

## 2.8 UNIDAD DE INFORMÁTICA

### 2.8.1 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LICENCIAS DE SOFTWARE INSTITUCIONAL

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
Jefe de Informática	1.	Realiza requisición para adquisición de licencia.
Gerencia	2.	Aprueba o deniega la requisición.
Unidad de Informática	3.	Al haber adquirido la licencia verifica la descripción y tiempo de duración de la licencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por cuantos años se adquirió.</li> <li>• Identificación del Proveedor.</li> <li>• Costo de adquisición.</li> </ul>
	4.	Da seguimiento a la licencia y renueva cada año.
	5.	La gestión de renovación de vigencia se realiza un mes antes de su finalización.
	6.	Se realiza la nueva gestión para compra o actualización de licencias (un mes antes del plazo de vencimiento).
	7.	Controla cada una de las licencias, de manera pormenorizada en una hoja de Excel que contiene información como: fecha de adquisición, por cuantos años se adquiere la licencia, quien la vendió y cuanto es su costo, esto permite mantener una validación trimestral de las licencias de software más efectiva.

## 2.8.2 PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACIÓN DE EQUIPOS INFORMATICOS

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
Servicios Generales	1.	Preparan las instalaciones físicas donde se ubicará el equipo informático.
Unidad solicitante del equipo	2.	Proporciona por escrito las restricciones del usuario, es decir el aplicativo y bajo que condiciones entrará el usuario.
Unidad de Informática	3.	Evalúa que la condición física donde se instalará el equipo informático sea idónea.
	4.	Supervisa que la instalación del equipo contenga las definiciones que cumple con las restricciones del usuario y los aplicativos que hayan sido considerados. Instala el software autorizado institucionalmente o el requerido para el área solicitante.
	5.	Ejecuta pruebas de funcionamiento del equipo, determinando si el perfil del aplicativo del usuario es el adecuado y que funcionen correctamente.
	6.	Asesora a los usuarios del equipo informático sobre la forma de uso y operación de licencias descritas en los manuales del propietario.
Usuario del Equipo	7.	Resguarda los manuales del equipo informático.
	8.	Firma una hoja de servicio donde se da por satisfecho de la instalación. De presentarse un problema cambio de ubicación, desperfecto del equipo o configuración se notificará a la Unidad de Informática. Cualquier extravío y cambio de ubicación deberá notificarse a la Unidad Servicios Generales.

### 2.8.3 PROCEDIMIENTO PARA CONEXIÓN A LA RED INFORMATICA INSTITUCIONAL

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
Jefe de La Unidad	1.	Solicita por escrito a la Unidad de Informática acceso a la Red Institucional de La Caja.
Unidad de Informática	2.	Realiza la instalación en un plazo no mayor de 24 horas después de la recepción de la solicitud (dependiendo de la carga de trabajo).
	3.	Una vez creada la conexión a la red institucional la Unidad de Informática dará asesoría en el manejo de ingreso y salida de información de la red, más no así en el uso de paquetería instalada en la computadora asignada.
Usuario del Equipo	4.	Accesa a la red institucional.
	5.	Al tener acceso a la red institucional podrá hacer uso ilimitado de la información, de acuerdo a los derechos de seguridad asignados.

**2.8.4 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE MANTENIMIENTO DE  
EQUIPOS INFORMATICOS EN GARANTIA**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
Unidad de Informática	1.	Elabora una matriz al inicio del año donde se encuentre las fechas de mantenimiento para que se les de cumplimiento.
	2.	Llegada la fecha llaman a las empresas para definir exactamente día y hora del mantenimiento y supervisan el desarrollo del mantenimiento preventivo dado por la empresa encargada del servicio.
	3.	Actualiza la matriz de mantenimiento correspondiente, con la fecha en que se realiza.
	4.	Archiva las hojas de servicios de la empresa que realiza el mantenimiento como garantía de la misma.
	5.	Entrega un reporte de requisición de mantenimiento a la empresa que da soporte institucional con el objetivo que esta la programe para revisiones posteriores.
	6.	Da seguimiento a la cobertura de garantía durante el tiempo que estipula el equipo y cuando finalice, la Unidad de Informática será la encargada de darle el mantenimiento al equipo.

### 2.8.5 PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE LAS CINTAS DE RESPALDO DE INFORMACION CRÍTICA

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
Unidad de Informática	1.	Realiza un respaldo de información automático diariamente a las 6:00 a.m., haciendo una copia fiel y completa de toda información contenida en el servidor principal de archivos.
	2.	Se hará un respaldo diario de toda la información en las diferentes cintas de respaldo magnético, la cual para seguridad solo podrá ser usada como máximo 10 veces.
	3.	Realiza un respaldo general al finalizar cada semana el cual se le entrega a la Unidad de Tesorería para su resguardo en la caja fuerte de la institución.
	4.	Cada semana se utiliza un juego nuevo de 5 cintas llevando un control de cada una de ellas en cuanto a su utilización.
	5.	Debe haber en existencia 7 cintas para respaldar la información.
	6.	Se inicia la semana con cintas nuevas las cuales deberán sumar un total de 28 al finalizar el mes en curso, logrando así un resguardo efectivo y seguro de la información institucional.

## 2.8.6 PROCEDIMIENTO PARA EL DISEÑO DE APLICACIONES

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
Jefe de La Unidad	1.	Solicita a Gerencia por escrito el requerimiento de nueva aplicación o módulo correspondiente para nuevo equipo.
Gerencia	2.	Aprueba o no la requisición de diseño
Unidad de Informática	3.	Recibe de Gerencia todos los requerimientos necesarios de las aplicaciones para el equipo solicitado.
	4.	Realiza una reunión con las unidades solicitantes para evaluar los requerimientos
	5.	Una vez que se tienen los requerimientos se solicitan a las unidades solicitantes las salidas impresas para el módulo.
	6.	Se valida la información requerida para determinar la posible solución.
	7.	Realiza una nueva reunión para plantear posibles soluciones.
	8.	Si cumple con lo requerido diseña un prototipo. Si el requerimiento no es válido se replantea la solución para una nueva validación de la misma.
	10.	Si funciona se hace un prototipo. Caso contrario se toma en cuenta los recursos y un nuevo planteamiento del problema para darle una solución tentativa.
	11.	Al cumplir el prototipo se hace una reunión con el usuario para ver si cumple las necesidades de lo requerido. Sí no cumple se realiza de nuevo el proceso y se revisan los requerimientos mientras no se tenga una posible solución.
	14.	Una vez validado y finalizado el prototipo se diseña el nuevo módulo y se inicia el trabajo realizando a su vez pruebas de funcionamiento.
Jefe de la Unidad o Usuario del Equipo	15.	Da por terminado la aplicación o módulo al cumplir el requerimiento y necesidad del usuario, firmando de recibido en el respectivo requerimiento.

### 2.8.7 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE CONEXION A INTERNET

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
Jefe de La Unidad	1.	Hace una solicitud justificada a Gerencia.
Gerencia	2.	Aprueba o no el requerimiento de Internet en la unidad solicitante.
	3.	Envía la respuesta a la unidad solicitante y Unidad de Informática.
Unidad de Informática	4.	De ser positivo se procede a la instalación.
Unidad de Informática	5.	Realiza un monitoreo constante a las estaciones de trabajo conectadas a Internet con el objetivo de validar: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los sitios visitados.</li> <li>- La cantidad de tiempo en Internet.</li> <li>- Validación de la información bajada de Internet.</li> <li>- Los problemas causados por el mal uso de Internet(virus, Spyware, etc.)</li> <li>- La utilización de ancho de banda.</li> <li>- Los recursos informáticos utilizados.</li> </ul>
	6.	Toma medidas correctivas al darse fallos en la conexión y crear una base de datos que contenga la información de los posibles errores causados por la navegación en Internet.
	7.	Archiva la gestión de medidas correctivas.

### 2.8.8 PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACION DE LA PÁGINA WEB

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
Gerencia	1.	Por medio de un acuerdo solicitan cambios sustanciales para la actualización de la página Web.
Unidad de Informática	2.	Solicita bimensualmente a cada unidad de la institución la información con la que debe ser actualizada en Internet la página Web.
Jefes de las Unidades	3.	Entrega los cambios requeridos y actualizados.
Unidad de Informática	4.	Realiza el arte gráfico de la misma con el objeto de actualizarla en la página Web.
	5.	Hace pruebas del diseño en la Web para determinar la manera en que se visualizan los datos y la velocidad de los mismos.
	6.	Actualizada la información a la página Web se solicita a la unidad o al usuario responsable de la información que verifique que está en la Web y valida los cambios en la información.
Unidades de La Caja	7.	De existir algún problema se le comunica al Jefe de Informática para que hagan las correcciones y vuelva actualizar la página Web.
Unidad de Informática	8.	Hace una retroalimentación de los cambios a las unidades para saber si se dan por satisfecho de la actualización de la página Web.

**2.8.9 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE CUENTAS DE CORREO  
ELECTRÓNICO EN EL SERVIDOR DE CORREOS**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
Jefe de La Unidad	1.	Solicita por escrito a Gerencia la necesidad de una cuenta de correo electrónico debidamente justificada.
Gerencia	2.	Aprueba o no la requisición de correo y envía a la Unidad de Informática la requisición aprobada.
Unidad de Informática	3.	Crea la cuenta en el servidor de correos configurando y asignando el grado de seguridad y espacio a utilizar.
	4.	Configura en el equipo la cuenta en un programa de recepción de correos del usuario solicitante para facilitar la lectura de los mismos.
	5.	Hace pruebas de envío y recepción de correos electrónicos.
	6.	Para finalizar se define al usuario y el password de la cuenta de correo, junto con la Unidad solicitante.

### 2.8.10 PROCEDIMIENTO PARA EL ESPACIO FISICO EN EL SERVIDOR DE ARCHIVOS

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
Jefe de La Unidad	1.	Solicita por escrito al Jefe de la Unidad de Informática un espacio en el servidor.
Unidad de Informática	2.	Asigna un espacio del servidor principal para el usuario solicitante con una capacidad máxima de almacenamiento de 250 MB.
	3.	Asigna derechos o permisos sobre el servidor para cada usuario.
	4.	Vigila el uso excesivo del espacio en el servidor, garantizando la seguridad de la información de cada uno de los usuarios.
	5.	Respalda a diario en Backup cada espacio asignado en el servidor principal.
	6.	Al sufrir pérdida de la información se recupera de la cinta de respaldo del servidor principal.

### 2.8.11 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL Y ACTUALIZACION DE LICENCIAS DE ANTI-VIRUS

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
Unidad de Informática	1.	Vigila en cada licencia el tiempo de instalación como el tiempo de caducidad de la misma.
	2.	Realiza un inventario de licencias de antivirus cada 3 meses validando en que fecha se adquirió, tiempo de vencimiento y si posee seguro por la misma.
	3.	Lleva y registra el control en una hoja de Excel validándolos en cada una de las estaciones donde estén instalados.
Servicios Generales	4.	Valida las licencias junto con la Unidad de Informática y registra en inventario de la oficina.

### 2.8.12 PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE Y CONSULTAS DE USUARIOS FINALES

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
Unidades de La Caja	1.	El usuario deberá hacer una solicitud por escrito cuando surja una falla.
Jefe de Informática	2.	Asigna un técnico para la revisión de la falla.
Técnico de Informática	3.	Hará un análisis y diagnóstico para determinar la falla; a través de: - Entrevista con el usuario - Revisión de la estación
	4.	Al determinar la falla, busca las posibles alternativas de solución que deben ser aplicadas.
Unidad de Informática	5.	Dará seguimiento a la solución aplicada con el objetivo de crear una base de conocimientos técnicos.

**2.8.13 PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO O CORRECTIVO  
EJECUTADO POR TERCEROS**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
Unidades de La Caja	1.	Reportan las fallas en los equipos informáticos a la Unidad de Informática.
Unidad de Informática	2.	Evalúa y diagnostica si las condiciones de la falla pueden ser solucionadas dentro de la institución.
	3.	Gestiona con el proveedor el cambio de dispositivo deteriorado.
	4.	Realiza una hoja de salida para el equipo informático dañado.
Proveedor	5.	Envía la parte deteriorada si cuenta con garantía, caso contrario envía presupuesto de costo de reparación.
Unidad de Informática	6.	Evalúa si los costos de reparación del equipo informático son razonables o sugiere la compra de uno nuevo.
	7.	Realiza requisición de reparación o compra autorizada por gerencia.
	8.	Ya reparado el equipo se hará la recepción del mismo con una hoja de servicio (para control) la cual determina cuando y cual fue la falla reparada.

## 2.8.14 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE OUT SOURCING

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
Unidad de Informática	1.	Lleva una bitácora diaria de las tareas asignadas a las personas por out sourcing.
	2.	Da seguimiento durante el día para conocer el grado de avance de las mismas.
	3.	Revisa que tareas no fueron efectuadas y por que razón.
	4.	Crea estrategias de solución para las tareas no efectuadas con el objetivo de validar la causa del no cumplimiento.
	5.	Reasigna las tareas no efectuadas de acuerdo a la urgencia de las mismas.
	6.	Elabora un reporte semanal de tareas efectuadas y no efectuadas para su posterior seguimiento.

**2.8.15 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE VISITAS A LAS  
AGENCIAS DEPARTAMENTALES**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
Unidad de Informática	1.	Crea un plan de visitas anual a las agencias departamentales con el objetivo de dar mantenimiento y conocer los diferentes problemas ocasionados por el equipo informático y/o los actualiza.
	2.	Visita según planificación cada una de las agencias departamentales.
	3.	Las tareas que realizan en cada visita a las agencias departamentales son : - Revisión y verificación de la estación de trabajo para determinar el buen funcionamiento. - Verifica el buen funcionamiento de la base de datos. - Verifica las operaciones de ingreso de información a la base de datos como también la seguridad de los mismos.
	4.	Realiza pruebas de chequeo de la utilización del disco duro y de los programas instalados.
	5.	Verifica las condiciones eléctricas del UPS.
	7.	Entrevista al personal para conocer las deficiencias o los problemas que se han detectado desde la última visita, así como también las mejoras que podrían hacerse a la misma.
	8.	Al finalizar la visita técnica, realiza un informe escrito para gerencia, con el fin de solucionar irregularidades y problemas.

### 2.8.16 PROCEDIMIENTO DE REUBICACIÓN DE EQUIPO INFORMÁTICO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
Unidades de La Caja	1.	Solicita reubicación de equipo informático, con su debida justificación.
Unidad de Informática	2.	Crea una hoja de salida y recepción del equipo informático.
	3.	Instala el equipo de acuerdo al procedimiento de instalación de equipo informático.
Unidades de La Caja	4.	Deben dar por recibido la reubicación, condición y buen funcionamiento del mismo.
Unidad de Informática	5.	Envía una hoja de salida y reubicación del equipo informático a la Unidad de Servicios Generales.
Servicios Generales	6.	Realiza los ajustes necesarios en el inventario institucional.

### 2.8.17 PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA PARA RESGUARDO DEL EQUIPO INFORMÁTICO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
Unidad de Informática	1.	Define inicialmente juntamente con la unidad a la que se asignó el equipo la ubicación física de los equipos para el resguardo de los mismos.
	2.	Al elegir la ubicación para su resguardo y seguridad debe tener en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buena iluminación</li> <li>- Tener un toma polarizado</li> <li>- Contar con UPS</li> <li>- Ambiente con temperatura de 12°C mínimo y 40°C máximo.</li> </ul>
	3.	Verifica la factibilidad de instalación de puntos de red y conexión de equipo de comunicación.
	4.	Verifica las medidas de seguridad necesarias para la restricción de usuarios a la unidad (competará a cada unidad).

### 2.8.18 PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
Unidad de Informática	1.	El acceso a la Unidad de Informática está restringido a toda persona ajena a esta unidad.
	2.	La permanencia de personal de otras unidades y personas ajenas a esta institución será responsabilidad solamente de los miembros de la Unidad de Informática.
	3.	Las instalaciones de la Unidad de Informática, permanecerán cerradas con llave, en todo horario.
	4.	Para poder ingresar a la Unidad de Informática, cuando no se encuentre ningún miembro de la misma, la autorización para abrir dicha unidad será de la Gerencia.

### 2.8.19 PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD PARA EQUIPOS INFORMATICOS DE MISIÓN CRÍTICA

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
Unidad de Informática	1.	Velar por el buen funcionamiento de equipos de misión crítica (servidores de datos y comunicación), los cuales brindan servicio a toda la institución.
	2.	El uso y configuración de los equipos de misión crítica es responsabilidad exclusiva de la Unidad de Informática.
	3.	No deben ser manipulados por ninguna persona sin previa autorización de la Unidad de Informática.
	4.	La ubicación del equipo de misión crítica es exclusiva de la Unidad de Informática.