Manual de Procesos y Procedimientos

Gerencia de Infotecnologia e Innovación

Revisión diciembre 2020

ÍNDICE

Nombre del Proceso: Control del Correo Institucional 1
Vinculación: 1
Ficha de Proceso 3
Flujograma del Proceso 4
Nombre del Proceso: Mantenimiento correcto de hardware o software 6
Vinculación: 6
Ficha de Proceso 8
Flujograma del Proceso 9
Nombre del Proceso: Soporte técnico a usuarios 11
Vinculación: 11
Ficha de Proceso 12
Flujograma del Proceso 13
Nombre del Proceso: Cambio de funcionalidad en sistemas 15
Vinculación: 15
Ficha de Proceso 16
Flujograma del Proceso 17
Nombre del Proceso: 5.1. Préstamo de equipo 19
Vinculación: 19
Ficha de Proceso 20
Flujograma del Proceso 21
Nombre del Proceso: Devolución de equipo 23
Vinculación: 23
Ficha de Proceso 24
Flujograma del Proceso 25

INFOTECNOLOGÍA - IAIP

FORMATO DE PROCESO

Nombre del Proceso: Control del Correo Institucional

Vinculación:

Macro Proceso:

- 2. Gestión de promoción en el acceso a la Información*

Proceso:

- Administracion del correo Institucional

Sub Proceso:

- Administrar las cuentas activas del correo institucional del personal que laborar en el instituto, proporcionando un servicio confiable, accesible y estable.

Procedimiento: *Por favor complete la siguiente tabla*

Administración del correo Institucional		
Secuencia de etapas	**Actividad**	**Responsable**
Inicio de Proceso		
Inicio del proceso	Solicita creación de cuenta de correo institucional para nuevo servidor público. Al no existir una norma superior solo se espera una instrucción por cualquier medio.	Subgerente de Recursos Humanos
Revisión De La Información	Se revisa que los datos enviados correspondan a la persona que solicita el soporte, de acuerdo con los datos que se indican cuando un usuario solicita crear correo. El proceso se repite hasta que esté acorde la información.	Coordinador de Infraestructura y Seguridad
Error en información	Si la información no corresponde o no está completa se envía un correo a recursos humanos para que realice los respectivos ajustes. Copiando en el correo al Gerente de Infotecnologia.	Coordinador de Infraestructura y Seguridad
Realizar la acción	Se accede al servidor de correos del instituto y se realiza la creación del correo. Si aplica se incluye al usuario en las diferentes listas de correo de distribución existentes.	Coordinador de Infraestructura y Seguridad

Aplicación de configuración	Se verifica que los datos creados o modificados funcionen adecuadamente en la computadora del usuario.	Asistente de Prueba y documentación
Explicación al usuario final	explica el funcionamiento al usuario, necesarias para acceder y las consideraciones que debe tener en cuenta en el uso del correo. Para finalizar Se envía correo de prueba de la cuenta recién creada o los cambios realizados de acuerdo con la solicitud recibida, al correo electrónico del Gerente de Infotecnologia.	Asistente de Prueba y documentación
Fin del Proceso		

INFOTECNOLOGIA - IAIP

Ficha de Proceso

FICHA DE PROCESO		Código MPP-01 Versión1
Fecha de elaboración: 05/02/2015	Fecha de aprobación:	Fecha de entrada en vigor:05/02/2015
Nombre del proceso	control del correo institucional	
Definición	Este servicio tiene se brinda a todo el personal del Instituto que realiza sus funciones desde una computadora y que la Subgerencia de Recursos Humanos autorice.	
Responsable/Propietario	Coordinador de Infraestructura y Seguridad	
Objetivo	Administrar las cuentas activas del correo institucional del personal que laborar en el instituto, proporcionando un servicio confiable, accesible y estable.	
Destinatario	Servidores Públicos del Instituto.	
Inicio/Fin	Solicita creación de cuenta de correo institucional para nuevo servidor público.	
Entradas	Correo electrónico del/la Subgerente de Recursos Humanos.	
Salidas	Correo electrónico de confirmación de funcionamiento la cuenta recién creada.	
Indicadores	No aplica	
Variables de control	Verificaciones de datos, correo de confirmación para validar la configuración de la cuenta creada.	
Registros	Correos electrónicos cruzados en el proceso	
Documentos/Procedimientos		

INFOTECNOLOGIA-IAIP

Flujograma del Proceso

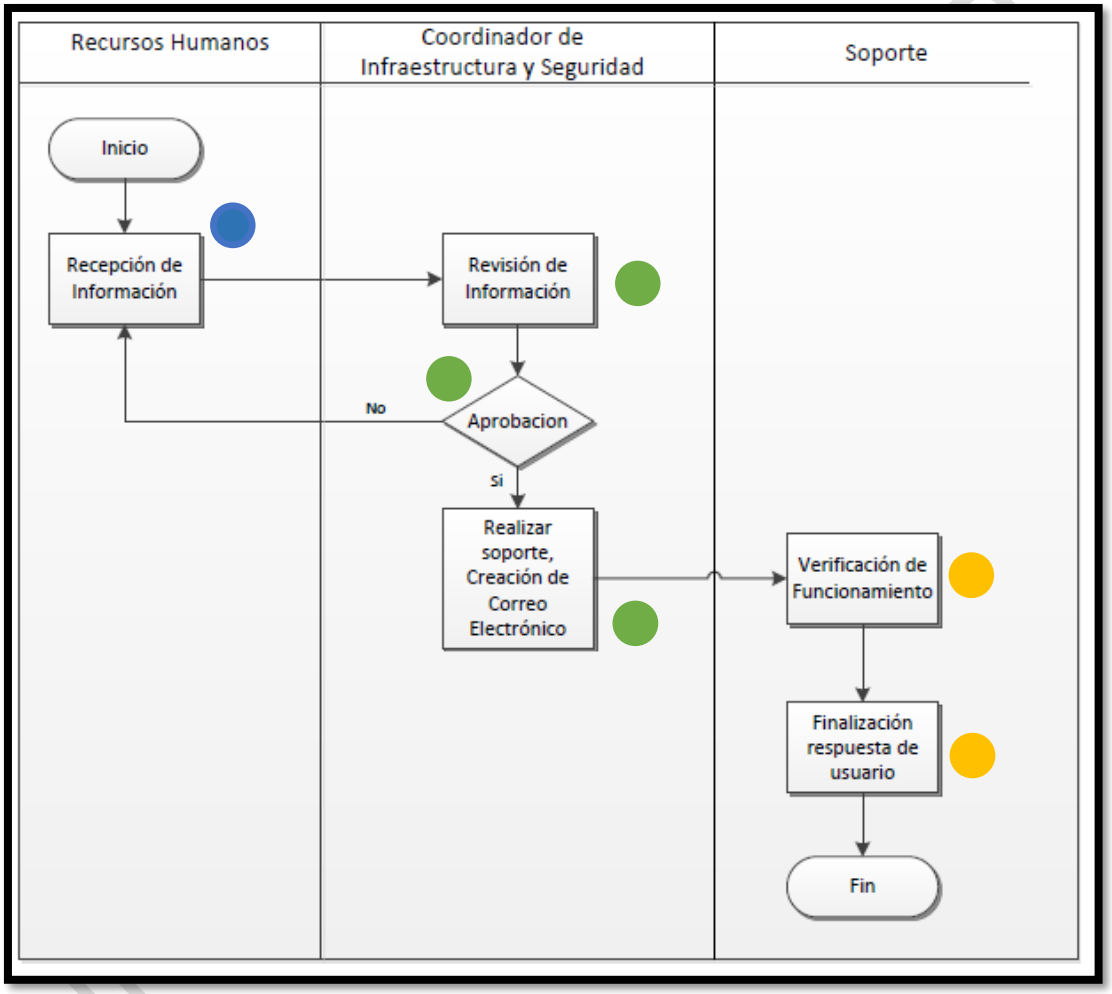

TABLA RESUMEN DEL PROCESO		
	Puesto	**Actividades**
	Subgerente de Recursos Humanos	1
	Coordinador de Infraestructura y Seguridad Informática	3
	Asistente de Prueba y Documentación	2

INFOTECNOLOGIA - IAIP

FORMATO DE PROCESO

Nombre del Proceso: Mantenimiento correcto de hardware o software

Vinculación:

Macro Proceso:

- 1. Gestión de promoción de cultura de transparencia.

Proceso:

- Mantenimiento correcto de hardware o software

Sub Proceso:

- Solucionar inconsistencias en general a lo interno, como externo del Instituto.

Procedimiento: *Por favor complete la siguiente tabla*

Nombre del Proceso		
Secuencia de etapas	**Actividad**	**Responsable**
Inicio de Proceso		
Generación de solicitud de asistencia	Se genera solicito de asistencia técnica	Solicitante
Recepción de solicitud	recibe solicitud de asistencia técnica, donde se detecta que el error no se pueda solucionar por teléfono, en caso contrario se moviliza físicamente al área donde se reporta la falla.	Soporte técnico
Verificación de falla en el sitio	realiza las acciones para solucionar el problema en el lugar, en el caso que no sea posible informa verbalmente al Servido Publico y procede a trasladar el equipo a la oficina de Infotecnologia.	Soporte técnico
Informa del caso	Se envía un correo electrónico para informar el estatus del problema que presenta el equipo al Gerente de Infotecnologia, y si es solicitado al jefe inmediato del servidor público que solicito asistencia, luego se procede a realizar las acciones para solucionar el problema.	Soporte técnico

Equipo dañado	En el caso que el equipo no tenga reparación, se realiza un dictamen técnico del daño encontrado con las recomendaciones del caso, se entrega una Copia al servidor público que solicito el equipo y se informa al gerente de Infotecnologia de la acción dejando como respaldo una copia firmada y sellada por la persona que realizo el dictamen técnico.	Soporte técnico
Entrega de equipo	se realiza la entrega del equipo reparado y se verifica el correcto funcionamiento en la estación de trabajo de la persona que solicito la asistencia. **Firmando el control de asistencia técnicas.**	Soporte técnico
Recepción del equipo	Recibe el equipo reportado y firma la listas de asistencia.	Usuario
Fin del Proceso		

INFOTECNOLOGIA - IAIP

Ficha de Proceso

FICHA DE PROCESO		Código MPP-02 Versió1
Fecha de elaboración: 05/02/2015	Fecha de aprobación:	Fecha de entrada en vigor:05/02/2015
Nombre del proceso	Asistencia técnica a usuarios	
Definición	Brindar un servicio de asistencia técnica correctiva o preventiva a los equipos electrónicos que tenga en custodia un servidor público del IAIP, y que soliciten formalmente la ayuda a la Gerente de Infotecnologia debido fallas técnicas, y que esta sean posible solucionar según las competencias de esta unidad, de presentar problemas graves que requieran conocimientos específicos, se recomendará ser enviado a un centro técnico especializado.	
Responsable/Propietario	Asistente de Prueba y Documentación.	
Objetivo	Evitar retrasos en las actividades diarias asignadas a cada Servidor público del Instituto debido a problemas con dispositivos electrónicos como Computadoras, escáner,	
Destinatario	Todos los empleados del IAIP que tengan en custodia un bien propiedad del Instituto.	
Inicio/Fin	Solicitud del Usuario	
Entradas	Memorando, Correo electrónico, llamada telefónica.	
Salidas	Listado de registros de asistencias técnicas.	
Indicadores	No aplica.	
Variables de control	Informe del caso al Gerente de Infotecnologia y si es solicitado al jefe inmediato, Firma de control de asistencia técnicas.	
Registros	control de asistencia técnicas.	
Documentos/Procedimientos	Manual de procesos y procedimientos de la gerencia de Infotecnologia.	

INFOTECNOLOGIA IAIP

Flujograma del Proceso

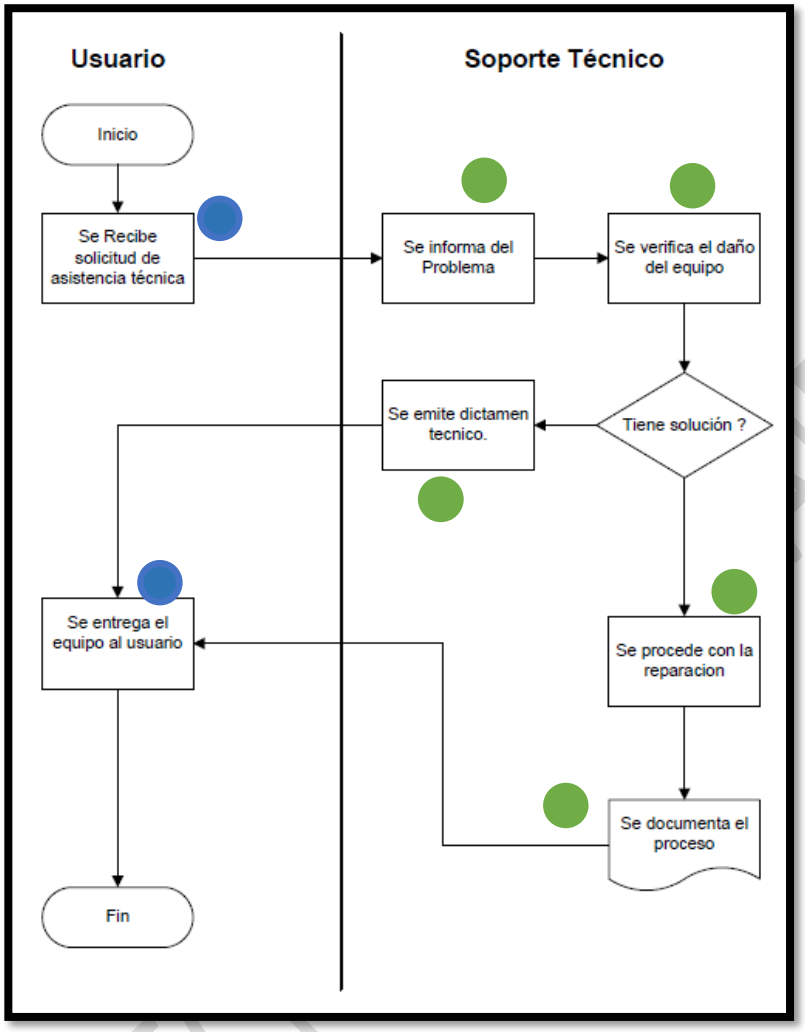

TABLA RESUMEN DEL PROCESO		
	Puesto	**Actividades**
	Servidor Publico	2
	Asistente de Prueba y Documentación	5

INFOTECNOLOGIA - IAIP

FORMATO DE PROCESO

Nombre del Proceso: Soporte técnico a usuarios

Vinculación:

Macro Proceso:

- 2. Gestión de promoción en el acceso a la Información*

Proceso:

- Soporte técnico a usuarios

Sub Proceso:

- Asistir a las personas tecnicamente para desarrollar sus funciones correctamente, tanto a lo interno como externo del Instituto

Procedimiento: *Por favor complete la siguiente tabla*

Nombre del Proceso		
Secuencia de etapas	**Actividad**	**Responsable**
Inicio de Proceso		
Solicitud de Soporte	Solicitud de asistencia técnica (memorandos, correo electrónico, vía telefónica, Presencialmente)	Usuario
Asigna responsable para la atención del incidente	asigna a una persona del equipo de trabajo de Infotecnologia.	Gerente de Infotecnologia
Brindar asistencia técnica	Realiza el diagnóstico para la atención de la solicitud. Realiza lo necesario para atender y solucionar el incidente. En Caso que se pueda solucionar se informa a la parte con un dictamen técnico.	Soporte técnico
Problema solucionado	Valida el buen funcionamiento. Si el servicio se brindar de forma personal**, firma de aceptado el trabajo** realizado en la lista de control de asistencias técnicas.	Usuario
Fin del Proceso		

Ficha de Proceso

FICHA DE PROCESO		Código MPP-03 Versión1
Fecha de elaboración: 05/02/2015	Fecha de aprobación:	Fecha de entrada en vigor:05/02/2015
Nombre del proceso	Soporte técnico a usuarios	
Definición	Brindar soporte técnico a los usuarios interno o externos en temas relacionados a los aspectos técnicos que incluyen los servicios que se brindan por medio de Infotecnologia.	
Responsable/Propietario	Personal de Infotecnologia según el caso reportado.	
Objetivo	Asistir a las personas técnicamente para desarrollar sus funciones correctamente, tanto a lo interno como externo del Instituto.	
Destinatario	Servidores Públicos del IAIP, Oficiales de Información Pública. Para estandarizar los llamaremos usuarios.	
Inicio/Fin	Reporte de incidencia. Finaliza con la solución a la inconsistencia reportada.	
Entradas	Notificación por: memorando, correo electrónico, llamada telefónica o solicitud de asistencia de forma presencial	
Salidas	Listado de asistencia brindadas	
Indicadores	No aplica	
Variables de control	Pruebas de funcionamiento	
Registros	Dictamen técnico	
Documentos/Procedimientos	Listado de asistencia brindadas, dictamen técnico	

INFOTECNOLOGIA-IAIP

Flujograma del Proceso

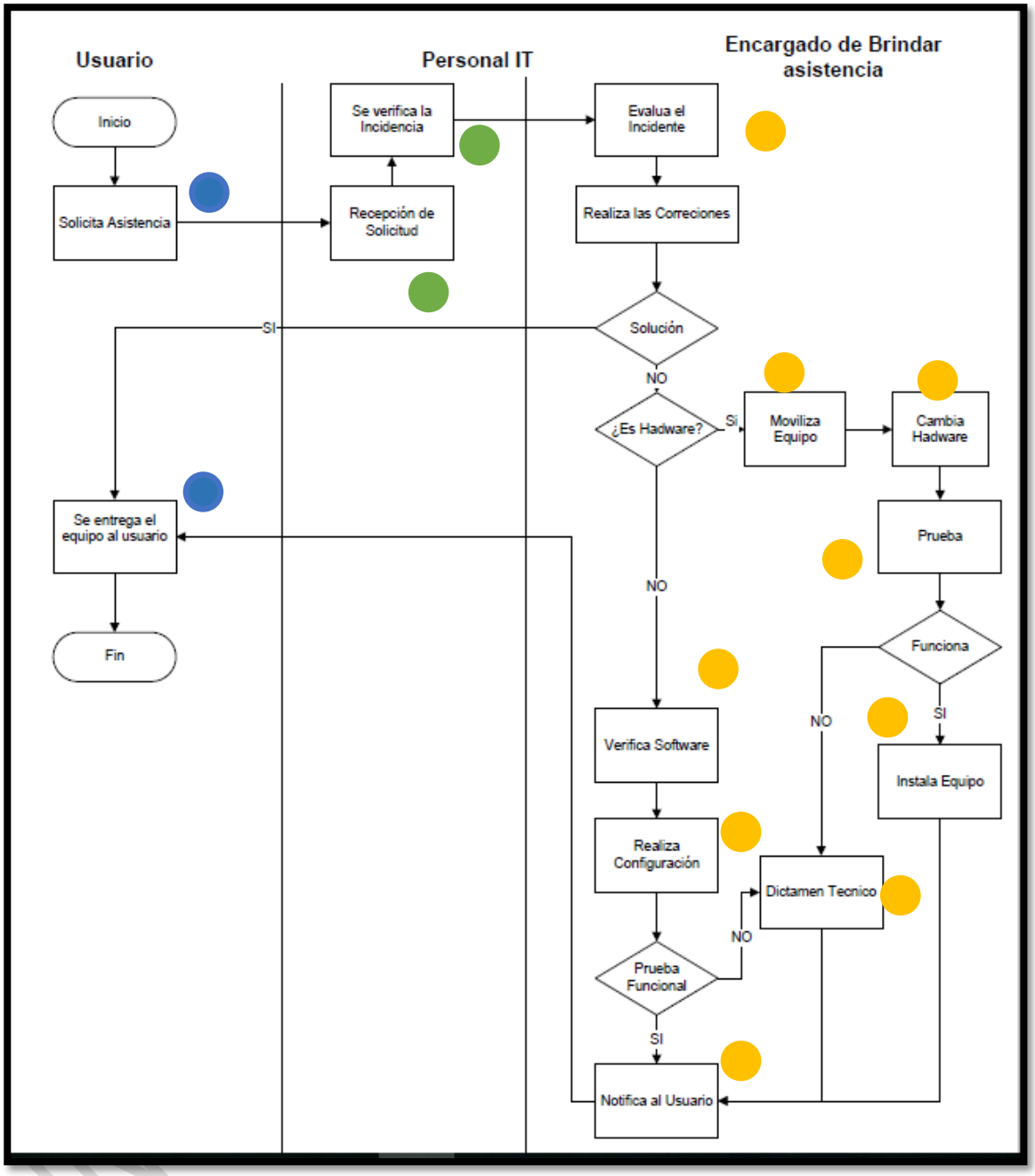

TABLA RESUMEN DEL PROCESO		
	Puesto	**Actividades**
	Servidores Públicos (Usuario)	2
	Gerente de Infotecnologia	2
	Analista Programador, Coordinado de Infraestructura y Seguridad, Asistente de Prueba y Documentación	9

INFOTECNOLOGIA - IAIP

FORMATO DE PROCESO

Nombre del Proceso: Cambio de funcionalidad en sistemas

Vinculación:

Macro Proceso:

- 2. Gestión de promoción en el acceso a la Información*

Proceso:

- **Cambio de funcionalidad en sistemas**

Sub Proceso:

- Realizar modificaciones a los sistema en produccion.

Procedimiento: *Por favor complete la siguiente tabla*

Cambio de funcionalidad en sistemas		
Secuencia de etapas	**Actividad**	**Responsable**
Inicio de Proceso		
Recepción de requerimiento	Recibir la solicitud del departamento que corresponde y realiza las primeras valoraciones sobre la viabilidad del cambio.	Gerente de Infotecnologia
Viabilidad de adaptación	verifica la viabilidad en el sistema, basado en recursos y tiempo estimado de ejecución, para definir si se puede realizar.	Analista Programador
Análisis de soluciones	Se realiza el análisis y diseño del alcance del cambio.	Analista Programador
Adaptación	de ser factible en cambio, Se realiza la adaptación en ambiente de prueba para verificar el funcionamiento. En caso que no se pueda, se responden de la misma forma en que se recibió la petición	Analista Programador
Implementación	Se hace la implementación en el sistema de producción	Analista Programador
Documentación	Se documenta los cambios realizados.	Analista Programador
Pruebas y ensayos	Se realizan pruebas y ajustes necesarios en caso que sea necesario.	Analista Programador
Seguimiento	Se realiza seguimiento de los cambios realizados cuando el usuario hace uso del sistema.	Analista Programador
Comunicación al usuario final	Se envía respuesta al departamento que solicito los cambios.	Gerente de Infotecnologia
Fin del Proceso		

Ficha de Proceso

FICHA DE PROCESO		Código MPP-04 Versión1
Fecha de elaboración: 05/02/2015	Fecha de aprobación:	Fecha de entrada en vigor:05/02/2015
Nombre del proceso	Cambio de funcionalidad en sistemas	
Definición	Según necesidades encontradas o solicitud de una Gerencia/Unidad se solicita hacer cambios en algún sistema que se activó o a nivel de prototipos ya aprobado previamente, este cambio deberá ser analizado para una posible modificación previa autorización, donde se deberá tener claro lo impactos que esto ocasionaría al proyecto.	
Responsable/Propietario	Analista Programador	
Objetivo	Realizar mejoras a los sistemas para poder brindar de mejora manera soluciones, teniendo siempre en cuenta la mejora continua.	
Destinatario	Servidores públicos del IAIP, Las personas que utilizan frecuentemente la Plataforma del SINAIP, y los Oficiales de Información que utilizan el SINAIP.	
Inicio/Fin	Inicio: Solicitud de requerimiento o posibilidad de mejora identificada. Fin: entrada en funcionamiento de los cambios realizados.	
Entradas	Petición formalmente planteada.	
Salidas	Cambios aplicados en los sistemas, Documentación de las funcionalidades agregadas.	
Indicadores	Estadísticas de uso de los sistemas.	
Variables de control	Procesos de prueba y ensayos, Seguimiento luego de realizados los cambios.	
Registros	Documentación de los cambios	
Documentos/Procedimientos	Reporte de finalización.	

INFOTECNOLOGIA - IAIP

Flujograma del Proceso

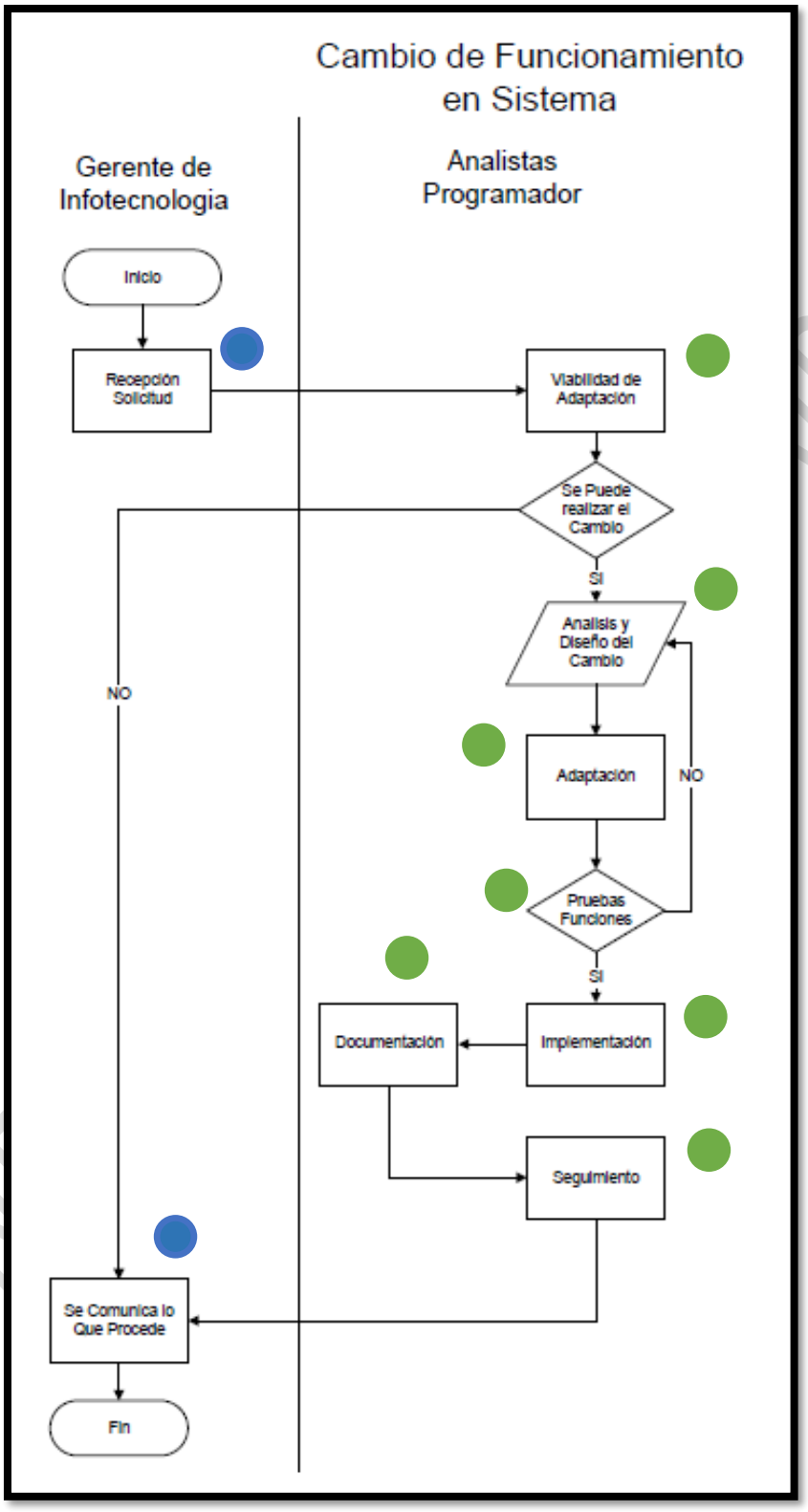

TABLA RESUMEN DEL PROCESO		
	Puesto	**Actividades**
	Gerente de Infotecnologia	2
	Analista Programador	7

INFOTECNOLOGIA - IAIP

FORMATO DE PROCESO

Nombre del Proceso: 5.1. Préstamo de equipo

Vinculación:

Macro Proceso:

- 2. Gestión de promoción en el acceso a la Información*

Proceso:

- Préstamo de equipo

Sub Proceso:

- Facilitar equipo en custodia de Infotecnologia, a un tercero que lo solicita.

Procedimiento: *Por favor complete la siguiente tabla*

Préstamo de equipo		
Secuencia de etapas	**Actividad**	**Responsable**
Inicio de Proceso		
Realiza la solicitud de préstamo	Solicitud de equipo a la gerencia con tiempo de antelación. por cualquier medio hace llegar su solicitud al gerente de área	Usuario
Verificar petición	Revisa la solicitud de préstamo corresponda al equipo que maneja la Gerencia y verifica que existe equipo disponible. Y se informa al solicitante por el medio que genero la petición.	Asistente de Prueba y Documentación
Revisión del estado del equipo	Se revisa el estado del Hardware y software del equipo para validar que se encuentra funcionando con normalidad.	Asistente de Prueba y Documentación
Llenado de documentación	llena y firma, el formulario de préstamo de equipo, que incluye entre otros, las características del mismo y los accesorios que se entregan.	Asistente de Prueba y Documentación
Revisión previa entrega	Firma la autorización de la solicitud de préstamo, detallando lo que se está prestando con los datos de la persona que se hace responsable del préstamo según formato.	Gerente de Infotecnologia
Entrega del bien	Se asigna al usuario firmando de conformo el formato de préstamos.	Usuario

Fin del Proceso

Ficha de Proceso

FICHA DE PROCESO		Código MPP-04 Versión1
Fecha de elaboración: 05/02/2015	Fecha de aprobación:	Fecha de entrada en vigor:05/02/2015
Nombre del proceso	Préstamo de equipo	
Definición	Se definen los procedimientos que se deben realizar para el préstamo de equipo que este bajo el resguardo de la Gerente de Infotecnologia, y se presta para una tarea específica en un periodo de tiempo de estatus temporal.	
Responsable/Propietario	Asistente de Prueba y Documentación	
Objetivo	Tener un control preciso de las condiciones que se presta la computadora, los accesorios con la que es entregada y de esta manera obligar que la personal que hará uso del equipo tenga un cuidado minucioso en el uso del mismo.	
Destinatario	Clientes o usuarios para los que se realiza el proceso. Se realizará una breve descripción de las necesidades que se quieren cubrir.	
Inicio/Fin	El inicio la solicitud de préstamo del usuario. El fin la entrega del equipo.	
Entradas	Solicitud de Préstamo de equipo	
Salidas	Formato de préstamo de equipo firmado por el usuario.	
Indicadores	No aplica	
Variables de control	Revisión final que lo entregado cumpla con todos los requisitos.	
Registros	Control de préstamos de equipo	
Documentos/Procedimientos	Manual de proceso y procedimientos ficha MPP-04	

INFOTECNOLOGIA-IAP

Flujograma del Proceso

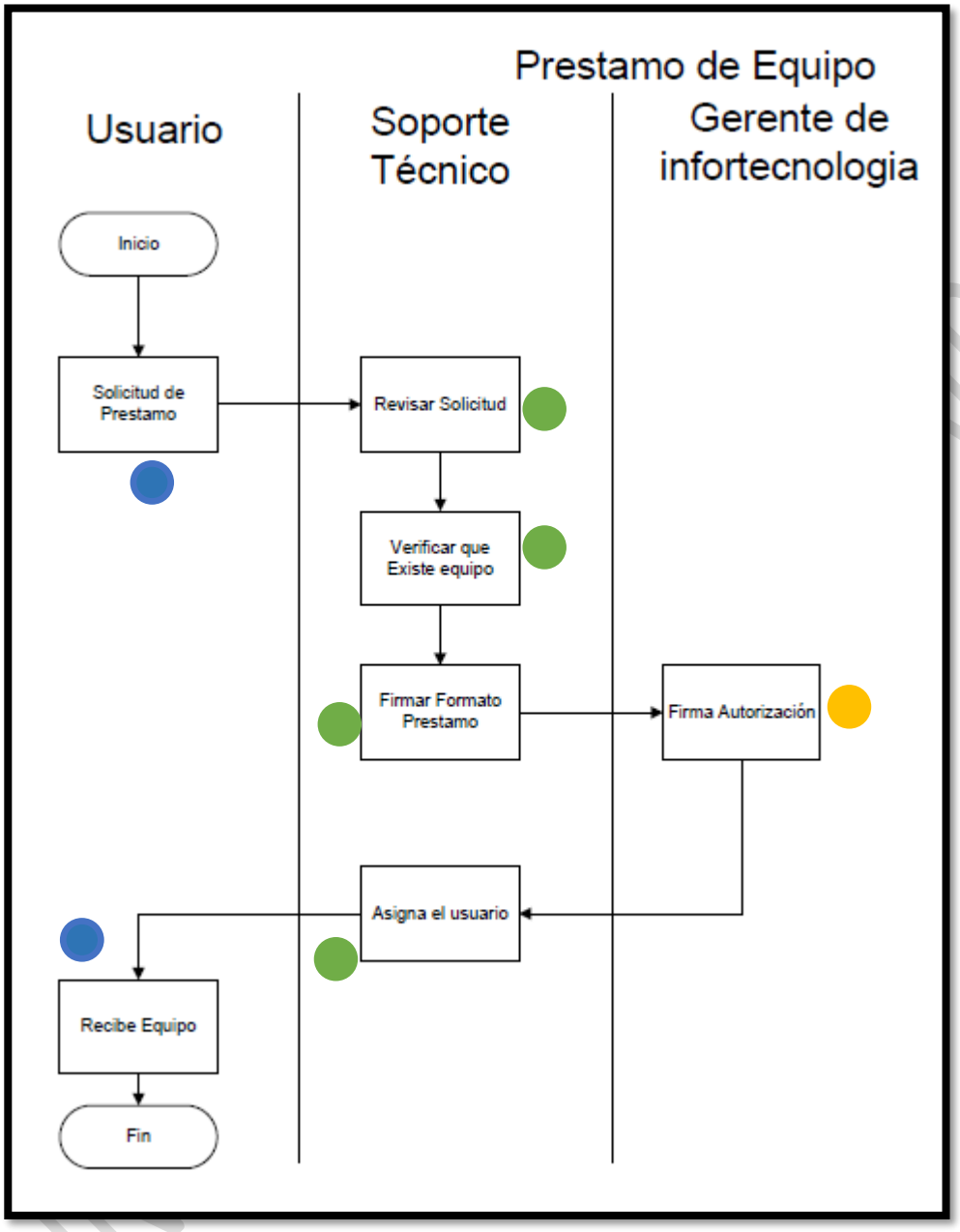

TABLA RESUMEN DEL PROCESO		
	Puesto	**Actividades**
	Servidor Publico	2
	Asistente de Prueba y Documentación (Soporte Técnico)	4
	Gerente de Infotecnologia	1

INFOTECNOLOGIA - IAIP

FORMATO DE PROCESO

Nombre del Proceso: Devolución de equipo

Vinculación:

Macro Proceso:

- 2. Gestión de promoción en el acceso a la Información*

Proceso:

- Devolución de equipo

Sub Proceso:

- Recepcion de un equipo brindado en condicion de prestamo

Procedimiento: *Por favor complete la siguiente tabla*

Devolución de equipo		
Secuencia de etapas	**Actividad**	**Responsable**
Inicio de Proceso		
Entrega del equipo	Hace entrega del equipo prestado a la gerencia de Infotecnologia	Usuario
Estado del Hardware y software	Se revisa el estado del Hardware y software del equipo y se compara con lo que se describe en la ficha de préstamo de equipo.	Soporte Técnico
Revisión del equipo	**Si el equipo se encuentra en las mismas condiciones en que se prestó**, Se llena y firma el formulario de recepción de equipo con las condiciones que se entrega, la persona que lo recibe.	Soporte Técnico
Equipo dañado	**Si el equipo presenta daños a nivel físico** o falta un componente de los artículos prestado, deberá ser reportado por medio de dictamen técnico al Oficial de Bienes Nacionales, quien definirá como se procederá.	Oficial de Bienes
Almacenamiento	se traslada el equipo a la gerencia de Infotecnologia.	Soporte Técnico
Actualización	Se Actualiza inventario de las computadoras disponibles.	Soporte Técnico
Fin del Proceso		

Ficha de Proceso

FICHA DE PROCESO		Código MPP-05 Versión1
Fecha de elaboración: 05/02/2015	Fecha de aprobación:	Fecha de entrada en vigor:05/02/2015
Nombre del proceso	Devolución de equipo	
Definición	Se definen los procedimientos a realizar al momento que se hace entrega de una computadora por parte de una persona que se le asignó el préstamo, definiendo los roles que deberá seguir la persona encargada de recibir el equipo revisando el correcto funcionamiento.	
Responsable/Propietario	Asistente de Prueba y Documentación	
Objetivo	Que las computadoras que se mantienen en préstamo sean devueltas en las mismas condiciones que se entregaron alargando de esta manera la vida útil de la misma.	
Destinatario	Servidores públicos del IAIP que soliciten equipos.	
Inicio/Fin	Inicio: Solicitud de devolución de equipo, Fin: Almacenamiento del equipo.	
Entradas	Formulario de préstamo previamente firmado.	
Salidas	Documento de préstamo completo con las firmas y observaciones de entrega.	
Indicadores		
Variables de control	Inspección en busca de daños.	
Registros	préstamo de equipo.	
Documentos/Procedimientos	Manual de procesos y procedimientos, formulario de préstamo de equipo.	

INFOTECNOLOGIA-IAIP

Flujograma del Proceso

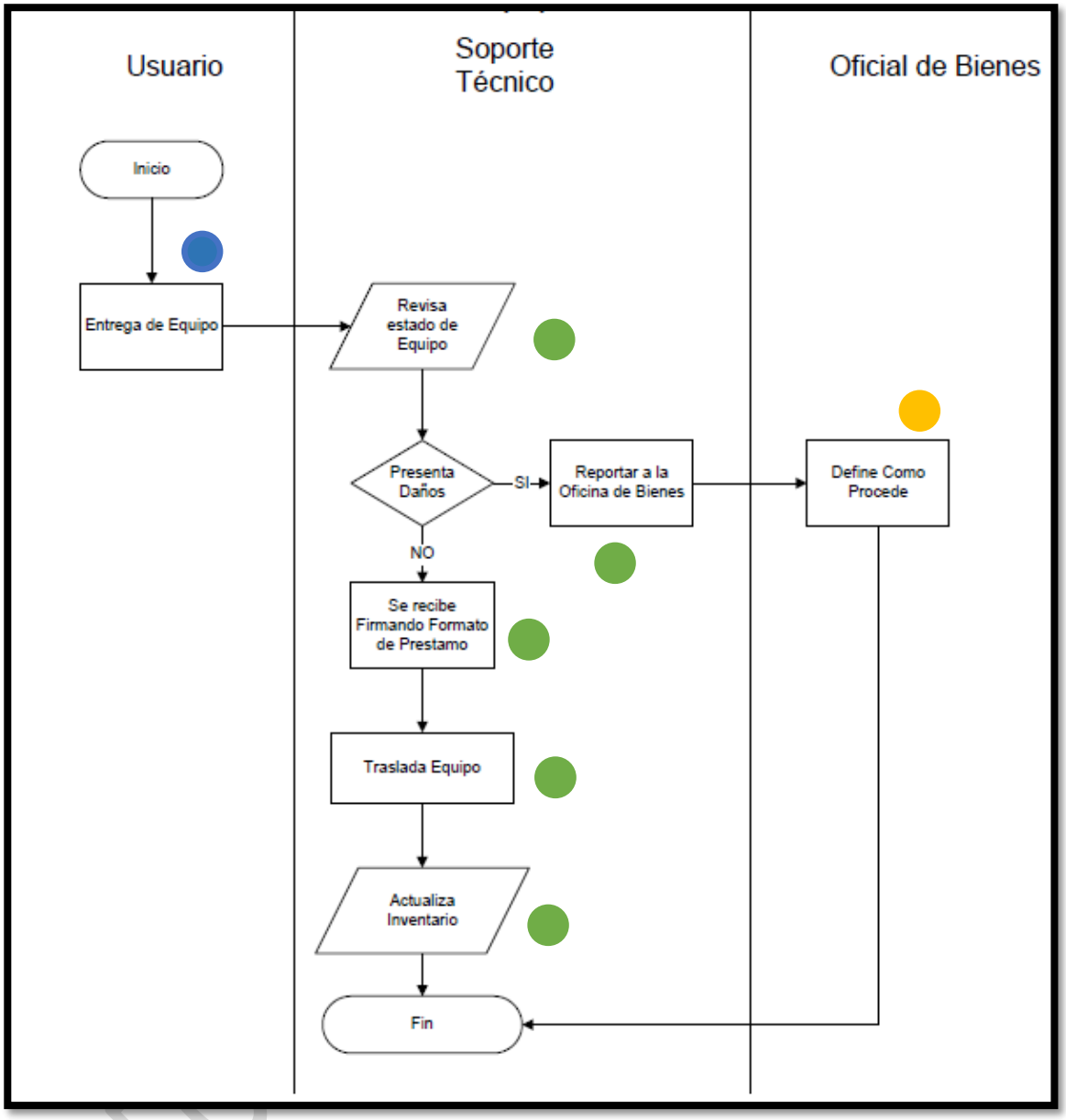

TABLA RESUMEN DEL PROCESO		
	Puesto	**Actividades**
	Servidor Público (usuario)	1
	Asistente de Prueba y Documentación	5
	Oficial de bienes	1

INFOTECNOLOGIA - IAIP