

 <p>INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA I.S.N.A.</p>	<p>DOCUMENTO DE CALIDAD PROCEDIMIENTO</p>	<p>Documento: PRD.IF. 101 Versión: 05 Página 1 de 3</p>
<p>Título: Procedimiento - Prestación de Servicios de Sistemas de Información.</p>		

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Descripción de los diferentes servicios que presta los Sistemas de Información a sus usuarios del ISNA.

2. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2000 – Sistemas de Gestión de la Calidad.

PRD.GC.000 – Sistema de Normalización – Directrices PRD.GC.001 – Sistemas de Normalización – Implantación, distribución, revisión, y control de documentos.

DOC.GC.000 – Glosario – Términos de Referencia

3. DEFINICIONES

Para este procedimiento se aplican todas las definiciones contenidas en el DOC.GC.000

4. RESPONSABILIDADES

La jefatura de la Unidad de Tecnología e Informática es responsable de la coordinación, valoración y autorización de todos aquellos trámites administrativos y técnicos que se ejecuten para la institución. Además de generar los reportes FOR.IF.103 “Reporte de Control de Servicios Técnicos”, FOR.IF.104 “Reporte de Asignaciones a Técnicos”, FOR.IF.105 “Reporte de Solicitudes por Centro de Costos”, FOR.IF.106 “Reporte de Horas por Técnico”, FOR.IF.107 “Reporte de Detalle de Solicitudes” y el FOR.IF.122 “Informe Trimestral de Actividades de Servicios Informáticos” todos los antes descritos generados en forma electrónica a través del Sistema Administrativo (SIAD) así como también el FOR.IF.119 “Informe Mensual de Incumplimiento de Actividades Rutinarias” y FOR.IF.120 “Distribución Mensual de Trabajo de Actividades Rutinarias” todos los arriba descritos en forma mensual a efecto de verificar y dar seguimiento al desarrollo de las actividades.

Los administradores(as) de Sistemas y Coordinador de Soporte Técnico son responsables de coordinar, verificar y ejecutar todas aquellas actividades propias de su área.

Los técnicos informáticos son responsables de ejecutar y apoyar a los coordinadores y/o administrador(as) de Sistema a que correspondan de acuerdo a sus funciones específicas evitando así duplicidad de esfuerzos.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Elaborado por:	Visto Bueno :	Aprobado:	Fecha inicial:	Fecha de Revisión:
				<p>28 SEP 2012</p>

	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA I.S.N.A.	DOCUMENTO DE CALIDAD PROCEDIMIENTO	Documento: PRD.IF. 101 Versión: 05 Página 2 de 3
Título: Procedimiento - Prestación de Servicios de Sistemas de Información.			

Este proceso se inicia con la recepción de solicitud a través del sistema SIAD, siendo responsabilidad de la jefatura o persona designada de la Unidad de Tecnología e Informática, para su clasificación y asignación al área respectiva.

De acuerdo al tipo de solicitud es asignada a los administradores de los Sistemas ya sean Sistema Administrativo (SIAD), Sistema de Información Para la Infancia (SIPI), Organización Proyectos y Documentos (OPD), quienes son responsables de la verificación del buen funcionamiento de los sistemas; de acuerdo al tipo de solicitud si es de Red Institucional (Servidores) se ejecutara en base al **ITR.IF.105 “: Mantenimiento de Usuarios en la Red”**, **ITR.IF.106 “Mantenimiento de Correo Interno”**, **ITR.IF.107 “Mantenimiento de Usuarios de Acceso a Internet”**

Si es de Mantenimiento de la Base de Datos se ejecutara en base al **ITR.IF.109 “Restauración de Base Datos”**, **ITR.IF.110 “Mantenimiento y/o Corrección de Registros en Base de Datos”**, **ITR.IF.113 “Restauración de Copias del Sistema”**, **ITR.IF.114 “Modificación al Diseño y/o Estructura de la Base de Datos”**, para la Instalación o Modificación de Aplicación al Sistema se ejecutara en base al **ITR.IF.115 “Mantenimiento de Usuarios al Sistema”**, **ITR.IF.117 “Nueva Instalación del Sistema”**, **ITR.IF.118 “Modificaciones del Sistema”** o si es de Asesoría Técnica sobre Sistemas de Información se ejecutara en base al **ITR.IF.121 “Asesoría Técnica sobre Sistemas de Información”**, seleccionándose el que corresponda a la solicitud.

Dándose por finalizada la actividad con el llenado del **FOR.IF.101 “Solicitud Servicios Sistemas Informáticos”** debidamente firmado por el solicitante. En el caso de las solicitudes de las delegaciones, hogares y centros estas serán firmadas por el Jefe de Unidad de Tecnología e Informática.

Los Administradores de Sistemas, Coordinador de Soporte Técnico y Técnicos Informáticos registran el resultado del servicio en el Modulo de Servicios Informáticos del Sistema SIAD.

En los casos que la solicitud corresponda a Soporte Informático nos remitimos al **PC.IF.100 “Soporte Informático”**. Para su debida ejecución y cumplimiento de la tarea asignada.

Con referente a la instalación de un software este deberá ser acompañado por una capacitación del mismo, dicha capacitación será solicitada por el usuario interesado a su Unidad, Departamento o Subdirección respectiva para tal efecto; en dicho caso corresponderá a la Unidad de Tecnología e Informática solamente la instalación del software requerido.

Con respecto a los documentos ya sean estos manuales ó instructivos relacionados con los sistemas de información que son proporcionados a los usuarios del ISNA y el **DOC.IF.118 “Reglamento de Uso de Recursos Informático del ISNA”**, que es proporcionado a los Jefes de Subdirecciones, Departamentos, Unidades y Delegaciones del ISNA serán controlados a través del **FOR.IF.115 “Control de Manuales e Instructivos de Usuarios de los Sistemas de Información”**.

La jefatura de la Unidad de Tecnología e Informática es responsable de la coordinación, valoración y autorización de todos aquellos trámites administrativos y técnicos que se ejecuten para la institución. Además de generar los reportes **FOR.IF.103 “Reporte de**



Control de Servicios Técnicos”, FOR.IF.104 “Reporte de Asignaciones a Técnicos”, FOR.IF.105 “Reporte de Solicitudes por Centro de Costos”, FOR.IF.106 “Reporte de Horas por Técnico”, FOR.IF.107 “Reporte de Detalle de Solicitudes” y el FOR.IF.122 “Informe Trimestral de Actividades de Servicios Informáticos” todos los antes descritos generados en forma electrónica a través del Sistema Administrativo (SIAD) así como también el FOR.IF.119 “Informe Mensual de Incumplimiento de Actividades Rutinarias” y FOR.IF.120 “Distribución Mensual de Trabajo de Actividades Rutinarias” todos los arriba descritos en forma mensual a efecto de verificar y dar seguimiento al desarrollo de las actividades.

6. REGISTROS

REGISTRO	INSTANCIA	CODIGO
SOLICITUD SERVICIOS SISTEMAS INFORMATICOS	UNIDAD DE TECNOLOGIA E INFORMATICA	FOR.IF.101
REPORTE DE CONTROL DE SERVICIOS TÉCNICOS	UNIDAD DE TECNOLOGIA E INFORMATICA	FOR.IF.103
REPORTE DE ASIGNACIONES A TÉCNICOS	UNIDAD DE TECNOLOGIA E INFORMATICA	FOR.IF.104
REPORTE DE SOLICITUDES POR CENTRO DE COSTOS	UNIDAD DE TECNOLOGIA E INFORMATICA	FOR.IF.105
REPORTE DE HORAS POR TÉCNICO	UNIDAD DE TECNOLOGIA E INFORMATICA	FOR.IF.106
REPORTE DE DETALLE DE SOLICITUDES	UNIDAD DE TECNOLOGIA E INFORMATICA	FOR.IF.107
CONTROL DE MANUALES, INSTRUCTIVOS E INFORMES PERIÓDICOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	UNIDAD DE TECNOLOGIA E INFORMATICA	FOR.IF.115
INFORME MENSUAL DE INCUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES RUTINARIAS	UNIDAD DE TECNOLOGIA E INFORMATICA	FOR.IF.119
DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE TRABAJO DE ACTIVIDADES RUTINARIAS	UNIDAD DE TECNOLOGIA E INFORMATICA	FOR.IF.120
INFORME TRIMESTRAL DE ACTIVIDADES DE SERVICIOS INFORMATICOS	UNIDAD DE TECNOLOGIA E INFORMATICA	FOR.IF.122

7. ANEXOS

Todos los registros mencionados en este documento se encuentran agregados en el mismo punto de consulta, según el **FOR.GC.035 Lista de documentos en carpeta.**