

CÓDIGO 280 310

**PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS
INFORMÁTICOS**

AUTORIZADO:



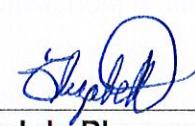
Gerente de Operaciones y Tecnología

**RESPONSABLE DEL
PROCESO/SUBPROCESO:**



Jefe de Informática.

REVISADO:



Jefe de Unidad de Planeación y Desarrollo
Estratégico.

Fecha de creación: 06 de Diciembre de 2006
Fecha de última modificación: 15 de Noviembre de 2013
Fecha de vigencia: 15 de Noviembre de 2013
Versión: 01



PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

INDICE

No. Página

I. GENERALIDADES	3
1. Introducción	3
2. Objetivos	3
3. Alcance	4
4. Definiciones	4
II. RESPONSABILIDADES	4
III. POLITICAS	7
1. General	7
2. Específicas	7
IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	8
V. PROCEDIMIENTOS.....	9
1. Atención de solicitud de préstamo de equipo informático y/o periféricos.....	9
2. Seguimiento a mantenimiento preventivo.....	11
3. Mesa de servicio	13
VI. MODIFICACIONES REALIZADAS	14
VII. ANEXOS	15

Fecha de última modificación: 15 de Noviembre de 2013
Fecha de vigencia: 15 de Noviembre de 2013

2

AUTORIZADO POR:
Gerente de Operaciones y Tecnología



PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

I. GENERALIDADES

1. Introducción

El presente instrumento normativo contiene los lineamientos y los procedimientos para la realización de la administración de servicios informáticos de la Lotería Nacional de Beneficencia de El Salvador (LNB).

Para efectos de este instrumento y de todos los documentos normativos que se definan en la Lotería Nacional de Beneficencia se le denominará "Lotería" o "LNB".

2. Objetivos

General

Establecer las políticas y procedimientos para la administración de los servicios informáticos.

Específicos

- a) Establecer los procedimientos para el préstamo y devolución del equipo informático y/o periféricos.
- b) Establecer los procedimientos para el servicio de mantenimiento preventivo de equipo informático de oficina y agencias.
- c) Establecer los procedimientos para brindar el servicio de mesa de ayuda, cuando el usuario lo solicite.



Fecha de última modificación: 15 de Noviembre de 2013
Fecha de vigencia: 15 de Noviembre de 2013



AUTORIZADO POR:
Gerente de Operaciones y Tecnología
DE
PRESIDENCIA

PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

3. Alcance

Este instrumento normativo aplica a toda la estructura organizativa de la Lotería.

4. Definiciones

a) Mesa de Servicio

Es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias informáticas de manera integral.

b) Encargado de mesa de servicio

Persona encargada de evaluar las solicitudes de servicio de los usuarios para asignar al personal técnico informático que atenderá la solicitud.

II. RESPONSABILIDADES

1. Del Jefe de Planeación y Desarrollo Estratégico

- a) Administrar y Custodiar los instrumentos normativos institucionales conforme a lo establecido.
- b) Facilitar mecanismos a los responsables de procesos para crear, modificar, aprobar, eliminar e implementar los instrumentos normativos, formatos y registros necesarios de los procesos de trabajo bajo su responsabilidad.
- c) Supervisar la incorporación de los estándares en cada instrumento normativo, cada vez que se realice una actualización de los procesos de trabajo.



PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

2. De los Técnicos de Planeación y Desarrollo Estratégico

- a) Apoyar la Administración y custodia de los instrumentos normativos de la Lotería.
- b) Asegurar que los controles definidos para la Administración de los instrumentos normativos de la Institución, se encuentren actualizados.
- c) Apoyar la elaboración de los instrumentos normativos.
- d) Revisar y enriquecer las solicitudes para crear, modificar, aprobar, eliminar e implementar los instrumentos normativos y registros de un proceso de trabajo de acuerdo a la solicitud del responsable del proceso.
- e) Asegurar y verificar que cada vez que un documento es actualizado, se incluyan los estándares definidos.
- f) Realizar la gestión de autorización de los instrumentos normativos, con las instancias definidas y los tiempos establecidos.
- g) Realizar la publicación oportuna de los instrumentos normativos aprobados.

3. Del Gerente/Jefe y Responsable del Proceso

- a) Solicitar, a través del formato "*Solicitud de mejora al proceso de trabajo*" (F-800-01) a la Unidad de Planeación y Desarrollo Estratégico, apoyo para crear, modificar, aprobar, eliminar e implementar los instrumentos normativos y registros según la necesidad.
- b) Definir el contenido y participar activamente en la elaboración de los instrumentos normativos bajo su responsabilidad.
- c) Realizar la divulgación e implementación de lo normado en el instrumento normativo bajo su responsabilidad.
- d) Solicitar el apoyo a la Unidad de Planeación y Desarrollo Estratégico para



PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

ejecutar la capacitación de los instrumentos normativos aprobados.

- e) Asegurarse que los instrumentos normativos utilizados en el proceso bajo su responsabilidad sean los vigentes.
- f) Establecer la forma de monitorear y controlar la ejecución del proceso para tomar acciones preventivas y correctivas oportunamente.
- g) Dar cumplimiento a lo establecido en éste instrumento normativo, coordinando con los involucrados en el proceso.
- h) Informar a la Unidad de Planeación y Desarrollo Estratégico, los instrumentos normativos externos que impactan en sus procesos de trabajo para que éstos sean incluidos en los controles institucionales correspondientes.

4. Del Personal de la Gerencia/Departamento/Sección y los involucrados descritos en los instrumentos normativos.

- a) Participar en la divulgación y capacitación que se imparta relacionada a las mejoras del proceso de trabajo al cual pertenece o los relacionados a éste.
- b) Utilizar la información institucional relacionada a los procesos de trabajo únicamente para el beneficio de la Institución y para el cumplimiento de las tareas asignadas.
- c) Guardar la confidencialidad con la normativa e información que conozcan por razón de su cargo.

5. De las Instancias de autorización de los instrumentos normativos.

Cada responsable de autorizar la creación o actualización de instrumentos normativos y registros, debe autorizar el instrumento normativo conforme a lo normado en este documento, debiendo revisar que lo descrito en el documento



PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

regule lo que se realiza en la actualidad, verificando su lógica funcional de todo su contenido.

III. POLITICAS

1. General

- a) El Jefe de Planeación y Desarrollo Estratégico, previa a su firma de revisión en los diferentes instrumentos normativos, podrá sugerir los ajustes que considere conveniente de forma coordinada con los responsables de procesos y todas las instancias involucradas.

2. Específicas

- a) Para el préstamo de equipos informáticos y/o periféricos se debe realizar mediante el formulario "Equipo Informático y/o Periféricos" (F-280-01).
- b) Para realizar una prórroga del uso de equipo informático y/o periféricos, se debe de solicitar al usuario que llene en el formulario "Equipo Informático y/o Periféricos" (F-280-01) que entrego en la parte de prórroga para que se pueda hacerse efectiva.
- c) El retorno de los equipos informáticos y/o periféricos se debe verificar que este completo, buen estado y corroborar la fecha en que se tiene que entregar para firmar de conformidad.
- d) La programación de los mantenimientos preventivos debe de efectuarse en coordinación con el proveedor del servicio; para definir la mecánica y participación de Informática en el seguimiento.
- e) A las Gerencias/Unidades a las cuales les corresponde mantenimiento de



PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

- equipo se debe informar el día y la hora en que se efectuará el mantenimiento
- f) La información que presenta al técnico de mantenimiento debe de ser verificada si es congruente contra la programación anual de mantenimiento preventivo, presentada al proveedor.
 - g) Para brindar el servicio de Soporte técnico se debe recibir la información mediante el formulario "Solicitud de Soporte Técnico" (F-280-003).
 - h) En base diagnóstico se debe brindar la solución más factible e informar de los avances a Jefe de Informática y al usuario.

IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1. Normativa interna

- a) Ley y Reglamento de la Lotería Nacional de Beneficencia.
- b) Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Especifica de la Lotería Nacional de Beneficencia (NTCIE).
- c) Código de Ética de la LNB.
- d) Manual para la administración y custodia de instrumentos normativos.
- e) Manual para el control de registros.

2. Normativa externa

- a) Ley de Ética Gubernamental.

Fecha de última modificación: 15 de Noviembre de 2013
Fecha de vigencia: 15 de Noviembre de 2013

8

AUTORIZADO POR:
Gerente de Operaciones y Tecnología



PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

V. PROCEDIMIENTOS

1. Atención de solicitud de préstamo de equipo informático y/o periféricos.

Responsable	Paso	Actividad
Asistente de Gerencia de Operaciones y Tecnología.	1.	<p>Recibe solicitud de "Equipo Informático y/o Periféricos" (F-280-01), con copia al jefe de informática.</p> <p><i>Nota: Equipo de Informática será: Laptop, CPU, Monitor. Periféricos será: Proyector, UPS, Teclado, Mouse, USB, Tarjeta Wireless, CD-Rom Externo, Quemador DVD, Quemador CD, Lector de Códigos de Barra, Impresor, entre otros.</i></p>
	2.	Verifica que el equipo solicitado esté disponible en la fecha requerida.
	3.	<p>Reserva el equipo en fecha y hora señalada en la solicitud en formato "Control y Seguimiento a Prestamos de Equipo Informático y Periféricos" (F-280-02), imprime formulario y archiva en "Pendientes de Entrega".</p> <p><i>Nota: Cuando no existe equipo disponible Comunicar al usuario solicitante que el Equipo no está disponible para la fecha que lo requiere.</i></p>
	4.	Archiva formulario "Solicitud de Préstamo de Equipo Informático y/o Periféricos" (F-280-01), hasta el momento en que se recibe el equipo, de acuerdo al plazo de préstamo.
	5.	Da seguimiento a los equipos informáticos y/o periféricos en formato "Control y Seguimiento a préstamos de equipo informático y periféricos" (F-280-02)
	6.	<p>Procede a realizar los siguientes pasos cuando el solicitante desea utilizar más tiempo el equipo:</p> <p>a) Solicita a usuario que firme en el formulario "Equipo Informático y/o</p>



PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

Responsable	Paso	Actividad
		<p><i>Periféricos” (F-280-01), a través del cual se solicitó el equipo, en la parte correspondiente a la prórroga, para respaldar y hacer efectiva la misma. En “Observaciones” se coloca las fechas solicitadas para la prórroga del plazo del préstamo.</i></p> <p>b) Hace las modificaciones en las fechas del préstamo en el formato <i>“Control y Seguimiento a préstamos de equipo informático y periféricos” (F-280-02)</i></p> <p><i>Nota: Cuando no exista disponibilidad del equipo, informar al solicitante.</i></p>
	7.	<p>Procede a realizar los siguientes pasos cuando se hace el retorno del equipo informático y/o periféricos:</p> <p>a) Recibe el equipo informático y/o periférico</p> <p>b) Verifica que esté completo y en buen estado.</p> <p>c) Corroborar la fecha de devolución y firma de conformidad.</p> <p>d) Archiva formulario <i>“Solicitud de Préstamo de Equipo Informático y/o Periféricos” (F-280-01)</i> para antecedentes de registro.</p>
	8.	Fin.



Fecha de última modificación: 15 de Noviembre de 2013
Fecha de vigencia: 15 de Noviembre de 2013



AUTORIZADO POR:
Gerente de Operaciones y Tecnología



PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

2. Seguimiento a mantenimiento preventivo.

Responsable	Paso	Actividad
Técnico de Soporte Informático	1.	Actualiza inventario de equipo informático que recibirá mantenimiento preventivo, teniendo en consideración los equipos que ya no poseen garantía de fábrica.
	2.	Efectúa la programación de los mantenimientos preventivos, coordinándose con el proveedor del servicio; definiendo asimismo la mecánica y participación de Informática en el seguimiento. <i>Nota: Cada vez que se firme un nuevo contrato de mantenimiento preventivo, se deberá de elaborar una programación. La programación será de acuerdo al tipo y cantidad de equipo.</i>
	3.	Presenta programación a Jefe de Informática para consideraciones.
Jefe de Informática	4.	Verifica programación de mantenimiento, según inventario actualizado de equipo que ya no posee garantía. <i>Nota: Al incluir otras consideraciones se devuelve a Técnico de soporte Informático para que haga las modificaciones correspondientes, ya hechas las modificaciones por el técnico de soporte informático, repetir paso 4.</i>
	5.	Informa que está de acuerdo con la programación y solicita que se remita a Proveedor responsable de servicio
Técnico de soporte informático	6.	Remite programación a proveedor contratado para dar el mantenimiento preventivo al equipo informático.
	7.	Comunica a las Gerencias/Unidades a las cuales les corresponde mantenimiento de equipo, el día y la hora en que se efectuará el mantenimiento; solicitando su colaboración para que el personal responsable del equipo, facilite



PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

Responsable	Paso	Actividad
		el mismo para llevar a cabo el servicio. <i>Nota: Al menos dos días hábiles a la fecha que corresponde el mantenimiento preventivo de acuerdo a la programación definida.</i>
	8.	Recibe del responsable de mantenimiento: copia de cada una de las bitácoras firmadas por el usuario, inventario del equipo informático al cual se le dio mantenimiento y detalle del equipo al cual se le cambiaron piezas durante el mantenimiento.
	9.	Verifica si es congruente la información que presenta al técnico de mantenimiento contra la programación anual de mantenimiento preventivo, presentada al proveedor. <i>Nota: Al no ser correcta la información devuelve a Técnico responsable del mantenimiento para que revise y efectúe las modificaciones pertinentes al informe y repetir paso 9.</i>
	10.	Firma el informe de conformidad del servicio, para que proceda al trámite de pago.
	11.	Fin.



Fecha de última modificación: 15 de Noviembre de 2013
Fecha de vigencia: 15 de Noviembre de 2013



AUTORIZADO POR:
Gerente de Operaciones y Tecnología



PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

3. Mesa de servicio

Responsable	Paso	Actividad
Encargado de mesa de servicio	1.	Recibe formulario "Solicitud de Soporte Técnico" (F-280-03), Verifica tipo de apoyo requerido, establece prioridad y asigna a Técnico de soporte Informático según categoría del problema o asistencia requerida. <i>Nota: Se realiza de acuerdo a criterio técnico.</i>
Técnico de soporte Informático.	2.	Recibe notificación verbal o por correo electrónico del caso asignado, y comunicar telefónicamente con el usuario para determinar un pre diagnóstico de problema.
	3.	Verifica el problema, determinar en base al diagnóstico las posibles soluciones existentes y efectúa la más factible e Informa de los avances a Jefe de Informática y al usuario.
	4.	Informa por cualquier medio escrito a usuario que se ha solucionado el problema y solicitar que se notifique de forma escrita la satisfacción del servicio. <i>Nota: Al no estar satisfecho del servicio proporcionado repetir paso 3.</i>
	5.	Cierra el caso cuando recibe confirmación satisfactoria del usuario y Archiva formato de solicitud del servicio.
	6.	Fin.



Fecha de última modificación: 15 de Noviembre de 2013
Fecha de vigencia: 15 de Noviembre de 2013



AUTORIZADO POR:
Gerente de Operaciones y Tecnología



PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

VI. MODIFICACIONES REALIZADAS

Instancia que realiza la modificación y fecha	No.	Descripción de la modificación
<p>Gerente de Operaciones y Tecnología/Jefe de Informática 15 de noviembre de 2013.</p> <ul style="list-style-type: none"> Fecha de última modificación: 15 de Noviembre de 2013. Fecha de vigencia: 15 de Noviembre de 2013. 	<p>1.</p>	<p>Modificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Actualización General de los procedimientos de la LNB e incorporación de una estructura estándar conforme al sistema normativo institucional. <p>Queda sin vigencia :</p> <ol style="list-style-type: none"> Atención de solicitud de préstamo de equipo informático y/o periféricos. Fecha de autorización: 29 de noviembre de 2008. Comprobación de Integridad de Información Respaldata. Fecha de autorización: 16 de mayo de 2007. Mesa de ayuda (help desk) Fecha de autorización: 29 de noviembre de 2008. Seguimiento a Mantenimiento Preventivo. Fecha de autorización: 18 de febrero de 2009. Soporte Técnico (Procedimiento Contingente). Fecha de autorización: 29 de noviembre de 2008. <p>Fecha de vigencia: 15 de Noviembre de 2013.</p> <p>Técnico asignado: Glenda de Torres.</p>



Fecha de última modificación: 15 de Noviembre de 2013
Fecha de vigencia: 15 de Noviembre de 2013



AUTORIZADO POR:
Gerente de Operaciones y Tecnología

PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

VII. ANEXOS

1. Solicitud de Equipo Informático y/o periférico (F-280-01).
2. Control y Seguimiento a Préstamos de Equipo Informático (F-280-02).
3. Solicitud de Soporte Técnico (F-280-03).



Fecha de última modificación: 15 de Noviembre de 2013
Fecha de vigencia: 15 de Noviembre de 2013

15



AUTORIZADO POR:
Gerente de Operaciones y Tecnología

