



ACUERDO DEL CONSEJO DEL INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL

Nº 001028

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

ACUERDO NÚMERO 02-2015.

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 38-2015, de fecha veintiséis de junio de dos mil quince, por el que emite el **“MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE REDES Y TELECOMUNICACIONES, 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 las correcciones hechas por este Órgano Colegiado, el acuerdo número 38-2015, y el documento denominado **“MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE REDES Y TELECOMUNICACIONES, 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 PUBLICA PENAL

Nº 001029

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

ACUERDO No. 38-2015 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 REDES Y TELECOMUNICACIONES, 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 a su autorización a efecto de ponerlo en funciones.



ACUERDO DEL CONSEJO DEL INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENAL

Nº 001030

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 REDES Y TELECOMUNICACIONES, 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.

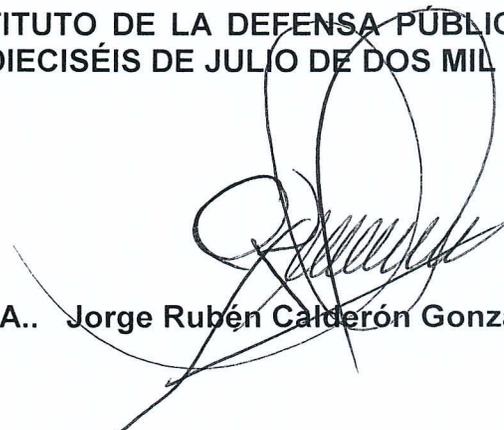
Guatemala, 26 de junio de 2015.

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 DIECISÉIS 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 001031

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


M. A. Delia Marina Dávila Salazar. M. A.  Otto Haroldo Ramírez Vásquez


M. A. Remberto Leonel Ruiz Barrientos. Lic.  Julián Arturo Schaad Girón.

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



Nº 2438

ACUERDO No. 38-2015

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 REDES Y TELECOMUNICACIONES, 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 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 PUBLICA PENAL
DIRECCIÓN GENERAL
LIBRO DE ACUERDOS**



Nº 2439

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 REDES Y TELECOMUNICACIONES, 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



IDPP

INSTITUTO DE LA DEFENSA
PÚBLICA PENAL

DIVISIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

**DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA
SECCIÓN DE REDES Y TELECOMUNICACIONES**

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Guatemala, noviembre de 2014

ÍNDICE

	Página
1. PRESENTACIÓN	2
2. OBJETIVOS	2
2.1 GENERAL	2
2.2 ESPECÍFICOS	3
3. PROCEDIMIENTOS	3
3.1 Solicitud del Servicio de Internet	3
3.2 Solicitud del Servicio de Correo Electrónico Institucional	6
3.3 Instalación del Programa de Antivirus en Equipos Nuevos	11
3.4 Monitoreo de Enlaces de Datos	15
3.5 Solicitud de Cambios en la Configuración de la Planta Telefónica	18
3.6 Reparación de fallas en la Planta Telefónica.	21
3.7 Solicitud de Instalación de Cableado Estructurado de Red	26
• Caso 1: La nueva instalación se realizará en un Anexo o Sede del IDPP ubicado en el Departamento de Guatemala.	26
• Caso 2: La nueva instalación se realizará en una Sede Departamental del IDPP.	31
• Caso 3: La instalación por cambio de ubicación de equipo de cómputo se realizará en un Anexo o Sede del IDPP ubicado en el Departamento de Guatemala.	39
• Caso 4: La instalación por cambio de ubicación de equipo de cómputo se realizará en una Coordinación Departamental o Municipal.	44
3.8 Elaboración de Copias de Respaldo (Backup)	52
3.9 Baja de equipos	54
3.10 Mantenimiento Preventivo de Relojes Biométricos	58
3.11 Reparación de fallas en los Relojes Biométricos	66
4. ALCANCE	72
5. POLÍTICAS Y NORMAS DE APLICACIÓN	72
6. RESPONSABLES	72
7. LISTA DE DISTRIBUCIÓN	72



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

1. PRESENTACIÓN

La elaboración del presente manual de normas y procedimientos de la Sección de Redes y Telecomunicaciones 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 que 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 Redes y Telecomunicaciones del Departamento de Informática.

2.2 ESPECÍFICOS

- Establecer los Pasos, Actividades, Responsables y Documentos Clave de los procedimientos que se realizan dentro de la Sección de Redes y Telecomunicaciones.
- 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 DEL SERVICIO DE INTERNET

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SERVICIO DE INTERNET	CÓDIGO DI-SRT-001	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	1 de 2
Unidad Administrativa: Departamento de Informática 1700		Área responsable: Sección de Redes y Telecomunicaciones	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
1	Envía oficio al Departamento de Informática en donde expone la necesidad de contar con el servicio de Internet.	Usuario	Oficio para solicitar servicio de Internet
2	Recibe la información y la traslada al Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones para que se revise si cuenta con punto de red, cantidad de material a requerir y personal.	Jefe del Departamento de Informática	
3	Recibe información, verifica la disponibilidad del personal a su cargo y asigna la tarea.	Jefe de la Sección	
4	Recibe la información y accede a la aplicación denominada "Mesa de Ayuda", en la cual crea un registro "Ticket", para dejar constancia de la solicitud que le están realizando.	Jefe, Técnico o Auxiliar de Redes	Ticket del Mesa de Ayuda ✓
5	Se comunica con el usuario y le solicita la siguientes datos: a) Nombre completo del Usuario. b) Puesto y ubicación física. c) Nombre de usuario en el Dominio de red.	Jefe, Técnico o Auxiliar de Redes	
6	Verifica si el equipo cuenta con un punto de red para tener acceso a Internet. 6.1 <u>Si</u> . Sigue la Actividad 07. 6.2 <u>No</u> . Debe realizar el procedimiento de "Solicitud de Instalación de Cableado Estructurado" (DI-SRT-06). Realizado el procedimiento. Continúa la Actividad 07.	Jefe, Técnico o Auxiliar de Redes	
7	Realiza configuración de privilegios de servicio de Internet e informa al usuario para que realice pruebas para determinar el funcionamiento del servicio.	Jefe de la Sección	



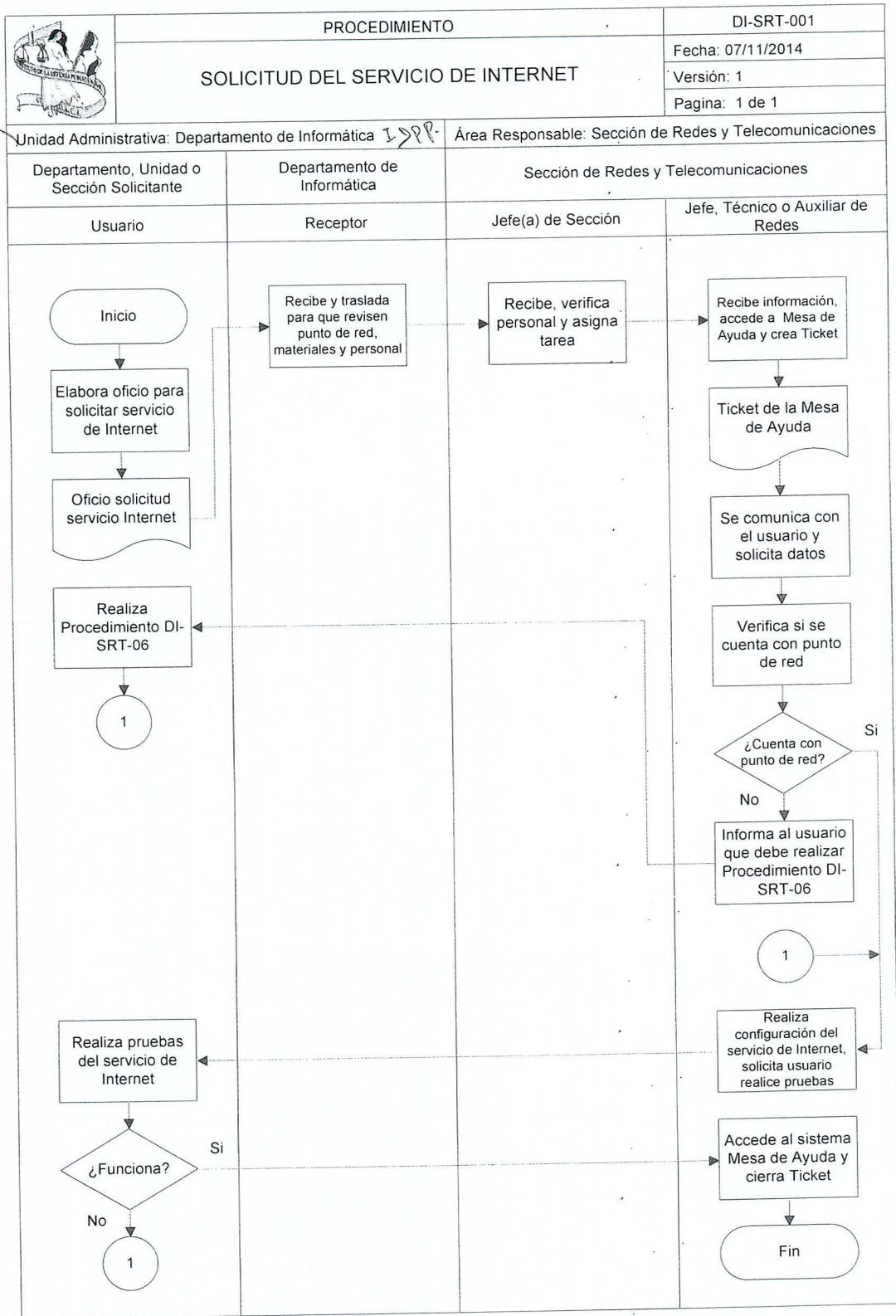


SOLICITUD DE SERVICIO DE INTERNET	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO	
			DI-SRT-001	
			Fecha:	07/11/2014
			Versión:	1
		Página:	1 de 2	
Unidad Administrativa:			Área responsable:	
Departamento de Informática <i>IDD</i>			Sección de Redes y Telecomunicaciones	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
8	Realiza pruebas para determinar el funcionamiento del servicio y establece: 8.1 <u>Funciona</u> . Informa <u>a</u> vía telefónica, Sistema de Comunicación Interna o en persona a la Sección de Redes y Telecomunicaciones que está conforme con el funcionamiento del servicio. Sigue Paso 09. 8.2 <u>No funciona</u> . Informa vía telefónica, Sistema de Comunicación Interna o en persona a la Sección de Redes y Telecomunicaciones. Regresa la Actividad 07.	Usuario	
9	Ingres a la aplicación "Mesa de Ayuda" y realiza el cierre del "Ticket".	Jefe, Técnico o Auxiliar de Redes	
Fin del procedimiento			



DIAGRAMA DE FLUJO



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



3.2 SOLICITUD DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	SOLICITUD DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	DI-SRT-002	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	1 de 3
Unidad Administrativa:		Área responsable:	
Departamento de Informática <i>I 219</i>		Sección de Redes y Telecomunicaciones	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
1	Elabora oficio dirigido al Jefe del Departamento de Informática firmado por el Coordinador para solicitar el servicio de correo electrónico institucional.	Usuario	Oficio para solicitar correo electrónico institucional
2	Recibe, sella y firma el oficio y lo traslada al Jefe del Departamento de Informática.	Secretaria Departamento de Informática	
3	Recibe el oficio, se comunica con el Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones para que determine la disponibilidad de Licencias de Uso de Correo Electrónico.	Jefe del Departamento de Informática	
4	Establece la disponibilidad de Licencias de Uso de Correo Electrónico e informa a la Jefatura.	Jefe de la Sección	
5	Anota en el oficio el número de Licencias de Uso de Correo Electrónico y determina: 5.1 <u>Existe disponibilidad</u> . Sigue la Actividad 06. 5.2 <u>No existe disponibilidad</u> . Notifica por escrito al usuario solicitante. Fin del procedimiento.	Jefe de la Sección	
6	Solicita autorización a la Director de la División Administrativa Financiera para crear la cuenta de correo electrónico.	Jefe del Departamento de Informática	Oficio para solicitar autorización
7	Recibe solicitud de autorización de creación de cuenta de correo electrónico, analiza la situación y decide: 7.1 <u>Autoriza</u> . Sigue la Actividad 08. 7.2 <u>Deniega</u> . Informa el motivo. Fin del Procedimiento.	Director de la División Administrativa Financiera	
8	Razona el oficio para autorizar la creación de la cuenta de correo electrónico y lo traslada a la Jefe del Departamento de Informática.	Director de la División Administrativa Financiera	



Unidad de Planeación y Desarrollo del Departamento de Informática a.i.
 Instituto de la Defensa Pública Penal

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	SOLICITUD DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	DI-SRT-002	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	2 de 3
Unidad Administrativa:		Área responsable:	
Departamento de Informática <i>5928</i>		Sección de Redes y Telecomunicaciones	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
9	Recibe autorización y ordena la creación de la cuenta de correo electrónico a la Sección de Redes y Telecomunicaciones.	Jefe del Departamento de Informática	
10	Recibe autorización e ingresa a una aplicación denominada "Mesa de Ayuda", en la cual crea un registro "Ticket", para dejar constancia de la solicitud que le están realizando.	Jefe, Técnico o Auxiliar en Redes	
11	Crea la cuenta de correo electrónico de acuerdo a las políticas establecidas, para lo cual realiza las siguientes acciones: Asigna un nombre a la cuenta de correo electrónico y establece la capacidad de espacio disponible.	Jefe, Técnico o Auxiliar en Redes.	
12	Realiza pruebas para verificar que la cuenta haya sido creada correctamente.	Jefe, Técnico o Auxiliar en Redes	
13	Se comunica con el usuario y le proporciona la información de la cuenta de correo electrónico: 13.1 Procedimiento para ingresar al correo electrónico institucional. 13.2 Nombre de la cuenta. 13.3 Clave de acceso "By default" (Por defecto). La clave que se coloca por defecto es: 123456.	Jefe, Técnico o Auxiliar en Redes	
14	Recibe la información y procede a realizar pruebas para establecer si el correo electrónico funciona correctamente y establece: 14.1 <u>Funciona</u> . Sigue la Actividad 15. 14.2 <u>No funciona</u> . Se comunica con la Sección de Redes y Telecomunicaciones. Regresa a la Actividad 11.	Usuario	



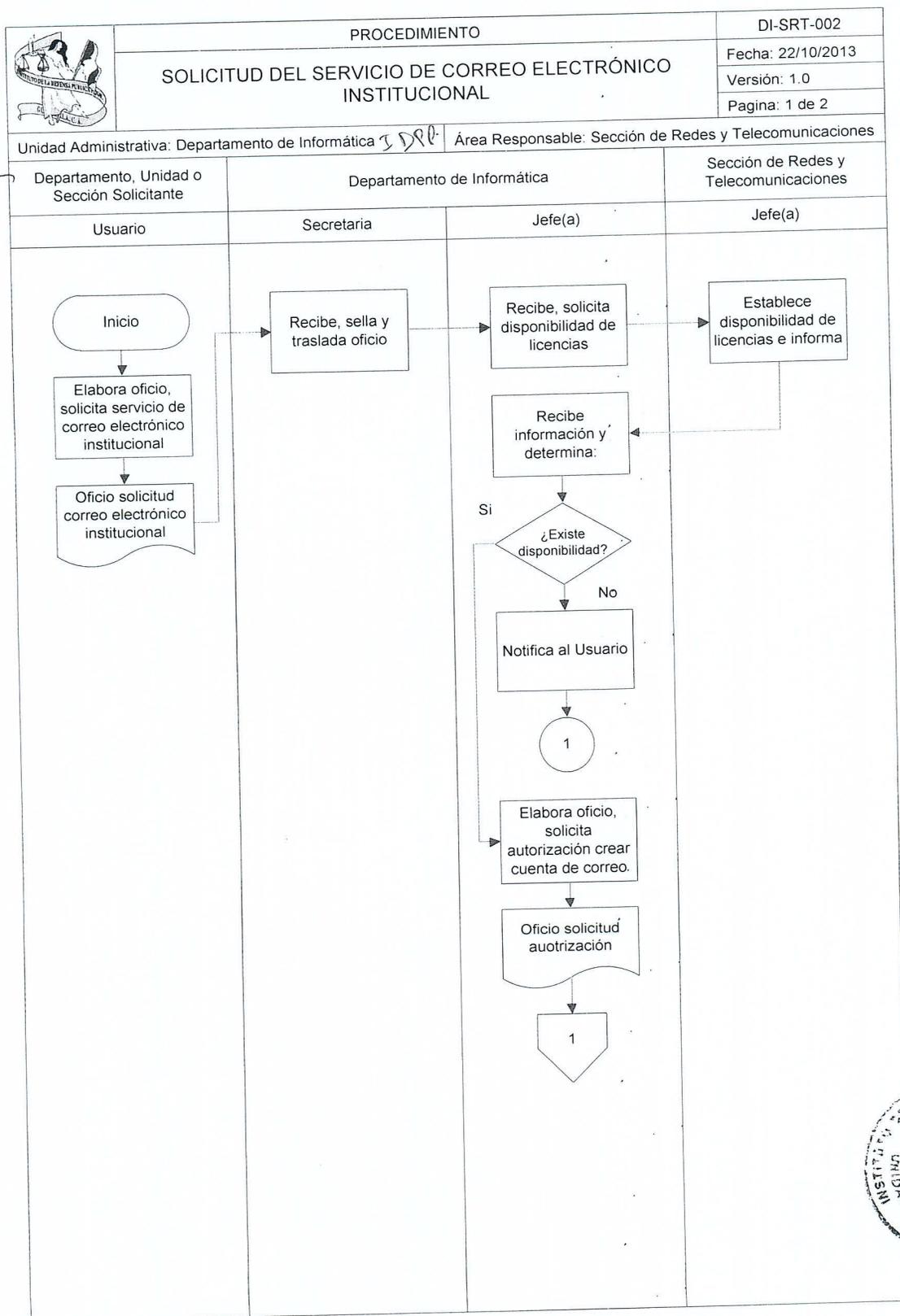
	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	SOLICITUD DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	DI-SRT-002	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
	Página:	3 de 3	

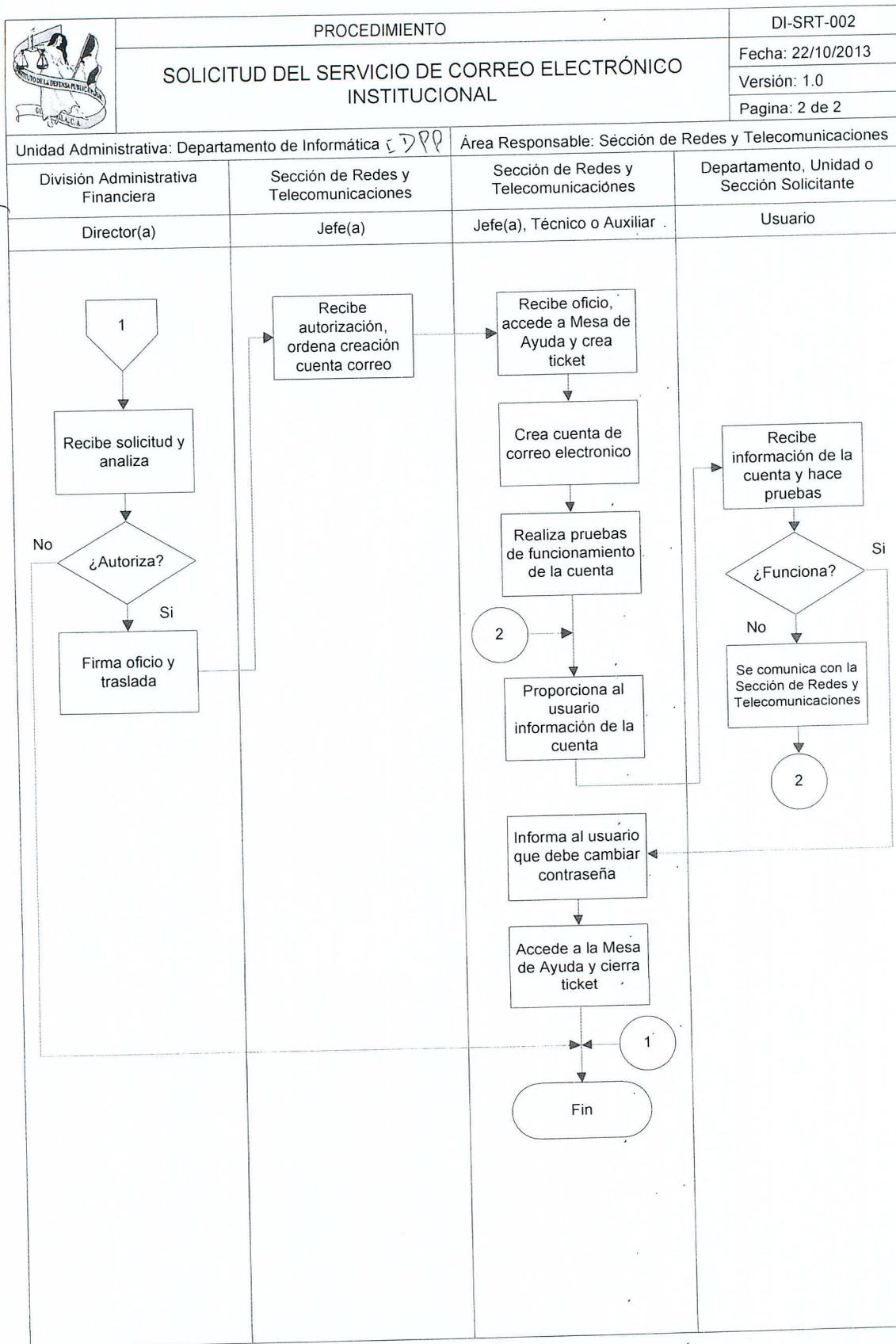
Unidad Administrativa: Departamento de Informática 5799	Área responsable: Sección de Redes y Telecomunicaciones
---	---

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
15	<p>Se comunica con el usuario y le informa que debe cambiar la contraseña por razones de seguridad de la información y, que de no hacerlo, el Departamento de Informática no es responsable por cualquier pérdida de información que pueda darse.</p> <p>Notas:</p> <p>a) Al momento de llenarse la cuota de espacio del buzón de una cuenta de correo electrónico, se enviará una notificación por medio del sistema de mensajería interna, para solicitar al usuario que elimine mensajes antiguos.</p> <p>b) Al momento de alcanzar la máxima capacidad de almacenamiento del disco duro en el servidor de correo electrónico, éste se reemplazará por uno de mayor capacidad.</p>	Jefe, Técnico o Auxiliar en Redes	
16	Accede a la aplicación 'Mesa de Ayuda' y cierra Ticket.	Jefe, Técnico o Auxiliar en Redes	
Fin del procedimiento			



DIAGRAMA DE FLUJO



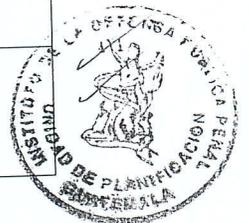


3.3 INSTALACIÓN DEL PROGRAMA DE ANTIVIRUS EN EQUIPOS NUEVOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	INSTALACIÓN DEL PROGRAMA DE ANTIVIRUS EN EQUIPOS NUEVOS	DI-SRT-003	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	1 de 2
Unidad Administrativa:		Área responsable:	
Departamento de Informática IDPP		Sección de Redes y Telecomunicaciones	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
1	Se comunica con el Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones e informa que tiene una computadora nueva a la cual hay que instalarle el programa de Antivirus y le proporciona los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del usuario al que se le entregará el equipo nuevo. • Lugar físico en el que estará ubicado el equipo. • MAC Address del equipo. 	Jefe o Técnico Informático	
2	Recibe la información y procede a verificar en la Consola del programa de Antivirus la disponibilidad de licencias y determina: <ul style="list-style-type: none"> 2.1 <u>Existe disponibilidad</u>. Informa al Jefe del Departamento de Informática la cantidad de licencias disponibles. Sigue la Actividad 03. 2.2 <u>No existe disponibilidad</u>. Informa al Técnico Informático. Fin del procedimiento. 	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
3	Recibe información sobre el número de licencias de Antivirus disponible y elaborara un oficio para solicitar autorización a la Director de la División Administrativa Financiera para proceder con la instalación del programa de Antivirus.	Jefe del Departamento de Informática	
4	Recibe oficio de solicitud de autorización para la instalación del programa de Antivirus, analiza la situación y decide: <ul style="list-style-type: none"> 4.1 <u>Autoriza</u>. Sigue la Actividad 05. 4.2 <u>Deniega</u>. Informa el motivo. Fin del Procedimiento. 	Director de la División Administrativa Financiera	
5	Firma el oficio para autorizar la instalación del programa de Antivirus y lo traslada a la Jefe del Departamento de Informática.	Director de la División Administrativa Financiera	





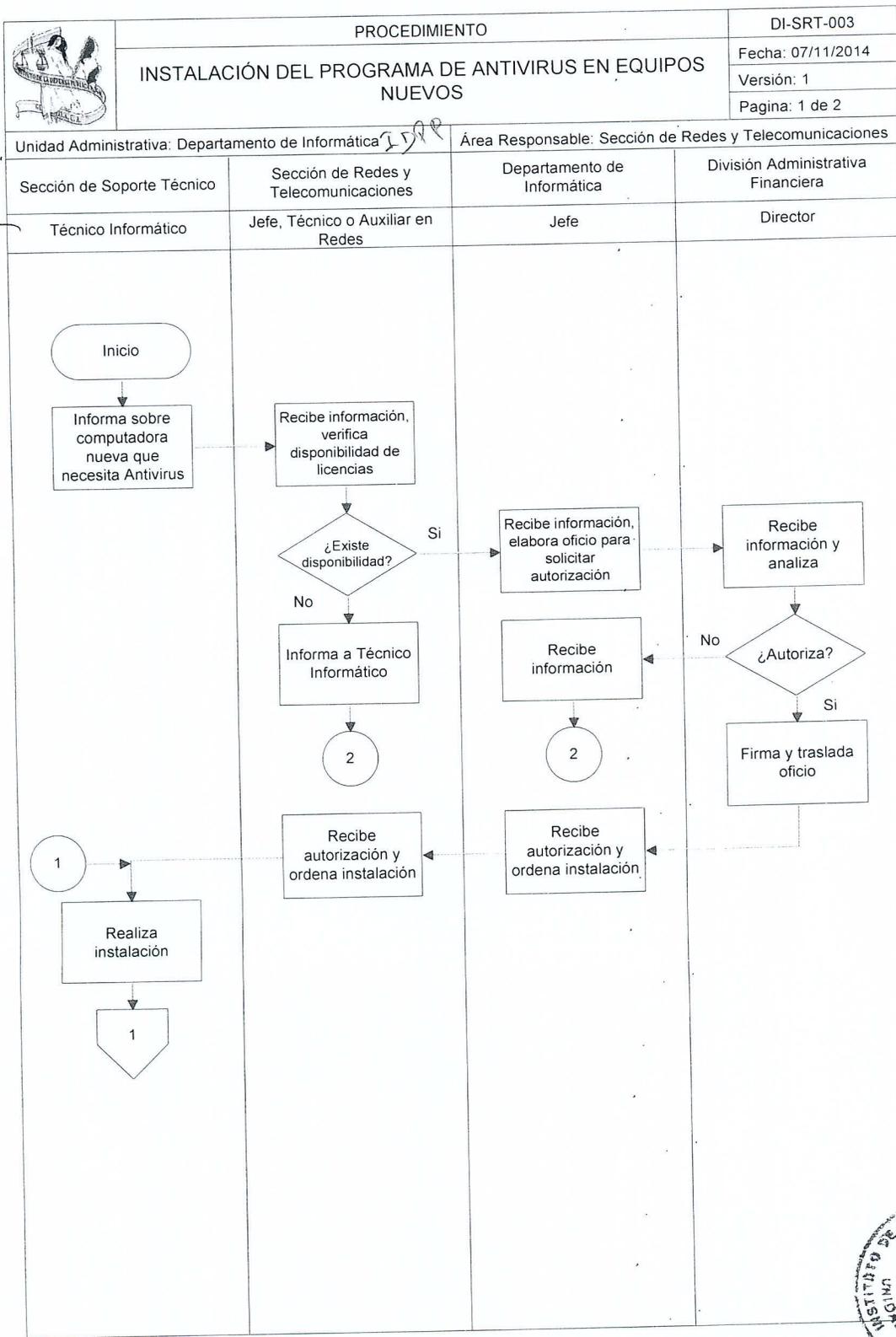
PROCEDIMIENTO		CÓDIGO	
INSTALACIÓN DEL PROGRAMA DE ANTIVIRUS EN EQUIPOS NUEVOS		DI-SRT-003	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	2 de 2
Unidad Administrativa: Departamento de Informática <i>I DDP</i>		Área responsable: Sección de Redes y Telecomunicaciones	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
6	Recibe autorización y ordena al Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones coordinar la instalación del Antivirus.	Jefe del Departamento de Informática	
7	Recibe autorización e informa a la Sección de Soporte Técnico para que se proceda a la instalación del programa de Antivirus.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
8	Recibe autorización y realiza la instalación del programa de Antivirus en la computadora nueva de acuerdo a las políticas establecidas.	Jefe o Técnico Informático	
9	Realiza las pruebas correspondientes para establecer el correcto funcionamiento del programa de Antivirus y determina: 9.1 <u>Funciona</u> . Informa a la Sección de Redes y Telecomunicaciones. Sigue la Actividad 10. 9.2 <u>No funciona</u> . Regresa a la Actividad 07.	Jefe o Técnico Informático	
10	Recibe la información y verifica en la Consola del Antivirus que la computadora a la que se le instaló el programa de Antivirus aparezca como "Activa".	Jefe, Técnico o Auxiliar en Redes	
Fin del procedimiento			



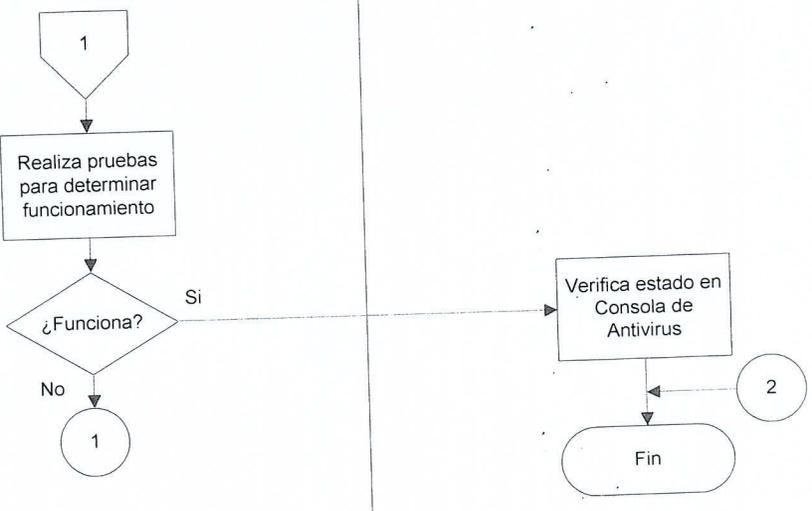
DIAGRAMA DE FLUJO

Unidad Administrativa: Departamento de Informática
 Instituto de la Defensa Pública Penal



	PROCEDIMIENTO	DI-SRT-003
	INSTALACIÓN DEL PROGRAMA DE ANTIVIRUS EN EQUIPOS NUEVOS	
	Fecha: 07/11/2014	
	Versión: 1	
		Página: 2 de 2

Unidad Administrativa: Departamento de Informática *IDPP* Área Responsable: Sección de Redes y Telecomunicaciones ✓
 Sección de Soporte Técnico Sección de Redes y Telecomunicaciones
 Técnico Informático Jefe, Técnico o Auxiliar en Redes



3.4 MONITOREO DE ENLACES DE DATOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	MONITOREO DE ENLACES DE DATOS	DI-SRT-004	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
	Página:	1 de 2	
Unidad Administrativa:		Área responsable:	
Departamento de Informática <i>LDPP</i>		Sección de Redes y Telecomunicaciones ✓	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
1	Accede al programa para monitoreo de enlaces y verifica que los Enlaces de Datos se encuentren "Activos".	Jefe, Técnico o Auxiliar en Redes	
2	Realiza las pruebas de comunicación, las cuales comprenden: Sistema de Comunicación Interna, correo electrónico e Internet.	Jefe, Técnico o Auxiliar en Redes	
3	Revisa el resultado de las pruebas, recibe información de los Técnicos Regionales para verificar la existencia de comunicación electrónica y establece: 2.1 <u>Existe comunicación</u> . Fin del procedimiento. 2.1 <u>No existe comunicación</u> . Sigue Paso 04.	Jefe, Técnico o Auxiliar en Redes	
4	Se comunica con el Técnico Regional y le solicita que reinicie el Router y/o el Switch.	Jefe, Técnico o Auxiliar en Redes	
5	Realiza el reinicio del Router y/o Switch para resolver el problema y determina: 5.1 <u>Se corrige el problema</u> . Informa a Técnico en Redes en Sede Central. Fin de procedimiento. 5.2 <u>No se corrige el problema</u> . Informa a Técnico de Redes en Sede Central. Sigue Paso 06.	Técnico Regional	
6	Ingresa a una aplicación denominada "Mesa de Ayuda", en la cual crea un registro "Ticket", para dejar constancia de la actividad que está realizando.	Jefe, Técnico o Auxiliar en Redes	
7	Se comunica con el proveedor del servicio de Enlace de Datos y reporta el problema.	Jefe, Técnico o Auxiliar en Redes	

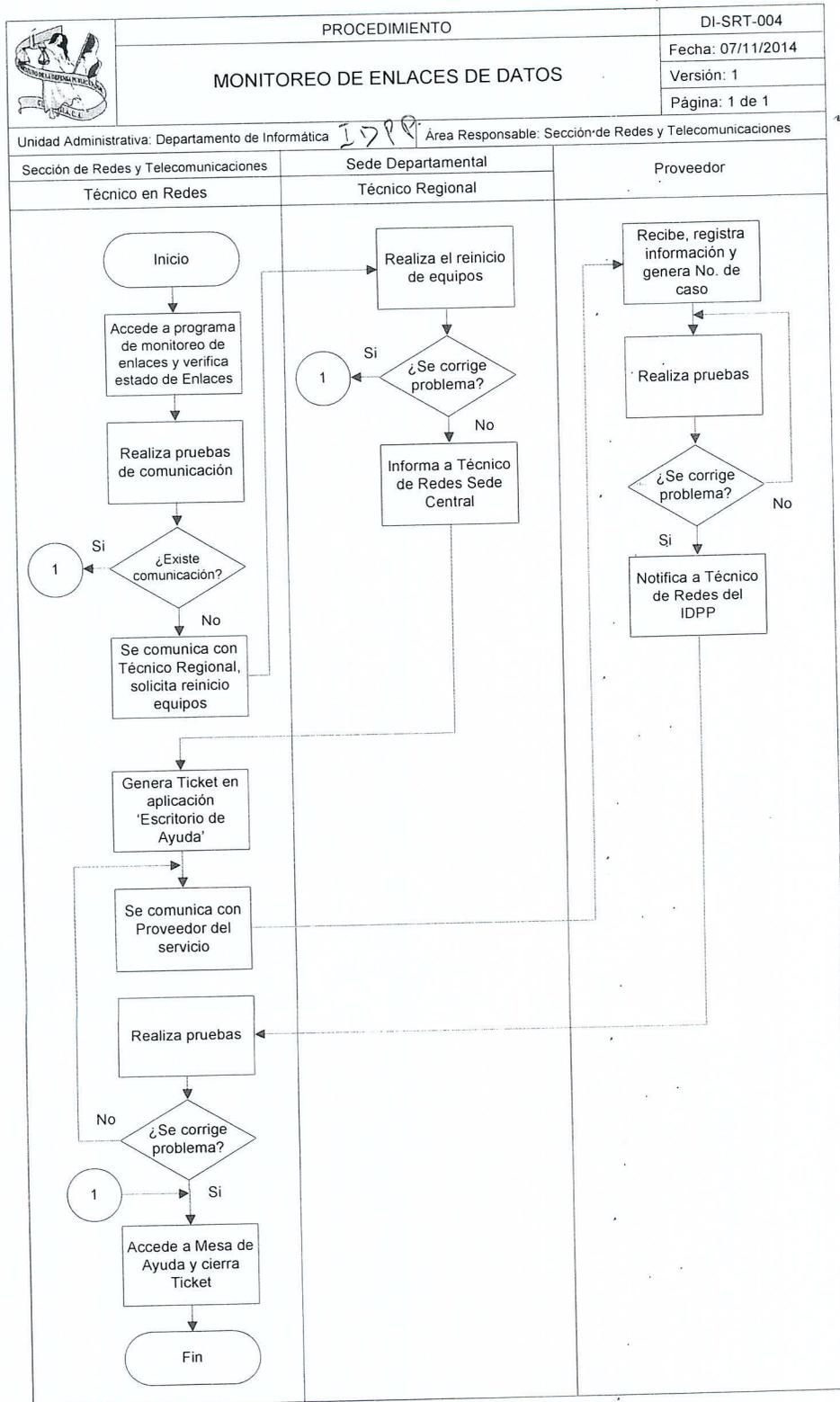


	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	MONITOREO DE ENLACES DE DATOS	DI-SRT-004	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
	Página:	2 de 2	
Unidad Administrativa: Departamento de Informática <i>IDPP</i>		Área responsable: Sección de Redes y Telecomunicaciones	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
8	Recibe y registra la información en su sistema, genera un número de caso, informa al Técnico en Redes del IDPP que se realizaran las gestiones necesarias para resolver el problema.	Proveedor	
9	Realiza pruebas necesarias para corregir el problema reportado, manteniendo una comunicación constante con el Técnico de Redes del IDPP.	Proveedor	
10	Establece en base a las pruebas realizadas si se corrigió el problema reportado. 10.1 <u>Se corrigió el problema.</u> Informa al Técnico de Redes del IDPP. Sigue Paso 11. 10.2 <u>No se corrigió el problema.</u> Regresa la Actividad 09.	Proveedor	
11	Recibe la información y procede a realizar las siguientes pruebas: Observa en el programa para monitoreo de enlaces si el servicio aparece "Activo"; realiza pruebas para determinar que no hay pérdida de paquetes y para establecer que la velocidad o ancho de banda sea el adecuado.	Jefe, Técnico o Auxiliar en Redes	
12	Establece en base a las pruebas realizadas si se corrigió el problema. 12.1 <u>Se corrigió el problema.</u> Sigue la Actividad 13. 12.2 <u>No se corrigió el problema.</u> Regresa la Actividad 07.	Jefe, Técnico o Auxiliar en Redes	
13	Ingresa a una aplicación denominada "Mesa de Ayuda", y cierra el "Ticket".	Jefe, Técnico o Auxiliar en Redes	
Fin del procedimiento			



DIAGRAMA DE FLUJO



3.5 SOLICITUDES DE CAMBIOS EN LA CONFIGURACIÓN DE LA PLANTA TELEFÓNICA

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	SOLICITUDES DE CAMBIOS EN LA CONFIGURACIÓN DE LA PLANTA TELEFÓNICA	DI-SRT-005	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	1 de 2
Unidad Administrativa:		Área responsable:	
Departamento de Informática <i>IVER</i>		Sección de Redes y Telecomunicaciones	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
1	Elabora oficio dirigido a la Jefe del Departamento de Informática firmado por el Coordinador para solicitar el algún cambio dentro del servicio de la planta telefónica, el cual puede ser: a) Cambio en la descripción de la extensión. b) Sonido de fondo (Únicamente la Dirección General puede solicitar este cambio y sin necesidad de oficio). c) Configuración de grupo. d) Configuración de equipo telefónico e) Desvío de llamadas.	Usuario	Oficio para solicitar cambio de configuración en la planta
2	Recibe, sella y firma el oficio y lo traslada a la Jefe del Departamento de Informática.	Secretaria Departamento de Informática	
3	Recibe el oficio, se comunica con el Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones para que determine la factibilidad de lo solicitado.	Jefe del Departamento de Informática	
4	Recibe la solicitud del usuario e accede a la aplicación denominada "Mesa de Ayuda", en la cual crea un registro "Ticket", para dejar constancia de la actividad que está realizando.	Jefe de la Sección	
5	Ingresa a la aplicación denominada "Herramienta de Administrador de las Configuraciones de la Planta Telefónica" y procede a realizar el cambio solicitado.	Jefe de la Sección	
6	Revisa que el cambio realizado funcione de la forma en que fue solicitado.	Jefe de la Sección	
7	Se comunica con el usuario y le informa que el cambio solicitado fue realizado y le solicita que lo verifique.	Jefe de la Sección	

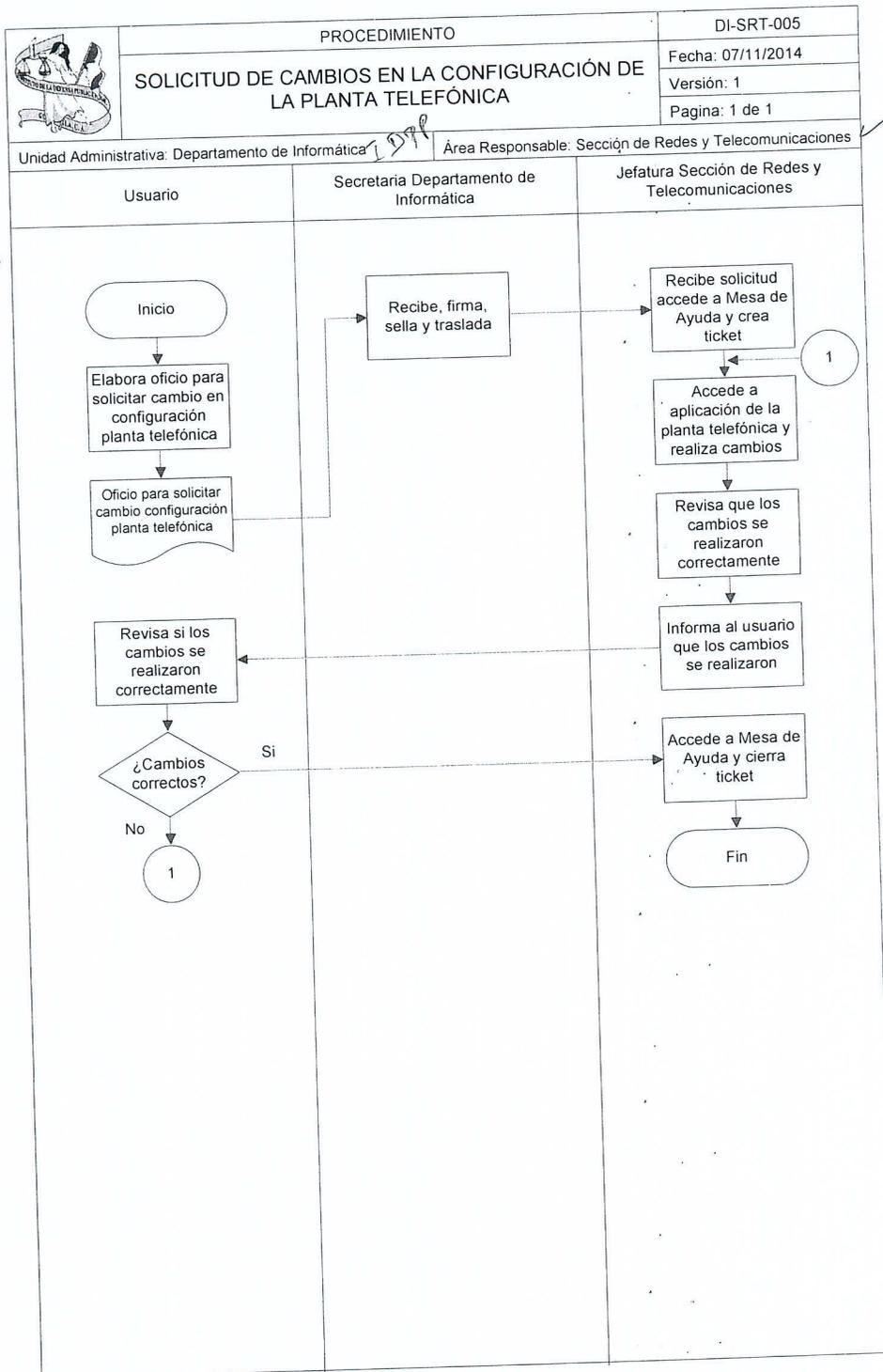


	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	SOLICITUDES DE CAMBIOS EN LA CONFIGURACIÓN DE LA PLANTA TELEFÓNICA	DI-SRT-005	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
	Página:	2 de 2	
Unidad Administrativa: Departamento de Informática <i>2788</i>		Área responsable: Sección de Redes y Telecomunicaciones ✓	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
8	Verifica que el cambio solicitado fue realizado correctamente y establece: 6.1 <u>Se realizó correctamente.</u> Sigue la Actividad 09. 6.2 <u>No se realizó correctamente.</u> Informa al Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones. Regresa la Actividad 03.	Usuario	
9	Accede a la aplicación denominada "Mesa de Ayuda" y cierra el Ticket.	Jefe de la Sección	
Fin del procedimiento			



DIAGRAMA DE FLUJO



3.6 REPARACIÓN DE FALLAS EN LA PLANTA TELEFÓNICA

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	REPARACIÓN DE FALLAS EN LA PLANTA TELEFÓNICA	DI-SRT-006	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
	Página:	1 de 3	
Unidad Administrativa: Departamento de Informática <i>DDPP</i>		Área responsable: Sección de Redes y Telecomunicaciones	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
1	Elabora un oficio para reportar una falla en la planta telefónica.	Secretaria del Departamento de Informática	Oficio para reportar falla en la planta telefónica
2	Recibe, firma, sella y traslada el oficio al Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones.	Secretaria del Departamento de Informática	
3	Recibe el oficio, accede a la aplicación 'Mesa de Ayuda' y crea un registro 'Ticket' para dejar constancia de la actividad que se realizara.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
4	Asigna la tarea a un Técnico o Auxiliar de Redes y Telecomunicaciones.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
5	Recibe la asignación, realiza pruebas de configuración vía acceso remoto y físicas en la planta telefónica, con la ayuda del personal de la sede, para determinar el origen de la falla. Nota: El usuario deberá apoyar durante esta actividad, realizando pruebas para verificar si la falla en la planta telefónica se ha corregido.	Técnico o Auxiliar de Redes	
6	Establece, al finalizar las pruebas, si la falla en la planta telefónica se corrigió. 6.1 <u>Si</u> . Informa al usuario. Fin del procedimiento. 6.2 <u>No</u> . Informa al Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones. Sigue la Actividad 07.	Técnico o Auxiliar de Redes	
7	Recibe información, asigna a un Técnico o Auxiliar de Redes y Telecomunicaciones para que realice el diagnóstico y reparación.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	REPARACIÓN DE FALLAS EN LA PLANTA TELEFÓNICA	DI-SRT-006	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	2 de 3
Unidad Administrativa: Departamento de Informática 2099		Área responsable: Sección de Redes y Telecomunicaciones	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
	<p>Nota: En el caso de ser necesario, deberá coordinar por medio de la Secretaría del Departamento que solicite a la Sección de Transportes que proporcionen un vehículo y piloto para trasladar al Técnico o Auxiliar de Redes y Telecomunicaciones a la sede correspondiente.</p>		
8	Recibe la asignación, se traslada para realizar pruebas más complejas en la planta telefónica y en las líneas troncales.	Técnico o Auxiliar de Redes	
9	Realiza las pruebas y establece si la falla en la planta telefónica se corrigió. 9.1 <u>Si</u> . Informa al usuario. Fin del procedimiento. 9.2 <u>No</u> . Informa al Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones. Sigue la Actividad 10.	Técnico o Auxiliar de Redes	
10	Recibe la información, se comunica con el proveedor y le solicita que envíe un técnico para que revise y repare la planta telefónica. Notas: a) El proveedor deberá enviar un técnico para que revise y repare la planta telefónica. b) El técnico del proveedor deberá revisar y reparar la falla en la planta telefónica. c) El personal técnico del proveedor deberá informar, una vez reparada la falla en la planta telefónica, a la Sección de Redes y Telecomunicaciones. d) El técnico del proveedor deberá entregar la factura y la nota de servicio.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
11	Espera a que el proveedor envíe un técnico para revisar y reparar la planta telefónica.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
12	Recibe el informe del técnico del proveedor y los documentos (Factura y nota de servicio).	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	



del Departamento de la Defensa Pública Penal

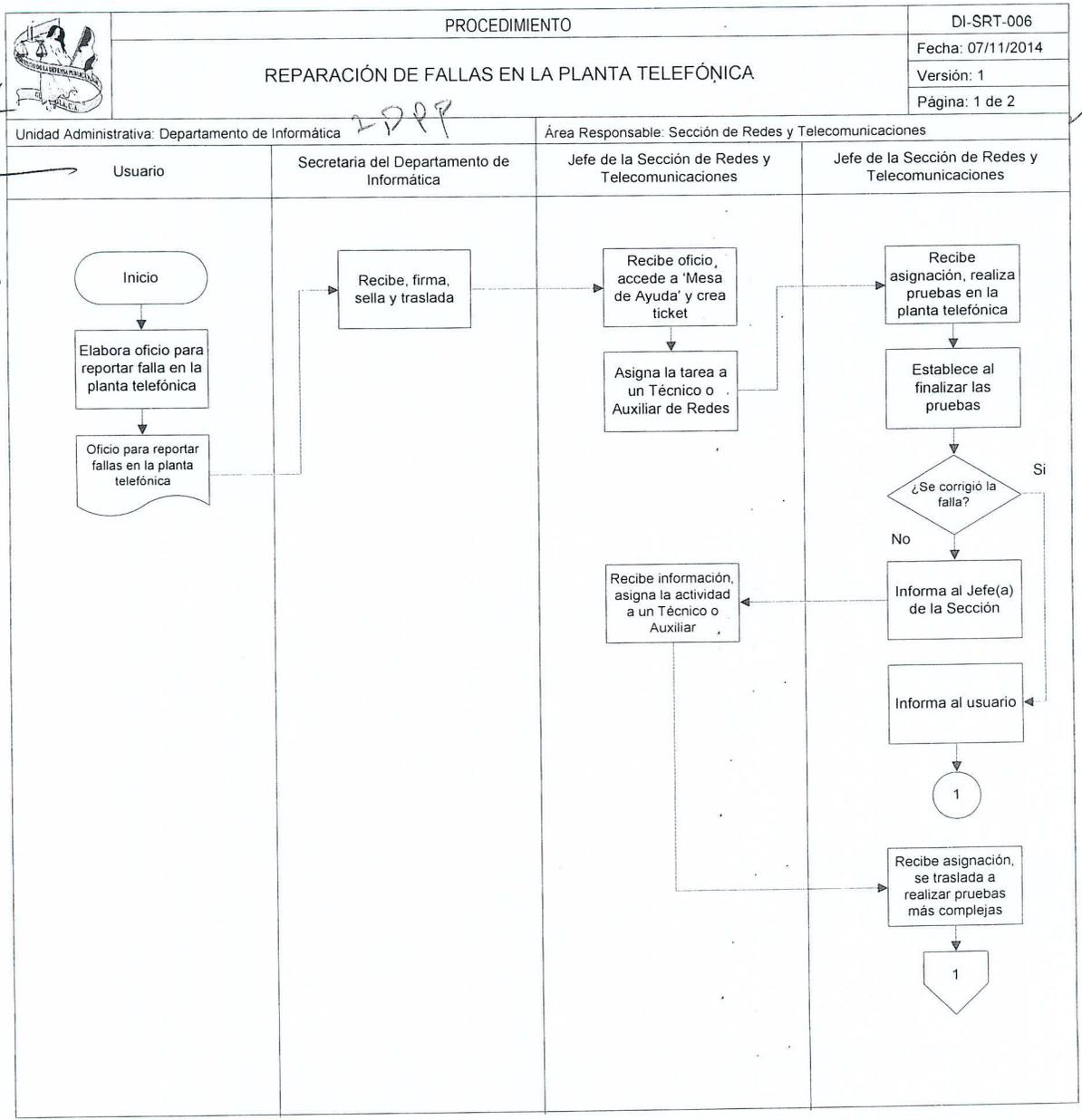
	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	REPARACIÓN DE FALLAS EN LA PLANTA TELEFÓNICA	DI-SRT-006	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	3 de 3
Unidad Administrativa: Departamento de Informática <i>DDPP</i>		Área responsable: Sección de Redes y Telecomunicaciones	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
13	<p>Realiza pruebas y establece si se corrigió o no la falla en la planta telefónica.</p> <p>12.1 <u>Si</u>. Informa al usuario. Continúa la Actividad 14.</p> <p>12.2 <u>No</u>. Informa al proveedor. Regresa a la Actividad 10.</p> <p>Notas:</p> <p>a) En el caso de no poder reparar en el lugar el equipo, el proveedor deberá desinstalarlo y trasladarlo a sus instalaciones para diagnostico profundo y reparación.</p> <p>b) Una vez reparado el equipo el proveedor deberá reinstalarlo y hacer pruebas para verificar su funcionamiento.</p>	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
14	Accede a la aplicación 'Mesa de Ayuda' y cierra el 'Ticket'.	Jefe, Técnico o Auxiliar de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
Fin del procedimiento			

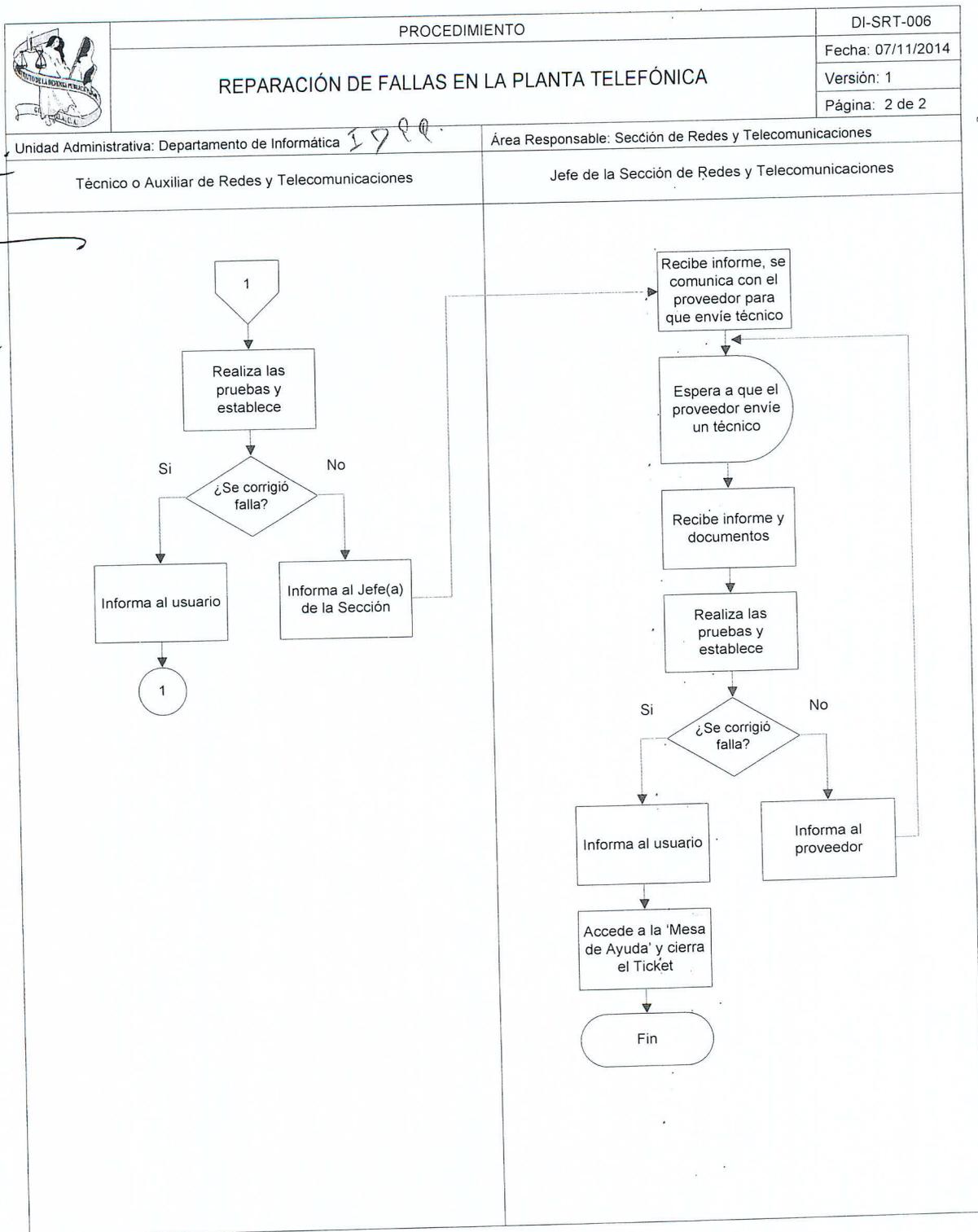


DIAGRAMA DE FLUJO

INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL



Departamento de Informática a.s.
Instituto de la Detención Pública Penal



3.7 INSTALACIONES DE CABLEADO ESTRUCTURADO DE RED

CASO 1: LA NUEVA INSTALACIÓN SE REALIZARÁ EN UN ANEXO O SEDE DEL IDPP UBICADO EN EL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	INSTALACIONES DE CABLEADO ESTRUCTURADO DE RED CASO 1: LA NUEVA INSTALACIÓN SE REALIZARÁ EN UN ANEXO O SEDE DEL IDPP UBICADO EN EL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA	DI-SRT-007	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	1 de 3
Unidad Administrativa:		Área responsable:	
Departamento de Informática 1998		Sección de Redes y Telecomunicaciones	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
1	Elabora oficio dirigido al Jefe del Departamento de Informática, para solicitar la instalación de cableado estructurado de red.	Usuario	Oficio para solicitar instalación de cableado de red
2	Recibe el oficio, analiza y solicita al Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones que realice el cálculo de los materiales necesarios y el costo estimado.	Jefe del Departamento de Informática	
3	Recibe solicitud, coordina con la Sección de Servicios Generales para realizar una visita al lugar en donde se hará la instalación del cableado estructurado de red.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
4	Realiza visita, conjuntamente con el personal de la Sección de Servicios Generales, al lugar donde se instalará el cableado estructurado de red y realiza mediciones necesarias para el cálculo del material necesario.	Técnico o Auxiliar de Redes	
5	Realiza el cálculo de materiales y lo traslada al Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones.	Técnico o Auxiliar de Redes	
6	Recibe la información, da visto bueno y la traslada a la Jefe del Departamento de Informática.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
7	Recibe información de la cantidad y costo estimado de los materiales a comprar, analiza y traslada documentos a la División Administrativa Financiera para solicitar autorización.	Jefe del Departamento de Informática	



Jefe del Departamento de Informática d.l.
 Instituto de la Defensa Pública Penal

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	INSTALACIONES DE CABLEADO ESTRUCTURADO DE RED	DI-SRT-007	
	CASO 1: LA NUEVA INSTALACIÓN SE REALIZARÁ EN UN ANEXO O SEDE DEL IDPP UBICADO EN EL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA	Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
Página:		2 de 3	
Unidad Administrativa:		Área responsable:	
Departamento de Informática		Sección de Redes y Telecomunicaciones	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
8	Recibe información de la cantidad y costo estimado de los materiales a comprar. 8.1 <u>Autoriza</u> : Informa al Departamento de Informática para que comience el proceso de compra. Sigue la Actividad 11. 8.2 <u>Deniega</u> : Informa al Departamento de Informática. Fin del procedimiento.	Director de la División Administrativa Financiera	
9	Recibe autorización y elabora la Requisición de Materiales, Suministros y Servicios.	Jefe del Departamento de Informática	Requisición de Materiales, Suministros y Servicios
10	Adjunta a la Requisición de Materiales, Suministros y Servicios el cuadro de cantidad y costo de los materiales a comprar y la traslada a la Sección de Compras.	Jefe del Departamento de Informática	
11	Espera a que se realice el procedimiento de compra.	Jefe del Departamento de Informática	
12	Realizada la compra de los materiales, procede a coordinar con la Sección de Transportes para que proporcionen un vehículo y piloto para el traslado de los materiales y Técnicos de Redes al lugar de la instalación (En los casos en que sea necesario).	Jefe del Departamento de Informática	
13	Informa al Técnico o Auxiliar de Redes para que recoja los materiales en la Sección de Almacén.	Jefe del Departamento de Informática	
14	Recoge y revisa los materiales en la Sección de Almacén.	Técnico o Auxiliar de Redes	
15	Se traslada al lugar y procede a realizar la instalación del cableado estructurado de red de acuerdo a las políticas y estándares establecidos.	Técnico o Auxiliar de Redes	
16	Finalizada la instalación procede a certificarla, utilizando el equipo certificador de redes.	Técnico o Auxiliar de Redes	

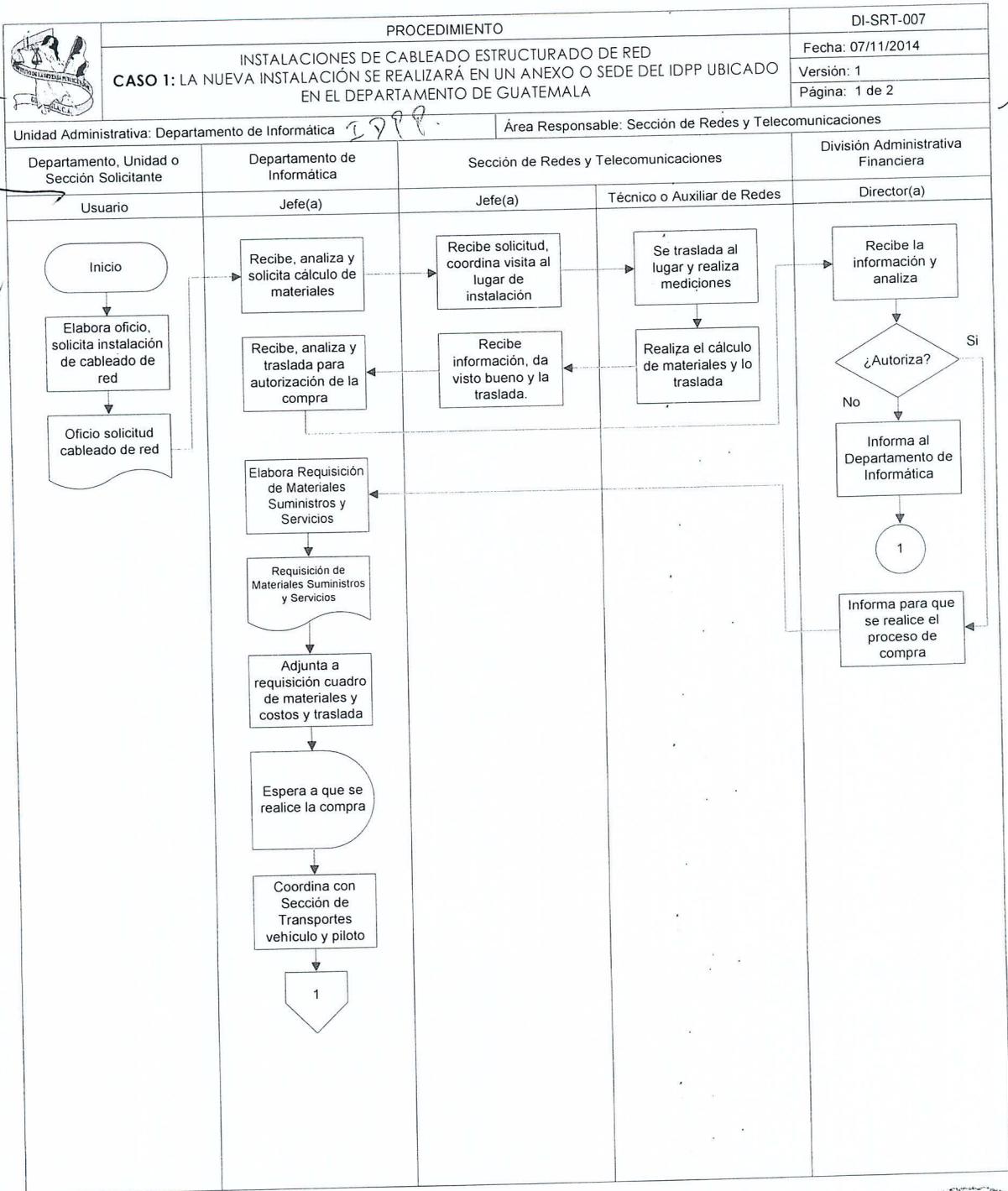


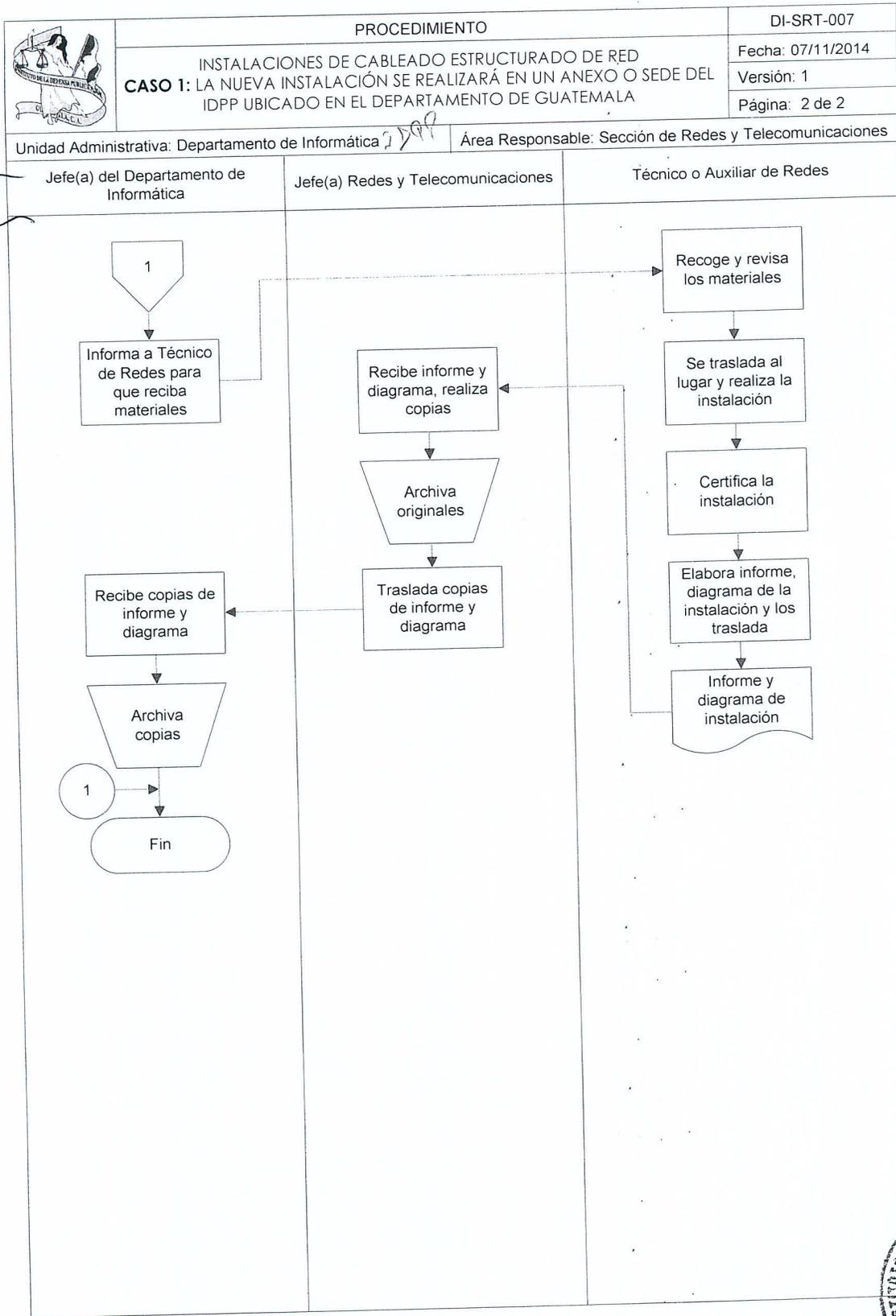
	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	INSTALACIONES DE CABLEADO ESTRUCTURADO DE RED	DI-SRT-007	
	CASO 1: LA NUEVA INSTALACIÓN SE REALIZARÁ EN UN ANEXO O SEDE DEL IDPP UBICADO EN EL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA	Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	3 de 3
Unidad Administrativa: Departamento de Informática 5298		Área responsable: Sección de Redes y Telecomunicaciones	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
17	Elabora informe y diagrama de la instalación de cableado estructurado de red y traslada a la Jefatura de la Sección de Redes y Telecomunicaciones.	Técnico o Auxiliar de Redes	Informe y diagrama de la instalación de cableado estructurado de red
18	Recibe informe y diagrama, procede a realizar una fotocopia de cada uno.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
19	Archiva originales del informe y diagrama y traslada copias a la Jefe del Departamento de Informática.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
20	Recibe copias del informe y diagrama y los archiva.	Jefe del Departamento de Informática	
Fin del procedimiento			



DIAGRAMA DE FLUJO





CASO 2: LA NUEVA INSTALACIÓN SE REALIZARÁ EN UNA SEDE DEPARTAMENTAL DEL IDPP

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO	
	INSTALACIONES DE CABLEADO ESTRUCTURADO DE RED CASO 2: LA NUEVA INSTALACIÓN SE REALIZARÁ EN UNA SEDE DEPARTAMENTAL DEL IDPP		DI-SRT-007	
			Fecha:	07/11/2014
			Versión:	1
		Página:	1 de 4	
Unidad Administrativa: Departamento de Informática <i>IDPP</i>			Área responsable: Sección de Redes y Telecomunicaciones	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
1	Elabora oficio dirigido al Jefe del Departamento de Informática, para solicitar la instalación de cableado estructurado de red.	Usuario	Oficio para solicitar instalación de cableado de red
2	Recibe el oficio, analiza y solicita al Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones que realice el cálculo de los materiales necesarios y el costo estimado.	Jefe del Departamento de Informática	
3	Recibe solicitud, coordina con la Sección de Servicios Generales para realizar una visita a la Sede Departamental en donde se hará la instalación del cableado estructurado de red.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
4	Realiza visita, conjuntamente con el personal de la Sección de Servicios Generales, al lugar donde se instalará el cableado estructurado de red y realiza mediciones necesarias para el cálculo del material necesario.	Técnico o Auxiliar de Redes	
5	Realiza el cálculo de los materiales necesarios y el costo estimado y lo traslada a el Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones.	Técnico o Auxiliar de Redes	
6	Recibe la información del cálculo de materiales necesarios para la instalación, da visto bueno y traslada al Jefe del Departamento de Informática.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
7	Recibe información de la cantidad y costo estimado de los materiales a comprar, analiza y traslada documentos a la División Administrativa Financiera para solicitar autorización.	Jefe del Departamento de Informática	<i>x-petidos</i> 
8	Recibe información de la cantidad y costo estimado de los materiales a comprar, analiza y traslada documentos a la División Administrativa Financiera para solicitar autorización.	Jefe del Departamento de Informática	

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	INSTALACIONES DE CABLEADO ESTRUCTURADO DE RED CASO 2: LA NUEVA INSTALACIÓN SE REALIZARÁ EN UNA SEDE DEPARTAMENTAL DEL IDPP	DI-SRT-007	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	2 de 4
Unidad Administrativa: Departamento de Informática <i>2 DTP</i>		Área responsable: Sección de Redes y Telecomunicaciones	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
9	Recibe información de la cantidad y costo estimado de los materiales a comprar. 9.1 <u>Autoriza</u> : Informa al Departamento de Informática para comience el proceso de compra. Sigue la Actividad 10. 9.2 <u>Deniega</u> : Informa al Departamento de Informática. Fin del procedimiento.	Director de la División Administrativa Financiera	
10	Recibe autorización y elabora la Requisición de Materiales, Suministros y Servicios.	Jefe del Departamento de Informática	Requisición de Materiales, Suministros y Servicios
11	Adjunta a la Requisición de Materiales, Suministros y Servicios el cuadro de cantidad y costo de los materiales a comprar y la traslada a la Sección de Compras.	Jefe del Departamento de Informática	
12	Espera a que se realice el procedimiento de compra.	Jefe del Departamento de Informática	
13	Realizada la compra de los materiales, procede a coordinar con la Sección de Transportes para que proporcionen un vehículo y piloto para el traslado de los materiales y Técnicos de Redes al lugar de la instalación (En los casos en que sea necesario).	Jefe del Departamento de Informática	
14	Elabora el nombramiento para el Técnico o Auxiliar de Redes que realizara la instalación del cableado estructurado de red en la Sede Departamental y lo traslada para firma de visto bueno.	Jefe del Departamento de Informática <i>Directora</i>	Nombramiento
15	Recibe el nombramiento, revisa, firma de visto bueno y devuelve al Jefe del Departamento de Informática.	Jefatura de la Dirección Administrativa Financiera	
16	Entrega el nombramiento firmado de visto bueno al Técnico o Auxiliar de Redes.	Jefe del Departamento de Informática	



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

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	INSTALACIONES DE CABLEADO ESTRUCTURADO DE RED CASO 2: LA NUEVA INSTALACIÓN SE REALIZARÁ EN UNA SEDE DEPARTAMENTAL DEL IDPP	DI-SRT-007	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	3 de 4
Unidad Administrativa: Departamento de Informática <i>IDPP</i>		Área responsable: Sección de Redes y Telecomunicaciones	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
17	Informa al Técnico o Auxiliar de Redes para que recoja los materiales en la Sección de Almacén.	Jefe del Departamento de Informática	
18	Recoge y revisa los materiales en la Sección de Almacén.	Técnico o Auxiliar de Redes	
19	Con el nombramiento firmado de visto bueno, solicita en Tesorería formularios de Anticipo, Constancia y Liquidación.	Técnico o Auxiliar de Redes	Formularios de Anticipo, Constancia y Liquidación.
20	Llena los formularios con la información requerida.	Técnico o Auxiliar de Redes	
21	Entrega el formulario de Anticipo y lo entrega con el nombramiento en la Jefatura de la Dirección Financiera, para que le autoricen el anticipo de los viáticos.	Técnico o Auxiliar de Redes	
22	Recibe formulario de Anticipo y nombramiento, lo firma y lo traslada a la Sección de Tesorería.	<i>Directora</i> Jefatura de la Dirección Financiera	
23	Recibe, revisa y entrega anticipo de viáticos.	Sección de Tesorería	
24	Recibe el anticipo de los viáticos, se traslada al lugar y procede a realizar la instalación del cableado estructurado de red de acuerdo a las políticas y estándares establecidos.	Técnico o Auxiliar de Redes	
25	Finalizada la instalación procede a certificarla, utilizando el equipo certificador de redes.	Técnico o Auxiliar de Redes	
26	Entrega el formulario de Constancia para firma del Coordinador de la Sede Departamental o del Asistente Administrativo, con lo cual hacen constar que se presentó en el lugar y se realizó el trabajo de instalación.	Técnico o Auxiliar de Redes	
27	Recibe, revisa, firma formulario y lo devuelve al Técnico de Redes.	Coordinador o Asistente Administrativo de la Sede Departamental	

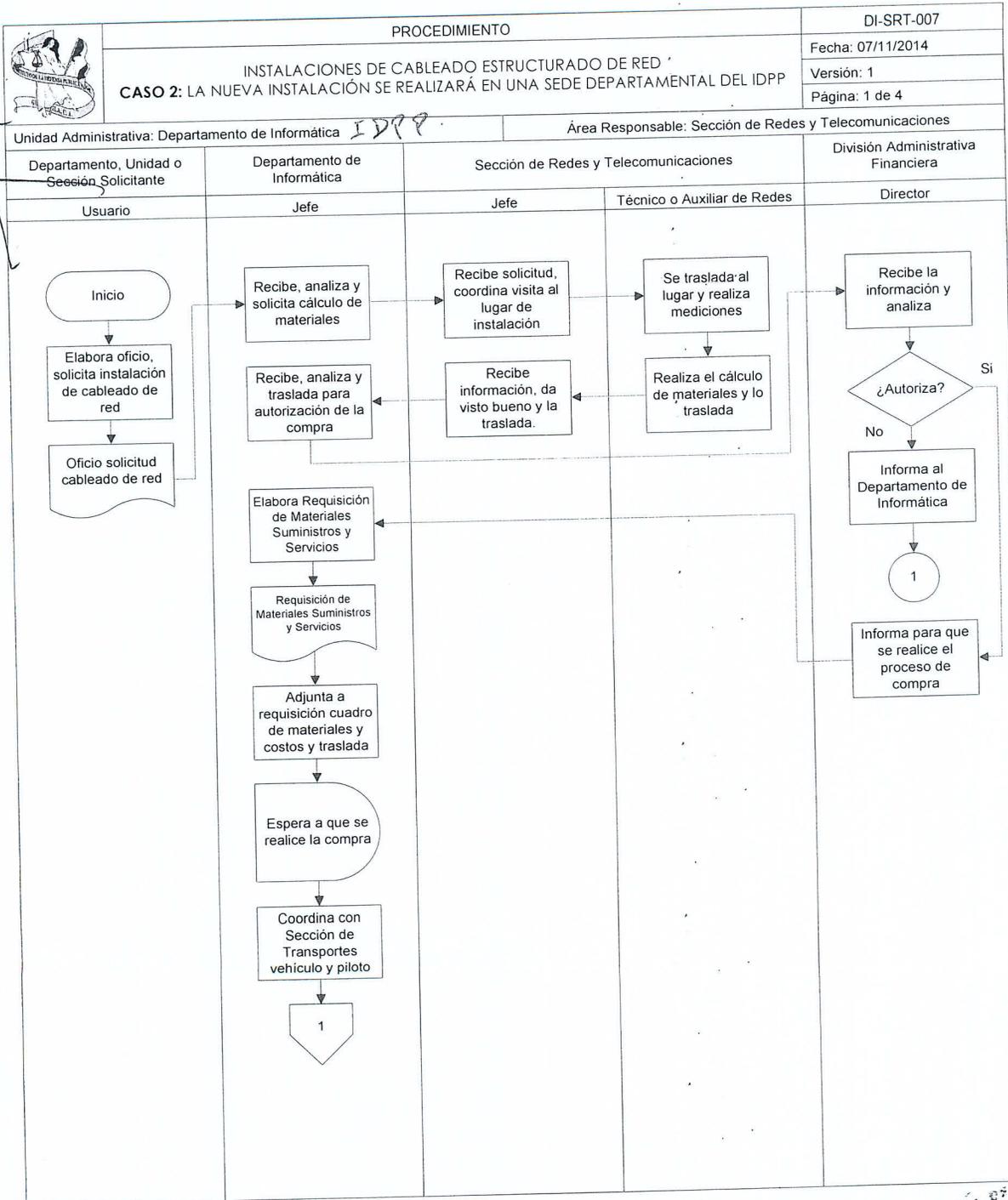


	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	INSTALACIONES DE CABLEADO ESTRUCTURADO DE RED CASO 2: LA NUEVA INSTALACIÓN SE REALIZARÁ EN UNA SEDE DEPARTAMENTAL DEL IDPP	DI-SRT-007	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	4 de 4
Unidad Administrativa: Departamento de Informática <i>IDPP</i>		Área responsable: Sección de Redes y Telecomunicaciones	

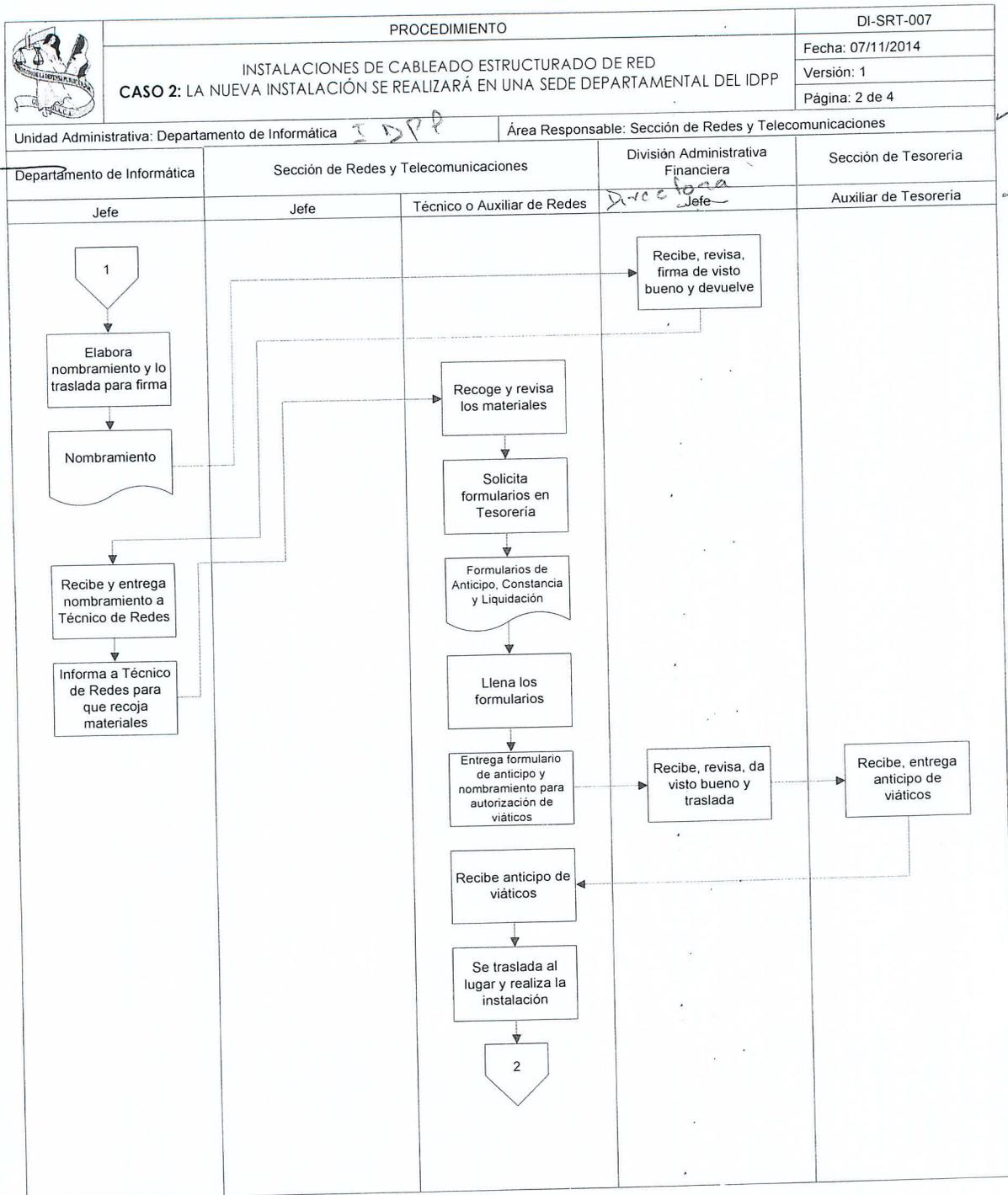
No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
28	Recibe el formulario de Constancia firmado.	Técnico o Auxiliar de Redes	
29	Llena un cuadro elaborado en Excel denominado "Planilla de Gastos"	Técnico o Auxiliar de Redes	Planilla de Gastos
30	Elabora un informe para la Director de la División Administrativa Financiera.	Técnico o Auxiliar de Redes	Informe para División Administrativa Financiera
31	Entrega a la Sección de Tesorería los siguientes documentos: Informe, Planilla de Gastos y Formularios de Constancia y Liquidación.	Técnico o Auxiliar de Redes	
32	Elabora informe y diagrama de la instalación de cableado estructurado de red y traslada a la Jefatura de la Sección de Redes y Telecomunicaciones.	Técnico o Auxiliar de Redes.	Informe y diagrama de la instalación de cableado estructurado de red
33	Recibe informe y diagrama, procede a realizar una fotocopia de cada uno.	Jefe de la Sección	
34	Archiva originales del informe y diagrama y traslada copias al Jefe del Departamento de Informática.	Jefe de la Sección	
35	Recibe copias del informe y diagrama y los archiva.	Jefe del Departamento de Informática	
Fin del procedimiento			



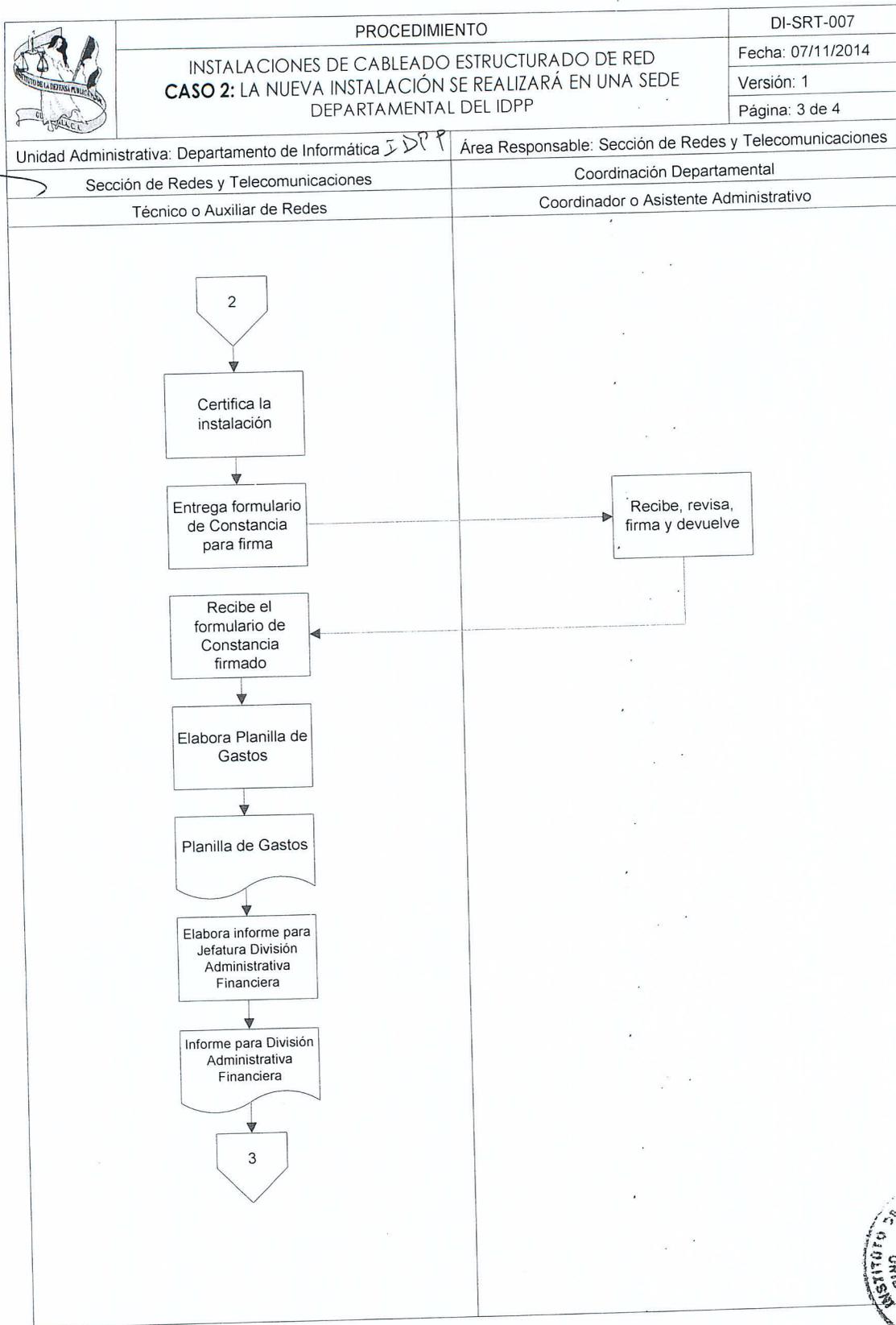
DIAGRAMA DE FLUJO



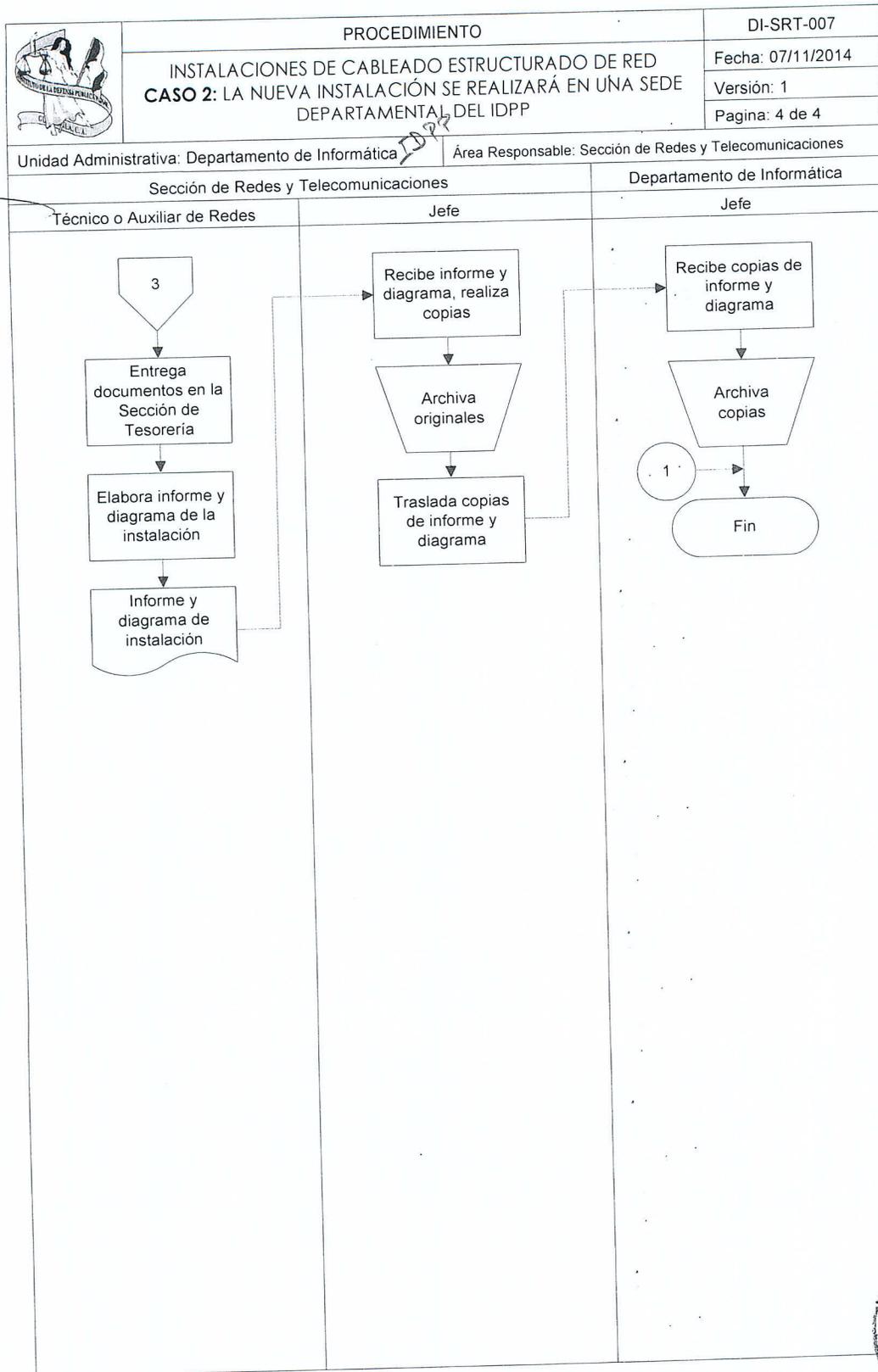
Unidad Administrativa del Departamento de Informática a.i.
 Ministerio de la Defensa Pública Penal



Unidad del Departamento de Informática
Instituto de la Defensa Pública Penat



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



CASO 3: LA INSTALACIÓN POR CAMBIO DE UBICACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO O DE UN NUEVO PUNTO DE RED SE REALIZARÁ EN UN ANEXO O SEDE DEL IDPP UBICADO EN EL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	INSTALACIONES DE CABLEADO ESTRUCTURADO DE RED CASO 3: LA INSTALACIÓN POR CAMBIO DE UBICACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO O DE UN NUEVO PUNTO DE RED SE REALIZARÁ EN UN ANEXO O SEDE DEL IDPP UBICADO EN EL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA	DI-SRT-007	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	1 de 3
Unidad Administrativa: Departamento de Informática <i>IDPP</i>		Área responsable: Sección de Redes y Telecomunicaciones ✓	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
1	Elabora oficio dirigido al Jefe del Departamento de Informática, manifestando la necesidad de instalar cableado estructurado de red debido a un cambio de ubicación de equipos de cómputo o por un incremento de los mismos.	Usuario	Oficio para solicitar instalación de cableado de red
2	Recibe el oficio, analiza y solicita al Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones que realicen el cálculo de los materiales necesarios y el costo estimado.	Jefe del Departamento de Informática	
3	Revisa el diagrama de la instalación del cableado estructurado de red para establecer la nueva ubicación de los equipos de cómputo.	Técnico o Auxiliar de Redes	
4	Realiza el cálculo de materiales y lo traslada a el Jefe de la Sección.	Técnico o Auxiliar de Redes	
5	Recibe la información, da visto bueno y la traslada al Jefe del Departamento de Informática.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
6	Recibe información de la cantidad y costo estimado de los materiales a comprar, analiza y traslada documentos a la División Administrativa Financiera para solicitar autorización.	Jefe del Departamento de Informática	
7	Recibe información de la cantidad y costo estimado de los materiales a comprar. 7.1 <u>Autoriza</u> : Informa al Departamento de Informática para comience el proceso de compra. Sigue la Actividad 08. 7.2 <u>Deniega</u> : Informa al Departamento de Informática. Fin del procedimiento.	Director División Administrativa Financiera	



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



PROCEDIMIENTO
 INSTALACIONES DE CABLEADO ESTRUCTURADO DE RED.
CASO 3: LA INSTALACIÓN POR CAMBIO DE UBICACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO O DE UN NUEVO PUNTO DE RED SE REALIZARÁ EN UN ANEXO O SEDE DEL IDPP UBICADO EN EL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA

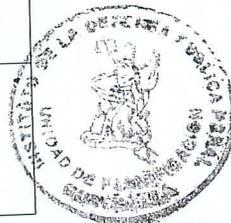
CÓDIGO

DI-SRT-007

Fecha: 07/11/2014
 Versión: 1
 Página: 2 de 3

Unidad Administrativa: Departamento de Informática IDPP
Área responsable: Sección de Redes y Telecomunicaciones

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
8	Recibe autorización y elabora la Requisición de Materiales, Suministros y Servicios.	Jefe del Departamento de Informática	Requisición de Materiales, Suministros y Servicios
9	Adjunta a la Requisición de Materiales, Suministros y Servicios el cuadro de cantidad y costo de los materiales a comprar y la traslada a la Sección de Compras.	Jefe del Departamento de Informática	
10	Espera a que se realice el procedimiento de compra.	Jefe del Departamento de Informática	
11	Realizada la compra de los materiales, procede a coordinar con la Sección de Transportes para que proporcionen un vehículo y piloto para el traslado de los materiales y Técnicos de Redes al lugar de la instalación (En los casos en que sea necesario).	Jefe del Departamento de Informática	
12	Informa al Técnico o Auxiliar de Redes para que recoja los materiales en la Sección de Almacén.	Jefe del Departamento de Informática	
13	Recoge y revisa los materiales en la Sección de Almacén.	Técnico o Auxiliar de Redes	
14	Se traslada al lugar y procede a realizar la instalación del cableado estructurado de red de acuerdo a las políticas y estándares establecidos.	Técnico o Auxiliar de Redes.	
15	Finalizada la instalación procede a certificarla, utilizando el equipo certificador de redes.	Técnico o Auxiliar de Redes	
16	Elabora informe y diagrama de la instalación de cableado estructurado de red y traslada a la Jefatura de la Sección de Redes y Telecomunicaciones.	Técnico o Auxiliar de Redes	Informe y diagrama de la instalación de cableado estructurado de red
17	Recibe informe y diagrama, procede a realizar una fotocopia de cada uno.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	



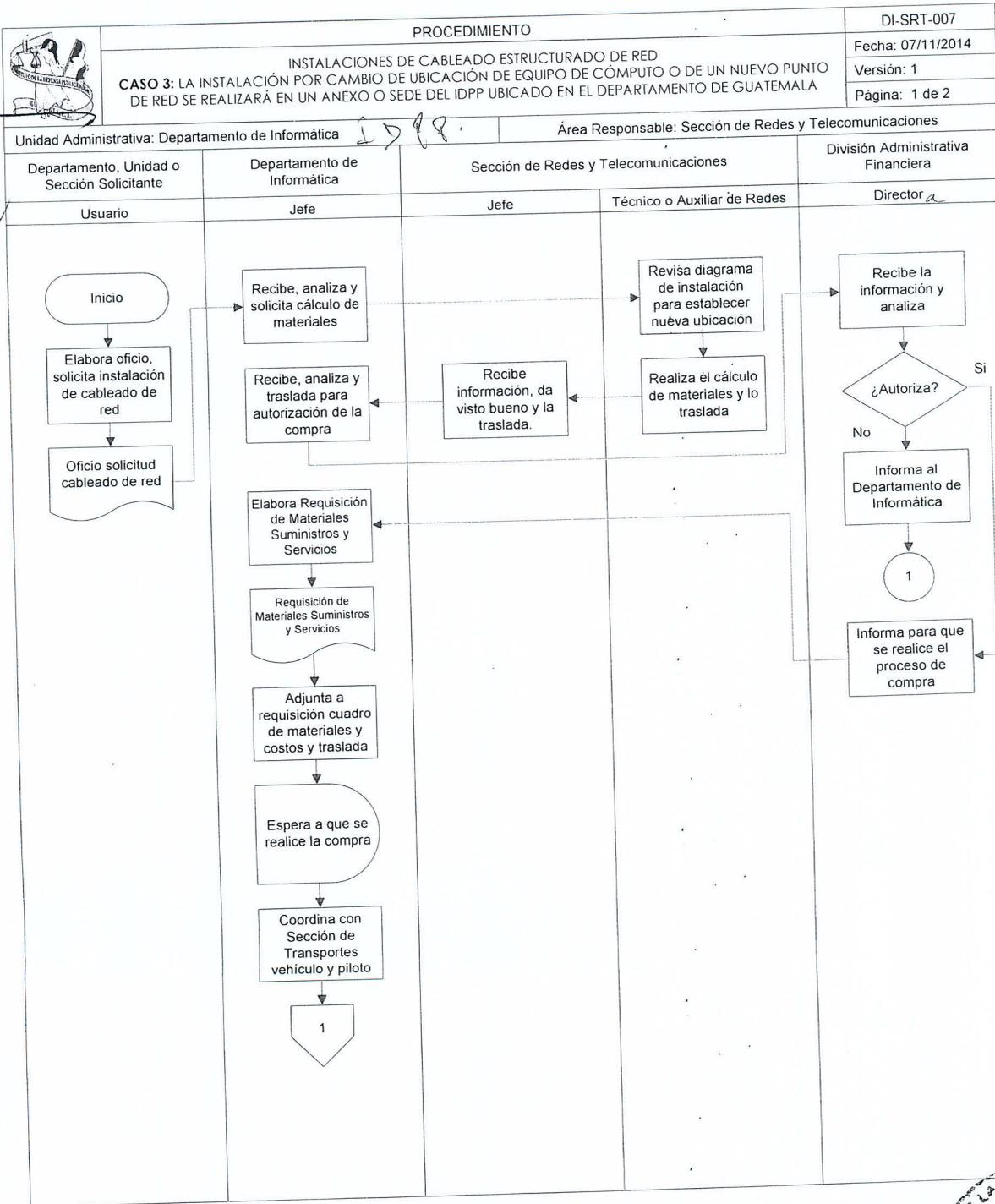
Caso 3: Instalación de Red

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	INSTALACIONES DE CABLEADO ESTRUCTURADO DE RED CASO 3: LA INSTALACIÓN POR CAMBIO DE UBICACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO O DE UN NUEVO PUNTO DE RED SE REALIZARÁ EN UN ANEXO O SEDE DEL IDPP UBICADO EN EL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA	DI-SRT-007	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	3 de 3
Unidad Administrativa: Departamento de Informática 1977		Área responsable: Sección de Redes y Telecomunicaciones	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
18	Archiva originales del informe y diagrama y traslada copias a la Jefe del Departamento de Informática.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
19	Recibe copias del informe y diagrama y los archiva.	Jefe del Departamento de Informática	
Fin del procedimiento			



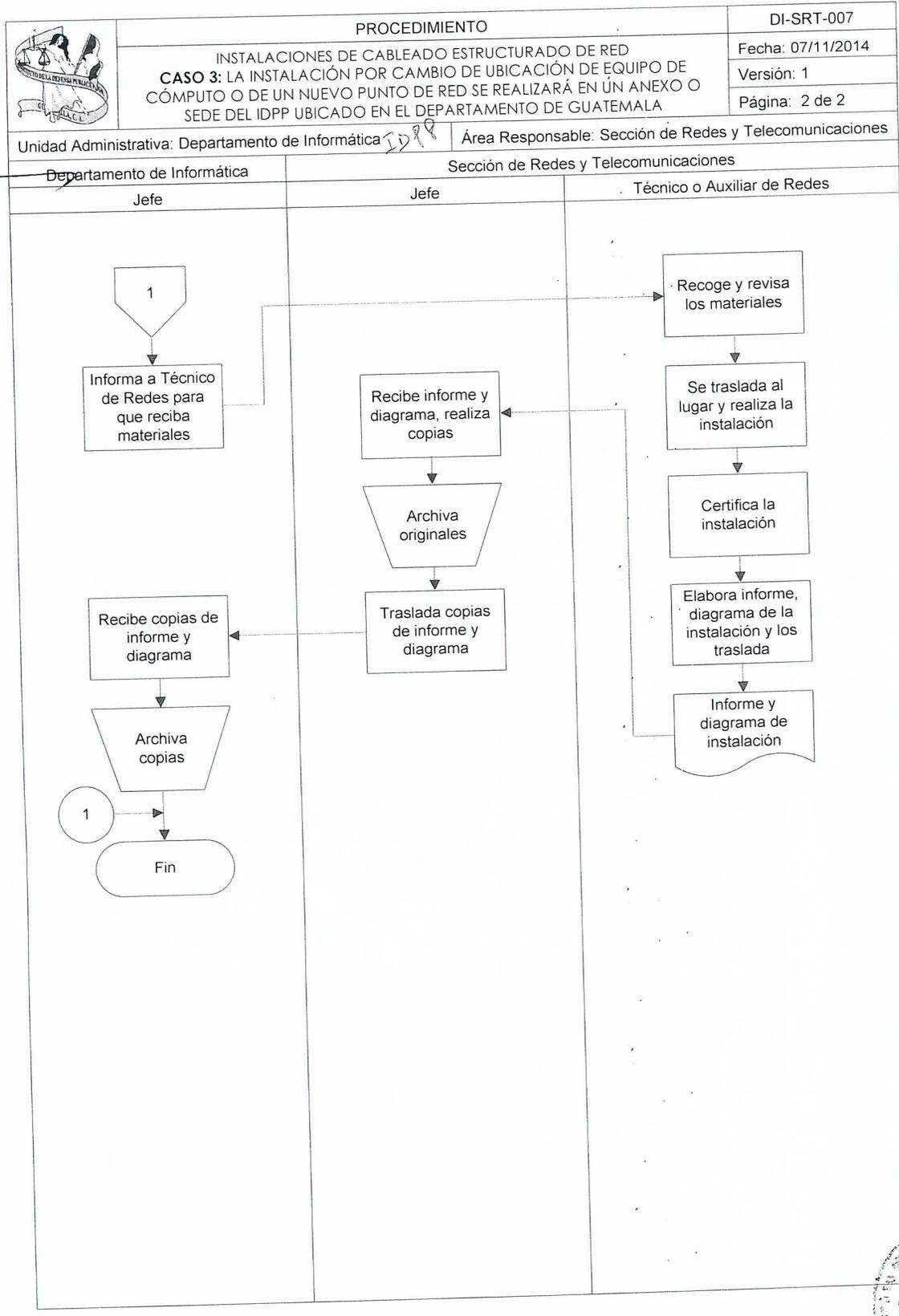
DIAGRAMA DE FLUJO



INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL
 DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA



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



CASO 4: LA INSTALACIÓN POR CAMBIO DE UBICACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO O INSTALACIÓN DE UN NUEVO PUNTO DE RED SE REALIZARÁ EN UNA COORDINACIÓN DEPARTAMENTAL O MUNICIPAL

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	INSTALACIONES DE CABLEADO ESTRUCTURADO DE RED CASO 4: LA INSTALACIÓN POR CAMBIO DE UBICACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO O INSTALACIÓN DE UN NUEVO PUNTO DE RED SE REALIZARÁ EN UNA COORDINACIÓN DEPARTAMENTAL O MUNICIPAL	DI-SRT-007	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	1 de 4
Unidad Administrativa:		Área responsable:	
Departamento de Informática JDPY		Sección de Redes y Telecomunicaciones ✓	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
1	Elabora oficio dirigido al Jefe del Departamento de Informática, manifestando la necesidad de instalar cableado estructurado de red debido a un cambio de ubicación de equipos de cómputo o por un incremento de los mismos.	Usuario	Oficio para solicitar instalación de cableado de red
2	Recibe el oficio, analiza y solicita al Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones que realicen el cálculo de los materiales necesarios y el costo estimado.	Jefe del Departamento de Informática	
3	Revisa el diagrama de la instalación del cableado estructurado de red para establecer la nueva ubicación de los equipos de cómputo.	Técnico o Auxiliar de Redes	
4	Realiza el cálculo de materiales y lo traslada a el Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones.	Técnico o Auxiliar de Redes	
5	Recibe la información del cálculo de materiales necesarios para la instalación, da visto bueno y traslada a el Jefe del Departamento de Informática.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
6	Recibe información de la cantidad y costo estimado de los materiales a comprar, analiza y traslada documentos a la División Administrativa Financiera para solicitar autorización.	Jefe del Departamento de Informática	
7	Recibe información de la cantidad y costo estimado de los materiales a comprar. 7.1 <u>Autoriza</u> : Informa al Jefe del Departamento de Informática para comience el proceso de compra. Sigue la Actividad 8. 7.2 <u>Deniega</u> : Informa al Departamento de Informática. Fin del procedimiento.	Director de la División Administrativa Financiera	



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	CASO 4: LA INSTALACIÓN POR CAMBIO DE UBICACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO O INSTALACIÓN DE UN NUEVO PUNTO DE RED SE REALIZARÁ EN UNA COORDINACIÓN DEPARTAMENTAL O MUNICIPAL	DI-SRT-007	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	2 de 4
Unidad Administrativa: Departamento de Informática <i>ED 99</i>		Área responsable: Sección de Redes y Telecomunicaciones	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
8	Recibe autorización y elabora la Requisición de Materiales, Suministros y Servicios.	Jefe del Departamento de Informática	Requisición de Materiales, Suministros y Servicios
9	Adjunta a la Requisición de Materiales, Suministros y Servicios el cuadro de cantidad y costo de los materiales a comprar y la traslada a la Sección de Compras.	Jefe del Departamento de Informática	
10	Espera a que se realice el procedimiento de compra.	Jefe del Departamento de Informática	
11	Realizada la compra de los materiales, procede a coordinar con la Sección de Transportes para que proporcionen un vehículo y piloto para el traslado de los materiales y Técnicos de Redes al lugar de la instalación (En los casos en que sea necesario).	Jefe del Departamento de Informática	
12	Elabora el nombramiento para el Técnico de Redes que realizara la instalación del cableado estructurado de red en la Sede Departamental y lo traslada para firma de visto bueno.	Jefe del Departamento de Informática	Nombramiento
13	Recibe el nombramiento, revisa, firma de visto bueno y devuelve a la Jefe del Departamento de Informática.	Director de la Dirección Administrativa Financiera	
14	Entrega el nombramiento firmado de visto bueno al Técnico o Auxiliar de Redes.	Jefe del Departamento de Informática	
15	Informa al Técnico o Auxiliar de Redes para que recoja los materiales en la Sección de Almacén.	Jefe del Departamento de Informática	
16	Recoge y revisa los materiales en la Sección de Almacén.	Técnico o Auxiliar de Redes	
17	Con el nombramiento firmado de visto bueno, solicita en Tesorería formularios de Anticipo, Constancia y Liquidación.	Técnico o Auxiliar de Redes	Formularios de Anticipo, Constancia Liquidación
18	Llena los formularios con la información requerida.	Técnico o Auxiliar de Redes	



Jefe del Departamento de Informática
 Instituto de la Defensa Pública Penal

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	INSTALACIONES DE CABLEADO ESTRUCTURADO DE RED CASO 4: LA INSTALACIÓN POR CAMBIO DE UBICACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO O INSTALACIÓN DE UN NUEVO PUNTO DE RED SE REALIZARÁ EN UNA COORDINACIÓN DEPARTAMENTAL O MUNICIPAL	DI-SRT-007	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	3 de 4

Unidad Administrativa: Departamento de Informática I D P P	Área responsable: Sección de Redes y Telecomunicaciones
--	---

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
19	Entrega el formulario de Anticipo y lo entrega con el nombramiento en la Jefatura de la Dirección Financiera, para que le autoricen el anticipo de los viáticos.	Técnico o Auxiliar de Redes	
20	Recibe formulario de Anticipo y nombramiento, revisa, firma y lo traslada a la Sección de Tesorería.	Director de la Dirección Financiera	
21	Recibe, revisa y entrega anticipo de viáticos.	Sección de Tesorería	
22	Recibe el anticipo de los viáticos, se traslada al lugar y procede a realizar la instalación del cableado estructurado de red de acuerdo a las políticas y estándares establecidos.	Técnico o Auxiliar de Redes	
23	Finalizada la instalación procede a certificarla, utilizando el equipo certificador de redes.	Técnico o Auxiliar de Redes	
24	Entrega el formulario de Constancia para firma del Coordinador de la Sede Departamental o del Asistente Administrativo, con lo cual hacen constar que se presentó en el lugar y se realizó el trabajo de instalación.	Técnico o Auxiliar de Redes	
25	Recibe, revisa, firma formulario y lo devuelve al Técnico de Redes.	Coordinador o Asistente Administrativo de la Sede Departamental	
26	Recibe formulario de Constancia firmado.	Técnico o Auxiliar de Redes	
27	Llena un cuadro elaborado en Excel denominado "Planilla de Gastos"	Técnico o Auxiliar de Redes	Planilla de Gastos
28	Elabora un informe para la Director de la División Administrativa Financiera.	Técnico o Auxiliar de Redes	Informe para Dirección Administrativa Financiera
29	Entrega a la Sección de Tesorería los siguientes documentos: Informe, Planilla de Gastos y Formularios de Constancia y Liquidación.	Técnico o Auxiliar de Redes	

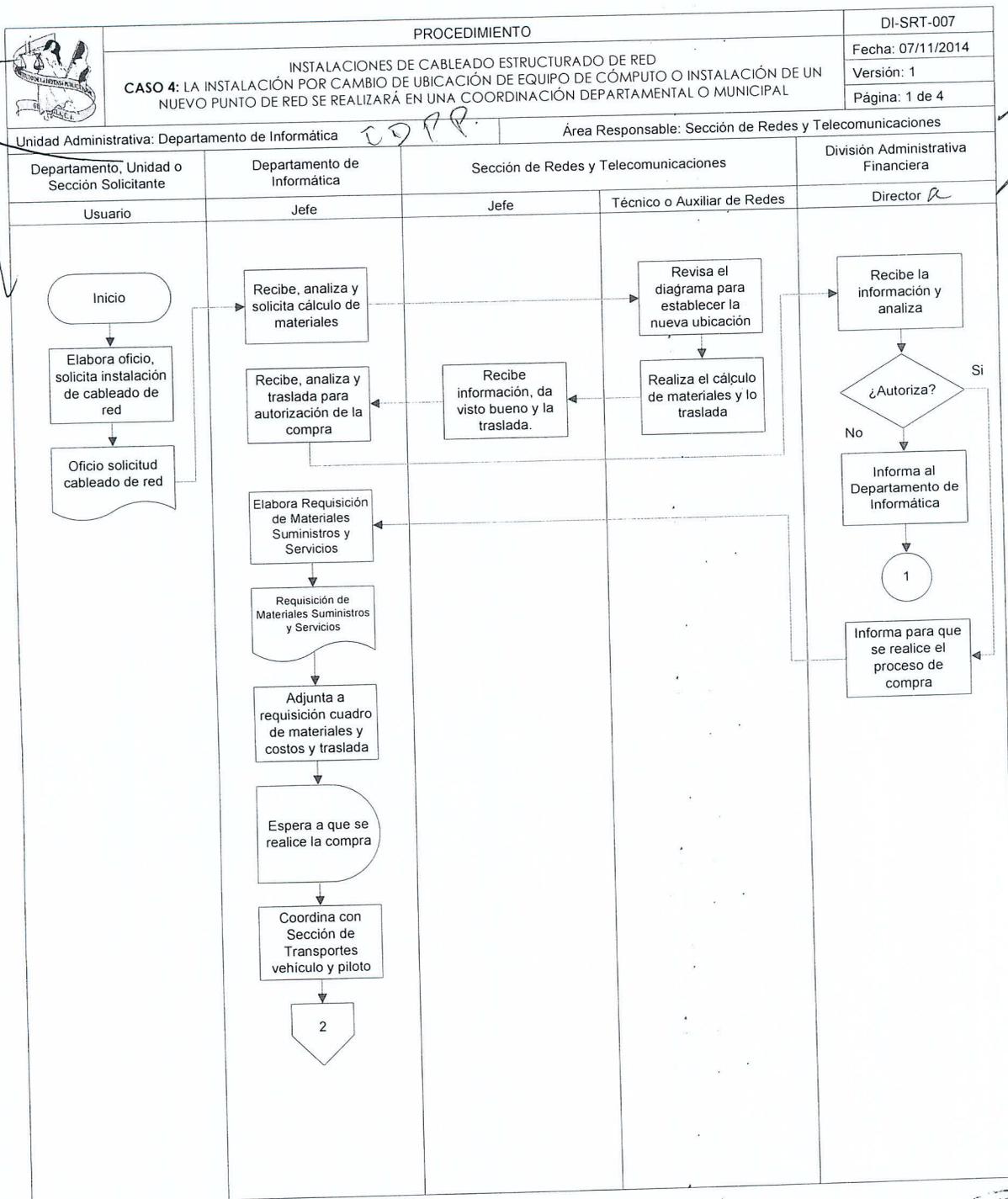


	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	INSTALACIONES DE CABLEADO ESTRUCTURADO DE RED CASO 4: LA INSTALACIÓN POR CAMBIO DE UBICACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO O INSTALACIÓN DE UN NUEVO PUNTO DE RED SE REALIZARÁ EN UNA COORDINACIÓN DEPARTAMENTAL O MUNICIPAL	DI-SRT-007	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	4 de 4
Unidad Administrativa: Departamento de Informática <i>I D P P</i>		Área responsable: Sección de Redes y Telecomunicaciones ✓	

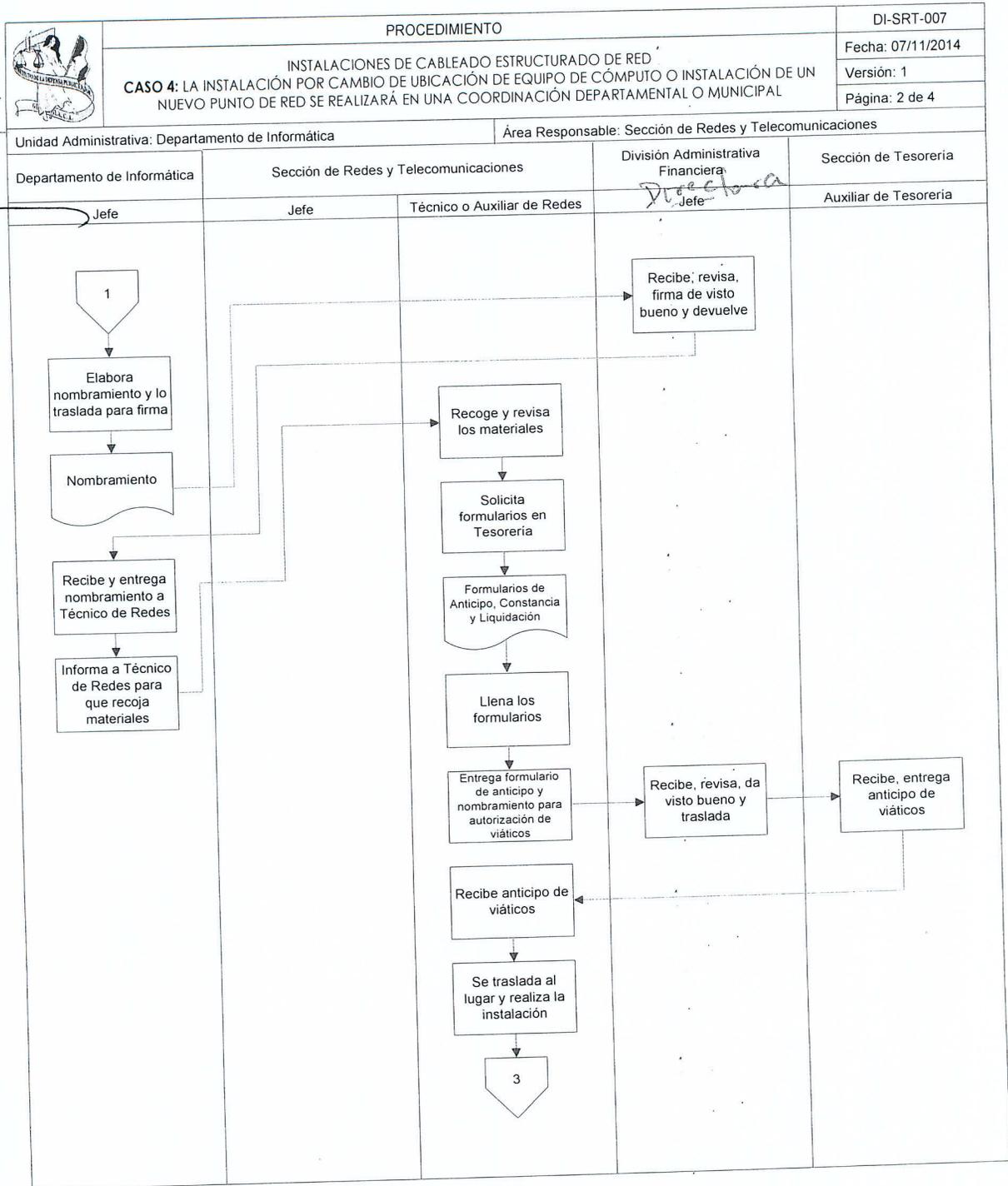
No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
30	Elabora informe y diagrama de la instalación de cableado estructurado de red y traslada al Jefe de la Sección.	Técnico o Auxiliar de Redes	Informe y diagrama de la instalación de cableado estructurado de red
31	Recibe informe y diagrama, procede a realizar una fotocopia de cada uno.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
32	Archiva originales del informe y diagrama y traslada copias al Jefe del Departamento de Informática.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
33	Recibe copias del informe y diagrama y los archiva.	Jefe del Departamento de Informática	
Fin del procedimiento			

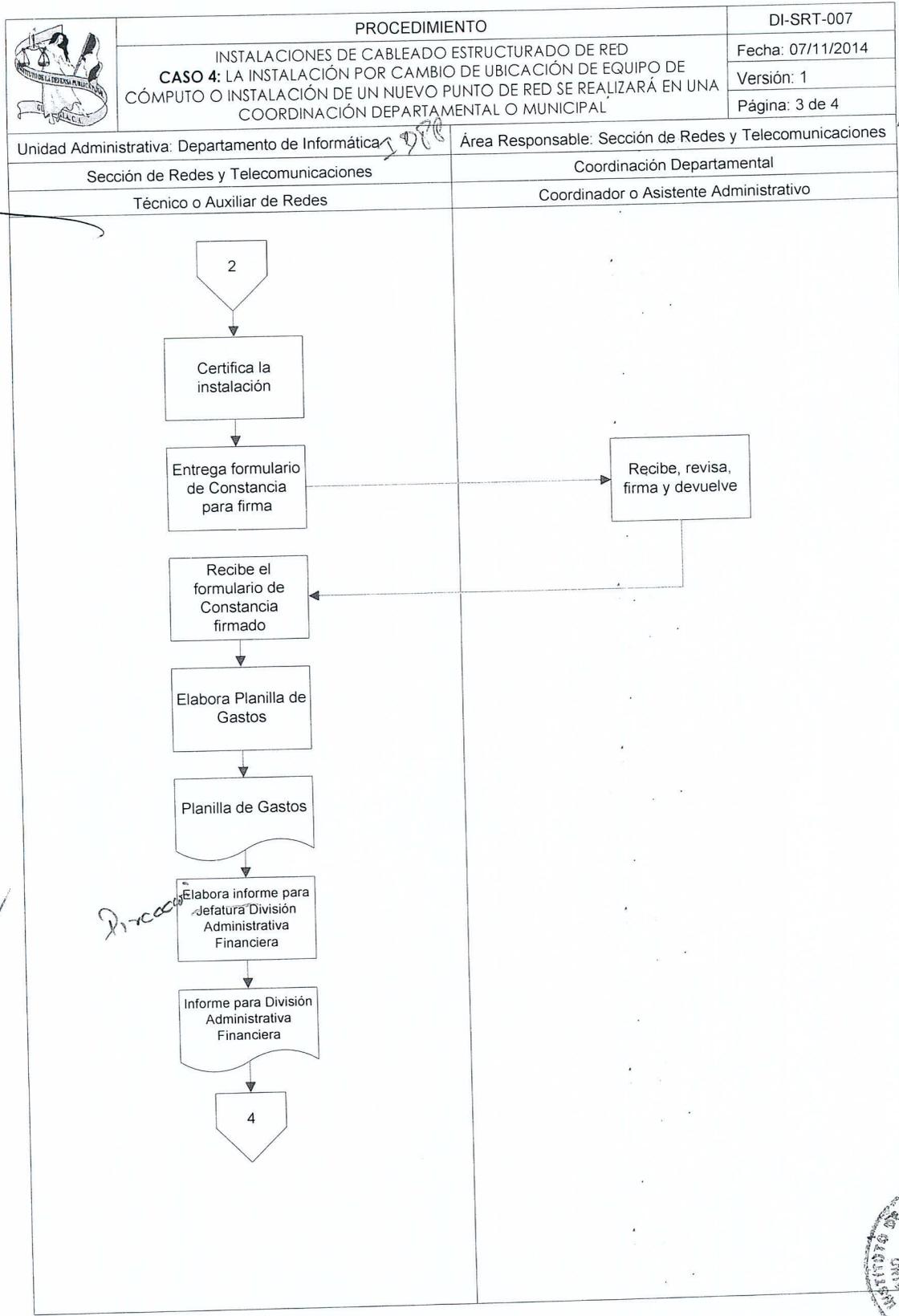


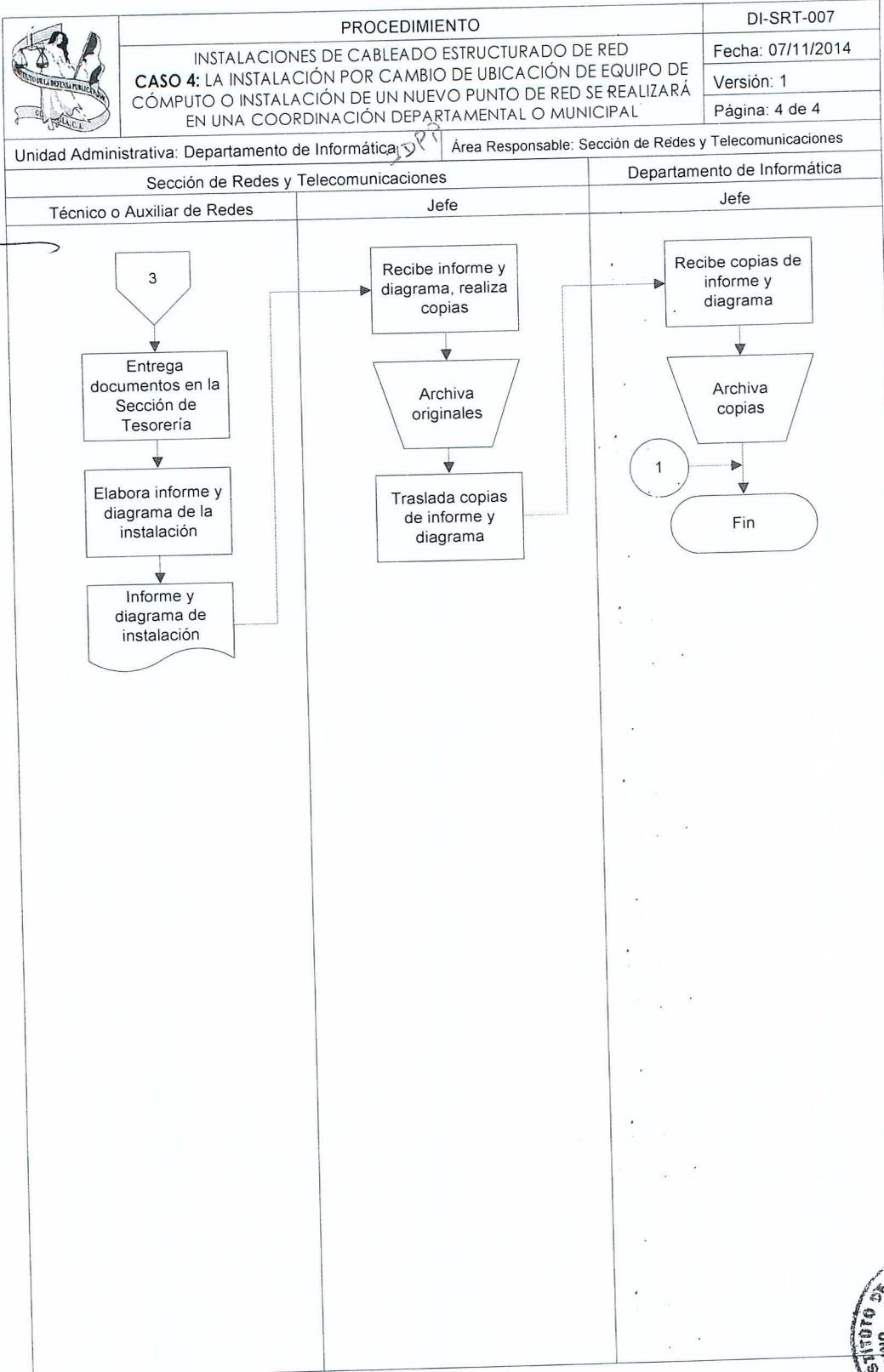
DIAGRAMA DE FLUJO



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







3.8 REALIZACIÓN DE COPIAS DE RESPALDO (BACKUP) DE CONTROLADORES DE DOMINIO Y SERVIDORES

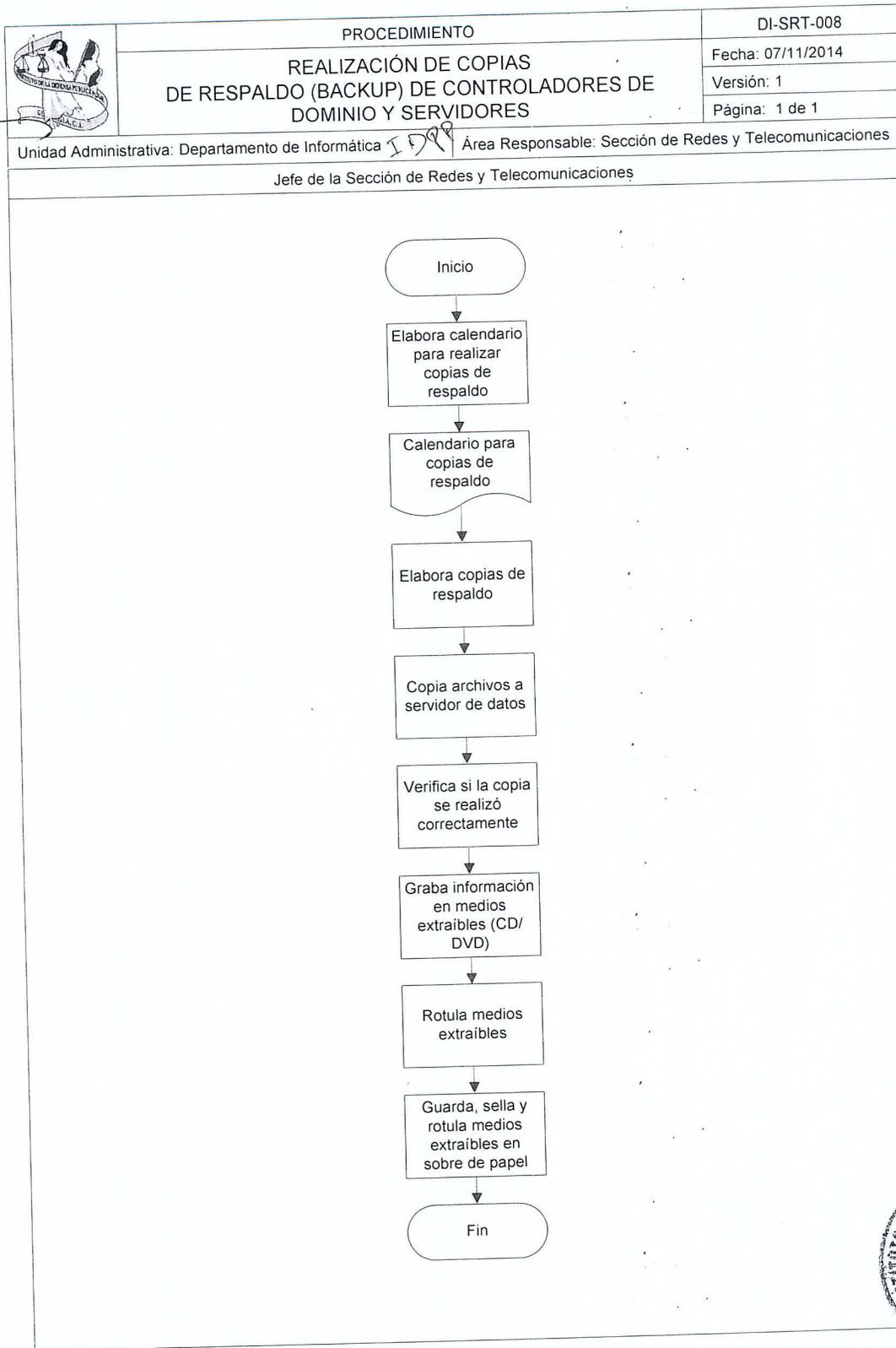
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	REALIZACIÓN DE COPIAS DE RESPALDO (BACKUP) DE CONTROLADORES DE DOMINIO Y SERVIDORES	DI-SRT-008	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	1 de 1
Unidad Administrativa:		Área responsable:	
Departamento de Informática <i>S DPP</i>		Sección de Redes y Telecomunicaciones	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
1	Elabora un calendario para realizar Copias de Respaldo de: Controladores de dominio, correo electrónico y de Sistema de Comunicación Interna.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	Calendario para realizar copias de respaldo
2	Realiza la copia de respaldo, tomando como parámetros: La fecha del calendario definido y actualización significativa de controladores de dominio, correo electrónico o Sistema de Comunicación Interna.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
3	Copia los archivos necesarios al Servidor de Datos, definido para el efecto.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
4	Revisa que la copia se haya realizado correctamente.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
5	Procede a grabar la información en medios extraíbles, tales como CD o DVD.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
6	Rotula los medios extraíbles con los siguientes datos: Fecha de realización de la copia de respaldo y nombre de información que contiene.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
7	Guarda y sella en estuche de papel, rotulando el mismo con los siguientes datos: Fecha de realización de la copia de respaldo y nombre de información que contiene.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
Fin del procedimiento			



DIAGRAMA DE FLUJO



3.9 BAJA DE EQUIPOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	BAJA DE EQUIPOS	DI-SRT-009	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	1 de 2
Unidad Administrativa: Departamento de Informática <i>JDP</i>		Área responsable: Sección de Redes y Telecomunicaciones	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
1	Elabora un Dictamen Técnico que contiene los datos del equipo (Servidor, Switch, UPS, Teléfono o Fax), diagnóstico, falla detectada y características específicas. Nota: Se deberá solicitar a la Secretaria de Informática un número de correlativo para el dictamen.	Auxiliar o Técnico de Redes y Telecomunicaciones	Dictamen Técnico
2	Traslada el Dictamen Técnico al Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones para revisión y firma de visto bueno.	Auxiliar o Técnico de Redes y Telecomunicaciones	
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 Auxiliar o Técnico de Redes y Telecomunicaciones para que realice las correcciones correspondientes. Sigue la Actividad 04.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
4	Recibe, realiza las correcciones en el dictamen.	Auxiliar o Técnico de Redes y Telecomunicaciones	
5	Imprime el dictamen.	Auxiliar o Técnico de Redes y Telecomunicaciones	
6	Traslada el dictamen al Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones. Regresa a la Actividad 03.	Auxiliar o Técnico de Redes y Telecomunicaciones	

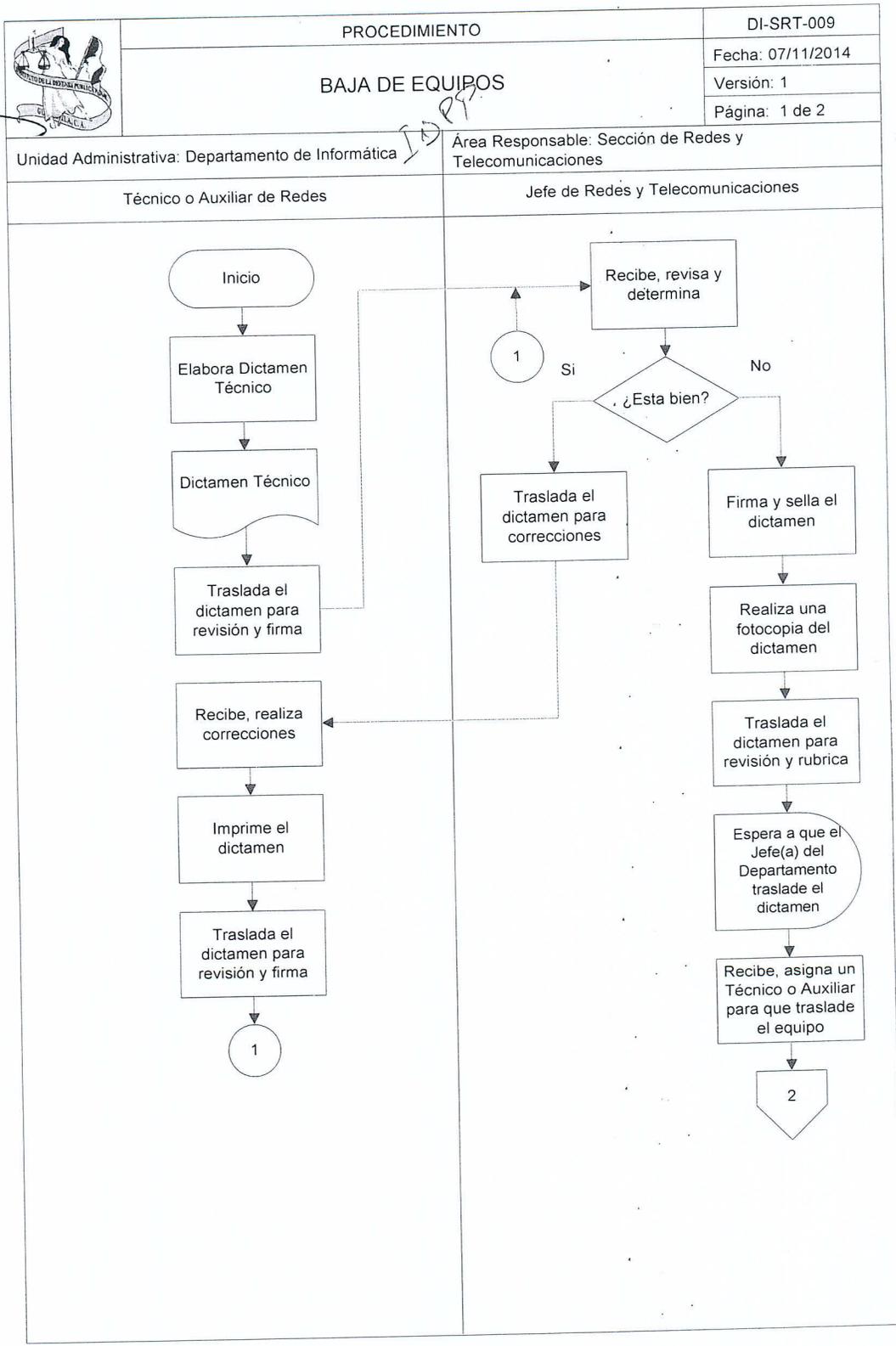


	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	BAJA DE EQUIPOS	DI-SRT-009	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	2 de 2
Unidad Administrativa: Departamento de Informática 2017		Área responsable: Sección de Redes y Telecomunicaciones	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
7	Traslada el dictamen al Jefe del Departamento de Informática para revisión y rubrica. Nota: El Jefe del Departamento de Informática deberá revisar, rubricar y trasladar el dictamen Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
8	Espera a que el Jefe del Departamento de Informática traslade el dictamen.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
9	Recibe el dictamen y asigna a un Técnico o Auxiliar de Redes para que traslade el equipo y el dictamen.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
10	Recibe asignación, traslada el equipo y dictamen a la Oficina de Inventarios. Nota: En la Oficina de Inventarios un Asistente de Inventarios deberá recibir, revisar el equipo y entregar la copia del dictamen sellado, fechado y firmado.	Técnico o Auxiliar de Redes	
11	Realiza una fotocopia del dictamen sellado, fechado y firmado por la Oficina de Inventarios.	Técnico o Auxiliar de Redes	
12	Entrega una copia del dictamen a la Secretaría de Informática.	Técnico o Auxiliar de Redes	
13	Archiva la copia del dictamen.	Técnico o Auxiliar de Redes	
Fin del procedimiento			

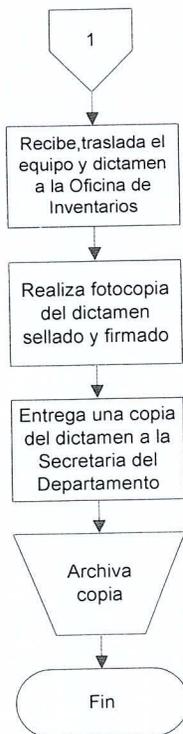


DIAGRAMA DE FLUJO



	PROCEDIMIENTO	DI-SRT-009
	BAJA DE EQUIPOS	Fecha: 07/11/2014
		Versión: 1
		Página: 2 de 2
Unidad Administrativa: Departamento de Informática	Área Responsable: Sección de Redes y Telecomunicaciones	

Técnico o Auxiliar de Redes

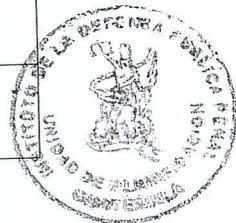


3.10 MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE RELOJES BIOMÉTRICOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

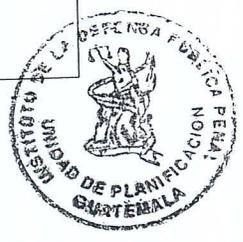
	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO	
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE RELOJES BIOMÉTRICOS		DI-SRT-010	
			Fecha:	07/11/2014
			Versión:	1
		Página:	1 de 5	
Unidad Administrativa: Departamento de Informática <i>IDPP</i>		Área responsable: Sección de Redes y Telecomunicaciones		

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
1	Elabora e imprime la programación anual del servicio de mantenimiento preventivo para los relojes biométricos del IDPP. Nota: El servicio de mantenimiento preventivo se realiza cada cuatro meses.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	Programación anual del servicio de mantenimiento preventivo para los relojes biométricos
2	Traslada al Jefe del Departamento de Informática la información sobre las fechas en que se llevara a cabo el mantenimiento preventivo de los relojes biométricos, para revisión.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
3	Recibe, revisa y solicita a la Secretaria del Departamento que elabore un oficio dirigido al Jefe del Departamento de Administración de Recursos Humanos.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
4	Recibe solicitud, elabora e imprime el oficio.	Secretaria Departamento de Informática	Oficio para informar fechas del servicio de mantenimiento preventivo para los relojes biométricos
5	Traslada el oficio al Jefe del Departamento de Informática para revisión y firma.	Secretaria Departamento de Informática	
6	Recibe, revisa y firma el oficio.	Jefe del Departamento de Informática	
7	Traslada el oficio a la Secretaria del Departamento de Informática.	Jefe del Departamento de Informática	



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE RELOJES BIOMÉTRICOS	DI-SRT-010	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	2 de 5
Unidad Administrativa: Departamento de Informática <i>DP</i>		Área responsable: Sección de Redes y Telecomunicaciones	

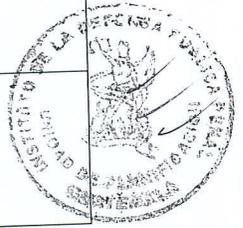
No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
8	Recibe, traslada el oficio al Departamento de Administración de Recursos Humanos.	Secretaria Departamento de Informática	
9	Informa al Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones que el oficio fue trasladado al Departamento de Administración de Recursos Humanos.	Secretaria del Departamento de Informática	
10	Recibe información, designa a los Técnicos o Auxiliares que realizarán el servicio de mantenimiento para los relojes biométricos en las fechas programadas. Nota: El servicio de mantenimiento preventivo de los relojes biométricos, instalados en las Sedes Departamentales o Municipales, será realizado por los Técnicos Regionales.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunica- ciones	
11	Recibe asignación.	Técnico, Auxiliar de Redes y Telecomunica- ciones o Técnico Regional	
12	Espera a que se presente la fecha programada para realizar el servicio de mantenimiento.	Técnico, Auxiliar de Redes y Telecomunica- ciones o Técnico Regional	
13	Accede a la aplicación denominada "Mesa de Ayuda" y genera un registro "Ticket", para dejar constancia de la actividad que se está realizando.	Técnico, Auxiliar de Redes y Telecomunica- ciones o Técnico Regional	
14	Se traslada y realiza el servicio de mantenimiento preventivo.	Técnico o Auxiliar de Redes o Técnico Regional	



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

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE RELOJES BIOMÉTRICOS	DI-SRT-010	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	3 de 5
Unidad Administrativa: Departamento de Informática		Área responsable: Sección de Redes y Telecomunicaciones	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
15	Realiza pruebas para establecer si el reloj biométrico funciona correctamente. 15.1 <u>Si</u> . Continúa la Actividad 16. 15.2 <u>No</u> . Informa la falla al Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones. Sigue la Actividad 17.	Técnico o Auxiliar de Redes o Técnico Regional	
16	Accede a la aplicación "Mesa de Ayuda" y cierra el "Ticket". Fin del procedimiento.	Técnico, Auxiliar de Redes y Telecomunicaciones o Técnico Regional	
17	Recibe información, reporta la falla del reloj biométrico al Jefe del Departamento de Administración de Recursos Humanos.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
18	Se comunica con el proveedor y le solicita una cotización por el servicio de diagnóstico y reparación del reloj biométrico.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
19	Espera a que el proveedor envíe la cotización.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
20	Recibe y revisa la cotización del proveedor.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
21	Traslada la cotización, vía sistema de comunicación interna, al Jefe del Departamento de Informática.	Jefe de Redes y Telecomunicaciones	
22	Recibe la cotización, solicita a la Secretaria del Departamento que elabore un oficio dirigido al Director Administrativo Financiera para solicitar que se autorice la cotización del proveedor.	Jefe del Departamento de Informática	



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE RELOJES BIOMÉTRICOS	DI-SRT-010	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	4 de 5
Unidad Administrativa: Departamento de Informática <i>IDAP</i>		Área responsable: Sección de Redes y Telecomunicaciones	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
23	Recibe solicitud, elabora e imprime el oficio.	Secretaria Departamento de Informática	Oficio para solicitar autorización de cotización
24	Traslada el oficio al Jefe del Departamento de Informática para revisión y firma.	Secretaria Departamento de Informática	
25	Recibe, revisa y firma el oficio.	Jefe del Departamento de Informática	
26	Traslada el oficio a la Secretaria del Departamento.	Jefe del Departamento de Informática	
27	Recibe el oficio y lo traslada a la Dirección Administrativa Financiera. Notas: <ul style="list-style-type: none"> a) El Director Administrativo Financiero deberá revisar la cotización y evaluar si autoriza o rechaza la misma. b) El Director Administrativo Financiero deberá elaborar un oficio para notificar al Departamento de Informática si autoriza o rechaza la cotización del proveedor. c) El Director Administrativo Financiero deberá trasladar el oficio a la Secretaria del Departamento de Informática. 	Secretaria Departamento de Informática	
28	Espera a que la Dirección Administrativa Financiera traslade el oficio.	Secretaria Departamento de Informática	
29	Recibe el oficio, establece si se autorizó o no la cotización del proveedor. 29.1 <u>Si</u> . Traslada el oficio al Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones. Continúa la Actividad 30. 29.2 <u>No</u> . Notifica al Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones. Fin del procedimiento.	Secretaria Departamento de Informática	



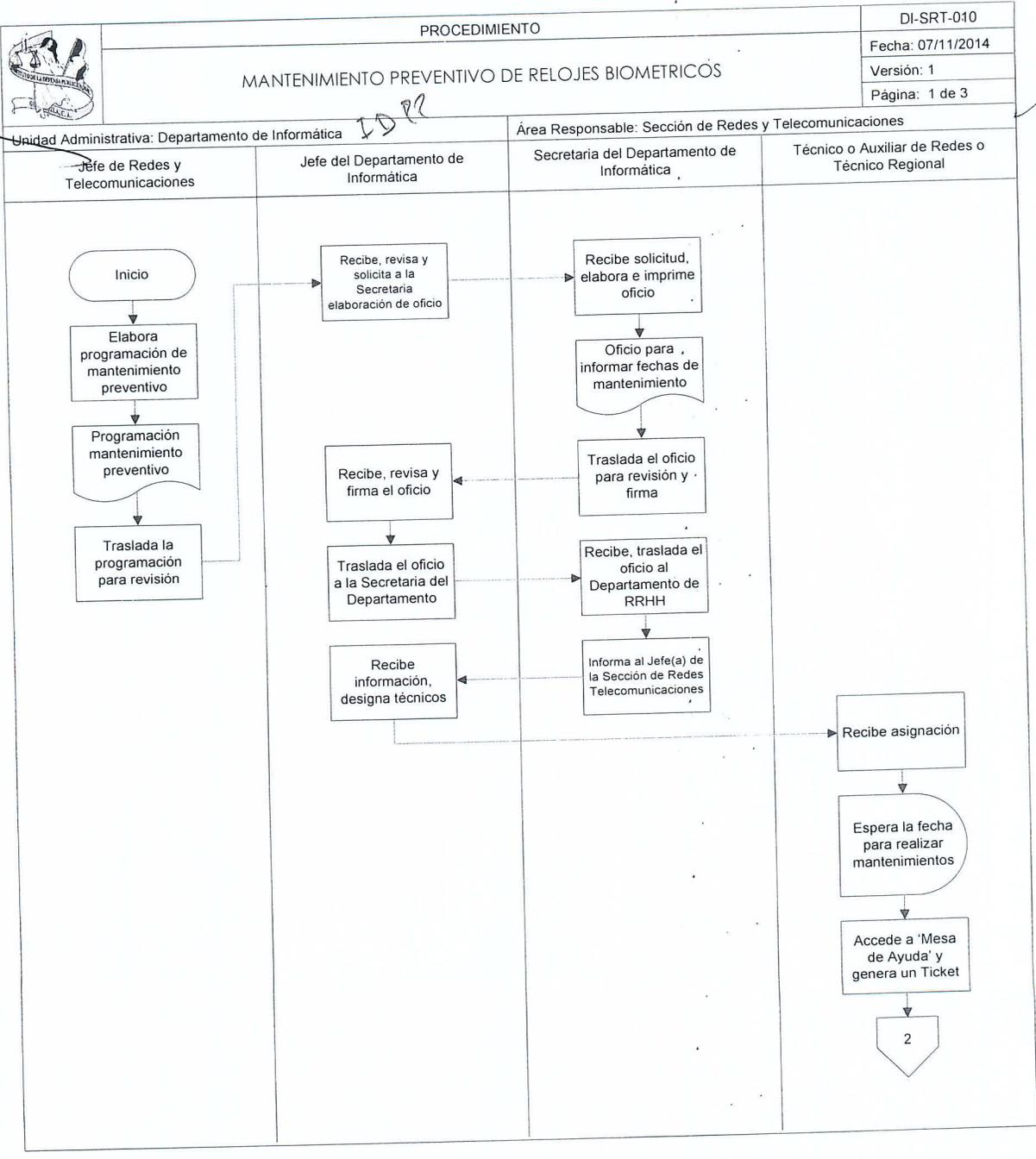
	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE RELOJES BIOMÉTRICOS	DI-SRT-010	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	5 de 5
Unidad Administrativa: Departamento de Informática <i>JDP</i>		Área responsable: Sección de Redes y Telecomunicaciones ✓	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
30	Recibe el oficio, accede a la aplicación "Mesa de Ayuda" e ingresa la información.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
31	Envía por correo electrónico la autorización al proveedor, para que envíe personal técnico a diagnosticar y reparar el reloj biométrico.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
32	Espera a que el proveedor indique el día en que enviarán al personal técnico para revisar y reparar el reloj biométrico. Notas: a) El Proveedor deberá enviar un técnico especializado para que revise y repare el reloj biométrico. b) El técnico del proveedor deberá informar, una vez reparado el reloj biométrico, al Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
33	Espera a que el técnico del proveedor informe que el reloj biométrico está reparado.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
34	Recibe la información, realiza pruebas para establecer si la falla se corrigió. 33.1 <u>Si</u> . Accede a la aplicación 'Mesa de Ayuda' y cierra el 'Ticket'. Fin del procedimiento. 33.2 <u>No</u> . Informa al proveedor. Regresa a la Actividad 31. Notas: a) En el caso de no poder reparar en el lugar el equipo, el proveedor deberá desinstalarlo y trasladarlo a sus instalaciones para diagnóstico profundo y reparación. b) Una vez reparado el equipo el proveedor deberá reinstalarlo y hacer pruebas para verificar su funcionamiento. c) El proveedor deberá entregar la factura y la orden de servicio.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
Fin del procedimiento			

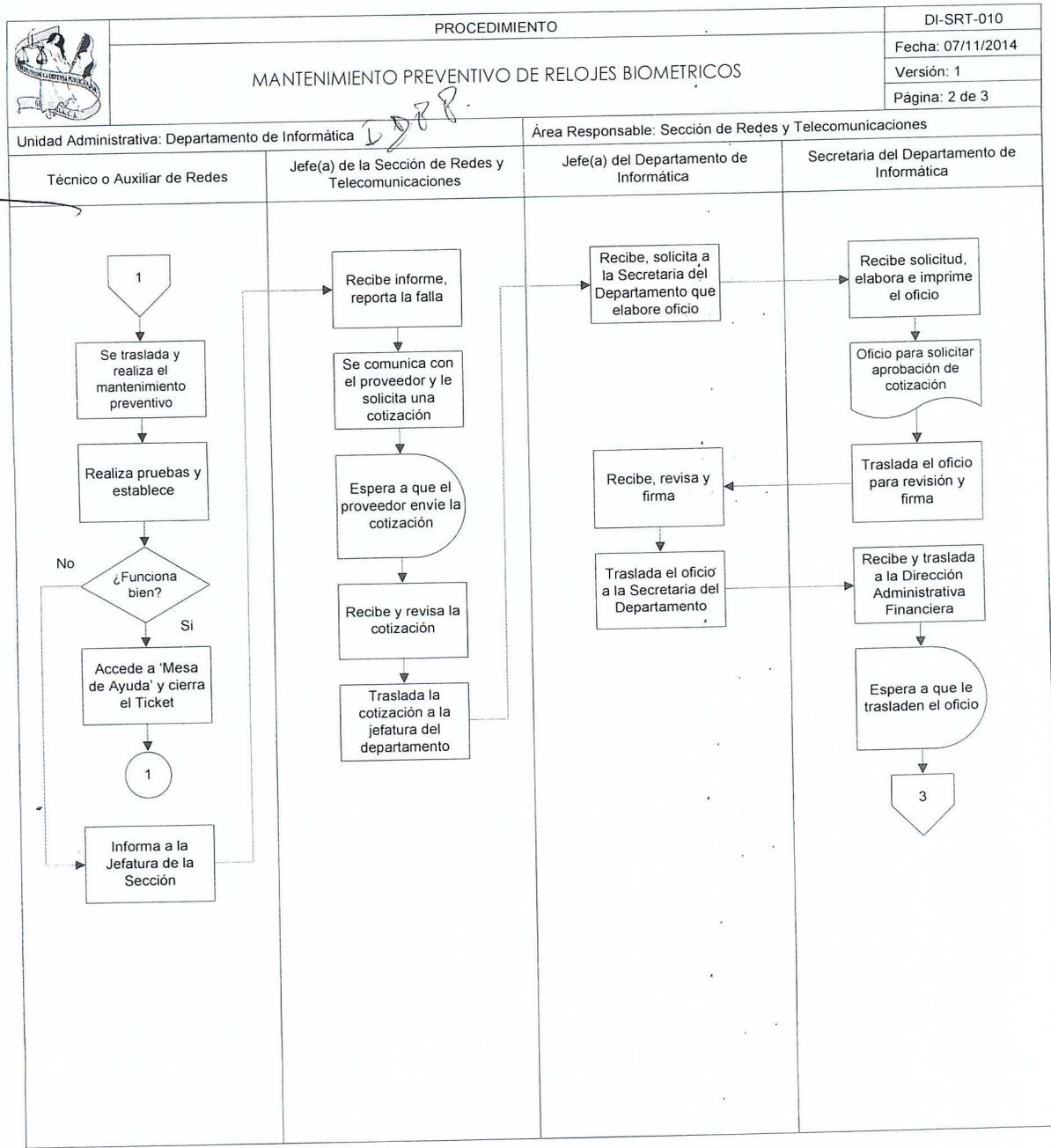


Jefe del Departamento de Informática a.i.
 Jefe de la Defensa Pública Penal

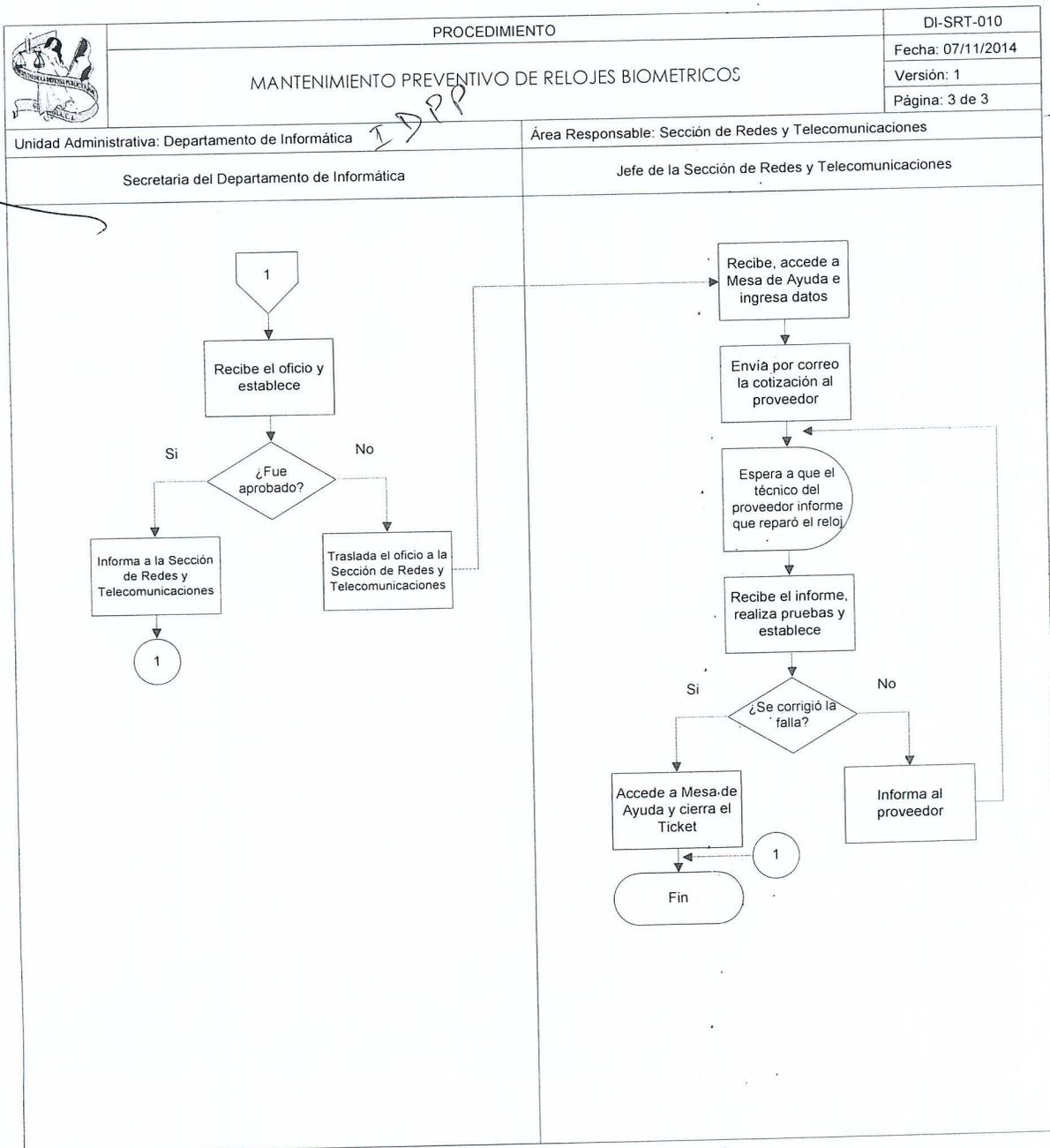
DIAGRAMA DE FLUJO



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



Instituto de la Defensa Pública Penal



3.11 REPARACIÓN DE FALLAS EN RELOJES BIOMÉTRICOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	REPARACIÓN DE FALLAS EN LOS RELOJES BIOMÉTRICOS	DI-SRT-011	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	1 de 4
Unidad Administrativa: Departamento de Informática <i>IDPP</i>		Área responsable: Sección de Redes y Telecomunicaciones	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
1	Recibe un mensaje a través del sistema de comunicación interna del Jefe del Departamento de Administración de Recursos Humanos, en el cual se reporta una falla en uno de los relojes biométricos del IDPP.	Jefe de Redes y Telecomunicaciones	
2	Asigna a un Técnico, Auxiliar de Redes o Técnico Regional para que realice un diagnóstico en el reloj biométrico. Nota: La revisión de los relojes, que se encuentran en el interior serán realizados por los técnicos regionales.	Jefe de Redes y Telecomunicaciones	
3	Recibe la asignación, accede a la aplicación "Mesa de Ayuda" y crea un registro "Ticket" para dejar constancia de la actividad que se realiza.	Técnico, Auxiliar de Redes y Telecomunicaciones o Técnico Regional	
4	Se traslada al lugar en donde se encuentra instalado el reloj biométrico.	Técnico, Auxiliar de Redes y Telecomunicaciones o Técnico Regional	
5	Realiza pruebas de funcionamiento en el reloj biométrico.	Técnico, Auxiliar de Redes y Telecomunicaciones o Técnico Regional	
6	Establece, al finalizar las pruebas si la falla en el reloj se corrigió. 6.1 Si. Informa al Departamento de Administración de Recursos Humanos. Continúa la Actividad 07.	Técnico, Auxiliar de Redes y Telecomunicaciones o Técnico Regional	



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	REPARACIÓN DE FALLAS EN LOS RELOJES BIOMÉTRICOS	DI-SRT-011	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	2 de 4
Unidad Administrativa:		Área responsable:	
Departamento de Informática		Sección de Redes y Telecomunicaciones	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
	6.2 No. Informa al Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones. Sigue la Actividad 08.		
7	Accede a la aplicación "Mesa de ayuda" y cierra el "Ticket". Fin del procedimiento.	Técnico, Auxiliar de Redes y Telecomunicaciones o Técnico Regional	
8	Recibe información, se comunica con el proveedor y le solicita una cotización por el servicio de diagnóstico y reparación del reloj.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
9	Espera a que el proveedor envíe la cotización.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
10	Recibe y revisa la cotización del proveedor.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
11	Escanea y traslada la cotización, vía sistema de comunicación interna, al Jefe del Departamento de Informática.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
12	Recibe y revisa la cotización.	Jefe del Departamento de Informática	
13	Solicita a la Secretaria del Departamento que elabore un oficio dirigido al Director Administrativo Financiero para solicitar que se autorice la cotización del proveedor.	Jefe del Departamento de Informática	
14	Recibe solicitud, elabora e imprime el oficio.	Secretaria Departamento de Informática	Oficio para solicitar autorización de cotización del proveedor
15	Traslada el oficio al Jefe del Departamento de Informática para revisión y firma.	Secretaria Departamento de Informática	



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	
	REPARACIÓN DE FALLAS EN LOS RELOJES BIOMÉTRICOS	DI-SRT-011	
		Fecha:	07/11/2014
		Versión:	1
		Página:	3 de 4
Unidad Administrativa:		Área responsable:	
Departamento de Informática <i>IDAP</i>		Sección de Redes y Telecomunicaciones	

No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
16	Traslada el oficio a la Secretaria del Departamento.	Jefe del Departamento de Informática	
17	Recibe el oficio y lo traslada a la Dirección Administrativa Financiera. Notas: <ul style="list-style-type: none"> a) El Director Administrativo Financiero deberá revisar la cotización y evaluar si autoriza o rechaza la misma. b) El Director Administrativo Financiero deberá elaborar un oficio para notificar al Departamento de Informática si autoriza o rechaza la cotización del proveedor. c) El Director Administrativo Financiero deberá trasladar el oficio a la Secretaria del Departamento de Informática. 	Secretaria Departamento de Informática	
18	Espera a que la Dirección Administrativa Financiera traslade el oficio.	Secretaria Departamento de Informática	
19	Recibe el oficio, establece si se autorizó o no la cotización del proveedor. 19.1 <u>Si</u> . Traslada el oficio al Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones. Continúa la Actividad 20. 19.2 <u>No</u> . Informa a la Sección de Redes y Telecomunicaciones. Fin del procedimiento.	Secretaria Departamento de Informática	
20	Recibe el oficio, accede a la aplicación "Mesa de Ayuda" e ingresa la información.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
21	Envía por correo electrónico la autorización al proveedor, para que envíe personal técnico a diagnosticar y reparar el reloj biométrico.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
22	Espera a que el proveedor indique el día en que enviarán al personal técnico para revisar y reparar el reloj biométrico. Notas: <ul style="list-style-type: none"> a) El Proveedor deberá enviar un técnico especializado para que diagnostique y repare el reloj biométrico. 	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	





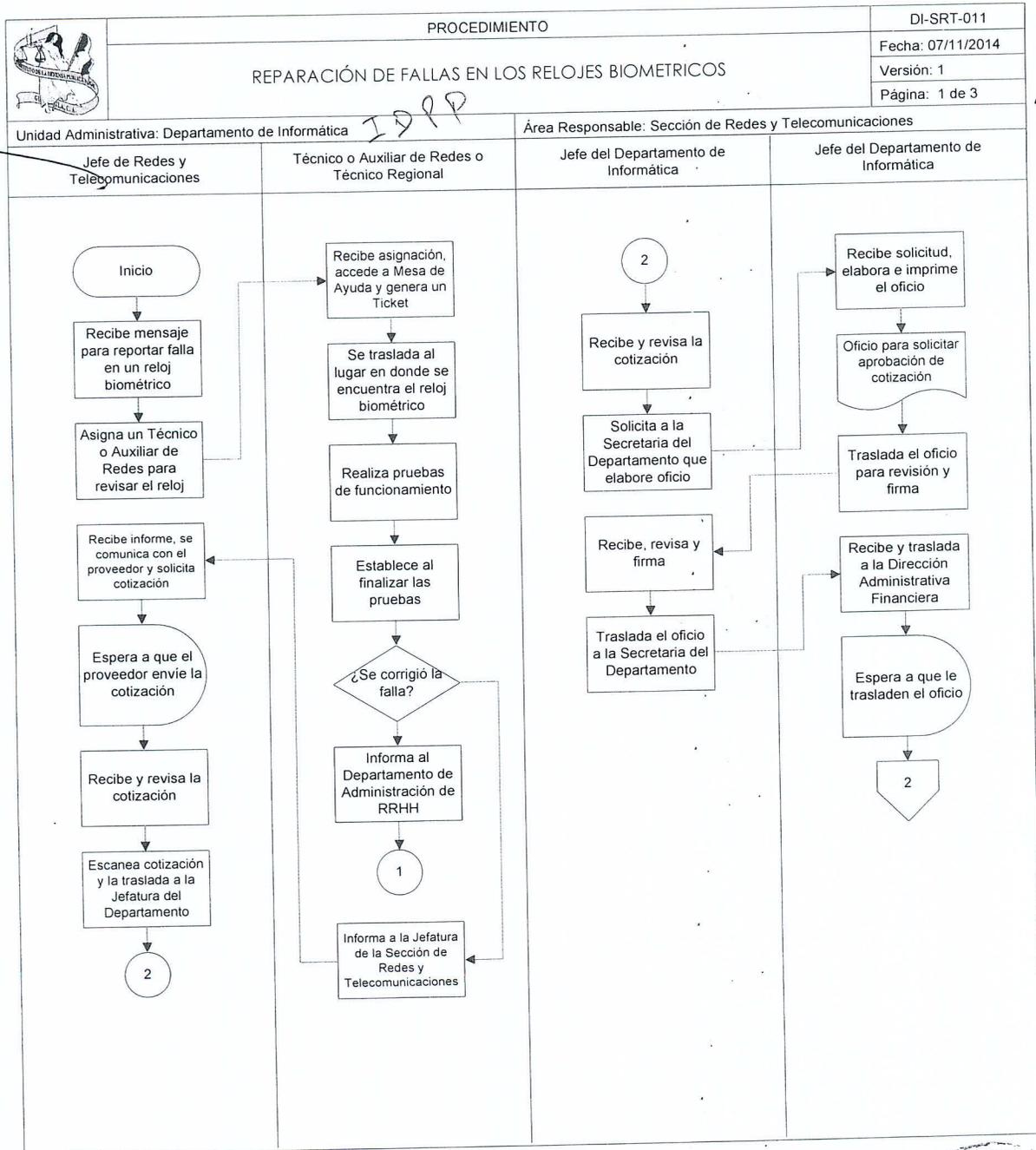
PROCEDIMIENTO REPARACIÓN DE FALLAS EN LOS RELOJES BIOMÉTRICOS	CÓDIGO	
	DI-SRT-011	
	Fecha:	07/11/2014
	Versión:	1
	Página:	4 de 4

Unidad Administrativa: Departamento de Informática <i>3588</i>	Área responsable: Sección de Redes y Telecomunicaciones
--	---

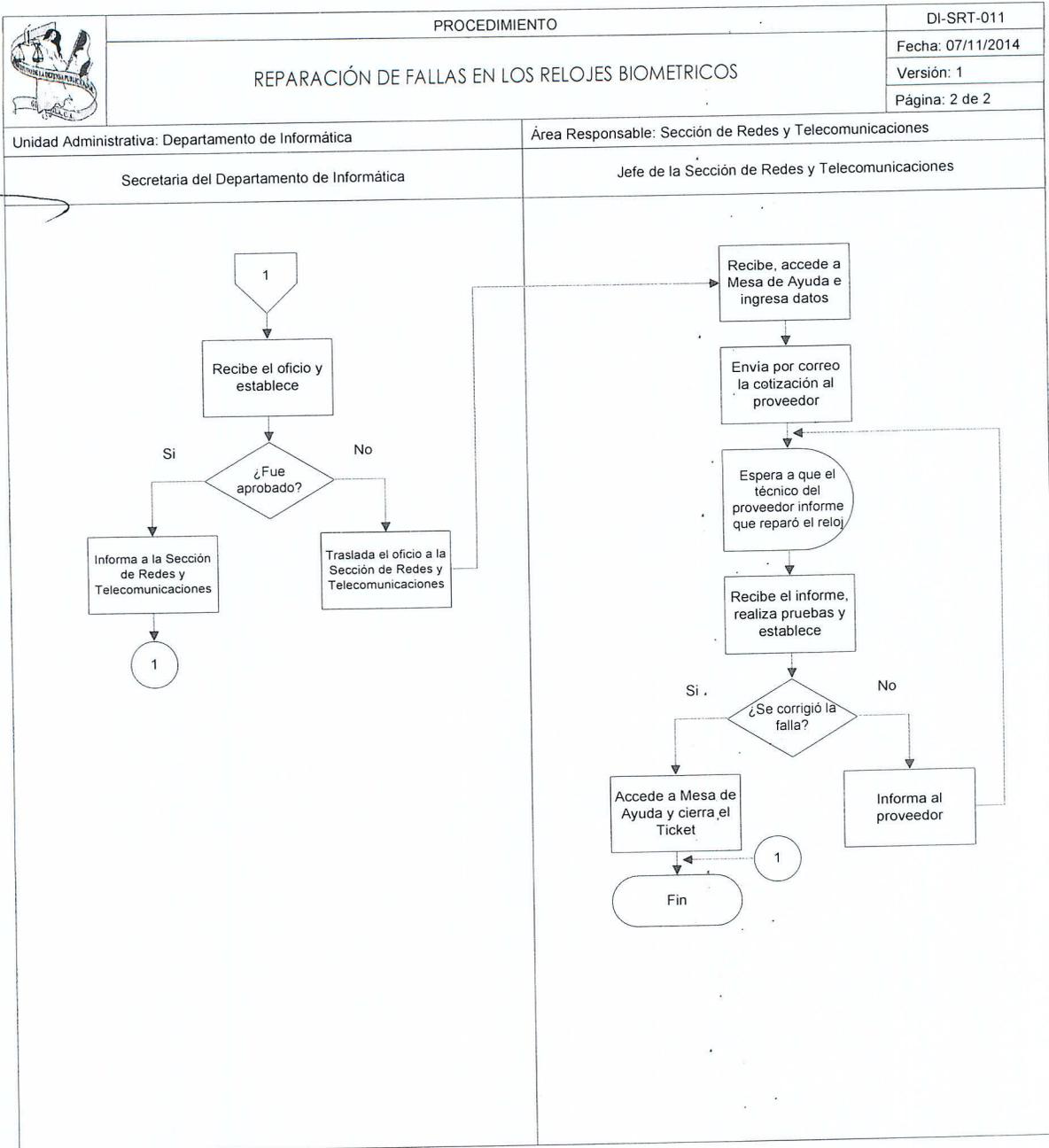
No.	Actividad	Responsable	Documento Clave
	b) El técnico del proveedor deberá informar, una vez reparado el reloj biométrico, al Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones.		
23	Espera a que el técnico del proveedor informe que el reloj biométrico está reparado.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
24	Recibe la información, realiza pruebas para establecer si la falla se corrigió. 24.1 <u>Si</u> . Informa al Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones. Continúa la Actividad 25. 24.2 <u>No</u> . Regresa a la Actividad 22. Notas: a) En el caso de no poder reparar en el lugar el equipo, el proveedor deberá desinstalarlo y trasladarlo a sus instalaciones para diagnóstico profundo y reparación. b) Una vez reparado el equipo el proveedor deberá reinstalarlo y hacer pruebas para verificar su funcionamiento. c) El proveedor deberá entregar la factura y la orden de servicio.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
25	Accede a la aplicación 'Mesa de Ayuda' y cierra el 'Ticket'.	Jefe de la Sección de Redes y Telecomunicaciones	
Fin del procedimiento			



DIAGRAMA DE FLUJO



Secretaría del Departamento de Informática
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 Redes y Telecomunicaciones 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 Redes y Telecomunicaciones es la encargada de proveer a los usuarios del IDPP los servicios de: Acceso a Internet, sistema de mensajería y correo electrónico institucional, enlaces de datos para el funcionamiento de los diversos sistemas usados por los usuarios (SIADEP, SIAF, SIGES, etc.) así como el soporte técnico para estos.
- b) El mantenimiento preventivo de los relojes biométricos del IDPP es responsabilidad de la Sección de Redes y Telecomunicaciones.
- c) La Sección de Redes y Telecomunicaciones es la encargada de realizar cualquier cambio en la configuración de la planta telefónica del IDPP.
- d) El mantenimiento de la planta telefónica del IDPP es responsabilidad de la Sección de Redes y Telecomunicaciones.
- e) La Sección de Redes y Telecomunicaciones es la encargada de monitorear los Enlaces de Datos para asegurar la continuidad en la prestación de los servicios de acceso a Internet, sistemas de comunicación, correo electrónico institucional, SIADEP, etc.
- f) Es responsabilidad de la Sección de Redes y Telecomunicaciones realizar las instalaciones de cableado estructurado en las oficinas del IDPP, dentro del perímetro de la ciudad y en los departamentos.
- g) La Sección de Redes y Telecomunicaciones es responsable de realizar, copias de respaldo (Backup) de los servidores del IDPP.

6. RESPONSABLES

- Director ^a de la Dirección Administrativa Financiera
- Jefe del Departamento de Informática
- Jefatura de la Sección de Redes y Telecomunicaciones

7. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

- Dirección Administrativa Financiera
- Departamento de Informática
- Sección de Redes y Telecomunicaciones

