

**TITULO: ELABORACIÓN DE CONTRATOS PARA LA ADQUISICIÓN Y  
CONTRATACIÓN DE OBRAS, BIENES Y SERVICIOS DE LA SIGET.**

**PREPARADO POR:**

**NOMBRE: Mirian del Rosario Salinas**

**CARGO: Colaborador Jurídico**

**Firma:** 

**Fecha: Diciembre de 2011**

**AUTORIZADO POR:**

**NOMBRE: Carlos Mauricio Canjura**

**CARGO: Asesor Jurídico**

**Firma:** 

**Fecha: Diciembre de 2011**

**CONTENIDO:**

- 1. Objetivo**
- 2. Ámbito de Aplicación**
- 3. Procedimientos**
- 4. Flujograma**
- 5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.**

**Observaciones:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**1. OBJETIVO:**

La elaboración de Documentos Privados autenticados para la adquisición y contratación de obras, bienes y servicios de la SIGET.

**2. AMBITO DE APLICACIÓN:**

Este procedimiento se aplica a las actividades desarrolladas por la Asesoría Jurídica, para la elaboración de los contratos conforme a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública.

**3. PROCEDIMIENTO****PAJ - 001 ELABORACIÓN DE CONTRATOS PARA LA ADQUISICIÓN Y CONTRATACIÓN DE OBRAS, BIENES Y SERVICIOS DE LA SIGET.**

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Secretaria II.	1	Recibe el expediente por ante de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI) lo anota en libro de entradas y lo traslada al Asesor Jurídico.
Asesor Jurídico	2	Margina a los Colaboradores Jurídicos y devuelve a la Secretaria II.
Secretaria II.	3	Anota en el Libro de Marginaciones el tipo de documentación y sus referencias y el nombre del Colaborador Jurídico a quien ha sido marginado. Entrega al Colaborar Jurídico quien le firma de recibido.
Colaborador Jurídico	4	Recibe la documentación y puede efectuar lo siguiente:  a) Analiza la documentación e información y determina que se ha completado el procedimiento de licitación o concurso para la adjudicación y contratación, conforme al marco jurídico aplicable.  b) Determina si la documentación recibida es completa y suficiente para elaborar el contrato. Si falta documentación requiere a quien corresponda, que la misma sea completada.  c) Elabora el proyecto de contrato.  d) Entrega el proyecto de contrato elaborado al Asesor Jurídico.
Asesor Jurídico	6	Revisa y analiza el proyecto de contrato pudiendo surgir las siguientes situaciones:

		<p>a) Aprueba el proyecto de contrato y lo firma.</p> <p>b) Hace observaciones y modificaciones al proyecto y lo devuelve al Colaborador Jurídico para que con base en éstas, reelabore el proyecto, tantas veces sea necesario para su aprobación.</p> <p>c) Hace modificaciones sobre el proyecto y lo aprueba directamente.</p> <p>El proyecto de contrato es entregado a la Secretaria I.</p> <p>Señala fecha y hora para la firma del contrato.</p>
Secretaria I.	7	Imprime el contrato ante los oficios del Notario autorizante.
Superintendente y Concesionario	8	Firma del Contrato
Secretaria I.	10	Anota en libro de salidas y entrega copia del Contrato al contratista y el original a la UACI.

**5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.****• LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**Distribución Adicional**

Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**• LISTADO DE REVISIONES****Modificaciones por capítulo**

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**• LISTADO DE EDICIONES****Histórico**

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____

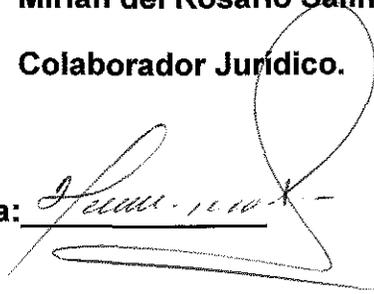
**TITULO: ELABORACIÓN DE CONTRATO PARA EL OTORGAMIENTO DE CONCESIONES PARA LA GENERACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA.**

**PREPARADO POR:**

**NOMBRE: Mirian del Rosario Salinas**

**CARGO: Colaborador Jurídico.**

**Firma:**



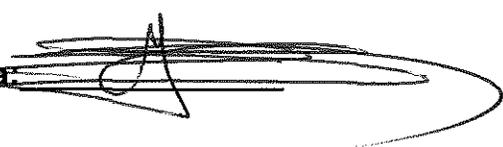
**Fecha: Diciembre de 2011**

**AUTORIZADO POR:**

**NOMBRE: Carlos Mauricio Canjura**

**CARGO: Asesor Jurídico.**

**Firma:**



**Fecha: Diciembre de 2011**

**CONTENIDO:**

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**1. OBJETIVO:**

La elaboración de la Escritura Pública de otorgamiento de la concesión de recursos hídricos y geotérmicos para la generación de energía eléctrica, con base al marco jurídico aplicable.

**2. AMBITO DE APLICACIÓN:**

Este procedimiento se aplica a las actividades desarrolladas por la Asesoría Jurídica, para la elaboración de contratos para el otorgamiento de concesiones para la generación de energía eléctrica.

**3. PROCEDIMIENTO****PAJ - 002 ELABORACIÓN DE CONTRATO PARA EL OTORGAMIENTO DE CONCESIONES PARA LA GENERACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA.**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>PASO</b>	<b>ACCION</b>
Secretaria II.	1	Recibe de la Gerencia de Electricidad la documentación correspondiente, lo anota en libro de entradas y lo traslada al Asesor Jurídico.
Asesor Jurídico	2	Margina a los Colaboradores Jurídicos y devuelve a la Secretaria II.
Secretaria II.	3	Anota en el Libro de Marginaciones el tipo de documentación y sus referencias y el nombre del Colaborador Jurídico a quien ha sido marginado. Entrega al Colaborar Jurídico quien le firma de recibido.
Colaborador Jurídico	4	Recibe la documentación y puede efectuar lo siguiente:  a) Analiza la documentación e información y determina que se ha completado el procedimiento de concesión conforme al marco jurídico aplicable.  b) Determina si la documentación recibida es completa y suficiente para elaborar el contrato. Si falta documentación requiere a quien corresponda, que la misma sea completada.  c) Elabora el proyecto de contrato.  d) Entrega el proyecto de contrato elaborado al Asesor Jurídico.
Asesor Jurídico	6	Revisa y analiza el proyecto de contrato, pudiendo surgir las siguientes situaciones:  a) Aprueba el proyecto de contrato y lo firma.  b) Hace observaciones y modificaciones al proyecto y lo devuelve al Colaborador Jurídico para que con base en éstas, reelabore el proyecto, tantas veces sea necesario para su aprobación.

		<p>c) Hace modificaciones sobre el proyecto y lo aprueba directamente.</p> <p>El proyecto de contrato es entregado a la Secretaria I.</p> <p>Señala fecha y hora para la firma del contrato.</p>
Secretaria I.	7	Imprime el contrato en el Protocolo del Notario autorizante.
Superintendente y Concesionario	8	Firma del Contrato
Colaborador Jurídico y Secretaria I.		Se elaboran los Testimonios de Ley.
Secretaria I.	10	<p>Anota en libro de salidas y entrega Testimonios del Contrato al Concesionario y al Registro de Electricidad y Telecomunicaciones adscrito a la SIGET para su inscripción.</p> <p>Remite copia del Testimonio a la Gerencia de Electricidad.</p>

**5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.****• LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

<b>Fecha</b>	<b>Persona</b>	<b>CC</b>	<b>Área</b>	<b>Recibido</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**Distribución Adicional**

<b>Fecha</b>	<b>Documento Revisado</b>	<b>C.C.</b>	<b>Persona</b>	<b>Recibido</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**• LISTADO DE REVISIONES****Modificaciones por capítulo**

<b>Fecha</b>	<b>Revisión No.</b>	<b>Capítulo Afectado</b>	<b>Página Modificada</b>	<b>Autorizado</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**• LISTADO DE EDICIONES****Histórico**

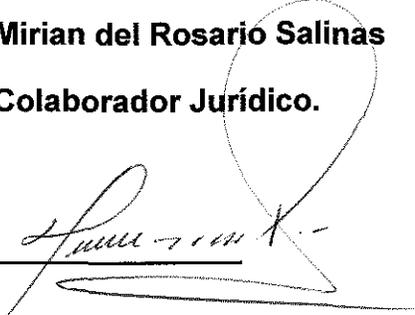
<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
_____	_____
_____	_____
_____	_____

**TITULO:** ELABORACIÓN DE INFORMES A CORTE SUPREMA DE JUSTICIA POR JUICIOS DE AMPARO Y CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO EN CONTRA DE LA SIGET.

**PREPARADO POR:**

**NOMBRE:** Mirian del Rosario Salinas

**CARGO:** Colaborador Jurídico.

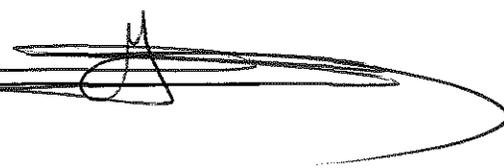
**Firma:** 

**Fecha:** Diciembre de 2011

**AUTORIZADO POR:**

**NOMBRE:** Carlos Mauricio Canjura

**CARGO:** Asesor Jurídico.

**Firma:** 

**Fecha:** Diciembre de 2011

**CONTENIDO:**

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

**Observaciones:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**1. OBJETIVO:**

Elaboración de informes para ejercer la defensa técnico-jurídica de los actos administrativos emanados de la SIGET, con base al marco jurídico aplicable.

**2. AMBITO DE APLICACIÓN:**

Este procedimiento es aplicable a las actividades desarrolladas por la Asesoría Jurídica y es de cumplimiento obligatorio.

### 3. PROCEDIMIENTO

#### PAJ - 003 ELABORACIÓN DE ACUERDOS Y RESOLUCIONES DE LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES.

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Secretaria II.	1	Recibe de la Dirección Superior los escritos de interposición del recurso. Lo anota en libro de entradas y lo traslada al Asesor Jurídico.
Asesor Jurídico	2	Margina a los Colaboradores Jurídicos y devuelve a la Secretaria II.
Secretaria II.	3	Anota en el Libro de Marginaciones el tipo de documento y sus referencias y el nombre del Colaborador Jurídico a quien ha sido marginado. Lo entrega al Colaborar Jurídico quien le firma de recibido.
Colaborador Jurídico	4	Recibe la documentación y puede efectuar lo siguiente:  Elabora proyecto de informe, según los hechos y actos administrativos emitidos por la SIGET.  Entrega el proyecto al Asesor Jurídico.
Asesor Jurídico	5	Revisa y analiza el proyecto de informe elaborado por el Colaborador Jurídico, pudiendo surgir las siguientes situaciones:  a) Aprueba el proyecto de resolución, acuerdo o memorando y lo firma.  b) Hace observaciones y modificaciones al proyecto y lo devuelve al Colaborador Jurídico para que con base en éstas, reelabore el proyecto, tantas veces sea necesario para su aprobación.  El proyecto de informe es entregado a cualquiera de las Secretarias.
Secretarias	7	Recibe el proyecto aprobado, juntamente con el expediente, e imprime el documento final.
Asesor Jurídico/Superintendente/	8	Firman el informe.

Junta de de Directores		
Secretarias	9	Saca las copias de Ley y entrega original y copias al Notificador para ser presentados a la Corte Suprema de Justicia.

**5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.****• LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

<b>Fecha</b>	<b>Persona</b>	<b>CC</b>	<b>Área</b>	<b>Recibido</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**Distribución Adicional**

<b>Fecha</b>	<b>Documento Revisado</b>	<b>C.C.</b>	<b>Persona</b>	<b>Recibido</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**• LISTADO DE REVISIONES****Modificaciones por capítulo**

<b>Fecha</b>	<b>Revisión No.</b>	<b>Capítulo Afectado</b>	<b>Página Modificada</b>	<b>Autorizado</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**• LISTADO DE EDICIONES****Histórico**

<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
_____	_____
_____	_____
_____	_____

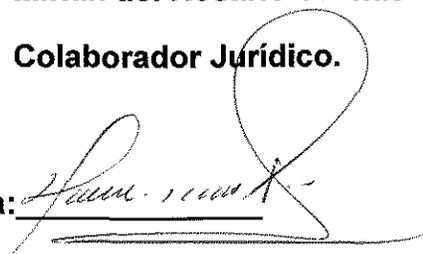
**TITULO: ELABORACIÓN DE INFORMES Y EVACUACIÓN DE CONSULTAS VARIAS.**

**PREPARADO POR:**

**NOMBRE: Mirian del Rosario Salinas**

**CARGO: Colaborador Jurídico.**

**Firma:**



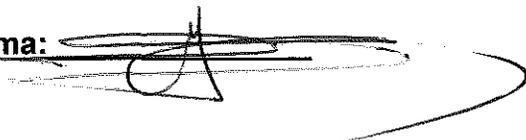
**Fecha: Diciembre de 2011**

**AUTORIZADO POR:**

**NOMBRE: Carlos Mauricio Canjura**

**CARGO: Asesor Jurídico.**

**Firma:**



**Fecha: Diciembre de 2011**

**CONTENIDO:**

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 1. OBJETIVO

Elaboración documentos para atender solicitudes, requerimientos y consultas de diferentes entidades, tanto privadas como de la administración pública.

## 2. AMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es aplicable a las actividades desarrolladas por la Asesoría Jurídica y es de cumplimiento obligatorio.

### 3. PROCEDIMIENTO

#### PRT-006 ELABORACIÓN DE INFORMES Y EVACUACIÓN DE CONSULTAS VARIAS.

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Secretaria	1	Recibe de la Dirección Superior los escritos de interposición del recurso. Lo anota en libro de entradas y lo traslada al Asesor Jurídico.
Asesor Jurídico	2	Margina a los Colaboradores Jurídicos y devuelve a la Secretaria.
Secretaria	3	Anota en el Libro de Marginaciones el tipo de documento y sus referencias y el nombre del Colaborador Jurídico a quien ha sido marginado. Lo entrega al Colaborar Jurídico quien le firma de recibido.
Colaborador Jurídico	4	Recibe la documentación y puede efectuar lo siguiente:  Elabora proyecto de informe, carta u otro, según los hechos y actos administrativos que correspondan.
Asesor Jurídico	5	Entrega el proyecto al Asesor Jurídico.  Revisa y analiza el proyecto de informe elaborado por el Colaborador Jurídico, pudiendo surgir las siguientes situaciones:  a) Aprueba el proyecto y lo firma.  b) Hace observaciones y modificaciones al proyecto y lo devuelve al Colaborador Jurídico para que con base en éstas, reelabore el proyecto, tantas veces sea necesario para su aprobación.  El proyecto de informe es entregado a cualquiera de las Secretarias.
Secretarias	7	Recibe el proyecto aprobado, juntamente con el expediente, e imprime el documento final.
Asesor Jurídico/Gerentes/ Superintendente/ Junta de de Directores	8	Firman el documento.

Secretarias	9	Saca las copias de Ley y entrega original y copias al Notificador para ser presentados o notificados a quien corresponda.
-------------	---	---

**5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.****• LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

<b>Fecha</b>	<b>Persona</b>	<b>CC</b>	<b>Área</b>	<b>Recibido</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**Distribución Adicional**

<b>Fecha</b>	<b>Documento Revisado</b>	<b>C.C.</b>	<b>Persona</b>	<b>Recibido</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**• LISTADO DE REVISIONES****Modificaciones por capítulo**

<b>Fecha</b>	<b>Revisión No.</b>	<b>Capítulo Afectado</b>	<b>Página Modificada</b>	<b>Autorizado</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**• LISTADO DE EDICIONES****Histórico**

<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
_____	_____
_____	_____
_____	_____

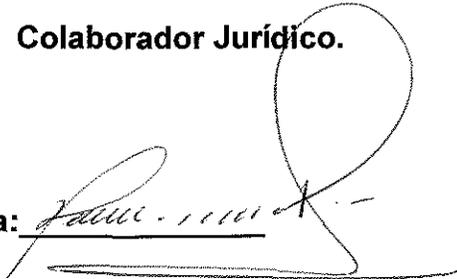
**TITULO: ELABORACIÓN DE ACUERDOS Y RESOLUCIONES DE LOS RECURSOS DE APELACIÓN DE LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES.**

**PREPARADO POR:**

**NOMBRE: Mirian del Rosario Salinas**

**CARGO: Colaborador Jurídico.**

**Firma:**



**Fecha: Diciembre de 2011**

**AUTORIZADO POR:**

**NOMBRE: Carlos Mauricio Canjura**

**CARGO: Asesor Jurídico.**

**Firma:**



**Fecha: Diciembre de 2011**

**CONTENIDO:**

- 1. Objetivo**
- 2. Ámbito de Aplicación**
- 3. Procedimientos**
- 4. Flujograma**
- 5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.**

**Observaciones:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## **1. OBJETIVO**

Elaboración de acuerdos y resoluciones para dar trámite a los recursos de apelación interpuestos por los administrados ante la Junta de Directores de la SIGET, con base al marco jurídico aplicable.

## **2. AMBITO DE APLICACIÓN**

Este procedimiento es aplicable a las actividades desarrolladas por la Asesoría Jurídica y es de cumplimiento obligatorio.

### 3. PROCEDIMIENTO

#### PAJ - 005 ELABORACIÓN DE ACUERDOS Y RESOLUCIONES DE LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES.

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Secretaria II.	1	Recibe de la Dirección Superior los escritos de interposición del recurso. Lo anota en libro de entradas y lo traslada al Asesor Jurídico.
Asesor Jurídico	2	Margina a los Colaboradores Jurídicos y devuelve a la Secretaria II.
Secretaria II.	3	Anota en el Libro de Marginaciones el tipo de documento y sus referencias y el nombre del Colaborador Jurídico a quien ha sido marginado. Lo entrega al Colaborar Jurídico quien le firma de recibido.
Colaborador Jurídico	4	Recibe la documentación y puede efectuar lo siguiente:  Elabora proyecto de resolución remitiendo el Superintendente el expediente y el recurso a la Junta de Directores y la nota de abstención del Superintendente para conocer del recurso.  Entrega el proyecto elaborado al Asesor Jurídico.
Asesor Jurídico	5	Revisa y analiza el proyecto de acuerdo o resolución elaborado por el Colaborador Jurídico, pudiendo surgir las siguientes situaciones:  a) Aprueba el proyecto de resolución, acuerdo o memorando y lo firma.  b) Hace observaciones y modificaciones al proyecto y lo devuelve al Colaborador Jurídico para que con base en éstas, reelabore el proyecto, tantas veces sea necesario para su aprobación.  El proyecto de acuerdo y resolución es entregado a la Secretaria I.
Secretaria I.	7	Recibe el proyecto aprobado, juntamente con el expediente, y sigue el proceso siguiente:

		<p>a) Asigna número, fecha y hora según correlativo en el Libro de Acuerdos y en el Libro de resoluciones, según corresponda y lo anota en éste.</p> <p>b) Adecúa el proyecto según el formato de acuerdo o resolución e imprime su versión final en papel con membrete.</p> <p>c) Remite el acuerdo o resolución para firma del Superintendente, entregándolo a la Asistente Secretarial de la Dirección Superior, con constancia de recibido.</p> <p>d) Recibe el acuerdo o la resolución firmados por el Superintendente y elabora las notificaciones del mismo en papel con membrete.</p> <p>e) Remite las notificaciones para firma de los Gerentes de Electricidad y Telecomunicaciones, según corresponda, entregándolo a la Asistente Secretarial de dicha Gerencia, con constancia de recibido.</p> <p>f) Recibe las notificaciones firmadas por los Gerentes y saca copias de éstas para envío a sus destinatarios.</p> <p>g) Entrega al Notificador, con constancia de su recibo, original y copia de las notificaciones, para entrega al destinatario y firma de recepción de éste, respectivamente.</p>
Asesor Jurídico	8	Presenta a la Junta de Directores el recurso, con sus respectivos antecedentes.
Junta de Directores	9	Realiza el análisis de la documentación presentada y decide si admite o rechaza el recurso.
Asesor Jurídico	10	Comunica al Colaborador Jurídico la decisión de la Junta de Directores.
Colaborador Jurídico	11	Elabora el proyecto de acuerdo o resolución, según la decisión de la Junta.  Entrega el proyecto elaborado al Asesor Jurídico.

Asesor Jurídico	12	<p>Revisa y analiza el proyecto de acuerdo o resolución elaborado por el Colaborador Jurídico, pudiendo surgir las siguientes situaciones:</p> <p>c) Aprueba el proyecto de resolución, acuerdo o memorando y lo firma.</p> <p>d) Hace observaciones y modificaciones al proyecto y lo devuelve al Colaborador Jurídico para que con base en éstas, reelabore el proyecto, tantas veces sea necesario para su aprobación.</p> <p>El proyecto de acuerdo y resolución es entregado a la Secretaria I.</p> <p>Secretaria repite procedimiento relacionado en el número 7, con la diferencia que la autoridad que firma el documento es la Junta de Directores y no el Superintendente.</p>
-----------------	----	--

**5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.**

- LISTADO DE DISTRIBUCIÓN**

**Edición 2 (Primera Distribución)**

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**Distribución Adicional**

Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

- LISTADO DE REVISIONES**

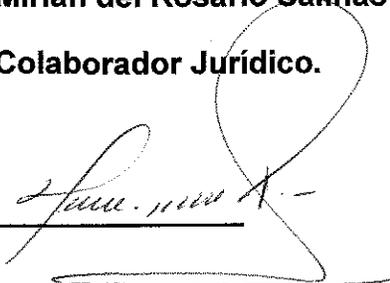
**Modificaciones por capítulo**

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

- LISTADO DE EDICIONES**

**Histórico**

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____

**TITULO: ELABORACIÓN DE RESOLUCIONES DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES.****PREPARADO POR:****NOMBRE: Mirian del Rosario Salinas****CARGO: Colaborador Jurídico.****Firma:** **Fecha: Diciembre de 2011****AUTORIZADO POR:****NOMBRE: Carlos Mauricio Canjura****CARGO: Asesor Jurídico.****Firma:** **Fecha:** \_\_\_\_\_**CONTENIDO:**

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

**Observaciones:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## **1. OBJETIVO**

Elaboración de resoluciones con base en informes técnicos y recomendaciones emitidas por la Gerencia de Telecomunicaciones, y conforme al marco jurídico aplicable.

## **2. AMBITO DE APLICACIÓN**

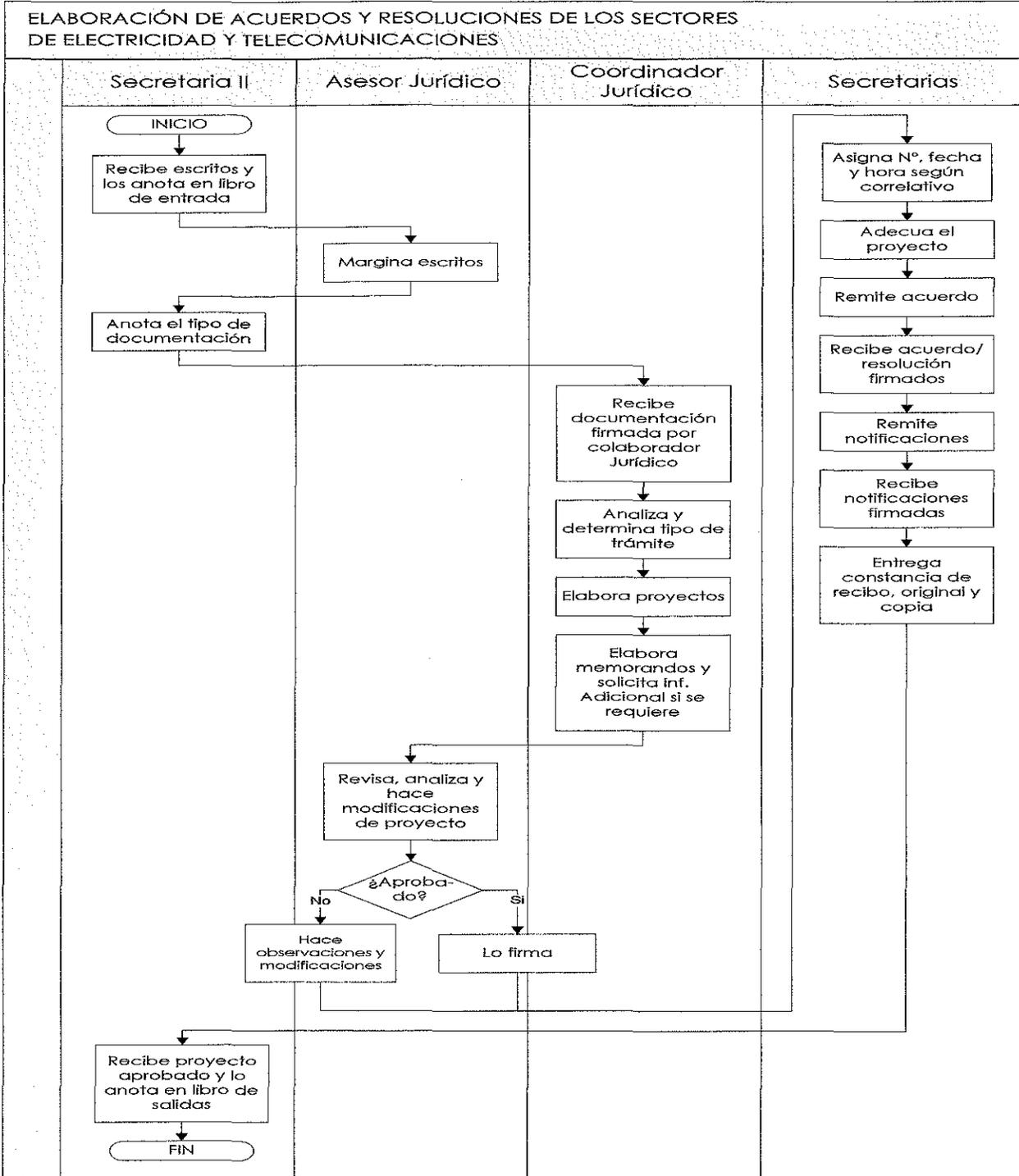
Este procedimiento es aplicable a las actividades desarrolladas por la Asesoría Jurídica y es de cumplimiento obligatorio.

**3. PROCEDIMIENTO****PAJ - 006 ELABORACIÓN DE RESOLUCIONES DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES.**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>PASO</b>	<b>ACCION</b>
Secretaria II.	1	Recibe de la Dirección Superior y Gerencias de Telecomunicaciones escritos, memorandos, informes técnicos y expedientes, entre otros, según corresponda, para que se determine el trámite concerniente a cada uno de éstos y se elaboren las resoluciones. Lo anota en libro de entradas y lo traslada al Asesor Jurídico.
Asesor Jurídico	2	Margina a los Colaboradores Jurídicos y devuelve a la Secretaria II.
Secretaria II.	3	Anota en el Libro de Marginaciones el tipo de documento y sus referencias y el nombre del Colaborador Jurídico a quien ha sido marginado. Lo entrega al Colaborador Jurídico quien le firma de recibido.
Colaborador Jurídico	4	Recibe la documentación y puede efectuar lo siguiente:  a) Analiza el documento y determina el tipo de trámite que conforme a las leyes deba aplicarse o consulta y discute con el Asesor Jurídico el trámite que corresponda.  b) Elabora los proyectos de resolución que con la decisión de la SIGET respecto del caso en estudio.  c) Elabora memorandos para la Dirección Superior y las Gerencias, solicitando información adicional o requerimientos específicos según el trámite que corresponda.  Entrega el proyecto de documento elaborado al Asesor Jurídico.

Asesor Jurídico	5	<p>Revisa y analiza el proyecto de documento elaborado por el Colaborador Jurídico, pudiendo surgir las siguientes situaciones:</p> <p>a) Hace observaciones y modificaciones al proyecto y lo devuelve al Colaborador Jurídico para que con base en éstas, reelabore el proyecto, tantas veces sea necesario para su aprobación.</p> <p>Una vez efectuadas las modificaciones pertinentes, el Colaborador lo entrega al Asesor Jurídico nuevamente.</p> <p>b) Aprueba el proyecto de resolución o memorando estampando su firma.</p>
Secretaria II	7	<p>El proyecto de resolución elaborado y autorizado es entregado a la Secretaria II juntamente con el expediente.</p> <p>Secretaria II anota el proyecto de resolución en el Libro de Salidas.</p> <p>Remite a la Gerencia de Telecomunicaciones para que le sea asignado número, fecha y hora según correlativo en el Libro de resoluciones, según indicaciones de Colaborador Jurídico.</p> <p>Gerencia de Telecomunicaciones imprime el documento final y remite a firma del Superintendente.</p>

#### 4. FLUJOGRAMA



**5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.**• **LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

<b>Fecha</b>	<b>Persona</b>	<b>CC</b>	<b>Área</b>	<b>Recibido</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**Distribución Adicional**

<b>Fecha</b>	<b>Documento Revisado</b>	<b>C.C.</b>	<b>Persona</b>	<b>Recibido</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE REVISIONES****Modificaciones por capítulo**

<b>Fecha</b>	<b>Revisión No.</b>	<b>Capítulo Afectado</b>	<b>Página Modificada</b>	<b>Autorizado</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE EDICIONES****Histórico**

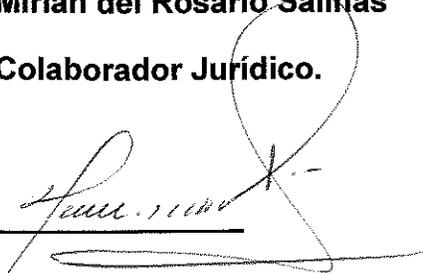
<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
_____	_____
_____	_____
_____	_____

**TITULO: ELABORACIÓN DE ACUERDOS DEL SECTOR DE ELECTRICIDAD.**

**PREPARADO POR:**

**NOMBRE: Mirian del Rosario Salinas**

**CARGO: Colaborador Jurídico.**

**Firma:** 

**Fecha: Diciembre de 2011**

**AUTORIZADO POR:**

**NOMBRE: Carlos Mauricio Canjura**

**CARGO: Asesor Jurídico.**

**Firma:** 

**Fecha: Diciembre de 2011**

## **CONTENIDO**

- 1. Objetivo**
- 2. Ámbito de Aplicación**
- 3. Procedimientos**
- 4. Flujograma**
- 5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.**

**Observaciones:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## **1. OBJETIVO**

Elaboración de acuerdos con base en informes técnicos y recomendaciones emitidas por la Gerencia de Electricidad, y conforme al marco jurídico aplicable.

## **2. AMBITO DE APLICACIÓN**

Este procedimiento es aplicable a las actividades desarrolladas por la Asesoría Jurídica y es de cumplimiento obligatorio.

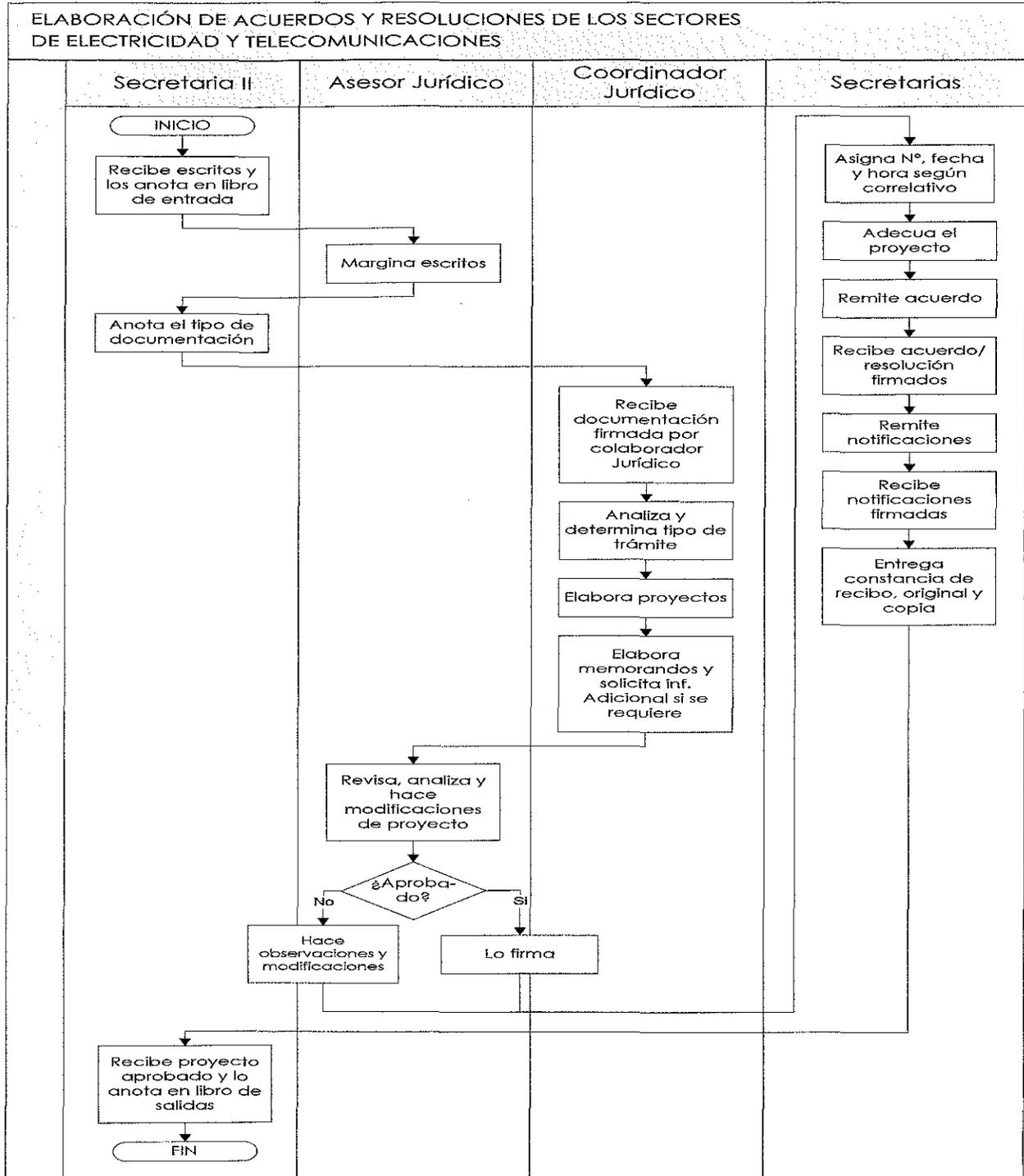
**3. PROCEDIMIENTO****PAJ - 007 ELABORACIÓN DE ACUERDOS DEL SECTOR DE ELECTRICIDAD.**

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Secretaria II.	1	Recibe de la Dirección Superior y Gerencia de Electricidad escritos, memorandos, informes técnicos y expedientes, entre otros, según corresponda, para que se determine el trámite concerniente a cada uno de éstos y se elaboren los acuerdos. Lo anota en libro de entradas y lo traslada al Asesor Jurídico.
Asesor Jurídico	2	Margina a los Colaboradores Jurídicos y devuelve a la Secretaria II.
Secretaria II.	3	Anota en el Libro de Marginaciones el tipo de documento y sus referencias y el nombre del Colaborador Jurídico a quien ha sido marginado. Lo entrega al Colaborador Jurídico quien le firma de recibido.
Colaborador Jurídico	4	Recibe la documentación y puede efectuar lo siguiente:  a) Analiza el documento y determina el tipo de trámite que conforme a las leyes deba aplicarse o consulta y discute con el Asesor Jurídico el trámite que corresponda.  b) Elabora los proyectos de acuerdo que contiene la decisión de la SIGET respecto del caso en estudio.  c) Elabora memorandos para la Dirección Superior o Gerencias, solicitando información adicional o requerimientos específicos según el trámite que corresponda.  Entrega el proyecto de documento elaborado al Asesor Jurídico.

Asesor Jurídico	5	<p>Revisa y analiza el proyecto de documento elaborado por el Colaborador Jurídico, pudiendo surgir las siguientes situaciones:</p> <p>a) Hace observaciones y modificaciones al proyecto y lo devuelve al Colaborador Jurídico para que con base en éstas, reelabore el proyecto, tantas veces sea necesario para su aprobación.</p> <p>Una vez efectuadas las modificaciones pertinentes, el Colaborador lo entrega al Asesor Jurídico nuevamente.</p> <p>b) Aprueba el proyecto de acuerdo o memorando estampando su firma.</p>
Secretarias	7	<p>El proyecto de acuerdo es entregado a la Secretaria I.</p> <p>Recibe el proyecto juntamente con el expediente, y sigue el proceso siguiente:</p> <p>a) Asigna número, fecha y hora según correlativo en el Libro de Acuerdos, según instrucciones del Colaborador Jurídico.</p> <p>b) Imprime su versión final en papel con embrete.</p> <p>c) Remite el acuerdo para firma del Superintendente, entregándolo a la Asistente Secretarial de la Dirección Superior, con constancia de recibido.</p> <p>d) Recibe el acuerdo ya suscrito por el Superintendente.</p> <p>e) Elabora las notificaciones que correspondan e imprime en papel con membrete.</p> <p>f) Remite las notificaciones para firma del Gerente de Electricidad, entregándolo a la Asistente Secretarial de dicha Gerencia, con constancia de recibido.</p>

		<p>g) Recibe las notificaciones firmadas por el Gerente de Electricidad y saca copias de éstas para envío a sus destinatarios.</p> <p>h) Entrega notificación original y copia al motorista notificador para que sea entrega al destinatario.</p> <p>i) Recibe los acuses de notificación que le entrega el motorista notificador y archiva.</p>
--	--	--

#### 4. FLUJOGRAMA



**5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.****• LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

<b>Fecha</b>	<b>Persona</b>	<b>CC</b>	<b>Área</b>	<b>Recibido</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**Distribución Adicional**

<b>Fecha</b>	<b>Documento Revisado</b>	<b>C.C.</b>	<b>Persona</b>	<b>Recibido</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**• LISTADO DE REVISIONES****Modificaciones por capítulo**

<b>Fecha</b>	<b>Revisión No.</b>	<b>Capítulo Afectado</b>	<b>Página Modificada</b>	<b>Autorizado</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**• LISTADO DE EDICIONES****Histórico**

<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
_____	_____
_____	_____
_____	_____

**TITULO: CONVOCATORIA A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

**PREPARADO POR:**

**NOMBRE: Gerardo Peña**

**CARGO: Coordinador de Prensa y Medios**

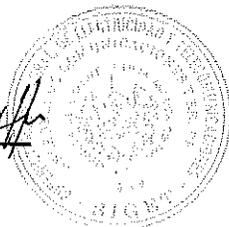
**Firma:** 

**Fecha: Diciembre de 2011**

**AUTORIZADO POR:**

**NOMBRE: Jacqueline Chacón de Cañas**

**CARGO: Jefe de Unidad Asesora de Relaciones Públicas y Comunicaciones**

**Firma:**  

**Fecha: Diciembre de 2011**

**CONTENIDO:**

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

**Observaciones:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**1. OBJETIVO:**

Convocar a todos los medios de comunicación para informar sobre diferentes hechos y actividades de SIGET para su difusión al público en general.

**2. AMBITO DE APLICACIÓN:**

Es la Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas a través de la coordinación de Prensa y Medios la encargada de contactar con los medios de Comunicación, cuando el Titular de la Institución así lo estime conveniente.

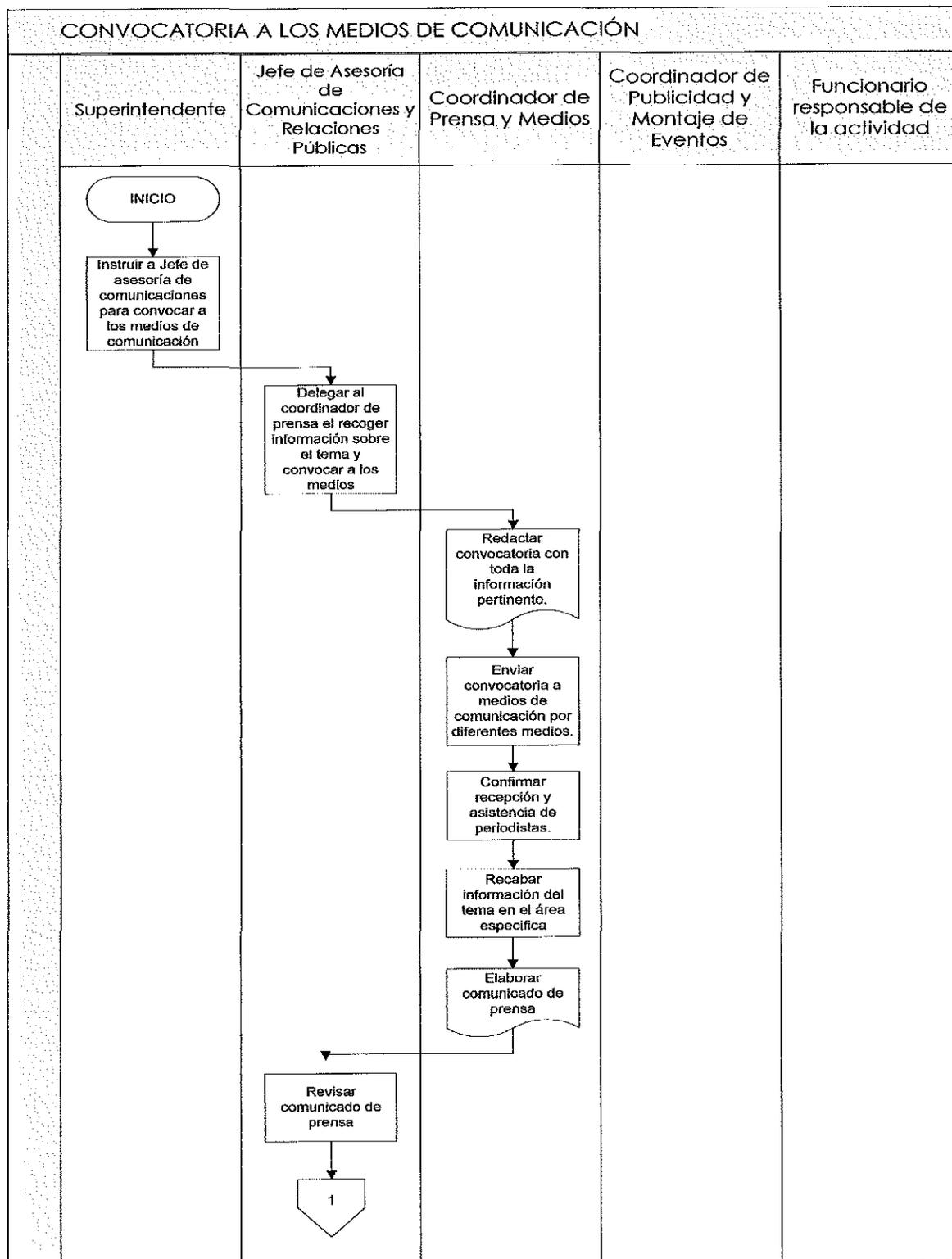
### 3. PROCEDIMIENTOS

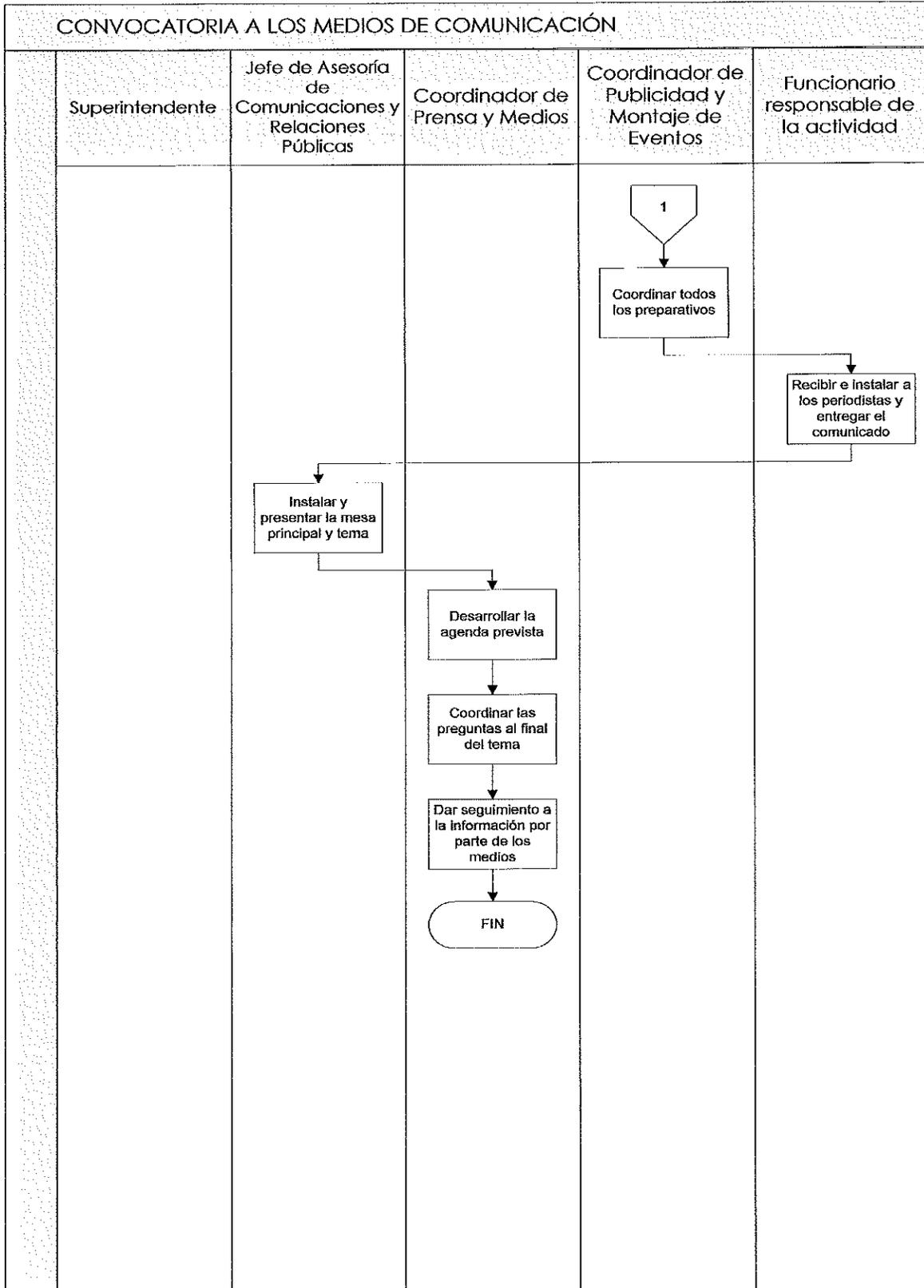
#### PARPC - 001 CONVOCATORIA A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Superintendente.	1	Instruye al Jefe de la Unidad de Asesoría Comunicaciones y Relaciones Públicas para que convoque a los medios de comunicación en relación a un tema o actividad específica.
Jefe de Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	2	Delega al Coordinador de Prensa y Medios para recabar información sobre el tema y que convoque a los medios de comunicación .
Coordinador de Prensa y Medios	3	Redacta la convocatoria la cual debe de contener los puntos siguientes: a. Fecha y hora de la convocatoria. b. Lugar de la convocatoria. c. Tema a tratar. d. Funcionario que estará presente.
Coordinador de Prensa y Medios.	4	Envía la convocatoria a los medios de comunicación por diferentes medios: fax, correo electrónico, teléfono fijo, celular, página web.
Coordinador de Prensa y Medios	5	Confirma la recepción de la convocatoria y la asistencia de periodistas.
Coordinador de Publicidad y Montaje de Eventos	6	Recaba información con gerencia o unidad relacionada con el tema por el que se convoca; y elabora comunicado de prensa.
Coordinador de Prensa y Medios	7	Somete a revisión el comunicado de prensa elaborado ante el Jefe de Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas Coordina los preparativos siguientes: a. Local. b. Mesa principal. c. Banderas. d. Material. e. Recursos audiovisuales. f. Refrigerios.

RESPONSABLE	PASO	ACCION
		g. Otro, según el caso.
Jefe de Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas	8	Recibe e instala a los periodistas; les entrega el comunicado de prensa preparado.
Funcionario responsable de la actividad	9	Instala y presenta mesa principal y tema a tratar.
Jefe de Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas	10	Desarrolla agenda prevista, apoyándose en el Ejecutivo Técnico, que esté relacionado con el tema que se trate.
Coordinador de Prensa y Medios	11	Coordina preguntas de los periodistas, al final de la exposición del tema.
	12	Dar seguimiento al tratamiento de la información por parte de los medios de comunicación.

#### 4. FLUJOGRAMA





**5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.**• **LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

<b>Fecha</b>	<b>Persona</b>	<b>CC</b>	<b>Área</b>	<b>Recibido</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**Distribución Adicional**

<b>Fecha</b>	<b>Documento Revisado</b>	<b>C.C.</b>	<b>Persona</b>	<b>Recibido</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE REVISIONES****Modificaciones por capítulo**

<b>Fecha</b>	<b>Revisión No.</b>	<b>Capítulo Afectado</b>	<b>Página Modificada</b>	<b>Autorizado</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE EDICIONES****Histórico**

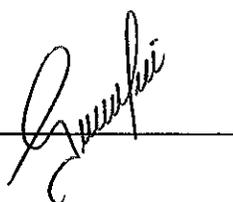
<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

**TITULO: ENTREVISTA Y DECLARACIONES A LA PRENSA**

**PREPARADO POR:**

**NOMBRE: Gerardo Peña**

**CARGO: Coordinador de Prensa y Medios**

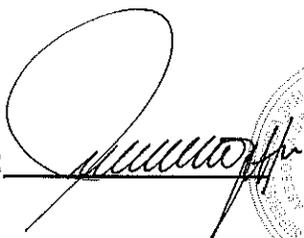
Firma: 

Fecha: Diciembre de 2011

**AUTORIZADO POR:**

**NOMBRE: Jaqueline Chacón de Cañas**

**CARGO: Jefe de Unidad Asesora de Relaciones Públicas y Comunicaciones.**

Firma:  

Fecha: Diciembre de 2011

**CONTENIDO:**

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**1. OBJETIVO:**

Determinar los pasos para a seguir cuando los medios de comunicación requieran entrevistar a un funcionario de SIGET, sobre temas relacionados con los sectores de electricidad y telecomunicaciones.

**2. AMBITO DE APLICACIÓN:**

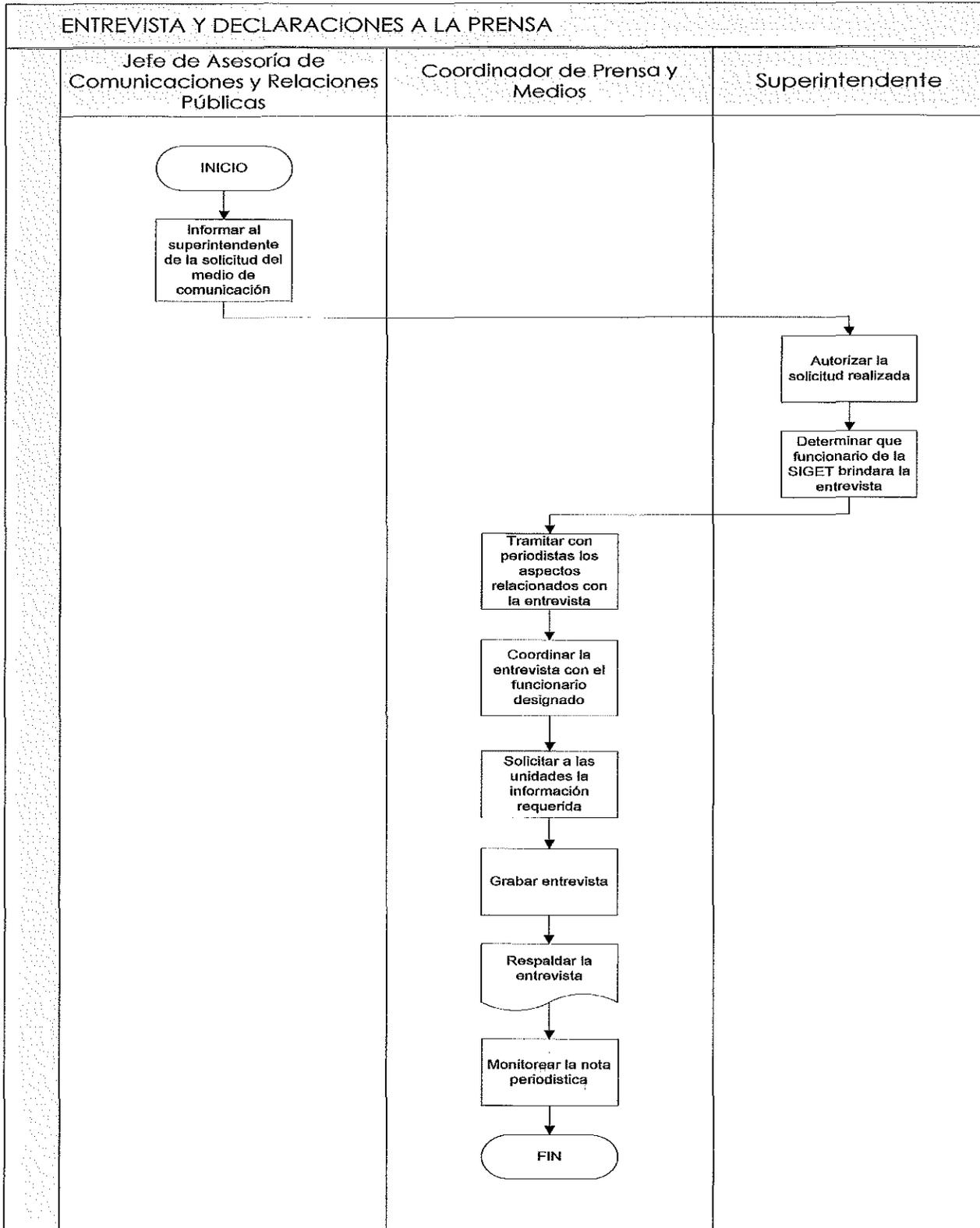
Este Procedimiento es aplicado por la Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas a través de la coordinación de prensa y medios.

### 3. PROCEDIMIENTOS

#### PARPC – 002 ENTREVISTA Y DECLARACIONES A LA PRENSA.

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Jefe de Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	1	Informar al Superintendente y obtener la autorización a la solicitud realizada por el medio de comunicación y determinar que funcionario de SIGET brindara la entrevista.
Coordinador de Prensa y Medios.	2	Tramitar con los periodistas que requieren la entrevista detalles sobre los siguientes aspectos: a. Tema de la entrevista. b. Propósito de la entrevista. c. Fuente que requiere entrevistar de SIGET. d. Información estadística de apoyo requerida por el periodista. e. Lugar, fecha y hora de la entrevista. f. Fecha de publicación de la información.
Coordinador de Prensa y Medios.	3	Coordinar con funcionarios de SIGET designados por el Superintendente para dar la entrevista, y solicitar a las unidades correspondientes la información requerida por el medio de comunicación.
Coordinador de Prensa y Medios	4	Grabar las declaraciones brindadas, transcribirlas y mantenerlas como archivo y respaldo en caso, de que el medio distorsione o mal interprete las declaraciones.
Coordinador de Prensa y Medios	5	Monitoreo de la nota periodística para constatar el tratamiento de la información brindada al medio que la solicito.

#### 4. FLUJOGRAMA



**5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.**• **LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

<b>Fecha</b>	<b>Persona</b>	<b>CC</b>	<b>Área</b>	<b>Recibido</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**Distribución Adicional**

<b>Fecha</b>	<b>Documento Revisado</b>	<b>C.C.</b>	<b>Persona</b>	<b>Recibido</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE REVISIONES****Modificaciones por capítulo**

<b>Fecha</b>	<b>Revisión No.</b>	<b>Capítulo Afectado</b>	<b>Página Modificada</b>	<b>Autorizado</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE EDICIONES****Histórico**

<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

**TITULO: MONITOREO DIARIO DE NOTICIAS**

**PREPARADO POR:**

**NOMBRE: Gerardo Peña**

**CARGO: Coordinador de Prensa y Medios**

**Firma:** \_\_\_\_\_



**Fecha: Diciembre de 2011**

**AUTORIZADO POR:**

**NOMBRE: Jacqueline Chacón de Cañas**

**CARGO: Jefe de Unidad Asesora de Relaciones Públicas y Comunicaciones**

**Firma:** \_\_\_\_\_



**Fecha: Diciembre de 2011**

**CONTENIDO:**

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

**Observaciones:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## 1. OBJETIVO

Monitorear la información periodística relacionada con los sectores de Electricidad y Telecomunicaciones, para mantener informando a las diferentes Unidades Organizativas, facilitando el análisis para planear estrategias de comunicación y prever posibles crisis comunicacionales

## 2. AMBITO DE APLICACION

Este procedimiento será desarrollado por la Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas en la Institución, a través de la Coordinación de Prensa y Medios, cada día en las primeras horas de la mañana y distribuido a las diferentes Gerencias y Unidades de SIGET.

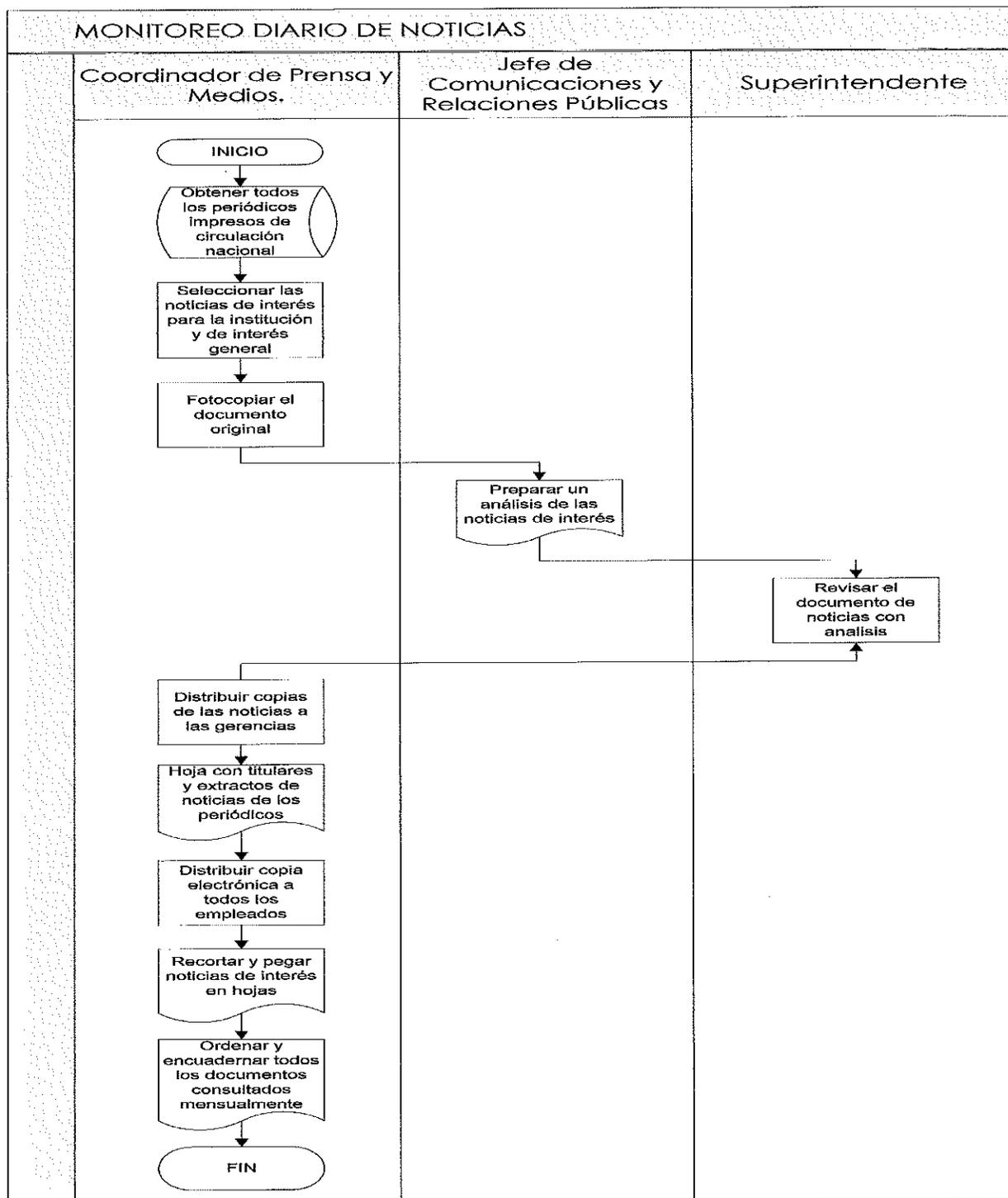
El Resumen de Noticias es un monitoreo de las principales fuentes de información publicadas por los periódicos del país (La Prensa Gráfica, El Diario de Hoy, Diario El Mundo, Periodico MAS y Periodico Colatino).

### 3. PROCEDIMIENTO

#### PARPC – 003 MONITOREO DIARIO DE NOTICIAS

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Coordinador de Prensa y Medios.	1	Obtiene todos los periódicos impresos de circulación nacional (La Prensa Gráfica, Diario de Hoy, MAS, Diario El Mundo, Co-Latino).
	2	Revisa los periódicos y selecciona las noticias de interés para la Institución (Electricidad y Telecomunicaciones), y otros temas de interés nacional e internacional.
	3	Saca fotocopias del documento original para su distribución
Jefe de Comunicaciones y Relaciones Públicas	4	Prepara un análisis de la noticia de interés de la SIGET con posibles soluciones o reacciones ante los medios de comunicación y se presenta al Superintendente.
Coordinador de Prensa y Medios.	5	Envía a las Gerencias respectivas copias de las notas de interes
	6	Prepara una hoja resumen con los titulares y extractos de las noticias del día de todos los periódicos; la distribuye electrónicamente a todos los empleados de la Institución.
	7	Recorta las noticias de interés y las ordena pegándolas en hojas de papel reciclado para su archivo;.
	8	Recopila documento original de monitoreo de noticias, los ordena mensualmente en orden cronológico, manda a encuadernar en volúmenes mensuales y archiva.

#### 4. FLUJOGRAMA



**5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.**• **LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**Distribución Adicional**

Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE REVISIONES****Modificaciones por capítulo**

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE EDICIONES****Histórico**

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____

**TITULO: ORGANIZACIÓN DE CONFERENCIAS Y EVENTOS DE PRENSA**

**PREPARADO POR:**

**NOMBRE: Gerardo Peña**

**CARGO: Coordinador de Prensa y Medios**

**Firma:**



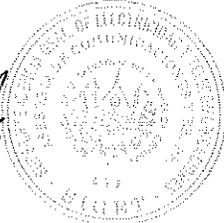
**Fecha: Diciembre de 2011**

**AUTORIZADO POR:**

**NOMBRE: Jacqueline Chacón de Cañas.**

**CARGO: Jefe de Unidad Asesora de Relaciones Públicas y Comunicaciones**

**Firma:**



**Fecha: Diciembre de 2011**

**CONTENIDO**

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

**Observaciones:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## **1. OBJETIVO:**

Determinar los pasos y aspectos a considerar para la realización de conferencias y actividades de prensa organizadas por la institución con el propósito de dar a conocer acciones de SIGET con los sectores de electricidad y telecomunicaciones.

## **2. AMBITO DE APLICACIÓN:**

Este procedimiento es aplicado por la Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas a través de la coordinación de prensa y medios, y la coordinación de publicidad y montaje de eventos.

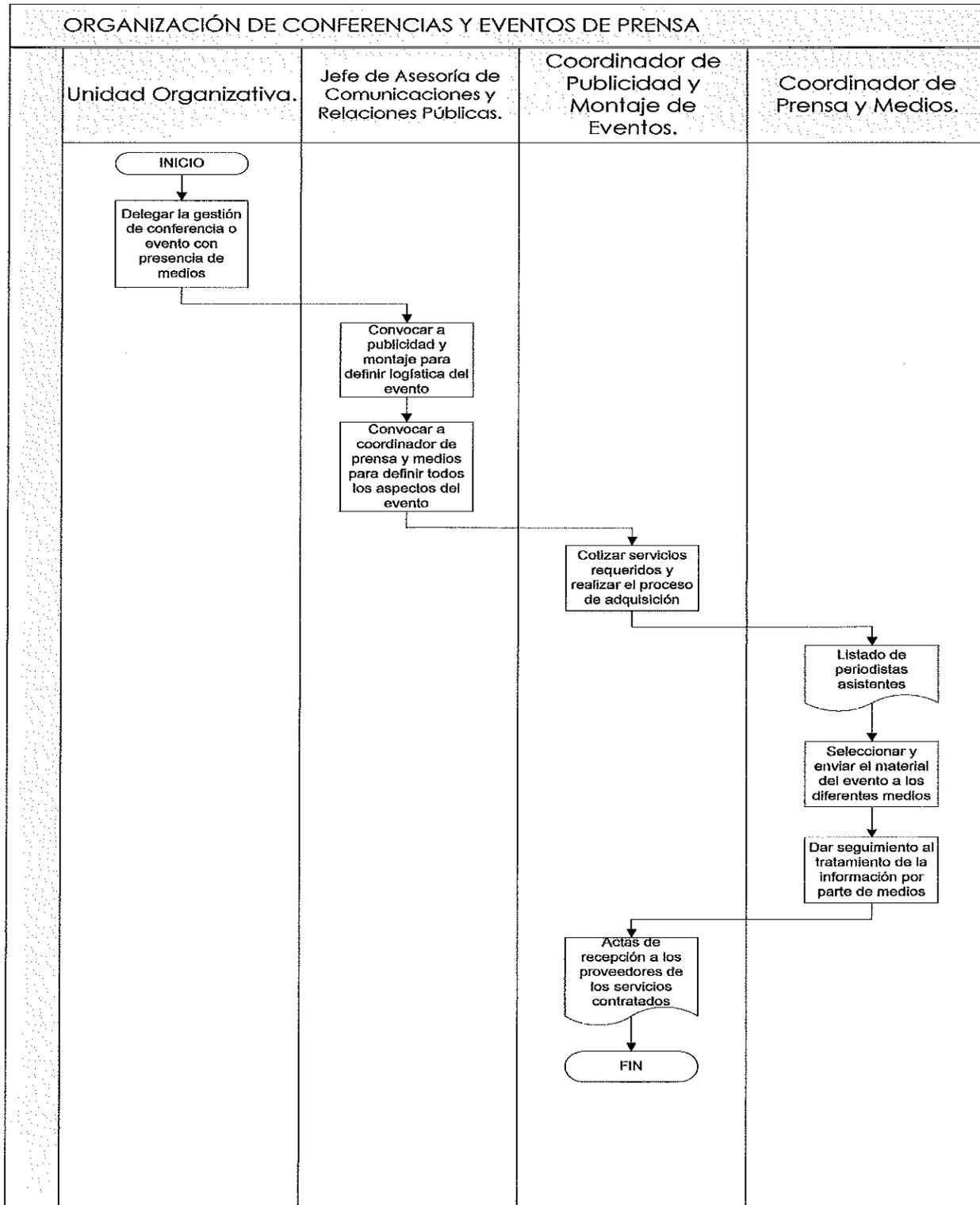
### 3. PROCEDIMIENTOS

#### PARPC – 004 ORGANIZACIÓN DE CONFERENCIAS Y EVENTOS DE PRENSA

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Unidad Organizativa.	1	Instruye a Jefe de Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas para gestionar realización de la conferencia u otra actividad de carácter público que demande la presencia de medios de comunicacion.
Jefe de Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	2	<p>Convoca a Publicidad y Montaje de Eventos para definir la logística a seguir dependiendo del tipo de actividad a organizar considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tipo de local de acuerdo a las necesidades del evento</li> <li>b. Número de participantes.</li> <li>c. Tipo de montaje.</li> <li>d. Definir programa del evento.</li> <li>e. Recursos audiovisuales, informáticos y material impreso requerido.</li> <li>f. Alimentación y refrigerios.</li> <li>g. Transporte</li> <li>h. Personal de apoyo</li> <li>i. Registro de asistentes</li> </ul>
Jefe de Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	3	<p>Convoca a Coordinador de Prensa y medios para definir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Planificación de la cobertura.</li> <li>b. Convocatoria de prensa y envío.</li> <li>c. Elaboración y distribución de boletín de prensa.</li> <li>d. Preparación de carpetas informativas (estadísticas, copias de acuerdos o resoluciones, etc)</li> <li>e. Designar maestro de ceremonia</li> <li>f. Elaboración de guion para el evento</li> <li>g. Atención y facilidades a la prensa.</li> <li>h. Definir voceros.</li> <li>i. Obtener listado de asistentes.</li> <li>j. Determinar la necesidad de contratar servicio de video</li> </ul>

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Coordinador de Publicidad y Montaje de Eventos.	4	Solicitar cotización de los servicios requeridos y realizar los procesos administrativos y de adquisición requeridos para el desarrollo del evento.
Coordinador de Prensa y Medios.	5	Obtener listado de periodistas asistentes. Coordinar con equipo de vídeo subcontratado el material a enviar a los noticieros de televisión.  Enviar boletín de prensa a medios que nos asistieron a la cobertura. Envía audio de a las radios que no asistieron a la cobertura.
Coordinador de Publicidad y Montaje de Eventos.	6	Dar seguimiento al tratamiento de la información por parte de los medios de comunicación.  Finaliza con la elaboración de actas de recepción a los proveedores de los servicios contratados por la Unidad de Adquisiciones Institucional, UACI.

#### 4. FLUJOGRAMA



**5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.****• LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

<b>Fecha</b>	<b>Persona</b>	<b>CC</b>	<b>Área</b>	<b>Recibido</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**Distribución Adicional**

<b>Fecha</b>	<b>Documento Revisado</b>	<b>C.C.</b>	<b>Persona</b>	<b>Recibido</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**• LISTADO DE REVISIONES****Modificaciones por capítulo**

<b>Fecha</b>	<b>Revisión No.</b>	<b>Capítulo Afectado</b>	<b>Página Modificada</b>	<b>Autorizado</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**• LISTADO DE EDICIONES****Histórico**

<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

**TITULO: ORGANIZACIÓN DE EVENTOS SEDE INTERNA**

**PREPARADO POR:**

**NOMBRE: Rosa Elvira de Vides**

**CARGO: Coordinadora de Publicidad y Montaje de Eventos Especiales**

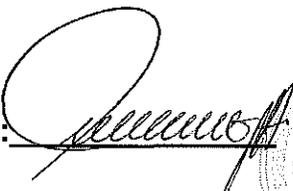
Firma: 

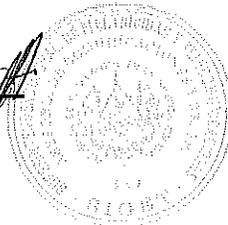
Fecha: Diciembre de 2011

**AUTORIZADO POR:**

**NOMBRE: Jacqueline Chacón de Cañas.**

**CARGO: Jefe de Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas**

Firma: 



Fecha: Diciembre de 2011

**CONTENIDO:**

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

**Observaciones:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**1. OBJETIVO:**

Determinar los procesos a considerar para la realización de eventos organizados por la Institución con Sede Interna (reuniones, talleres, capacitaciones, subastas, etc)

**2. AMBITO DE APLICACIÓN:**

Este Procedimiento es aplicado por Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas a través de la Coordinación de Publicidad y Montaje de Eventos.

### 3. PROCEDIMIENTOS

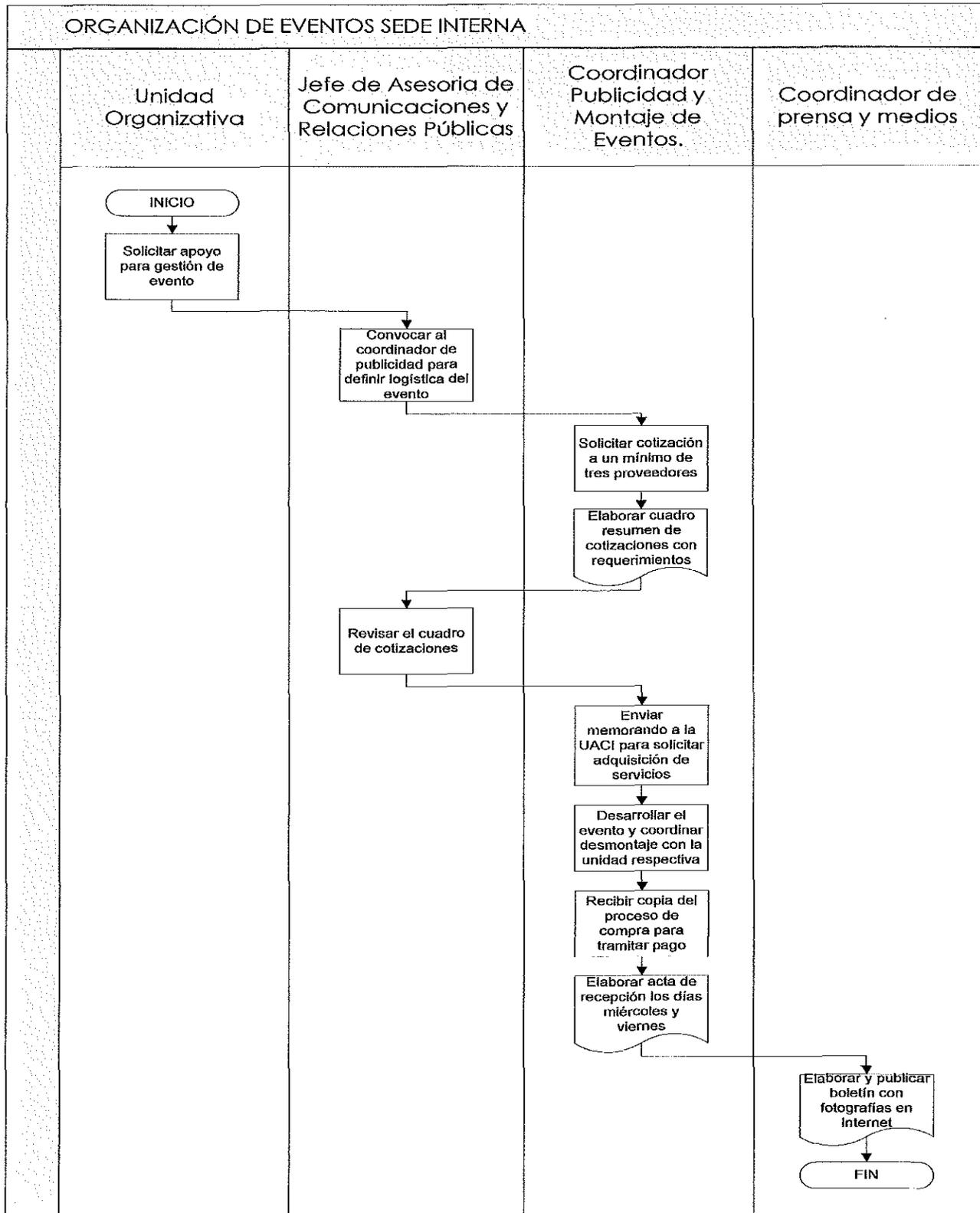
#### PARPC – 005 ORGANIZACIÓN DE EVENTOS SEDE INTERNA

RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
Unidad Organizativa	1	Solicita apoyo a Jefe de Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas para gestionar realización de evento contenido en el plan de trabajo, informándole sobre los detalles de la actividad y las necesidades requeridas para la realización del evento.
Jefe de Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas	2	<p>Convoca Coordinador de Publicidad y Montaje de Eventos, con quien define la logística a seguir dependiendo del tipo de evento a organizar considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Determinar numero de participantes y tipo de evento</li> <li>b. Tipo de montaje (Tipo auditorium, escuela, en U, etc.)</li> <li>c. Protocolo (Mesa Principal, Orden de Presidencia, Discursos, Banderas, Himnos, etc.).</li> <li>d. Recursos audiovisuales, informáticos y de material impreso.</li> <li>e. Alimentación y refrigerios.</li> <li>f. Material didáctico, papelería y útiles de oficina.</li> <li>g. Reserva de Salón.</li> </ul>
Coordinador Publicidad y Montaje de Eventos.	3	Solicita cotización a un mínimo de tres proveedores especificándoles fecha, duración, número de participantes, alimentación, garantía mínima.
	4	Elabora cuadro resumen de cotizaciones con todos los requerimientos detallados en el paso anterior y lo presenta al Jefe de Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas.
	5	Envía memorando a la Unidad de Adquisición Institucional UACI, solicitando la adquisición de servicios a utilizar en el evento.
	6	Desarrolla el evento programado y al final del mismo, cada unidad efectúa el desmontaje de acuerdo a los recursos proveídos.
	7	UACI remite copia del proceso de compra de los servicios adquiridos para trámite de pago y elaboración de Acta de Recepción los días miércoles y viernes.



Coordinador de prensa y medios.	8	Elabora un boletín interno con fotografías para ser publicado en la en internet.
---------------------------------	---	--

#### 4. FLUJOGRAMA



**5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.**• **LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**Distribución Adicional**

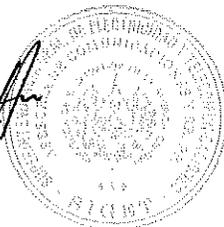
Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE REVISIONES****Modificaciones por capítulo**

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE EDICIONES****Histórico**

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

**TITULO: ORGANIZACIÓN DE EVENTOS SEDE EXTERNA****PREPARADO POR:****NOMBRE: Rosa Elvira de Vides****CARGO: Coordinadora de Publicidad y Montaje de Eventos Especiales**Firma: Fecha: Diciembre de 2011**AUTORIZADO POR:****NOMBRE: Jacqueline Chacón de Cañas****CARGO: Jefe de Unidad Asesora de Relaciones Públicas y Comunicaciones**Firma: Fecha: Diciembre de 2011**CONTENIDO:**

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

**Observaciones:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## **1. OBJETIVO:**

Determinar los pasos de aspectos a considerar para la realización de eventos organizados por la institución con sede externa.

## **2. AMBITO DE APLICACIÓN:**

Este Procedimiento es aplicado por la Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas en la organización de sesiones de trabajo de organismos internacionales en los que SIGET es miembro, tales como: foros, congresos, ferias, etc. a través de la coordinación de Prensa y medios, y la coordinación de Publicidad y Montaje de Eventos.

### 3. PROCEDIMIENTOS

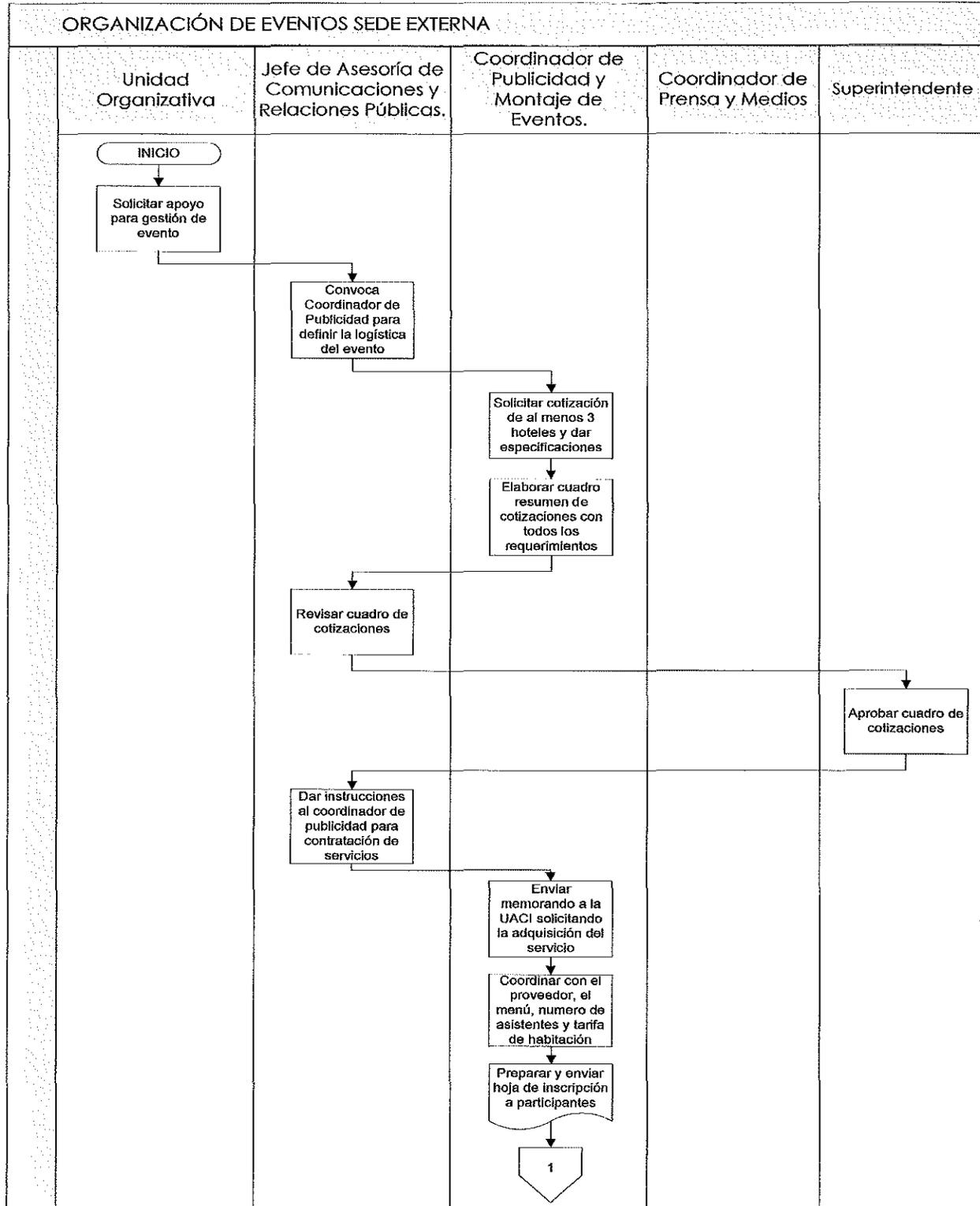
#### PARPC – 006 ORGANIZACIÓN DE EVENTOS SEDE EXTERNA.

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Unidad Organizativa.	1	Solicita apoyo a Jefe de Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas para gestionar realización de evento contenido en el plan de trabajo, informándole sobre los detalles de la actividad y las necesidades requeridas para la realización del evento.
Jefe de Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	2	<p>Convoca Coordinador de Publicidad y Montaje de Eventos, con quien define la logística a seguir dependiendo del tipo de evento a organizar considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Determinar local de acuerdo al numero de participantes y tipo de evento</li> <li>b. Tipo de montaje (Tipo auditorium, escuela, en U, etc.)</li> <li>c. Protocolo (Mesa Principal, Orden de Presidencia, Discursos, Banderas, Himnos, etc.).</li> <li>d. Recursos audiovisuales, informáticos y de material impreso.</li> <li>e. Alimentación y Refrigerios.</li> <li>f. Patrocinios</li> <li>g. Material didáctico y papelería y útiles de oficina.</li> <li>h. Transporte</li> <li>i. Otros</li> </ul>
Coordinador de Publicidad y Montaje de Eventos.	3	Solicita cotización a un mínimo de tres hoteles proveedores especificándoles fecha, duración, número de participantes, tipo de montaje, alimentación, garantía mínima de habitaciones y requerimientos especiales.
Coordinador de Publicidad y Montaje de Eventos.	4	Elabora cuadro resumen de cotizaciones con todos los requerimientos detallados en el paso anterior y lo presenta al Jefe de Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas.
Jefe de Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	5	Analiza el cuadro, pide visto bueno a Superintendente y da instrucciones al Coordinador de Publicidad y Montaje de Eventos con todos los detalles del caso para las contrataciones de los servicios requeridos.

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Coordinador Publicidad y Montaje de Eventos.	6	Envia memorando a la Unidad de Adquisición Institucional y Contratación UACI, solicitando la adquisición de servicios a utilizar en el evento.
	7	Si amerita se reúne con la ejecutiva del hotel o proveedor seleccionado, para determinar menú y número de garantía mínima de participantes y tarifa de habitación, si hay
	8	En algunos casos se prepara y envía hoja de inscripción a participantes, la cual debe contener: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nombre.</li> <li>b. País.</li> <li>c. Organización que representa.</li> <li>d. Número y fecha de llegada y salida de vuelo.</li> <li>e. Tipo, número y días de reserva de habitación.</li> <li>f. Número y emisor de tarjeta de crédito.</li> <li>g. Si necesita alimentación especial.</li> <li>h. Contactos en Hotel, en SIGET y línea aérea o agencia.</li> </ul>
	9	Envía hoja de reserva a encargado en hotel con copia a encargado en SIGET.
	10	Elabora matriz con información de los participantes, la cual coteja diariamente con el encargado en el hotel e informa a Jefe de Unidad de Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas, si hay participantes extranjeros.
	Jefe de Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	11
Coordinador de Publicidad y Montaje de Eventos	12	Elabora programa y coordina discursos con gerencia o unidad solicitante del evento. Convoca a medios para la cobertura del evento brinda atención a la prensa, coordina entrevistas con los medios de comunicación, distribuye boletín de prensa y da seguimiento al tratamiento de la información brindada.
Coordinador de Prensa y Medios	13	Coordina transporte aeropuerto-hotel y verifica registro de participantes en el hotel.

RESPONSABLE	PASO	ACCION
	14	Revisa y coordina cada uno de los requerimientos y especificaciones propias de cada evento (Audio, meseros, protocolo, montaje, etc.).
	15	En el inicio del evento, coordina registro de participantes, ubicación de los asistentes distribución de integrantes de la mesa de honor y continúa con el desarrollo del evento.
	16	Supervisa y controla de la programación del evento y atiende peticiones diversas de los participantes.
	17	En un evento de varios días, al final de la jornada o del evento procede a verificar que el salón utilizado quede cerrado y da visto bueno a la factura de consumo del día y si es de una sola jornada, supervisa el desmontaje del evento y revisa y da visto bueno a la factura del consumo del evento.
	18	UACI remite copia del proceso de compra de los servicios adquiridos para trámite de pago y elaboración de Acta de Recepción los días miércoles y viernes.

#### 4. FLUJOGRAMA





ORGANIZACIÓN DE EVENTOS SEDE EXTERNA

Jefe de Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Unidad Organizativa	Coordinador de Publicidad y Montaje de Eventos	Coordinador de Prensa y Medios	Superintendente
			<pre> graph TD     Start([2]) --&gt; A[Coordinar registro de participantes el día del evento]     A --&gt; B[Revisar y coordinar los requerimientos del evento]     B --&gt; C[Ubicar personas en la mesa de honor y demás participantes]     C --&gt; D[Supervisar y controlar la programación del evento]     D --&gt; E[Verificar el desmontaje o cierre del lugar y la factura de consumo]     E --&gt; F[Distribuir boletín de prensa y dar seguimiento a la información usada por los medios]     F --&gt; G[Recibir copia de proceso de compra de los servicios para el pago]     G --&gt; H[Elaboración del acta de recepción]     H --&gt; I([FIN])           </pre>	

## 5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.

- **LISTADO DE DISTRIBUCIÓN**

### Edición 2 (Primera Distribución)

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

### Distribución Adicional

Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

- **LISTADO DE REVISIONES**

### Modificaciones por capítulo

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

- **LISTADO DE EDICIONES**

### Histórico

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

**TITULO: PREPARACIÓN DE BOLETINES DE PRENSA****PREPARADO POR:****NOMBRE: Gerardo Peña****CARGO: Coordinador de Prensa y Medios**

Firma: \_\_\_\_\_

**Fecha: Diciembre de 2011****AUTORIZADO POR:****NOMBRE: Jacqueline Chacón de Cañas.****CARGO: Jefe de Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas**

Firma: \_\_\_\_\_

**Fecha: Diciembre de 2011****CONTENIDO:**

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

**Observaciones:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**1. OBJETIVO:**

Determinar los pasos y aspectos a considerar para la elaboración de boletines de prensa para con el fin de dar a conocer acciones de SIGET relacionados con los sectores de electricidad y telecomunicaciones.

**2. AMBITO DE APLICACIÓN:**

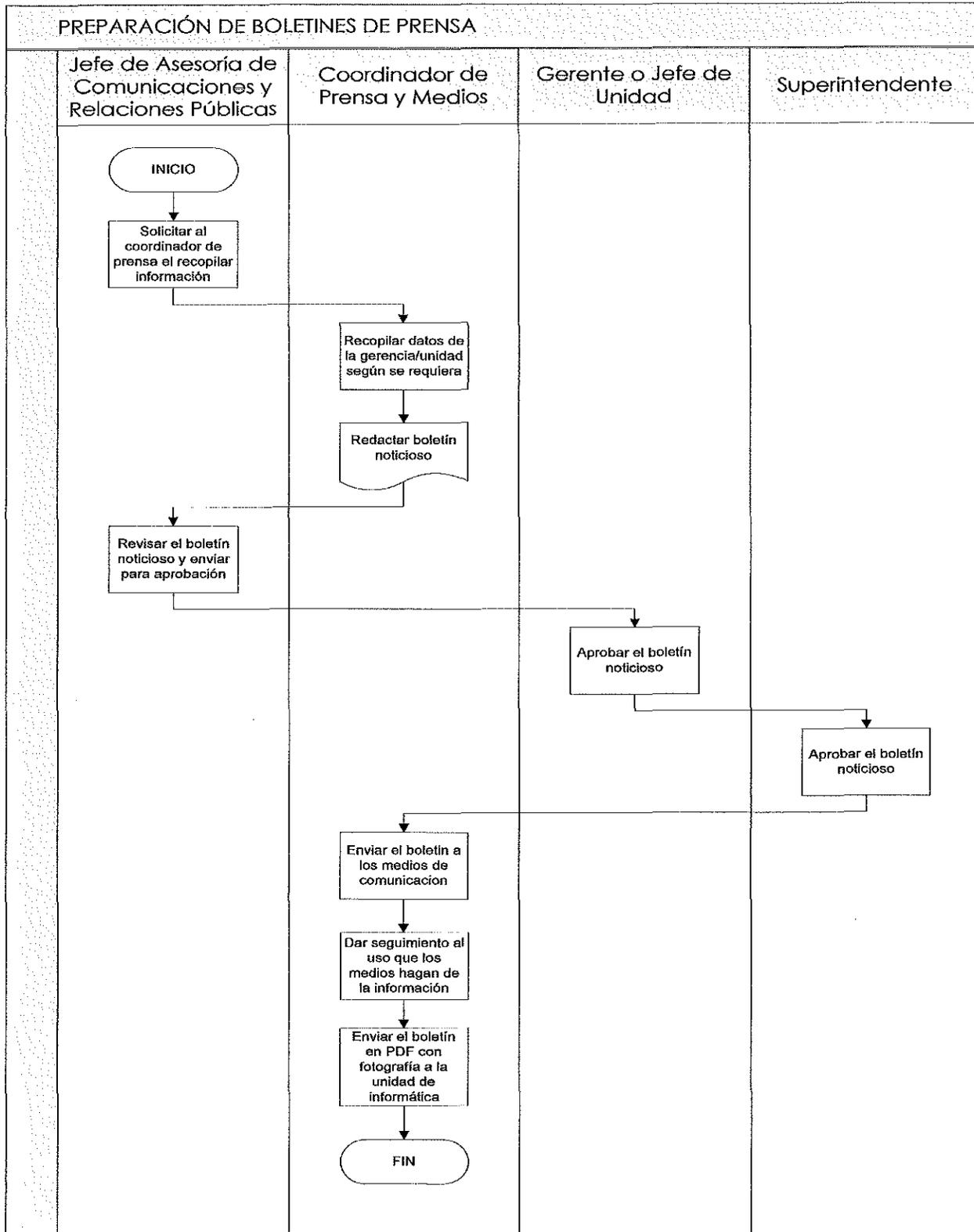
Este Procedimiento es aplicado por la Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas a través de la coordinación de Prensa y Medios.

### 3. PROCEDIMIENTOS

#### PARPC – 007 PREPARACIÓN DE BOLETINES DE PRENSA

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Jefe de Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	1	Instruye a Coordinador de Prensa y Medios para la recopilación de información con la gerencia o unidad respectiva.
Coordinador de Prensa y Medios.	2	Recopila datos en Gerencia o Unidad respectiva cuando la naturaleza de la información lo requiera.
	3	Redacta boletín en formato noticioso y lo presente a Jefe de Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas
Jefe de Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	4	Somete aprobación del Gerente o Jefe de Unidad.
Jefe de Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	5	Somete aprobación del Superintendente.
Coordinador de Prensa y Medios.	6	Envía a los medios de comunicación boletín de prensa aprobado y da seguimiento al tratamiento de la información proporcionada.  Se envía el botelin en formato PDF con fotografia relacionada a la Unidad de Informatica para publicar en la página Web.

#### 4. FLUJOGRAMA



**5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.**• **LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

<b>Fecha</b>	<b>Persona</b>	<b>CC</b>	<b>Área</b>	<b>Recibido</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**Distribución Adicional**

<b>Fecha</b>	<b>Documento Revisado</b>	<b>C.C.</b>	<b>Persona</b>	<b>Recibido</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE REVISIONES****Modificaciones por capítulo**

<b>Fecha</b>	<b>Revisión No.</b>	<b>Capítulo Afectado</b>	<b>Página Modificada</b>	<b>Autorizado</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE EDICIONES****Histórico**

<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

**TITULO: PUBLICACIONES EN EL DIARIO OFICIAL****PREPARADO POR:****NOMBRE: Rosa Elvira de Vides****CARGO: Coordinadora de Publicidad y Montaje de Eventos Especiales**

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: Diciembre de 2011**AUTORIZADO POR:****NOMBRE: Jacqueline Chacón de Cañas****CARGO: Jefe de Unidad Asesora de Relaciones Públicas y Comunicaciones**

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: Diciembre de 2011**CONTENIDO:**

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**1. OBJETIVO:**

Dar legalidad a los Acuerdos y Resoluciones emitidas por la Superintendencia, por medio de publicaciones tal como lo establece la Ley.

**2. AMBITO DE APLICACIÓN:**

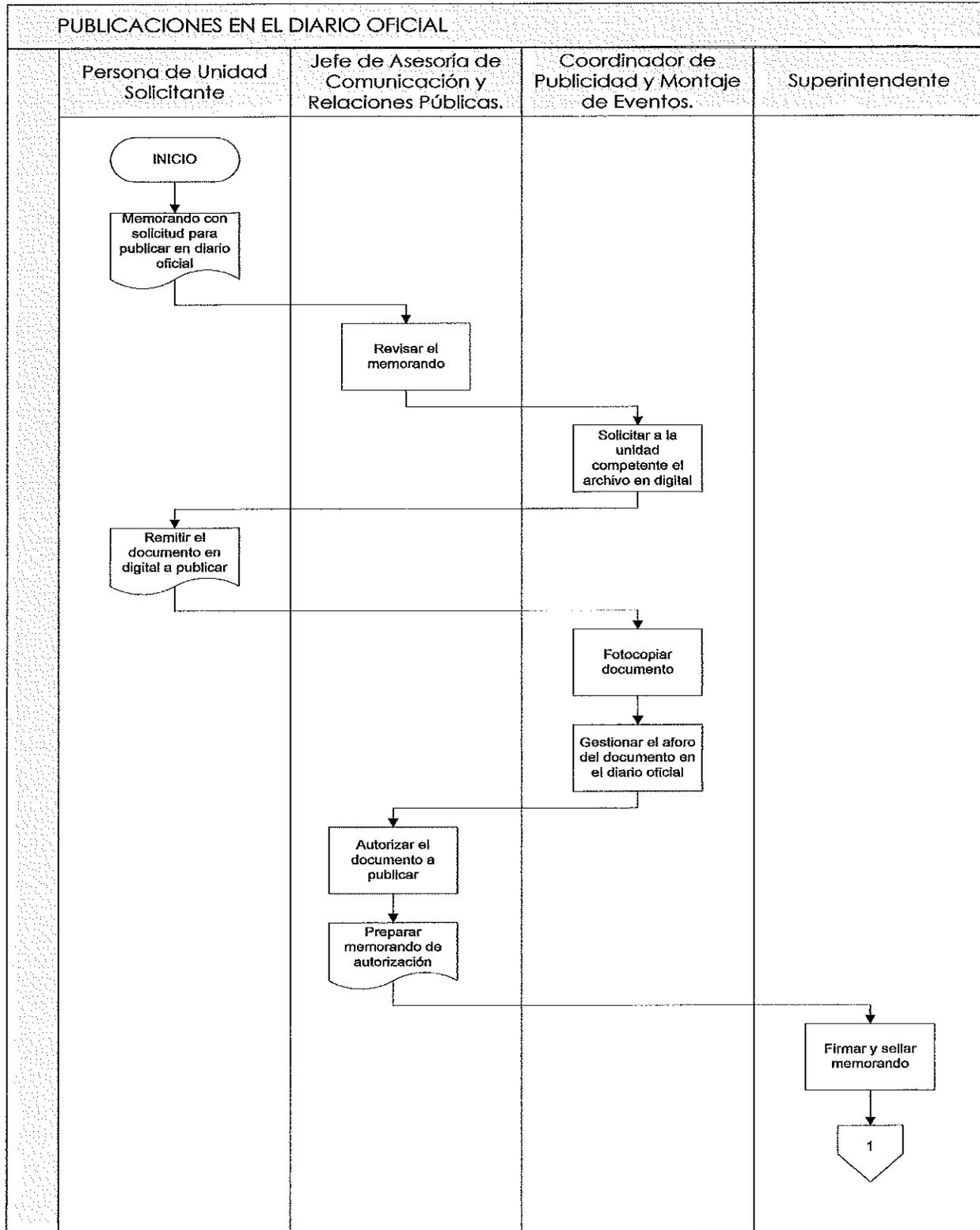
Este procedimiento es de cumplimiento obligatorio para cada uno de los casos estipulados en la ley o cuando los Acuerdos y Resoluciones así lo indiquen y es realizado por la Jefatura de Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas a través de la Coordinación de Publicidad y Montaje de Eventos.

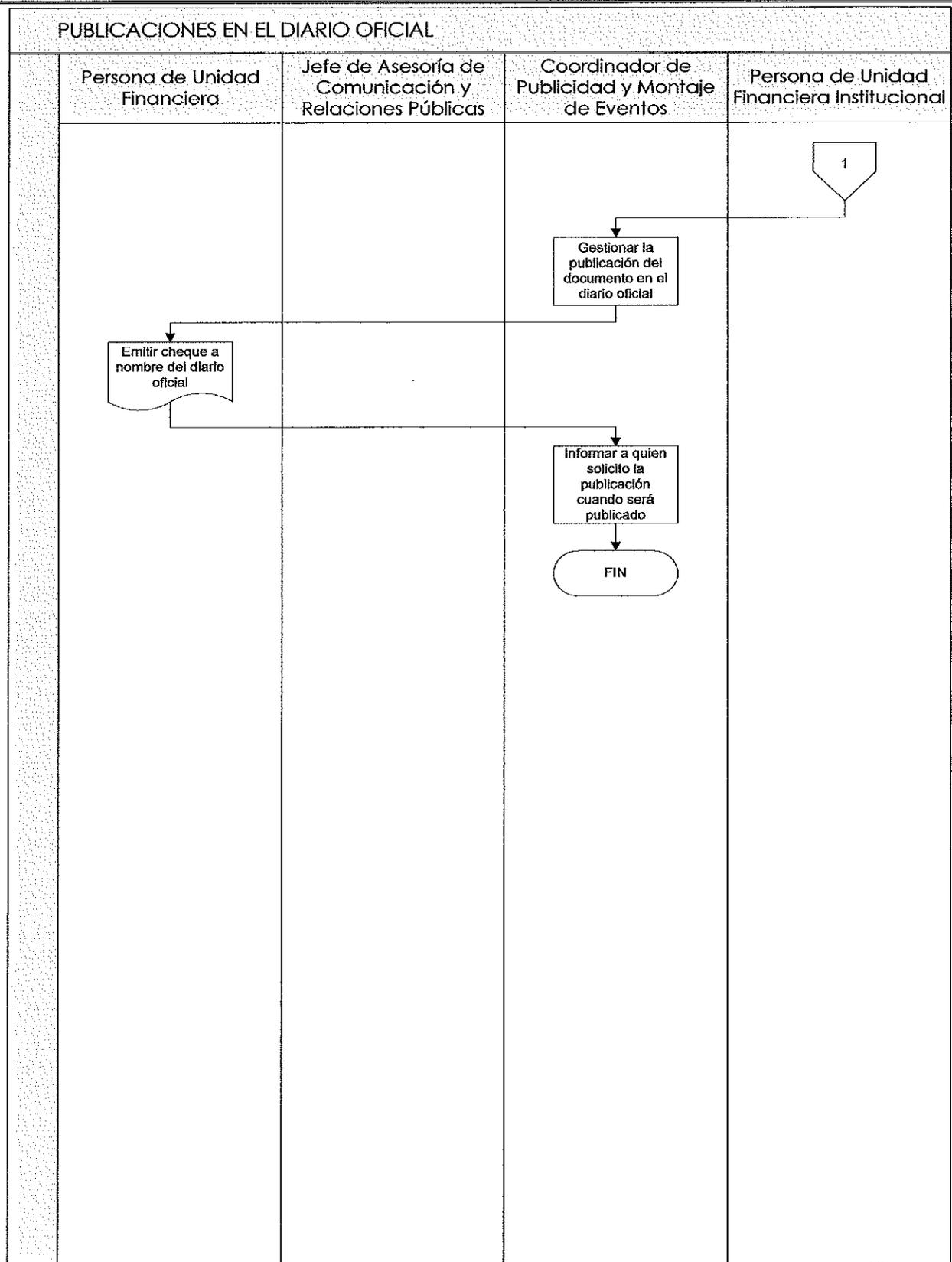
### 3. PROCEDIMIENTO

#### PARPC – 008 PUBLICACIONES EN EL DIARIO OFICIAL.

RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
Unidad Solicitante	1	Envían memorando al Jefe de Asesoría de Comunicación y Relaciones Pública solicitando publicación en el Diario Oficial.
Jefe de Asesoría de Comunicación y Relaciones Públicas.	2	Lee, revisa y margina al Coordinador de Publicidad y Montaje de Eventos.
Coordinador de Publicidad y Montaje de Eventos.	3	Solicita a la unidad que corresponda envíen el archivo digital del documento a publicar.
Unidad solicitante.	4	Remiten el archivo digital requerido por el Coordinador de Publicidad y Montaje de Eventos.
Coordinador de Publicidad y Montaje de Eventos.	5	Saca copia de la certificación y la envía a aforar al Diario Oficial.
Jefe de Asesoría de Comunicación y Relaciones Públicas.	6	Revisa, firma y sella autorizando la publicación del documento.
	7	Prepara memorando de autorización del documento a publicar y lo pasa al Superintendente para sello y firma.
Coordinador de Publicidad y Montaje de Eventos	8	Envía a publicar el documento correspondiente a Diario oficial firmado y sellado por el superintendente.
Unidad Financiera Institucional.	9	Emite y certifica cheque a nombre del Diario Oficial, para cancelación de la publicación.
Coordinador de Publicidad y Montaje de Eventos.	10	Informa a quien solicitó la publicación la fecha en que será publicado el documento.

#### 4. FLUJOGRAMA





**5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.****• LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

<b>Fecha</b>	<b>Persona</b>	<b>CC</b>	<b>Área</b>	<b>Recibido</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**Distribución Adicional**

<b>Fecha</b>	<b>Documento Revisado</b>	<b>C.C.</b>	<b>Persona</b>	<b>Recibido</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**• LISTADO DE REVISIONES****Modificaciones por capítulo**

<b>Fecha</b>	<b>Revisión No.</b>	<b>Capítulo Afectado</b>	<b>Página Modificada</b>	<b>Autorizado</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**• LISTADO DE EDICIONES****Histórico**

<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

**TITULO: CREACION DE CAMPAÑA DE PUBLICIDAD**

**PREPARADO POR:**

**NOMBRE: Rosa Elvira de Vides**

**CARGO: Coodinadora de Publicidad y Montaje de Eventos Especiales**

Firma: 

Fecha: Diciembre de 2011

**AUTORIZADO POR:**

**NOMBRE: Jacqueline Chacón de Cañas.**

**CARGO: Jefe de Unidad Asesora de Relaciones Públicas y Comunicaciones**

Firma: 



Fecha: Diciembre de 2011

**CONTENIDO:**

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**1. OBJETIVO:**

Informar al interesado y público en general de manera rápida y oportuna de cualquier acuerdo o información emanada de la SIGET.

**2. AMBITO DE APLICACIÓN:**

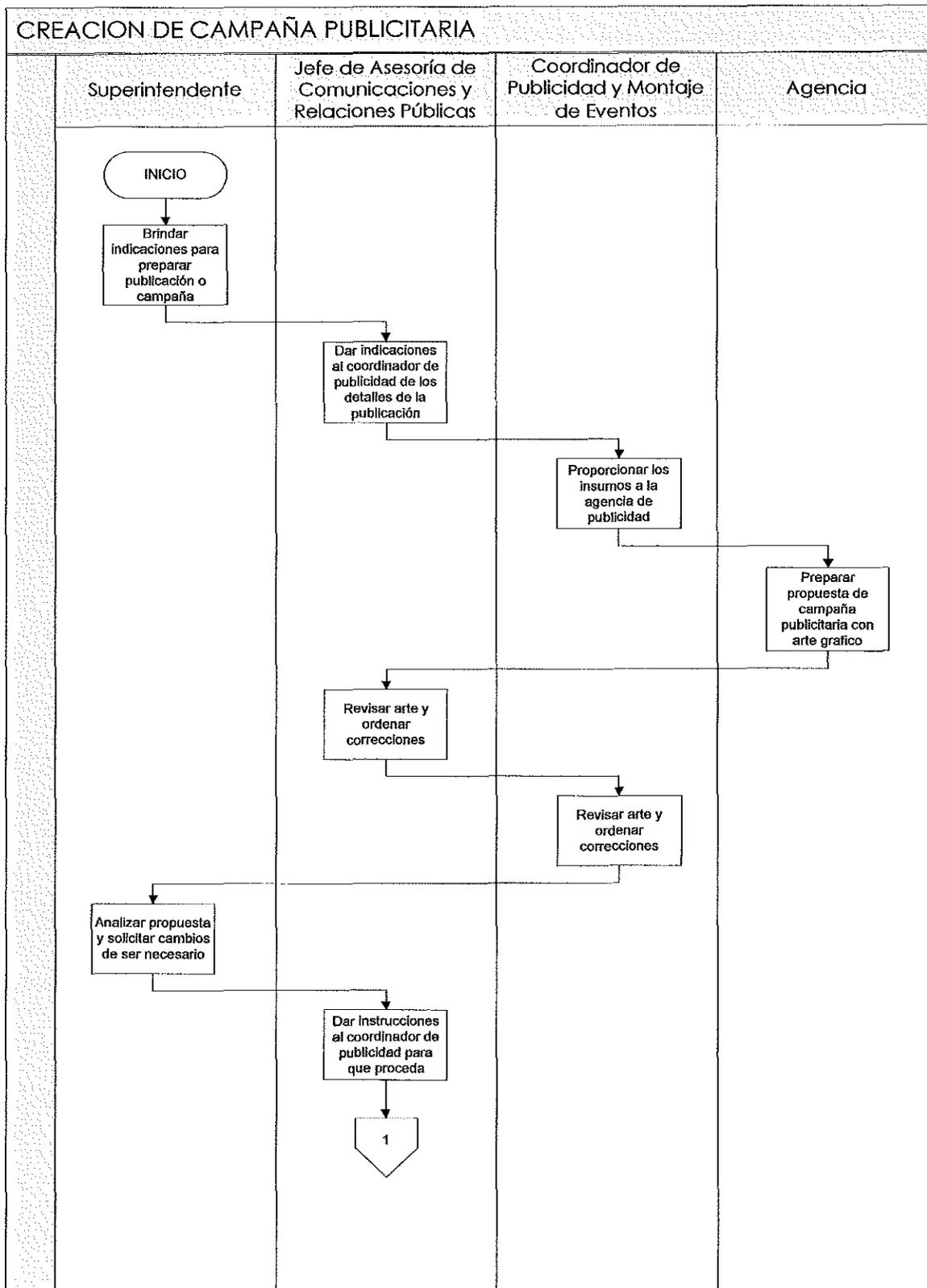
Este procedimiento es aplicable para dar a conocer, oportunamente, a operadores y usuarios de los sectores de Electricidad, Telecomunicaciones y público en general; actividades y acciones de SIGET y educar e informar sobre la mejor utilización de los recursos de ambos sectores es realizado por la Jefatura de la Unidad Asesora de Relaciones Públicas y Comunicaciones, a través de la Coordinación de Publicidad y Montaje de Eventos.

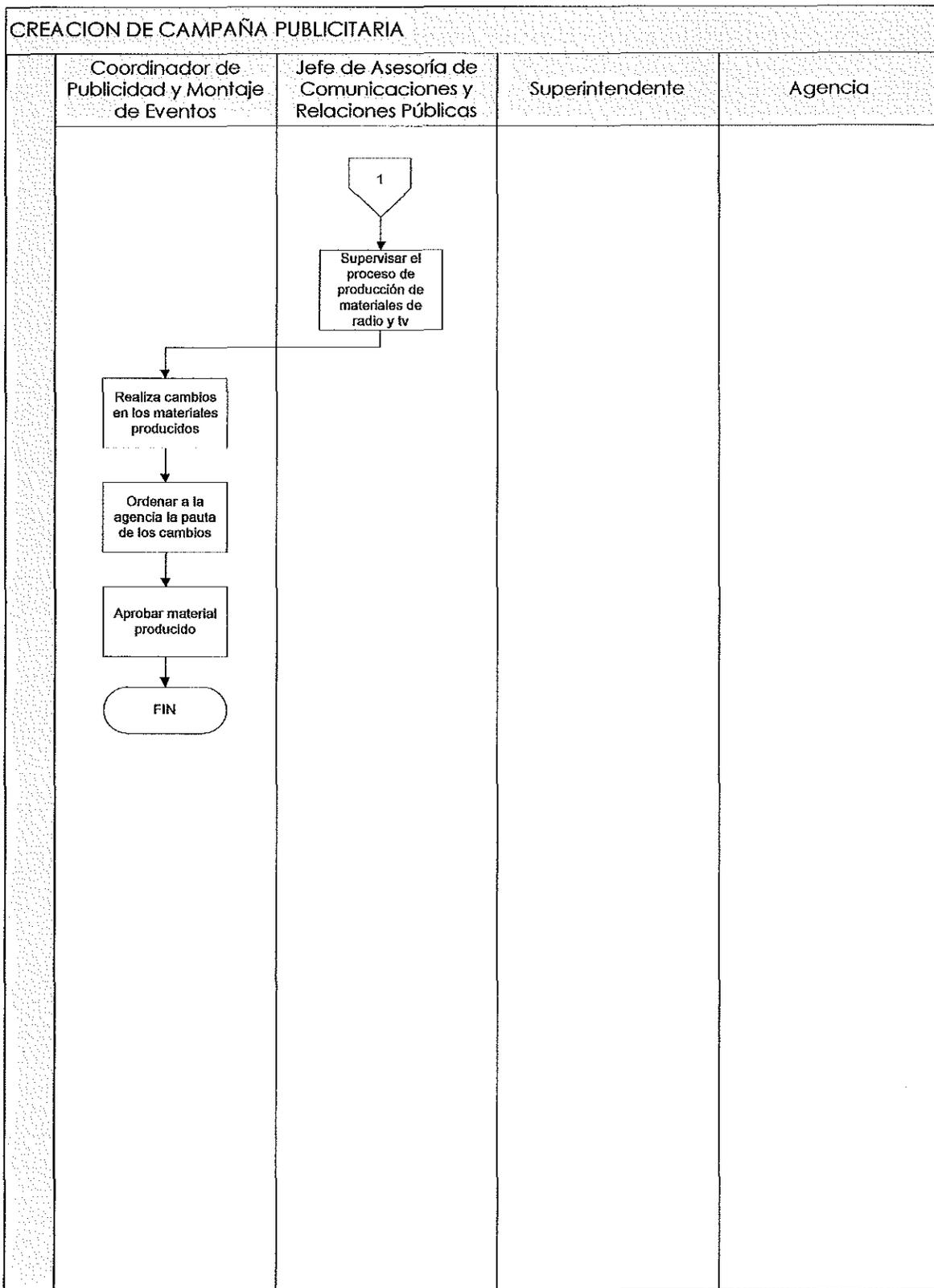
### 3. PROCEDIMIENTO

#### PARPC – 009 CREACION DE CAMPAÑA PUBLICITARIA

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Superintendente	1	Brinda indicaciones al Jefe de de Asesoría de Comunicación y Relaciones Públicas para que prepare publicación o campaña de publicidad.
Jefe de Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	2	Se reúne con el Coordinador de Publicidad y Montaje de Eventos para indicarle los detalles de la publicación.
Jefe de Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas con Coordinador de Publicidad y Montaje de Eventos.	3	Proporciona los insumos a la Agencia de Publicidad, ideas centrales (objetivos de comunicación meta, publico, alcances medios a utilizar) entre otros para efectuar la propuesta.
Agencia	4	Prepara propuesta de campaña de publicidad y lo envía junto con artes gráficos, media mix, cronograma.
Jefe de Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas con Coordinador de Publicidad y Montaje de Eventos.	5	Revisan arte analizan y ordenan correcciones, si las hubiere.
Jefe de Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	6	Presenta propuesta a Superintendente.
Superintendente	7	Analiza y solicita cambios si hay.
Jefe de Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	8	Da instrucciones al Coordinador de Publicidad y Montaje de Eventos para que proceda.
	9	Supervisa el proceso de producción de los materiales de radio y/o televisión.
Coordinador de Publicidad y Montaje de Eventos.	10	Realiza las observaciones que a su juicio consideran pertinentes y aprueban los materiales producidos.
	11	Realiza en los materiales producidos los cambios indicados sí los hubiere, y ordena a Agencia de Publicidad o medio seleccionado la pauta de los mismos, o en su defecto, se realiza el procedimiento de compra institucional.

#### 4. FLUJOGRAMA





**5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.**

- LISTADO DE DISTRIBUCIÓN**

Edición 2 (Primera Distribución)

Fecha	Persona	CC	Área	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**Distribución Adicional**

Fecha	Documento Revisado	C.C.	Persona	Recibido
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

- LISTADO DE REVISIONES**

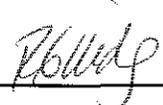
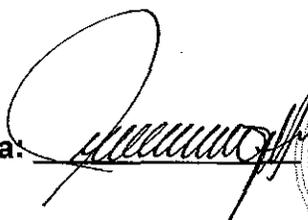
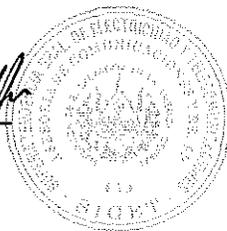
Modificaciones por capítulo

Fecha	Revisión No.	Capítulo Afectado	Página Modificada	Autorizado
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

- LISTADO DE EDICIONES**

Histórico

Fecha	Observaciones
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

**TITULO: PUBLICACIONES INSTITUCIONALES****PREPARADO POR:****NOMBRE: Rosa Elvira de Vides****CARGO: Coordinadora de Publicidad y Montaje de Eventos Especiales**Firma: Fecha: Diciembre de 2011**AUTORIZADO POR:****NOMBRE: Jacqueline Chacón de Cañas****CARGO: Jefe de Unidad Asesora de Relaciones Públicas y Comunicaciones**Firma: Fecha: Diciembre de 2011**CONTENIDO:**

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**1. OBJETIVO:**

Informar de manera rápida y oportuna de cualquier acuerdo o información emanada de la SIGET, a través de los medios impresos de comunicación.

**2. AMBITO DE APLICACIÓN:**

Este procedimiento es desarrollado por la Jefatura de la Unidad Asesora de Relaciones Públicas y Comunicaciones a través de la Coordinación de Publicidad y Montaje de Eventos

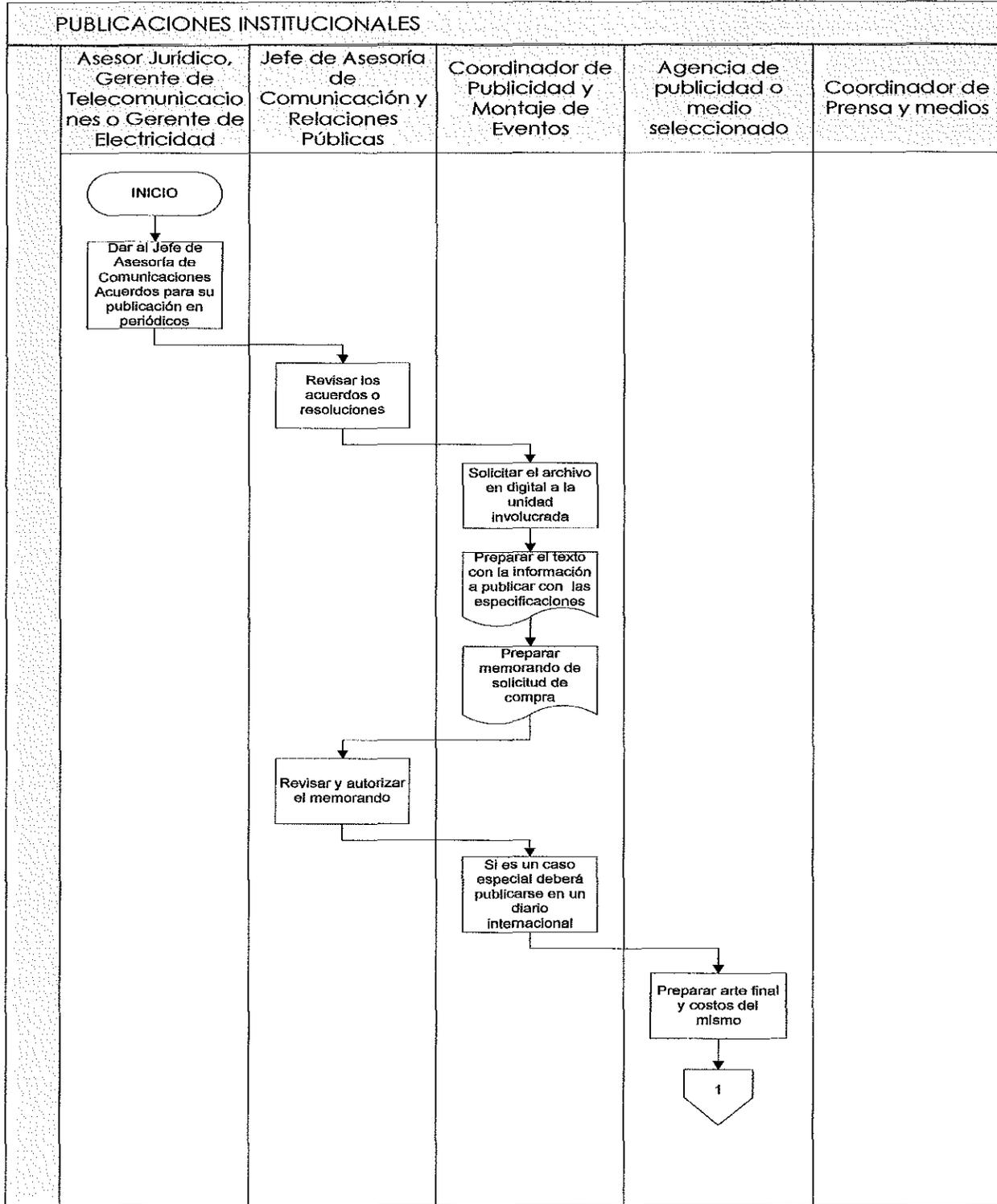
### 3. PROCEDIMIENTOS

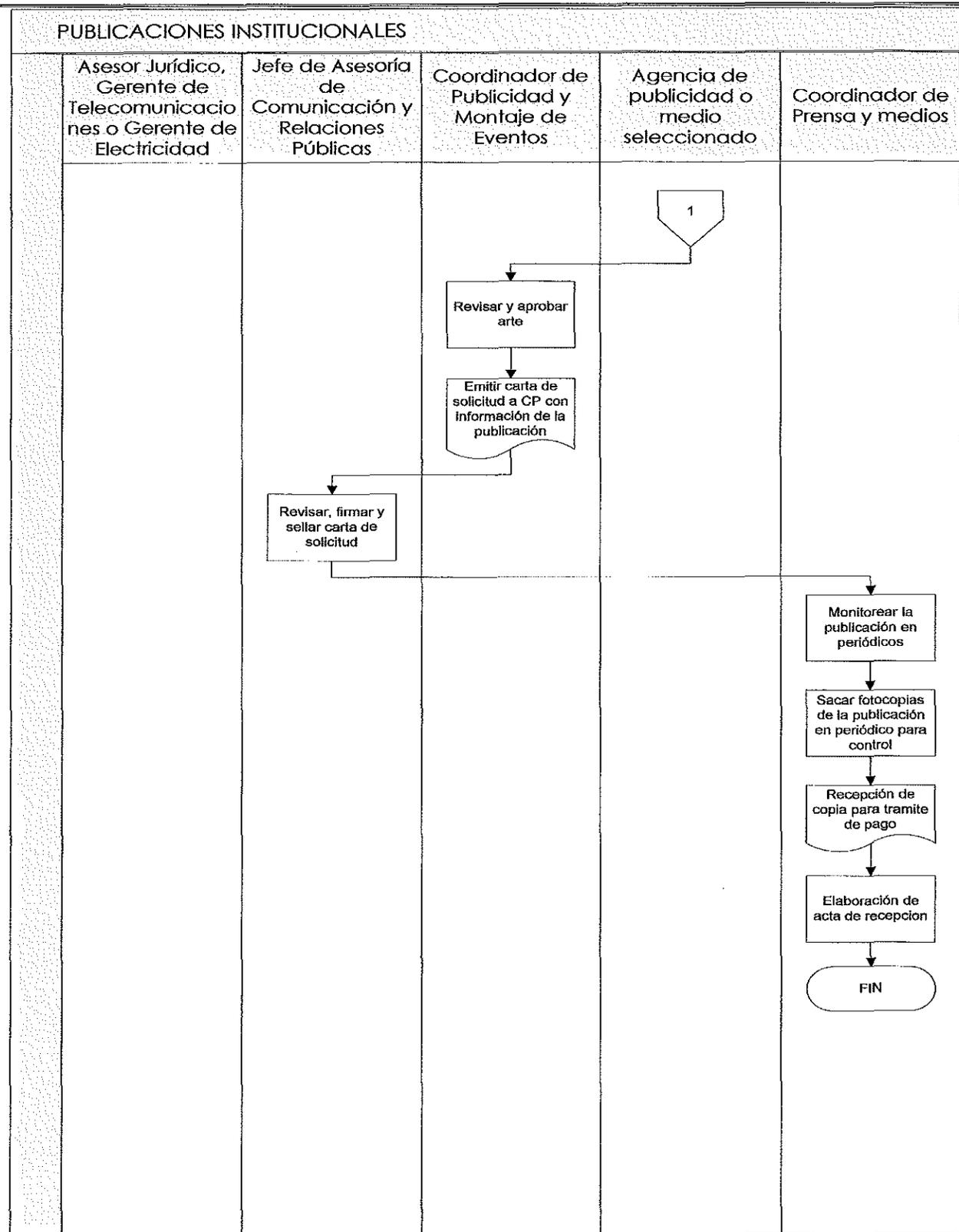
#### PARPC – 010 PUBLICACIONES INSTITUCIONALES, AVISOS Y COMUNICADOS

RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
Asesor Jurídico, Gerente de Telecomunicaciones o Gerente de Electricidad.	1	Envían al Jefe de Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas, Acuerdos o Resoluciones para su publicación en periódicos, con un mínimo de dos días hábiles antes de la publicación, designando a un responsable para autorización de arte de publicación.
Jefe de la Unidad Asesora de Relaciones Públicas y Comunicaciones .	2	Lee, revisa y margina al Coordinador de Publicidad y Montaje de Eventos.
Coordinador de Publicidad y Montaje de Eventos.	3	Solicita a la Unidad que corresponda envíen el archivo del documento a publicar, en medio electrónico.
Unidad solicitante.	4	Remiten el archivo requerido por el Coordinador de Publicidad y Montaje de Eventos.
Coordinador de Publicidad y Montaje de Eventos.	5	Prepara el texto de la información a publicar y lo envía a la agencia de publicidad contratada o medio seleccionado, con las especificaciones:  Técnicas: Medida, color y posición de la publicación. Legales: Días indicados para publicación por la unidad responsable del procedimiento, en los periódicos de mayor circulación del país.
Jefe de la Unidad Asesora de Relaciones Públicas y Comunicaciones	6	Envía memorando a la Unidad de Adquisición Institucional UACI, solicitando la compra de espacio en periodico para la publicación.
Coordinador de Publicidad y Montaje de Eventos.	7	Revisa, firma y sella memorando.
	8	En los casos de resolución de procesos de concesión de frecuencias del espectro radioeléctrico deberá publicarse en un periódico internacional.

<p>Agencia de publicidad o medio seleccionado.</p>	<p>9</p>	<p>Prepara arte final de publicidad y lo envía con los costos de publicación a Coordinador de Publicidad y Montaje de Eventos, para visto bueno de la publicación.</p>
<p>Coordinador de Publicidad y Montaje de Eventos</p>	<p>10</p>	<p>Revisa arte para detectar cualquier error si lo hay.</p>
<p>Agencia de publicidad o medio seleccionado.</p>	<p>11</p>	<p>Envía arte al responsable designado del solicitante para la aprobación.</p>
<p>Coordinador de Publicidad y Montaje de Eventos.</p>	<p>12</p>	<p>Emite carta de a Casa Presidencial que incluye descripción de publicación, medio en el que se publicará, medida, fecha costo y adjunta arte para su control.</p>
<p>Jefe de la Unidad Asesora de Relaciones Públicas y Comunicaciones</p>	<p>13</p>	<p>Revisa, firma y sella carta de solicitud.</p>
<p>Coordinador de Prensa y medios.</p>	<p>14</p>	<p>Monitoreo de periódicos y envío de fotocopia de la publicación en los periódicos para su debido control.</p>
		<p>UACI remite copia del proceso de espacio publicitario de compra para trámite de pago y elaboración de acta de recepción los días miércoles y viernes.</p>

#### 4. FLUJOGRAMA





**5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.**• **LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

<b>Fecha</b>	<b>Persona</b>	<b>CC</b>	<b>Área</b>	<b>Recibido</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**Distribución Adicional**

<b>Fecha</b>	<b>Documento Revisado</b>	<b>C.C.</b>	<b>Persona</b>	<b>Recibido</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE REVISIONES****Modificaciones por capítulo**

<b>Fecha</b>	<b>Revisión No.</b>	<b>Capítulo Afectado</b>	<b>Página Modificada</b>	<b>Autorizado</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE EDICIONES****Histórico**

<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

**TITULO: RECUPERACIÓN EN CONTINGENCIA**

**PREPARADO POR:**

**NOMBRE: Carlos Ramón Zelaya**

**CARGO: Administrador de la Red**

**Firma:** 



**Fecha: Diciembre de 2011**

**AUTORIZADO POR:**

**NOMBRE: Rodrigo Vega**

**CARGO: Jefe de Informática.**

**Firma:** 



**Fecha: Diciembre de 2011**

**CONTENIDO**

- 1. Objetivo**
- 2. Ámbito de Aplicación**
- 3. Procedimientos**
- 4. Flujograma**
- 5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.**

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 1. OBJETIVO

Este documento contiene los pasos generales a seguir en la recuperación de las operaciones informáticas de la SIGET, ante la eventual ocurrencia de un desastre.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica en la ejecución de un plan de contingencia ante desastres. Es responsabilidad de la Asesoría de Informática y de las demás áreas de SIGET involucradas en el mismo, su estricto cumplimiento.

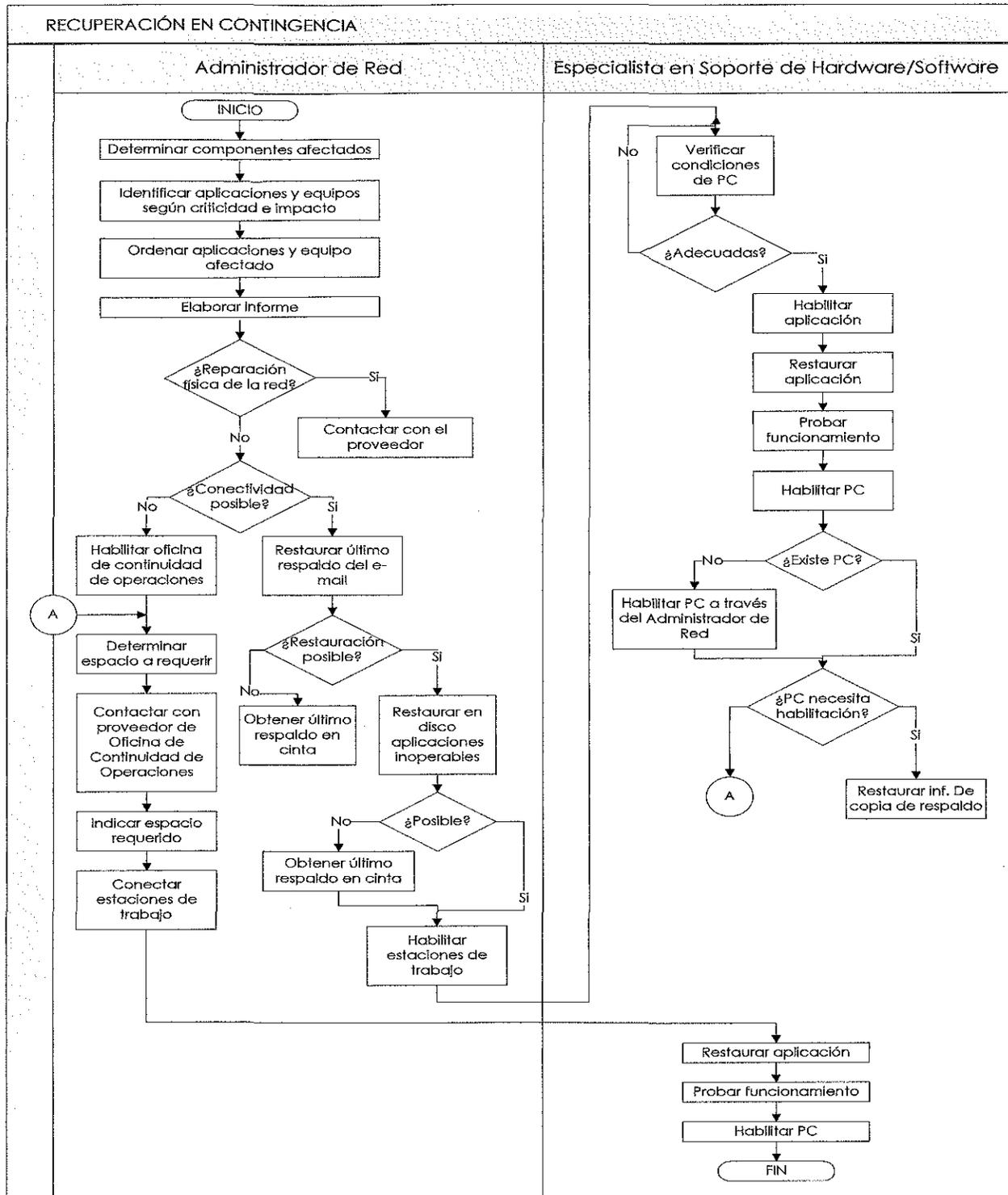
### 3. PROCEDIMIENTO

#### PAI - 001 RECUPERACIÓN EN CONTINGENCIA.

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Administrador de Red.	1	Determine cuáles son los componentes afectados, en términos de Red y Conectividad, Aplicaciones y Equipo.
	2	Identifique las aplicaciones y los equipos de acuerdo a su grado de criticidad y el impacto de los daños.
	3	Ordene las aplicaciones y los equipos afectados, de acuerdo al nivel de criticidad, en forma descendente desde la ALTA hasta la BAJA.
	4	Elabore informe de la situación.
	5	Si requiere de reparación física de la red, contacte de inmediato al proveedor.
	6	Si la conectividad al Sitio de Contingencia no es posible y tiene aplicaciones de ALTA o MEDIA criticidad en estado de no operación, entonces: Habilite la Oficina de Continuidad de Operaciones para operar desde el Sitio de Contingencia las aplicaciones. (Procedimiento continua en paso 18)
	7	Restaure el último respaldo del correo electrónico almacenado en la unidad de almacenamiento compartido entre los servidores de contingencia.
	8	Si la restauración no es posible, obtenga el último respaldo realizado en cinta, con su proveedor de servicios de custodia de cintas.
	9	Restaure del respaldo en disco, ubicado en la unidad de almacenamiento compartido en el Sitio de Contingencia, las aplicaciones que han quedado inoperables y que tienen un nivel de criticidad ALTO y MEDIA.
	10	Si no es posible restaurar del disco las aplicaciones, obtenga el último respaldo almacenado en cinta y realice la restauración.
Especialista en Soporte	11	Habilite las estaciones de trabajo para que las

RESPONSABLE	PASO	ACCION
de Hardware/Software.		aplicaciones que se ejecuten en ellas estén direccionadas al Sitio de Contingencia.
	12	Verifique que las condiciones de la PC, sean las adecuadas para habilitar la aplicación. (Funcionamiento, espacio en disco, software de operación, etc.)
	13	Restaure la aplicación y sus datos, de la copia de respaldo realizada en disco.
	14	Pruebe el funcionamiento de la aplicación.
	15	Habilite la PC para su operación.
	16	Si no existe PC, en la cual se pueda operar la aplicación y la aplicación es crítica, solicite al proveedor de la oficina de continuidad de negocios, le habilite una PC con las características requeridas a través del Administrador de Red.
Administrador de Red.	17	Para aquellas PC's que se haya determinado en la definición de prioridades que es necesaria su habilitación, restaurar la información de la copia de respaldo realizada en disco. (Mis Documentos)
	18	Determine cuantos espacios requerirá para mantener en operación los procesos críticos.
	19	Contacte a su proveedor de Oficina de Continuidad de Operaciones e indíquele el número de espacios que requerirá y si es necesario equipo (PC's) adicional.
	20	Conectar las estaciones de trabajo de la Oficina de Continuidad de Operaciones a los servidores de contingencia y ejecute los pasos 13, 14 y 15.

#### 4. FLUJOGRAMA



**5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.**• **LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

<b>Fecha</b>	<b>Persona</b>	<b>CC</b>	<b>Área</b>	<b>Recibido</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**Distribución Adicional**

<b>Fecha</b>	<b>Documento Revisado</b>	<b>C.C.</b>	<b>Persona</b>	<b>Recibido</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE REVISIONES****Modificaciones por capítulo**

<b>Fecha</b>	<b>Revisión No.</b>	<b>Capítulo Afectado</b>	<b>Página Modificada</b>	<b>Autorizado</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE EDICIONES****Histórico**

<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
_____	_____
_____	_____
_____	_____

**TITULO: ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS INFORMÁTICOS****PREPARADO POR:****NOMBRE: Ana Mercedes Pacheco****CARGO: Administrador de la Red.**

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: Diciembre de 2011**AUTORIZADO POR:****NOMBRE: Rodrigo Vega****CARGO: Jefe de Informática.**

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: Diciembre de 2011**CONTENIDO:**

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## 1. OBJETIVO

El presente procedimiento contiene los pasos a seguir para la administración de los proyectos informáticos de la SIGET.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica en la ejecución de proyectos de tecnologías de información y comunicación, el desarrollo de todos los nuevos sistemas o a la actualización o modificación de los existentes. Es responsabilidad de la Unidad de Informática y de las áreas usuarias de SIGET que solicitan un proyecto, su estricto cumplimiento.

Este procedimiento puede variar si, en beneficio de los intereses de SIGET, y/o por razones ajenas a la Unidad de Informática, se vuelve imprescindible iniciar un proyecto que no esté incluido en el plan de trabajo o que deba omitir etapas.

### 3. PROCEDIMIENTO

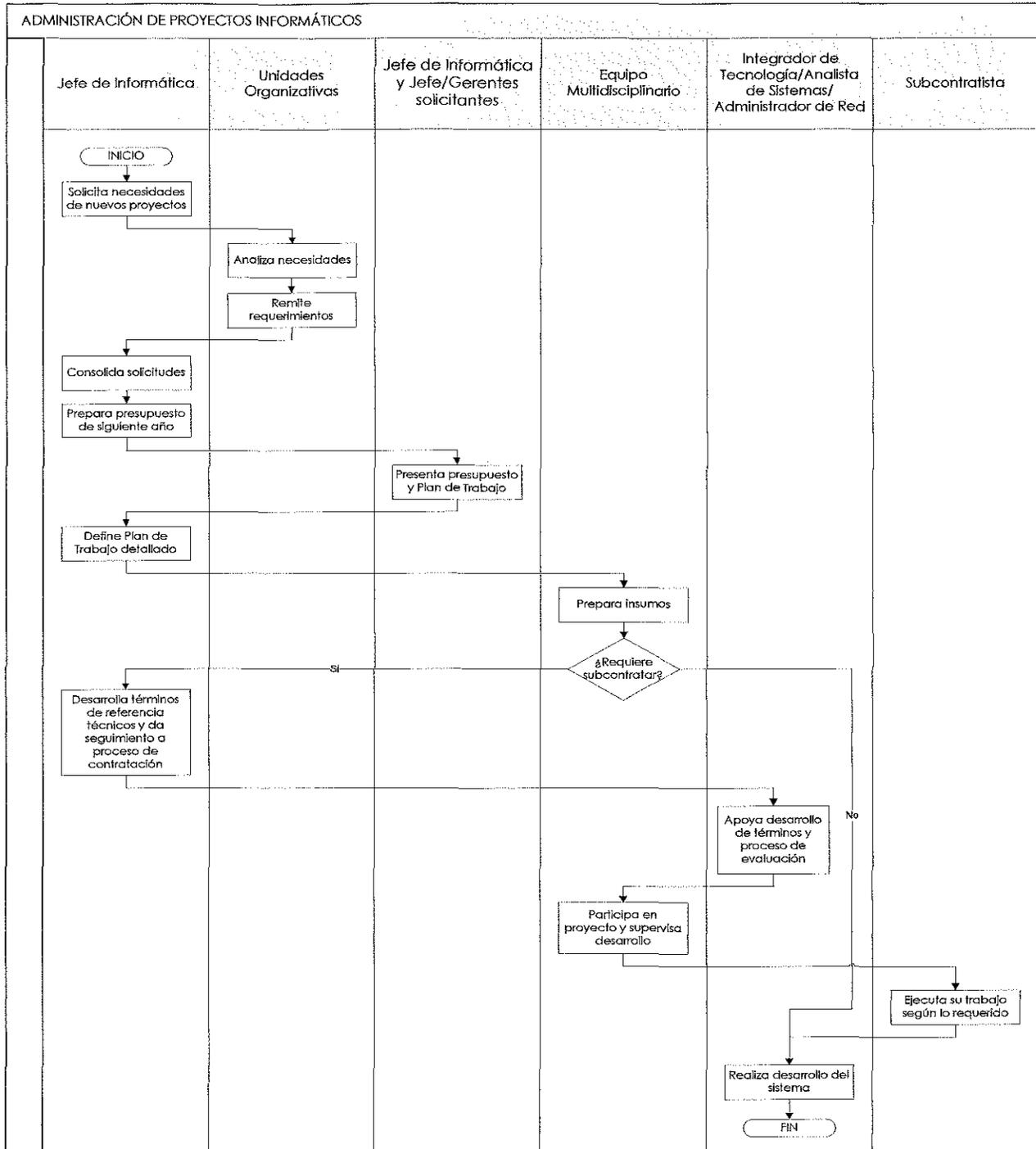
#### PAI - 002 ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS INFORMÁTICOS.

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Jefe de Informática.	1	Antes de la formulación del Presupuesto Institucional del año siguiente, y de acuerdo al Plan Estratégico Institucional, o a objetivos y prioridades establecidas por el Superintendente, solicita a las dependencias las necesidades de desarrollo de nuevos proyectos informáticos, o de actualización, ampliación o sustitución de aplicaciones existentes.
Unidades Organizativas.	2	Analizan las necesidades de su dependencia identificando, entre otros: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las mejoras en el servicio, tiempo de respuesta o información que se pretende lograr.</li> <li>✓ Otras unidades organizativas relacionadas con el proyecto.</li> <li>✓ El nombre del responsable directo de liderar el equipo multidisciplinario que ejecutará el proyecto.</li> </ul>
	3	Remiten los requerimientos completos al Jefe de Informática.
Jefe de Informática.	4	Consolida solicitudes, para efectos de dimensionar los recursos necesarios ( <b>factibilidad técnica y financiera</b> ).
	5	Cuando la Unidad Financiera Institucional lo indica, prepara el presupuesto del año siguiente, en materia de tecnologías de información y comunicación, considerando los requerimientos planteados por las diferentes entidades institucionales.
Jefe de Informática y Jefes o Gerentes que solicitan el proyecto.	6	Presenta presupuesto y Plan de Trabajo del año siguiente para aprobación. En caso que existieran reducciones que afecten los requerimientos hechos por las Unidades Organizativas, revisa prioridades con Superintendente, Gerentes y Jefes y hace del conocimiento de las mismas las nuevas prioridades adoptadas.

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Jefe de Informática.	7	Cuando se presenta el momento de iniciar el proyecto, convoca a la unidad organizativa líder del mismo, para definir el plan de trabajo detallado y la conformación del equipo multidisciplinario. Este equipo será liderado por el Gerente o Jefe de la Unidad Organizativa dueña del proyecto, o en su defecto, por una persona designada por éste, con suficiente capacidad para tomar decisiones y adjudicar recursos durante la ejecución del proyecto y estará conformado por representantes de las unidades organizativas relacionadas con el mismo y una contraparte de la Unidad de Informática, responsable de las decisiones de tipo técnico.
Equipo Multidisciplinario.	8	Prepara los insumos para el desarrollo de cada proyecto, de acuerdo a la calendarización, con la orientación técnica de la Unidad de Informática.  Si se trata de proyectos que requieren subcontratar empresa o personal externos, va al paso 9; si se trata de proyectos ejecutados con recursos propio, va al paso 14.
Jefe de Informática.	9	Desarrolla los términos de referencia técnicos para contratación de los recursos externos y da seguimiento al proceso de contratación respectivo, incluyendo las evaluaciones de ofertas necesarias.
Integrador de Tecnología / Administrador de Red / Asistente Técnico.	10	Apoya el desarrollo de los Términos de Referencia Técnicos y el proceso de evaluación de ofertas.
Equipo Multidisciplinario.	11	Al contratarse los recursos externos, ejecutan el proyecto, en estrecha coordinación con el subcontratista. La supervisión del subcontratista en cuanto a los componentes técnico-informáticos es llevada a cabo por la Unidad de Informática; la supervisión en cuanto a los componentes conceptuales, es realizada por el resto del equipo multidisciplinario.
Integrador de Tecnología	12	Participa en el proyecto y supervisa su desarrollo,

RESPONSABLE	PASO	ACCION
/ Administrador de Red.		<p>verificando que se lleven a cabo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Las actividades planificadas, de acuerdo a los planes de trabajo definidos.</li> <li>b) La construcción de código y componentes de software, de acuerdo a los estándares de programación definidos.</li> <li>c) Aceptación formal por escrito por parte del líder del proyecto proveniente del área usuaria, en cada punto de control y al finalizar cada fase y cada iteración.</li> <li>d) Pruebas completas del sistema por parte del equipo multidisciplinario y el subcontratista, considerando tanto escenarios ideales como escenarios con errores y en situaciones excepcionales.</li> <li>e) Las pruebas anteriores no se limitan a la obtención de resultados exactos y predecibles, sino también al diseño eficiente de tablas y bases de datos, procedimientos almacenados y secuencia de ejecución de los componentes de software, de forma que se obtengan los tiempos de respuesta mínimos y el uso eficiente de disco, procesador y memoria RAM.</li> <li>f) El sistema se traslada del ambiente de pruebas al ambiente de producción, UNICAMENTE después de haber finalizado con el plan de pruebas.</li> </ul>
Subcontratista.	13	Ejecuta su trabajo de acuerdo a los términos de referencia, el contrato, la metodología establecida, los estándares de programación y de calidad acordados y los planes de trabajo de cada etapa.
Integrador de Tecnología/Analista de Sistemas / Administrador de Red.	14	Realiza el desarrollo del sistema en estrecha coordinación con la contraparte de la Unidad Organizativa correspondiente.

#### 4. FLUJOGRAMA



**5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.****• LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

<b>Fecha</b>	<b>Persona</b>	<b>CC</b>	<b>Área</b>	<b>Recibido</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**Distribución Adicional**

<b>Fecha</b>	<b>Documento Revisado</b>	<b>C.C.</b>	<b>Persona</b>	<b>Recibido</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**• LISTADO DE REVISIONES****Modificaciones por capítulo**

<b>Fecha</b>	<b>Revisión No.</b>	<b>Capítulo Afectado</b>	<b>Página Modificada</b>	<b>Autorizado</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**• LISTADO DE EDICIONES****Histórico**

<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
_____	_____
_____	_____
_____	_____

**TITULO: ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

**PREPARADO POR:**

**NOMBRE:** Carlos Ramón Zelaya

**CARGO:** Administrador de la Red.

**Firma:** \_\_\_\_\_



**Fecha:** Diciembre de 2011

**AUTORIZADO POR:**

**NOMBRE:** Rodrigo Vega

**CARGO:** Jefe de Informática

**Firma:** \_\_\_\_\_



**Fecha:** Diciembre de 2011

**CONTENIDO:**

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## 1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por objetivo principal detallar los pasos a considerar para realizar una efectiva administración de la infraestructura tecnológica de la SIGET.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es aplicable para los equipos informáticos de la SIGET y se complementa con las Políticas existentes en la institución sobre el tema.

El Administrador de Red podrá a su juicio apoyarse en el personal a su cargo para realizar las tareas que el considere oportuno delegar, sin embargo mantendrá la responsabilidad de supervisar los resultados de dichas tareas.

Este procedimiento debe ser observado y cumplido por el personal de la Unidad Informática.

El procedimiento contempla 5 secciones que son parte de la Administración de la Infraestructura Tecnológica:

- Sección I : Definición y Ejecución de Monitoreo General del Sistema y Plan Operativo Mensual.
- Sección II : Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipo.
- Sección III : Aspectos de Seguridad.
- Sección IV : Compra de Bienes y Contratación de Servicios.
- Sección V : Documentación.

### 3. PROCEDIMIENTO

#### PAI - 003 ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

RESPONSABLE	PASO	ACCION
<b>SECCIÓN I: DEFINICIÓN Y EJECUCIÓN DE MONITOREO GENERAL DEL SISTEMA Y PLAN OPERATIVO MENSUAL</b>		
Administrador de Red.	1	Durante la última semana del mes, define las actividades del Plan Operativo Mensual, considerando actividades de monitoreo diarias, semanales y mensuales. Lo revisa con Jefe de Informática y obtiene aprobación.
	2	Realiza monitoreo diario del sistema, consistente en: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Verificar event viewers de servidores.</li> <li>b) Revisa las bitácoras de bases de datos generadas por éstas, cuando se trate de sistemas altamente interactivos y de uso frecuente; caso contrario, las revisa una vez por semana.</li> <li>c) De acuerdo al Plan Operativo Mensual en curso, aplica actualizaciones a productos de software.</li> <li>d) De ser necesario, modifica configuración de software de servidores.</li> <li>e) Va a paso 5 de esta sección.</li> </ul>
	3	Una vez por semana, (lunes o viernes) realiza monitoreo semanal, consistente en: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Coordinar con Especialistas de Soporte la ejecución del mantenimiento preventivo de los diferentes tipos de equipo, cuando éste es ejecutado por subcontratistas.</li> <li>b) Va a paso 5 de esta sección.</li> </ul>
	4	Durante la última semana del mes, realiza monitoreo mensual consistente en: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Coordinar la ejecución de mantenimiento de equipos, cuando éste lo ejecuta el asistente técnico.</li> <li>b) Actualizar la documentación indicada en la sección DOCUMENTACIÓN de este procedimiento.</li> <li>c) Define el Plan Operativo Mensual del mes</li> </ul>

RESPONSABLE	PASO	ACCION
	5	<p>siguiente y lo revisa con el Jefe de Informática.</p> <p>d) Va a paso 5 de esta sección.</p> <p>Reporta anomalías y eventos importantes en la bitácora respectiva, resolviendo los casos que ameriten acción; en caso contrario, reporta "sin anomalía". Notifica eventualidades a Jefe de Informática y solicita su intervención, si fuera necesario.</p>
<b>SECCIÓN II: MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPO</b>		
Administrador de Red.	1	Define, en el Plan Operativo del mes siguiente, las tareas de mantenimiento preventivo a ejecutar.
	2	Informa a Especialista de Soporte del trabajo a realizar.
Especialista en Soporte.	3	Si el mantenimiento será ejecutado por subcontratista, se comunica con éste y continúa con siguiente paso.
	4	Notifican a usuarios y proporcionan el mantenimiento, según calendario.
	5	Registra, dentro de la ficha de cada equipo, la fecha en que se proporcionó el mantenimiento, junto con la firma del usuario que tiene a su cargo el equipo.
Usuario responsable del equipo.	6	Puede agregar algún comentario a la ficha, respecto al mantenimiento recibido o a problemas que ha observado, para un seguimiento posterior.
Especialista en Soporte.	7	Firma hoja de servicio de subcontratista, en los casos en que aplica, contra verificación del registro del mantenimiento en las fichas de los equipos.
	8	Entrega, al final del mes, los registros del mantenimiento preventivo proporcionado, al Jefe de Informática.

RESPONSABLE	PASO	ACCION
	9	Cuando un usuario reporta una falla de equipo (mantenimiento correctivo), identifica si este está en garantía. En caso negativo, continua con paso 10. En caso afirmativo, llama al proveedor respectivo y da el seguimiento necesario hasta que el caso queda resuelto; luego va a paso 11 de esta sección.
Especialista en Soporte/Asistente Técnico.	10	Gestiona ante la UACI la contratación de la reparación del equipo, hasta que éste queda concluido.
	11	Registra en ficha del equipo la reparación.
Especialista en Soporte.	12	Firma hoja de servicio del proveedor, contra verificación del registro del caso en la ficha del equipo.
	13	Emite reporte mensual estadístico de fallas reiteradas.
<b>SECCIÓN III: ASPECTOS DE SEGURIDAD</b>		
Administrador de Red.	1	Administra seguridad del sistema para: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Crear o eliminar usuarios y equipos en la red, así como usuarios locales.</li> <li>b) Establecer horario de uso de red y navegación por Internet.</li> <li>c) Cambiar claves de acceso al sistema, mediante políticas del sistema operativo.</li> <li>d) Uso del Internet y correo electrónico.</li> </ul>
	2	Administra acceso a los aplicativos, de acuerdo a las instrucciones que le proporcionen.
	3	Reporta, mensualmente, aspectos relevantes.
<b>SECCIÓN IV: COMPRAS DE BIENES Y CONTRATACIONES DE SERVICIOS</b>		
Jefe de Informática.	1	Antes de la formulación del Presupuesto Institucional del año siguiente, y de acuerdo al Plan Estratégico Institucional, o a objetivos y prioridades establecidas por el Superintendente, evalúa qué hardware y software amerita

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Gerentes y Jefes de Unidades Organizativas.		sustitución, considerando el tiempo de funcionamiento que tienen, el historial de fallas y su adecuación a la tarea para la que están destinados, entre otros. Consolida así las necesidades de sustitución de hardware y software institucionales.
	2	Solicita a las dependencias las necesidades de compra de hardware y software nuevos.
	3	Analizan las necesidades de hardware y software de su área considerando: a) Las funciones que desempeñarán. b) Las mejoras en el servicio, tiempo de respuesta o información que se pretende lograr.
Jefe de Informática/Asistente Técnico.	4	Remiten los requerimientos completos a la Unidad de Informática.
	5	Consolida solicitudes con las necesidades de sustitución, dimensionando los recursos necesarios totales.
	6	Cuando la Unidad Financiera Institucional lo indica, prepara el presupuesto del año siguiente, en materia de tecnologías de información y comunicación, considerando los requerimientos planteados por las diferentes entidades institucionales.
	7	Presenta presupuesto y Plan de Trabajo del año siguiente para aprobación.
	8	<u>Adquisición de bienes planificados previamente:</u> Dependiendo de la naturaleza de los bienes, designa a un colaborador de la Unidad de Informática, para apoyarle en la elaboración de términos de referencia técnicos para efectuar los procesos de compra, según lo establecido por la LACAP y de acuerdo a los procedimientos establecidos por la Unidad Financiera Institucional y la UACI. Continúa en paso 12.
Gerente o Jefe de	9	<u>Adquisición de bienes no planificados:</u> Remite

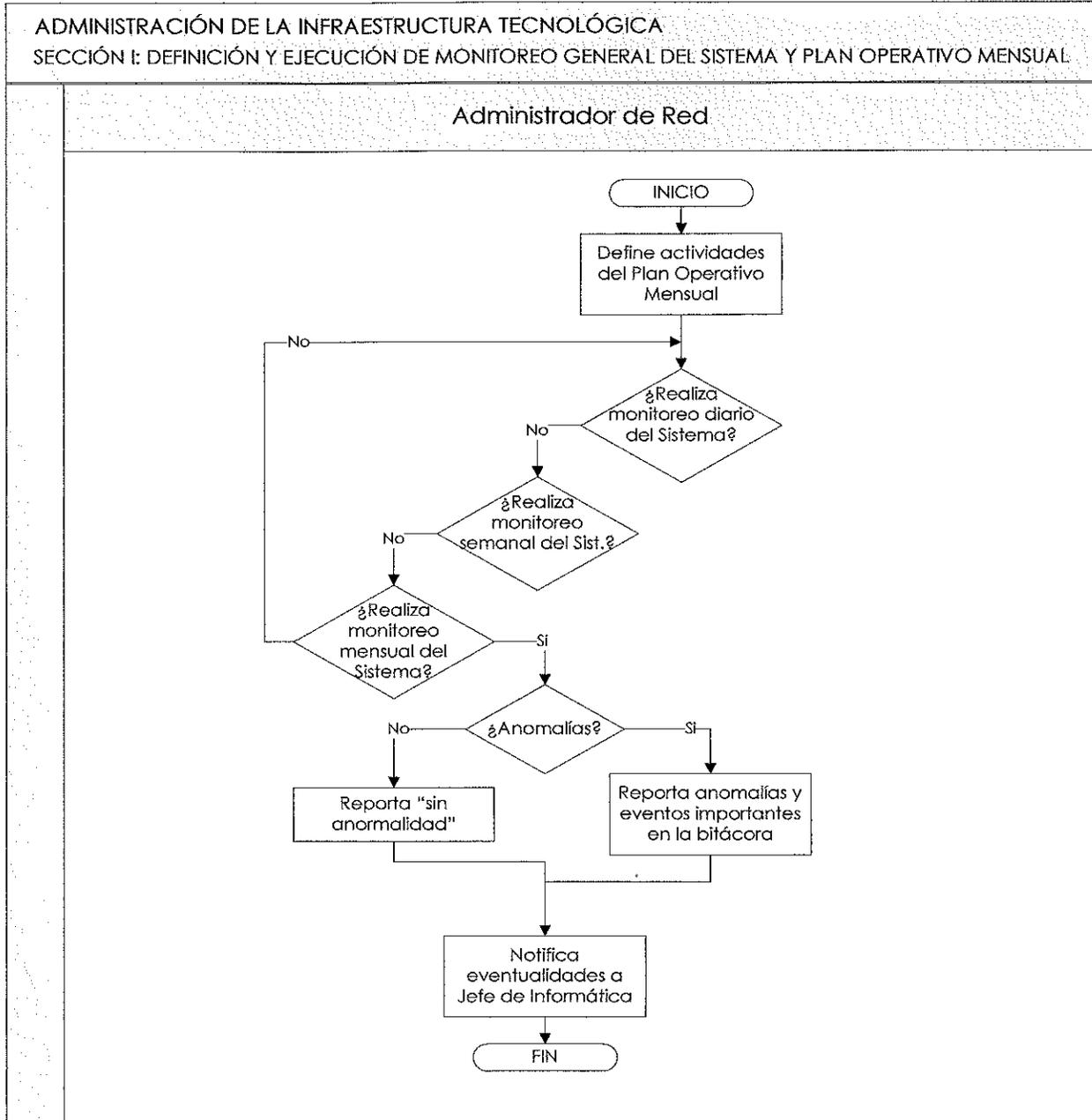
RESPONSABLE	PASO	ACCION
Unidad Organizacional.		solicitud a Jefe de Informática, indicando el tipo de bien, el objetivo de la compra y el nivel de urgencia.
Jefe de Informática.	10	Dependiendo de la solicitud, se determina si puede incluirse en la próxima licitación o debe comprarse de inmediato. Como regla general, las solicitudes no planificadas se incluirán en la próxima licitación, exceptuando cuando la urgencia del caso esté debidamente justificada, en cuyo caso continúa con el paso 10.
	11	Envía visto bueno a UACI, para que dicha unidad cotice, y se continúa con el proceso de acuerdo a lo establecido para esos casos.
UACI.	12	Efectúa proceso de compra, siempre y cuando la solicitud lleve el visto bueno de la Unidad Informática.
Administrador de Red.	13	Cuando se trata de compra de equipo que sustituirá a unidades ya existentes, presenta a Jefe de Informática una propuesta de rotación del equipo. Esta rotación tiene por objeto proporcionar el equipo adecuado a los usuarios que necesitan mayor poder de procesamiento y reutilizar eficientemente un equipo que, aunque no sea nuevo, puede ser reutilizado en otra área con eficiencia.
Jefe de Informática.	14	Aprueba o modifica propuesta de rotación
Administrador de Red.	15	Con el apoyo del Especialista en Soporte, y si fuera el caso, con recursos subcontratados, ejecutan el proceso de rotación de equipo y configuración de nuevos equipos, verificando ANTES DE ENTREGAR AL USUARIO, que todos los productos de software y los servicios/utilitarios existentes funcionen SIN PROBLEMAS.
Personal de SIGET.	16	Recibe y verifica, junto con el personal de Informática, que el equipo que se le está entregando funcione correctamente.
Especialista en Soporte.	17	Registra, en la ficha de cada equipo, los cambios

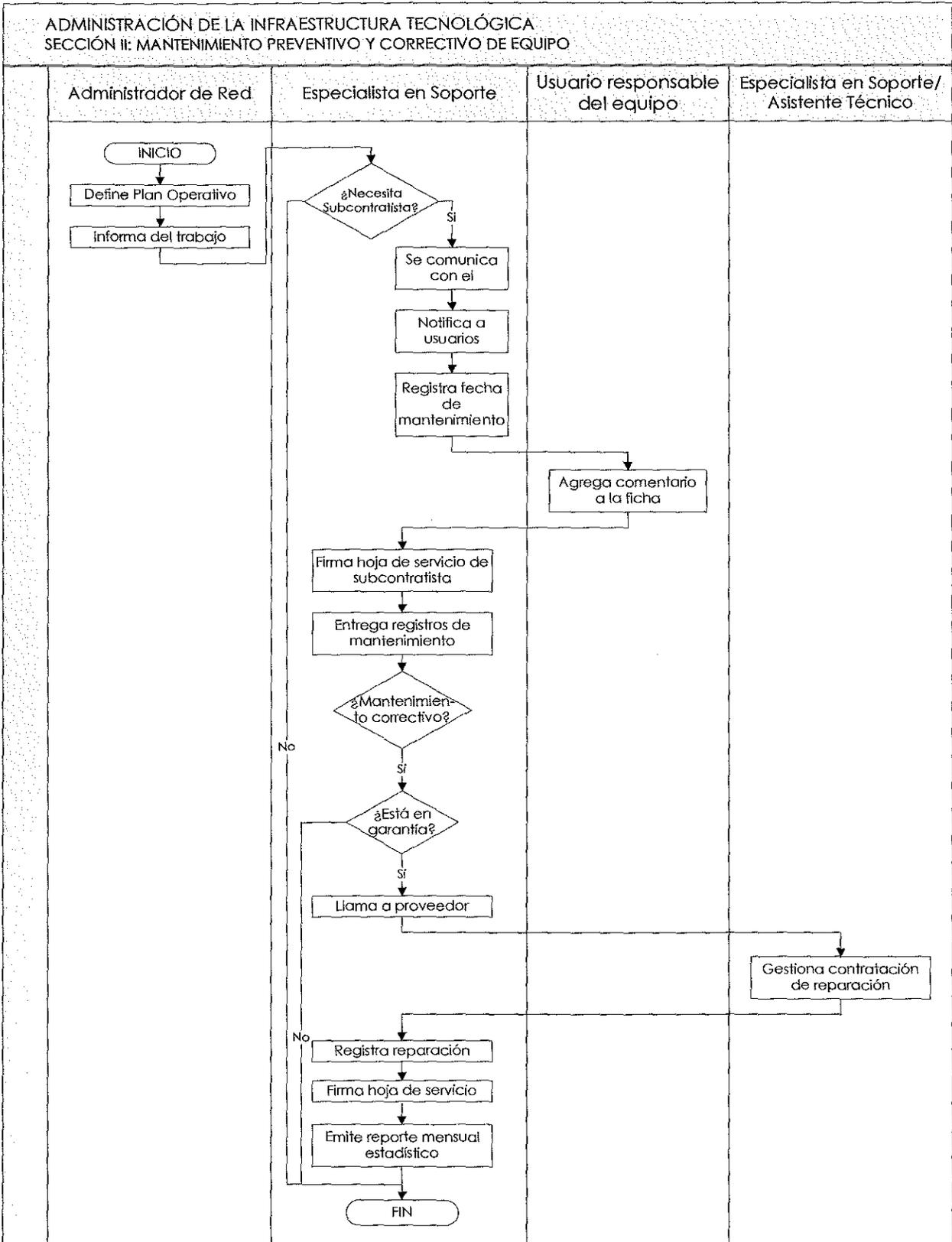
RESPONSABLE	PASO	ACCION
		<p>realizados en cuanto a nuevo responsable, instalación o desinstalación de productos de software o cualquier otro cambio importante efectuado.</p> <p>Verifica que el inventario del equipo y software quede debidamente actualizado. (Cabe aclarar que la Unidad de Informática mantiene un inventario de bienes para efectos de administración tecnológica exclusivamente y no como control de activo fijo con propósitos contables o de control interno institucional)</p>
<b>SECCIÓN V: DOCUMENTACIÓN</b>		
Administrador de Red.	1	<p>Responsable de mantener actualizada la siguiente documentación, la cual, hasta donde sea posible, deberá obtenerse a partir de software utilitario o utilerías de los productos de software aplicables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Diagrama General de la Red, indicando servidores, equipo de seguridad, enlaces de conectividad y comunicación, todos ellos con sus direcciones IP y otros aspectos de configuración relevante.</li> <li>b) Bitácora de errores en servidores.</li> <li>c) Bitácora de cambios de configuración de hardware y software de servidores, incluyendo aplicación de parches y actualizaciones, cambios en derechos de usuarios, cambios de passwords y otros relevantes.</li> <li>d) Formularios de control de creación y eliminación de usuarios.</li> <li>e) Resultados de backup.</li> </ul>
Especialista en Soporte.	2	<p>La forma y periodicidad de actualización de dicha información se muestra en el paso 4.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Registros (ficha) por equipos, incluyendo mantenimiento, reparaciones, reasignaciones, cambios en componentes de hardware y software.</li> <li>b) Cuadro resumen de equipos en garantía y su vencimiento.</li> <li>c) Bitácora de soporte a usuarios.</li> </ul>



RESPONSABLE	PASO	ACCION
		<p>antes mencionados, lo indican en la primera página, escriben fecha y firman.</p> <p>b) Si no existen cambios que reportar, registran, en la primera página del expediente dicha situación ("Sin cambios que reportar"), escriben fecha y firman.</p>

#### 4. FLUJOGRAMA



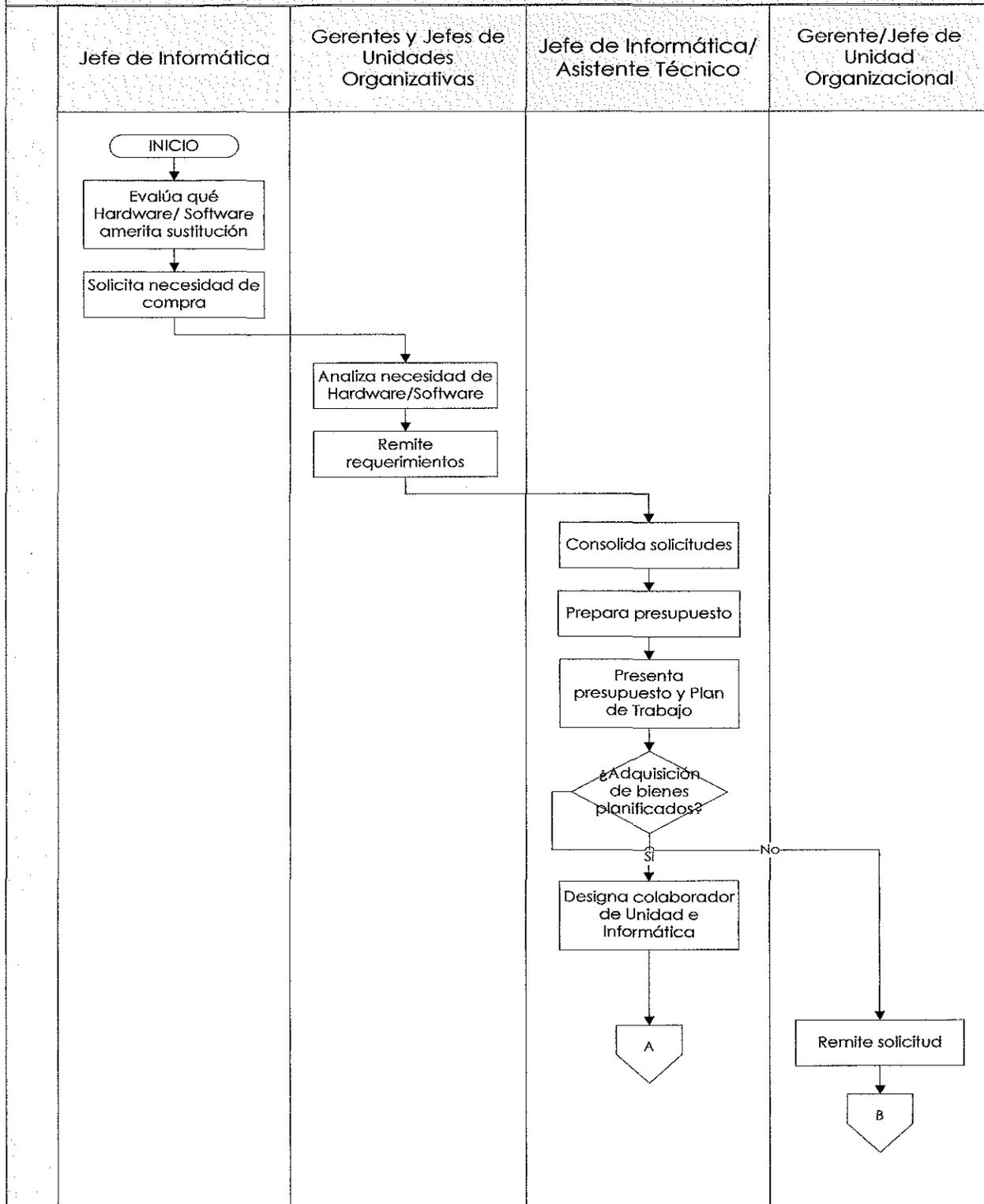


ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA  
SECCIÓN III: ASPECTOS DE SEGURIDAD

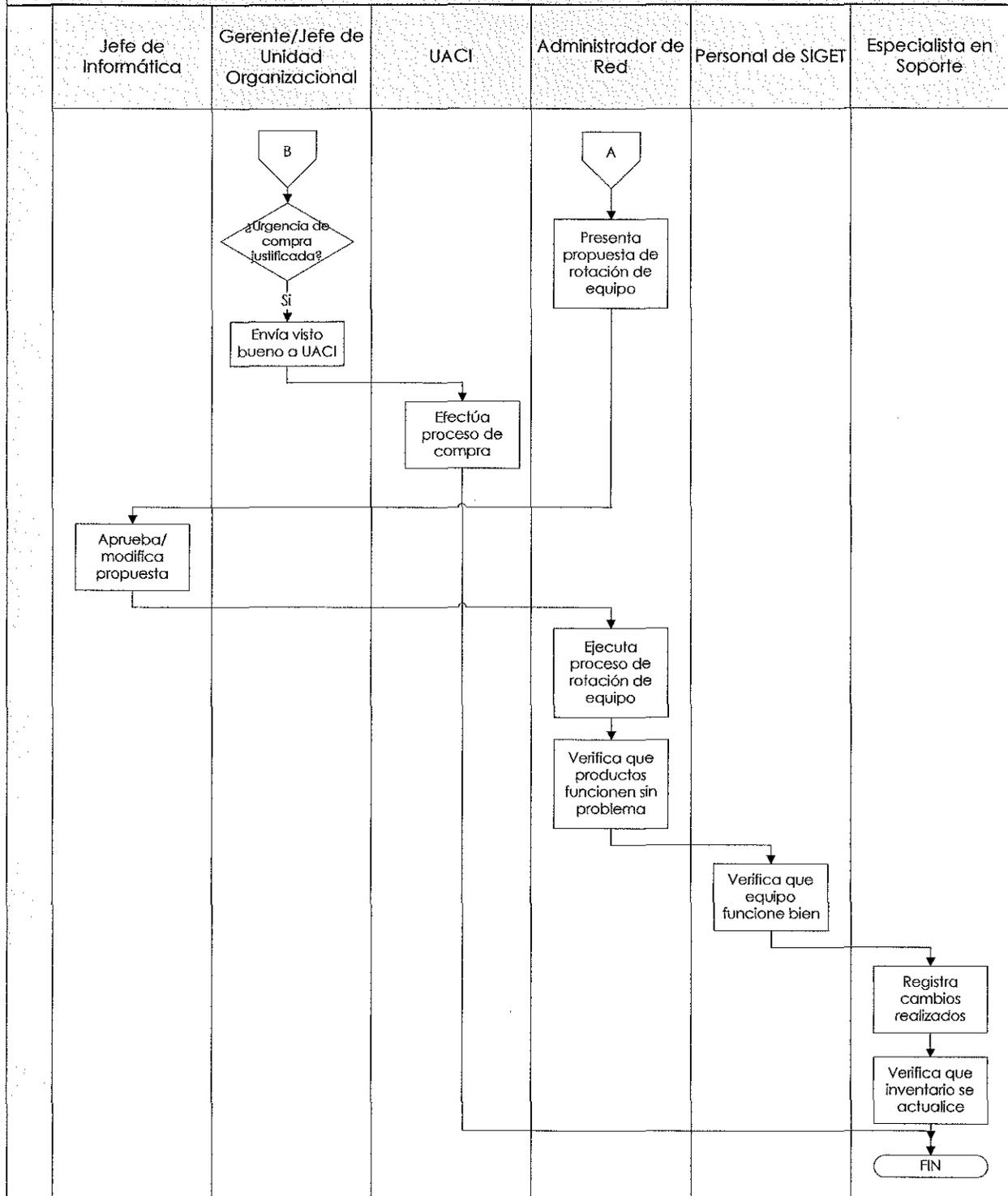
Administrador de Red



ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA  
SECCIÓN IV: COMPRAS DE BIENES Y CONTRATACIONES DE SERVICIOS

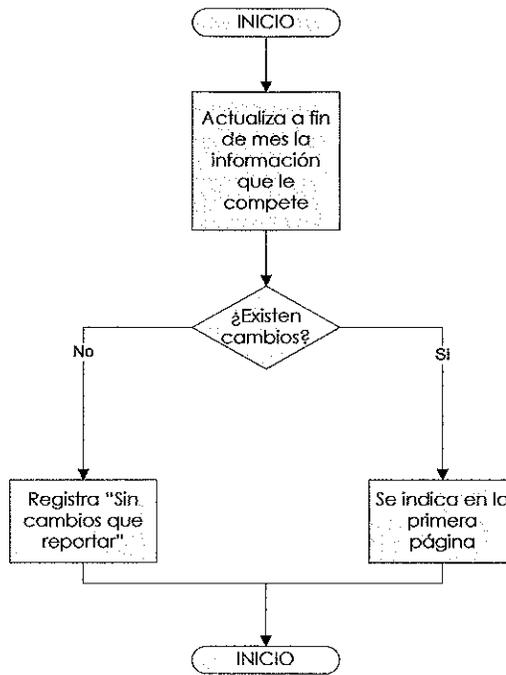


ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA  
SECCIÓN IV: COMPRAS DE BIENES Y CONTRATACIONES DE SERVICIOS



ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA  
SECCIÓN V: DOCUMENTACIÓN

Administrador de Red  
Especialista en Soporte  
Asistente Técnico  
Asistente Técnico/Integrador de Tecnología/Analista Programador  
Personal de la Unidad Informática



**5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.****• LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

<b>Fecha</b>	<b>Persona</b>	<b>CC</b>	<b>Área</b>	<b>Recibido</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**Distribución Adicional**

<b>Fecha</b>	<b>Documento Revisado</b>	<b>C.C.</b>	<b>Persona</b>	<b>Recibido</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**• LISTADO DE REVISIONES****Modificaciones por capítulo**

<b>Fecha</b>	<b>Revisión No.</b>	<b>Capítulo Afectado</b>	<b>Página Modificada</b>	<b>Autorizado</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**• LISTADO DE EDICIONES****Histórico**

<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
_____	_____
_____	_____
_____	_____

**TITULO: SOPORTE TÉCNICO INTERNO**

**PREPARADO POR:**

**NOMBRE: Carlos Ramón Zelaya**

**CARGO: Administrador de la Red.**

Firma: \_\_\_\_\_



**Fecha: Diciembre de 2011**

**AUTORIZADO POR:**

**NOMBRE: Rodrigo Vega**

**CARGO: Jefe de Informática.**

Firma: \_\_\_\_\_



**Fecha: Diciembre de 2011**

**CONTENIDO**

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujograma
5. Listados de Distribución, Revisiones y Ediciones.

Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## 1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por objeto definir el marco operativo para proporcionar soporte técnico a los usuarios de los recursos de tecnología informática.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es aplicable a las solicitudes de asistencia técnica que los usuarios de los equipos y programas requirieran de la Unidad de Informática.

Debe ser observado y acatado tanto por el personal de la Unidad Informática, como por el personal que requiera soporte de SIGET.

### 3. PROCEDIMIENTO

#### PAI - 004 SOPORTE TÉCNICO INTERNO

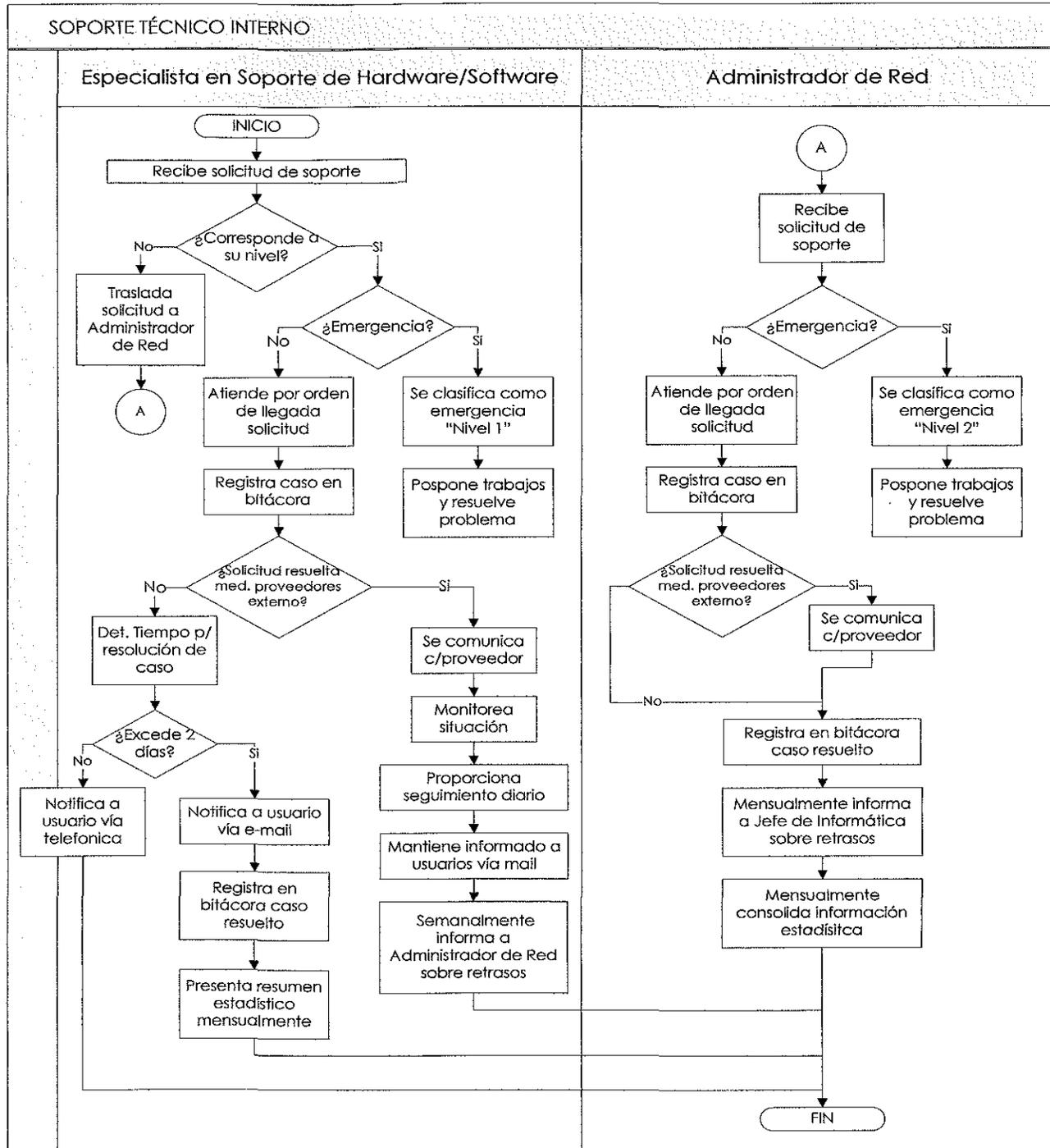
RESPONSABLE	PASO	ACCION
Especialista en Soporte de Hardware/Software	1	Recibe solicitud de soporte de usuarios.
	2	<p>Determina si la solicitud corresponde a su nivel; caso contrario; traslada la solicitud al Administrador de Red (Paso 13).</p> <p>Los tipos de soporte que constituyen el Nivel del Especialista en Soporte ("Nivel 1") son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Explicación sobre uso de software de automatización de oficina, correo electrónico o sistema operativo de computadoras, a usuarios que lo necesitan, en los componentes que se manejan desde la computadora.</li> <li>b) Revisión y/o reparación de puntos de red o equipo (excepto servidores) que fallan.</li> <li>c) Sustitución de accesorios (Mouse, teclado, etc.) en equipos, excepto servidores.</li> <li>d) Reinstalación de software en computadoras.</li> <li>e) Eliminación de virus / Spyware</li> <li>f) Configuración de computadoras nuevas.</li> <li>g) Soporte a eventos de carácter público.</li> </ul>
	3	<p>Determina si se trata de una "Emergencia". En caso negativo continua en paso 5.</p> <p>Se clasificará como Emergencia de Nivel 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sospecha de virus.</li> <li>b) Fallas en equipo que cumplan con uno o más de los siguientes criterios: estar siendo utilizado para trabajos generados por emergencia nacional; trabajos encomendados directamente por el Superintendente; trabajos derivados de situaciones institucionales especiales; equipo de SIGET que se esté utilizando en eventos públicos; equipo utilizado para procesamiento y pago de planillas.</li> <li>c) Problemas de hardware o software en servidores institucionales, en cuyo caso el Especialista en Soporte traslada la solicitud al Administrador de Red y se continua en el</li> </ul>

		paso 13.
	4	En casos identificados como EMERGENCIA, lo resuelve de inmediato, posponiendo otros trabajos que tuviera asignados.
	5	Si no se trata de una emergencia, atiende por orden de llegada solicitud, excepto si por razones prácticas, resulta más conveniente adelantar una solicitud cuya resolución es rápida.
	6	Registra el caso en la bitácora respectiva, en los siguientes casos: a) Revisión y/o reparación equipo. b) Sustitución de accesorios en computadoras. c) Limpieza de virus. d) Revisiones de Red. e) Reinstalaciones de software, cuando un producto se reinstale más de dos veces en el mismo mes.
	7	Identifica si la solicitud debe ser resuelta mediante proveedores externos o con recursos propios. En el primer caso, se comunica con proveedor y continua con paso 9, caso contrario continua con paso 8.
	8	Determina el tiempo estimado para resolver el caso y lo comunica al usuario solicitante en forma telefónica, cuando la resolución del caso no exceda de 2 días hábiles; caso contrario, lo notifica por correo electrónico, con copia a Administrador de Red. Continúa con paso 11.
	9	Si la resolución de un caso depende de un proveedor externo, monitorea constantemente la situación hasta que esté finalizada a satisfacción del usuario.
	10	Proporciona seguimiento diario a equipo pendiente de reparar por parte de proveedores y a otros casos pendientes que no pueden resolverse de inmediato, manteniendo informados a los usuarios vía correo electrónico. Semanalmente, informa al Administrador de Red sobre retrasos existentes y posibles medidas para agilizarlos.
	11	Al resolver el caso, registra en la bitácora respectiva la forma como se solucionó y la fecha de

Administrador de Red.		misma, dándolo por finalizado.
	12	Mensualmente, presenta a Administrador de Red resumen estadístico de soporte relevante.
	13	Recibe solicitud de soporte de Asistente Técnico, cuando no esté incluida dentro del Nivel 1.
	14	Los tipos de soporte que constituyen el Nivel del Administrador de Red ("Nivel 2") son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Cambio de password de red locales, a usuarios que lo han olvidado. En dicho caso, se utilizará un password genérico y se activará la opción de que el usuario cambie dicho password en cuanto se conecte, eliminándose así el password genérico.</li> <li>b) Durante la configuración de computadoras nuevas, aplicación de políticas de seguridad locales y verificación final de la configuración y buen funcionamiento del software instalado.</li> <li>c) Activación / desactivación de redes inalámbricas.</li> <li>d) Resolución de problemas de software en servidores.</li> <li>e) Resolución de problemas de navegación en Internet.</li> <li>f) Revisión y seguimiento a la reparación de servidores cuando fallen o esté a punto de fallar.</li> <li>g) Sustitución de Accesorios (Mouse, teclado, etc.) en servidores.</li> <li>h) Reinstalación de software en servidores.</li> </ul>
	15	Determina si se trata de una "Emergencia", en caso negativo continua en paso 18.
	16	Se clasificará como Emergencia de Nivel 2, cualesquiera problemas de hardware o software en servidores, que no permitan que el personal de SIGET utilice los siguientes servicios: acceso a la red, correo electrónico institucional, navegación por Internet, actualización del sitio web con contenido nuevo.
	17	En casos identificados como Emergencia, lo resuelve de inmediato, posponiendo otros trabajos que tuviera asignados, notificando de inmediato al

		Jefe de Informática.
	18	Si no se trata de una emergencia, atiende por orden de llegada a cada solicitud, excepto si por razones prácticas, resulta más conveniente adelantar una solicitud cuya resolución es rápida.
	19	Registra el caso en la bitácora respectiva.
	20	Identifica si la solicitud requiere de la intervención de proveedores externos, en cuyo caso se comunica con éste.
	21	Al resolverse el caso, registra en la bitácora respectiva la forma como se solucionó y la fecha de la misma, dándolo por finalizado.
	22	Mensualmente informa al Jefe de Informática sobre retrasos existentes en reparación de equipo y posibles medidas para resolverlo.
	23	Mensualmente consolida información estadística de soporte relevante, de los casos atendidos personalmente como de los informados por Especialista en Soporte.

#### 4. FLUJOGRAMA



**5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.**• **LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 2 (Primera Distribución)**

<b>Fecha</b>	<b>Persona</b>	<b>CC</b>	<b>Área</b>	<b>Recibido</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**Distribución Adicional**

<b>Fecha</b>	<b>Documento Revisado</b>	<b>C.C.</b>	<b>Persona</b>	<b>Recibido</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE REVISIONES****Modificaciones por capítulo**

<b>Fecha</b>	<b>Revisión No.</b>	<b>Capítulo Afectado</b>	<b>Página Modificada</b>	<b>Autorizado</b>
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

• **LISTADO DE EDICIONES****Histórico**

<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
_____	_____
_____	_____
_____	_____