

San Salvador, 25 de marzo de 2010

ACUERDO No. ISBM-PR 55/2010.- La Presidencia del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial, ISBM, CONSIDERANDO: **I)** Que por Decreto Legislativo No. 485, de fecha 22 de noviembre de 2007, publicado en el Diario Oficial No. 236, Tomo 377 del 18 de diciembre de ese mismo año, se emitió la **Ley del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial**, la cual entró en vigencia el día 1 de abril de 2008, misma fecha en la que inició sus gestiones el referido instituto. **II)** Que de conformidad al Acuerdo Ejecutivo No.118, de fecha ocho de julio de 2009, el Presidente de la República, nombró como Director Presidente del Consejo Directivo del ISBM al Profesor **RAFAEL ANTONIO COTO LÓPEZ**, de conformidad a lo que establece el Art.10 de la citada Ley. **III)** Que de conformidad al Art. 22 literal I) de Ley del ISBM, el Presidente del Consejo Directivo tendrá la atribución de "Dictar las regulaciones administrativas para el buen funcionamiento". **IV)** Que de conformidad al Art. 19 de las disposiciones de **Normas Técnicas de Control Interno emitidas por la Corte de Cuentas**, contenidas en el Decreto No.4, publicado en el Diario Oficial No.180, Tomo No. 364, de fecha 29 de septiembre de 2004, se establece que: "La máxima autoridad, los demás niveles gerenciales y de jefatura deben documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas y procedimientos de control que garanticen razonablemente el cumplimiento del sistema de control interno", asimismo el art 21 establece que: "La máxima autoridad, los demás niveles gerenciales y de jefatura deben establecer por medio de documento, las políticas y procedimientos que definan claramente la autoridad y la responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la Institución". **POR TANTO**, en uso de sus facultades, de conformidad con las disposiciones legales citadas, con la finalidad de establecer las regulaciones administrativas que los demás funcionarios y empleados del Instituto deben cumplir como parte de sus obligaciones, el Director Presidente, **ACUERDA: I) APROBAR a partir de esta fecha el MANUAL No. ISBM 03/2010 "Manual de utilización de Tecnología de Información para usuarios del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial. II) Hágase de conocimiento de los Funcionarios y Empleados del Instituto el presente Manual para su debido cumplimiento.- NOTIFÍQUESE.-**


RAFAEL ANTONIO COTO LÓPEZ
DIRECTOR PRESIDENTE



INSTITUTO SALVADOREÑO DE BIENESTAR MAGISTERIAL

ISBM

**INSTITUTO SALVADOREÑO DE
BIENESTAR MAGISTERIAL**

UNIDAD DE INFORMATICA

**MANUAL DE UTILIZACION DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN
PARA USUARIOS DEL
INSTITUTO SALVADOREÑO DE BIENESTAR MAGISTERIAL (ISBM)**



INDICE

INDICE	2
ACUERDO PRESIDENCIA	3
1. ALCANCE	4
2. LINEAMIENTOS DE UTILIZACION DE RECURSOS TECNOLÓGICOS.....	5
2.1 SERVICIO DE COMPUTADORAS PERSONALES Y EQUIPOS PERIFÉRICOS.....	5
2.2 SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO.....	8
2.3 SERVICIO DE INTERNET.....	10
2.4 SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA DE RED.....	13
3. LINEAMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO	15
3.1 SERVICIOS IDENTIFICADOS.....	15
a) Apoyo técnico de Software.....	15
b) Apoyo técnico de Hardware	16
3.2 LINEAMIENTOS DEL SERVICIO.....	18



Handwritten signature

ACUERDO PRESIDENCIA

1. ALCANCE

El presente documento sirve para dar los lineamientos generales del uso de los recursos de tecnología informática al personal del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial en sus Oficinas Centrales y Centros de Atención, así como también establece las responsabilidades de los actores involucrados en los servicios de soporte técnico informático relacionado con la funcionalidad del equipo asignado a los empleados del ISBM para el desempeño de sus funciones.

En general, los servicios de recursos tecnológicos, que el ISBM posee son:

- i. Servicio de computadoras personales y equipos periféricos.
- ii. Servicio de correo Electrónico.
- iii. Servicio de Internet
- iv. Servicio de infraestructura de red

Los recursos de tecnología informática del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial son asignados a los empleados del mismo para la exclusiva utilización en el cumplimiento de sus funciones, de acuerdo a sus necesidades en forma temporal ó definitiva. La Presidencia del ISBM, podrá disponer de estos recursos de acuerdo a las prioridades establecidas para el cumplimiento de metas institucionales, asignándolos de acuerdo a la situación de contingencia de cada momento y retirándolos cuando se compruebe que están siendo utilizados de manera negligente por el usuario que los tiene asignado ó cuando se necesiten en otra dependencia.



Handwritten signature



Handwritten signature

2. LINEAMIENTOS DE UTILIZACION DE RECURSOS TECNOLÓGICOS

2.1 Servicio de Computadoras Personales y Equipos Periféricos.

El servicio de uso de computadores personales es el que se presta para satisfacer las necesidades de equipo de los empleados para el desempeño de sus funciones.

Los lineamientos a seguir en la utilización de este tipo que equipos informáticos, son los siguientes:

- i. Los usuarios no tendrán acceso a las propiedades de mi PC, para que no puedan realizar modificaciones en el dominio de la red y tampoco en el nombre de la PC para identificarla en la red.
- ii. Los usuarios no tendrán acceso a las propiedades de Red, esta política se aplica para que los usuarios finales no tengan acceso a deshabilitar la tarjeta de red desde Windows y que no se puedan modificar las direcciones IP.
- iii. Las computadoras tendrán un papel tapiz Institucional único en todas las computadoras del ISBM.
- iv. Los usuarios no podrán ser administradores de sus equipos para asegurar que no modifiquen nada como usuarios locales, por seguridad se deshabilita el uso de herramientas de modificación del registro.
- v. Todos los periféricos, tales como: impresores, cámaras, scanners y otros equipos que requieran conexión a la computadora de trabajo de los usuarios deberán de ser instalados por la Unidad de Informática.
- vi. Los programas que podrán ser instalados en las maquinas serán definidos por la Unidad de Informática de acuerdo a su situación legal de licenciamiento e idoneidad para el trabajo desarrollado de acuerdo a las necesidades y peticiones escritas de los Jefes de Unidad, Gerentes ó Presidente.

- vii. La página predeterminada de los navegadores de Internet en todos los equipos será la página web del ISBM y aunque no tenga acceso a Internet podrá navegar en los sitios locales del ISBM. Los usuarios no deberán cambiar la página de inicio.
- viii. Los usuarios no deberán de intentar actualizar ningún componente del sistema operativo ó software instalado para evitar problemas por errores en las nuevas versiones. Este servicio deberá de ser solicitado a la Unidad de Informática.
- ix. Los usuarios podrán compartir carpetas, siempre y cuando sean carpetas de trabajo con documentos no confidenciales (documentos de uso público), y no se comparta música, juegos, películas o archivos no relacionados con las actividades laborales.
- x. Los usuarios deberán de bloquear sus computadoras cuando abandonen sus puestos de trabajo. Las computadoras serán bloqueadas automáticamente después de 5 minutos de inactividad.
- xi. El software permitido en las computadoras del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial está sujeto a las leyes de propiedad intelectual, por lo que en esta sección se describen aquellas piezas de software necesario para que un computador funcione de manera adecuada para su uso y de las cuales se tiene el respaldo legal o que es de distribución gratuita; el cual es el siguiente:
- Sistemas Operativos para estaciones de usuarios finales:
 - Microsoft Windows XP Pro y Vista.
 - Paquetes Office para estaciones de usuarios finales:
 - Word, Excel, Power Point, Outlook.
 - Acrobat Reader.
 - 7Zip,
 - Filezilla,
 - Ad-Aware,
 - Antivirus Mcaffee,
 - UltraVNC.
 - PrimoPDF



- xii. Las aplicaciones para hardware adicional deberán de ser añadidas en función de las necesidades de cada usuario, estableciendo que este es responsable de instalar sólo el software que legítimamente puede utilizar por haber adquirido la licencia de manera legal. En esta categoría entran el software necesario para administrar productos como: Cámaras digitales, webcams, scanners, agendas electrónicas y otros; los usuarios deberán de solicitar a la Unidad de Informática la instalación de este software para garantizar que el funcionamiento del nuevo dispositivo no interfiere ó es interferido por otros elementos de la red institucional.
- xiii. Podrán estar instaladas en las computadoras las aplicaciones de sistemas de información para los que tenga autorización, esto será solicitado por el Gerente ó el Jefe de Unidad.
- xiv. Los usuarios de recursos tecnológicos serán asignados a petición de sus respectivas Jefaturas ó Gerencias. Se requerirá que las peticiones para la creación de nuevos usuarios incluyan el nombre del nuevo usuario de acuerdo al DUI. No se crearán cuentas de red si no se incluyen los nombres completos. Esto es necesario para identificar de manera adecuada los nuevos usuarios y evitar la duplicidad de cuentas cuando se tienen nombres homónimos, lo cual es requisito para la funcionalidad de los servidores.
- xv. Las cuentas se crearán usando la primera inicial del primer nombre y el primer apellido completo. Si esta opción de creación de cuenta coincide con una existente, se empleará las iniciales de los dos nombres más el primer apellido u otra opción que elimine la duplicidad.
- xvi. La contraseña de todos los usuarios deberá ser de ocho caracteres como mínimo, empleando combinación de caracteres de letras y números.
- xvii. Las contraseñas de los usuarios caducarán cada 6 meses, salvo excepciones.
- xviii. El sistema recordará las últimas 5 contraseñas del usuario, las cuales no podrán ser usadas hasta que el sistema las descargue. Por esta razón, los usuarios tendrán que definir nuevas contraseñas cada vez.

- xix. El usuario podrá realizar hasta cuatro intentos de ingreso de la contraseña, si no la ingresa correctamente después de la cuarta ocasión el sistema bloqueara la cuenta por 5 minutos, pasados los cuales el usuario podrá realizar otros cuatro intentos.
- xx. Todo servicio de creación de cuentas debe ser solicitado por escrito a la Unidad de Informática.

Periódicamente se realizarán monitoreos para realizar un inventario de software para verificar el cumplimiento de los lineamientos del presente manual.

2.2 Servicio de Correo Electrónico.

El servicio de correo electrónico se refiere a la asignación de una cuenta individual de correo electrónico institucional a un usuario ó a una cuenta definida por la prestación de un servicio que el Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial proporciona y que es asignada a un individuo para su administración y que se confiere con el objetivo de agilizar la comunicación entre las personas que laboran para el Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial y puede ser también para las personas que laboran por servicios de Outsourcing en actividades encaminadas a brindar los servicios que el ISBM ofrece a sus usuarios

Los lineamientos a seguir para este servicio serán los siguientes:

- i. Las direcciones de correo de los usuarios serán:
nombre.apellido@isbm.gob.sv.
- ii. Dado que la cuenta de correo identifica de manera única a cada usuario y que a través de ella se envían y reciben mensajes que atañen sólo al propietario de la misma y que son de su entera responsabilidad; la cuenta de correo electrónico es personal e intransferible, por lo que queda estrictamente prohibido compartirla, prestarla, traspasarla o cualquier otro acto que implique dar a otros la posibilidad de uso.



- iii. Los usuarios deberán de firmar un documento en el que hagan constar que conocen estos lineamientos. Este documento se entregará en las jornadas de divulgación convocadas por la Unidad de Informática. La no asistencia a este evento después de haber sido convocado no exime al usuario de la responsabilidad de conocer y acatar este manual con sus respectivos lineamientos.
- iv. El nombre de usuario será asignado por la Unidad de Informática.
- v. El cliente de correo electrónico soportado por la Unidad de Informática es Outlook. Usuarios que requieran otro programa de correo electrónico deberán de solicitarlo a la Unidad de Informática para que evalúe la factibilidad.
- vi. El tamaño máximo del buzón de cada usuario normal es de 500 Mb ó de acuerdo a la disponibilidad de espacio y se podrán crear grupos de acuerdo a categorías de usuarios, a los cuales se les podrá incrementar el tamaño del buzón de acuerdo a disponibilidad de espacio de almacenamiento.
- vii. Los usuarios deberán de administrar el espacio asignado en el buzón del servidor, eliminando los correos antiguos ó respaldándolos en un archivo local en su computador. En caso de necesitar capacitación para esta tarea, deberán de realizar la solicitud a la Unidad de Informática.
- viii. El tamaño máximo de un mensaje de correo que puede recibir ó enviar un usuario es de 20Mb.
- ix. Los usuarios que tengan más de 400Mb en su buzón serán notificados por correo acerca de esta situación. Las cuentas que alcancen el límite asignado automáticamente dejarán de enviar y recibir correos.
- x. Se prohíbe el envío o reenvío de cartas cadena, software pirata, material obsceno o amenazante, invitaciones para integrarse a esquemas de pirámide, con intención de hacer propaganda, mensajes con motivos publicitarios, con fines lucrativos, comerciales o para negocio particular, mensajes con intención de intimidar, insultar o acosar, racismo, envío masivo de mensajes, cambiar o intentar cambiar su identidad en el envío de correos y cualquier otro tipo de correos; ninguno de estos u otros mensajes podrá utilizarse en contra de los intereses de individuos o instituciones.

- xi. Los usuarios deberán de reportar a la Unidad de Informática la recepción de correos no solicitados de cualquier parte de Internet, anunciando productos o simplemente por el hecho de molestar a los usuarios, para tomar acciones que eviten que estos correos entren en el dominio del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial. Los dominios reportados serán bloqueados para evitar correo basura generado de los mismos.
- xii. Debido a incidentes con virus informáticos, no podrán recibirse en el correo archivos anexados con extensión .exe, .bat, .mp3, .avi, .mpg, .scr, .pif, .com, .vbs, .dbx, ó .cpl por lo que, en caso de querer recibir este tipo de archivos deberán utilizarse otros medios.
- xiii. Los usuarios deberán de resolver personalmente sus problemas relacionados con su cuenta de correo a través de los servicios de soporte que presta la Unidad de Informática.
- xiv. Para el proceso de baja de la cuenta de correo, el Gerente ó Jefe de la Unidad deberá de realizar la solicitud por escrito a la Unidad de Informática anexando los datos personales de quien ocupaba la cuenta.
- xv. El Gerente ó Jefe de la Unidad deberá de notificar por escrito cuando un usuario deje la institución, al menos con un (1) día de anticipación para deshabilitar los permisos de uso de los servicios de correo y otros sistemas que la persona utilizaba. El mal uso de estos recursos después de que el usuario abandone la institución será responsabilidad del superior que no haya notificado.
- xvi. El ISBM se reserva el derecho de cambiar estos lineamientos sin previa notificación.

2.3 Servicio de INTERNET.

INTERNET es una red mundial de computadoras que contiene millones de páginas de información las cuales son servidas a los usuarios del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial a través de un enlace de datos a INTERNET que permite además, que el ISBM tenga presencia en la red, a través de la publicación del sitio WEB institucional y adicionales necesarios de acuerdo a los requerimientos del Instituto.



RF

Los lineamientos a seguir para el uso de Internet son los siguientes:

- i. El servicio de INTERNET para un usuario deberá de ser solicitado por escrito por el Gerente ó Jefe de Unidad a la Unidad de Informática.
- ii. Los usuarios deberán de firmar un documento en el que hagan constar que conocen estos lineamientos y que están conscientes de que el uso del servicio de INTERNET será monitoreado y auditado en cualquier momento para garantizar el buen uso de los recursos.
- iii. Los usuarios del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial deben de utilizar INTERNET para el mejor cumplimiento de sus funciones, en los casos en que se necesite recurrir a fuentes de información en este medio ó acceder a sitios de instituciones con las que se tienen relaciones de trabajo. La activación del servicio de INTERNET para un usuario no implica el permiso para dejar de hacer sus funciones por utilizar este recurso, que es asignado sólo para ser utilizado en los casos en que sea necesario. Los empleados no deben tener ninguna expectativa de privacidad en cualquier cosa que creen, almacenen, envíen o reciban con el uso del servicio de INTERNET del ISBM.
- iv. Los usuarios del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial son responsables de no visualizar, para fines personales, ni de entretenimiento páginas de INTERNET. Esta visualización es monitoreada automáticamente por el software de acceso a INTERNET, por lo que la Unidad de Informática podrá a petición de un Gerente ó Jefe de Unidad emitir un listado de los sitios visitados por un usuario para su correspondiente auditoria.
- v. Los servicios de INTERNET del ISBM no se pueden utilizar para diseminar, ver o almacenar los anuncios comerciales o personales, solicitudes, promociones, código destructivo, virus, programas troyanos, o cualquier otro material no autorizado.
- vi. Los usuarios son siempre responsables del uso profesional, ético y legal de los servicios de INTERNET.
- vii. Los usuarios no pueden copiar ilegalmente el material protegido bajo ley de fomento y protección a la propiedad intelectual o poner ese material a disposición de otros para ser copiado. Los usuarios son responsables del

cumplimiento de la ley antes mencionada y las licencias aplicables al software, archivos, gráficos, documentos, mensajes y al otro material que se pueda descargar o copiar.

- viii. Salvo que esté expresamente autorizado para hacerlo, se prohíbe al usuario de enviar, transmitir, o distribuir de otra manera la información propietaria, los datos, o cualquier otra información confidencial perteneciente al ISBM. La difusión desautorizada de tal material puede dar lugar a la acción disciplinaria severa así como sanciones civiles y penales substanciales que manda la ley.
- ix. Los usuarios deberán de evitar utilizar servicios de INTERNET que consuman grandes anchos de banda de la red. El usuario no debe realizar deliberadamente actos que inutilicen los recursos de la red o monopolicen los recursos en exclusión de otros. Estos actos incluyen, pero no se limitan a: pasar cantidades excesivas de tiempo en el Internet, jugar en línea, conectarse a grupos de charla en línea, subir o descargar archivos voluminosos, acceder a sistemas de flujo de archivos de audio y/o video, o de otra manera crear cargas innecesarias en el tráfico de la red asociado a las aplicaciones no relacionadas a sus funciones en el ISBM.
- x. Los usuarios nunca deben descargar archivos del Internet, aceptar los adjuntos de correo electrónico de extraños, utilizar discos de fuentes externas al ISBM, sin la exploración del material con el software antivirus aprobado por el ISBM. Cualquier comportamiento anormal a partir del uso de servicios de INTERNET deberá de notificarse a la Unidad de Informática inmediatamente.
- xi. El Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial utilizará el software necesario que le permita identificar y bloquear el acceso a los sitios de Internet que contengan material que atente contra las buenas costumbres y la moral u otros que se juzgue sean inapropiados en el lugar de trabajo, por lo que algunos sitios web serán inaccesibles. En el caso de que este software bloquee por error un sitio que es importante para el desarrollo de las funciones, el usuario deberá de solicitar a la Unidad de Informática la habilitación del sitio. Esta solicitud será sometida a un estudio y de comprobarse que el sitio solicitado es acorde a las funciones será rehabilitado.



2.4 Servicio de Infraestructura de Red.

El ISBM posee una infraestructura física de red instalada en el Edificio de la Caja Mutual, Calle Guadalupe y Boulevard Dr. Hector Silva, No. 156; las oficinas descentralizadas para poder prestar los servicios de conectividad a los sistemas de información que la institución necesita para el logro de su misión, Anualmente contratará los servicios de enlaces de comunicación a los proveedores de los mismos para poder interconectar todas las oficinas estratégicas que necesitan esos servicios.

Los lineamientos a seguir para el uso de la Infraestructura de Red son los siguientes:

Requerimientos del equipo

Para poder conectar un equipo a la red, debe tener las capacidades mínimas de acuerdo a las necesidades de procesamiento establecidas por los sistemas de información que implementa la Unidad de Informática.

Requerimientos eléctricos

Para que un equipo pueda funcionar conectado a la red necesita de una instalación eléctrica apropiada, por lo que debe considerarse los costos de modificación de la red eléctrica para las modificaciones de la red.

Requerimientos de planificación

Cada unidad deberá de planificar las modificaciones que necesitara a futuro y deberá de solicitar a la Unidad de Informática equipo necesario para el desarrollo de sus funciones y a la instancia administrativa correspondiente los aspectos relacionados a nuevas instalaciones eléctricas, cambios de ubicación y otros.

Modificación de la red local

Si alguna unidad necesita cambios de ubicación física, dichos cambios deberán de planificarse con la Unidad de Informática para que ésta cree las especificaciones técnicas de las modificaciones de la red si es necesario, tanto de una red alámbrica ó de una red inalámbrica.

Nuevas tecnologías de red

La Unidad de Informática a través de la administración de infraestructura tecnológica, se encargará de buscar las tecnologías que mejor se adapten al entorno de ISBM para poder brindar la conectividad necesitada por los usuarios.

Acceso a la red

El acceso a la red será controlado por la administración de red y la administración del firewall. Los accesos serán autorizados a través de solicitud escrita del jefe inmediato del usuario que necesita el servicio (memorándum interno o correo electrónico), Los accesos al medio de transmisión de datos son gestionados por la administración de redes. Los accesos a las aplicaciones serán gestionados por la administración de las aplicaciones y si es necesario por la administración del equipo de seguridad.

Bloqueo del acceso.

Por defecto todos los servicios de red están bloqueados y se habilitarán los necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas y para atender las necesidades de conexión a los sistemas autorizadas por los jefes inmediatos de los usuarios.

Administración de los equipos de red

La Administración de los equipos de red, es responsabilidad única de la Unidad de Informática y se prohíbe que personal ajeno a esta Unidad se conecte o intente violentar la seguridad de tales equipos para aprovecharse de los recursos de manera no autorizada. Si se detecta que alguien ha tratado de conectarse sin autorización a la red, será reportado a la instancia correspondiente para la determinación de la sanción de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo del Instituto, en lo relativo a sanciones administrativas y las que apliquen al caso, por ejemplo la reposición del bien, responsabilidad penal si la hubiere u otros.



Segmentación de red.

La Unidad de Informática a través del técnico respectivo, segmentará o particionará la red con el objetivo de aprovechar mejor los recursos de los equipos activos de red y mejorar la seguridad informática de las unidades administrativas. En este sentido todos los equipos pertenecerán a una fracción lógica de la red, que deberá de modificarse en caso de que se mueva el equipo o el usuario de lugar físico si fuera necesario, por lo que deberá de notificarse a la Unidad de Informática con al menos un día de anticipación dicho movimiento para configurar anticipadamente la red y evitar retrasos en las funciones de los usuarios.

3. LINEAMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO

3.1 Servicios Identificados

a) Apoyo técnico de Software

Configuración: Apoyo en la configuración de impresores, software de navegación, clientes de correo electrónico, y cuentas de usuario

- Colas de Impresión
- Navegación en Internet
- Cuentas de correo electrónico
- Usuario de red

Instalación. Instalación de las siguientes aplicaciones:

- Sistema Operativo
- Programas de Ofimática (Word, Excell, PowerPoint)
- Antivirus
- Compresor de archivos

Asistencia en el uso de Recursos: Apoyar a los usuarios para que hagan mejor uso de los recursos y servicios disponibles:

- Ofimática (Word, Excell, PowerPoint)
- Antivirus
- Compresor de archivos
- Impresoras o configuración de impresoras
- Navegación de Internet
- Correo electrónico
- Uso de los recursos compartidos de red

Almacenamiento y respaldos de información y datos.

Apoyar en la forma de resguardar la información, mediante las siguientes actividades:

- Escasez de espacio para almacenamiento
- Asistencia para crear respaldos
- Asistencia para recuperar los datos de los respaldos
- Perdida de información

Otros. Asistir a los usuarios en la operación de sus equipos, mediante el mejor entendimiento de las causas que originan los siguientes estados:

- Lentitud de la operación de la computadora en general (rendimiento)
- Lentitud en la impresión de documentos
- Mala calidad de la impresión de documentos
- Lentitud de operación de aplicaciones

b) Apoyo técnico de Hardware

Encendido y apagado. Como usar el equipo.

- monitor
- CPU
- impresor
- UPS



Handwritten signature.

- Scanner
- Regulador de Voltaje

Fallas. Apoyo en la atención de mal funcionamiento

- monitor
- CPU
- impresor
- UPS
- Scanner
- Regulador de Voltaje
- Teclado
- Mouse
- CD ROM
- red

Traslados de equipo informático. Apoyo en la movilidad de las actividades.

- Funcionando
- Para reparación
- Prestamos entre unidades
- Almacenamiento bodega

Instalación de equipos informáticos. Atender de acuerdo a las necesidades específicas de los equipos a utilizar.

- Computadoras personales
- Equipo de proyección
- Accesorios nuevos para computadora

Sustitución de partes de equipo informático. Diagnostico, y solución de problemas con los componentes de los equipos asignados.

- Cpu
- CDROM
- CD Writer

- HDD
- Floppy Disk
- Impresores
- Monitor
- Teclado
- Mouse
- Tarjeta de video
- Tarjeta de red
- Cables de red
- Parlantes
- Otras tarjetas
- Kit de mantenimiento

Red. Apoyo en las necesidades de comunicación institucionales.

- Problemas de acceso a la red
- Problemas de lentitud de servicio de correo, Internet
- Reparación de puntos de red
- Reubicación de puntos de red
- Solicitud de necesidades de mas puntos de red

3.2 Lineamientos del servicio

Los servicios a ser brindados en la función de Soporte Técnico, son los indicados y anteriormente descritos.

Como los servicios de la unidad deben evolucionar con las necesidades de los usuarios, la lista anterior será dinámica, y puede cambiar por las siguientes causas:

- Sugerencia de usuarios
- Decisión de la Unidad de Informática en coordinación con la Presidencia.
- Sugerencia de Gerentes ó Jefes de Unidad



Los actores del servicio de soporte técnico son:

1. Usuarios: Quienes necesitan el servicio
2. Técnico: Es el encargado de atender al usuario.
3. Administrador del servicio: Es el que establece las prioridades de las solicitudes de servicio.
4. Empresa proveedora de servicio de mantenimiento (en el caso de garantías ó de Mantenimiento de Elementos Críticos).

La Unidad de Informática a través del Técnico de Soporte Informático es el encargado de prestar los servicios de Soporte de Tecnología de Información. La forma de prestación de servicios define el procedimiento que deben seguir los usuarios para requerir servicio.

El servicio de soporte técnico se realiza en base a la orden de llegada de los requerimientos, siendo esto alterado sólo por peticiones de urgencia realizadas por Presidencia, Gerentes ó Jefes de Unidad.

El procedimiento a seguir es el siguiente:

1. Hacer la solicitud de servicio a través de los siguientes medios:
 - a. Llamada telefónica al teléfono directo ó extensión asignada a la Unidad de Informática.
 - b. A través de correo electrónico al contacto: soporte.informatico@isbm.gob.sv
2. La Unidad de Informática programará la atención del requerimiento.
3. Un técnico informático será designado para atender el servicio.
4. Después de finalizado el servicio de manera satisfactoria, se cerrará el caso.

Condiciones Generales para los Usuarios:

- Cumplir con lo dispuesto en el presente manual del ISBM.
- Hacer su solicitud de servicio por los canales indicados en los procedimientos de Usuarios.
- Solicitar ayuda para solución de problemas reales, describiendo la situación para la que solicita ayuda de la manera más extensa posible.
- No se consideran como solicitudes validas las realizadas de manera verbal en los pasillos, en los lugares donde se encuentren los técnicos realizando actividades de soporte.
- Las argumentaciones para lograr cambios de prioridad en las solicitudes de servicio quedaran registradas. Si se determina la falsedad en la argumentación se hará del conocimiento del jefe inmediato la acción realizada por su subalterno.
- No se atenderán las solicitudes de servicio de tipo personal que no estén relacionadas con el puesto y el equipo designado por el ISBM.
- Respalda la información del equipo asignado con la ayuda de la Unidad de Informática.

Condiciones Generales para los Técnicos

Los técnicos del ISBM tendrán las obligaciones siguientes:

- Atender las asignaciones de servicio realizadas por el responsable.
- Hacer el diagnostico real de la solicitud de servicio asignada
- Registrar los servicios realizados.
- Observar buenas costumbres y modales en la atención a los usuarios
- Tratar de analizar el entorno del usuario para sugerir actividades que permitan hacer acciones preventivas.
- Notificar al usuario que las solicitudes verbales no serán atendidas.

Los técnicos del ISBM tendrán las Responsabilidades siguientes:

- De solicitar la colaboración del usuario para identificación de la situación que origina su solicitud de servicio.



- Explicarle al usuario el origen del problema y como prevenirlo
- Capacitar al usuario en el buen uso del equipo, según la solicitud de servicio.

Responsabilidades de Empresas de Servicio (si hubiere ó existiere)

Generales

1. Designar el contacto oficial para la coordinación y resolución de controversias surgidas del servicio, y notificarlo por nota escrita a la Unidad de Informática.
2. Coordinar con el Jefe de la Unidad de Informática, el calendario de mantenimiento de elementos críticos.
3. Cumplir con el calendario de mantenimiento.
4. Organizar y capacitar adecuadamente a los técnicos que proporcionaran el servicio de mantenimiento, acerca de los compromisos adquiridos por la empresa con el ISBM, según el contrato de servicio.
5. Proporcionar la lista de Técnicos que efectuaran el servicio de mantenimiento.
6. Presentar las muestras de los insumos a utilizar en la prestación de servicios, al Técnico de Soporte Informático del ISBM para su revisión.
7. Cumplir con las obligaciones adquiridas en el contrato de mantenimiento de programas ó de equipo, según sea el caso.

Del personal en campo

1. Observar buenas relaciones personales con los usuarios del servicio
2. Presentarse vestidos adecuadamente para las actividades a realizar.
3. Llenar los formularios con la información completa de los equipos bajo cobertura de servicio, con letra legible de preferencia molde tipo imprenta, del formulario se necesitará una copia para que sea guardada en la Unidad de Informática del ISBM.
4. Presentarse a la hora de inicio de actividades acordada y retirarse antes de la hora de finalización de actividades de la unidad atendida.