsable	Actividad	Evidencia
		<ul style="list-style-type: none"> - Actualizaciones del sistema operativo - Espacio en disco - Procesos en ejecución - Estado de la memoria <p>Diariamente se monitorea:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Usuarios con mayor consumo - Verificación del estado de conectividad <p>Si existe una falla, se determina la causa y se procede al mantenimiento correctivo.</p> <p>Se actualiza el formulario de registro de actividades de los técnicos</p>	
5.	Técnico en Soporte Informático	<p>Realizar pruebas:</p> <p>Se verifica que los servicios instalados en el servidor funcionan adecuadamente.</p>	<p>Pruebas satisfactorias</p> <p>Pruebas no satisfactorias</p>
6.	Técnico en Soporte Informático	<p>Poner en línea:</p> <p>El servidor se habilita en la red para estar a disposición del usuario.</p>	<p>Servidor en línea</p>

7. ANEXOS O FORMULARIOS:

- ✓ Calendarización de mantenimiento
- ✓ Calendarización de mantenimiento observada
- ✓ Formulario de actividades de soporte técnico
- ✓ Pruebas no satisfactorias

8. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:

Revisión nro.	Modificaciones	FUR