



ACUERDO DEL CONSEJO DEL INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

Nº 001032

INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL
GUATEMALA, C.A.

ACUERDO NÚMERO 03-2015.

EL CONSEJO DEL
INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL.

CONSIDERANDO:

Que por mandato legal contenido en la Ley del Servicio Público de Defensa Penal, Decreto número 129-97 del Congreso de la República, el Consejo del Instituto de la Defensa Pública Penal, está facultado para aprobar los reglamentos, manuales y directrices que proponga la Dirección General para la adecuada administración del Instituto de la Defensa Pública Penal.

CONSIDERANDO:

Que el Director General en Funciones del Instituto de la Defensa Pública Penal, somete a consideración del Consejo para su aprobación, el acuerdo número 39-2015, de fecha veintiséis de junio de dos mil quince, por el que emite el **“MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO, DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA DEL INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL”**, por medio del cual se precisan las actividades a las que debe sujetarse la Sección de Redes y Telecomunicaciones del Departamento de Informática del Instituto, para el cumplimiento de los objetivos generales y específicos, para mejorar el servicio que se presta a la población guatemalteca dentro del Sector Justicia, por lo que procede su aprobación.

POR TANTO:

El Consejo del Instituto de la Defensa Pública Penal, con fundamento en lo considerado, leyes citadas y en lo que para el efecto preceptúan los artículos: 23 y 24 literales b) y e) de la Ley del Servicio Público de Defensa Penal, Decreto número 129-97 del Congreso de la República; 1 y 27 del Reglamento del Servicio Público de Defensa Penal, Acuerdo número 04-99 del Consejo del Instituto de la Defensa Pública Penal.

ACUERDA:

Artículo 1. DE LA APROBACIÓN. **APROBAR**, con la correcciones hechas por este Órgano Colegiado, el acuerdo número 39-2015, y el documento denominado **“MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO, DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA DEL INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL”**, adjunto, emitido por el Director General en Funciones del Instituto de la Defensa Pública Penal, el veintiséis de junio de dos mil quince, el que forma parte de este instrumento.



ACUERDO DEL CONSEJO DEL INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

Nº 001033

INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL
GUATEMALA, C.A.

ACUERDO No. 39-2015

LA DIRECCIÓN GENERAL DEL

INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

CONSIDERANDO

Que por mandato legal contenido en la Ley del Servicio Público de Defensa Penal, Decreto número 129-97 del Congreso de la República, el Director General del Instituto de la Defensa Pública Penal, está facultado para aprobar los manuales y directrices que se establezcan para la adecuada administración del Instituto de la Defensa Pública Penal.

CONSIDERANDO

Que para alcanzar los objetivos generales del Plan Estratégico 2015-2019, y conforme lo autoriza el Acuerdo número 06-2009 del Consejo del Instituto de la Defensa Pública Penal, la Dirección General debe reasignar las actividades propias de cada una de las Unidades Administrativas del Instituto; para consolidar una organización funcional que facilite la participación y el cumplimiento del mandato, misión y visión Institucional.

CONSIDERANDO:

Que habiéndose realizado los estudios necesarios, la Dirección General del Instituto de la Defensa Pública Penal cuenta con el proyecto de **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO, DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA DEL INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL**, por medio del cual, se precisan las actividades a las que debe sujetarse la Sección de Soporte Técnico del Departamento de Informática del Instituto, para el cumplimiento de los objetivos generales y específicos, para mejorar el servicio que se presta a la población guatemalteca dentro del Sector Justicia, por lo que procede a su autorización a efecto de ponerlo en funciones.



ACUERDO DEL CONSEJO DEL INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENAL

Nº 001034

INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENAL
GUATEMALA, C.A.

POR TANTO

El Director General en Funciones del Instituto de la Defensa Pública Penal, con fundamento en lo considerado, ley citada y en lo que para el efecto establecen los artículos: 12, incisos 1. de la Ley del Servicio Público de Defensa Penal, Decreto número 129-97 del Congreso de la República; 1. y 3. del Reglamento del Servicio Público de Defensa Penal, Acuerdo número 04-99 del Consejo del Instituto de la Defensa Pública Penal.

ACUERDA

PRIMERO: Emitir el "MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA" del Instituto de la Defensa Pública Penal, por medio del cual se precisan las actividades a las que debe sujetarse la Sección de la que se hace referencia; de conformidad con el documento que se acompaña, y que forma parte de este instrumento.

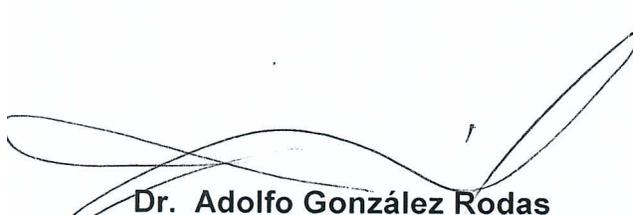
SEGUNDO: El presente acuerdo surte efectos inmediatamente después de su aprobación por el Consejo del Instituto de la Defensa Pública Penal.

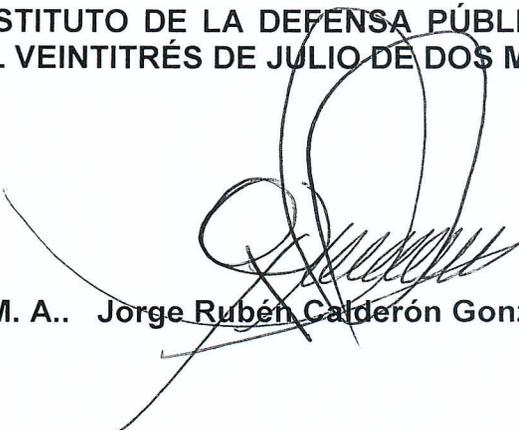
Guatemala, 26 de junio de 2015.

Lic. Remberto Leonel Ruiz Barrientos
Director General en Funciones
Instituto de la Defensa Pública Penal

Artículo 2. VIGENCIA. El presente acuerdo surte efectos inmediatamente.

EMITIDO EN EL CONSEJO DEL INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL,
EN LA CIUDAD DE GUATEMALA, EL VEINTITRÉS DE JULIO DE DOS MIL QUINCE.


Dr. Adolfo González Rodas


M. A. Jorge Rubén Calderón González



**ACUERDO DEL CONSEJO DEL INSTITUTO DE
LA DEFENSA PUBLICA PENAL**

Nº 001035

**INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENAL
GUATEMALA, C.A.**

M. A. Delia Marina Davila Salazar.

M. A. Otto Haroldo Ramirez Vasquez

M. A. Remberto Leonel Ruiz Barrientos.

Lis Julián Arturo Schaad Girón.

INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENAL
DIRECCIÓN GENERAL
LIBRO DE ACUERDOS



Nº 2440

ACUERDO No. 39-2015

LA DIRECCIÓN GENERAL DEL

INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

CONSIDERANDO

Que por mandato legal contenido en la Ley del Servicio Público de Defensa Penal, Decreto número 129-97 del Congreso de la República, el Director General del Instituto de la Defensa Pública Penal, está facultado para aprobar los manuales y directrices que se establezcan para la adecuada administración del Instituto de la Defensa Pública Penal.

CONSIDERANDO

Que para alcanzar los objetivos generales del Plan Estratégico 2015-2019, y conforme lo autoriza el Acuerdo número 06-2009 del Consejo del Instituto de la Defensa Pública Penal, la Dirección General debe reasignar las actividades propias de cada una de las Unidades Administrativas del Instituto; para consolidar una organización funcional que facilite la participación y el cumplimiento del mandato, misión y visión Institucional.

CONSIDERANDO:

Que habiéndose realizado los estudios necesarios, la Dirección General del Instituto de la Defensa Pública Penal cuenta con el proyecto de **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO, DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA DEL INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL**, por medio del cual, se precisan las actividades a las que debe sujetarse la Sección de Soporte Técnico del Departamento de Informática del Instituto, para el cumplimiento de los objetivos generales y específicos, para mejorar el servicio que se presta a la población guatemalteca dentro del Sector Justicia, por lo que procede a su autorización a efecto de ponerlo en funciones.

POR TANTO

El Director General en Funciones del Instituto de la Defensa Pública Penal, con fundamento en lo considerado, ley citada y en lo que para el efecto establecen los





**INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL
DIRECCIÓN GENERAL
LIBRO DE ACUERDOS**



Nº 2441



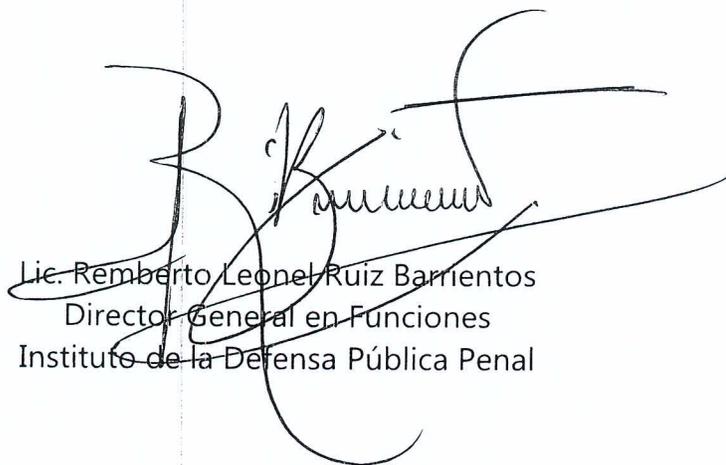
artículos: 12, incisos 1. de la Ley del Servicio Público de Defensa Penal, Decreto número 129-97 del Congreso de la República; 1. y 3. del Reglamento del Servicio Público de Defensa Penal, Acuerdo número 04-99 del Consejo del Instituto de la Defensa Pública Penal.

ACUERDA

PRIMERO: Emitir el “**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA**” del Instituto de la Defensa Pública Penal, por medio del cual se precisan las actividades a las que debe sujetarse la Sección de la que se hace referencia; de conformidad con el documento que se acompaña, y que forma parte de este instrumento.

SEGUNDO: El presente acuerdo surte efectos inmediatamente después de su aprobación por el Consejo del Instituto de la Defensa Pública Penal.

Guatemala, 26 de junio de 2015.



Lic. Remberto Leonel Ruíz Barrientos
Director General en Funciones
Instituto de la Defensa Pública Penal



IDPP

**INSTITUTO DE LA DEFENSA
PÚBLICA PENAL**

DIVISIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

**DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA
SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO**

**MANUAL DE NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS**



Guatemala, noviembre de 2014

ÍNDICE

	Página
1. PRESENTACIÓN	
2. OBJETIVOS	2
2.1 GENERAL	2
2.2 ESPECÍFICOS	2
3. PROCEDIMIENTOS	3
3.1 Solicitud de soporte técnico (Sede Central, Anexos y Metropolitana)	3
3.2 Solicitud de soporte técnico (Sedes Departamentales)	15
3.3 Reclamo de Garantías	29
3.4 Mantenimiento preventivo de equipos de cómputo	35
3.5 Asistencia informática para la instalación de equipo de cómputo para presentaciones o para el uso de herramientas informáticas	40
3.6 Entrega de equipos nuevos.	47
• Caso 1: Entrega de equipos de cómputo nuevos en la Sede Central y Anexos.	47
• Caso 2: Entrega de equipos de cómputo nuevos en Coordinaciones Departamentales.	54
3.7 Reclamo de Garantías (Reparaciones Externas de Equipos de Cómputo)	63
3.8 Baja de Equipos de Cómputo (Sede Central y Anexos en la Ciudad Capital).	65
4. ALCANCE	69
5. POLÍTICAS Y NORMAS DE APLICACIÓN	69
6. RESPONSABLES	70
7. LISTA DE DISTRIBUCIÓN	70



1. PRESENTACIÓN

La elaboración del presente manual de normas y procedimientos de la Sección de Soporte Técnico del Departamento de Informática es una de las diversas acciones que realiza el Instituto de la Defensa Pública Penal (IDPP), que tienen como propósito fundamental mejorar el servicio que presta a la población guatemalteca dentro del Sector de Justicia. La elaboración de este tipo de manuales implica la revisión y constante actualización de los procedimientos de trabajo que se realizan dentro de sus dependencias, lo cual aumenta la eficiencia de los empleados, al indicarles lo qué deben hacer y cómo deben hacerlo.

2. OBJETIVOS

2.1 GENERAL

Proporcionar una descripción detallada de las actividades, definir los responsables de realizarlas, indicar cuáles son los documentos clave y definir las políticas y normas aplicables a los procedimientos que se realizan dentro de la Sección de Soporte Técnico del Departamento de Informática.

2.2 ESPECÍFICOS

- Establecer los Pasos, Actividades, Responsables y Documentos Clave de los procedimientos que se realizan dentro de Sección de Soporte Técnico.
- Definir las actividades que forman parte de los procedimientos y presentarlas en la secuencia lógica en que se desarrollan las mismas.
- Establecer las políticas y normas aplicables a los procedimientos que se realizan en esta Sección.
- Representar gráficamente los procedimientos, lo que permitirá comprender mejor la secuencia, acciones y responsables de cada uno de los procedimientos descritos.



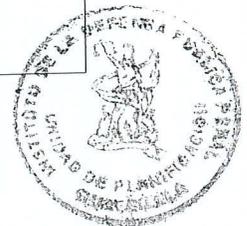
3. PROCEDIMIENTOS

3.1 SOLICITUD DE SOPORTE (SEDE CENTRAL, ANEXOS Y SEDES METROPOLITANAS)

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	SOLICITUD DE SOPORTE (SEDE CENTRAL, ANEXOS Y SEDES METROPOLITANAS)	DI-SST-001	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	1 de 6
Unidad Administrativa:		Área responsable:	
Departamento de Informática		Sección de Soporte Técnico	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
1	<p>Se comunica al Departamento de Informática o a la Sección de Soporte Técnico a través de los siguientes medios: vía telefónica, sistema de comunicación interna, correo electrónico o se presenta en forma personal e informa sobre el problema.</p> <p>Notas:</p> <p>a) Si la solicitud se recibe en el Departamento de Informática, Sección de Redes y Telecomunicaciones o Desarrollo de Sistemas, el receptor deberá enviar un mensaje por medio del sistema de comunicación interna al usuario denominado 'Soporte'.</p> <p>b) Si la solicitud se recibe a través de un oficio, este deberá ser escaneado o fotocopiado por la Secretaria del Departamento de Informática y enviado a través del sistema de comunicación interna al usuario 'Soporte'.</p>	Usuario	
2	<p>Recibe la solicitud, accede al Sistema de Soporte Técnico (SISTEC) e ingresa los siguientes datos:</p> <p>2.1 Unidad 2.2 Usuario 2.3 Fecha 2.4 Hora 2.5 Estado 2.6 Sede 2.7 Solicitud 2.8 Técnico</p> <p>Traslada solicitud al Jefe de Soporte Técnico.</p> <p>Nota: El receptor de las solicitudes es el Técnico de Soporte asignado de turno.</p>	Técnico de Soporte	



H
 Of. F. Ramiro Morales
 Departamento de Informática a.i.
 Unidad de la Defensa Penal

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	SOLICITUD DE SOPORTE (SEDE CENTRAL, ANEXOS Y SEDES METROPOLITANAS)	DI-SST-001	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	2 de 6
Unidad Administrativa:		Área responsable:	
Departamento de Informática		Sección de Soporte Técnico	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
3	Recibe solicitud, verifica en el Sistema de Soporte Técnico a qué técnico le corresponde atender.	Jefe de la Sección de Soporte Técnico	
4	Asigna la tarea al Técnico de Soporte que corresponde.	Jefe de la Sección de Soporte Técnico	
5	Recibe la asignación, completa una hoja de "Orden de Servicio y Mantenimiento".	Técnico de Soporte	Orden de Servicio y Mantenimiento
6	Se traslada al lugar de trabajo del usuario que solicitó soporte técnico.	Técnico de Soporte	
7	Solicita al usuario información sobre el problema, procede a realizar un diagnóstico rápido y establece si es posible resolver en el lugar. 7.1 Si. Resuelve el problema. Sigue la Actividad 14. 7.2 No. Informa al usuario que es necesario trasladar el equipo a la Sección de Soporte. Sigue la Actividad 08.	Técnico de Soporte	
8	Elabora Nota para Retiro de Equipos, consigna nombre del usuario responsable del equipo, número de inventario, número de serie y ubicación.	Técnico de Soporte	Nota para Retiro de Equipos
9	Firma la nota y se la entrega al usuario para que firme.	Técnico de Soporte	
10	Recibe, firma y devuelve la nota.	Usuario	
11	Recibe, realiza una fotocopia de la nota y se la entrega al usuario.	Técnico de Soporte	
12	Traslada el equipo a la Sección de Soporte para diagnóstico profundo y reparación.	Técnico de Soporte	
13	Informa al Jefe del Departamento lo sucedido en la actividad asignada.	Técnico de Soporte	
14	Accede a la herramienta de control e ingresa la información requerida.	Técnico de Soporte	
15	Completa una hoja de "Orden de Servicio y Mantenimiento".	Técnico de Soporte	Orden de Servicio



Oscar F. Raimundo Morales
 Jefe del Departamento de Informática y
 Asistente de la Defensa Pública Penal

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	SOLICITUD DE SOPORTE (SEDE CENTRAL, ANEXOS Y SEDES METROPOLITANAS)	DI-SST-001	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	3 de 6
Unidad Administrativa:		Área responsable:	
Departamento de Informática		Sección de Soporte Técnico	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
16	Realiza un diagnóstico profundo al equipo de cómputo y establece si es factible repararlo. 16.1 <u>Si</u> . Sigue la Actividad 23. 16.2 <u>No</u> . Sigue la Actividad 17.	Técnico de Soporte	
17	Elabora Dictamen Técnico, consigna la siguiente información: Datos generales del equipo, diagnóstico realizado y falla detectada y las características técnicas de este, indica que no es factible reparar el equipo y solicita se realice el procedimiento establecido para darle de baja. Nota: Antes de elaborar el Dictamen Técnico se debe verificar si el equipo cuenta con garantía vigente. Si es así, debe realizarse el procedimiento de garantías (DI-SST-003), si el equipo no cuenta con garantía debe realizarse el Procedimiento DI-SST-008 para darle de baja.	Técnico de Soporte	Dictamen Técnico
18	Firma el dictamen y lo traslada al Jefe de Soporte Técnico para visto bueno.	Técnico de Soporte	
19	Recibe el informe, firma de visto bueno y realiza dos fotocopias del Dictamen Técnico.	Jefe de Soporte Técnico	
20	Envía el original del Dictamen Técnico a Inventarios para que realicen el procedimiento establecido para darle de baja al equipo.	Jefe de Soporte Técnico	
21	Envía copia del Dictamen Técnico al Usuario responsable del equipo.	Jefe de Soporte Técnico	
22	Archiva copia de Dictamen Técnico. Sigue la Actividad 39.	Jefe de Soporte Técnico	
23	Elabora Informe Técnico, consigna la siguiente información: Datos generales del equipo, diagnóstico realizado y falla detectada, repuesto(s) necesario(s) y las características técnicas de este.	Técnico de Soporte	Informe Técnico



Oscar F. Raimundo Morales
 Jefe del Departamento de Informática
 Instituto de la Defensa Pública Penal

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	SOLICITUD DE SOPORTE (SEDE CENTRAL, ANEXOS Y SEDES METROPOLITANAS)	DI-SST-001	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	4 de 6
Unidad Administrativa:		Área responsable:	
Departamento de Informática		Sección de Soporte Técnico	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
24	Firma el informe y lo traslada al Jefe de Soporte Técnico para visto bueno. Nota: El Técnico de Soporte deberá cerrar la Orden de Servicio y Mantenimiento, sin embargo, en la herramienta de control quedará como pendiente hasta que se realice la instalación del repuesto.	Técnico de Soporte	
25	Recibe el informe, revisa, firma de visto bueno y establece si se dispone del repuesto o es necesario adquirirlo. 25.1 Si. Sigue la Actividad 32. 25.2 No. Sigue la Actividad 26.	Jefe de Soporte Técnico	
26	Se comunica con el Jefe del Departamento de Informática para solicitar la compra del repuesto.	Jefe de Soporte Técnico	
27	Traslada a Jefe del Departamento de Informática especificaciones técnicas del repuesto e indica el costo estimado del mismo.	Jefe de Soporte Técnico	
28	Recibe información y establece si es factible comprar el repuesto. 28.1 Si. Sigue la Actividad 29. 28.2 No. Regresa a la Actividad 17.	Jefe del Departamento de Informática	
29	Realiza el procedimiento para la compra del repuesto.	Jefe del Departamento de Informática	
30	Espera a que se realice la compra del repuesto.	Jefe del Departamento de Informática	
31	Recibe el repuesto, informa al Jefe de Soporte Técnico.	Jefe del Departamento de Informática	
32	Solicita el repuesto a la Jefatura de Informática, indicando el Número de la Orden de Servicio y Mantenimiento.	Jefe de Soporte Técnico	



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	SOLICITUD DE SOPORTE (SEDE CENTRAL, ANEXOS Y SEDES METROPOLITANAS)	DI-SST-001	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	5 de 6
Unidad Administrativa:		Área responsable:	
Departamento de Informática		Sección de Soporte Técnico	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
33	Recibe y entrega el repuesto al Técnico de Soporte, accede a la hoja de Excel denominada "Control de Repuestos" e ingresa los siguientes datos: Fecha de entrega, número de la Orden de Servicio y Mantenimiento y nombre del Técnico de Soporte que recibe el repuesto. Nota: El repuesto se entrega al Técnico de Soporte que sea asignado y no necesariamente al que atendió anteriormente la solicitud.	Jefe de Soporte Técnico	
34	Recibe el repuesto, procede a reparar el equipo de cómputo y realiza las pruebas de funcionamiento correspondientes.	Técnico de Soporte	
35	Solicita a la Secretaría del Departamento que elabore una Nota de Entrega de Equipo.	Técnico de Soporte	
36	Recibe solicitud, elabora la Nota de Entrega de Equipo.	Secretaria del Departamento de Informática	Nota de Entrega de Equipo
37	Imprime la Nota de Entrega de Equipo.	Secretaria del Departamento de Informática	
38	Entrega la Nota de Entrega de Equipo al Técnico de Soporte.	Secretaria del Departamento de Informática	
39	Recibe, prepara una hoja de Orden de Servicio y Mantenimiento.	Técnico de Soporte	Orden de Servicio y Mantenimiento
40	Se traslada e instala el equipo de cómputo y realiza las pruebas de funcionamiento correspondientes.	Técnico de Soporte	
41	Entrega y solicita al usuario que firme de recibido la Nota de Entrega de Equipos de Cómputo	Técnico de Soporte	
42	Entrega y solicita al usuario que firme de conformidad la Orden de Servicio y Mantenimiento.	Técnico de Soporte	



Sr. Oscar F. Raimundo Morales
 Jefe del Departamento de Informática a.i.
 Instituto de la Defensa Penal

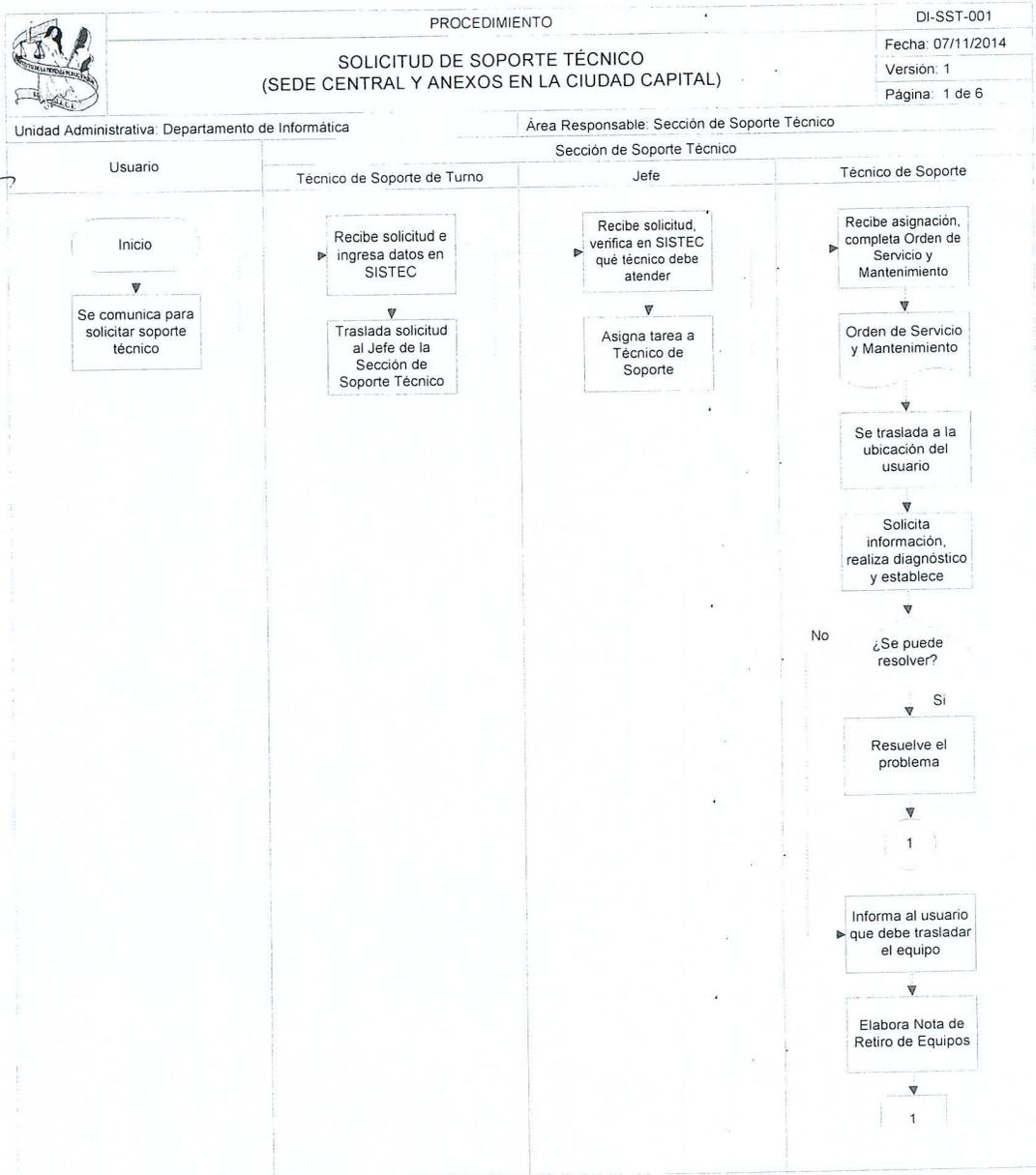
CASO 1, Kamimoo Pinedas
 Unidad del Departamento de Informática a.i.
 Instituto de la Defensa Pública Penal
 GUATEMALA, C.A.

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	SOLICITUD DE SOPORTE (SEDE CENTRAL, ANEXOS Y SEDES METROPOLITANAS)	DI-SST-001	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	6 de 6
Unidad Administrativa:		Área responsable:	
Departamento de Informática		Sección de Soporte Técnico	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
43	Recibe y firma de recibido la Nota de Entrega de Equipos de Cómputo y de conformidad la Orden de Servicio y Mantenimiento.	Usuario	
44	Recibe la Nota de Entrega de Equipo de Cómputo firmada y la Orden de Servicio y Mantenimiento.	Técnico de Soporte	
45	Accede a la aplicación elaborada en Microsoft Access denominada "Control de Ordenes de Servicio (COS)" y cierra la orden.	Técnico de Soporte	
Fin del Procedimiento			



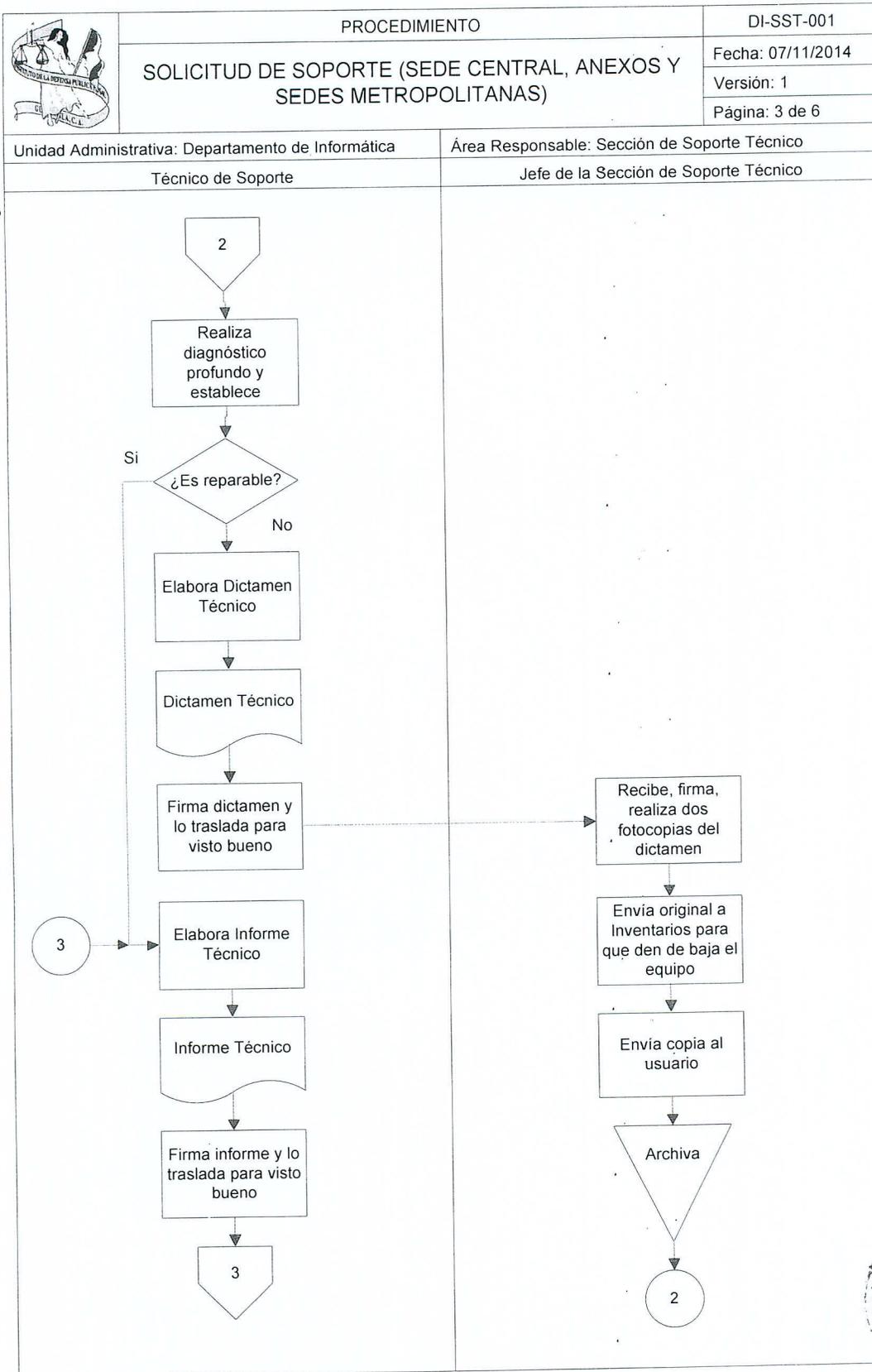
DIAGRAMA DE FLUJO



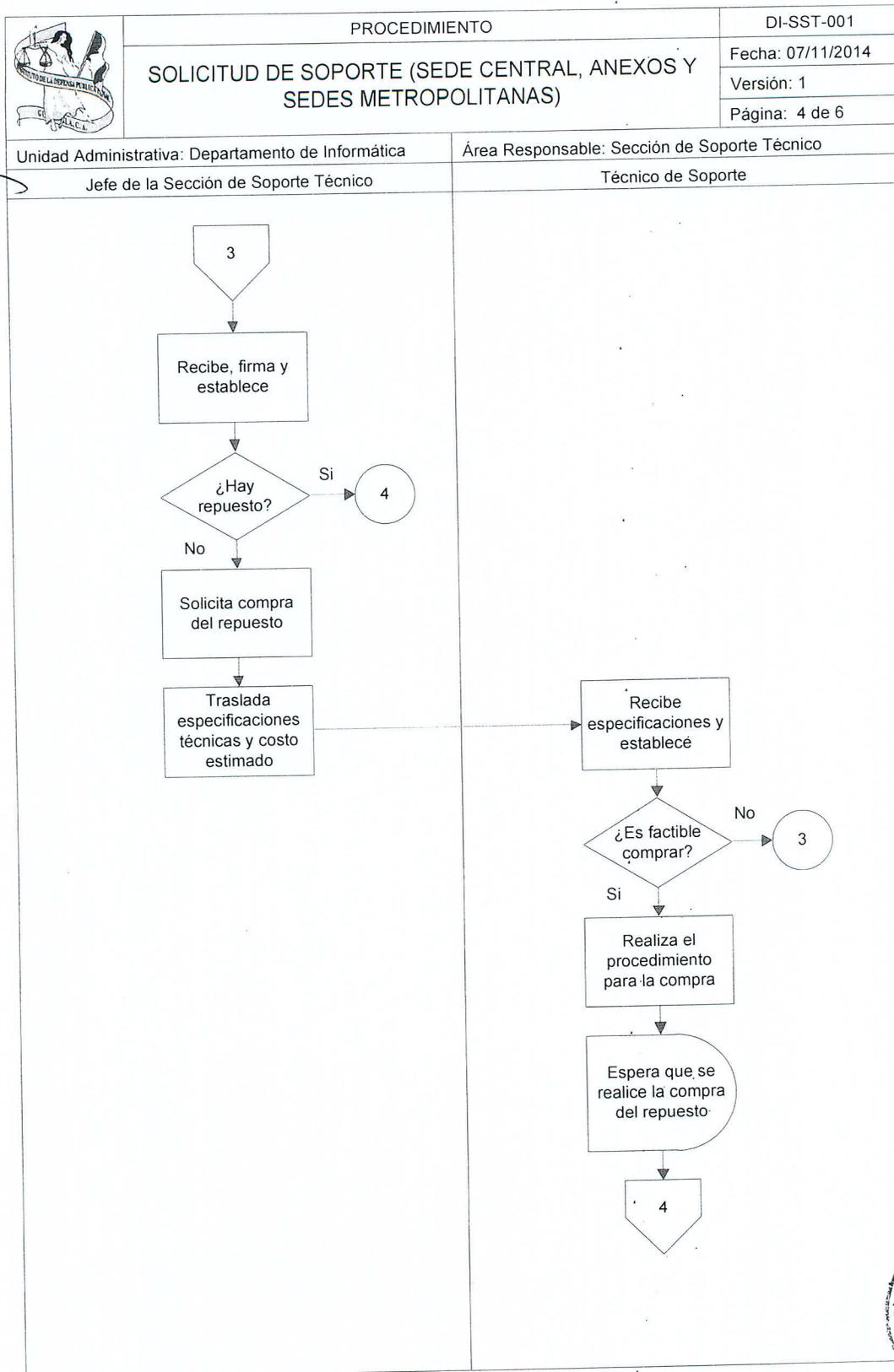
Ing. Oscar F. Reimundo Morales
 Jefe del Departamento de Informática a.i.
 Instituto de Defensa Pública Penal



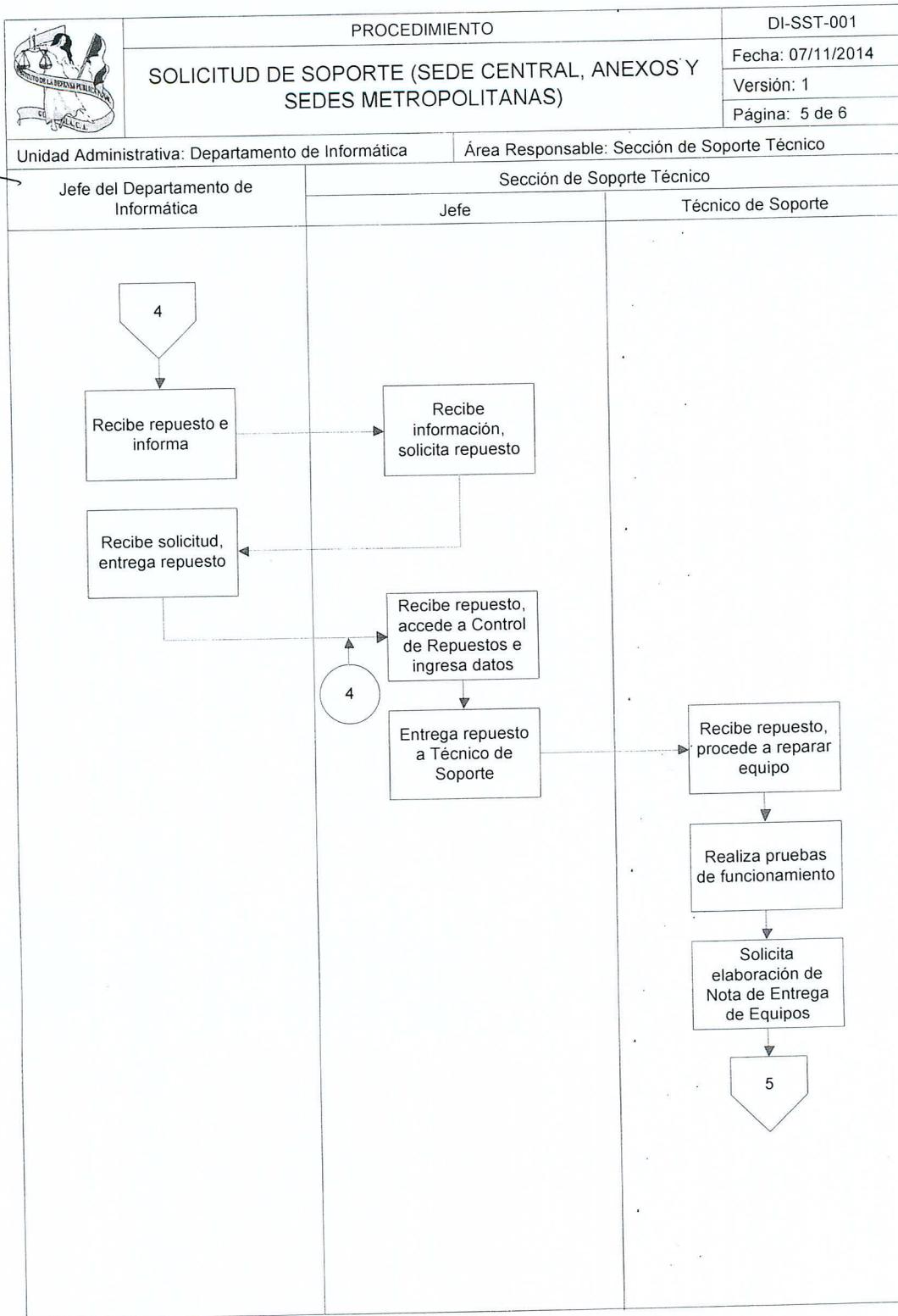
8/1
 Oficina del Departamento de Informática a.i.
 Instituto de la Defensa Pública Penal

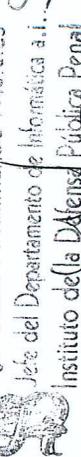


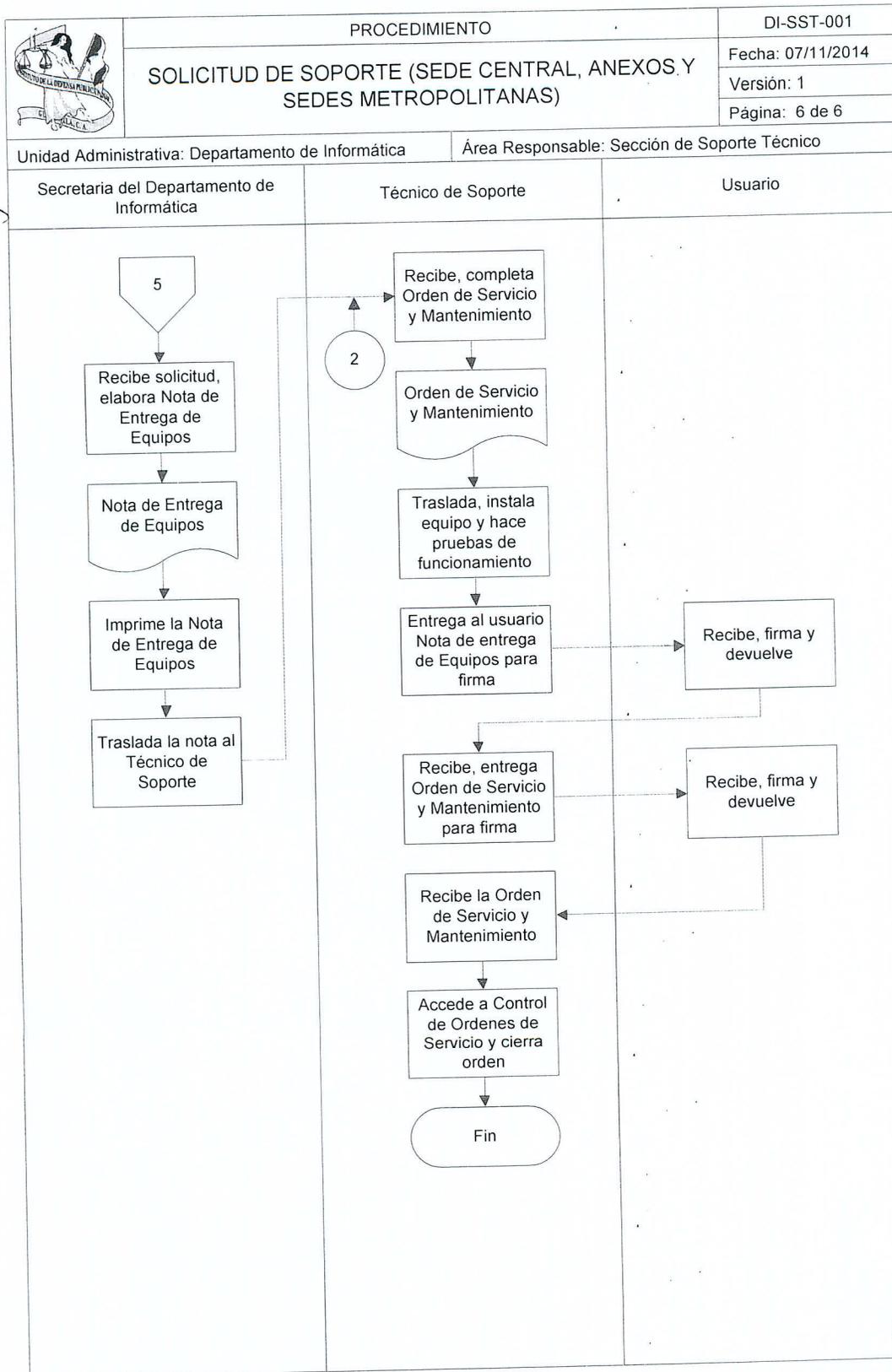
Jefe del Departamento de Informática a.i.
 Instituto de la Defensa Pública Penal



Juan F. Ramírez Morales
 Jefe del Departamento de Informática a.i.
 Instituto de la Defensa Pública Penal




 Jefe del Departamento de Informática a.i.
 Instituto de la Defensa Pública Penal



3.2 SOLICITUD DE SOPORTE (SEDES DEPARTAMENTALES)

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO	
	SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO (SEDES DEPARTAMENTALES)		DI-SST-002	
			Fecha:	07/11/2014
			Versión:	1
		Página:	1 de 7	
Unidad Administrativa:		Área responsable:		
Departamento de Informática		Sección de Soporte Técnico		

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
1	<p>Se comunica a la Sección de Soporte Técnico a través de los siguientes medios: vía telefónica, sistema de comunicación interna, correo electrónico o se presenta en forma personal e informa sobre el problema.</p> <p>Notas:</p> <p>a) Si la solicitud se recibe en el Departamento de Informática, Sección de Redes y Telecomunicaciones o Desarrollo de Sistemas, el receptor deberá enviar un mensaje por medio del sistema de comunicación interna al usuario denominado 'Soporte'.</p> <p>b) Si la solicitud se recibe a través de un oficio, este deberá ser escaneado o fotocopiado por la Secretaria del Departamento de Informática y enviado a través del sistema de comunicación interna al usuario 'Soporte'.</p>	Usuario.	
2	<p>Recibe la solicitud, accede al Sistema de Soporte Técnico (SISTEC) e ingresa los siguientes datos:</p> <p>2.1 Unidad 2.2 Usuario 2.3 Fecha 2.4 Hora 2.5 Estado 2.6 Sede 2.7 Solicitud 2.8 Técnico</p> <p>Traslada la solicitud al Jefe de Soporte Técnico.</p> <p>Nota: El receptor de las solicitudes es el Técnico de Soporte asignado de turno.</p>	Técnico de Soporte	
3	Traslada la solicitud al Jefe de Soporte Técnico.	Técnico de Soporte	



Oscar F. Raimundo Morales
 Jefe del Departamento de Informática a.i.
 Instituto de la Defensa Pública Penal

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO. (SEDES DEPARTAMENTALES)	DI-SST-002	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	2 de 7
Unidad Administrativa:		Área responsable:	
Departamento de Informática		Sección de Soporte Técnico	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
4	Recibe solicitud, se comunica con el Técnico de Soporte en la Sede Departamental y le informa sobre el problema que se ha presentado.	Jefe de la Sección de Soporte Técnico	
5	Asigna la tarea al Técnico de Soporte	Jefe de la Sección de Soporte Técnico	
6	Accede a la herramienta de control e ingresa la información requerida.	Jefe de la Sección de Soporte Técnico	
7	Recibe la asignación y establece si el usuario se encuentra en una Sede Departamental distinta a la que se encuentra ubicado. 7.1 <u>Si</u> . Sigue la Actividad 08. 7.2 <u>No</u> . Sigue la Actividad 13.	Técnico de Soporte Sede Departamental	
8	Intenta conectarse remotamente o asesorar vía telefónica al usuario para verificar si es posible resolver el problema. 8.1 <u>Si</u> . Llena la Orden de Servicio y Mantenimiento. Fin del procedimiento. 8.2 <u>No</u> . Sigue la Actividad 09.	Técnico de Soporte Sede Departamental	Orden de Servicio y Mantenimiento
9	Se comunica vía telefónica con el Coordinador de la Sede Departamental y le indica que realice la solicitud por medio del sistema de comunicación interna.	Técnico de Soporte Sede Departamental	
10	Se comunica con la Jefe de Soporte Técnico y solicita que se realice el nombramiento respectivo.	Técnico de Soporte Sede Departamental	
11	Espera para recibir la solicitud escrita del Coordinador de la Sede Departamental y el nombramiento.	Técnico de Soporte Sede Departamental	
12	Recibe la solicitud por escrito del Coordinador de la Sede Departamental y el nombramiento y se traslada al lugar para realizar la reparación del equipo de cómputo.	Técnico de Soporte Sede Departamental	



Oscar F. Remundo Morales
 Jefe del Departamento de Informática a.i.
 Instituto de la Defensa Pública Penal

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO (SEDES DEPARTAMENTALES)	DI-SST-002	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	3 de 7
Unidad Administrativa:		Área responsable:	
Departamento de Informática		Sección de Soporte Técnico	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
13	Solicita al usuario información sobre el problema, procede a realizar un diagnóstico rápido y establece si es posible resolver en el lugar. 13.1 <u>Si</u> . Resuelve el problema. Fin del procedimiento. 13.2 <u>No</u> . Informa al usuario que es necesario trasladar el equipo a la Sede Central de la Sección de Soporte. Sigue la Actividad 14.	Técnico de Soporte Sede Departamental	
14	Envía los siguientes datos vía sistema de comunicación interna a la Secretaria de Informática: Nombre del usuario responsable del equipo, número de inventario, número de serie y ubicación.	Técnico de Soporte Sede Departamental	
15	Recibe los datos, elabora la Nota para Retiro de Equipos.	Secretaria del Departamento de Informática	Nota para Retiro de Equipos
16	Elabora la Nota para Retiro de Equipos.	Secretaria del Departamento de Informática	
17	Envía la nota al Técnico de Soporte vía sistema de comunicación interna.	Secretaria del Departamento de Informática	
18	Recibe, firma la nota y se la entrega al usuario para que firme.	Técnico de Soporte Sede Departamental	
19	Recibe, firma y devuelve la nota.	Usuario	
20	Recibe, realiza fotocopia de la nota y se la entrega al usuario.	Técnico de Soporte Sede Departamental	
21	Embala el equipo para que sea trasladado a la Sección de Soporte de la Sede Central para diagnóstico profundo y reparación.	Técnico de Soporte Sede Departamental	
22	Informa al Coordinador de la Sede Departamental y al Jefe de Soporte Técnico, que es necesario trasladar el equipo a la Sede Central.	Técnico de Soporte Sede Departamental	
23	Recibe información, coordina con la Sección de Transportes o el Coordinador de la Sede Departamental el traslado del equipo a la Sede Central.	Jefe de Soporte Técnico	



Oscar F. Ramírez Ivrieta
 Jefe del Departamento de Informática a.i.
 Instituto de la Defensa Pública Penal

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO (SEDES DEPARTAMENTALES)	DI-SST-002	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	5 de 7
Unidad Administrativa:		Área responsable:	
Departamento de Informática		Sección de Soporte Técnico	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
34	Firma el informe y lo traslada al Jefe de Soporte Técnico para visto bueno. Nota: El Técnico de Soporte deberá cerrar la Orden de Servicio y Mantenimiento, sin embargo, en la herramienta de control quedará como pendiente hasta que se realice la instalación del repuesto.	Técnico de Soporte	
35	Recibe el informe, revisa, firma de visto bueno y establece si se dispone del repuesto o es necesario adquirirlo. 35.1 <u>Si.</u> Sigue la Actividad 43. 35.2 <u>No.</u> Sigue la Actividad 27.	Jefe de Soporte Técnico	
36	Se comunica con la Jefe del Departamento de Informática para solicitar la compra del repuesto.	Jefe de Soporte Técnico	
37	Traslada a Jefe del Departamento de Informática especificaciones técnicas del repuesto e indica el costo estimado del mismo.	Jefe de Soporte Técnico	
38	Recibe información y establece si es factible comprar el repuesto. 38.1 <u>Si.</u> Sigue la Actividad 39. 38.2 <u>No.</u> Regresar la Actividad 27.	Jefe del Departamento de Informática	
39	Realiza el procedimiento para la compra del repuesto.	Jefe del Departamento de Informática	
40	Espera a que se realice la compra del repuesto.	Jefe del Departamento de Informática	
41	Recibe y traslada el repuesto al Jefe de Soporte Técnico.	Jefe del Departamento de Informática	
42	Recibe, accede a la hoja de Excel denominada "Control de Repuestos" e ingresa los siguientes datos: Fecha de entrega, número de la Orden de Servicio y Mantenimiento y nombre del Técnico de Soporte que recibe el repuesto.	Jefe de Soporte Técnico	
43	Traslada el repuesto al Técnico de Soporte. Nota: El repuesto se entrega al Técnico de Soporte que sea asignado y no necesariamente al que atendió anteriormente la solicitud.	Jefe de Soporte Técnico	



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO (SEDES DEPARTAMENTALES)	DI-SST-002	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	6 de 7
Unidad Administrativa:		Área responsable:	
Departamento de Informática		Sección de Soporte Técnico	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
44	Recibe el repuesto, procede a reparar el equipo de cómputo y realiza las pruebas de funcionamiento correspondientes.	Técnico de Soporte	
45	Embala el equipo reparado para su traslado.	Técnico de Soporte	
46	Envía datos a la Secretaría del Departamento de Informática para que realice la Nota de Entrega de Equipos de Cómputo	Técnico de Soporte	
47	Recibe la información, elabora la Nota para Retiro de Equipos.	Secretaría del Departamento de Informática	Nota para Retiro de Equipos
48	Imprime la nota y la entrega al Técnico responsable de la reparación del equipo.	Secretaría del Departamento de Informática	
49	Informa al Jefe de la Sección de Soporte Técnico que la nota fue entregada.	Secretaría del Departamento de Informática	
50	Recibe información, coordina el traslado del equipo reparado con la Sección de Transportes y/o con el Coordinador Departamental.	Jefe de la Sección de Soporte Técnico	
51	Espera a que el equipo reparado sea enviado a la sede que pertenece.	Técnico de Soporte Departamental	
52	Recibe el equipo de cómputo reparado.	Técnico de Soporte Departamental	
53	Instala y configura el equipo de cómputo.	Técnico de Soporte Departamental	
54	Prepara una hoja de Orden de Servicio y Mantenimiento.	Técnico de Soporte Departamental	Orden de Servicio y Mantenimiento
55	Realiza las pruebas de funcionamiento correspondientes.	Técnico de Soporte Departamental	



Lic. Oscar E. Ramírez Muñoz
 Jefe del Departamento de Informática a.i.
 Instituto de la Defensa Pública Penal



SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO (SEDES DEPARTAMENTALES)	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO	
			DI-SST-002	
	Fecha:		07/11/2014	
	Versión:		1	
		Página:		7 de 7

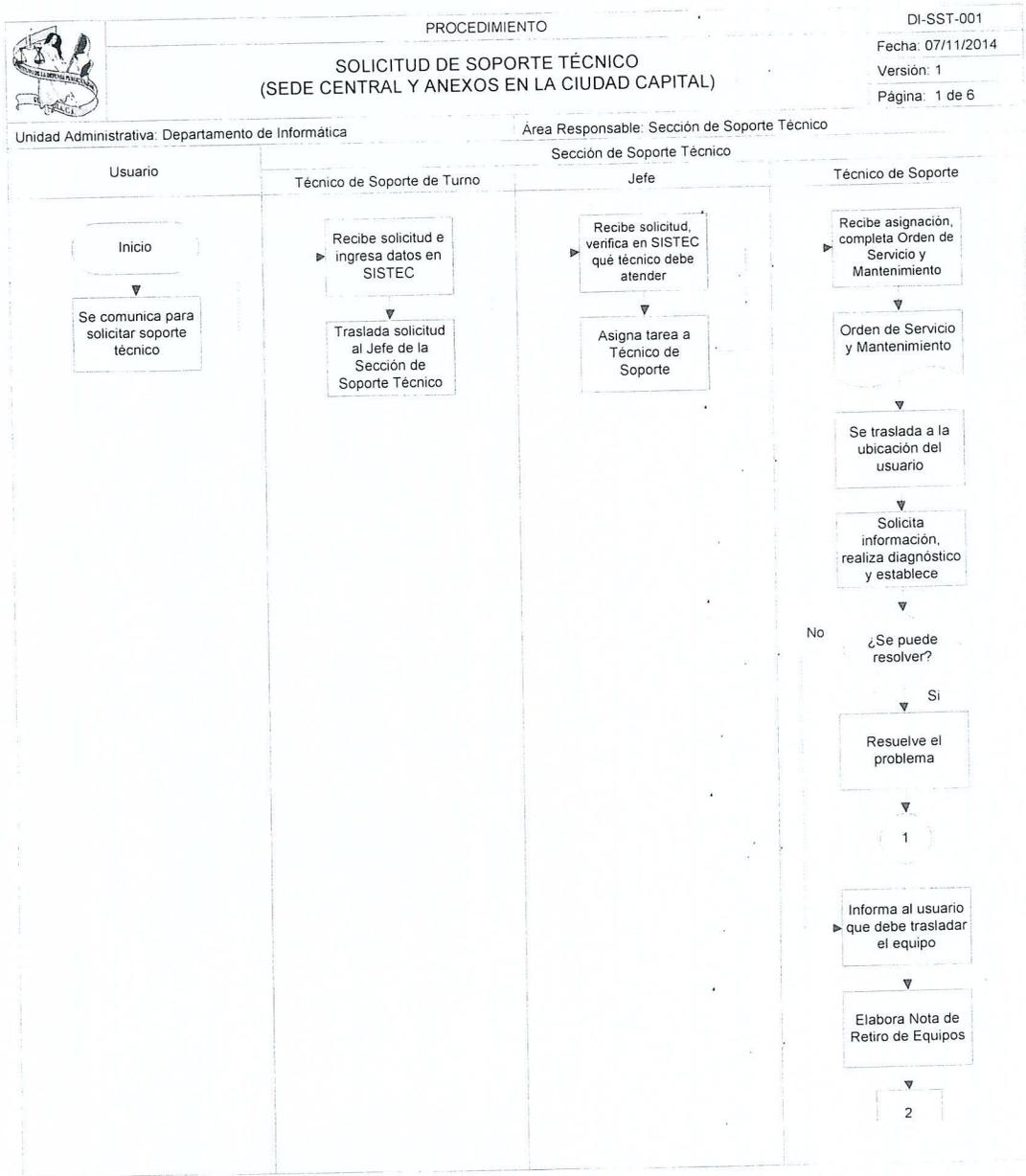
Unidad Administrativa: Departamento de Informática	Área responsable: Sección de Soporte Técnico
--	--

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
56	Entrega al usuario la Orden de Servicio y Mantenimiento para firma.	Técnico de Soporte Departamental	
57	Recibe, firma de recibido la Nota de Entrega de Equipos de Cómputo y de conformidad la Orden de Servicio y Mantenimiento y la traslada al Técnico de Soporte.	Usuario	
58	Envía la Nota de Entrega de Equipos de Cómputo firmada, por medio del piloto de transportes o vía el sistema de comunicación interna.	Técnico de Soporte Departamental	
59	Accede a la herramienta de control y cierra la orden.	Técnico de Soporte Departamental	
Fin del procedimiento			



DIAGRAMA DE FLUJO


 Ing. Oscar F. Raimundo Morales
 Jefe del Departamento de Informática a.i.
 Instituto de la Defensa Pública Penal





PROCEDIMIENTO

DI-SST-001

SOLICITUD DE SOPORTE (SEDE CENTRAL, ANEXOS Y SEDES METROPOLITANAS)

Fecha: 07/11/2014

Versión: 1

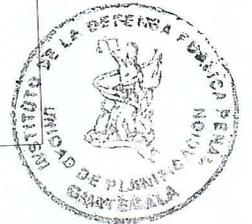
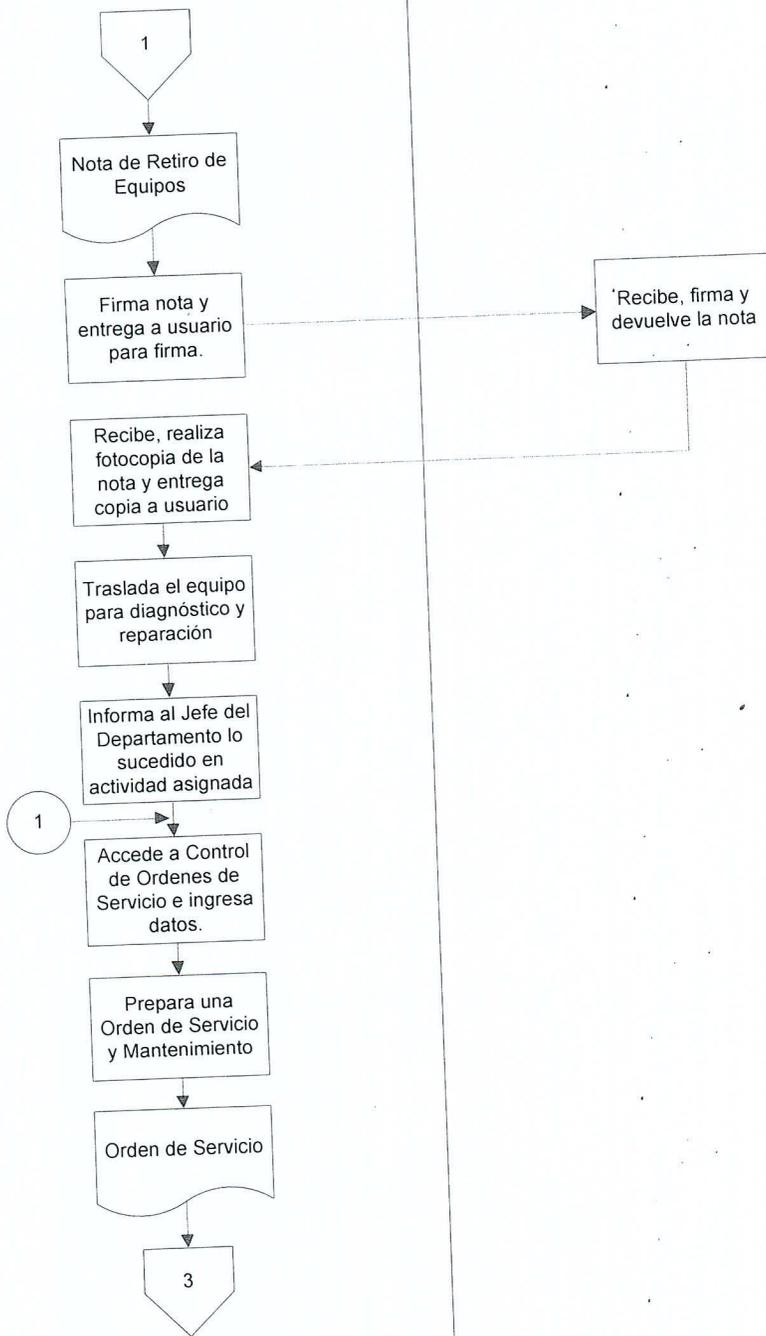
Página: 2 de 6

Unidad Administrativa: Departamento de Informática

Área Responsable: Sección de Soporte Técnico

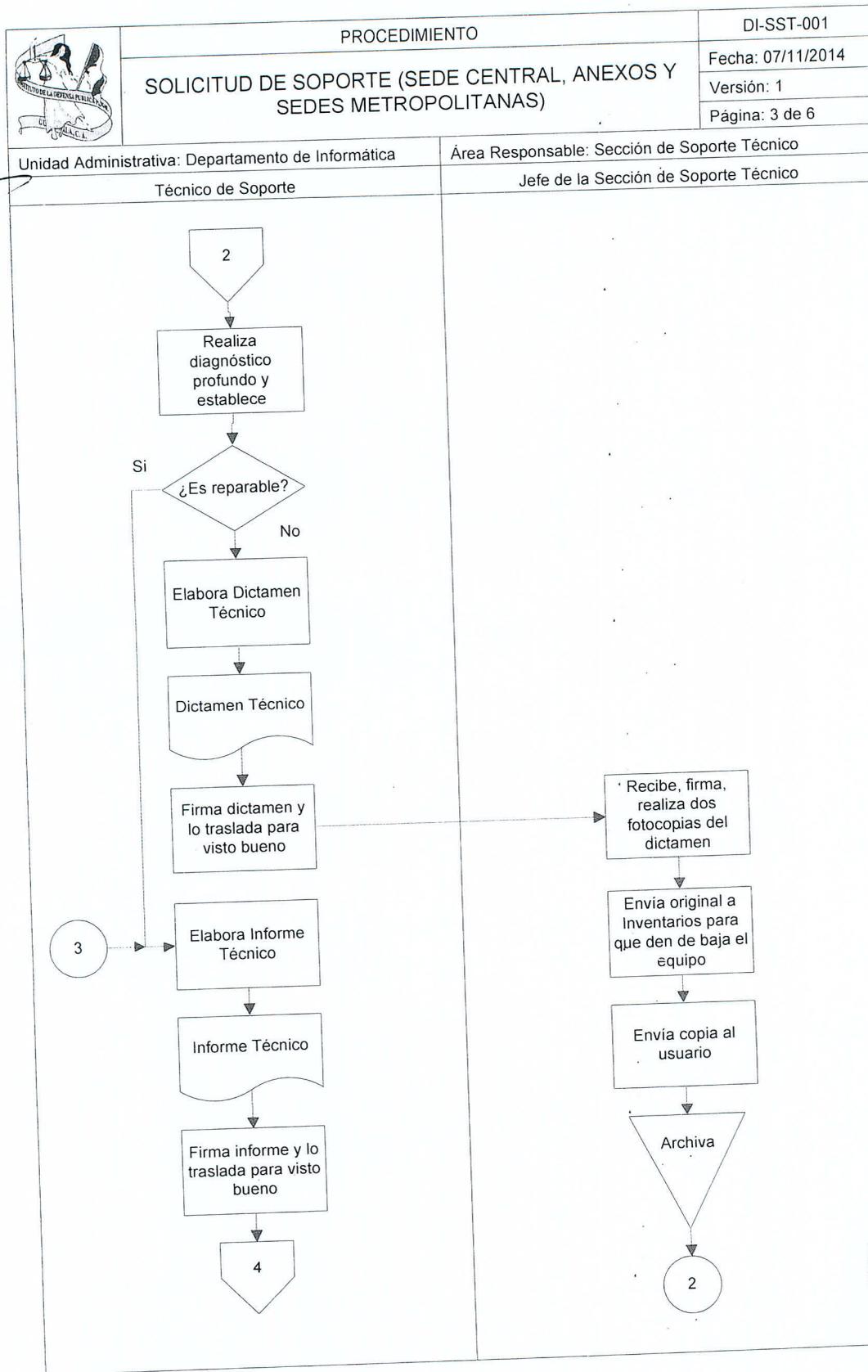
Técnico de Soporte

Usuario

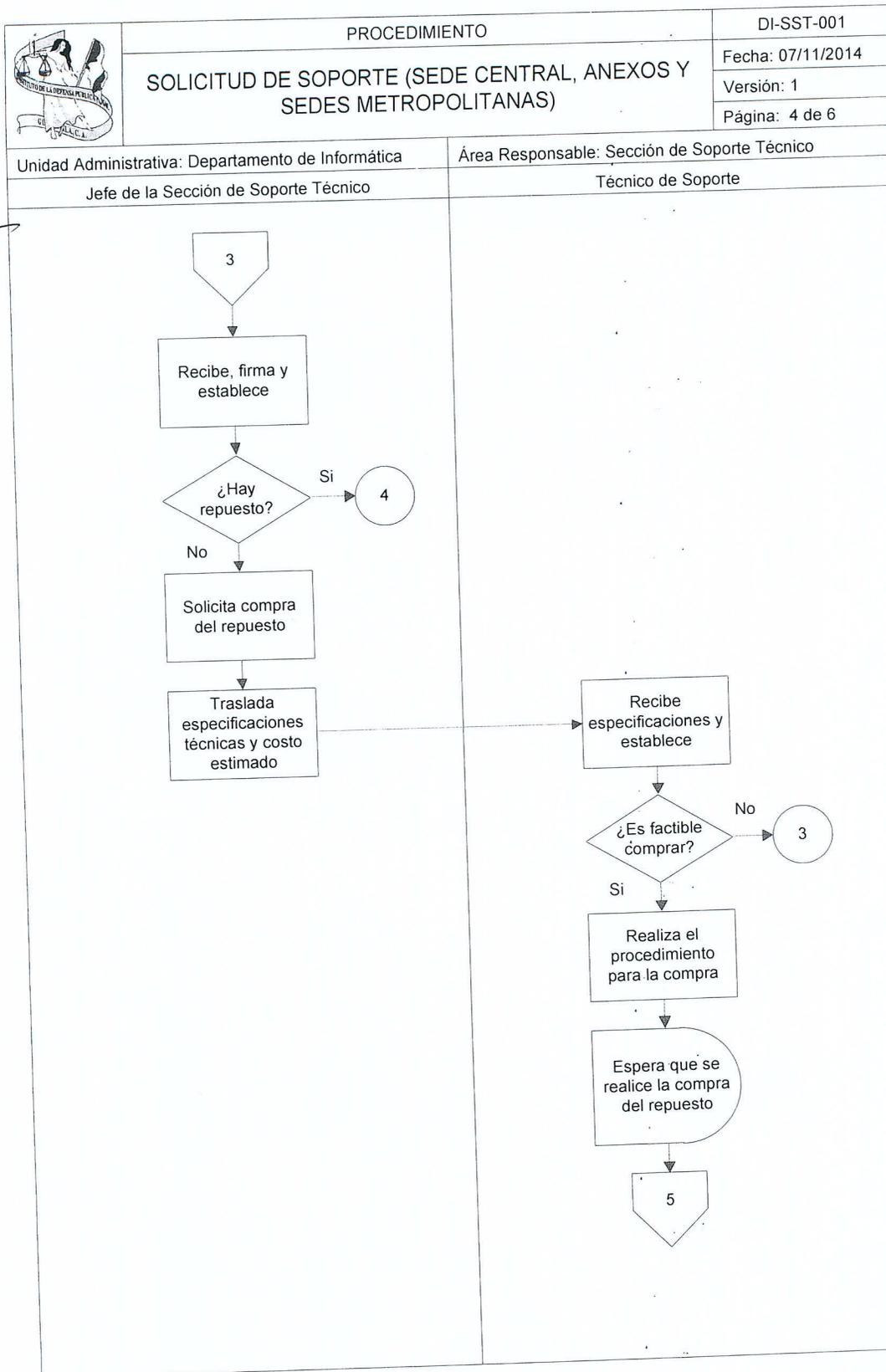


Jefe del Departamento de Informática a.i.
Instituto de la Defensa Pública Penal

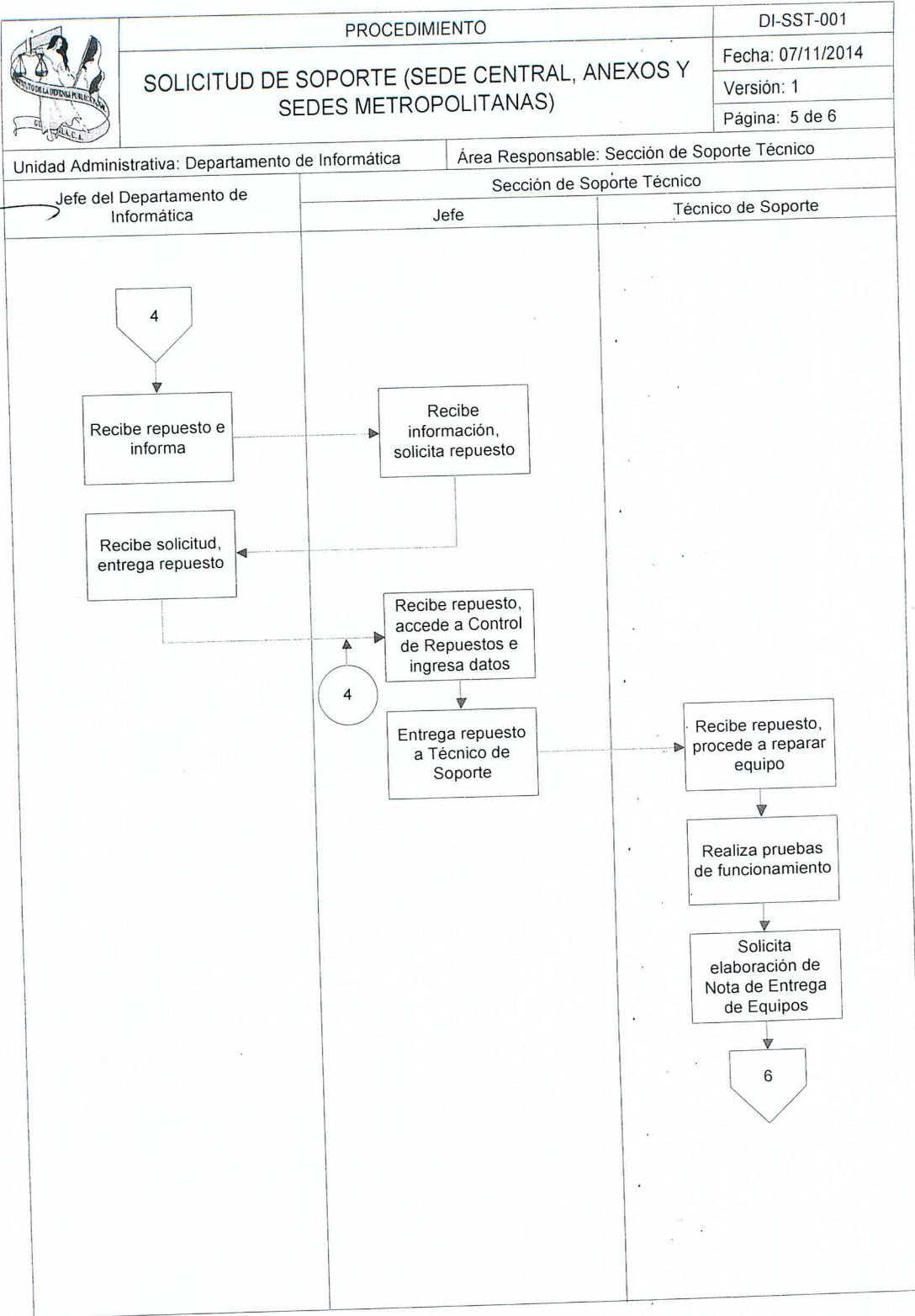
Lic. Oscar F. Ramírez
 Jefe del Departamento de Informática a.i.
 Instituto de la Defensa Pública Penal



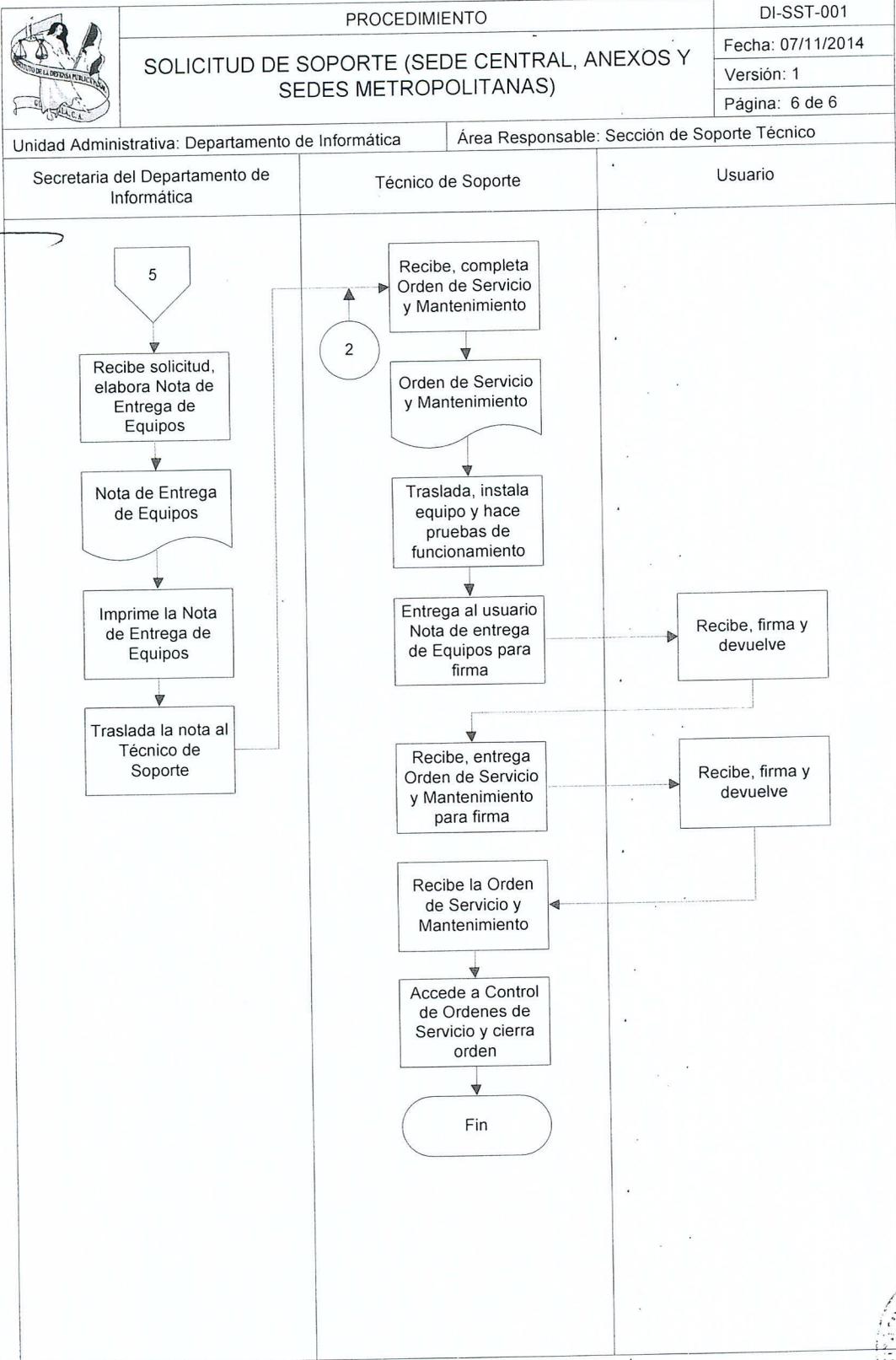
Unidad Administrativa: Departamento de Informática a.i.
Instituto de la Defensa Pública Penal



Jefe del Departamento de Informática a.i.
 Instituto de la Defensa Pública Penal



del Departamento de Informática a.l.
Instituto de la Defensa Pública Penal

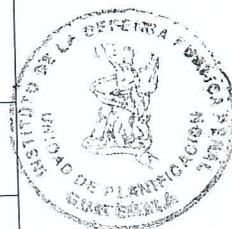


3.3 RECLAMO DE GARANTÍAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	RECLAMO DE GARANTÍAS	DI-SST-003	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	1 de 3
Unidad Administrativa: Departamento de Informática		Área responsable: Sección de Soporte Técnico	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
1	Revisa el equipo de cómputo dañado y anota los siguientes datos: 1.1 Número de Inventario del IDPP 1.2 Número de Serie 1.3 Service Tag (En los casos que aplique)	Técnico de Soporte	
2	Se comunica con la Oficina de Inventarios, les proporciona los datos y solicita que verifiquen si el equipo de cómputo cuenta con garantía vigente.	Técnico de Soporte	
3	Recibe datos y con el Número de Inventario procede a buscar en control interno la garantía del equipo de cómputo y los siguientes datos: 3.1 Número y fecha de factura. 3.2 Nombre y número telefónico del proveedor. 3.3 Tiempo y vigencia de la garantía.	Auxiliar de Inventarios	
4	Establece si el equipo de cómputo tiene garantía vigente. 4.1 <u>Si</u> . Proporciona al Técnico de Soporte los datos del equipo de cómputo. Sigue el la Actividad 05. 4.2 <u>No</u> . Informa al Técnico de Soporte. Fin del procedimiento.	Auxiliar de Inventarios	
5	Recibe datos, se comunica con el proveedor, le proporciona los datos del equipo de cómputo.	Técnico de Soporte	
6	Recibe datos, verifica si la garantía del equipo de cómputo está vigente. 6.1 <u>Si</u> . Sigue la Actividad 07. 6.2 <u>No</u> . Informa al Técnico de Soporte. Fin del procedimiento.	Proveedor	
7	Solicita al Técnico de Soporte información sobre el problema o desperfecto que presenta el equipo de cómputo.	Proveedor	
8	Asigna un número de caso e indica la fecha de visita para revisar el equipo de cómputo.	Proveedor	



INSTITUTO DE LA DEFENSA PENAL
 DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA A.I.
 INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	RECLAMO DE GARANTÍAS	DI-SST-003	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	2 de 3
Unidad Administrativa:		Área responsable:	
Departamento de Informática		Sección de Soporte Técnico	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
9	Recibe información y registra en la hoja de control interno de Excel denominada "Control de Reparaciones por Garantía" el número de caso y la fecha de la visita.	Técnico de Soporte	
10	Espera a que llegue la fecha de la visita.	Técnico de Soporte	
11	En la fecha de la visita se presenta en las instalaciones del IDPP y procede a diagnosticar, reparar o reemplazar el equipo de cómputo.	Técnico del Proveedor	
12	Una vez reparado o reemplazado el equipo de cómputo informa al Técnico de Soporte para que realice las pruebas de funcionamiento correspondientes.	Técnico del Proveedor	
13	Recibe, realiza las pruebas correspondientes para determinar si el equipo de cómputo funciona correctamente. 13.1 <u>Si</u> . Firma Orden de Trabajo o Servicio del Proveedor. Sigue la Actividad 14. 13.2 <u>No</u> . Informa al Técnico del Proveedor. Regresa a la Actividad 11.	Técnico de Soporte	
14	Dependiendo si el equipo de cómputo fue reparado o reemplazado realiza lo siguiente: 14.1 <u>Reparado</u> . Sigue la Actividad 16. 14.2 <u>Reemplazado</u> . Informa al Jefe de Soporte Técnico. Sigue la Actividad 15.	Técnico de Soporte	
15	Recibe información, elabora oficio a la Oficina de Inventarios para informar del reemplazo del equipo de cómputo, proporcionar el Número de Serie y solicitar que se marque el Número de Inventario en el equipo.	Jefe de Soporte Técnico	Oficio a Inventarios para informar del reemplazo del equipo, proporcionar datos y solicitar se marque el Número de Inventario.
16	Envía datos a la Secretaría del Departamento de Informática para que realice la Nota de Entrega de Equipos de Cómputo	Técnico de Soporte	

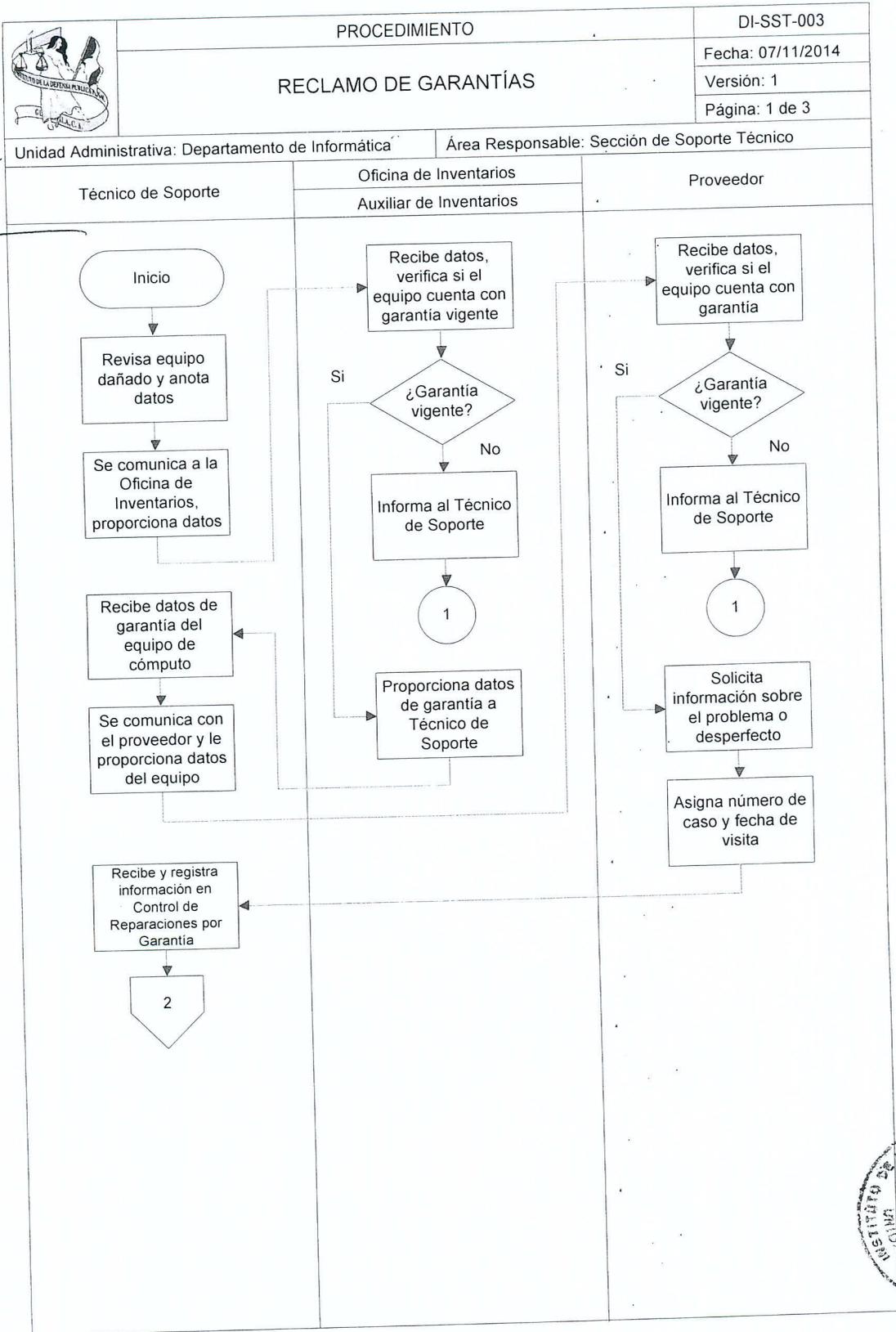


	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	RECLAMO DE GARANTÍAS	DI-SST-003	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	3 de 3
Unidad Administrativa: Departamento de Informática		Área responsable: Sección de Soporte Técnico	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
17	Recibe la información, elabora la Nota para Entrega de Equipos.	Secretaria del Departamento de Informática	Nota para Entrega de Equipos
18	Imprime la Nota para Entrega de Equipos.	Secretaria del Departamento de Informática	
19	Entrega la nota o la envía al Técnico de Soporte vía sistema de comunicación interna.	Secretaria del Departamento de Informática	
20	Prepara una hoja de Orden de Servicio y Mantenimiento.	Técnico de Soporte	Orden de Servicio y Mantenimiento
21	Traslada e instala el equipo de cómputo, realiza las pruebas de funcionamiento correspondiente.	Técnico de Soporte	
22	Entrega y solicita al Usuario que firme de recibido la Nota de Entrega de Equipos de Cómputo y de conformidad la Orden de Servicio y Mantenimiento.	Técnico de Soporte	
23	Recibe y firma de recibido la Nota de Entrega de Equipos de Cómputo y de conformidad la Orden de Servicio y Mantenimiento, quedándose con una copia.	Usuario	
24	Entrega la nota al Técnico de Soporte.	Usuario	
25	Recibe, entrega la nota firmada o la envía por medio del sistema de comunicación interna al Jefe de Soporte.	Técnico de Soporte	
Fin del Procedimiento			



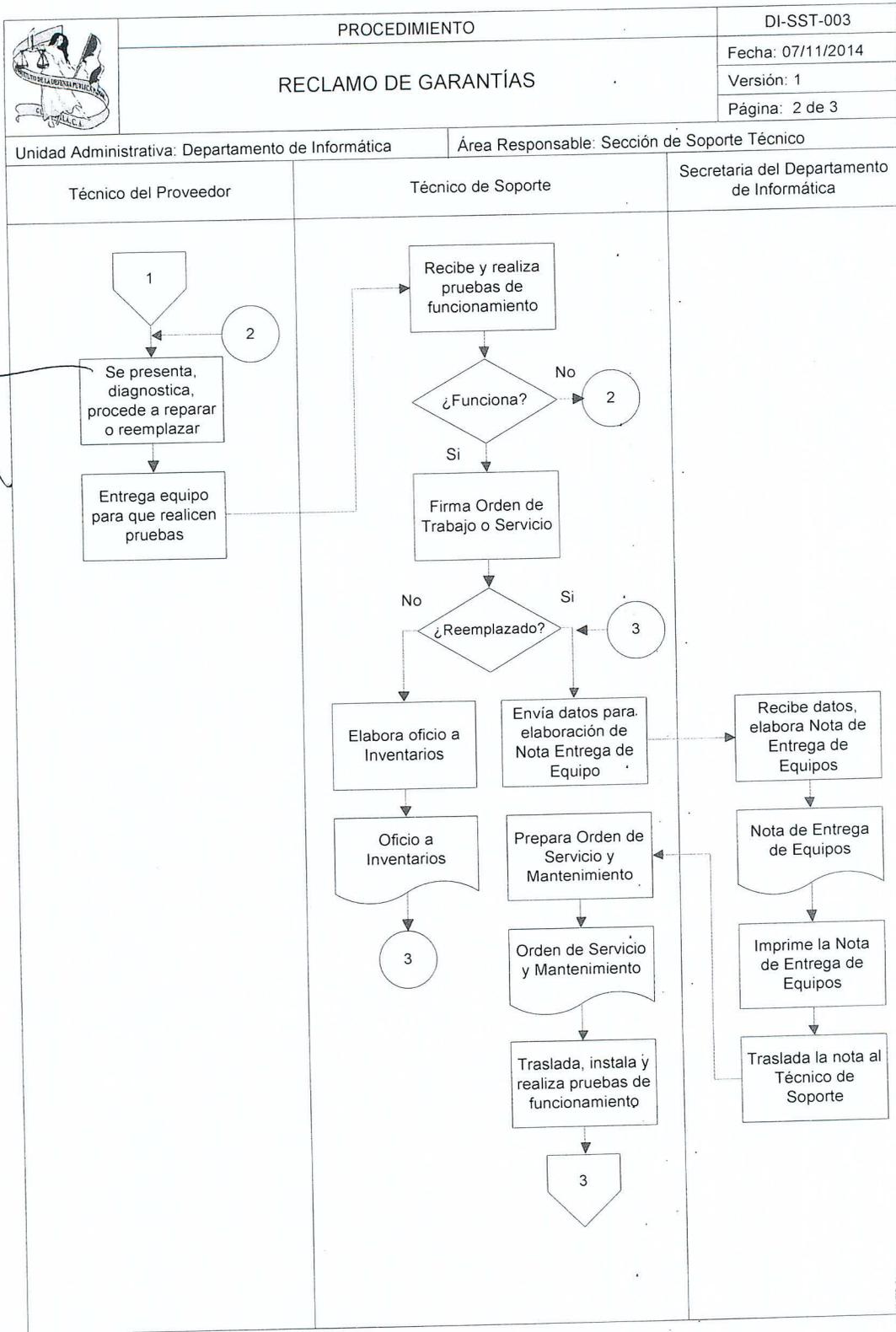
DIAGRAMA DE FLUJO



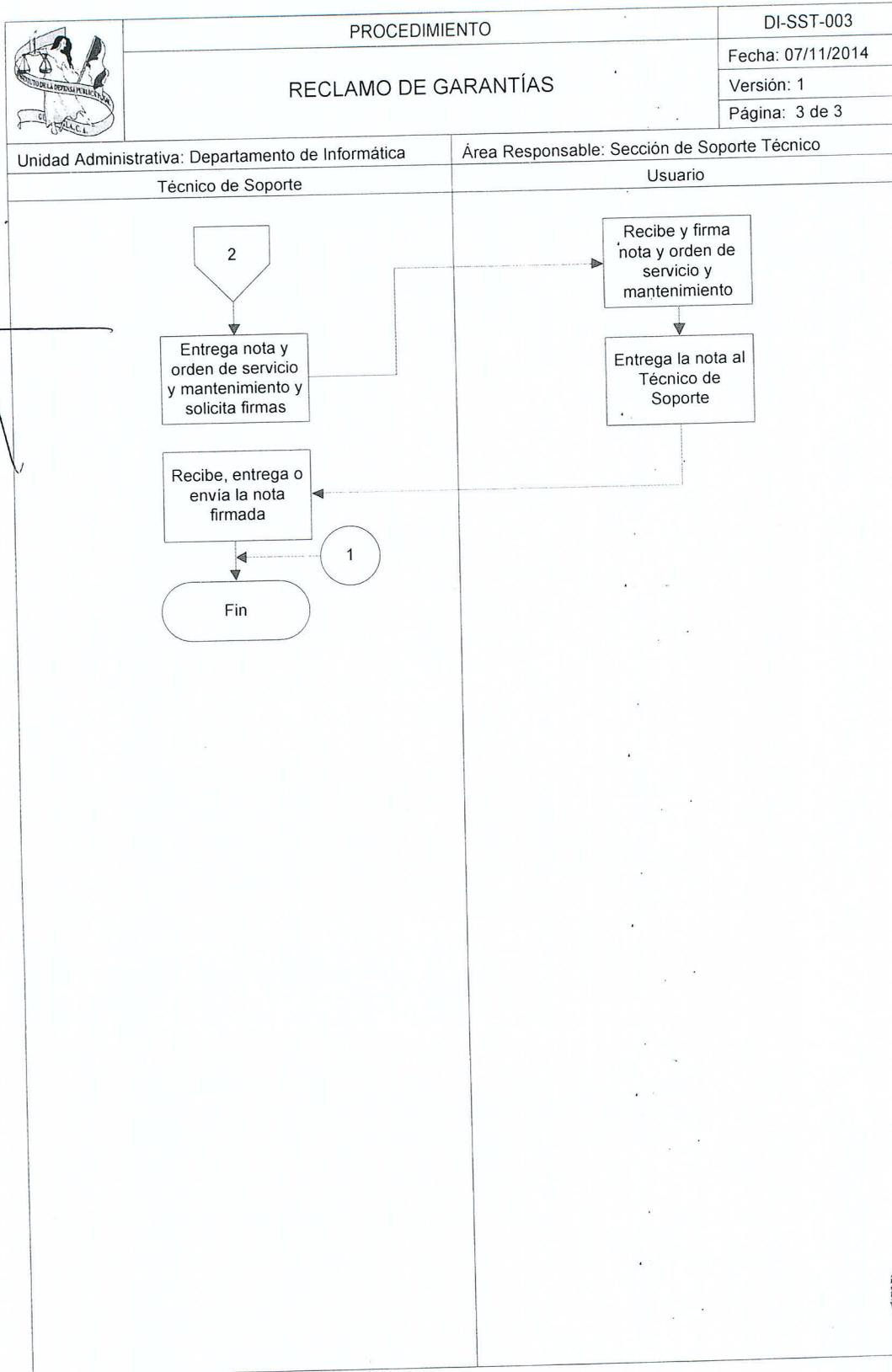
Ing. Oscar F. Raimundo Morales
 Jefe del Departamento de Informática a.i.
 Instituto de la Defensa Pública Penal



Oscar F. RIVERA RIVERA
 Jefe del Departamento de Informática
 Instituto de la Defensa Pública Penal



Uscar F. Ramirez Moreno
Jefe del Departamento de Informática
Instituto de la Defensa Pública Penal

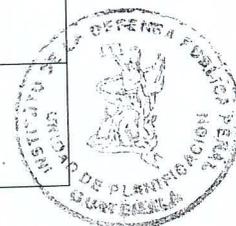


3.4 MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO	DI-SST-004	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	1 de 2
Unidad Administrativa:		Área responsable:	
Departamento de Informática		Sección de Soporte Técnico	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
1	Establece la cantidad de equipos que necesitan el servicio de mantenimiento preventivo.	Jefe de la Sección de Soporte Técnico	
2	Determina, en base a la cantidad de equipos que necesitan el servicio de mantenimiento preventivo, la cantidad de materiales de limpieza y el personal necesario para realizar la actividad.	Jefe de la Sección de Soporte Técnico	
3	Elabora la planificación del servicio de mantenimiento preventivo, indicando el lugar, fecha y hora, así como el personal que asignará para realizar la actividad y la traslada al Jefe del Departamento de Informática.	Jefe de la Sección de Soporte Técnico	Planificación del Servicio de Mantenimiento Preventivo
4	Recibe, revisa la planificación y decide si aprueba o no la misma. 4.1 <u>Si</u> . Firma de visto bueno y devuelve. Sigue la Actividad 05. 4.2 <u>No</u> . Realiza observaciones y devuelve para que se realicen correcciones. Regresa a la Actividad 03.	Jefe del Departamento de Informática	
5	Recibe planificación aprobada y procede a informar a los Técnicos de Soporte los lugares en donde se realizarán los servicios de mantenimiento.	Jefe de la Sección de Soporte Técnico	
6	Espera a que llegue la fecha en que se realizará el servicio. Nota: Tres días antes la Secretaria del Departamento de Informática envía por el sistema de comunicación interno el calendario de mantenimiento con las fechas en que se realizará el servicio.	Jefe de la Sección de Soporte Técnico	
7	Entrega, llegada la fecha del servicio, a cada uno de los Técnicos de Soporte designados las herramientas, equipo y materiales de limpieza.	Jefe de la Sección de Soporte Técnico	



Ing. Oscar F. Raimundo Morales,
 Jefe del Departamento de Informática a.i.
 Instituto de la Defensa Pública Penal
 C.A.

Oscar T. Ramirez Morales
 Jefe del Departamento de Informática
 Instituto de la Defensa Pública Penal

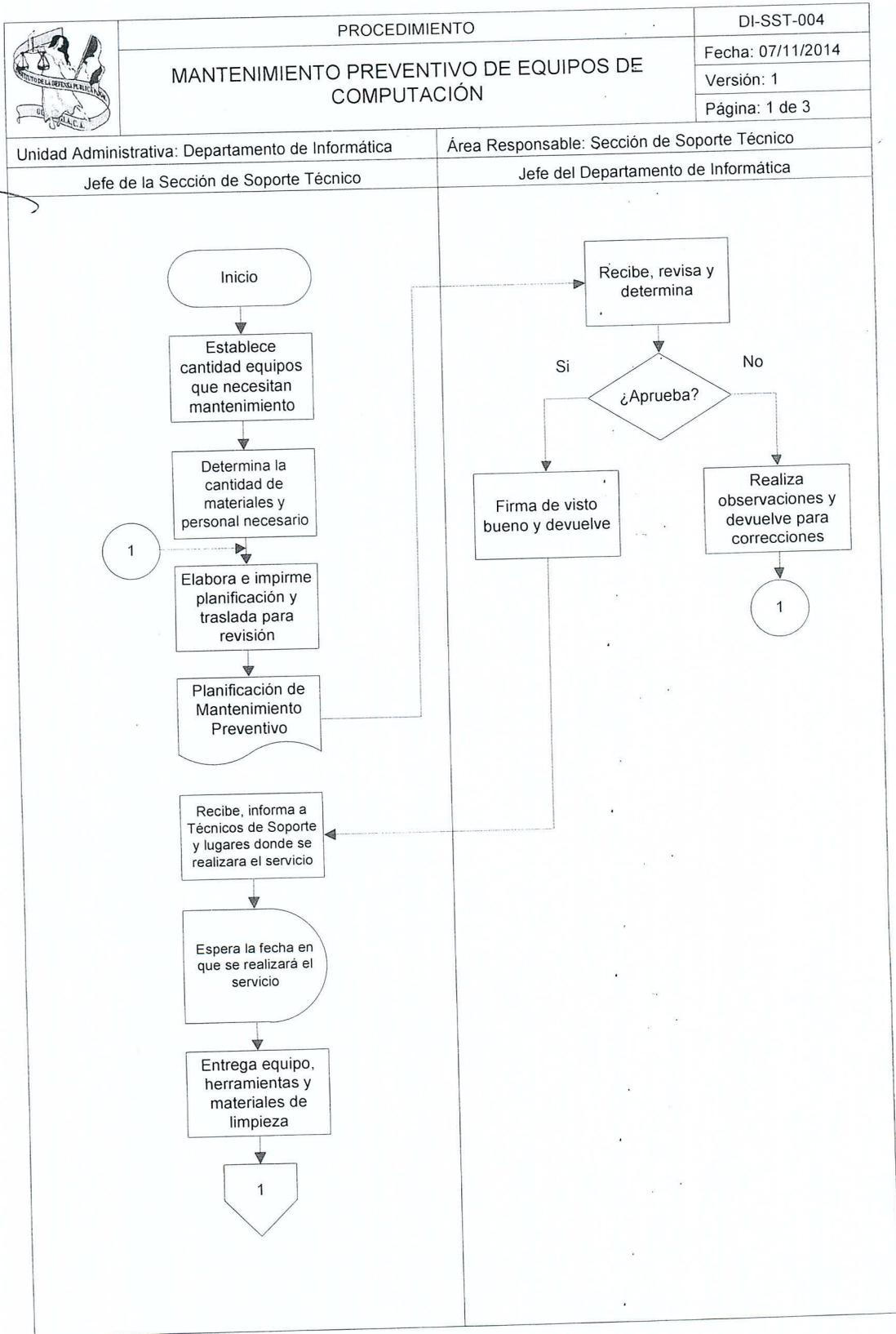
	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO	DI-SST-004	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	2 de 2
Unidad Administrativa: Departamento de Informática		Área responsable: Sección de Soporte Técnico	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
8	Recibe equipo, herramientas y materiales de limpieza.	Técnico de Soporte	
9	Preparara hojas de Orden de Servicio y Mantenimiento y se traslada a los lugares en donde se realizaran los servicios de mantenimiento.	Técnico de Soporte	Orden de Servicio y Mantenimiento
10	Se presenta al lugar e informa al usuario que realizará el servicio de mantenimiento al equipo de cómputo, solicitándole su presencia.	Técnico de Soporte	
11	Realiza el servicio de mantenimiento preventivo del equipo de cómputo.	Técnico de Soporte	
12	Al finalizar el servicio de mantenimiento preventivo, deberá realizar lo siguiente: 12.1 Revisa el equipo de cómputo y efectúa pruebas de funcionamiento. 12.2 Llena la hoja de Orden de Servicio y Mantenimiento y se la entrega al usuario para que firme de conforme.	Técnico de Soporte	Orden de Servicio y Mantenimiento
13	Realiza pruebas para establecer si el equipo funciona correctamente. 13.1 <u>Si</u> . Firma de conforme la hoja de Orden de Servicio y Mantenimiento. Sigue la Actividad 14. 13.2 <u>No</u> . Informa al Técnico de Soporte. Regresa a la Actividad 12, inciso 12.1.	Usuario	
14	Recibe la Orden de Servicio y Mantenimiento Firmada.	Técnico de Soporte	
15	Informa al Jefe de Soporte Técnico los resultados de la actividad realizada.	Técnico de Soporte	
16	Accede a la herramienta de control e ingresa los datos solicitados. Nota: Se exceptúan de usar esta aplicación, aquellas Sedes que no puedan acceder por la red.	Técnico de Soporte	
Fin del procedimiento			

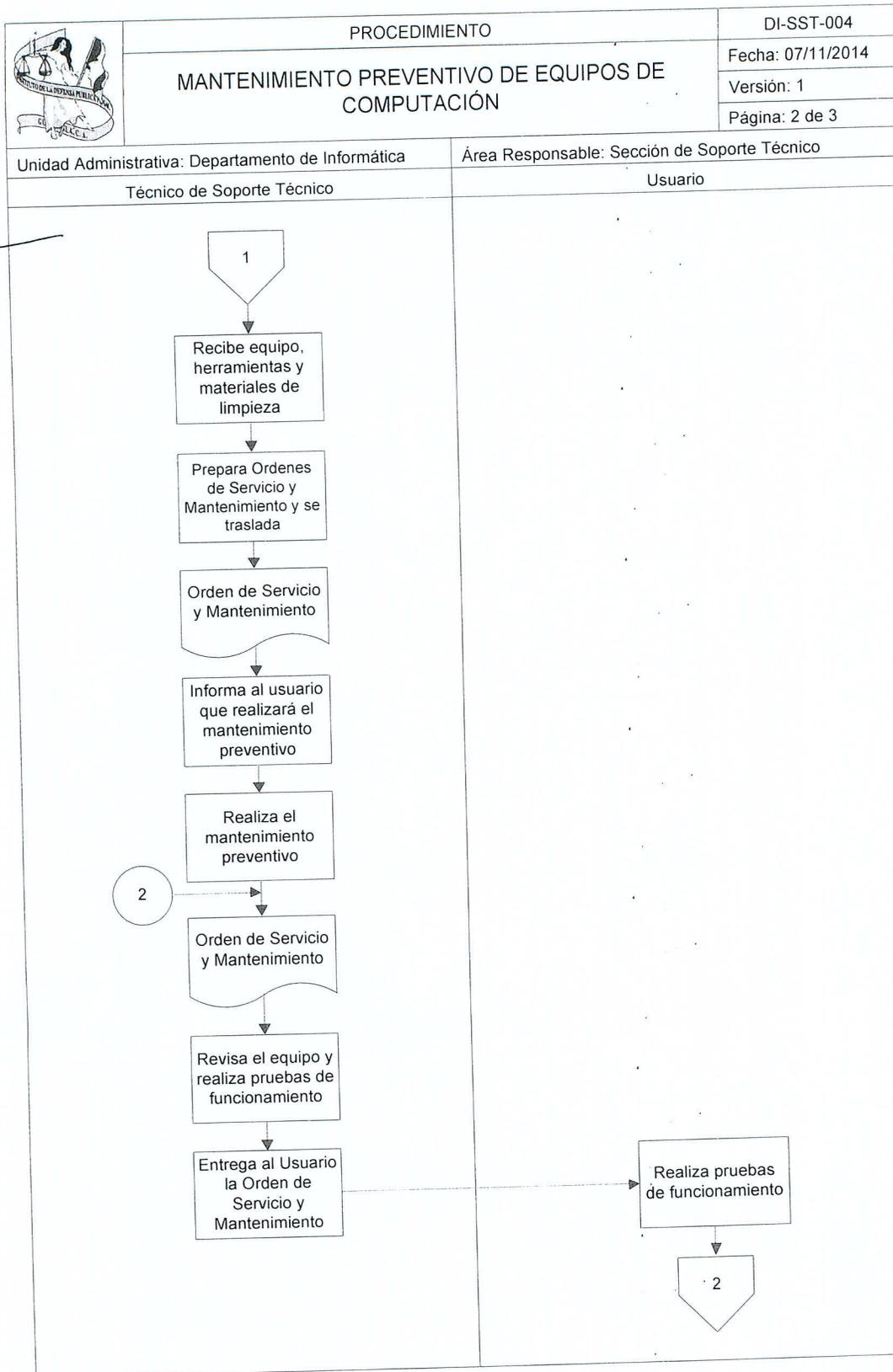


DIAGRAMA DE FLUJO

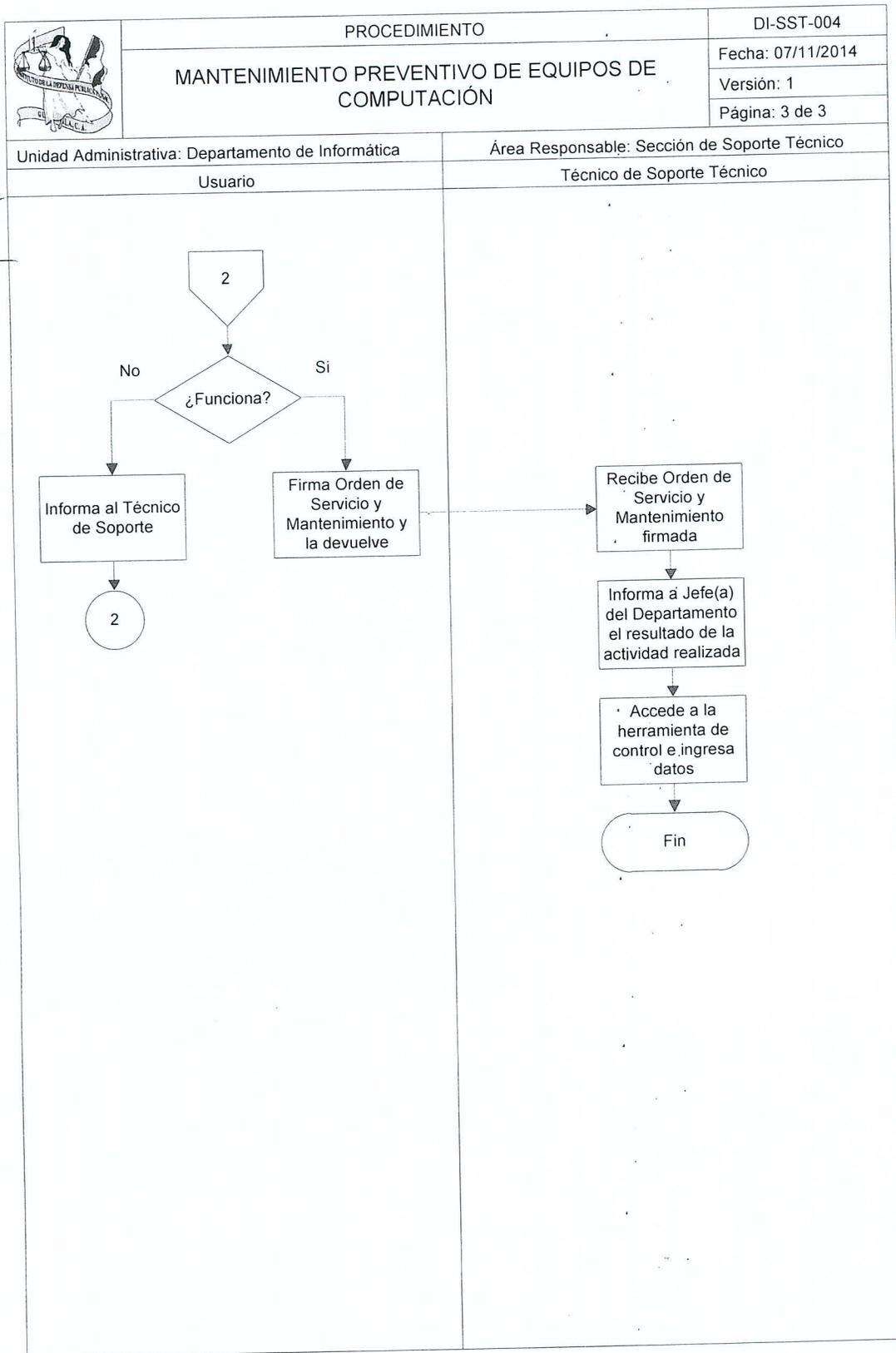
Oscar T. Reimundo MORALES
 Jefe del Departamento de Informática
 Instituto de la Defensa Pública Penal



Jefe del Departamento de Informática
 Instituto de la Defensa Pública Penal



SECRETARÍA DE DEFENSA PENAL
INSTITUTO DE LA DEFENSA PENAL
Módulo de Mantenimiento de Informática



3.5 ASISTENCIA INFORMÁTICA PARA LA INSTALACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO PARA PRESENTACIONES O PARA EL USO DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO	
	ASISTENCIA INFORMÁTICA PARA LA INSTALACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO PARA PRESENTACIONES O PARA EL USO DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS		DI-SST-005	
			Fecha:	07/11/2014
			Versión:	1
		Página:	1 de 3	
Unidad Administrativa: Departamento de Informática			Área responsable: Sección de Soporte Técnico	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
1	Elabora y entrega oficio dirigido al Jefe del Departamento de Informática para solicitar asistencia informática.	Usuario	Oficio para solicitar asistencia informática
2	Recibe oficio, firma de recibido y traslada al Jefe de Soporte Técnico.	Secretaria Departamento de Informática	
3	Recibe oficio, analiza y establece si es posible o no atender la solicitud. 3.1 <u>Si</u> : Sigue Paso 04. 3.2 <u>No</u> : Informa al usuario explicando la razón por cual no es posible atender la solicitud. Fin del procedimiento.	Jefe de Soporte Técnico	
4	Analiza y establece qué tipo de asistencia es solicitada, la cual puede ser: 4.1 <u>Instalación de equipo de cómputo para presentaciones</u> . Sigue la Actividad 05. 4.2 <u>Asistencia informática para el uso de herramientas informáticas</u> . Sigue la Actividad 22.	Jefe de la Sección de Soporte Técnico	
5	Coordina con el usuario el transporte para trasladar (En caso de ser necesario) al Técnico de Soporte al lugar en donde se realizará la instalación del equipo de cómputo para presentaciones.	Jefe de la Sección de Soporte Técnico	
6	Coordina con el Jefe de Seguridad para que un agente acompañe al Técnico de Soporte (En el caso de ser necesario).	Jefe de la Sección de Soporte Técnico	
7	Accede a la aplicación denominada "Asignación de Tareas" y designa a un Técnico de Soporte para que realice la actividad.	Jefe de la Sección de Soporte Técnico	



Ing. Oscar F. Raimundo Morales
 Jefe del Departamento de Informática a.i.
 Instituto de la Defensa Pública Penal

Ing. Oscar F. Raimundo Morales
 Jefe del Departamento de Informática y
 Instituto de la Defensa Pública Penal

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	ASISTENCIA INFORMÁTICA PARA LA INSTALACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO PARA PRESENTACIONES O PARA EL USO DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS	DI-SST-005	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	2 de 3
Unidad Administrativa:		Área responsable:	
Departamento de Informática		Sección de Soporte Técnico	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
8	Se comunica con el Técnico de Soporte designado y le informa sobre la actividad que le fue asignada.	Jefe de la Sección de Soporte Técnico	
9	Entrega al Técnico de Soporte el equipo de cómputo para presentaciones que deberá instalar.	Jefe de la Sección de Soporte Técnico	
10	Recibe información sobre la actividad y el equipo de cómputo para presentaciones que deberá instalar.	Técnico de Soporte	
11	Revisa el equipo de cómputo para presentaciones que deberá llevar e instalar.	Técnico de Soporte	
12	Prepara una hoja de Orden de Servicio y Mantenimiento y una hoja de Control de Préstamos de Equipos.	Técnico de Soporte	Orden de Servicio y Mantenimiento y Control de Préstamos de Equipos
13	Se traslada al lugar en donde deberá instalar el equipo de cómputo para presentaciones.	Técnico de Soporte	
14	Instala el equipo de cómputo para presentaciones.	Técnico de Soporte	
15	Espera que finalice la actividad (En caso de ser necesario).	Técnico de Soporte	
16	Desinstala el equipo.	Técnico de Soporte	
17	Entrega al usuario la hoja de Orden de Servicio y Mantenimiento para que firme de conforme.	Técnico de Soporte	
18	Recibe, firma la hoja de Orden de Servicio y Mantenimiento y la traslada al Técnico de Soporte.	Usuario	
19	Recibe la hoja de Orden de Servicio y Mantenimiento firmada.	Técnico de Soporte	
20	Informa al Jefe del Departamento de Informática el resultado de la actividad designada.	Técnico de Soporte	



Uscar F. Reinando Morales
 Jefe del Departamento de Informática
 Instituto de la Defensa Pública Penal

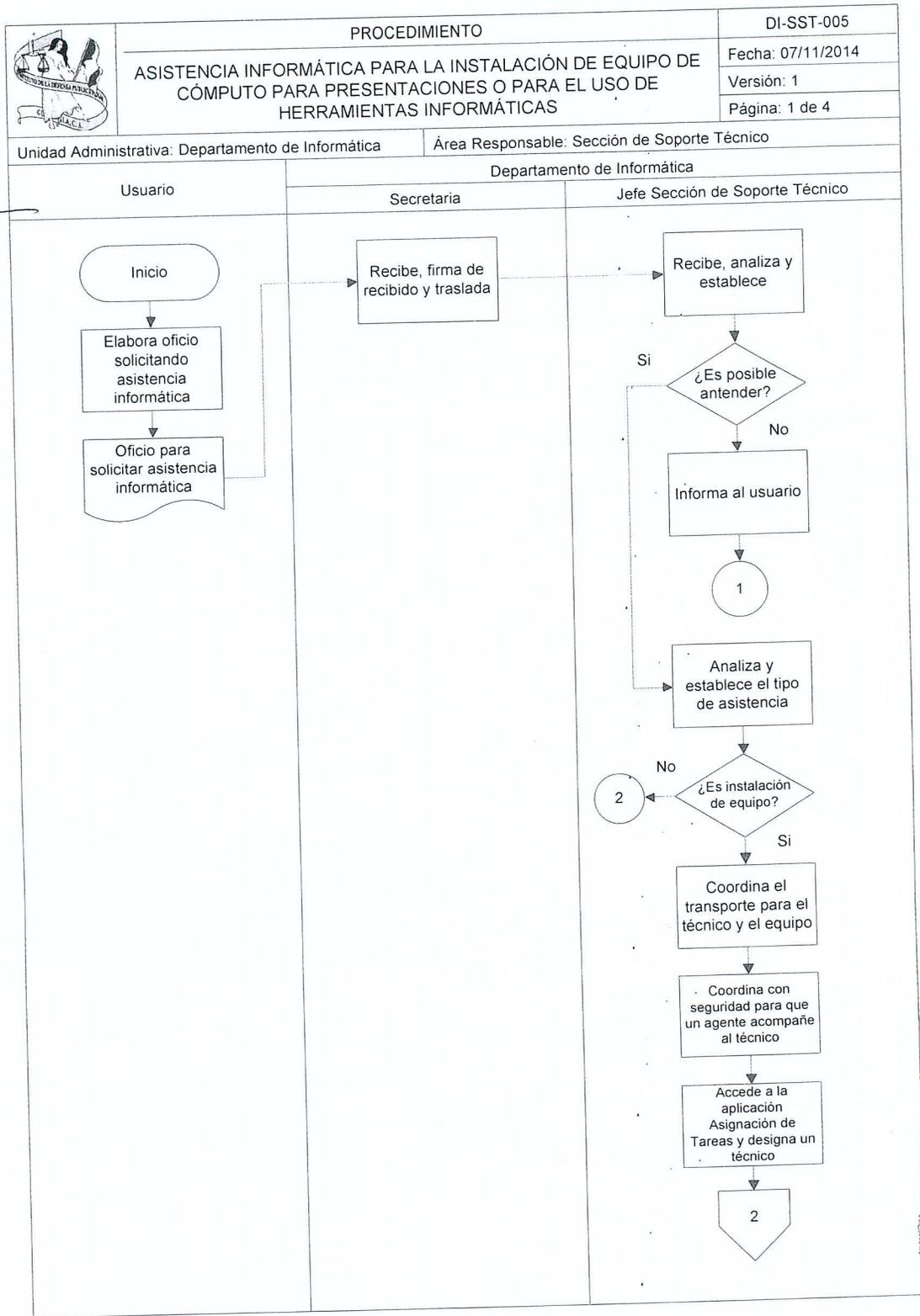
	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	ASISTENCIA INFORMÁTICA PARA LA INSTALACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO PARA PRESENTACIONES O PARA EL USO DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS	DI-SST-005	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	3 de 3
Unidad Administrativa:		Área responsable:	
Departamento de Informática		Sección de Soporte Técnico	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
21	Accede a la herramienta de control e ingresa los datos solicitados. Fin del procedimiento. Nota: Se exceptúan de usar esta aplicación, aquellas Sedes que no puedan acceder por la red.	Técnico de Soporte	
22	Informa al Técnico de Soporte sobre la actividad que le fue asignada.	Jefe de la Sección de Soporte Técnico	
23	Recibe la información sobre la actividad asignada y prepara una hoja de Orden de Servicio y Mantenimiento.	Técnico de Soporte	Orden de Servicio y Mantenimiento
24	Se traslada al lugar en donde es requerida la asistencia informática.	Técnico de Soporte	
25	Solicita al usuario información relacionada con la actividad que desea realizar dentro de la herramienta informática.	Técnico de Soporte	
26	Asesora al usuario sobre la forma en que debería realizar la actividad dentro de la herramienta informática.	Técnico de Soporte	
27	Entrega al usuario la hoja de Orden de Servicio y Mantenimiento para que firme de conforme.	Técnico de Soporte	
28	Firma la hoja de Orden de Servicio y Mantenimiento y se la entrega al Técnico de Soporte.	Usuario	
29	Recibe la hoja de Orden de Servicio y Mantenimiento firmada.	Técnico de Soporte	
30	Accede a la herramienta de control e ingresa los datos solicitados. Nota: Se exceptúan de usar esta aplicación, aquellas Sedes que no puedan acceder por la red.	Técnico de Soporte	
Fin del procedimiento			

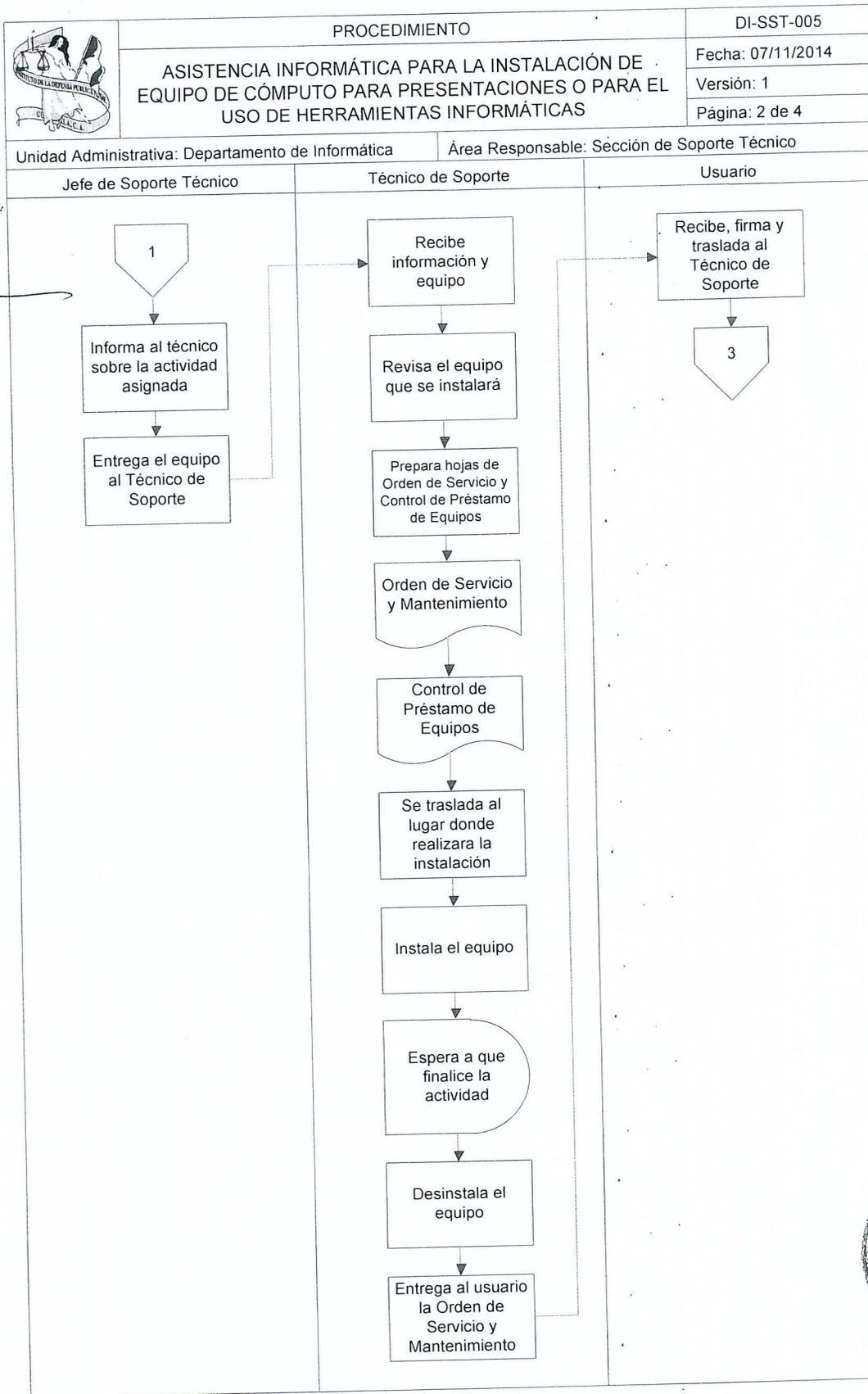


DIAGRAMA DE FLUJO

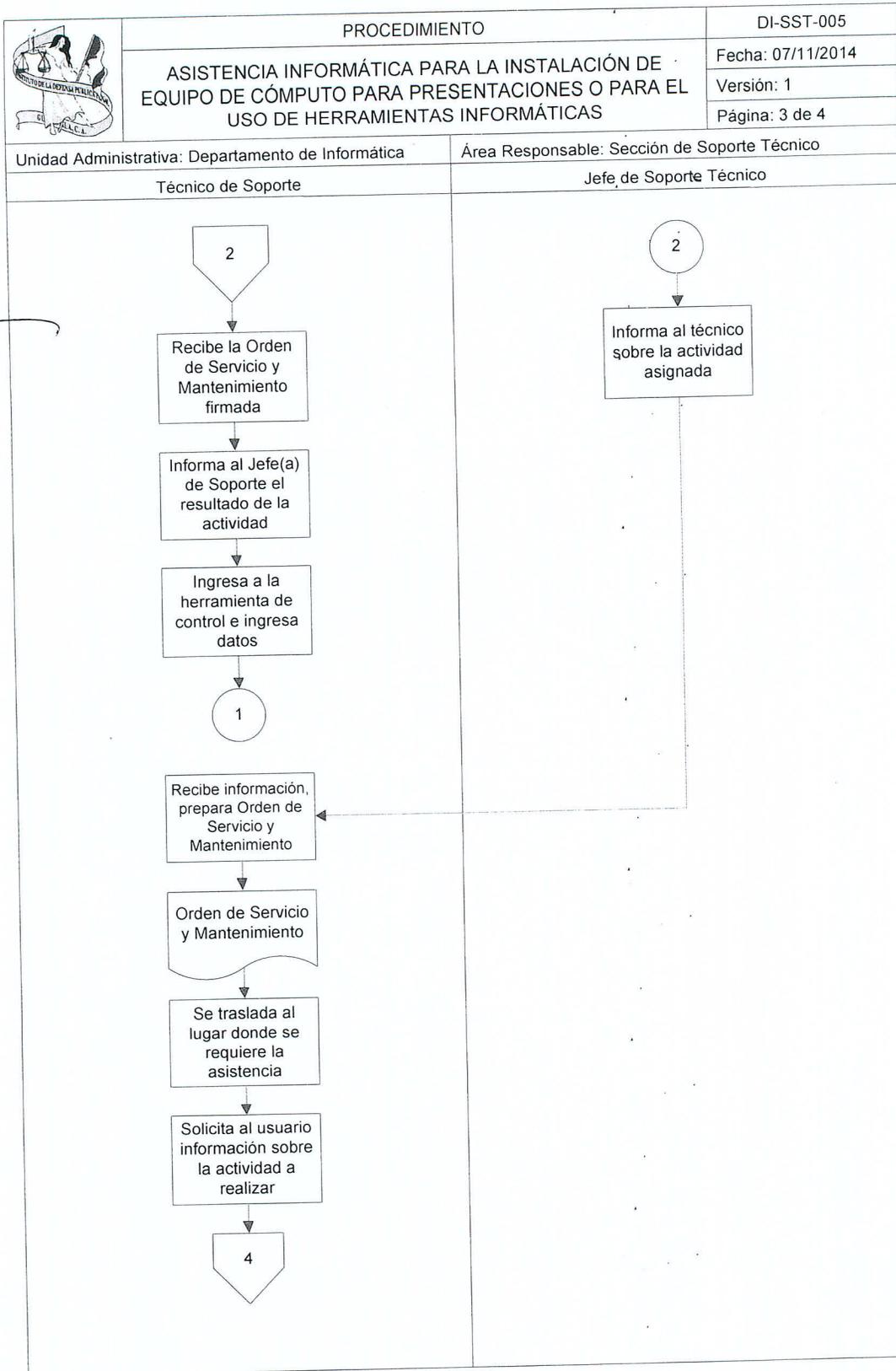
Jefe del Departamento de Informática s.i.
 Instituto de la Defensa Pública Penal



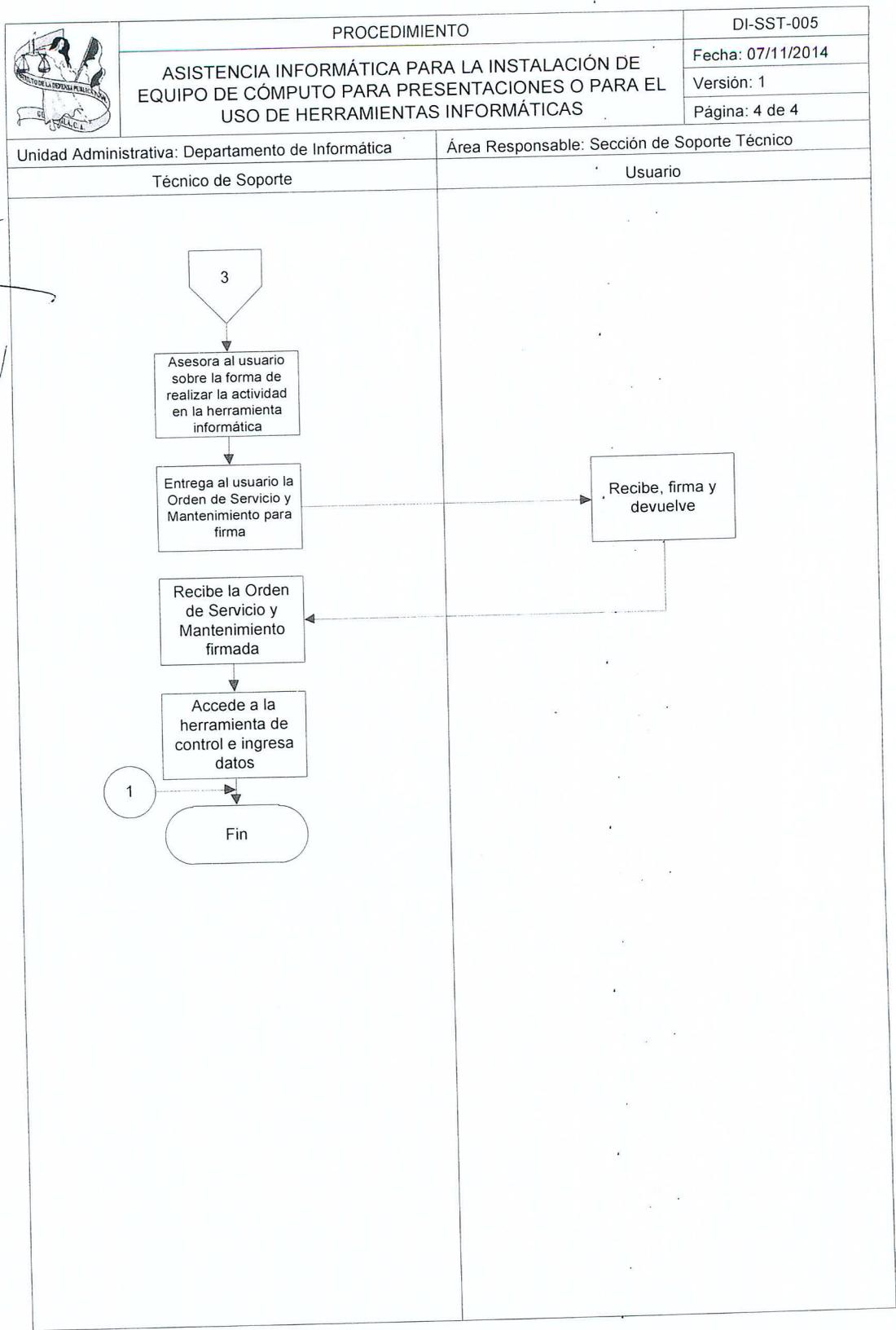
Oscar F. Raimundo Morales
 Jefe del Departamento de Informática a.i.
 Instituto de la Defensa Pública Penal



Oscar F. Ramírez
 Jefe del Departamento de Informática a.i.
 Instituto de la Defensa Pública Penal



Oscar F. Ramírez Morales
 Jefe del Departamento de Informática a.i.
 Instituto de la Defensa Pública Penal



3.6 DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE EQUIPO DE CÓMPUTO NUEVO EN LA SEDE CENTRAL Y ANEXOS

CASO 1: Entrega de equipos de cómputo nuevos en la Sede Central y Anexos del IDPP.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

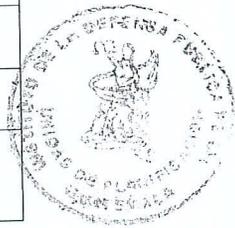
	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO	
	DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE EQUIPO DE CÓMPUTO NUEVO EN LA SEDE CENTRAL Y ANEXOS CASO 1: Entrega de equipos de cómputo nuevos en la Sede Central y Anexos del IDPP		DI-SST-006	
			Fecha:	07/11/2014
			Versión:	1
		Página:	1 de 4	
Unidad Administrativa:		Área responsable:		
Departamento de Informática		Sección de Soporte Técnico		

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
1	Elabora la Programación para la Distribución y Entrega de Equipos de Cómputo nuevos.	Jefe del Departamento de Informática	Programación para la Distribución y Entrega de Equipos de Cómputo
2	Traslada la programación a la Secretaría del Departamento de Informática.	Jefe del Departamento de Informática	
3	Recibe, completa un formulario de 'Requisición de Almacén' para retirar los equipos de cómputo nuevos de la Sección de Almacén. Nota: La Secretaria del Departamento de Informática deberá solicitar a la persona que será responsable del equipo su Número de Identificación Tributaria (NIT), para consignarlo en el formulario.	Secretaria del Departamento de Informática	Requisición de Almacén
4	Traslada la programación y la requisición al Jefe de la Sección de Soporte Técnico.	Secretaria del Departamento de Informática	
5	Recibe e informa al Técnico de Soporte sobre el equipo de cómputo nuevo que deberá entregarse.	Jefe de Soporte Técnico	
6	Traslada al Técnico de Soporte la requisición y le solicita que proceda a retirar el equipo de cómputo nuevo.	Jefe de Soporte Técnico	
7	Recibe solicitud y se traslada a la Sección de Almacén a retirar el equipo de cómputo nuevo.	Técnico de Soporte	
8	Retira los equipos de cómputo nuevos para trasladarlos a la Sección de Soporte Técnico.	Técnico de Soporte	



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE EQUIPO DE CÓMPUTO NUEVO EN LA SEDE CENTRAL Y ANEXOS CASO 1: Entrega de equipos de cómputo nuevos en la Sede Central y Anexos del IDPP	DI-SST-006	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	2 de 4
Unidad Administrativa:		Área responsable:	
Departamento de Informática		Sección de Soporte Técnico	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
9	Realiza la configuración de los equipos de cómputo nuevos. Nota: En el caso de computadoras la configuración incluye la instalación y configuración de: Antivirus, programa de Ofimática, Sistema de comunicación interna, acceso remoto y otras aplicaciones que sean necesarias para el buen funcionamiento del equipo.	Técnico de Soporte	
10	Informa, finalizada la configuración de los equipos, al Jefe de Soporte Técnico el resultado de la actividad asignada.	Técnico de Soporte	
11	Envía a la Secretaria del Departamento de Informática la siguiente información: Usuario, ubicación, número de serie y de inventario para que elabore la Nota de Entrega de Equipo.	Técnico de Soporte	
12	Recibe información, elabora la Nota de Entrega de Equipo.	Secretaría del Departamento de Informática	Nota de Entrega de Equipo
13	Imprime la Nota de Entrega de Equipo.	Secretaría del Departamento de Informática	
14	Traslada la Nota de Entrega de Equipo al Jefe de Soporte Técnico.	Secretaría del Departamento de Informática	
15	Recibe notas, coordina transporte para trasladar al Técnico de Soporte y los equipos de cómputo (En caso de ser necesario).	Jefe de Soporte Técnico	
16	Traslada la Nota de Entrega de Equipo al Técnico de Soporte que realizará la instalación.	Jefe de Soporte Técnico	
17	Recibe la(s) Nota(s) de Entrega de Equipo(s).	Técnico de Soporte	
18	Se traslada al lugar para realizar la entrega e instalación de los equipos de cómputo.	Técnico de Redes	
19	Realiza la entrega e instalación de los equipos de cómputo nuevos.	Técnico de Soporte	
20	Entrega al usuario, finalizada la instalación, la Nota de Entrega y Retiro de Equipo para que la firme y selle de recibido.	Técnico de Soporte	



Ing. Oscar F. Ramírez Morales
 Jefe del Departamento de Informática 2.1.
 Instituto de la Defensa Pública Penal

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE EQUIPO DE CÓMPUTO NUEVO EN LA SEDE CENTRAL Y ANEXOS CASO 1: Entrega de equipos de cómputo nuevos en la Sede Central y Anexos del IDPP	DI-SST-006	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	3 de 4
Unidad Administrativa: Departamento de Informática <i>SDPP</i>		Área responsable: Sección de Soporte Técnico	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
21	Recibe, firma, sella y traslada al Técnico de Soporte las notas firmadas.	Usuario	
22	Recibe, establece si la entrega es por sustitución del equipo. 22.1 <u>Si</u> . Procede a verificar el usuario y la identificación asignada al equipo de cómputo. Sigue la Actividad 23. 22.2 <u>No</u> . Se comunica con la Sección de Redes y Telecomunicaciones y solicita la siguiente información: Usuario, contraseña e identificación a asignar al equipo. Sigue la Actividad 26.	Técnico de Soporte	
23	Envía datos del equipo a la Secretaría del Departamento de Informática para que realice la Nota de Entrega y retiro de Equipos de Cómputo.	Técnico de Soporte	
24	Recibe la información, elabora la Nota para Retiro de Equipos.	Secretaria del Departamento de Informática	Nota para Retiro de Equipos
25	Imprime la nota y la entrega al Técnico de Soporte.	Secretaria del Departamento de Informática	
26	Recibe, procede a embalar el equipo que será reemplazado para trasladarlo a la Sección de Soporte Técnico en la Sede Central del IDPP.	Técnico de Soporte	
27	Traslada el equipo a la Sección de Soporte Técnico en la Sede Central del IDPP.	Técnico de Soporte	
28	Realiza las configuraciones necesarias para que el equipo de cómputo funcione correctamente. En el caso de las computadoras, realiza las siguientes configuraciones: Incorpora el equipo a la red de datos del IDPP, configura el Sistema de comunicación interna, impresoras y otros equipos.	Técnico de Soporte	
29	Realiza una copia de la Nota de Entrega y Retiro de Equipo y se la entrega al Usuario.	Técnico de Soporte	
30	Informa al Jefe del Departamento de Informática el resultado de la actividad asignada.	Técnico de Soporte	



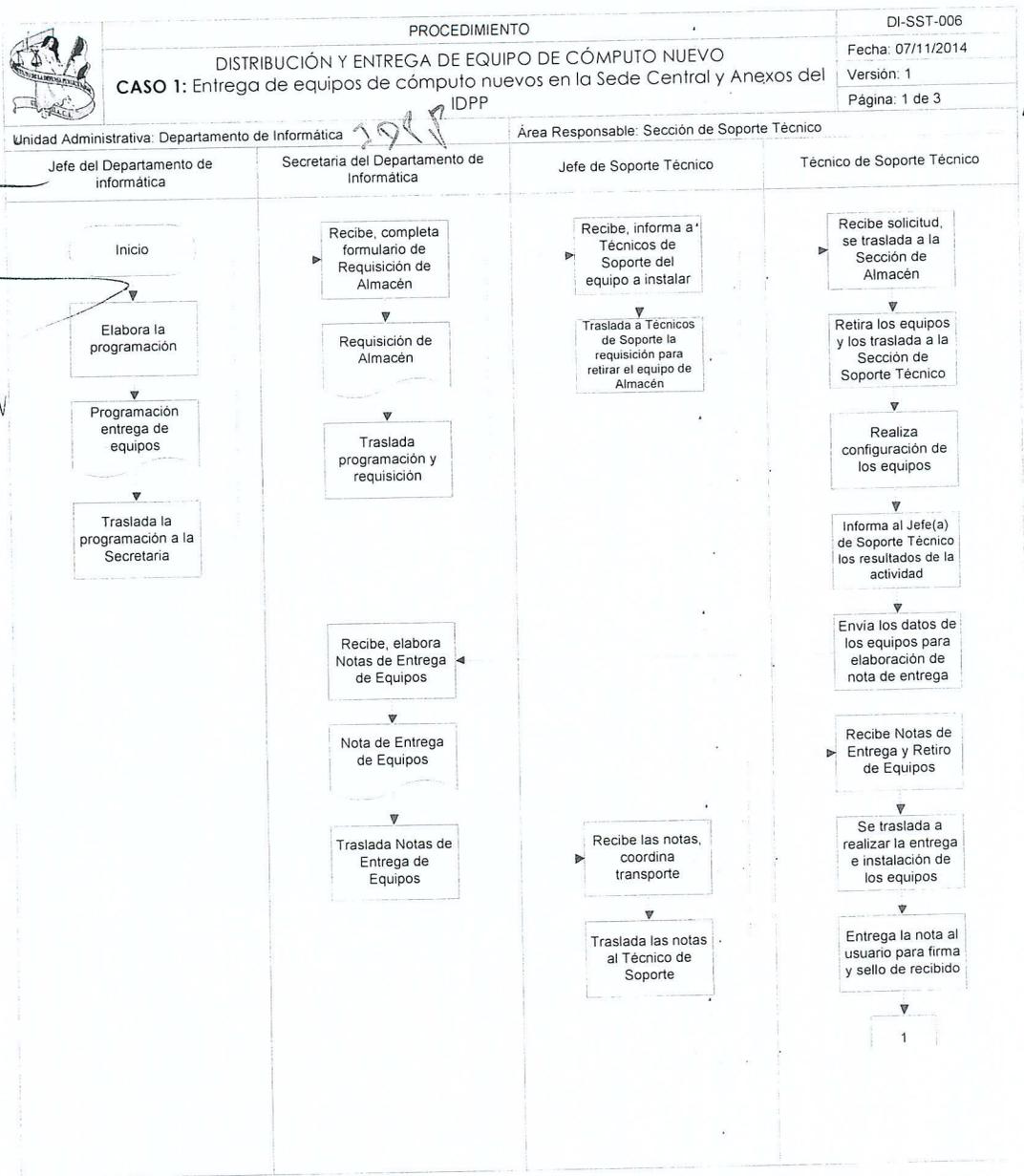
Jefe del Departamento de Informática
 Instituto de la Defensa Pública Penal

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE EQUIPO DE CÓMPUTO NUEVO EN LA SEDE CENTRAL Y ANEXOS CASO 1: Entrega de equipos de cómputo nuevos en la Sede Central y Anexos del IDPP	DI-SST-006	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	4 de 4
Unidad Administrativa: Departamento de Informática <i>SDPP</i>		Área responsable: Sección de Soporte Técnico	

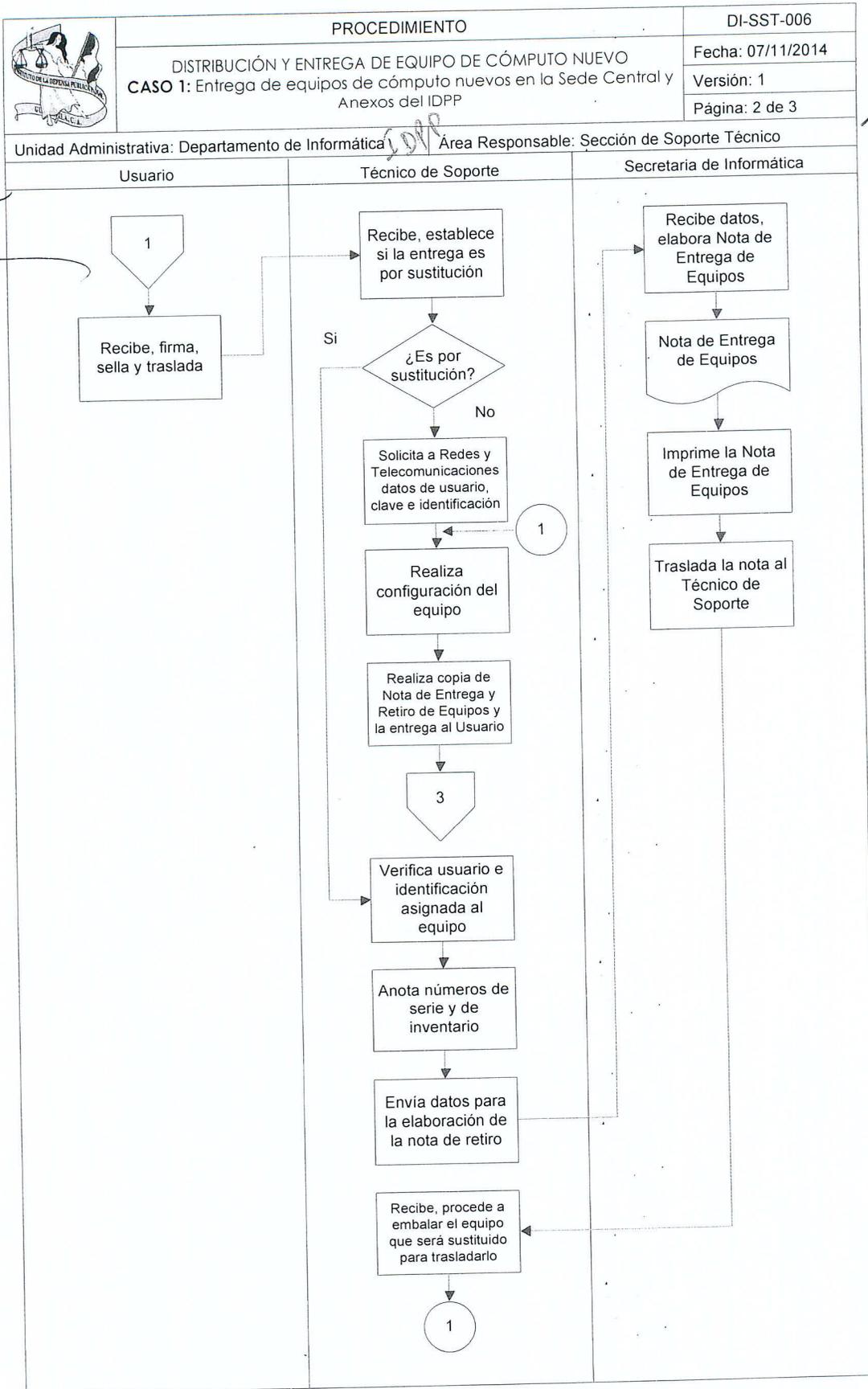
No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
31	Accede a la herramienta de control e ingresa los datos solicitados. Nota: Se exceptúan de usar esta aplicación, aquellas Sedes que no puedan ingresar por la red.	Técnico de Soporte	
32	Entrega las Notas de Entrega y Retiro de Equipo al Jefe de Soporte Técnico.	Técnico de Soporte	
33	Recibe las Notas de Entrega y Retiro de Equipo y realiza dos copias.	Jefe de Soporte Técnico	
34	Procede a distribuir las Notas de Entrega y Retiro de Equipo de la siguiente forma: 34.1 Original a la oficina de Inventarios. 34.2 Una copia a la Jefatura de Informática 34.3 Una copia para archivo de la Sección de Soporte Técnico. Nota: La Oficina de Inventarios deberá sellar, firmar y consignar el nombre de la persona que está recibiendo.	Jefe de Soporte Técnico	
35	Archiva la copia de las Notas de Entrega y Retiro de Equipos en la sección del archivo denominada 'Entrega de Equipos'.	Jefe de Soporte Técnico	
Fin del Procedimiento			



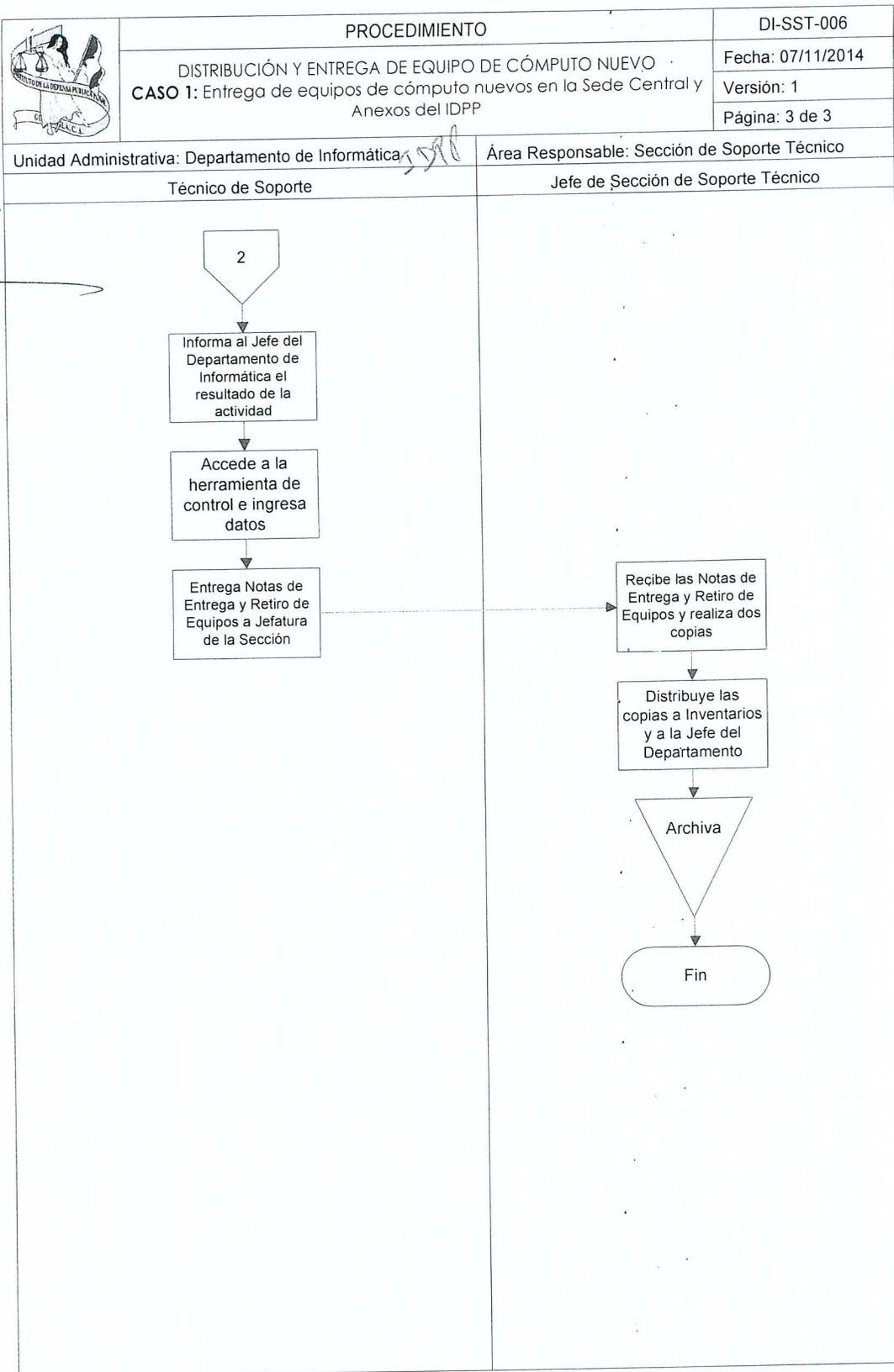
DIAGRAMA DE FLUJO



Oscar F. Maimundo Molejas
 Jefe del Departamento de Informática a.i.
 Instituto de la Defensa Pública Penal



Oscar F. Ramírez
 Jefe del Departamento de Informática a.i.
 Instituto de la Defensa Pública Penal



CASO 2: Distribución y entrega de equipos de cómputo nuevos en Coordinaciones Departamentales del IDPP.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO	
	DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE EQUIPO DE CÓMPUTO NUEVO EN LA SEDE CENTRAL Y ANEXOS CASO 2: Distribución y entrega de equipos de cómputo nuevos en Coordinaciones Departamentales del IDPP		DI-SST-006	
			Fecha:	07/11/2014
			Versión:	1
		Página:	1 de 5	
Unidad Administrativa: Departamento de Informática <i>SSPP</i>		Área responsable: Sección de Soporte Técnico		

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
1	Elabora e imprime la Programación para la Distribución y Entrega de Equipos de Cómputo nuevos.	Jefe del Departamento de Informática	Programación para la Distribución y Entrega de Equipos de Cómputo
2	Traslada la programación a la Secretaria del Departamento de Informática.	Jefe del Departamento de Informática	
3	Recibe, completa el formulario de 'Requisición de Almacén' para retirar de la Sección de Almacén los equipos de cómputo que deberán distribuirse y entregarse. Nota: La Secretaria del Departamento de Informática deberá solicitar a la persona que será responsable del equipo su Número de Identificación Tributaria (NIT), para consignarlo en el formulario.	Secretaria del Departamento de Informática	Requisición de Almacén
4	Traslada la requisición y la programación al Jefe de la Sección de Soporte Técnico.	Secretaria del Departamento de Informática	
5	Recibe la programación y la requisición.	Jefe de Soporte Técnico	
6	Informa a los Técnicos de Soporte sobre el equipo de cómputo nuevo que deberá distribuirse y entregarse.	Jefe de Soporte Técnico	
7	Traslada al Técnico de Soporte la Requisición de Almacén y les solicita que procedan a retirar los equipos de la Sección de Almacén.	Jefe de Soporte Técnico	
8	Recibe la Requisición de Almacén.	Técnico de Soporte	



Jefe del Departamento de Informática del
 Instituto de la Defensa Pública Penal

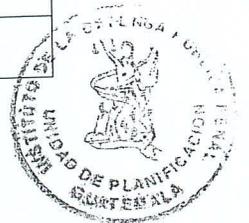
	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO		
	DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE EQUIPO DE CÓMPUTO NUEVO EN LA SEDE CENTRAL Y ANEXOS	DI-SST-006		
	CASO 2: Distribución y entrega de equipos de cómputo nuevos en Coordinaciones Departamentales del IDPP	Fecha:	07/11/2014	
		Versión:	1	
Página:		2 de 5		
Unidad Administrativa: Departamento de Informática <i>JDP</i>		Área responsable: Sección de Soporte Técnico		

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
9	Se traslada a la Sección de Almacén para retirar los equipos de cómputo nuevos y trasladarlos a la Sección de Soporte Técnico.	Técnico de Soporte	
10	Retira de la Sección de Almacén los equipos de cómputo nuevos para trasladarlos a la Sección de Soporte Técnico.	Técnico de Soporte	
11	Realiza la configuración de los equipos de cómputo nuevos. Nota: En el caso de computadoras la configuración incluye la instalación y configuración de: Antivirus, programa de Ofimática, Sistema de comunicación interna, acceso remoto y otras aplicaciones que sean necesarias para el buen funcionamiento del equipo.	Técnico de Soporte	
12	Informa, finalizada la configuración de los equipos, al Jefe de Soporte Técnico sobre los resultados de la actividad realizada.	Técnico de Soporte	
13	Traslada a la Secretaría del Departamento de Informática, usuario, ubicación y los números de serie e inventario de los equipos de cómputo nuevos, para que elabore la(s) Nota(s) de Entrega.	Técnico de Soporte	
14	Recibe información y elabora la(s) Nota(s) de Entrega de Equipo(s).	Secretaría de informática	Nota de Entrega de Equipo
15	Imprime y traslada la(s) Nota(s) de Entrega a Jefe de Soporte Técnico.	Secretaría de informática	
16	Recibe la(s) nota(s), solicita al Jefe del Departamento de Informática que elabore el nombramiento de los Técnicos de Soporte.	Jefe de Soporte Técnico	
17	Recibe, solicita la elaboración de los nombramientos a la Secretaría del Departamento de Informática.	Jefe del Departamento de Informática	
18	Recibe solicitud, elabora e imprime los nombramientos.	Secretaría de Informática	Nombramientos de Técnicos de Soporte



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE EQUIPO DE CÓMPUTO NUEVO EN LA SEDE CENTRAL Y ANEXOS	DI-SST-006	
	CASO 2: Distribución y entrega de equipos de cómputo nuevos en Coordinaciones Departamentales del IDPP	Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	3 de 5
Unidad Administrativa: Departamento de Informática		Área responsable: Sección de Soporte Técnico	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
19	Traslada el nombramiento a la Dirección Administrativa Financiera para revisión y aprobación. Notas: a) El Director Administrativo Financiero deberá revisar y aprobar el nombramiento. b) El Director Administrativo Financiero deberá trasladar el nombramiento a la Secretaría del Departamento de Informática.	Secretaría de Informática	
20	Recibe nombramiento, solicita a la Sección de Transporte el vehículo para transportar al Técnico de Soporte y los equipos de cómputo.	Secretaría de Informática	
21	Traslada el nombramiento al Jefe de Soporte Técnico	Secretaría de Informática	
22	Recibe nombramiento, coordina el transporte para trasladar al Técnico de Soporte y los equipos de cómputo.	Jefe de Soporte Técnico	
23	Traslada el nombramiento al Técnico de Soporte.	Jefe de Soporte Técnico	
24	Recibe, se traslada a la Sección de Tesorería para solicitar formularios de Anticipo, Constancia y Liquidación de viáticos.	Técnico de Soporte	
25	Solicita en la Sección de Tesorería los formularios de Anticipo, Constancia y Liquidación.	Técnico de Soporte	
26	Completa los formularios con la información requerida.	Técnico de Soporte	Formularios de Anticipo, Constancia y Liquidación.
27	Entrega el formulario de Anticipo y el nombramiento en la Sección de Tesorería, para que le entreguen el anticipo de los viáticos.	Técnico de Soporte	
28	Recibe el anticipo de los viáticos.	Técnico de Soporte	



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE EQUIPO DE CÓMPUTO NUEVO EN LA SEDE CENTRAL Y ANEXOS CASO 2: Distribución y entrega de equipos de cómputo nuevos en Coordinaciones Departamentales del IDPP	DI-SST-006	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	4 de 5
Unidad Administrativa: Departamento de Informática <i>JDFX</i>		Área responsable: Sección de Soporte Técnico	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
29	Se traslada al lugar donde se realizará la entrega e instalación de los equipos de cómputo.	Técnico de Soporte	
30	Realiza la entrega e instalación de los equipos de cómputo nuevos.	Técnico de Soporte	
31	Establece si la entrega es por sustitución del equipo. 31.1 <u>Si</u> . Verifica el usuario y la identificación asignada al equipo de cómputo. Sigue la Actividad 32. 31.2 <u>No</u> . Se comunica con la Sección de Redes y Telecomunicaciones y solicita la siguiente información: Usuario, contraseña e identificación a asignar al equipo. Sigue el Paso 40.	Técnico de Soporte	
32	Anota los siguientes datos del equipo de cómputo: Número de serie y de inventario.	Técnico de Soporte	
33	Traslada información a Secretaría del Departamento de Informática para que elabore la Nota de Retiro de Equipo.	Técnico de Soporte	
34	Recibe información y elabora la Nota de Retiro del Equipo.	Secretaría del Departamento de Informática	Nota de Retiro del Equipo
35	Envía la Nota de Retiro de Equipo al Técnico de Soporte a través del sistema de comunicación interna.	Secretaría del Departamento de Informática	
36	Recibe, realiza una copia de la Nota de Retiro de Equipo y la traslada al usuario.	Técnico de Soporte	
37	Recibe, firma, sella y traslada al Técnico de Soporte.	Usuario	
38	Recibe, embala el equipo que será reemplazado para trasladarlo a la Sección de Soporte Técnico en la Sede Central del IDPP.	Técnico de Soporte	
39	Realiza las configuraciones necesarias para que el equipo de cómputo nuevo funcione correctamente. Nota: En el caso de las computadoras, realiza las siguientes configuraciones: Incorpora el equipo a la red de datos del IDPP, configura el Sistema de comunicación interna, impresoras y otros equipos.	Técnico de Soporte	

Lic. Oscar F. Raimundo Morales
 Jefe del Departamento de Informática
 Instituto de la Defensa Pública Penal

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE EQUIPO DE CÓMPUTO NUEVO EN LA SEDE CENTRAL Y ANEXOS CASO 2: Distribución y entrega de equipos de cómputo nuevos en Coordinaciones Departamentales del IDPP	DI-SST-006	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	5 de 5

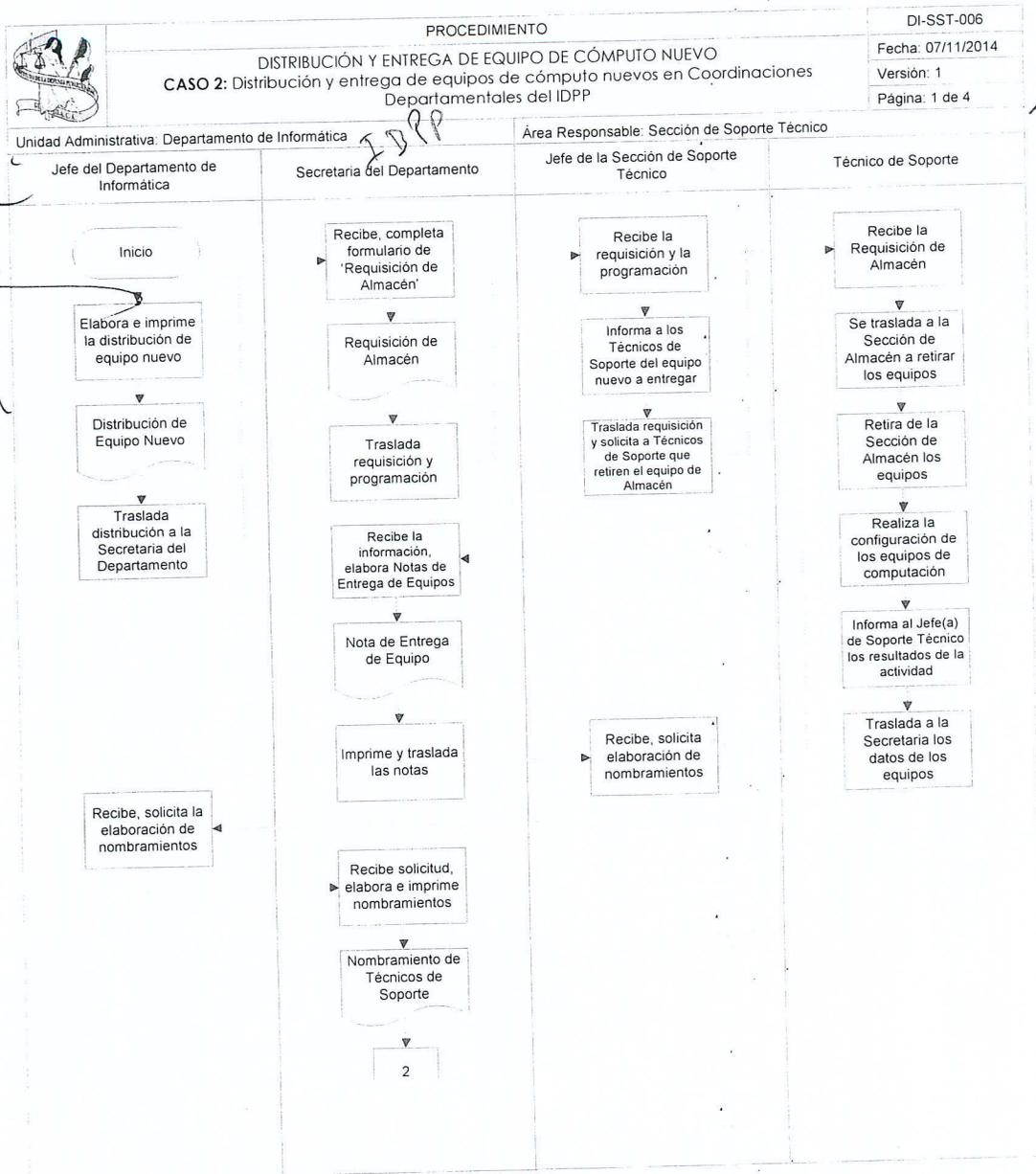
Unidad Administrativa: Departamento de Informática <i>IDPP</i>	Área responsable: Sección de Soporte Técnico
--	--

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
40	Entrega al usuario, una vez finalizada la instalación, la Nota de Entrega de Equipo para que la firme y selle de recibido.	Técnico de Soporte	
41	Recibe, firma, sella y traslada al Técnico de Soporte.	Usuario	
42	Recibe, realiza una copia de la Nota de Entrega de Equipo y se la entrega al usuario.	Técnico de Soporte	
43	Informa al Jefe del Departamento de Informática el resultado de la actividad asignada.	Técnico de Soporte	
44	Accede a la herramienta de control interno e ingresa los datos solicitados. Nota: Se exceptúan de usar está aplicación, aquellas Sedes que no puedan acceder por la red.	Técnico de Soporte	
45	Entrega las notas de entrega y retiro de equipo al Jefe de Soporte Técnico.	Técnico de Soporte	
46	Recibe las Notas de Entrega y Retiro de Equipo y realiza dos copias.	Jefe de Soporte Técnico	
47	Distribuye las Notas de Entrega y Retiro de Equipo de la siguiente forma: 47.1 Original a la oficina de Inventarios. 47.2 Una copia a la Jefatura de Informática 47.3 Una copia para archivo de la Sección de Soporte Técnico. Nota: La Oficina de Inventarios deberá sellar, firmar y consignar el nombre de la persona que recibe la nota.	Técnico de soporte	
Fin del Procedimiento			

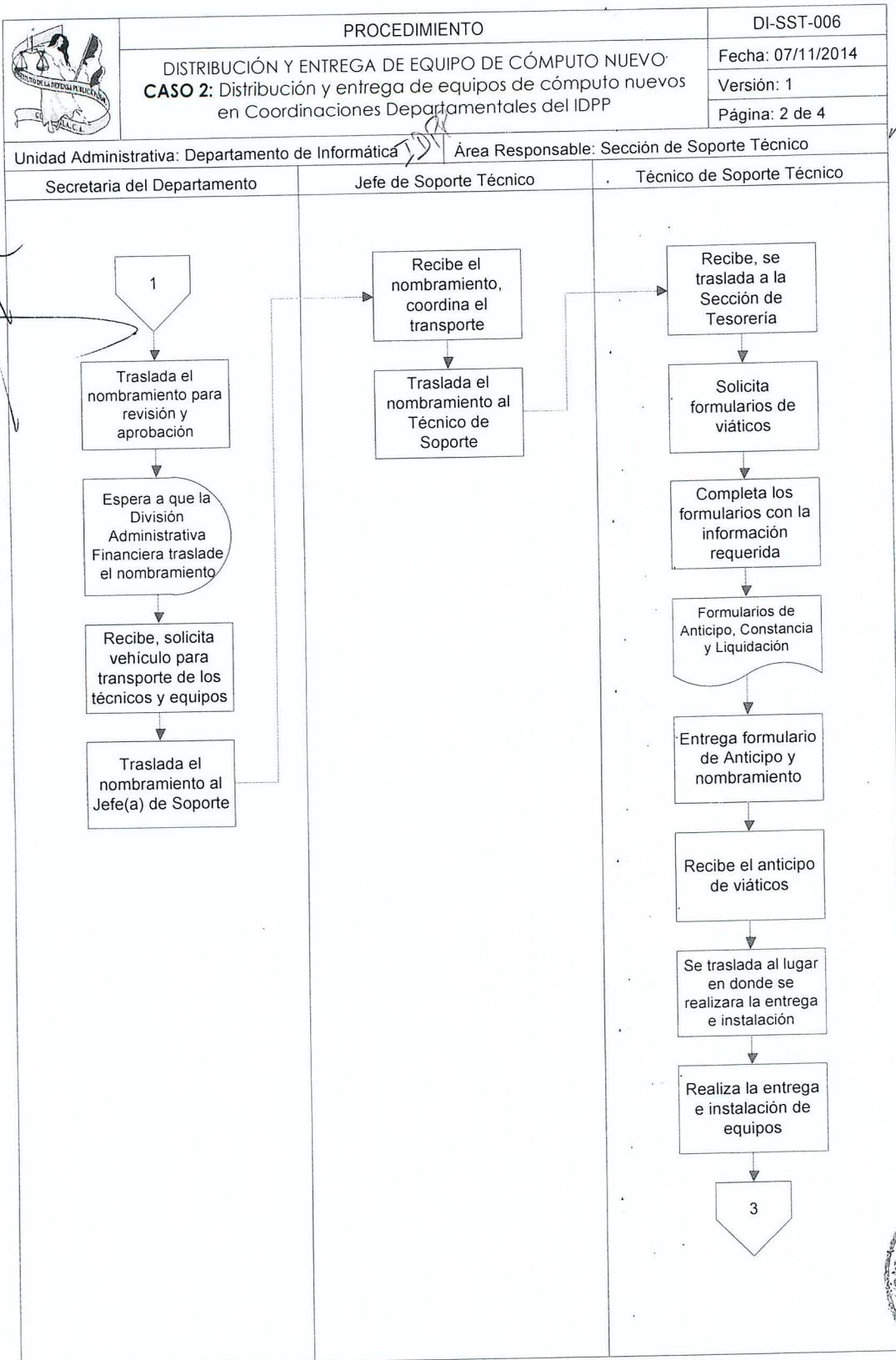


USCAR F. RAMUNDO IVORRALES
 Jefe del Departamento de Informática a.i.
 Instituto de la Defensa Pública Penal

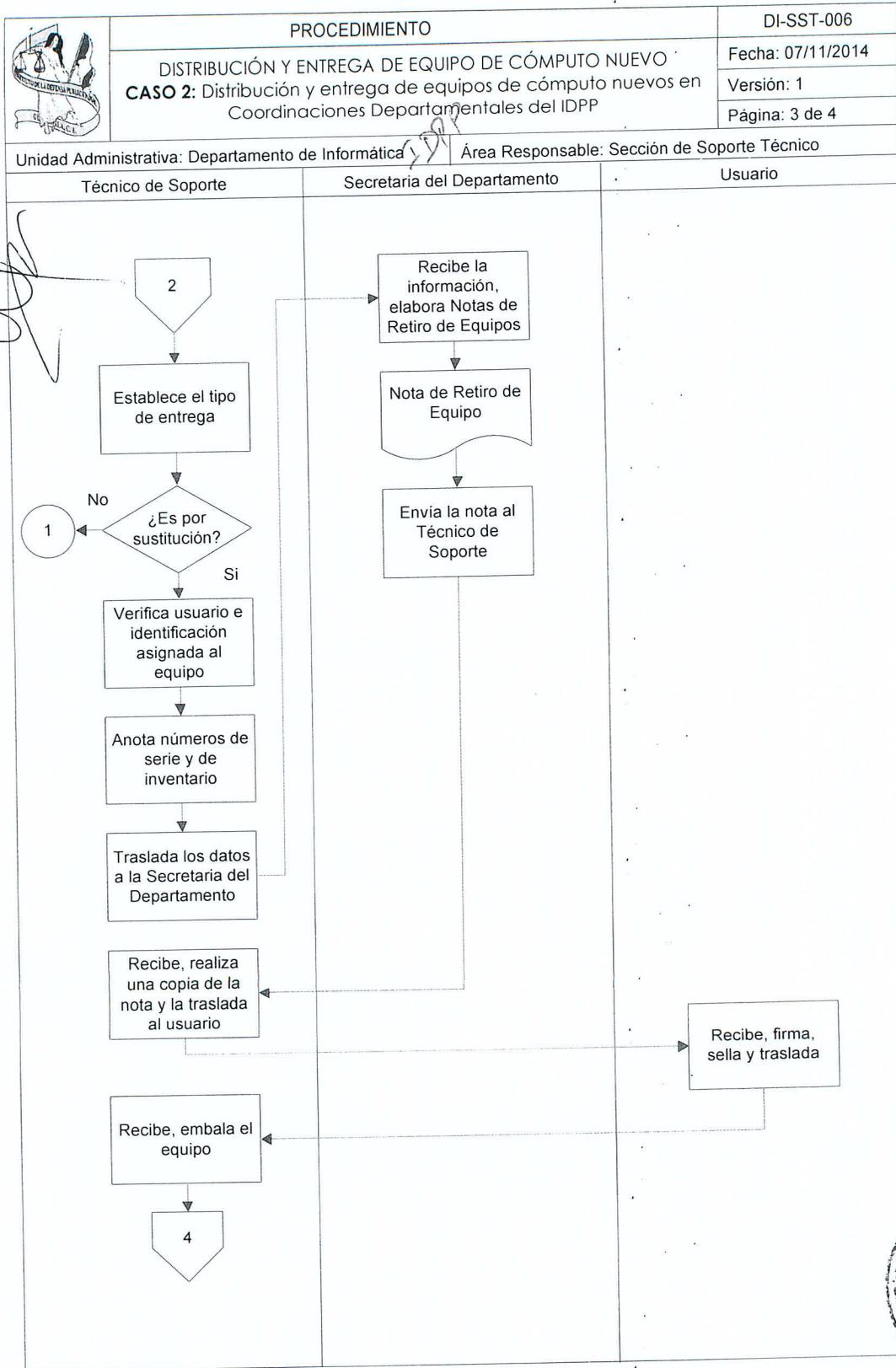
DIAGRAMA DE FLUJO



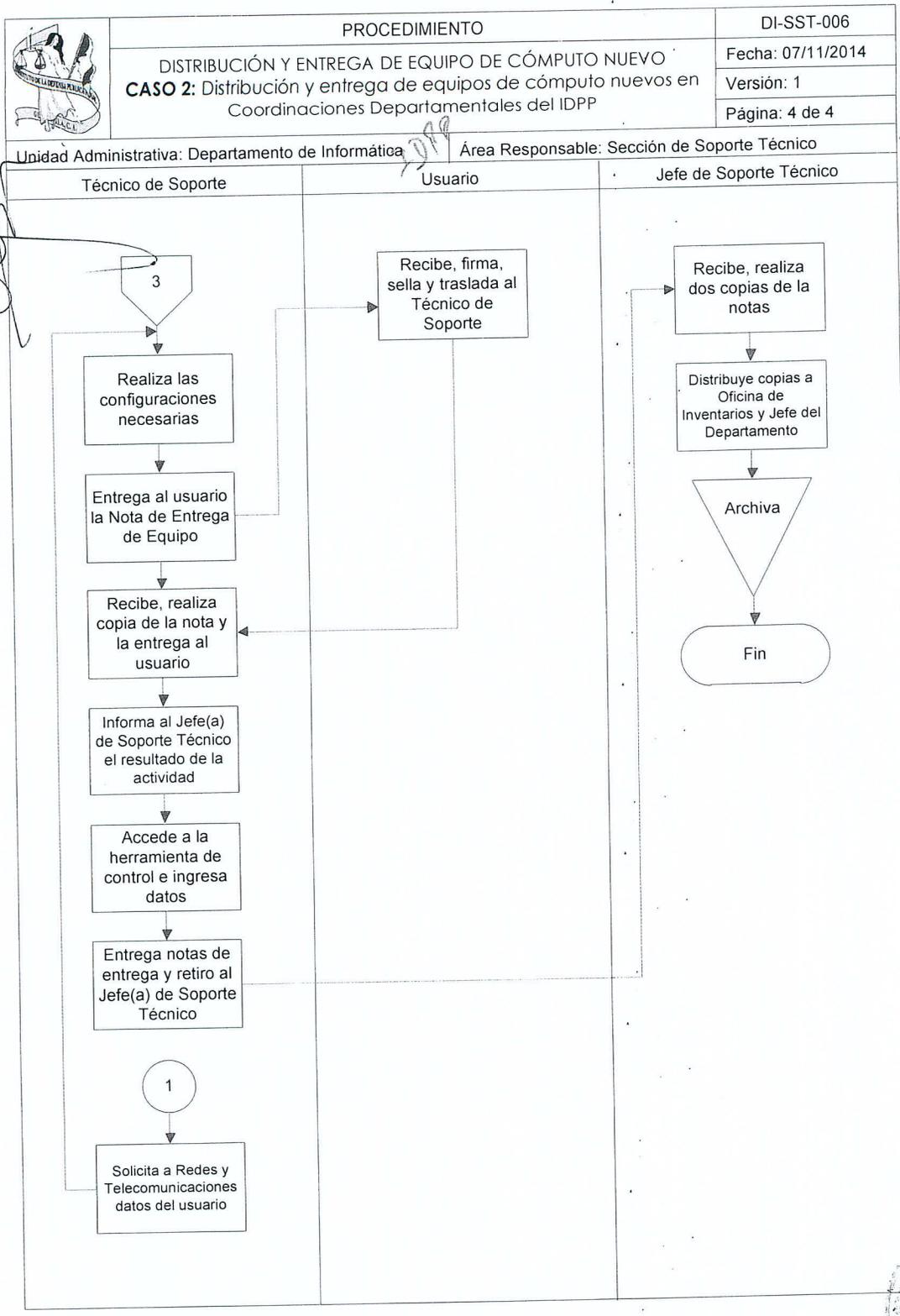
Oscar F. Raimundo Morales
 Jefe del Departamento de Informática
 Área de Soporte de la Defensa Pública Penal



Dr. Oscar F. Ramundo Morales
 Jefe del Departamento de Informática a.i.
 Instituto de la Defensa Pública Penal



Oscar F. Raimundo Morales
 Jefe del Departamento de Informática a.i.
 Coordinador de la Defensa Pública Penal

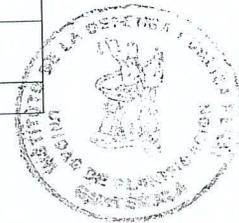


3.7 RECLAMO DE GARANTÍAS (REPARACIONES EXTERNAS DE EQUIPOS DE CÓMPUTO)

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

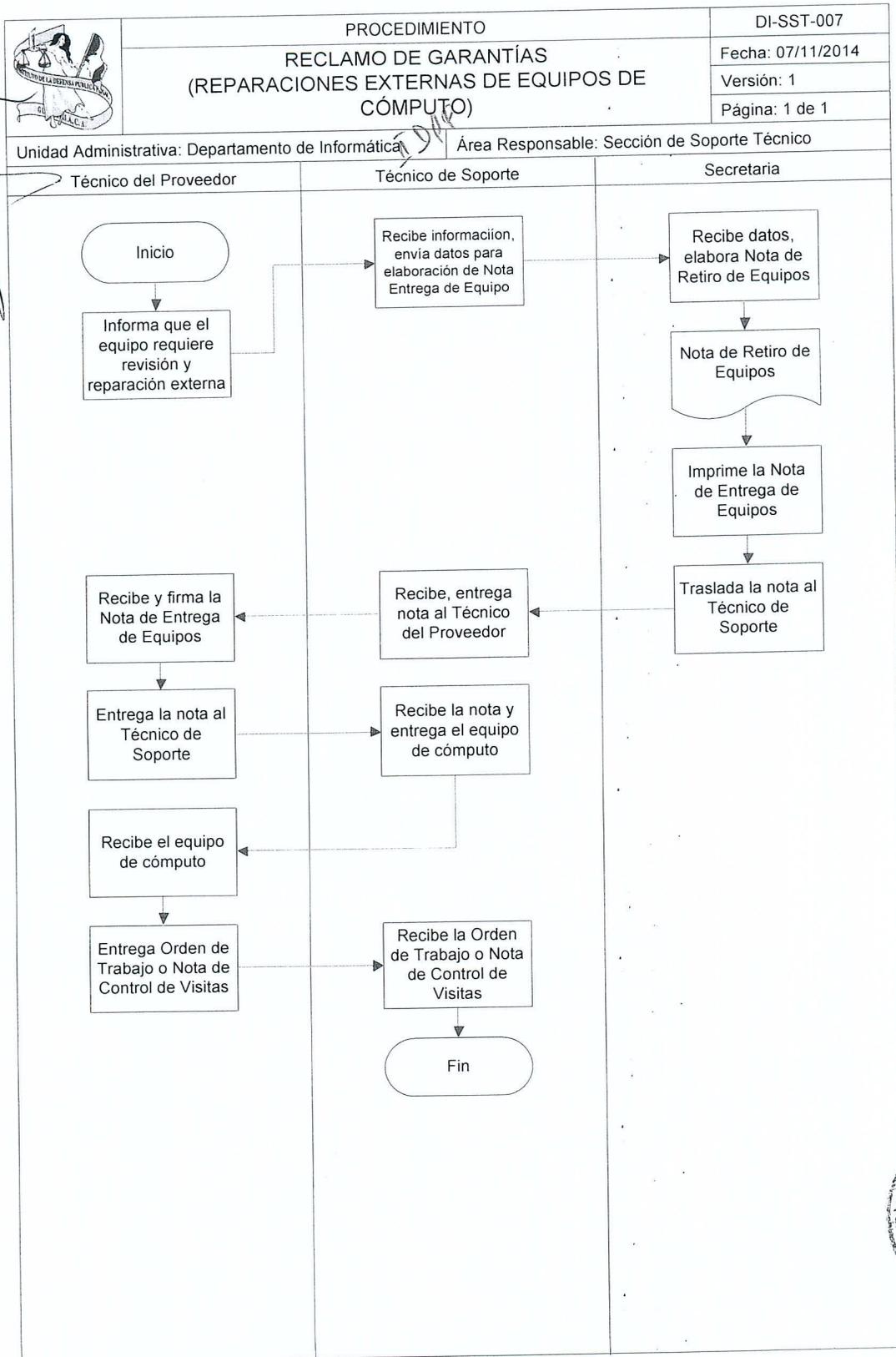
	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	RECLAMO DE GARANTÍAS (REPARACIONES EXTERNAS DE EQUIPOS DE CÓMPUTO)	DI-SST-007	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	1 de 1
Unidad Administrativa: Departamento de Informática <i>IGP</i>		Área responsable: Sección de Soporte Técnico	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
1	Informa al Técnico de Soporte que el equipo requiere revisión y reparación fuera de la institución.	Técnico del proveedor	
2	Recibe la información, envía datos a la Secretaría del Departamento de Informática para que realice la Nota de Entrega de Equipos de Cómputo	Técnico de Soporte	
3	Recibe la información, elabora la Nota para Retiro de Equipos.	Secretaría del Departamento de Informática	Nota para Retiro de Equipos
4	Imprime la Nota para Retiro de Equipos.	Secretaría del Departamento de Informática	
5	Entrega la nota al Técnico de Soporte.	Secretaría del Departamento de Informática	
6	Recibe y entrega la nota al Técnico del Proveedor y le solicita que firme de recibido.	Técnico de Soporte	
7	Recibe la nota y firma de recibido.	Técnico del proveedor	
8	Entrega la nota al Técnico de Soporte.	Técnico del proveedor	
9	Recibe la nota y entrega el equipo al Técnico del Proveedor.	Técnico de Soporte	
10	Recibe el equipo.	Técnico del proveedor	
11	Entrega la 'Orden de Trabajo' o 'Nota de control de visitas del Proveedor' con la información del equipo a retirar.	Técnico del proveedor	
12	Recibe la 'Orden de Trabajo' o 'Nota de control de visitas del Proveedor'.	Técnico de Soporte	
Fin del Procedimiento			



Ing. Oscar F. Raimundo Morales
 Jefe del Departamento de Informática a.i.
 Instituto de la Defensa Pública Penal

DIAGRAMA DE FLUJO



Osor F. Ramundo Morales
 Jefe del Departamento de Informática
 Instituto de la Defensa Pública Penal

3.8 BAJA DE EQUIPOS DE CÓMPUTO (SEDE CENTRAL Y ANEXOS EN LA CIUDAD CAPITAL)

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO	
	BAJA DE EQUIPOS DE CÓMPUTO (SEDE CENTRAL Y ANEXOS EN LA CIUDAD CAPITAL)		DI-SST-008	
			Fecha:	07/11/2014
			Versión:	1
		Página:	1 de 2	
Unidad Administrativa: Departamento de Informática		Área responsable: Sección de Soporte Técnico		

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
1	Elabora un Dictamen Técnico que contiene los datos del equipo de cómputo, diagnóstico, falla detectada y características específicas.	Técnico de Soporte	Dictamen técnico
2	Traslada el Dictamen Técnico para revisión y firma de visto bueno al Jefe de Soporte Técnico	Técnico de Soporte	
3	Recibe el informe, revisa y establece si está correcto. 3.1 <u>Si</u> . Firma de visto bueno y sella el dictamen. Sigue la Actividad 07. 3.2 <u>No</u> . Traslada el dictamen al Técnico de Soporte para que realice las correcciones correspondientes. Sigue la Actividad 04.	Jefe de Soporte Técnico	
4	Recibe, realiza las correcciones en el dictamen.	Técnico de Soporte	
5	Imprime el dictamen.	Técnico de Soporte	
6	Traslada el dictamen al Jefe de Soporte Técnico. Regresa a la Actividad 03.	Técnico de Soporte	
7	Elabora e imprime un oficio para solicitar se dé de baja al equipo de cómputo.	Jefe de Soporte Técnico	Oficio para solicitar se dé de baja a un equipo de cómputo
8	Traslada el oficio a la Jefatura de Informática para revisión y firma de visto bueno.	Jefe de Soporte Técnico	
9	Recibe, revisa, firma de visto bueno y traslada.	Jefe del Departamento de Informática	
10	Recibe y realiza una fotocopia del oficio y del dictamen.	Jefe de Soporte Técnico	



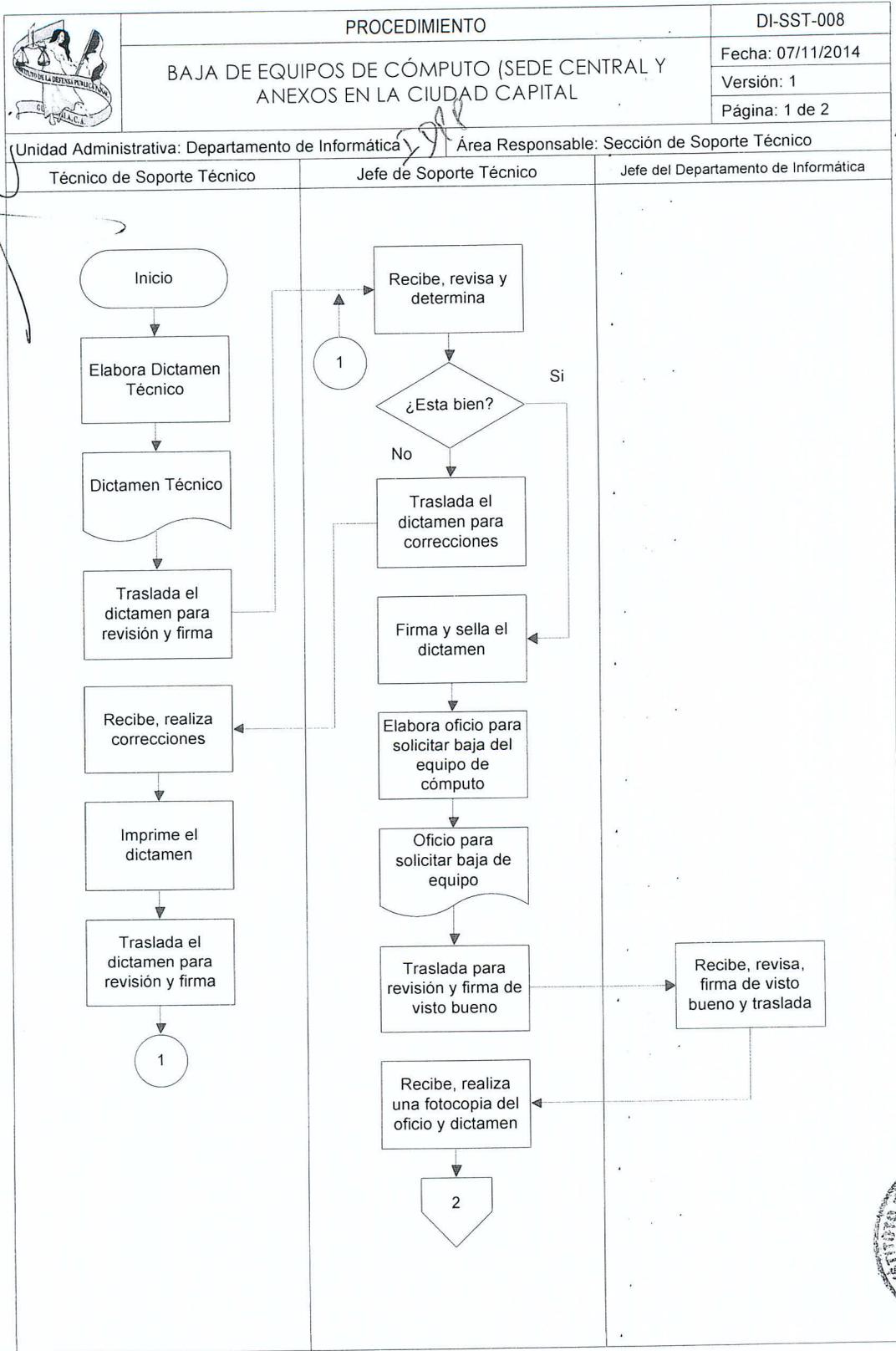
Ing. Oscar F. Raimundo Morales
 Jefe del Departamento de Informática a.a.
 Instituto de la Defensa Pública Penal

	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO	
	BAJA DE EQUIPOS DE CÓMPUTO (SEDE CENTRAL Y ANEXOS EN LA CIUDAD CAPITAL)		DI-SST-008	
			Fecha:	07/11/2014
			Versión:	1
		Página:	2 de 2	
Unidad Administrativa: Departamento de Informática <i>SRR</i>		Área responsable: Sección de Soporte Técnico		
No.	Actividad	Responsable	Documento Clave	
11	Traslada el equipo de cómputo, oficio y dictamen a la Oficina de Inventarios. Nota: En la Oficina de Inventarios un Asistente deberá recibir, revisar el equipo y entregar la copia del oficio sellado, fechado y firmado.	Jefe de Soporte Técnico		
12	Archiva las copias de los documentos.	Jefe de Soporte Técnico		
Fin del Procedimiento				

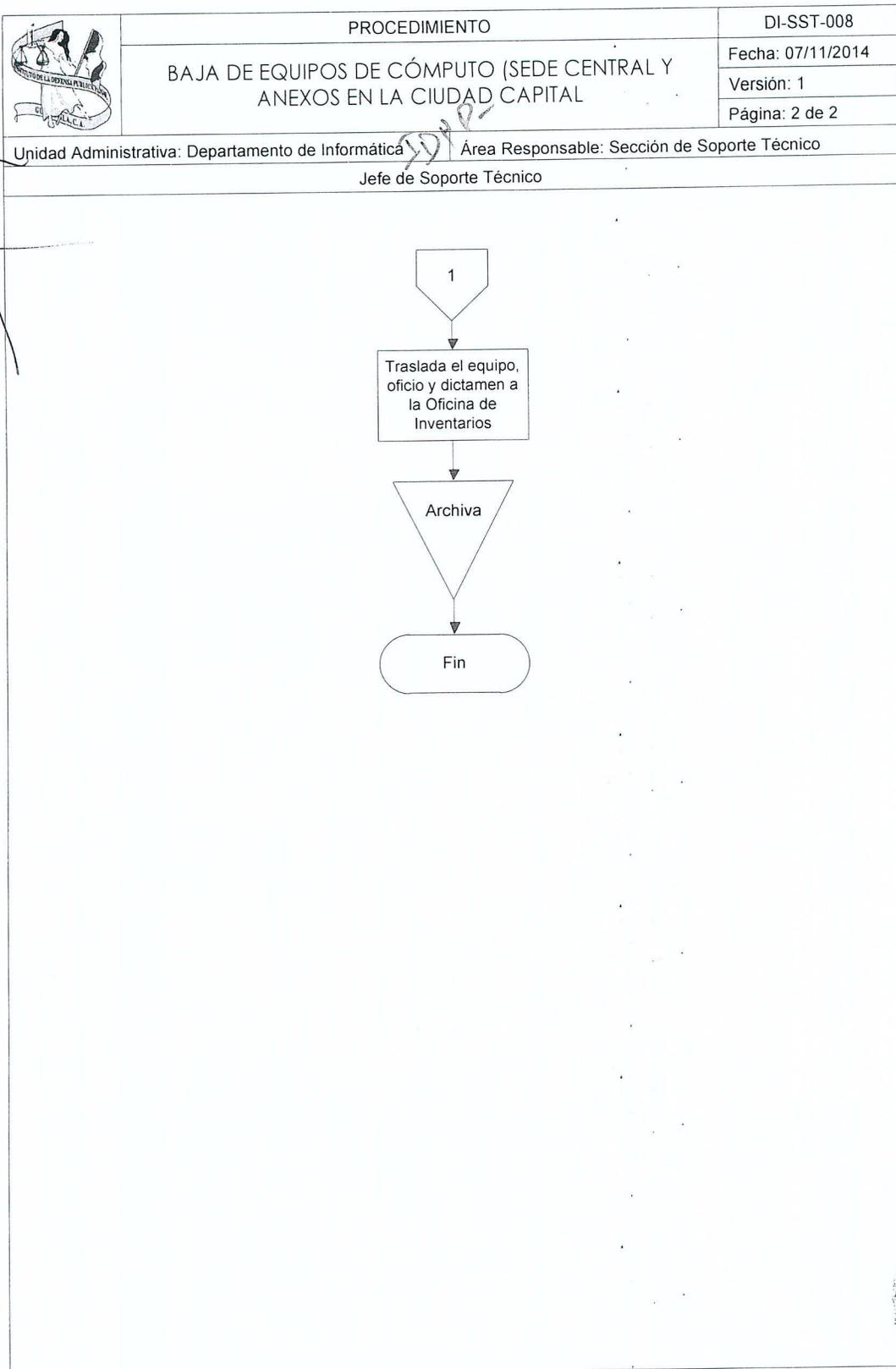


Ing. Oscar F. Raimundo Morales
 Jefe del Departamento de Informática A.U.
 Instituto de la Defensa Pública Penal

DIAGRAMA DE FLUJO



Dr. César F. Raimundo Morales
Jefe del Departamento de Informática a.i.
Instituto de la Defensa Pública Penal



4. ALCANCE

A nivel interno, los procedimientos que se presentan en este manual son aplicables a la Sección de Soporte Técnico del Departamento de Informática de la División Administrativa Financiera del Instituto de la Defensa Pública Penal.

5. POLÍTICAS Y NORMAS DE APLICACIÓN

- a) La Sección de Soporte Técnico es responsable de atender las solicitudes de los usuarios relacionadas con la instalación, configuración, reparación y mantenimiento de equipos de cómputo (computadoras, impresoras, proyectores, escáneres, etc.).
- b) Es responsabilidad de la Sección de Soporte Técnico atender las solicitudes de los usuarios relacionadas con la instalación, configuración, reparación y mantenimiento de Fotocopiadoras y Faxes del IDPP (esto último lo revisa redes y telecomunicaciones)
- c) La Sección de Soporte Técnico es responsable de atender las solicitudes de de los usuarios relacionadas con el soporte de programas:
 - Sistemas Operativos (Windows)
 - Programas de Ofimática (Microsoft Office: Word, Excel, PowerPoint)
 - Sistema de comunicación interna
 - Antivirus
 - Sistemas desarrollados y otros.
- d) La Sección de Soporte Técnico del Departamento de Informática es responsable de realizar los trámites correspondientes para que se haga efectiva la garantía (cuando esté vigente) de los equipos de cómputo del IDPP.
- e) Los equipos de cómputo serán revisados y reparados en las oficinas centrales del IDPP, en la Sección del Soporte Técnico del Departamento de Informática, por los proveedores, en virtud de que las garantías no cubren este servicio para las Coordinaciones en el interior de la República.
- f) Las solicitudes de asistencia informática para la instalación de equipo de cómputo para presentaciones, o para el uso de herramientas informáticas deberán realizarse por escrito y llevar el visto bueno de la Dirección, Coordinación o Jefatura solicitante.
- g) El Usuario que solicite asistencia informática para la instalación de equipo de cómputo para presentaciones, deberá de coordinar con la Sección de Transporte, el vehículo necesario para trasladar el equipo y al Técnico de Soporte (En caso de ser necesario).
- h) El Jefe de Soporte Técnico es responsable de coordinar con la Sección de Seguridad para que un agente de seguridad escolte a los Técnicos de Soporte que transportaran e instalaran equipos de cómputo para presentaciones a los Anexos del IDPP.



JH
Oscar F. Raimundo Morales
Departamento de Informática a.i.
Instituto de la Defensa Pública Penal

- i) El Jefe de Soporte Técnico, es responsable de elaborar la planificación del servicio de mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo del IDPP.
- j) El Jefe del Departamento de Informática y el Jefe de Soporte Técnico, son responsables de efectuar el cálculo de la cantidad de material de limpieza que será necesaria adquirir para realizar el servicio de mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo del IDPP.

6. RESPONSABLES

- Director General
- Director de la División Administrativa Financiera
- Jefe del Departamento de Informática
- Jefatura de la Sección de Análisis de Desarrollo y Sistemas
- Jefatura de la Sección de Redes y Telecomunicaciones
- Jefe de Soporte Técnico

7. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

- Dirección General
- Dirección Administrativa Financiera
- Departamento de Informática
- Sección de Análisis y Desarrollo de Sistemas
- Sección de Redes y Telecomunicaciones
- Sección de Soporte Técnico

