

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GERENCIA DE INFORMÁTICA

Agosto 2017



TITULO: RECUPERACIÓN EN CONTINGENCIA

PREPARADO Y AUTORIZADO POR:

NOMBRE: Víctor Manuel Pacheco

CARGO: Gerente de Informática.

Firma: _____



Fecha: Agosto 2017

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 Gerencia de Informática y de las demás áreas de SIGET involucradas en el mismo, su estricto cumplimiento.

3. PROCEDIMIENTO

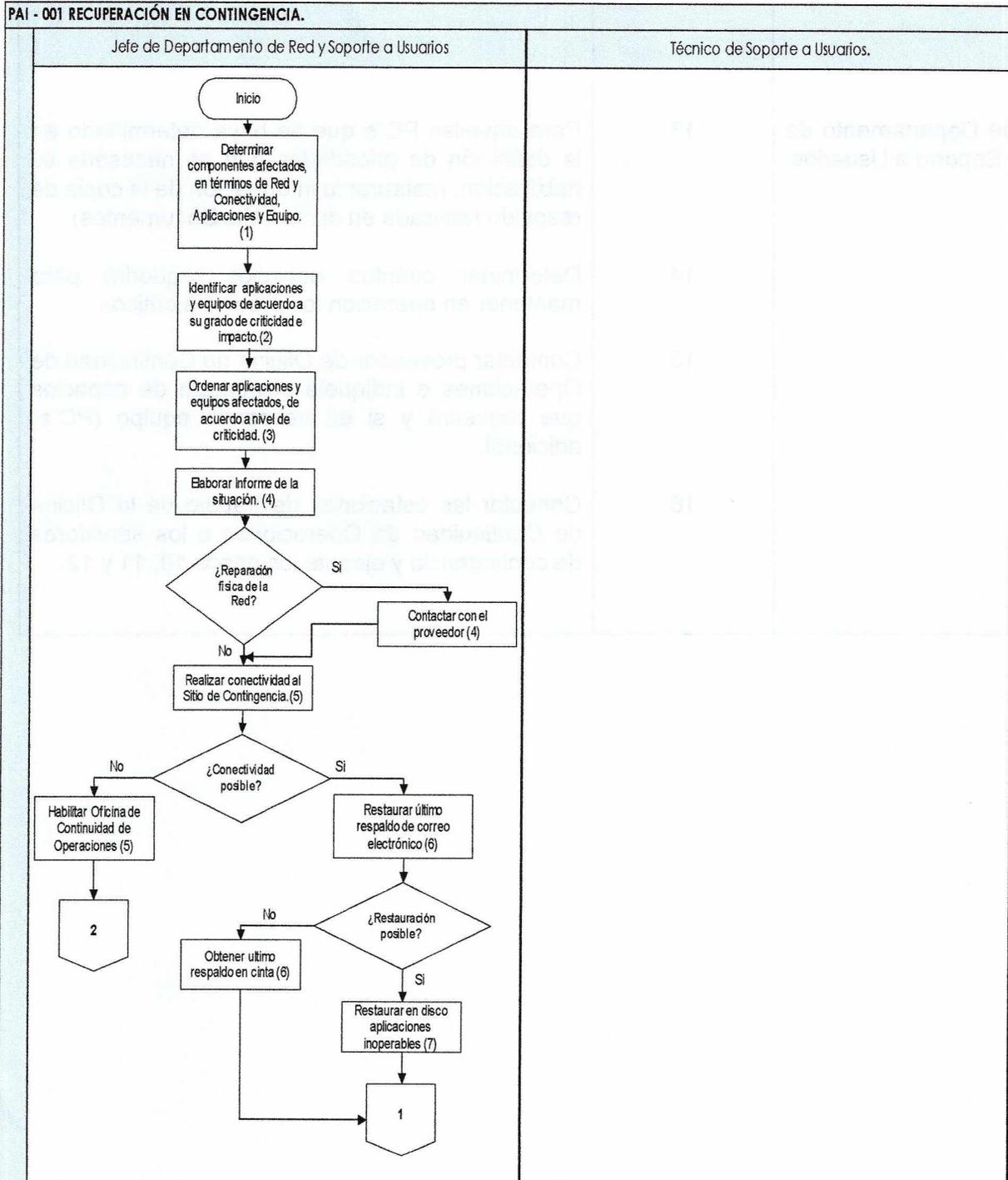
PAI - 001 RECUPERACIÓN EN CONTINGENCIA.

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Jefe de Departamento de Red y Soporte a Usuarios	1	Determinar cuáles son los componentes afectados, en términos de Red y Conectividad, Aplicaciones y Equipo.
	2	Identificar las aplicaciones y los equipos de acuerdo a su grado de criticidad y el impacto de los daños.
	3	Ordenar las aplicaciones y los equipos afectados, de acuerdo al nivel de criticidad, en forma descendente desde la ALTA hasta la BAJA.
	4	Elaborar informe de la situación. Se dan dos situaciones: Si requiere de reparación física de la red, contacte de inmediato al proveedor; Sino, se realizara la conectividad al Sitio de Contingencia.
	5	Realizar la conectividad al Sitio de Contingencia. 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 14); Si la conectividad al Sitio de Contingencia es posible continúa en paso 6.
	6	Restaurar el último respaldo del correo electrónico almacenado en la unidad de almacenamiento compartido entre los servidores de contingencia. Se dan dos alternativas: La restauración es posible continúe con el paso 7; Si la restauración no es posible, obtenga el último respaldo realizado en cinta, con su proveedor de servicios de custodia de cintas.

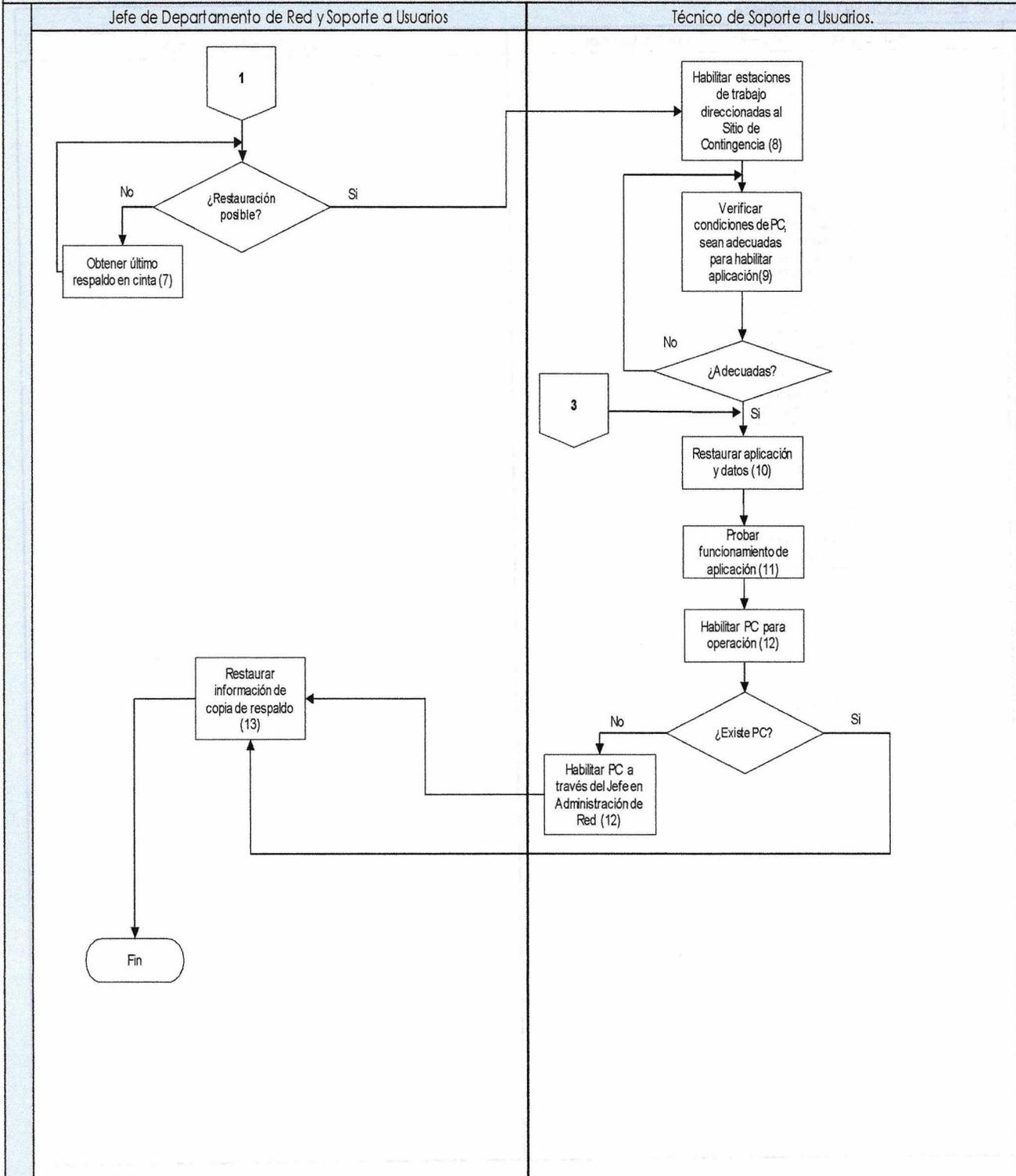
RESPONSABLE	PASO	ACCION
Técnico de Soporte a Usuarios.	7	<p>Restaurar el respaldo en disco, ubicado en la unidad de almacenamiento compartido en el Sitio de Contingencia, las aplicaciones que han quedado inoperables y que tienen un nivel de criticidad ALTO y MEDIA.</p> <p>Surgen dos alternativas:</p>
		<p>Si no es posible restaurar del disco las aplicaciones, obtenga el último respaldo almacenado en cinta y realice la restauración; Si es posible restaurar continúe en paso 8</p>
	8	<p>Habilitar estaciones de trabajo para que las aplicaciones que se ejecuten en ellas estén direccionadas al Sitio de Contingencia.</p>
	9	<p>Verificar que las condiciones de la PC, sean las adecuadas para habilitar la aplicación. (Funcionamiento, espacio en disco, software de operación, etc.)</p> <p>Si son adecuadas se prosigue al paso 10; Sino, se verifica nuevamente hasta que las condiciones sean las adecuadas.</p>
	10	<p>Restaurar la aplicación y sus datos, de la copia de respaldo realizada en disco.</p>
	11	<p>Probar el funcionamiento de la aplicación.</p>
	12	<p>Habilitar la PC para su operación.</p> <p>Dos alternativas:</p> <p>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 Jefe de Administración de Red; Caso contrario continúe con el procedimiento.</p>

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Jefe de Departamento de Red y Soporte a Usuarios	13	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)
	14	Determinar cuántos espacios requerirá para mantener en operación los procesos críticos.
	15	Contactar proveedor de Oficina de Continuidad de Operaciones e indíquele el número de espacios que requerirá y si es necesario equipo (PC's) adicional.
	16	Conectar las estaciones de trabajo de la Oficina de Continuidad de Operaciones a los servidores de contingencia y ejecute los pasos 10, 11 y 12.

FLUJOGRAMA



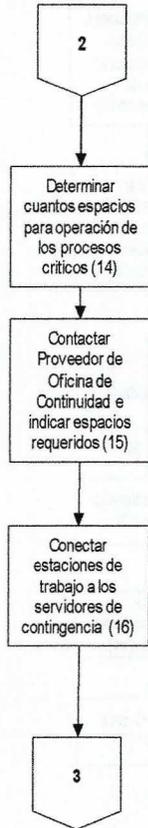
PAI - 001 RECUPERACIÓN EN CONTINGENCIA.



PAI - 001 RECUPERACIÓN EN CONTINGENCIA.

Jefe de Departamento de Red y Soporte a Usuarios

Técnico de Soporte a Usuarios.



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: ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS INFORMÁTICOS

PREPARADO Y AUTORIZADO POR:

NOMBRE: Víctor Manuel Pacheco

CARGO: Gerente de Informática.

Firma: _____



Fecha: Agosto 2017

CONTENIDO:

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Procedimientos
4. Flujo grama
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 y otros proyectos especiales. Es responsabilidad de la Gerencia 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 Gerencia de Informática, se vuelve imprescindible iniciar un proyecto que no esté incluido en el plan de trabajo o que deba omitir etapas.

3. PROCEDIMIENTO

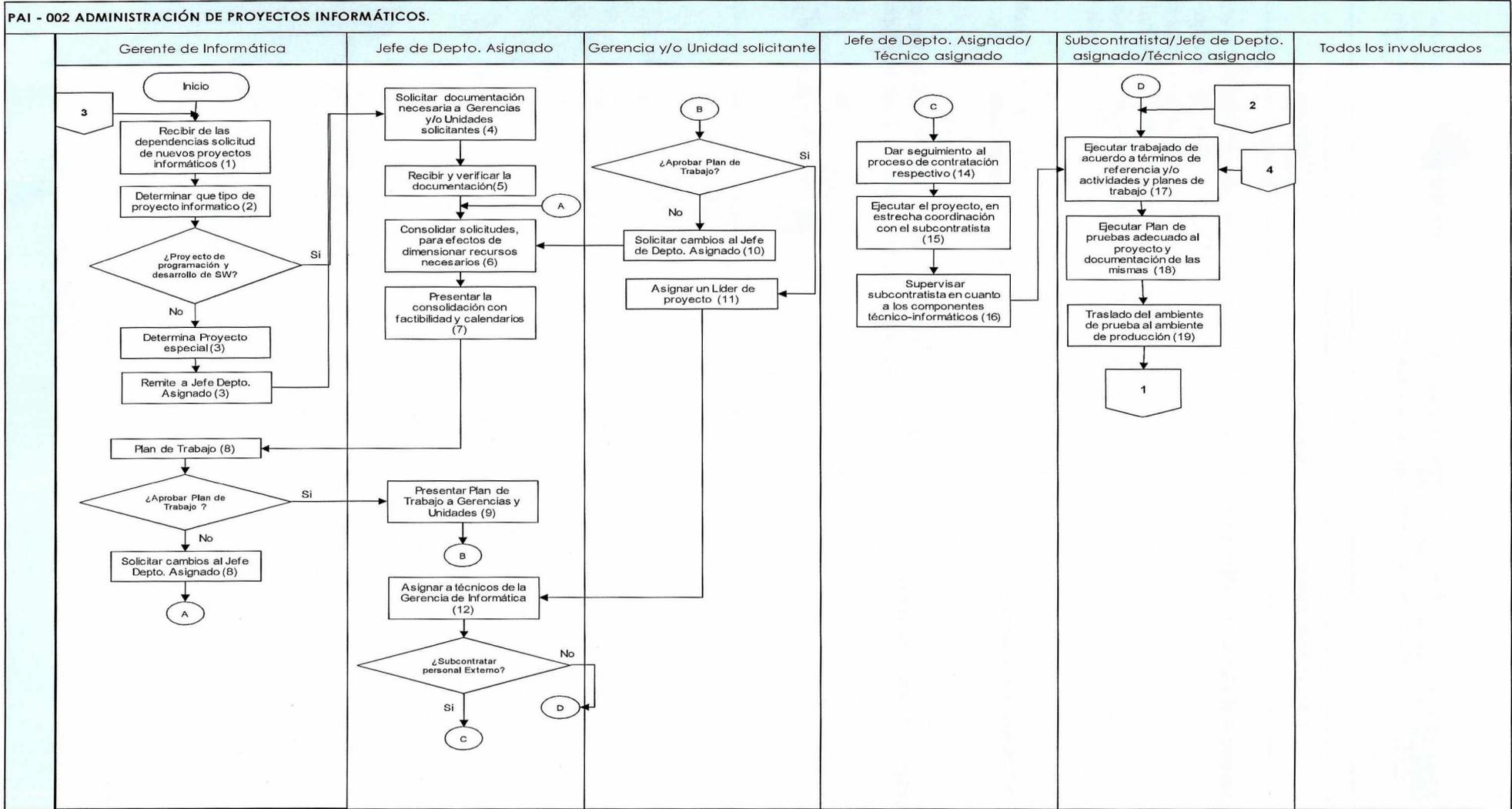
PAI - 002 ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS INFORMÁTICOS.

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Gerente de Informática	1	Recibe de las dependencias solicitud de nuevos proyectos informáticos, o de actualización, ampliación o sustitución de algunos existentes.
	2	Determina si es un proyecto de programación y desarrollo de software si es así remite a Jefe de Departamento de Programación y Desarrollo continua en el paso 4
	3	De lo contrario determina que es un proyecto especial y remite a Jefe de Departamento de Proyectos Tecnológicos, continúa en el paso 4.
Jefe de Depto. Asignado	4	Solicita la documentación necesaria a las Gerencias y/o Unidades solicitantes, dicha información debe plasmar las necesidades reales y detalladas de la solicitud.
	5	Recibe y verifica la documentación, de ser necesario solicita ampliación de la misma.
	6	Consolida solicitudes, para efectos de dimensionar los recursos necesarios (factibilidad técnica y financiera).
	7	Presenta la consolidación con factibilidad y calendarios (plan de trabajo) al Gerente de Informática
Gerente de Informática	8	Se aprueba la documentación continua en el paso 9, No se aprueba la documentación y solicita cambios se regresa al paso 6.
Jefe de Depto. Asignado	9	Presenta Plan de trabajo a la Gerencia y/o Unidad solicitante
Gerencia y/o Unidad solicitante	10	Aprueban la documentación continua en el paso 11, de lo contrario solicitan cambios y regresa a consolidación en el paso 6.
	11	Deben asignar un Líder de proyecto con suficiente capacidad para tomar decisiones, adjudicar recursos durante la ejecución del proyecto y responsable de las decisiones de tipo técnico.
Jefe de Depto. Asignado	12	Asigna a técnicos de la Gerencia de Informática según sea necesario.

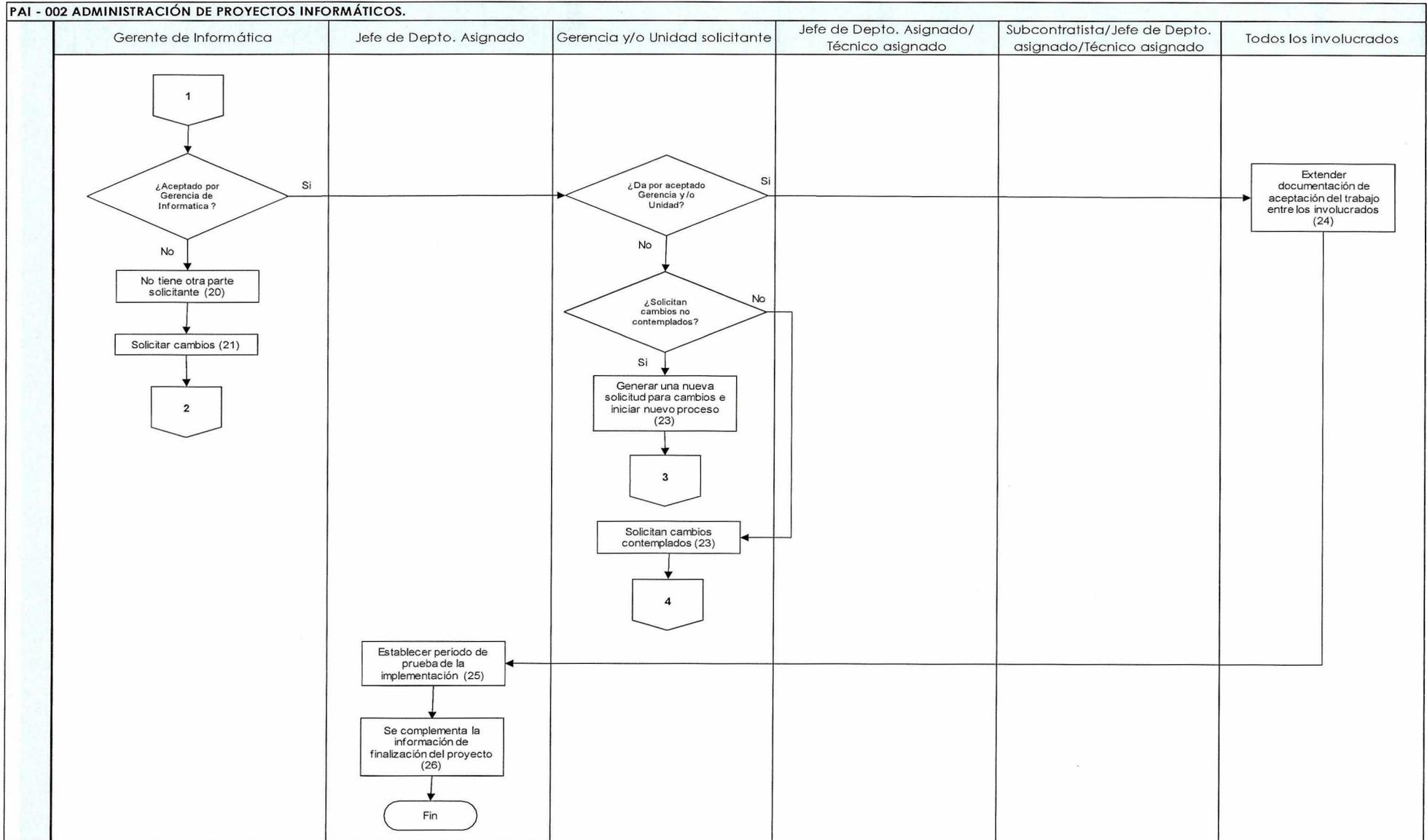
RESPONSABLE	PASO	ACCION
Jefe de Depto. Asignado	13	Si se trata de proyectos que requieren subcontratar empresa o personal externos, va al paso 14; si se trata de proyectos ejecutados con recursos propio, va al paso 17.
Jefe de Depto. Asignado/ Técnico asignado/Solicitante	14	Cuando el proyecto es impulsado por la Gerencia de Informática 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, si el proyecto es impulsado por un área solicitante esa área se encargará de la construcción de TDR y el Jefe y/o Técnico únicamente será apoyo técnico en su construcción.
Jefe de Depto./ Técnico Asignado	15	Al contratarse los recursos externos, ejecutan el proyecto, en estrecha coordinación con el subcontratista.
Jefe de Depto./ Técnico Asignado	16	La supervisión del subcontratista en cuanto a los componentes técnico-informáticos es llevada a cabo por la Gerencia de Informática.
Subcontratista/Jefe de Depto. asignado/Técnico asignado	17	Ejecuta su trabajo de acuerdo a términos de referencia y/o actividades y planes de trabajo. Estas actividades pueden incluir: a) La construcción de código y componentes de software, de acuerdo a los estándares de programación definidos. b) construcción de planes de pruebas. c) instalaciones de equipo, cableado y otros similares. c) otros trabajos que se contemplaron en el proyecto.
Jefe de Depto./ Técnico Asignado	18	Ejecución de plan de pruebas adecuado al proyecto y documentación de las mismas.
Jefe de Depto./ Técnico Asignado	19	En los casos que se trate un proyecto de programación y desarrollo traslado del ambiente de pruebas al ambiente de producción, UNICAMENTE después de haber finalizado con el plan de pruebas
Gerente de Informática	20	Se da aceptado el proyecto por la Gerencia de Informática y tiene otra área solicitante involucrada continua en el paso 22, no tiene otra parte solicitante continua en el paso 21.
Jefe de Depto./ Técnico Asignado	21	Solicita cambios y se regresa al paso 17.
Gerencia y/o Unidad solicitante	22	Si hay un solicitante este lo da por aceptado continua en el paso 24, no es aceptado continua al paso 23.

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Gerencia y/o Unidad solicitante	23	Solicitan cambios no contemplados en los Términos de Referencia (TDR) o plan de trabajo original se debe generar una nueva solicitud para esos cambios y se debe continuar la finalización de la solicitud iniciada, para la nueva solicitud deberá iniciar el nuevo proceso paso 1, solicitan cambios contemplados regresa al paso 17.
Todos los involucrados	24	Se extiende documentación de aceptación del trabajo entre las partes que estén involucradas.
Jefe de Depto. Asignado	25	Se establece un periodo de prueba de la implementación y se supervisa por todas las áreas involucradas
	26	Se complementa la información de finalización del proyecto.

4. FLUJOGRAMA



PAI - 002 ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS INFORMÁTICOS.



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: GESTIÓN DE LA GERENCIA DE INFORMÁTICA.

PREPARADO Y AUTORIZADO POR:

NOMBRE: Víctor Manuel Pacheco

CARGO: Gerente de Informática.

Firma: _____



Fecha: Agosto 2017

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 como objetivo principal detallar los pasos a considerar para realizar una efectiva gestión de los servicios y recursos de la Gerencia de Informática de SIGET.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es aplicable para la gestión de la Gerencia de Informática de SIGET y se complementa con las Políticas existentes en la institución sobre el tema.

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

El procedimiento contempla 5 secciones que son parte de la Gestión de la Gerencia de Informática:

- Sección I : Ejecución de Monitoreo General de los Sistema
- Sección II : Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipo.
- Sección III : Control de usuarios.
- Sección IV : Compra de Bienes y Contratación de Servicios.
- Sección V : Documentación.

3. PROCEDIMIENTO

PAI - 003 GESTIÓN DE LA GERENCIA DE INFORMÁTICA

RESPONSABLE	PASO	ACCION
SECCIÓN I: EJECUCIÓN DE MONITOREO GENERAL DE LOS SISTEMAS		
<p>Jefe de Departamento de Administración de Red.</p>	1	<p>Durante el primer mes del año, definir actividades del Plan de Mantenimiento Preventivo, Correctivo y Monitoreo de equipos de red de datos así como de la misma red de datos.</p>
	2	<p>Revisar con Gerente de Informática y obtiene aprobación.</p>
	3	<p>Realizar monitoreo diario del sistema, consistente en:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Verificar event viewers de servidores. b) Revisar 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. c) De ser necesario aplica actualizaciones a productos de software. d) De ser necesario, modifica configuración de software de servidores. e) Va a paso 5 de esta sección. <p>Caso contrario va a paso 4.</p>
	4	<p>Realizar monitoreo mensual consistente en:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Coordinar la ejecución de mantenimiento de acuerdo al plan anual. b) Actualizar la documentación indicada en la sección DOCUMENTACIÓN de este procedimiento. Va a paso 5 de esta sección. <p>Caso contrario definir nuevamente el monitoreo, va a paso 3.</p>
	5	<p>Reportar anomalías y eventos importantes en la bitácora respectiva, resolviendo los casos que ameriten acción; en caso contrario, reporta "sin anormalidad".</p>
	6	<p>Notificar eventualidades a Gerente de Informática y solicita su intervención, si fuera necesario.</p>

RESPONSABLE	PASO	ACCION
SECCIÓN II: MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPO		
Técnico de Soporte a Usuarios.	1	Definir calendarios de mantenimiento a los equipos de usuarios finales y las tareas de mantenimiento preventivo a ejecutar.
	2	Informar a los técnicos de soporte del trabajo a realizar.
	3	Si el mantenimiento será ejecutado por subcontratista, se comunica con éste y continúa con siguiente paso. Sino será ejecutado por este, se realiza siempre el procedimiento.
	4	Notificar a usuarios y proporcionar el mantenimiento, según calendario.
Usuario responsable del equipo.	5	Registrar, 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.
Técnico de Soporte a Usuarios.	6	Puede agregar algún comentario a la ficha, respecto al mantenimiento recibido o a problemas que ha observado, para un seguimiento posterior.
	7	Firmar hoja de servicio de subcontratista, o hoja interna de control en los casos en que aplica, contra verificación del registro del mantenimiento en las fichas de los equipos.
	8	Entregar, al final del mes, los registros del mantenimiento preventivo proporcionado, a su jefe inmediato.
Técnico de Soporte /Analista de Informática.	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.
Técnico de Soporte a Usuarios	10	Gestionar ante la UACI la contratación de la reparación del equipo, hasta que éste queda concluido.
	11	Registrar en ficha del equipo la reparación.
	12	Firmar hoja de servicio del proveedor, contra verificación del registro del caso en la ficha del equipo.

RESPONSABLE	PASO	ACCION
SECCIÓN III: CONTROL DE USUARIOS		
Jefe de Departamento de Administración de Red.	1	Administrar las siguientes opciones: a) Crear o eliminar usuarios y equipos en la red, así como usuarios locales. b) Establecer políticas para regular navegación por Internet. c) Cambiar claves de acceso al sistema, mediante políticas del sistema operativo. d) Uso del Internet y correo electrónico.
	2	Administrar acceso a los aplicativos, de acuerdo a las instrucciones que le proporcionen.
	3	Reportar, aspectos relevantes al supervisor inmediato.
SECCIÓN IV: COMPRAS DE BIENES Y CONTRATACIONES DE SERVICIOS		
Gerente de Informática. Gerentes y/o Jefes de Unidades Organizativas.	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 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.
	2	Consolidar así las necesidades de sustitución de hardware y software institucionales.
	3	Analizar 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.
	4	Enviar a las dependencias las sugerencias de compra de hardware y software nuevos en base a las necesidades de sustitución.
	5	Remitir los requerimientos completos a la Gerencia de Informática.

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Gerente de Informática/Analista de Informática	6	Consolidar solicitudes con las necesidades de sustitución, dimensionando los recursos necesarios totales.
	7	Cuando la Gerencia Financiera 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.
	8	Presentar presupuesto y Plan Operativo Anual del año siguiente para aprobación; se presentan dos circunstancias de adquisición de bienes.
	9	Adquisición de bienes planificados previamente: Dependiendo de la naturaleza de los bienes, designa a un Técnico de la Gerencia 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 Gerencia Financiera y la UACI. Continúa en paso 12.
Gerente y/o Jefe de Unidad Organizacional.	10	Adquisición de bienes no planificados: Remitir solicitud a Gerente de Informática, indicando el tipo de bien, el objetivo de la compra y el nivel de urgencia.
Gerente de Informática.	11	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, se continúa con el paso 12; en caso contrario se continúa con el paso 10.
	12	Enviar visto bueno a UACI, para que dicha unidad cotice, y se continúa con el proceso de acuerdo a lo establecido para esos casos.

RESPONSABLE	PASO	ACCION
<p>UACI.</p> <p>Técnico designado de la Gerencia de Informática</p> <p>Gerente de Informática.</p> <p>Personal de SIGET.</p> <p>Técnico de Soporte a Usuarios</p>	<p>13</p> <p>14</p> <p>15</p> <p>16</p> <p>17</p>	<p>Efectuar proceso de compra, siempre y cuando la solicitud lleve el visto bueno de la Gerencia de Informática.</p> <p>Con el apoyo del Técnico de Soporte a Usuarios, y si fuera el caso, con recursos subcontratados, ejecutan el proceso de configuración de nuevos equipos, verificando ANTES DE ENTREGAR AL USUARIO, que todos los productos de software y los servicios/utilitarios existentes funcionen SIN PROBLEMAS.</p> <p>Recibir y verificar, junto con el personal de Informática, que el equipo que se le está entregando funcione correctamente.</p> <p>Registrar, en la ficha de cada equipo, los cambios realizados en cuanto a nuevo responsable, instalación o desinstalación de productos de software o cualquier otro cambio importante efectuado.</p> <p>Verificar que el inventario del equipo y software quede debidamente actualizado.</p>
SECCIÓN V: DOCUMENTACIÓN		
<p>Jefe de Departamento de Administración de Red.</p>	<p>1</p>	<p>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"> 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. b) Bitácora de errores en servidores. 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. d) Formularios de control de creación y eliminación de usuarios. e) Resultados de backup.

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Técnico de Soporte a Usuarios	2	<p>La forma y periodicidad de actualización de dicha información se muestra en el paso 6.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Registros (ficha) por equipos, incluyendo mantenimiento, reparaciones, reasignaciones, cambios en componentes de hardware y software. b) Cuadro resumen de equipos en garantía y su vencimiento. c) Bitácora de soporte a usuarios.
Analista de Informática	3	<p>La forma y periodicidad de actualización de dicha información se muestra en el paso 6.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Cuadro resumen de contratos de mantenimiento de equipos y software y su vencimiento. b) Cuadro resumen de otros contratos y su vencimiento (internet, soporte antivirus, etc.)
Jefe de Departamento de Programación y Desarrollo/Analista de Informática	4	<p><u>Expediente de cada proyecto:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a) Términos de Referencia iniciales (si aplica) b) Proceso de cotización/licitación (la que corresponda, si aplica) c) Estructura del proyecto y cronograma de trabajo. d) Correspondencia-correos enviados y recibidos (relevantes) e) Planes de trabajo. f) Modelo físico definitivo de base de datos. g) Diagramas definitivos de clases. h) Documentación de pruebas practicadas, antes de la puesta en marcha del proyecto. i) Actas de aceptación, parciales o final, del proyecto.

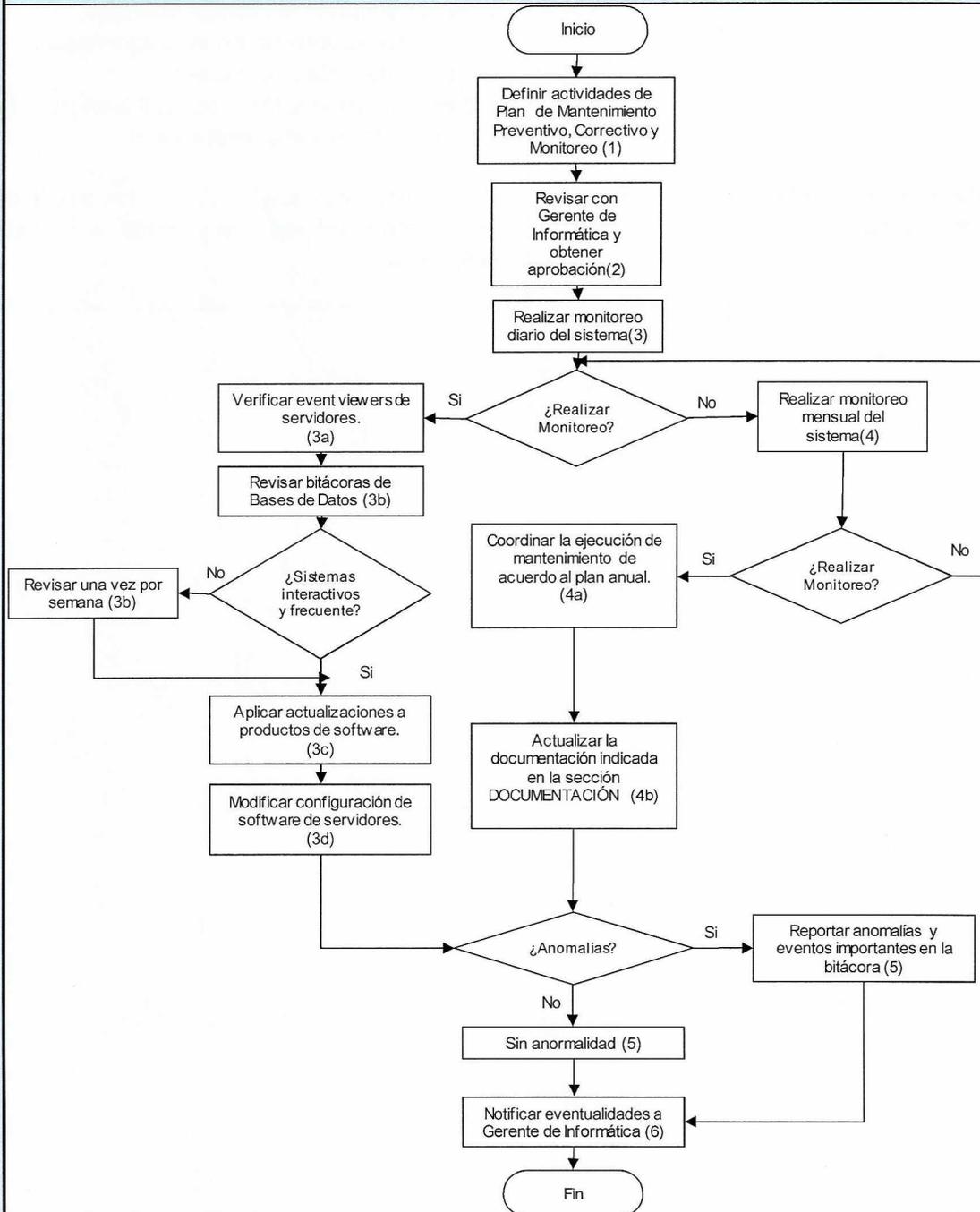
RESPONSABLE	PASO	ACCION
Personal de la Gerencia de Informática	5	<u>Informe mensual del área de programación y desarrollo:</u> a) Fecha b) Descripción del trabajo realizado. c) Otras que se considere convenientes. d) Firma y sello del Gerente. La forma y periodicidad de actualización de dicha información se muestra en el paso 6.
	6	A fin de mes, actualiza la información que le compete, para entregar informe consolidado a la Unidad de Planificación.

4. FLUJOGRAMA

PAI 003 GESTIÓN DE LA GERENCIA DE INFORMÁTICA

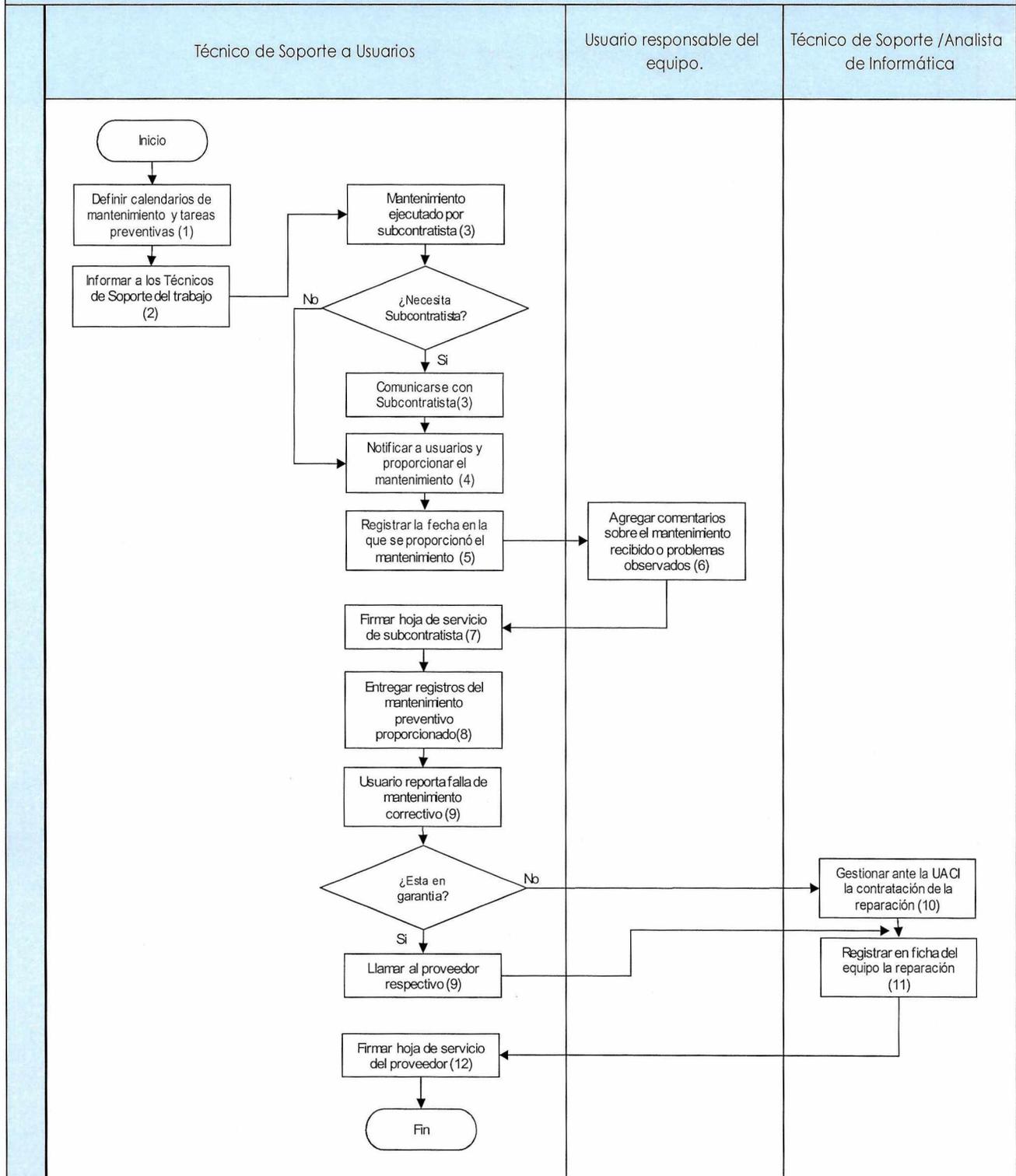
SECCIÓN I: EJECUCIÓN DE MONITOREO GENERAL DE LOS SISTEMAS

Jefe de Departamento de Administración de Red y Soporte a Usuarios



PAI 003 GESTIÓN DE LA GERENCIA DE INFORMÁTICA

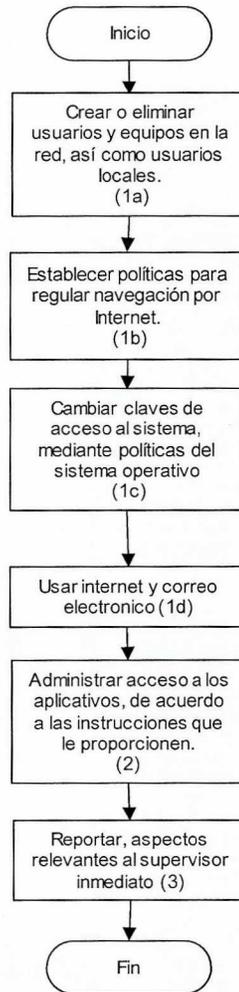
SECCIÓN II: MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPO



PAI 003 GESTIÓN DE LA GERENCIA DE INFORMÁTICA

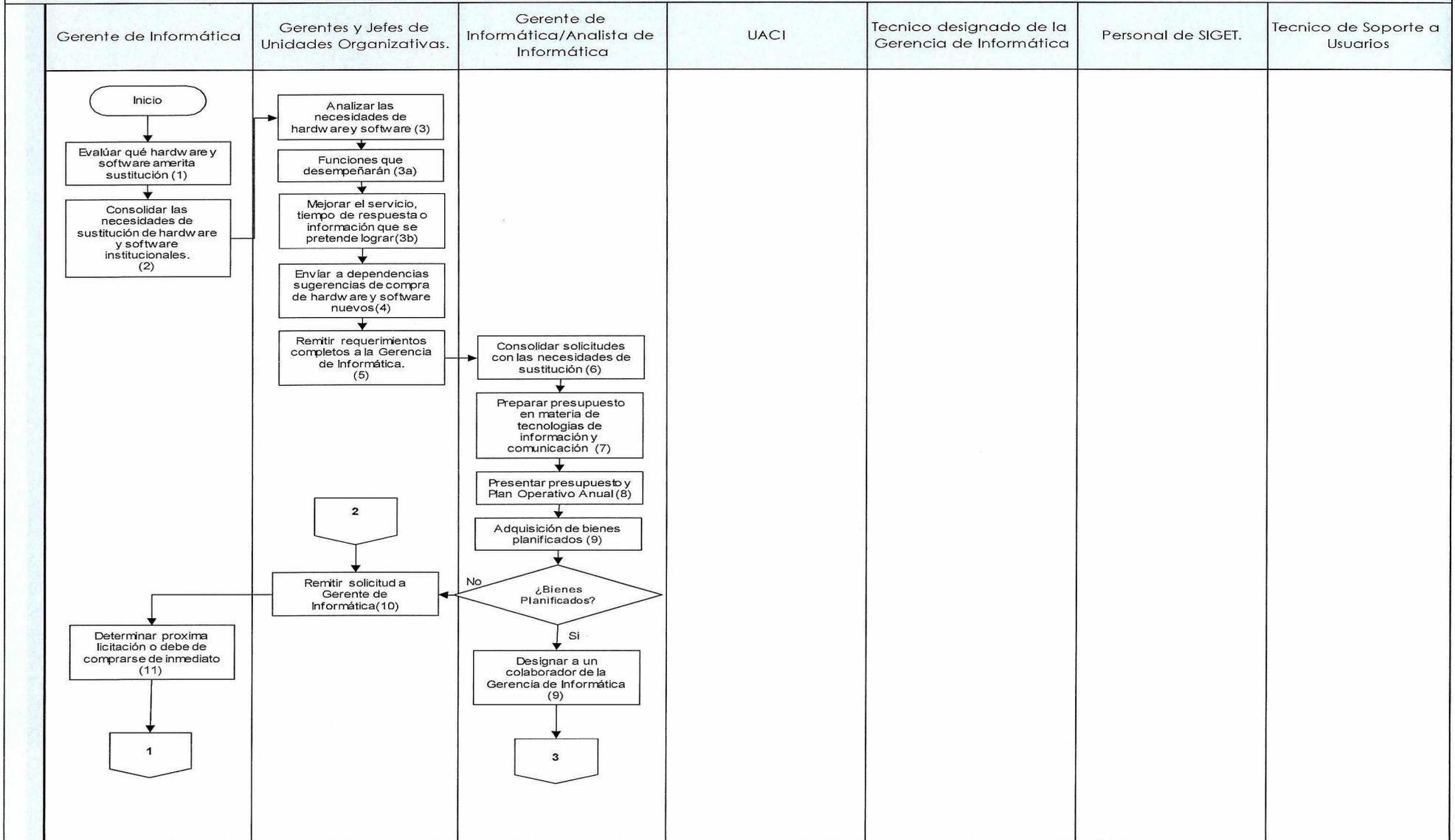
SECCIÓN III: CONTROL DE USUARIOS

Jefe de Departamento de Administración de Red y Soporte a Usuarios

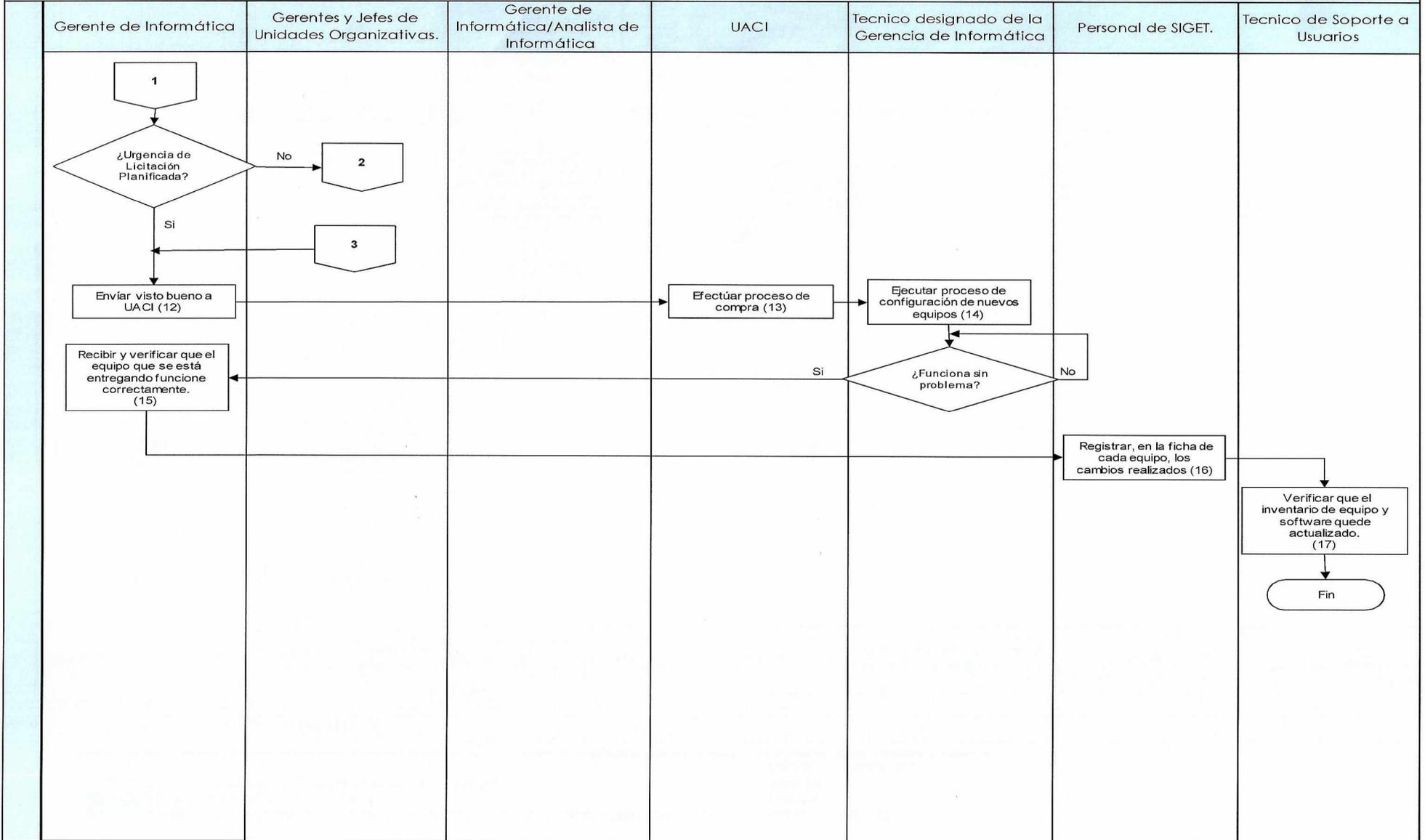


PAI 003 GESTIÓN DE LA GERENCIA DE INFORMÁTICA

SECCIÓN IV: COMPRAS DE BIENES Y CONTRATACIONES DE SERVICIOS

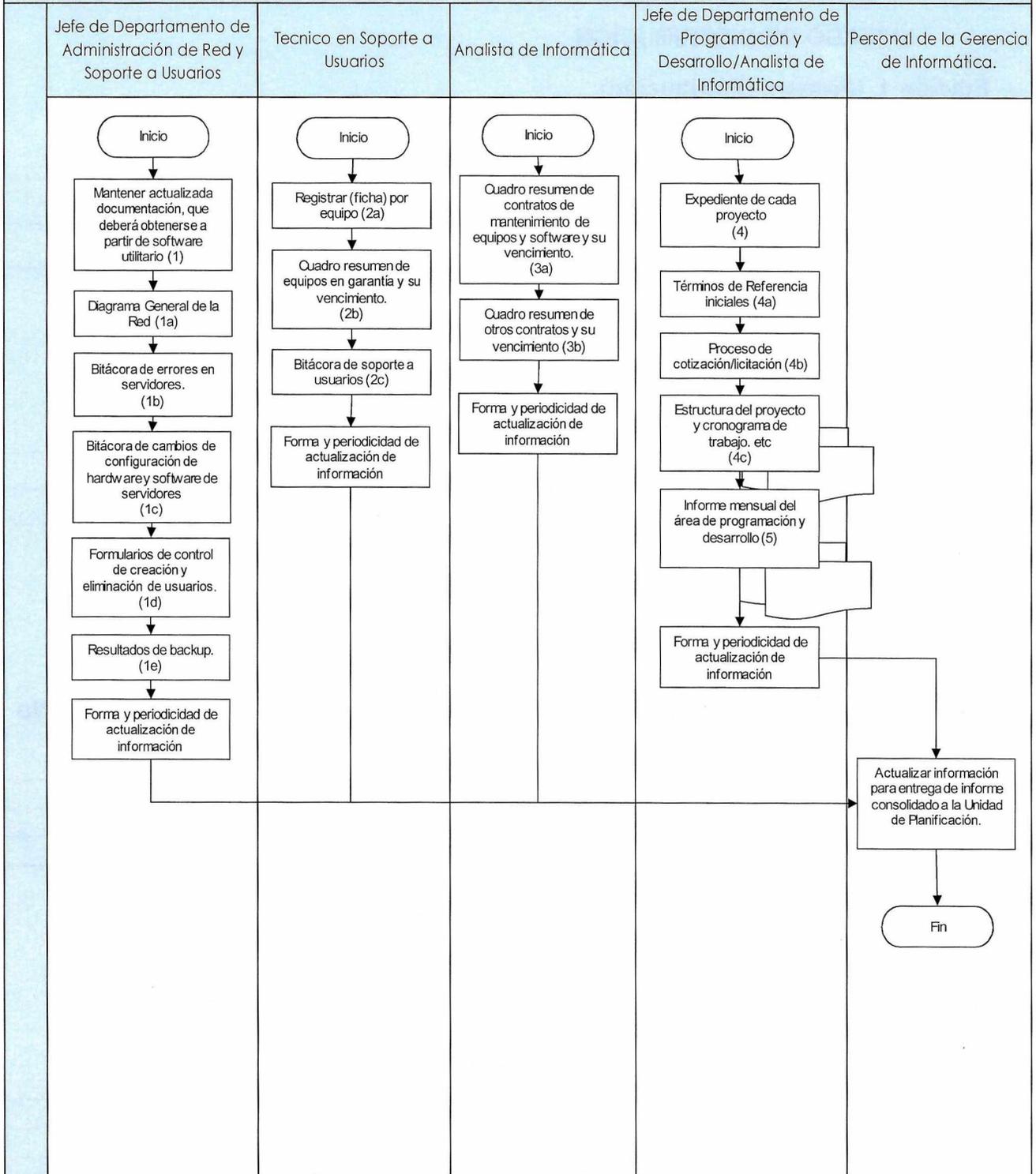


PAI 003 GESTIÓN DE LA GERENCIA DE INFORMÁTICA
 SECCIÓN IV: COMPRAS DE BIENES Y CONTRATACIONES DE SERVICIOS



PAI 003 GESTIÓN DE LA GERENCIA DE INFORMÁTICA

SECCIÓN V: DOCUMENTACIÓN



5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.**• LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 1 (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
_____	_____
_____	_____
_____	_____

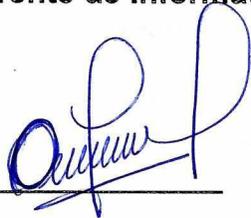
TITULO: SOPORTE TÉCNICO INTERNO

PREPARADO Y AUTORIZADO POR:

NOMBRE: Víctor Manuel Pacheco

CARGO: Gerente de Informática.

Firma: _____



Fecha: Agosto 2017

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 Gerencia de Informática.

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

3. PROCEDIMIENTO

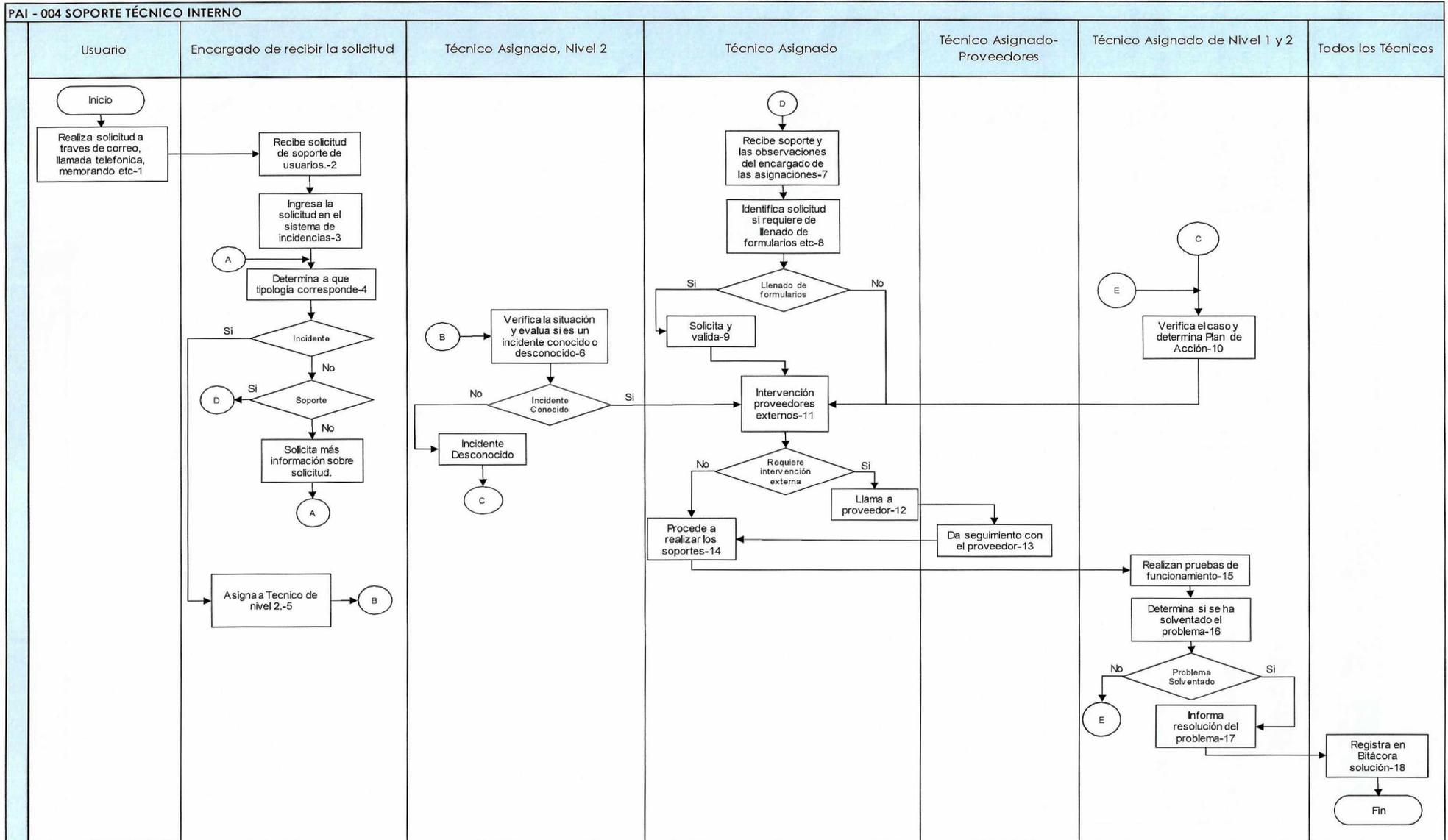
PAI – 004 SOPORTE TÉCNICO INTERNO

RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
Usuario	1	Realiza una solicitud a través de correo, llamada telefónica, memorando y/o formulario de servicios de informática
Encargado de recibir la solicitud	2	Recibe solicitud de soporte de usuarios.
	3	Ingresa la solicitud en el sistema de incidencias
Encargado de asignar la solicitud	4	Determina a que tipología corresponde; Las tipologías son las siguientes: 1) Incidente: <ul style="list-style-type: none"> •Sospecha de virus y otros tipos de ataques de penetración. •Fallas en equipo clasificado como crítico. •Fallas en la energía eléctrica y sistemas UPS. •Falla en los enlaces de comunicación e internet. •Fallas en Sistemas clasificados como crítico. •Creación de usuario de dominio o sistemas y cambio de contraseña de redes locales, a usuarios que lo han olvidado. •Otro tipo de emergencia que afecte las operaciones de la Institución no tipificadas en los anteriores. <p>Si corresponde a esta tipología se procede a asignar a un técnico nivel 2, procede paso 5.</p> 2) Soporte: <ul style="list-style-type: none"> •Inducción sobre uso de software institucional, plataformas institucionales, componentes o hardware. •Revisión y/o reparación de la red o equipos informáticos que fallan. •Sustitución de accesorios en equipos. •Instalación y/o desinstalación de software, parches y/o complementos en computadoras. •Instalación y configuración de hardware. •Instalación, reparación o retiro de cableado de red. •Soporte de errores de software y hardware •Administración de los equipos de impresión, copias y/o escaneo. •Soporte a eventos de carácter público. •Resolución de problemas de navegación en Internet. •Sustitución de Accesorios (Mouse, teclado, etc.)

RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
		Si corresponde a esta tipología se procede a asignarse en el sistema de incidencias a un técnico nivel 1 o nivel 2, paso 7. De lo contrario se solicita más información sobre la solicitud y se vuelve a decidir a qué tipología pertenece.
Encargado de asignar la solicitud	5	Asigna a técnico de nivel 2, este puede ser un Jefe de Departamento o Técnico de Red exclusivamente sigue en paso 6.
Técnico asignado de nivel 2	6	Verifica la situación y evalúa si es un incidente conocido o desconocido, si es conocido procede a paso 11; si es desconocido sigue en el paso 10.
Técnico asignado	7	Recibe el soporte y las observaciones del encargado de las asignaciones.
	8	Identifica si la solicitud requiere de llenado de formularios y o memos especiales con autorización a recursos o similares, de lo contrario continua con el paso 11.
	9	Si la solicitud requiere de formularios o autorizaciones los solicita y valida continúa en el paso 11.
Técnico asignado de nivel 1 y 2	10	Procede a verificar el caso y escalarlo con su superior determina plan de acción y procede a paso 11.
Técnico asignado	11	Identifica si la solicitud requiere de la intervención de proveedores externos, si necesita en cuyo caso se comunica con éste (continua paso 12), de lo contrario procede a resolver el caso (continua paso 14).
	12	Llama a proveedor identificado según hoja de contactos de NOC y coordina la visita lo antes posible.
Técnico asignado, Proveedores	13	Da seguimiento con el proveedor.
Técnico asignado	14	Proceden a realizar los soportes necesarios.
Técnico asignado de nivel 1 y 2	15	Realizan pruebas de funcionamiento.
	16	Determina si se ha solventado el problema, de estar solventado sigue en el paso 17 y de no estar solucionado regresa al paso 10.

RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
Técnico asignado de nivel 1 y 2	17	Informa al usuario la resolución del problema y a su superior
Todos los técnicos	18	Al resolverse el caso, registra en la bitácora respectiva la forma como se solucionó y la fecha de la misma, dándolo por finalizado.

4. FLUJOGRAMA



5. LISTADOS DE DISTRIBUCIONES, REVISIONES Y EDICIONES.• **LISTADO DE DISTRIBUCIÓN****Edición 1 (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
_____	_____
_____	_____
_____	_____