

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA



SECRETARIA DE OBRAS SOCIALES DE LA ESPOSA DEL
PRESIDENTE

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DIRECCIÓN DE
INFORMÁTICA

ÍNDICE

1. Introducción.....	1
2. Objetivo	2
5. Organigrama Dirección Informática	3
6. Responsables	4
8. Descripción de procedimientos.....	5



SECRETARIA DE OBRAS SOCIALES DE LA ESPOSA DEL
PRESIDENTE

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DIRECCIÓN DE
INFORMÁTICA

INTRODUCCIÓN

Debido a la importancia de la Dirección de Informática en los procesos que la Secretaria de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República realiza a nivel nacional y de la necesidad de control y registro de los beneficiarios y beneficios que a raíz de tan noble labor son recibidos por los ciudadanos dentro de la República de Guatemala, es necesario la modificación de los procedimientos para que dichos registros sean fehacientes, así como el equipo de cómputo que se utilice para dicho registro se encuentre en óptimas condiciones, y se pueda hacer las modificaciones actualizaciones del mismo en beneficio de la obtención de información generada en la Secretaria de Obras Sociales De la Esposa del Presidente de la República.



SECRETARIA DE OBRAS SOCIALES DE LA ESPOSA DEL
PRESIDENTE

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DIRECCIÓN DE
INFORMÁTICA

OBJETIVOS

- A)** Se pretende con las modificaciones y nuevos procedimientos agilizar la atención al usuario interno, facilitando así el registro fehaciente de las solicitudes, requerimientos de garantías a proveedores, y control en la solicitud de repuestos para equipos de cómputo.

- B)** Tener un control de los equipos que presenten fallas continuas o ya presenten problemas por ser obsoletos, y de esta manera poder hacer recomendaciones a las autoridades superiores sobre el cambio mejoramiento de equipos de cómputo basados en información fehaciente y actualizada.

ORGANIGRAMA DE DIRECCIÓN INFORMÁTICA



RESPONSABLES

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Director de informática	Supervisa y autoriza toda la operación, en el área técnica, de programación y departamental, realiza los proyectos de ampliación y mejora de los sistemas de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República.
2	Sub director de informática	Supervisa y autoriza salidas de equipo, cambios o modificaciones a equipos de cómputo. Apoya a la Dirección en Proyectos y la administración concerniente a la Dirección de Informática.
3	Secretaria Asistente	Asiste a la Dirección y Sub- Dirección de Informática Con los controles de la documentación recibida y enviada así como los controles inherentes a la misma, y todo lo relacionado a la administración de la Dirección de Informática.
4	Técnico Sede Central	Encargado del área de escritorio de soporte, genera, cierra tickets y es encargado del área de comunicaciones celulares y telefonía.
5	Técnico Departamentales	Encargado del área departamental, atiende usuarios de sedes departamentales, resuelve los tickets asignados por encargado de mesa de soporte, informa directamente a dirección. Atiende tickets de soporte.
6	Técnico Servidores	Encargado del área de red, supervisa, mantiene al día actualizaciones del software, licencias, apoya en el área técnica, apoya a la dirección en la Implementación de nuevos sistemas y controles del hardware y software Instalado o por instalarse en la Secretaría.
7	Técnico Sede Central	Encargado de la casa de los programas, atiende usuarios de todos los programas adscritos a SOSEP, resuelve los tickets asignados por encargado de mesa de soporte, informa directamente a dirección. Atiende tickets de soporte
8	Técnico Programador	Encargado del área de programación y bases de datos, realiza módulos y modificaciones a programas y aplicaciones ya existentes.
9	Técnico Programador Web Master	Asiste en el área de Programación, Encargado del área de creación de Programas y todo lo relacionado a la creación del Portal Web, Intranet y su modificación, ampliación, adecuación según las necesidades del mismo.

PROCEDIMIENTOS

Nombre del procedimiento: Recepción y entrega de equipo para revisión y reparación.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1*	Unidad, dirección, funcionario encargado del equipo	Envía el equipo a la Dirección Informática.
2	Encargado de Mesa De Soporte De Informática	Recibe el equipo en la Dirección Informática y elabora ticket de recepción y orden de trabajo.
3	Encargado de Mesa De Soporte De Informática	Asigna el equipo a un técnico para trabajarlo.
4	Personal de soporte técnico de informática	Realiza el trabajo que necesite el equipo.
5	Personal de soporte técnico de informática	Entrega el equipo terminado al Encargado de la mesa de Soporte.
6	Encargado de Mesa De Soporte De Informática	Elabora Nota de Salida SAAS para retirar el equipo de Casa Presidencial con firma del director o subdirector de informática.
7	Encargado de Mesa De Soporte De Informática	Cierra la boleta generada, y solicita firma en la copia de hoja de salida para retirar equipo.
8	Encargado de Mesa De Soporte De Informática	Entrega el equipo.
9	Encargado de Mesa De Soporte De Informática	Archiva copia de hoja de salida con firma de quien retira equipo de Dirección, Funcionario, o Encargado del equipo.

*Actividad Externa a la Dirección de Informática



SECRETARIA DE OBRAS SOCIALES DE LA ESPOSA DEL PRESIDENTE

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

Nombre del procedimiento: Instalación de equipos sin copia de respaldo (Nuevos).

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Personal de soporte técnico de informática	Instala Sistema Operativo.
2	Personal de soporte técnico de informática	Instala controladores de dispositivos del equipo.
3	Personal de soporte técnico de informática	Instala antivirus institucional.
4	Personal de soporte técnico de informática	Instala programas.
5	Personal de soporte técnico de informática	Crea usuarios.
6	Personal de soporte técnico de informática	Aplica políticas.
7	Personal de soporte técnico de informática	Configura correo electrónico institucional.
8	Personal de soporte técnico de informática	Instala impresoras.
9	Personal de soporte técnico de informática	Verifica funcionamiento del equipo.

Nombre del procedimiento: Instalación de equipos con copia de respaldo.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Personal de soporte técnico de informática	Realiza copia de respaldo de todos los datos del equipo (Correo electrónico, escritorio y documentos).
2	Personal de soporte técnico de informática	Instala Sistema Operativo.
3	Personal de soporte técnico de informática	Instala controladores de dispositivos del equipo.
4	Personal de soporte técnico de informática	Instala antivirus institucional.
5	Personal de soporte técnico de informática	Instala programas.
6	Personal de soporte técnico de informática	Crea usuarios.
7	Personal de soporte técnico de informática	Aplica políticas.
8	Personal de soporte técnico de informática	Restaura copia de respaldo que se realizó en el paso No.1
9	Personal de soporte técnico de informática	Configura correo electrónico institucional.
10	Personal de soporte técnico de informática	Instala impresoras.
11	Personal de soporte técnico de informática	Verifica funcionamiento del equipo.

Nombre del procedimiento: Mantenimiento preventivo de equipos.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Personal de soporte técnico de informática	Limpia CPU.
2	Personal de soporte técnico de informática	Limpia de periféricos (Monitor, teclado, mouse).
3	Personal de soporte técnico de informática	Revisa software instalado.
4	Personal de soporte técnico de informática	Comprueba funcionamiento y estado de discos duros.
5	Personal de soporte técnico de informática	Aplica proceso de desfragmentación.
6	Personal de soporte técnico de informática	Actualiza antivirus y escanea los discos duros.
7	Personal de soporte técnico de informática	Actualiza software.
8	Personal de soporte técnico de informática	Elimina archivos innecesarios y temporales.
9	Personal de soporte técnico de informática	Verifica funcionamiento del equipo.

Nombre del procedimiento: Diagnostico y reparación de equipo.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Personal de soporte técnico de informática	Limpia Interior de la PC [conectores, limpieza de módulos de memoria RAM, otros]
2	Personal de soporte técnico de informática	Revisa encendido del equipo.
3	Personal de soporte técnico de informática	Detecta error de software.
4	Personal de soporte técnico de informática	Detecta error de hardware.
5	Personal de soporte técnico de informática	Solicita a la Unidad de Compras información para verificar garantía.
6*	Compras	Recibe información de proveedor y fecha de compra.
7	Personal de soporte técnico de informática	Verifica si tiene garantía.
8	Personal de soporte técnico de informática	¿Se puede Reparar? de ser negativo se elabora un dictamen de baja y se entrega a la unidad de inventario y termina el proceso.
9	Personal de soporte técnico de informática	No tiene garantía, realiza informe a la Dirección Informática de pieza dañada.
10	Director o subdirector de informática	Si el equipo pertenece a alguno de los programas CS, SS, HC o MAD, entrega dictamen para solicitar la compra de repuesto. Continúa en el No. 15
11	Director o subdirector de informática	Solicita la compra de repuesto (Requisición).
12*	Secretaria y/o Sub-secretaria	Autoriza de requisición.
13*	Compras	Realiza la compra.
14	Personal de soporte técnico de informática	Verifica el nuevo repuesto.
15	Personal de soporte técnico de informática	Reemplaza el repuesto dañado.
16	Personal de soporte técnico de informática	Verifica funcionamiento del equipo.

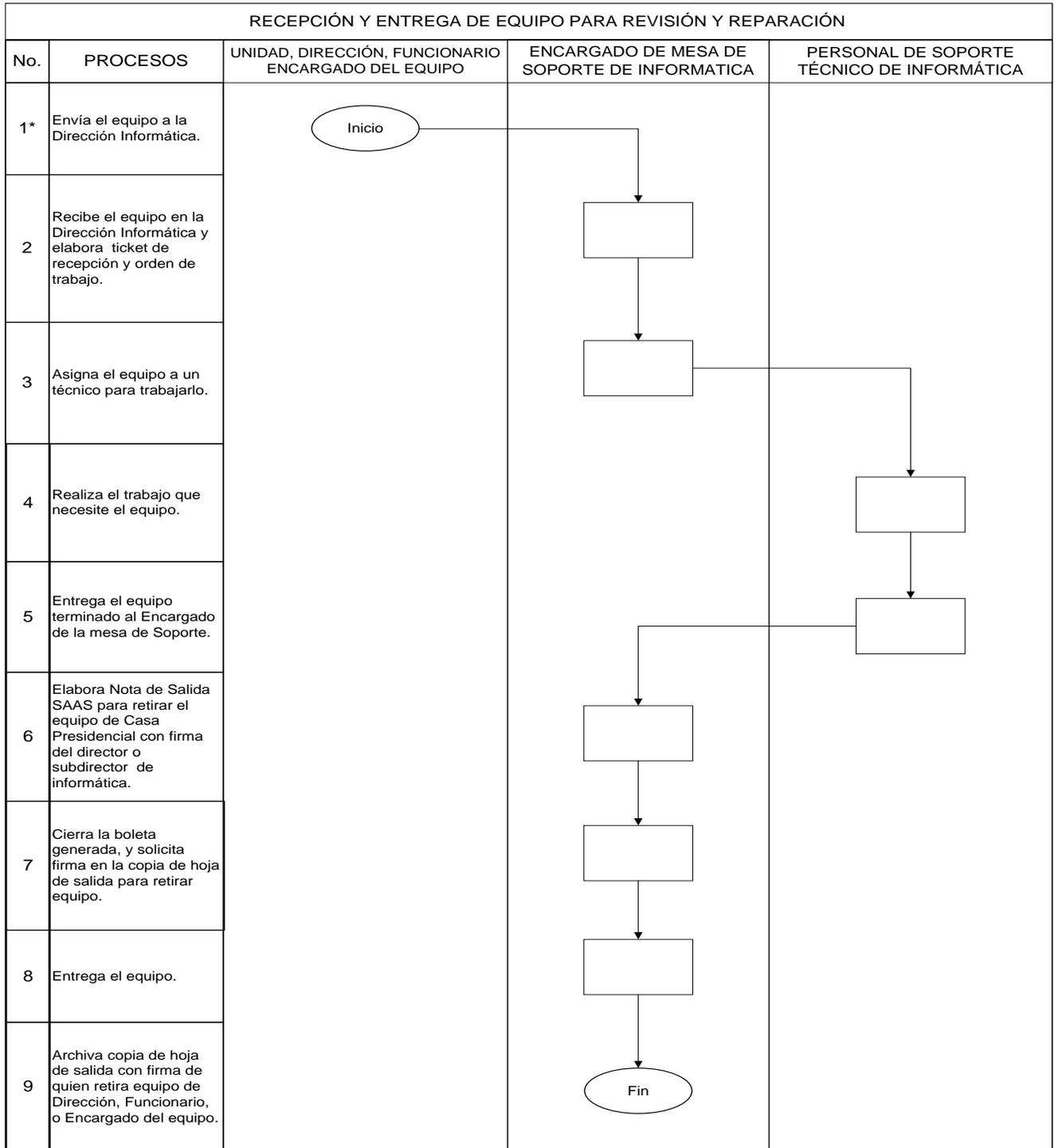
*Actividad Externa a la Dirección de Informática

Nombre del procedimiento: Creación usuarios Bsosep, creación y modificación de módulos en aplicaciones.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1*	Director o Jefe de Unidad	Vía web, ingresa al módulo de SOLICITUDES A INFORMÁTICA , en la opción de ' USUARIOS ', y según sea el caso, selecciona ' NUEVO '/ ' CAMBIO '. Llena formulario de con la información requerida. Al grabar la solicitud, se genera su propio correlativo, el estado de la solicitud automáticamente en el sistema es de ' EN TRAMITE '.
2*	Director o Jefe de Unidad	La solicitud se imprime, dos copias, se firman y sellan, se envían a la Dirección de Informática.
3	Dirección de Informática	Recibe las solicitudes. Verifica firmas correspondientes, firma y sella. En el sistema SOLICITUDES A INFORMÁTICA , El director asignara la solicitud y se cambia el estado a ' PROCESO '.
4	Encargado de Servidores	Crea/Modifica cuenta de correo institucional del usuario. En el sistema SOLICITUDES A INFORMÁTICA , se cambia el estado a ' CTA CORREO '. Anota los datos del usuario y de la cuenta de correo institucional. Firma de elaborado.
5	Encargado de Base de Datos	Verifica la autorización del encargado de Servidores que haya creado la cuenta de correo institucional. Se Crea/Modifica. En el sistema SOLICITUDES A INFORMÁTICA , se cambia el estado a ' AUTORIZADO '. Anota los datos del usuario.
6	Encargado de Base de Datos	La solicitud se firma y sella de autorización en Base de datos. Se archiva y se envía notificación electrónica a Dirección de Informática y Dirección solicitante.

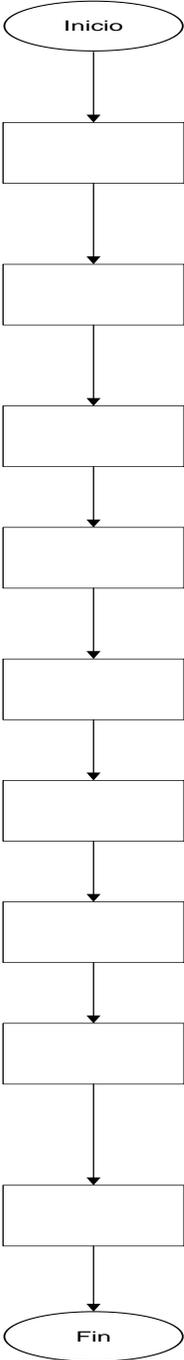
*Actividad Externa a la Dirección de Informática

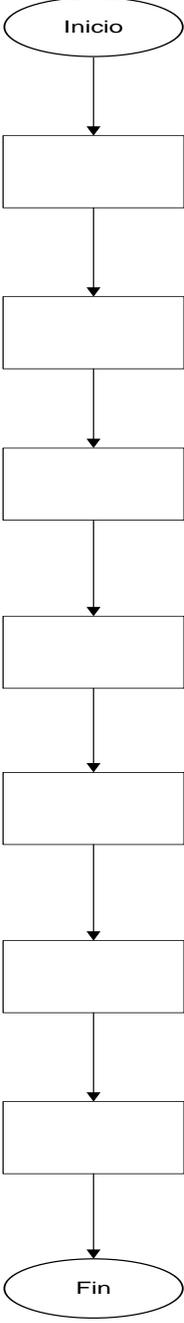
FLUJOGRAMAS



*Actividad Externa a la Dirección de Informática

INSTALACIÓN DE EQUIPOS SIN COPIA DE RESPALDO		
No.	PROCESOS	PERSONAL DE SOPORTE TÉCNICO DE INFORMÁTICA
1	Instala Sistema Operativo.	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> B1[] B1 --> B2[] B2 --> B3[] B3 --> B4[] B4 --> B5[] B5 --> B6[] B6 --> B7[] B7 --> B8[] B8 --> Fin([Fin]) </pre>
2	Instala controladores de dispositivos del equipo.	
3	Instala antivirus institucional.	
4	Instala programas.	
5	Crea usuarios.	
6	Aplica políticas.	
7	Configura correo electrónico institucional.	
8	Instala impresoras.	
9	Verifica funcionamiento del equipo.	

INSTALACIÓN DE EQUIPOS CON COPIA DE RESPALDO		
No.	PROCESOS	PERSONAL DE SOPORTE TÉCNICO DE INFORMÁTICA
1	Realiza copia de respaldo de todos los datos del equipo (Correo electrónico, escritorio y documentos).	 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> B1[] B1 --> B2[] B2 --> B3[] B3 --> B4[] B4 --> B5[] B5 --> B6[] B6 --> B7[] B7 --> B8[] B8 --> B9[] B9 --> B10[] B10 --> Fin([Fin]) </pre>
2	Instala Sistema Operativo.	
3	Instala controladores de dispositivos del equipo.	
4	Instala antivirus institucional.	
5	Instala programas.	
6	Crea usuarios.	
7	Aplica políticas.	
8	Restaura copia de respaldo que se realizó en el paso No.1	
9	Configura correo electrónico institucional.	
10	Instala impresoras.	
11	Verifica funcionamiento del equipo.	

MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS		
No.	PROCESOS	PERSONAL DE SOPORTE TÉCNICO DE INFORMÁTICA
1	Limpia CPU.	 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> B1[] B1 --> B2[] B2 --> B3[] B3 --> B4[] B4 --> B5[] B5 --> B6[] B6 --> B7[] B7 --> B8[] B8 --> Fin([Fin]) </pre>
2	Limpia de periféricos (Monitor, teclado, mouse).	
3	Revisa software instalado.	
4	Comprueba funcionamiento y estado de discos duros.	
5	Aplica proceso de desfragmentación.	
6	Actualiza antivirus y escanea los discos duros.	
7	Actualiza software.	
8	Elimina archivos innecesarios y temporales.	
9	Verifica funcionamiento del equipo.	

CREACIÓN DE USUARIOS BSOSEP, CREACIÓN Y MODIFICACIÓN DE MÓDULOS EN APLICACIONES					
No.	PROCESOS	DIRECTOR O JEFE DE UNIDAD	DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	ENCARGADO DE SERVIDORES	ENCARGADO DE BASE DE DATOS
1*	Vía web, ingresa al módulo de SOLICITUDES A INFORMÁTICA , en la opción de ' USUARIOS ', y según sea el caso, selecciona ' NUEVO '/ ' CAMBIO '. Llena formulario de con la información requerida. Al grabar la solicitud, se genera su propio correlativo, el estado de la solicitud automáticamente en el sistema es de ' EN TRAMITE '.	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Director[] Director --> Informatica[] Informatica --> Servidores[] Servidores --> BaseDatos[] BaseDatos --> Fin([Fin]) </pre>			
2*	La solicitud se imprime, dos copias, se firman y sellan, se envían a la Dirección de Informática.				
3	Recibe las solicitudes. Verifica firmas correspondientes, firma y sella. En el sistema SOLICITUDES A INFORMÁTICA , El director asigna la solicitud y se cambia el estado a ' PROCESO '.				
4	Crea/Modifica cuenta de correo institucional del usuario. En el sistema SOLICITUDES A INFORMÁTICA , se cambia el estado a ' CTA CORREO '. Anota los datos del usuario y de la cuenta de correo institucional. Firma de elaborado.				
5	Verifica la autorización del encargado de Servidores que haya creado la cuenta de correo institucional. Se Crea/Modifica. En el sistema SOLICITUDES A INFORMÁTICA , se cambia el estado a ' AUTORIZADO '. Anota los datos del usuario.				
6	La solicitud se firma y sella de autorización en Base de datos. Se archiva y se envía notificación electrónica a Dirección de Informática y Dirección solicitante.				

*Actividad Externa a Dirección de Informática



SECRETARIA DE OBRAS SOCIALES DE LA ESPOSA DEL
PRESIDENTE

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DIRECCIÓN DE
INFORMÁTICA

ANEXOS