



PROCEDIMIENTO MONITOREO DE SERVIDORES Y SERVICIOS DE RED INSTITUCIONAL

Registro Nacional de las Personas Naturales
Dirección de Informática
Unidad de Administración de Redes y Recursos
Informáticos

DOCUMENTO ELABORADO POR:

Nombre y Apellido: David Aguilar
Cargo: Técnico en Informática

Firma:
Fecha: 15 Junio 2015.

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

Firma:
Fecha: 15 Junio 2015.

DOCUMENTO REVISADO POR:

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

Firma:
Fecha: 19 de agosto 2015

Nombre y Apellido: Lic. Otto Rolando Olivares Salazar
Cargo: Director Ejecutivo

Firma:
Fecha: 19 de agosto 2015

DOCUMENTO REVISADO POR DIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD:

Nombre y Apellido: Ing. José Ricardo Avendaño Castañeda
Cargo: Director de Aseguramiento de Calidad

Firma:
Fecha: 18 de noviembre 2015

DOCUMENTO APROBADO POR:

Nombre y Apellido: Licda. María Margarita Velado Puentes
Cargo: Presidenta Registradora Nacional

Firma:
Fecha: 03 de diciembre 2015

CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

1. **Objetivo:**
2. **Alcance de aplicación:**
3. **Definiciones:**
4. **Actividades del Proceso:**
5. **Anexos o formularios:**
6. **Modificaciones del documento:**

APROBACIÓN DE JUNTA DIRECTIVA

ACTA No. ____ PUNTO No. ____
FECHA _____

**REGISTRO NACIONAL DE PERSONAS
NATURALES - RNPN**

COPIA CONTROLADA No. ____
FECHA _____

1. OBJETIVO:

Establecer un procedimiento único para vigilar el correcto funcionamiento de los servicios proporcionados, de la infraestructura tecnológica, de telecomunicaciones, de servicios tecnológicos.

Contar con un instrumento de consulta que permita facilitar la tarea monitoreo de servidores y servicios de red, así como desarrollar las tareas de la Unidad Administración de Redes y Soporte Informático con mayor eficiencia.

2. ALCANCE DE APLICACIÓN:

Este procedimiento aplica para todo el servicio de administración de redes (internet usuarios, correo electrónico, servicios de directorio activo, conectividad de los centros de servicio DUI-externo, conectividad interna, servicios wireless, publicación sitio web), que implica a todo el sistema informático del RNPN.

3. DEFINICIONES:

- **Conectividad:** Capacidad de dos o más elementos hardware o software para trabajar conjuntamente y transmitirse datos e información en un entorno informático heterogéneo
- **Correo electrónico:** Servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes rápidamente mediante sistemas de comunicación electrónicos
- **Hardware:** Se denomina así al conjunto de componentes físicos dentro de la informática (teclado, placa, mouse, etc.).
- **Internet:** Vía de información, comunicación, cooperación y colaboración entre personas y grupos de todo el mundo. Se le suele llamar la gran “red de redes” ya que está formada por una gran cantidad de redes que conectan millones de ordenadores a través de la línea telefónica.
- **RNPN:** Registro Nacional de las Personas Naturales.
- **Servicios de Comunicaciones:** Son los servicios de información que se prestan a los empleados del RNPN, dichos servicios se proporcionan mediante la infraestructura tecnológica. Entre los servicios que se utilizan están correo electrónico, acceso a internet, servicio de transferencia de archivos, etc.

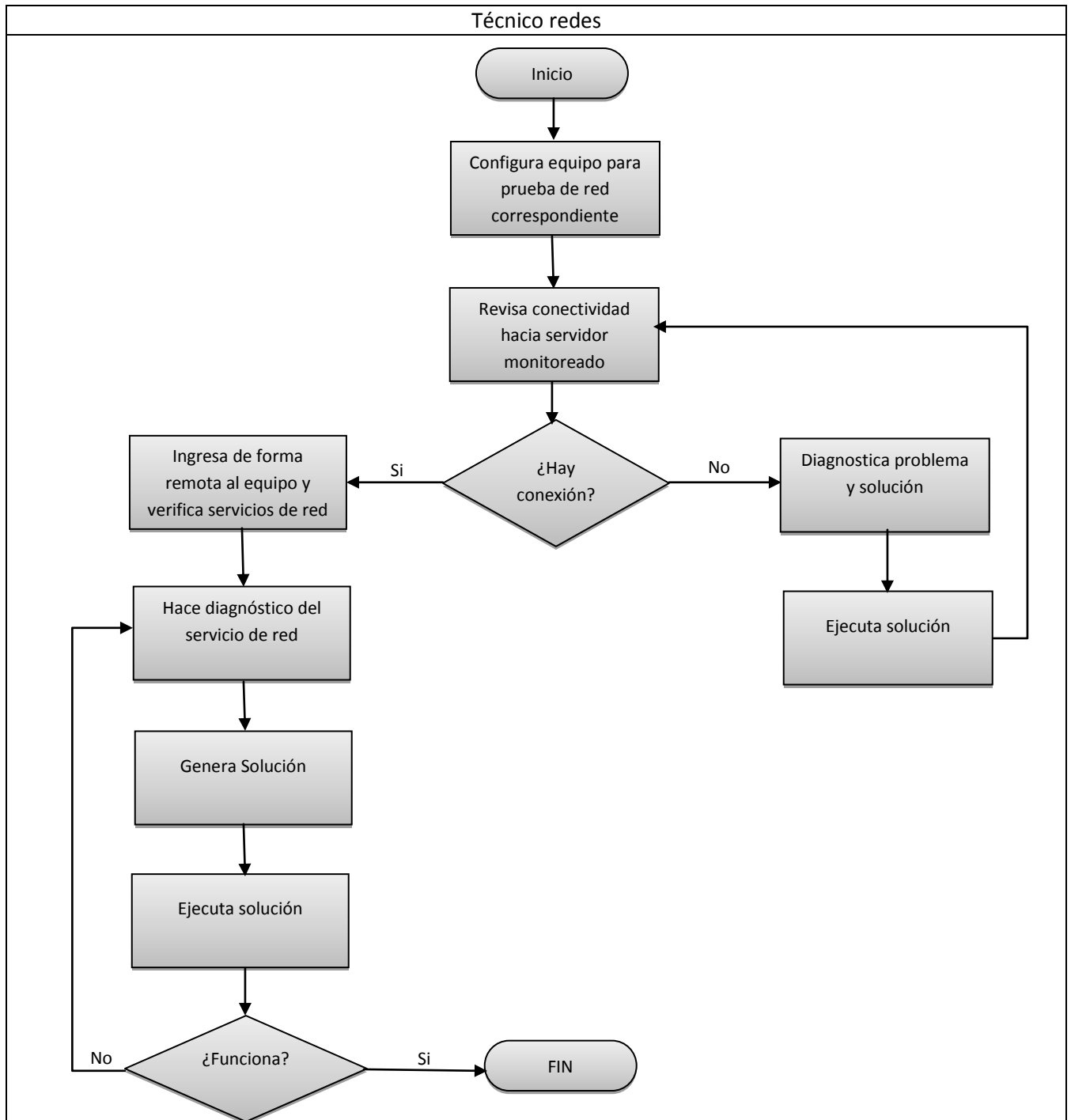
- **Sistema Operativo:** El programa que permite el funcionamiento básico de la computadora. Es el programa más importante de todos y hace de intermediario entre los dispositivos de hardware y las aplicaciones. Se encarga de controlar la unidad central, la memoria y los dispositivos de entrada y salida. Los sistemas operativos modernos pueden ejecutar varios procesos simultáneamente por eso reciben el calificativo de multitarea. El más utilizado es Windows.
- **Software:** Conjunto de programas de distinto tipo (sistema operativo y aplicaciones diversas) que hacen posible operar con la computadora.

4. ACTIVIDADES DEL PROCESO:

N°	Responsable	Actividad	Evidencia
1	Técnico Redes	Configura equipo para pruebas en la red correspondiente	
2	Técnico Redes	Revisa conectividad hacia el servidor en revisión o monitoreo mediante comandos de sistema operativo ¿Hay conectividad? No: continúa en paso 3 Si: Continúa en paso 5	Documento pruebas
3	Técnico Redes	Hace un diagnóstico del problema y propone soluciones	Diagnostico
4	Técnico Redes	Ejecuta solución Regresa a paso 2	Reporte
5	Técnico Redes	Ingresa de forma remota al equipo y verifica los servicios de red	Diagnostico
6	Técnico Redes	Hace un diagnóstico del servicio de red	Diagnostico
7	Técnico Redes	Genera solución	
8	Técnico Redes	Ejecuta solución	
9	Técnico Redes	Verifica funcionamiento del servicio de red ¿Funciona? Si: termina proceso No: regresa a paso 5	Documento Informe

5. ANEXOS O FORMULARIOS:

Diagrama de Flujo



6. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:

Revisión nro.	Modificaciones	FUR