



ASAMBLEA NACIONAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN

ABRIL 2019

Generalidades

Base legal

Conceptos

Estructura organizativa

Funciones

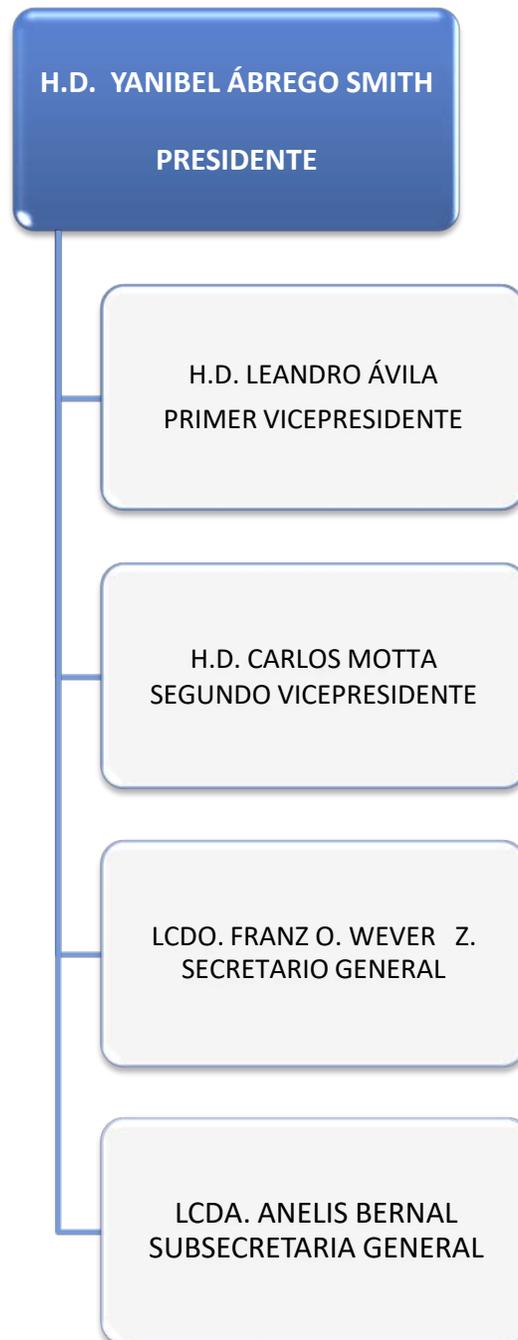
Procedimientos administrativos

Flujograma

Anexos

*"Documento No Controlado"
a excepción del original.*

DIRECTIVA DE LA ASAMBLEA NACIONAL



SECRETARÍA GENERAL

DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
LCDA. LUZ MARINA NAVARRO GUTIÉRREZ
DIRECTORA

PERSONAL TÉCNICO

LCDA.MARKELDA CAÑIZALES ANALISTA	LCDA.BERTA HISLOP ANALISTA
LCDA.MELINA OROCÚ ANALISTA	TEC.GLORIA GIL ASISTENTE ADMINISTRATIVA
LCDA. NICHOLLE DE SEDAS ANALISTA	MATILDE BUSTAMANTE SECRETARIA

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES
DIRECTORA
ING. ELBIS GONZÁLEZ

DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN
JEFE
ING. BERNARDO GONZÁLEZ

DIRECCIÓN NACIONAL DE ASESORÍA EN ASUNTOS PLENARIOS
DEPARTAMENTO DE REVISIÓN Y CORRECCIÓN DE ESTILO

REVISADO POR
LCDA. MILHENA TREJOS RUIZ

ÍNDICE

	Páginas
Introducción	i
1. Generalidades	1
1.1 Objetivo general	1
1.2 Objetivo específico	2
1.3 Ámbito de aplicación	
2. Base legal	
3. Conceptos	4
4. Organigrama del Departamento de Comunicación	8
5. Objetivo y funciones de la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones.	9
6. Objetivo y funciones del Departamento de Comunicaciones	12
7. Aspectos generales	13

PROCEDIMIENTOS Y FLUJOGRAMAS

Procedimiento de cambio y verificación del switch.	15
Mapeo	18
Procedimiento de solicitud e instalación de la línea telefónica.	19
Mapeo	23
Procedimiento para la configuración del switch-configuración de puerto para Acceso al SAP.	24
Mapeo	26
Procedimiento para la creación de línea telefónica en el broadsoft y cuenta de MYUC.	27
Mapeo	29

Procedimiento para realizar el broadworks-recepcionist.	30
Mapeo	32
Procedimiento de encendido y programación de aires acondicionados.	33
Mapeo	35
Procedimiento para la instalación de un punto de acceso (AP).	36
Mapeo	38
Procedimiento para la solicitud de acceso a la infraestructura inalámbrica.	39
Mapeo	41
Procedimiento para la configuración de una red inalámbrica.	42
Mapeo	44
Procedimiento para la instalación de un punto de red.	45
Mapeo	47
Procedimiento para la confección de un cable de red por medio de un conector de RJ45.	48
Mapeo	50
Procedimiento para la confección de un Track Jack (conector hembra)	51
Mapeo	53
Procedimiento de integración de Switch a IMC (MEDIAGATEWAY, TELÉFONO, ACCESS POINT) Encendido del software de IMC.	54
Mapeo	55
Procedimiento de integración de Switch a IMC (MEDIAGATEWAY, TELÉFONO, ACCESS POINT) Integración de Switch al Software de IMC.	56
Mapeo	58
Procedimiento de integración de Switch a IMC (MEDIAGATEWAY, TELÉFONO, ACCESS POINT) Limpiar las alarmas del dispositivo.	59
Mapeo	60
Procedimiento de integración de Switch a IMC (MEDIAGATEWAY, TELÉFONO, ACCESS POINT) Apagando del IMC.	61
Mapeo	62

ANEXOS

Anexo #1

Formulario de reporte de servicio técnico	67
Instructivo	68

OTROS

Firma de aprobación	70
---------------------	----

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene los procedimientos de la gestión que realiza el Departamento de Comunicación, bajo la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones. Este manual ha sido elaborado con el propósito de contar con un instrumento actualizado, que facilite la orientación tanto al personal del departamento como al personal de las distintas unidades administrativas de la Asamblea Nacional, sobre los pasos a seguir para el acceso a los servicios informáticos; así como para la planificación, administración e innovación de recursos informáticos. Su contenido presenta los objetivos del manual, su base legal, la identificación de los procedimientos, la descripción de los procedimientos, el flujograma de los procedimientos y los formularios con su correspondiente instructivo de llenado.

El manual deberá ser renovado en la medida en que se realicen cambios legales, así como en la forma de realizar las diferentes actividades que motiven la incorporación de nuevos procesos en dicha unidad, con el propósito de conservar este material siempre actualizado.

1. GENERALIDADES

Los procedimientos descritos en este manual corresponden a los objetivos y funciones que desarrolla el Departamento de Comunicación de la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones, descritos en el “Manual de Organización y Funciones” y tienen por objeto establecer los lineamientos de cómo debe realizarse cada uno de los procesos que son desarrollados en dicha unidad administrativa.

El presente manual de procedimientos muestra los ordenamientos administrativos vigentes, desglose general de procedimientos en el que se indican sus objetivos, políticas de operación, descripción narrativa y diagramas de flujo y con las formas e instructivos requeridos y señalados en los procedimientos.

Para facilitar la comprensión del manual, se presenta los conceptos que contiene terminología institucional apegada a temas informáticos de comunicación.

Este documento muestra con claridad y sencillez los procedimientos, a fin de que sean comprendidos por todo el personal involucrado en las actividades. La información para su elaboración, fue recabada y validada por el jefe de la unidad y deberá actualizarse en la medida en que se establezcan procesos innovadores para preservar su vigencia.

1.1 Objetivo general

Contar con procedimientos actualizados para la administración de los recursos informáticos en la Asamblea Nacional, apoyo a la innovación de la tecnología informática y soporte informático; con la finalidad de contribuir a la prestación de servicios de calidad y control interno a través de la tecnología de información y comunicaciones.

1.2 Objetivo específico

1.2.1 Establecer los procedimientos de administración de los recursos informáticos.

1.2.2 Establecer los procedimientos de acceso a los servicios informáticos.

1.2.3 Contar con procedimientos para la innovación tecnológica informática y de comunicaciones de la Asamblea Nacional.

1.3 Ámbito de aplicación y alcance del manual

El ámbito de aplicación del presente manual comprende el personal que desarrolla sus funciones en el Departamento de Comunicación de la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones de la Asamblea Nacional.

2. BASE LEGAL

-Constitución Política de la República de Panamá de 1972, reformada por los Actos Reformativos de 1978, por el Acto Constitucional de 1983, los Actos Legislativos 1 de 1993 y 2 de 1994 y por el Acto Legislativo N°1 de 2004.

-Reglamento Orgánico del Régimen Interno de la Asamblea Nacional.

-Ley 6 de 22 de enero de 2002 que dicta normas para la transparencia en la gestión pública, establece la acción de hábeas data y dicta otras disposiciones. (Gaceta Oficial No. 24.476 de 23 de enero de 2002).

-Ley 39 de 30 de mayo de 2017, que modifica y adiciona artículos a la Ley 12 de 1998, que desarrolla la Carrera del Servicio Legislativo.

-Resolución 42 de 9 de junio de 1998, de la Directiva de la Asamblea Legislativa, por la cual se aprueba la nueva estructura administrativa del Órgano Legislativo.

-Resolución 72 de 11 de julio de 2000, “por la cual se modifica la estructura administrativa del Órgano Legislativo”.

-Resolución 80 de 9 de agosto de 2001, “por la cual se modifica la estructura organizativa de la Asamblea Legislativa”.

-Resolución 117 de 7 de agosto de 2002, “por la cual se modifica la estructura organizativa de la Asamblea Legislativa y modifica la resolución 80 de 9 de agosto de 2001 y a todas las que les sean contrarias”.

- Resolución 263 del 30 de junio de 2008, “por la cual se modifica la estructura organizativa de la Asamblea Nacional y modifica la resolución 117 de 7 de agosto de 2002 y a todas las que les sean contrarias”.
- Resolución 52 de 12 de agosto de 2009, “por la cual la Directiva de la Asamblea Nacional deroga la Resolución 263 de 30 de junio de 2008”.
- Resolución 178 de 30 de junio de 2010, “por la cual se aprueban modificaciones del Reglamento de Administración de Recursos Humanos y se Autoriza el Ordenamiento en un texto único”.
- Resolución 47 de 5 de agosto de 2010. “por la cual se modifica la estructura organizativa de la Asamblea Nacional”.
- Resolución 45 de 3 de agosto de 2012 “por la cual se modifica la estructura organizativa de la Asamblea Nacional”.
- Resolución 99 de 14 de septiembre de 2015 “que modifica la estructura organizativa y crea la Dirección de Cultura y Deportes de la Asamblea Nacional”.
- Resolución 215 de 20 de noviembre de 2018, que modifica la estructura organizativa de la Asamblea Nacional, elevando el Departamento de Seguridad Parlamentaria a Dirección con sus departamentos.

3. CONCEPTOS

1. Archivos Temporales

En general esos archivos se almacenan un período limitado de tiempo, además normalmente tienen un máximo de espacio en disco que pueden ocupar (determinado por la configuración del navegador), y en su mayoría son archivos que borran los programas que optimizan el espacio en disco duro.

2. Bitácora

Es un registro escrito de las acciones que se llevaron a cabo en cierto trabajo o tarea. Esta bitácora incluye todos los sucesos que tuvieron lugar durante la realización de dicha tarea, las fallas que se produjeron, y los cambios que se introdujeron.

3. Códigos

Código impreso utilizado para reconocimiento. Codifican sólo un número de cuenta o de identificación.

4. Computador

Ordenador. En Hispanoamérica, se utiliza la palabra computadora, derivada del inglés computer, para designar a los ordenadores.

5. Cookies

Cuando se visita una página web, es posible recibir una cookie. Este es el nombre de un pequeño archivo de texto, que queda almacenado en el disco duro del ordenador. Este archivo sirve para identificar al usuario cuando se conecta de nuevo a dicha página web.

6. Cronograma

Esquema básico donde se distribuye y organiza en forma de secuencia temporal.

7. Disco duro

Dispositivo de almacenamiento de datos mediante tecnología magnética que consta de un disco en el que se graba la información, para recuperarla posteriormente gracias a una o varias cabezas lectoras-grabadoras.

8. Formatear

Acción de dar formato a un disco u otro dispositivo como cintas, etc., con el fin de prepararlo para que puedan grabarse datos en él. Al formatear un disco se borran

todos los datos existentes en ese momento, si los hubiera. Normalmente, los discos que no han sido utilizados nunca necesitan ser formateados, en función de su capacidad, antes de poder grabar información en ellos.

9. Fuente de Poder (fuente de alimentación)

Conjunto de transistores, capacitadores y transformadores que convierten la corriente directa DC de 230V ó 110V a 5V para suministrar energía a la tarjeta madre u otros dispositivos que forman parte del CPU. Los diferentes tipos de fuente de poder son AT, ATX que son utilizados por las PC de escritorios. Las computadoras portátiles utilizan fuente de poder externa que se incorpora al cable de corriente.

10. Hardware

Conjunto de componentes materiales de un sistema informático. Cada una de las partes físicas que forman un ordenador, incluidos sus periféricos.

11. Herramienta

Aplicación empleada para la construcción (de ahí su nombre) de otros programas o aplicaciones.

12. Impresora

Periférico del ordenador diseñado para copiar en un soporte «duro» (papel, acetato, etc.) texto e imágenes en color o blanco y negro.

13. Mantenimiento de equipos

Es aquel que se hace de manera programada con el fin de evitar desperfectos, dar limpieza general al equipo de cómputo y confirmar su correcto funcionamiento.

14. Mantenimiento preventivo

Rutina de servicio específico realizado al equipo de cómputo con la finalidad de reducir posibles daños, para lograr un número menor de ejecuciones de rutinas de mantenimiento correctivo.

15. Memoria (Memory)

Espacio de trabajo del computador (físicamente es una colección de chips RAM). La memoria es un recurso importante, ya que determina el tamaño y el número de programas que pueden ejecutarse al mismo tiempo, así como también la cantidad de datos que pueden procesarse instantáneamente.

16. Memoria RAM

La RAM es una memoria de acceso directo y de carácter efímero, puesto que su contenido se borra cuando se apaga el ordenador.

17. Procesador

Es el microchip encargado de ejecutar las instrucciones y procesar los datos que son necesarios para todas las funciones del computador. Se puede decir que es el cerebro del computador.

18. PC's

Dispositivos electrónicos compuestos básicamente de procesador, memoria y dispositivos de entrada/salida. Poseen parte física (hardware) y parte lógica (software), que se combinan entre sí para ser capaces de interpretar y ejecutar instrucciones para las que fueron programadas.

19. Programador

Persona que diseña, escribe y/o depura programas de ordenador o computadora; es decir, quien diseña la estrategia a seguir, propone las secuencias de instrucciones y/o escribe el código correspondiente en un determinado lenguaje de programación.

20. Respaldo

Disco que se utiliza para almacenar por duplicado copias de archivos importantes. Los discos flexibles y los cartuchos de discos se emplean como discos de respaldo.

21. Software

El término inglés original define el concepto por oposición a hardware: blando-duro, en referencia a la intangibilidad de los programas y corporeidad de la máquina. Software es un término genérico que designa al conjunto de programas de distinto tipo (sistema operativo y aplicaciones diversas) que hacen posible operar con el ordenador.

22. Stock

Cantidad de productos, materias primas, herramientas, etc., que necesitan ser almacenadas para compensar la diferencia entre el flujo del consumo y el de la producción.

23. Descartar

Apartar artículos o elementos que ya no son necesarios para el buen desarrollo de alguna actividad.

24. Switch

Dispositivo que sirve para conectar varios elementos dentro de una red.

25. Backup

En ciencias de la información e informática, es una copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida.

4. ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN



5. DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES¹

OBJETIVO

Lograr la adecuada automatización de los procesos, adquisición y mantenimiento de las tecnologías de información y comunicaciones a distancias utilizadas por la institución garantizando altos estándares de seguridad en su funcionamiento, en cumplimiento a las directrices emanadas de las máximas autoridades de la Asamblea Nacional.

FUNCIONES

- Implementar los servicios de procesamiento tecnológico de datos, la evaluación continua y el control de calidad en el puesto de trabajo donde se apliquen dichos procesos.
- Garantizar el cumplimiento de las normas de seguridad de los sistemas de tecnología de información y de comunicaciones a distancia, instalados en la institución.
- Asesorar a las diferentes Unidades Administrativas de la Asamblea, en lo relacionado a la automatización de los procesos y a la adquisición de los sistemas, para optimizar esfuerzos y recursos en el desarrollo y cumplimiento de las funciones encomendadas.
- Evaluar y recomendar el equipamiento de computación y de comunicación a distancia, que requiera la institución, para el desarrollo estandarizado de los sistemas de información automatizados.
- Brindar colaboración especializada a las unidades administrativas que componen la Asamblea, en la adquisición e implementación estandarizada de software y equipos orientados al desarrollo de programas y sistemas tecnológicos de información y comunicación a distancia.
- Establecer las políticas y los programas que garanticen el entrenamiento oportuno de todo el personal que labora en la institución, en el uso del equipo computacional y sus programas.
- Mantener una efectiva coordinación con las unidades que administren proyectos en colaboración con organismos internacionales, en los cuales se involucre la utilización o creación de sistemas de computación.

¹ Manual de Organización y Funciones de la Asamblea Nacional. Resolución 99 de 14 de septiembre de 2015.

- Administrar la red corporativa institucional, para garantizar una comunicación eficiente y efectiva, en el orden de seguridad y administrativo que coadyuve a la adecuada toma de decisiones.
- Mantener un inventario actualizado de todos los recursos informáticos de la institución.
- Coordinar con organismos nacionales e internacionales actividades en materia de sistemas de información.
- Establecer la estandarización y políticas a seguir para la implementación de sistemas, equipos y todo lo relacionado a los sistemas tecnológicos de la información en la institución.
- Ampliar la cobertura tecnológica de datos, tanto a lo interno como a lo externo de la institución.
- Desarrollar y mantener bases de datos confiables que aseguren el buen funcionamiento de la institución.
- Garantizar la aplicación de los niveles de seguridad de los servidores centrales y la red corporativa institucional que hace posible el funcionamiento de los sistemas tecnológicos de información internos.
- Implementar planes de mantenimiento preventivo y correctivo de los recursos informáticos y velar para que se cumplan los procedimientos y estándares recomendados.
- Promover un sistema de actualización permanente del recurso humano que labora en la dirección, para mantenerlos actualizados de las innovaciones tecnológicas del mercado.
- Elaborar el plan anual de trabajo de sus actividades y proyectos.
- Confeccionar los informes de seguimiento sobre la ejecución de sus labores.
- Elaborar los informes de evaluación de resultados.
- Formular el anteproyecto de presupuesto de la dirección.
- Las demás funciones que se le asignen, afines a su área de especialidad.

SUB-DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

FUNCIONES

- Participar en la planificación, coordinación, seguimiento y evaluación de las actividades y proyectos que se realizan, siguiendo las directrices de la dirección.

- Colaborar bajo lineamientos de la dirección, en el desarrollo de mecanismos e instrumentos administrativos necesarios en la eficiente y eficaz prestación de los servicios que brindan los departamentos de la dirección.

- Elaborar informes sobre las distintas actividades requeridas por la dirección.

- Representar a la dirección en reuniones y comisiones, cuando se le delegue.

- Cualquier otra función que se le asigne a petición de la dirección y que sean afines a su área de especialidad.

6. DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES

OBJETIVO

Lograr la efectiva administración de los sistemas tecnológicos de comunicaciones de voz, datos, internet e imágenes que hacen posible el funcionamiento de la red de información utilizada por la Asamblea Nacional y todas sus dependencias.

FUNCIONES

-Programar y realizar la expansión del servicio de tecnología de comunicación a distancia a todas las instancias de la Asamblea Nacional, con el objeto de integrar la ejecución de los procesos automatizados en todos los niveles, para la oportuna obtención de la información y con ello facilitar la toma de decisiones.

-Programar y coordinar todo lo relacionado con la administración del servicio tecnológico de comunicación a distancia que se requiera en la institución.

-Tomar las provisiones necesarias del respaldo de la seguridad y cualquier otra que se requiera a nivel de la red corporativa, para garantizar el funcionamiento de los sistemas tecnológicos de información con alta disponibilidad.

-Implementar apropiadamente las políticas para la seguridad en el acceso la red de la Asamblea Nacional y con ello salvaguardar todo el recurso informático de la institución.

-Elaborar el plan anual de trabajo de sus actividades y proyectos.

-Confecionar los informes de seguimiento sobre la ejecución de sus labores.

- Elaborar los informes de evaluación de resultados.

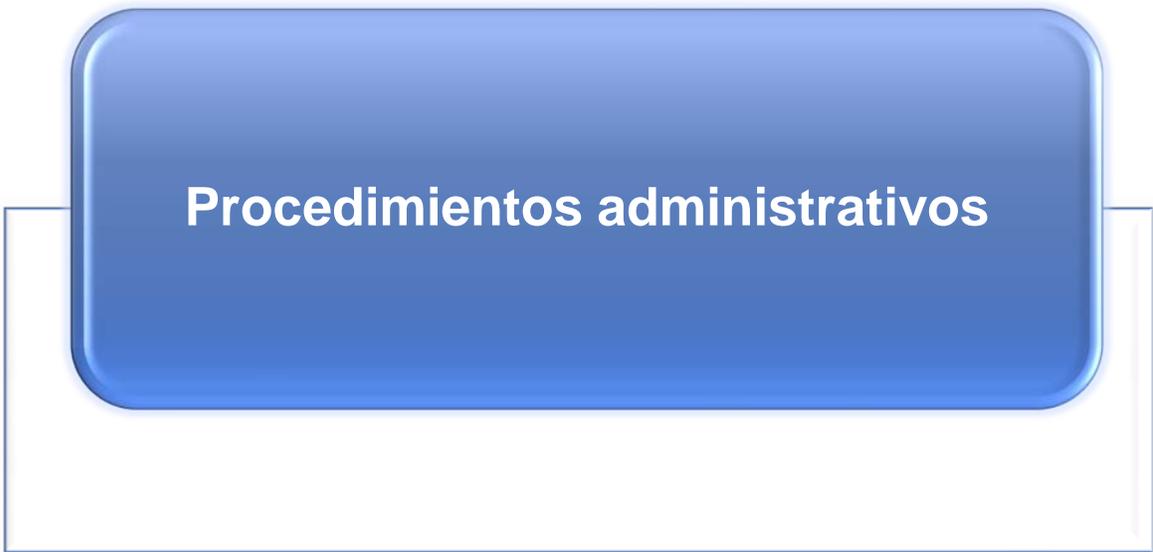
-Formular el anteproyecto de presupuesto del departamento.

-Las demás funciones que se le asignen afines a su área de especialidad.

7. Aspectos generales

El Departamento de Comunicación es el responsable de implementar y mantener en forma centralizada la estructura de la red de voz, datos, y la red inalámbrica de la Asamblea Nacional, manejando y promoviendo el uso y control de los servicios de telefonía, redes de datos, redes inalámbricas, con el fin de aplicar tecnologías de vanguardia para el uso eficiente de los sistemas de telecomunicaciones y redes computacionales.

En caso que estos servicios sufran alguna interrupción en su disponibilidad durante su operación normal, el área de gestión de incidentes deberá restaurarlos a su estado normal de operación lo más rápido posible, asegurando el cumplimiento de los niveles de servicios establecidos.



Procedimientos administrativos



ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO DE CAMBIO Y VERIFICACIÓN DEL SWITCH

VERSIÓN No. 1

P.A. AN/DTIC/DC/19

FECHA DE CONFECCIÓN

2019

VALIDADO POR

ING. BERNARDO GONZÁLEZ

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

Ejecutar y verificar los cambios que se realicen al switch de los sistemas informáticos, con el propósito de que estén en óptimas condiciones para su buen uso.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

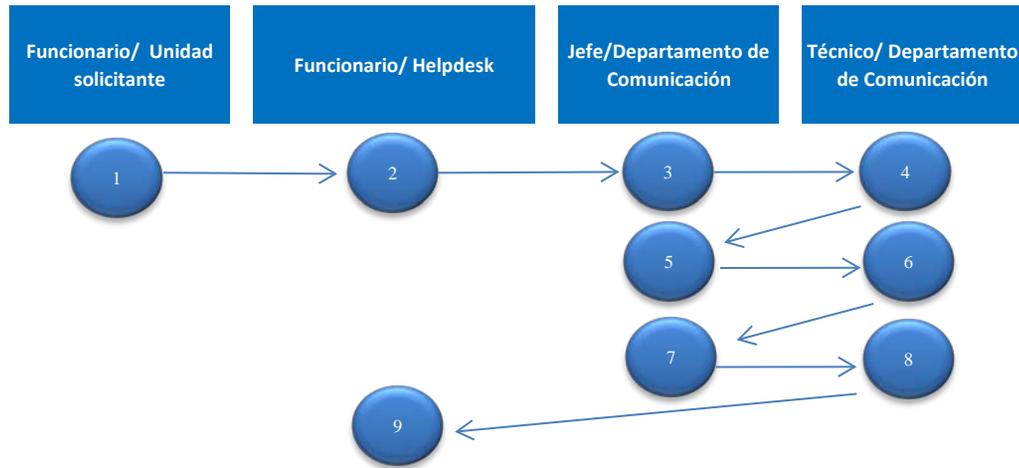
Responsable	Descripción
Funcionario/Unidad Administrativa	-Realiza llamada telefónica y reporta al Helpdesk que no tiene acceso a internet ni telefonía.
Funcionario/Helpdesk	-Recoge llamada telefónica y recibe información sobre el servicio que solicitan. -Comunica al Jefe del Departamento de Comunicación sobre el requerimiento de servicio.
Jefe/ Departamento de Comunicación	-Recibe llamada con el requerimiento del servicio. -Solicita a los técnicos para que realicen inspección al IDF del área reportada.
Técnico/ Departamento de Comunicación	-Realiza el diagnóstico de los daños presentados en

<p>Jefe/ Departamento de Comunicación</p>	<p>el switch (Fuente de Poder, POe, abanicos de fuente, abanicos de chasis).</p> <p>-Después de determinar el daño del switch, se procede a elevar el diagnóstico al jefe.</p> <p>-Recibe reporte del daño encontrado.</p> <p>-Indica al técnico que proceda con el cambio del switch o reparación del switch.</p>
<p>Técnico/ Departamento de Comunicación</p>	<p>-Verifica el último Backup del equipo en el IMC (Software de gestión de redes).</p> <p>-Identificación de los puertos del switch y remoción del switch dañado.</p> <p><u>Configuración e instalación del nuevo switch</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Conectarse al switch a configurar por el puerto de consola.• Asignar dirección IP y máscara de red al equipo.• Configuración de usuario, tipos de servicios, nivel de autorización y contraseña.• Configuración de interface auxiliar con contraseña simple. <p><u>Configuración de interface auxiliar con autenticación tipo scheme</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Configuración para habilitar telnet y contraseña de autenticación tipo scheme.• Configuración para habilitar el servicio ssh y contraseña de autenticación scheme.• Procede a ingresar al switch nuevamente por medio del Hp terminal, ingresando el usuario y la contraseña creados con anterioridad.• Procede a realizar la configuración de puertos y vlans del switch, ingresando el back up

	<p>descargado anteriormente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configura un puerto Trunk de prueba para verificar que exista conectividad entre el switch y nuestra Red. • Conecta el switch al puerto Trunk de Prueba y se utiliza el comando ping en el CMD para verificar su conectividad con la red. • Verificada la conectividad, se procede a dirigirse al sitio donde se realizará el montado del switch. • Procede a su integración al IMC (Software de gestión de redes). • Procede a hacer las conexiones tanto de Stack como en los puertos de acceso. • Conecta el switch a la fuente de alimentación. • Verifica que el equipo está activo y suministrando los servicios de red y telefonía.² <p>-Procede al llenado de la bitácora y se le solicita al jefe que haga constar con su firma el trabajo realizado de manera exitosa.</p>
<p>Jefe/ Departamento de Comunicación</p>	<p>-Recibe la bitácora, firma y entrega el documento que consta que el técnico realizó el trabajo.</p>
<p>Técnico/ Departamento de Comunicación</p>	<p>-Recibe la bitácora firmada. -Entrega la bitácora a la persona encargada (Helpdesk).</p>
<p>Funcionario/Helpdesk</p>	<p>-Recibe bitácora del trabajo realizado por el técnico del Departamento de Comunicación.</p> <p style="text-align: center;">FIN DEL PROCESO</p>

² (Se realiza una inspección en los diferentes departamentos que estén conectados a este IDF).

PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CAMBIO Y VERIFICACIÓN DEL SWITCH



- 1 Realiza llamada telefónica y reporta al Helpdesk que no tiene acceso a internet ni telefonía.
- 2 Recoge llamada telefónica y recibe información sobre el servicio que solicitan.
Comunica al Jefe del Departamento de Comunicación sobre el requerimiento de servicio.
- 3 Recibe llamada con el requerimiento del servicio.
Solicita a los técnicos para que realicen inspección al IDF del área reportada.
- 4 Realiza el diagnóstico de los daños presentados en el switch (Fuente de Poder, POe, abanicos de fuente, abanicos de chasis).
Después de determinar el daño del switch, se procede a elevar el diagnóstico al jefe.
- 5 Recibe reporte del daño encontrado.
Indica al técnico que proceda con el cambio del switch o reparación del switch.
- 6 Verifica el último Backup del equipo en el IMC (Software de gestión de redes).
Identificación de los puertos del switch y remoción del switch dañado.
- 7 Recibe la bitácora, firma y entrega el documento que consta que el técnico realizó el trabajo.
- 8 Recibe la bitácora firmada.
Entrega la bitácora a la persona encargada (Helpdesk).
- 9 Recibe bitácora del trabajo realizado por el técnico del Departamento de Comunicación.

FIN DEL PROCESO



ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD E INSTALACIÓN DE LA LÍNEA TELEFÓNICA

VERSIÓN No. 1

P.A. AN/DTIC/DC/19

FECHA DE CONFECCIÓN

2019

VALIDADO POR

ING. BERNARDO GONZALEZ

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO

Cumplir con cada una de las solicitudes de instalación de línea telefónica que sean necesarias para el buen desempeño de los funcionarios de la Asamblea Nacional.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

Responsable	Descripción
Funcionario/Unidad Administrativa	-Realiza llamada telefónica y reporta al Helpdesk que no tiene acceso a internet ni telefonía.
Funcionario/Helpdesk	-Recoge llamada telefónica y recibe información sobre el servicio que solicitan. -Solicita información al usuario referente al lugar donde se colocará la línea telefónica y qué nombre debe llevar la misma y le informa que la solicitud de teléfonos debe realizarse mediante nota escrita o enviando un correo electrónico a la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones.

Jefe/ Departamento de Comunicación	<p>-Comunica al jefe del Departamento de Comunicación sobre el requerimiento de servicio.</p> <p>-Recibe información del Helpdesk y espera recibir el requerimiento por medio de nota o correo electrónico.</p> <p>-Autoriza la creación de la línea telefónica y la colocación del teléfono solicitado.</p>
Técnico/Departamento de Comunicación	<p>-Realiza la colocación del teléfono y creación de la línea.</p> <p><u>Configuración vía broadsoft</u></p> <p>-Crea la línea telefónica con su respectiva extensión y posteriormente se configuran todos los parámetros en el perfil del nuevo usuario.³</p> <p><u>Configuración del puerto de red a utilizar (puerto de prueba)</u></p> <p>-Identifica un puerto de red de prueba en el switch que será utilizado para realizar las debidas configuraciones del teléfono.</p> <p>-Configura el puerto de red a utilizar, habilitando en este la vlan de telefonía.⁴</p> <p><u>Configuración vía web/ teléfono Ip Yealink</u></p> <p>-Ingresa al Ip generado al conectar el teléfono en el puerto de prueba y se configuran los parámetros de red necesarios para el funcionamiento efectivo de la línea telefónica.</p>

³ (Restricciones de acuerdo al perfil del usuario: Llamadas locales, celulares, nacionales, internacionales, llamadas a operadora asistida).

⁴ En el caso de los teléfonos de la Gama Grandstream debemos habilitar los comandos Voice vlan y mode auto que permitan la intercomunicación con este tipo de teléfonos.

Configuración vía web/ teléfono Ip Polycom

335/670

-Ingresa al Ip generado al conectar el teléfono en el puerto de prueba y se configuran los parámetros de red necesarios para el funcionamiento efectivo de la línea telefónica.⁵

Configuración vía web/ teléfono Ip Granstream

Gxp1620/1625/2130

-Ingresa al Ip generado al conectar el teléfono en el puerto de prueba y se configuran los parámetros de red necesarios para el funcionamiento efectivo de la línea telefónica.⁶

-Auténtica la línea telefónica en el broadsoft y se realizan llamadas de pruebas entrantes y salientes para verificar que la línea ha sido habilitada correctamente.

-Procede a dirigirse al sitio en donde será colocado el teléfono configurado.

-Identifica el puerto de red en el sitio donde será colocado el teléfono, ya sea por medio de la mac-address de un equipo Pc o identificando el puerto en el switch.

Configuración del puerto de red a utilizar

(Puerto en el Sitio)

Ya identificado el puerto en el sitio.

-Procede a realizar la configuración con la Vlan de telefonía.⁷

Ya instalado el teléfono en el sitio.

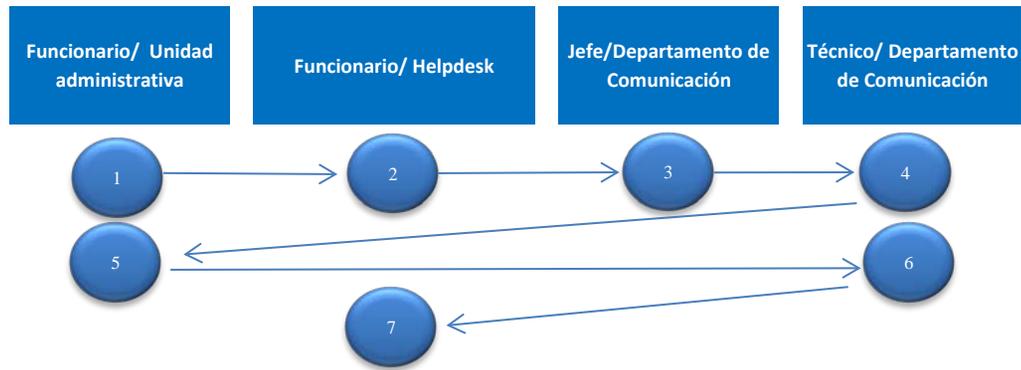
⁵ En los teléfonos Polycom se debe habilitar la vlan 64 manualmente.

⁶ En esta gama de teléfonos se hace necesaria la habilitación de la vlan de telefonía durante la configuración web del teléfono y la habilitación del Dhcp en el mismo.

⁷ Recordar que si se trata de un teléfono Granstream en el puerto a utilizar se deben habilitar los comandos Voice vlan y mode auto para permitir la intercomunicación con esta gama de teléfonos en especial.

	<ul style="list-style-type: none"> -Procede a realizar llamadas de pruebas entrantes y salientes para verificar que la línea esté en correcto funcionamiento. -Realiza el llenado de la bitácora del trabajo realizado y se le solicita al funcionario que haga constar con su firma la culminación exitosa del mismo.
Funcionario/Unidad Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> -Recibe la bitácora y firma como constancia del trabajo realizado. -Entrega al técnico.
Técnico/ Departamento de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> -Recibe bitácora firmada por el funcionario. -Entrega la bitácora al funcionario designado (Helpdesk).
Funcionario/Helpdesk	<ul style="list-style-type: none"> -Recibe bitácora del trabajo realizado. -Realiza informe.
<p>FIN DEL PROCESO</p>	

PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE LA LÍNEA TELEFÓNICA



- 1 Realiza llamada telefónica y reporta al Helpdesk que no tiene acceso a internet ni telefonía.
- 2 Recoge llamada telefónica y recibe información sobre el servicio que solicitan.
Solicita información al usuario referente al lugar donde se colocará la línea telefónica y qué nombre debe llevar la misma y le informa que la solicitud de teléfonos debe realizarse mediante nota escrita o enviando un correo electrónico a la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones.
Comunica al jefe del Departamento de Comunicación sobre el requerimiento de servicio.
- 3 Recibe información del Helpdesk y espera recibir el requerimiento por medio de nota o correo electrónico.
Autoriza la creación de la línea telefónica y la colocación del teléfono solicitado.
- 4 Realiza la colocación del teléfono y creación de la línea.
- 5 Recibe la bitácora y firma como constancia del trabajo realizado.
Entrega al técnico.
Recibe bitácora firmada por el funcionario.
- 6 Entrega la bitácora al funcionario designado (Helpdesk).
- 7 Recibe bitácora del trabajo realizado.
Realiza informe.

FIN DEL PROCESO



ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA LA CONFIGURACIÓN DEL SWITCH - CONFIGURACIÓN DE PUERTO PARA ACCESO AL SAP

VERSIÓN No. 1

P.A. AN/DTIC/DC/19

FECHA DE CONFECCIÓN

2019

VALIDADO POR

ING. BERNARDO GONZÁLEZ

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

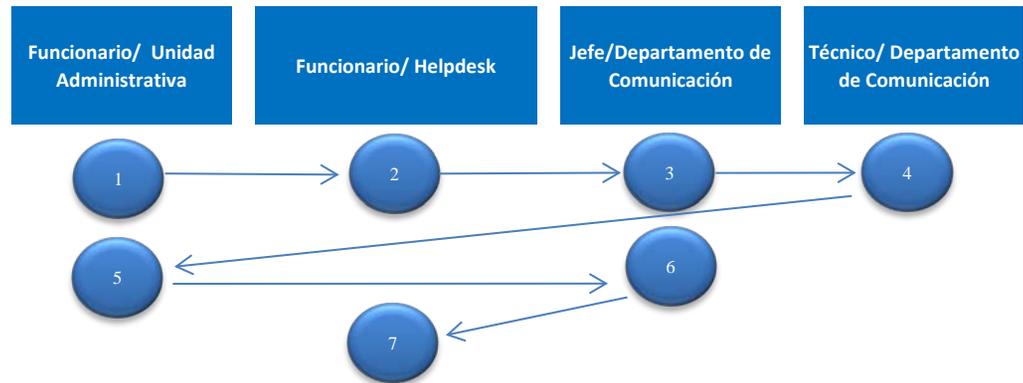
Establecer los pasos concretos para la configuración del switch y del puerto de acceso al Sap.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

Responsable	Descripción
Funcionario/Unidad Administrativa	-Solicita el acceso al SAP al Helpdesk.
Funcionario/Helpdesk	-Solicita información a la unidad que requiere el acceso al SAP, referente al lugar donde se encuentra el usuario y comunica al departamento de comunicaciones dicha solicitud.
Jefe/Departamento de Comunicación	-Recibe comunicación de la solicitud. -Designa técnico para realizar la labor.
Técnico/ Departamento de Comunicación	- Verifica el puerto de red que se debe configurar, de cualquiera de las siguientes formas:

	<p>1. Se busca la dirección Mac-Addres del equipo.</p> <p>2. Se identifica el puerto de red en el Idf del lugar nivel del switch.</p> <p>-Identifica el puerto de red que se desea configurar.</p> <p>-Cambia la configuración del puerto a la vlan de Sap.</p> <p>-Desconecta el cable de red de la máquina y se reconecta.</p> <p>-Verifica a nivel de CMD que el cambio de vlan se hizo efectivo.</p> <p>-Informa al departamento de Data Center que el puerto está habilitado para acceso al programa SAP.</p> <p>-Realiza el llenado de la bitácora del trabajo realizado y se le solicita al usuario que haga constar con su firma la culminación exitosa del mismo.</p>
Funcionario/Unidad Administrativa	<p>-Recibe la bitácora y firma como constancia del trabajo realizado.</p> <p>-Entrega al técnico.</p>
Técnico/ Departamento de Comunicación	<p>-Recibe bitácora firmada por el funcionario.</p> <p>-Entrega la bitácora al funcionario designado (Helpdesk).</p>
Funcionario/Helpdesk	<p>-Recibe bitácora del trabajo realizado.</p> <p>-Realiza informe.</p>
FIN DEL PROCESO	

PROCEDIMIENTO PARA LA CONFIGURACIÓN DEL SWITH-CONFIGURACIÓN DE PUERTO PARA ACCESO AL SAP



- 1 Solicita el acceso al SAP al Helpdesk.
- 2 Solicita información a la unidad que requiere el acceso al SAP, referente al lugar donde se encuentra el usuario y comunica al departamento de comunicaciones dicha solicitud.
- 3 Recibe comunicación de la solicitud.
Designa técnico para realizar la labor.
- 4 Verifica el puerto de red que se debe configurar, de cualquiera de las siguientes formas:1. Se busca la dirección Mac-Addres del equipo.2. Se identifica el puerto de red en el Idf del lugar nivel del switch.
Identifica el puerto de red que se desea configurar.
Cambia la configuración del puerto a la vlan de Sap.
Desconecta el cable de red de la máquina y se reconecta.
Verifica a nivel de CMD que el cambio de vlan se hizo efectivo.
Informa al departamento de Data Center que el puerto está habilitado para acceso al programa SAP.
Realiza el llenado de la bitácora del trabajo realizado y se le solicita al usuario que haga constar con su firma la culminación exitosa del mismo.
- 5 Recibe la bitácora y firma como constancia del trabajo realizado.
Entrega al técnico.
- 6 Recibe bitácora firmada por el funcionario.
Entrega la bitácora al funcionario designado (Helpdesk).
- 7 Recibe bitácora del trabajo realizado.
Realiza informe.

FIN DEL PROCESO



ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE LÍNEA TELEFÓNICA EN EL BROADSOFT Y CUENTA DE MYUC

VERSIÓN No. 1

P.A. AN/DTIC/DC/19

FECHA DE CONFECCIÓN

2019

VALIDADO POR

ING. BERNARDO GONZÁLEZ

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

Mantener de forma estructurada la creación de las líneas telefónicas que se crean continuamente para cada uno de los funcionarios de la Asamblea Nacional.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

Responsable	Descripción
Funcionario/Unidad administrativa	-Solicita el servicio de colocación de una línea telefónica al Helpdesk.
Funcionario/Helpdesk	-Solicita información al usuario referente al lugar donde se colocará la línea telefónica y qué nombre debe llevar la misma y le informa que la solicitud de teléfonos debe realizarse mediante nota escrita o enviada al correo electrónico a la Dirección de Tecnología. -Informa al jefe del Departamento de Comunicación.
Jefe/Departamento de	-Recibe información y asigna al técnico para realizar la

<p>Comunicación</p> <p>Técnico/ Departamento de Comunicación</p>	<p>labor.</p> <p>Nota: El administrador ingresa a la plataforma de la Red Nacional Multiservicios (Broadsoft) - Vía Web, por medio de su usuario y contraseña.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Agrega el usuario al broadsoft. -Verifica que la línea y extensión asignadas no estén en uso. Después de verificada, se autentica y se registra la línea en el broadsoft. -Asigna el perfil de llamadas dependiendo de la solicitud. -Configura el usuario para el acceso a los servicios del MyUc.⁸ - Configura el perfil de identidad del usuario. -Autenticación de usuario (correo electrónico de la institución) y contraseña genérica.⁹ -Descarga el App, dependiendo del tipo de Sistema Operativo (IOS o Android en móviles). Si es en Pc (Windows o Mac). -Accede por medio del usuario y contraseña al App. -Realiza el llenado de la bitácora del trabajo realizado y se le solicita al usuario que haga constar con su firma la culminación exitosa del mismo.
<p>Funcionario/Unidad Administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Recibe la bitácora y firma como constancia del trabajo realizado. -Entrega al técnico.
<p>Técnico/ Departamento de Comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Recibe bitácora firmada por el funcionario. -Entrega la bitácora al funcionario designado (Helpdesk).
<p>Funcionario/Helpdesk</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Recibe bitácora del trabajo realizado.

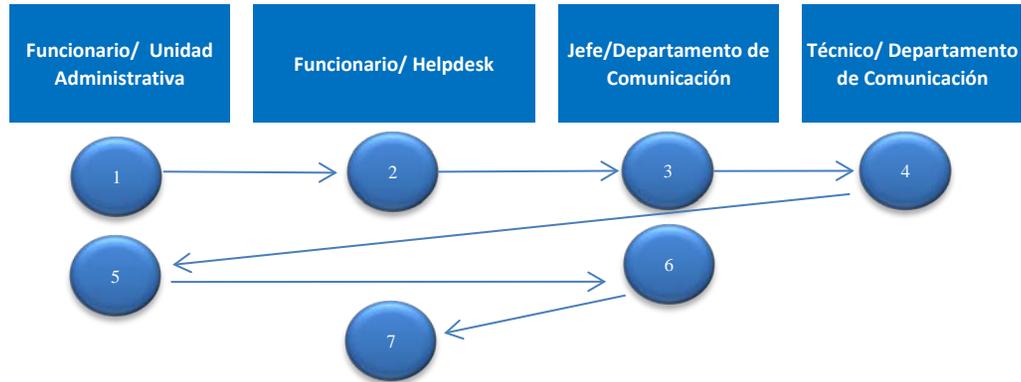
⁸ Dependiendo de la solicitud, hay 2 tipos de usuario para el MyUc que son: Usuario Móvil o usuario Pc.

⁹ En el perfil del broadsoft se autentica la contraseña de acceso a los servicios del MyUc.

-Realiza informe.

FIN DEL PROCESO

PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE LÍNEA TELEFÓNICA EN EL BROADSOFT Y CUENTA DE MYUC



- 1 Solicita el servicio de colocación de una línea telefónica al Helpdesk.
- 2 Solicita información al usuario referente al lugar donde se colocará la línea telefónica y qué nombre debe llevar la misma y le informa que la solicitud de teléfonos debe realizarse mediante nota escrita o enviada al correo electrónico a la Dirección de Tecnología.
Informa al jefe del Departamento de Comunicación.
- 3 Recibe información y asigna al técnico para realizar la labor.
- 4 Agrega el usuario al broadsoft.
Verifica que la línea y extensión asignadas no estén en uso. Después de verificada, se autentica y se registra la línea en el broadsoft.
Asigna el perfil de llamadas dependiendo de la solicitud.
Configura el usuario para el acceso a los servicios del MyUc.
Configura el perfil de identidad del usuario.
Autenticación de usuario (correo electrónico de la institución) y contraseña genérica.
Descarga el App, dependiendo del tipo de Sistema Operativo (IOS o Android en móviles). Si es en Pc (Windows o Mac).
Realiza el llenado de la bitácora del trabajo realizado y se le solicita al usuario que haga constar con su firma la culminación exitosa del mismo.
- 5 Recibe la bitácora y firma como constancia del trabajo realizado.
Entrega al técnico.
- 6 Recibe bitácora firmada por el funcionario.
Entrega la bitácora al funcionario designado (Helpdesk).
- 7 Recibe bitácora del trabajo realizado.
Realiza informe.

FIN DEL PROCESO



ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL BROADWORKS-RECEPCIONIST

VERSIÓN No. 1

P.A. AN/DTIC/DC/19

FECHA DE CONFECCIÓN

2019

VALIDADO POR

ING. BERNARDO GONZALEZ

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

Determinar el motivo por la cual la central telefónica presenta inconvenientes para prestar el servicio correctamente a los usuarios internos como externos de la Asamblea Nacional.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

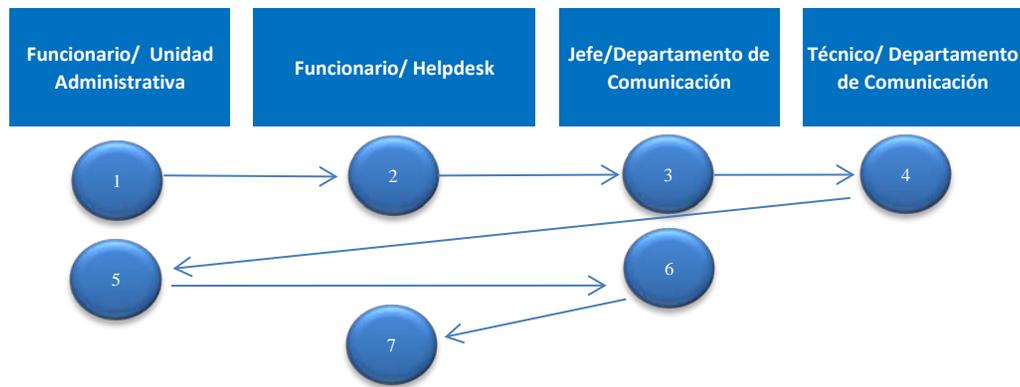
Responsable	Descripción
Funcionario/ Unidad Administrativa	-Informa al #8000 que tiene problema para ingresar al programa BROADWORKS-RECEPCIONIST.
Funcionario/Helpdesk	-Recibe notificación del problema y solicita nombre del funcionario y de la unidad de donde se hace el reporte. -Informa al jefe del Departamento de Comunicación al respecto.
Jefe/Departamento de Comunicación	-Recibe información y asigna un técnico para resolver la situación.
Técnico/ Departamento de Comunicación	Nota: Al llegar a la central telefónica, el técnico evalúa

	<p>y determina cuál de las tres operadoras presenta dicho problema. Accedemos al programa con el link... https://voznnet.cwpanama.com/cwb-receptionist/.</p> <p>-Confirma que es una situación producto del programa broadworks-receptionist y se procede a llamar a Cable and Wirelles / número: 882-2525 código 423264 ¹⁰</p> <p>-Recibe la llamada por parte de los técnicos de Cable and Wireless/ quienes en línea atienden el caso, dándole respuesta. ¹¹</p> <p><u>Los usuarios de las tres terminales son:</u></p> <p>asamblea_operadora1@asamblea.gob.pa 512-8000 8001 marisela pinto</p> <p>asamblea_operadora2@asamblea.gob.pa 512-8407 8407 korina sanchez</p> <p>asamblea_operadora3@asamblea.gob.pa 504-1040 8853 maria salome</p> <p>- Procede a llenar la bitácora.</p>
Funcionario/Unidad Administrativa	<p>-Recibe la bitácora y firma como constancia del trabajo realizado.</p> <p>-Entrega al técnico.</p>
Técnico/ Departamento de Comunicación	<p>-Recibe bitácora firmada por el funcionario.</p> <p>-Entrega la bitácora al funcionario designado (Helpdesk).</p>
Funcionario/Helpdesk	<p>-Recibe bitácora del trabajo realizado.</p> <p>-Realiza informe.</p>
FIN DEL PROCESO	

¹⁰ Cable and wireless emite un numero de reporte / luego de la llamada para así darle seguimiento.

¹¹ Si es problema de contraseña del usuario ellos la cambian y se hacen las pruebas en cada terminal.

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL BROADWORKS-RECEPCIONIST



- 1 Informa al #8000 que tiene problema para ingresar al programa BROADWORKS-RECEPCIONIST.
- 2 Recibe notificación del problema y solicita nombre del funcionario y de la unidad de donde se hace el reporte.
Informa al jefe del Departamento de Comunicación al respecto.
- 3 Recibe información y asigna un técnico para resolver la situación.
- 4 Confirma que es una situación producto del programa broadworks-recepcionist y se procede a llamar a Cable and Wirelles / número: 882-2525 código 423264
Recibe la llamada por parte de los técnicos de Cable and Wireless/ quienes en línea atienden el caso, dándole respuesta.
Procede a llenar la bitácora.
- 5 Recibe la bitácora y firma como constancia del trabajo realizado.
Entrega al técnico.
- 6 Recibe bitácora firmada por el funcionario.
Entrega la bitácora al funcionario designado (Helpdesk).
- 7 Recibe bitácora del trabajo realizado.
Realiza informe.

FIN DEL PROCESO



ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO DE ENCENDIDO Y PROGRAMACIÓN DE AIRES ACONDICIONADOS

VERSIÓN No. 1

P.A. AN/DTIC/DC/19

FECHA DE CONFECCIÓN

2019

VALIDADO POR

ING. BERNARDO GONZALEZ

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

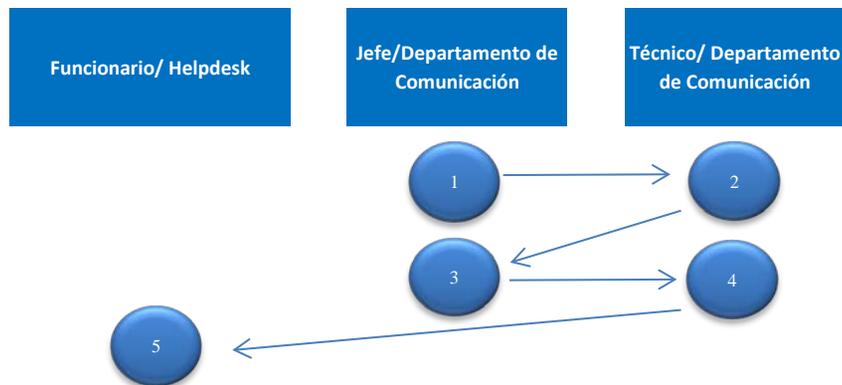
Llevar el control de uso de los sistemas de aire acondicionado de áreas específicas de la Asamblea Nacional.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

Responsable	Descripción
Jefe/Departamento de Comunicación	<p>-Solicita el servicio de configuración y encendido de los aires acondicionados en los niveles 200-300-400 y 500 del Edificio Nuevo donde se encuentran los IDFs, IDF Actas, IDF Programación, MDF Informática, Pisos 5-7-9 del Edificio Justo Arosemena, MDF Tecnología - Área Revertida.</p> <p>-Informa al técnico el procedimiento a seguir:</p> <p>De lunes a jueves se programarán los aires en el transcurso de 3:00 pm a 4:00 pm, solamente en el Edificio Nuevo y en el IDF de Actas serán</p>

	<p>programados para apagarse al día siguiente en el transcurso de 8:00 am a 9:00 am, los viernes solo se encenderán a las 3:30 p.m.</p> <p>En el edificio del Área Revertida se encuentran 2 aires acondicionados de Piso los cuales se intercambiarán de la siguiente manera:</p> <p>Aire 1: Lunes - Miércoles</p> <p>Aire 2: Miércoles - Viernes</p> <p>Aire 1: Viernes - Lunes</p> <p>Se repite el ciclo.</p>
Técnico/Departamento de Comunicación	<p>-Realiza configuración del sistema de encendido de aire y programación.</p> <p>-Procede a llevar una bitácora por área:</p> <ul style="list-style-type: none">• Edificio Nuevo• Edificio Justo Arosemena• Edificio 356 área revertida. <p>-Entrega la bitácora al jefe del departamento para su firma.</p>
Jefe/Departamento de Comunicación	<p>-Recibe bitácora para la firma.</p> <p>-Entrega bitácora al técnico para continuar con el trámite correspondiente.</p>
Técnico/Departamento de Comunicación	<p>-Recibe la bitácora firmada y la entrega con un original y una copia al Helpdesk.</p>
Funcionario/ Helpdesk.	<p>-Recibe la bitácora, realiza informe y archiva.</p>
	<p>FIN DEL PROCESO</p>

PROCEDIMIENTO DE ENCENDIDO Y PROGRAMACIÓN DE AIRES ACONDICIONADOS



- 1 Solicita el servicio de configuración y encendido de los aires acondicionados en los niveles 200-300-400 y 500 del Edificio Nuevo donde se encuentran los IDFs, IDF Actas, IDF Programación, MDF Informática, Pisos 5-7-9 del Edificio Justo Arosemena, MDF Tecnología - Área Revertida.
- 2 Realiza configuración del sistema de encendido de aire y programación.
Procede a llevar una bitácora por área.
Entrega la bitácora al jefe del departamento para su firma.
- 3 Recibe bitácora para la firma.
Entrega bitácora al técnico para continuar con el trámite correspondiente.
- 4 Recibe la bitácora firmada y la entrega con un original y una copia al Helpdesk.
- 5 Recibe la bitácora, realiza informe y archiva.

FIN DEL PROCESO



ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACIÓN DE UN PUNTO DE ACCESO (AP)

VERSIÓN No. 1

P.A. AN/DTIC/DC/19

FECHA DE CONFECCIÓN

2019

VALIDADO POR

ING. BERNARDO GONZALEZ

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

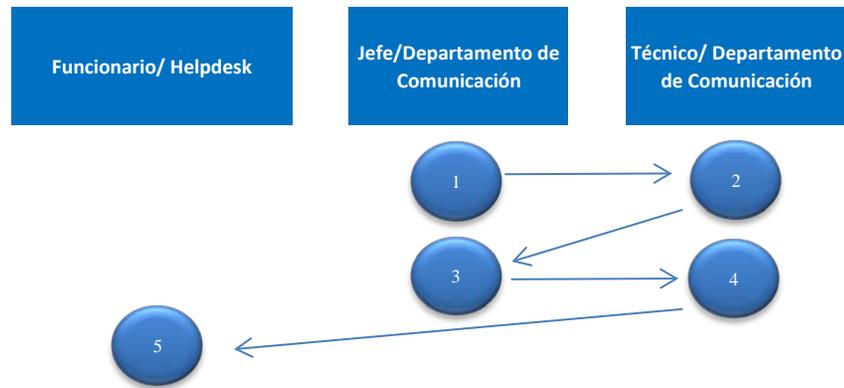
Mantener siempre los puntos de accesos disponibles, y así facilitar las interconexiones necesarias para el buen desempeño de los funcionarios y visitantes de la Asamblea Nacional.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

Responsable	Descripción
Jefe/Departamento de Comunicación	-Solicita al técnico la instalación de un punto de acceso inalámbrico y define el lugar donde se instalará.
Técnico/Departamento de Comunicación	-Revisa el área donde será instalado el punto de acceso Inalámbrico que cuente con cableado y un puerto del switch disponible. -Instala el equipo de punto de acceso en el área especificada, donde la emisión de ondas sea apropiada y se conecta al cableado que viene del sitio. -Programa el puerto del switch con la programación que corresponde a este equipo.

	<ul style="list-style-type: none">-Verifica en el controlado inalámbrico que el equipo AP sea detectado y se le asigna un nombre de acuerdo al lugar donde fue instalado.-Integra el punto de acceso en el IMC.-Verifica que la cobertura en el área designada sea óptima para la conectividad de los equipos.-Procede a llenar la bitácora y le solicita al jefe que haga constar con su firma el trabajo realizado de manera exitosa.
Jefe/Departamento de Comunicación	<ul style="list-style-type: none">-Recibe la bitácora y firma dando el visto bueno por el trabajo realizado.-Entrega la bitácora debidamente firmada.
Técnico/Departamento de Comunicación	<ul style="list-style-type: none">-Recibe la bitácora.-Entrega la bitácora a la persona encargada (Helpdesk).
Funcionario/Helpdesk	<ul style="list-style-type: none">-Recibe bitácora debidamente completada.-Realiza reporte y archiva.
	<p style="text-align: center;">FIN DEL PROCESO</p>

PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACIÓN DE UN PUNTO DE ACCESO (AP)



- 1 Solicita al técnico la instalación de un punto de acceso inalámbrico y define el lugar donde se instalará.
- 2 Revisa el área donde será instalado el punto de acceso Inalámbrico que cuente con cableado y un puerto del Switch disponible.
Instala el equipo de punto de acceso en el área especificada, donde la emisión de ondas sea apropiada y se conecta al cableado que viene del sitio.
Programa el puerto del switch con la programación que corresponde a este equipo.
Verifica en el controlado inalámbrico que el equipo AP sea detectado y se le asigna un nombre de acuerdo al lugar donde fue instalado.
Integra el punto de acceso en el IMC.
Verifica que la cobertura en el área designada sea óptima para la conectividad de los equipos.
Procede a llenar la bitácora y le solicita al jefe que haga constar con su firma el trabajo realizado de manera exitosa.
Recibe la bitácora y firma dando el visto bueno por el trabajo realizado.
- 3 Entrega la bitácora debidamente firmada.
- 4 Recibe la bitácora.
Entrega la bitácora a la persona encargada (Helpdesk).
- 5 Recibe bitácora debidamente completada.
Realiza reporte y archiva.
FIN DEL PROCESO



ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE ACCESO A LA INFRAESTRUCTURA INALÁMBRICA

VERSIÓN No. 1

P.A. AN/DTIC/DC/19

FECHA DE CONFECCIÓN

2019

VALIDADO POR

ING. BERNARDO GONZALEZ

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

Conocer los pasos necesarios para realizar la solicitud de acceso a la infraestructura inalámbrica de la Asamblea Nacional.

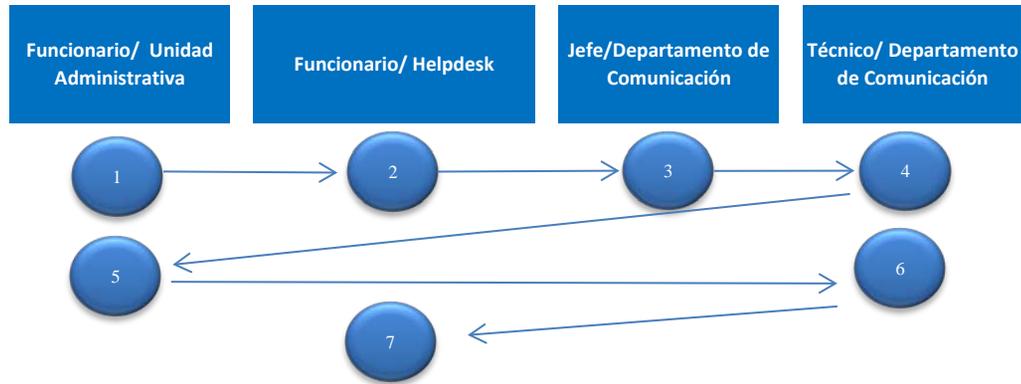
UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

Responsable	Descripción
Funcionario/Unidad Administrativa	-Solicita acceso a la infraestructura inalámbrica llamando al Helpdesk.
Funcionario/Helpdesk	-Solicita información del tipo de acceso requerido al usuario (diputado, suplente, funcionario y visitante). -Genera el reporte con el tipo de usuario al jefe del Departamento de Comunicación.
Jefe/Departamento de Comunicación	-Recibe información del reporte. -Asigna técnico para solucionar el reporte.
Técnico/Departamento de Comunicación	-Recibe reporte de solicitud. -Acude al lugar especificado y brinda el acceso a la

	<p>infraestructura inalámbrica, dependiendo del tipo de usuario.¹²</p> <p>-Realiza las pruebas de conectividad.</p> <p>-Realiza el llenado de la bitácora del trabajo realizado y se le solicita al usuario que haga constar con su firma la culminación exitosa del mismo.</p> <p>-Entrega bitácora al funcionario del Helpdesk.</p>
Funcionario/Unidad Administrativa	<p>-Recibe y firma bitácora del trabajo realizado.</p> <p>-Entrega formulario debidamente firmado al técnico.</p>
Técnico/Departamento de Comunicación	<p>-Recibe bitácora firmada.</p> <p>-Entrega al funcionario de Helpdesk.</p>
Funcionario/Helpdesk	<p>-Recibe bitácora debidamente completada.</p> <p>-Realiza reporte y archiva.</p>
FIN DEL PROCESO	

¹² De acuerdo al tipo de usuario, la red inalámbrica se configurará de la siguiente manera:
 Red de Diputados: Diputados y Suplentes (Celulares, tablets y portátiles).
 Red Funcionarios: funcionarios de la institución (Equipos).
 Red de Invitados: visitantes de la institución.

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL BROADWORKS-RECEPCIONIST



- 1 Solicita acceso a la infraestructura inalámbrica llamando al Helpdesk.
- 2 Solicita información del tipo de acceso requerido al usuario (diputado, suplente, funcionario y visitante).
Genera el reporte con el tipo de usuario al jefe del Departamento de Comunicación.
- 3 Recibe información del reporte.
Asigna técnico para solucionar el reporte.
- 4 Recibe reporte de solicitud.
Acude al lugar especificado y brinda el acceso a la infraestructura inalámbrica, dependiendo del tipo de usuario.
Realiza las pruebas de conectividad.
Realiza el llenado de la bitácora del trabajo realizado y se le solicita al usuario que haga constar con su firma la culminación exitosa del mismo.
Entrega bitácora al funcionario del Helpdesk.
- 5 Recibe y firma bitácora del trabajo realizado.
Entrega formulario debidamente firmado al técnico.
- 6 Recibe bitácora firmada.
Entrega al funcionario de Helpdesk.
- 7 Recibe bitácora debidamente completada.
Realiza reporte y archiva.

FIN DEL PROCESO



ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
PROCEDIMIENTO PARA LA CONFIGURACIÓN DE UNA RED INALÁMBRICA

VERSIÓN No. 1
P.A. AN/DTIC/DC/19

FECHA DE CONFECCIÓN
2019

VALIDADO POR
ING. BERNARDO GONZALEZ

DOCUMENTADO POR
LCDA. MARKELDA CAÑIZALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
OBJETIVO:

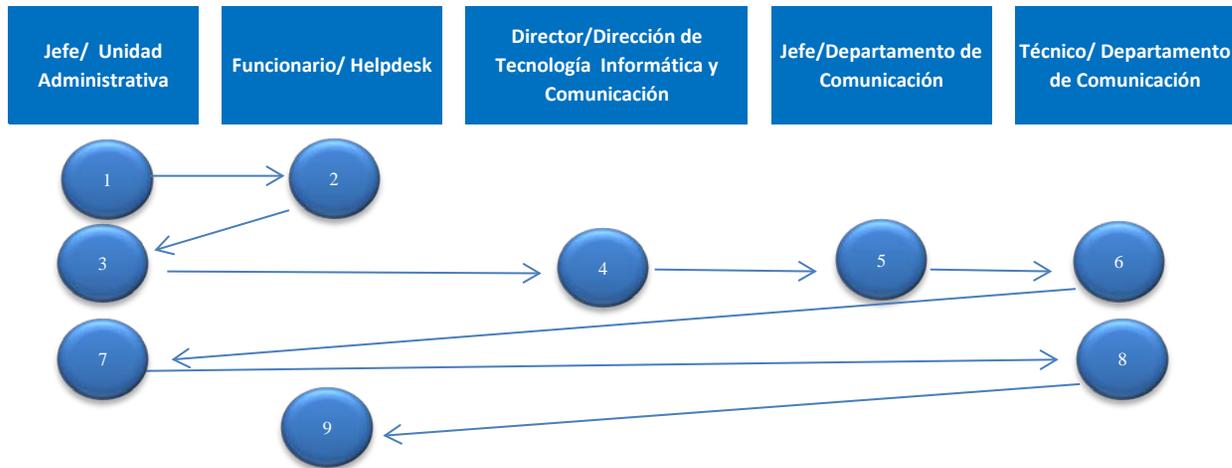
Establecer los parámetros para la configuración apropiada de la red inalámbrica de uso de la Asamblea Nacional.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

Responsable	Descripción
Jefe /Departamento de Comunicación	-Gira instrucciones y solicita agregar una red en los controladores inalámbricos.
Técnico/ Departamento de Comunicación	-Recibe instrucciones y procede a realizar el trabajo requerido. -Ingresa a los 2 controladores inalámbricos con su usuario y contraseña. -Crea el SSID en ambos controladores inalámbricos. -Asigna la Vlan del SSID en ambos controladores a la que tendrá acceso.

	<ul style="list-style-type: none">-Configura los puntos de acceso que se integrarán a dicho SSID en ambos controladores inalámbricos.-Activa los puntos de acceso en dicho SSID.-Habilita el SSID en ambos controladores.-Realiza el llenado de la bitácora del trabajo realizado y se le solicita al usuario que haga constar con su firma la culminación exitosa del mismo.
Funcionario/Unidad Administrativa	<ul style="list-style-type: none">-Recibe la bitácora y firma confirmando la realización del trabajo.-Entrega la bitácora firmada al técnico.
Técnico/ Departamento de Comunicación	<ul style="list-style-type: none">-Recibe bitácora debidamente firmada por el funcionario.-Entrega bitácora al funcionario del Helpdesk.
Funcionario/Helpdesk	<ul style="list-style-type: none">-Recibe bitácora debidamente completada por los funcionarios correspondientes.-Realiza informe y archiva.
FIN DEL PROCESO	

PROCEDIMIENTO PARA LA CONFIGURACIÓN DE UNA RED INALÁMBRICA



- 1 Solicita la instalación de un punto de red al Helpdesk
 - 2 Informa que la solicitud de instalación del punto de red, debe realizarse mediante nota escrita o enviada al correo electrónico de la Dirección de Tecnología Informática y Comunicación.
 - 3 Envía nota escrita o correo electrónico a la Dirección de Tecnología Informática y Comunicación.
 - 4 Recibe nota o correo y autoriza la instalación del punto de red.
Remite nota al Departamento de Comunicación para que realicen el trabajo solicitado.
 - 5 Recibe nota y designa al técnico responsable de desarrollar la tarea.
 - 6 Acude a la unidad administrativa y verifica el área donde se instalará el punto de red.
Comprueba la conectividad del equipo.
Procede al llenado de la bitácora y se le solicita al jefe de la unidad administrativa solicitante que haga constar con su firma el trabajo realizado de manera exitosa.
 - 7 Recibe bitácora y firma dando su visto bueno al trabajo realizado.
Entrega bitácora al técnico.
 - 8 Entrega la bitácora a la persona encargada (Helpdesk).
 - 9 Recibe bitácora, realiza informe y archiva.
- FIN DEL PROCESO**



ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACIÓN DE LOS PUNTO DE RED

VERSIÓN No. 1
P.A. AN/DTIC/DC/19

FECHA DE CONFECCIÓN
2019

VALIDADO POR
ING. BERNARDO GONZALEZ

DOCUMENTADO POR
LCDA. MARKELDA CAÑIZALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
OBJETIVO:

Contar con los accesos correspondientes para brindar el servicio de conexión a internet a todas áreas administrativas de la institución.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

Responsable	Descripción
Jefe/Unidad Administrativa	-Solicita la instalación de un punto de red al Helpdesk.
Funcionario/Helpdesk	-Informa que la solicitud de instalación del punto de red, debe realizarse mediante nota escrita o enviada al correo electrónico de la Dirección de Tecnología Informática y Comunicación.
Jefe/Unidad Administrativa	-Envía nota escrita o correo electrónico a la Dirección de Tecnología Informática y Comunicación.
Director/ Dirección de Tecnología Informática y Comunicación	-Recibe nota o correo y autoriza la instalación del punto de red. -Remite nota al Departamento de Comunicación para

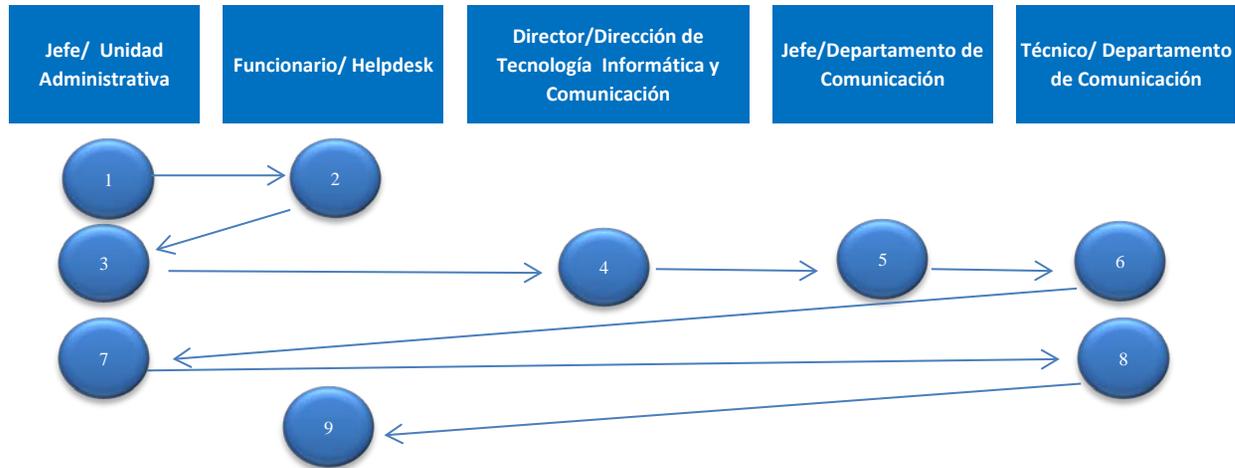
<p>Jefe/Departamento de Comunicación</p>	<p>que realicen el trabajo solicitado.</p> <p>-Recibe nota y designa al técnico responsable de desarrollar la tarea.</p>
<p>Técnico/ Departamento de Comunicación</p>	<p>-Acude a la unidad administrativa y verifica el área donde se instalará el punto de red.</p> <p>Nota: Si hay un punto de red cercano, se utiliza el mismo luego de verificar que esté en funcionamiento.</p> <p>¹³</p> <p>-Comprueba la conectividad del equipo.</p> <p>-Procede al llenado de la bitácora y se le solicita al jefe de la unidad administrativa solicitante que haga constar con su firma el trabajo realizado de manera exitosa.</p>
<p>Jefe/Unidad Administrativa</p>	<p>-Recibe bitácora y firma dando su visto bueno al trabajo realizado.</p> <p>-Entrega bitácora al técnico.</p>
<p>Técnico/Departamento de Comunicación Funcionario/Helpdesk</p>	<p>-Entrega la bitácora a la persona encargada (Helpdesk).</p> <p>-Recibe bitácora, realiza informe y archiva.</p> <p style="text-align: center;">FIN DEL PROCESO</p>

¹³ Si el punto de red no está funcionando, se verifica el cableado con el analizador de cable para indicar que no hay corto o que el cable esté invertido.

Si el cableado pasa el test, se procede a verificar la configuración del puerto de red en el Switch correspondiente al área en donde se encuentra.

En caso de que el cableado no pase el test o esté deteriorado, se procede a reemplazar el punto de red.

PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACIÓN DE LOS PUNTOS DE RED



- 1 Solicita la instalación de un punto de red al Helpdesk
 - 2 Informa que la solicitud de instalación del punto de red, debe realizarse mediante nota escrita o enviada al correo electrónico de la Dirección de Tecnología Informática y Comunicación.
 - 3 Envía nota escrita o correo electrónico a la Dirección de Tecnología Informática y Comunicación.
 - 4 Recibe nota o correo y autoriza la instalación del punto de red.
Remite nota al Departamento de Comunicación para que realicen el trabajo solicitado.
 - 5 Recibe nota y designa al técnico responsable de desarrollar la tarea.
 - 6 Acude a la unidad administrativa y verifica el área donde se instalará el punto de red.
Comprueba la conectividad del equipo.
Procede al llenado de la bitácora y se le solicita al jefe de la unidad administrativa solicitante que haga constar con su firma el trabajo realizado de manera exitosa.
 - 7 Recibe bitácora y firma dando su visto bueno al trabajo realizado.
Entrega bitácora al técnico.
 - 8 Entrega la bitácora a la persona encargada (Helpdesk).
 - 9 Recibe bitácora, realiza informe y archiva.
- FIN DEL PROCESO**



ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA LA CONFECCIÓN DE UN CABLE DE RED POR MEDIO DE UN CONECTOR DE RJ45

VERSIÓN No. 1

P.A. AN/DTIC/DC/19

FECHA DE CONFECCIÓN

2019

VALIDADO POR

ING. BERNARDO GONZALEZ

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

Establecer los lineamientos necesarios para la confección de un cable de red por medio de un conector de RJ45.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

Responsable	Descripción
Jefe/Departamento de Comunicaciones	-Solicita a uno de sus técnicos la confección de un cable de patch cord.
Técnico/Departamento de Comunicaciones	-Colecta el material necesario para la confección del patch cord. -Confeccionan los extremos del cable dependiendo del estándar que se está utilizando. -Utiliza la herramienta crimpadora para acoplar el RJ45 con el CAT6. -Realiza el test del cable con el analizador de cable.

Funcionario/Helpdesk

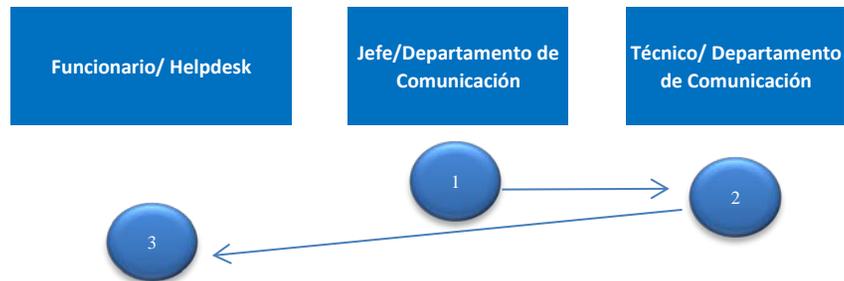
-Procede al llenado de la bitácora y se le solicita al jefe del Departamento de Comunicación que haga constar con su firma el trabajo realizado de manera exitosa.

-Entrega la bitácora a la persona encargada (Helpdesk).

-Recibe bitácora, realiza informe y archiva.

FIN DEL PROCESO

PROCEDIMIENTO PARA LA CONFECCIÓN DE UN CABLE DE RED POR MEDIO DE UN CONECTOR DE RJ45



1 Solicita a uno de sus técnicos la confección de un cable de patch cord.

2 Colecta el material necesario para la confección del patch cord.
Confeccionan los extremos del cable dependiendo del estándar que se está utilizando.
Utiliza la herramienta crimpadora para acoplar el RJ45 con el CAT6.
Realiza el test del cable con el analizador de cable.
Procede al llenado de la bitácora y se le solicita al jefe del Departamento de Comunicación que haga constar con su firma el trabajo realizado de manera exitosa.
Entrega la bitácora a la persona encargada (Helpdesk).

3 Recibe bitácora, realiza informe y archiva.
FIN DEL PROCESO



ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA LA CONFECCIÓN DE UN TRACK JACK (CONECTOR HEMBRA)

VERSIÓN No. 1

P.A. AN/DTIC/DC/19

FECHA DE CONFECCIÓN

2019

VALIDADO POR

ING. BERNARDO GONZALEZ

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

Establecer los lineamientos necesarios para la confección de un conector hembra, que será utilizado en los trabajos de conexión de acuerdo sea el caso.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

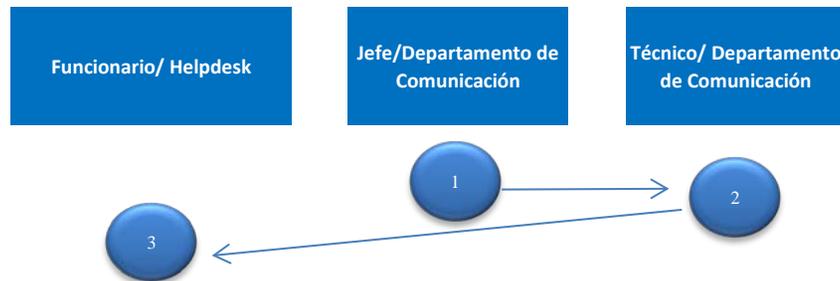
Responsable	Descripción
Jefe/Departamento de Comunicaciones	-Solicita a uno de sus técnicos la instalación de una cajilla de red.
Técnico/Departamento de Comunicación	-Colecta el material necesario para la confección de la cajilla de red. -Quita la chaqueta del cable a una medida aproximada de 2 pulgadas. -Procede a ordenar los cables en el conector hembra según el estándar establecido. -Utiliza la ponchadora de impacto para asegurar los

Funcionario/Helpdesk

hilos en las ranuras de acuerdo al color correspondiente.
-Certifica con el analizador de cable que el conector esté correcto.
-Procede al llenado de la bitácora y se le solicita al jefe del Departamento de Comunicación que haga constar con su firma el trabajo realizado de manera exitosa.
-Entrega la bitácora a la persona encargada (Helpdesk).
-Recibe bitácora, realiza informe y archiva.

FIN DEL PROCESO

PROCEDIMIENTO PARA LA CONFECCIÓN DE UN TRACK JACK (CONECTOR HEMBRA)



1

Solicita a uno de sus técnicos la instalación de una cajilla de red.

2

Colecta el material necesario para la confección de la cajilla de red.

Quita la chaqueta del cable a una medida aproximada de 2 pulgadas.

Procede a ordenar los cables en el conector hembra según el estándar establecido.

Utiliza la ponchadora de impacto para asegurar los hilos en las ranuras de acuerdo al color correspondiente.

Certifica con el analizador de cable que el conector esté correcto.

Procede al llenado de la bitácora y se le solicita al jefe del Departamento de Comunicación que haga constar con su firma el trabajo realizado de manera exitosa.

Entrega la bitácora a la persona encargada (Helpdesk).

3

Recibe bitácora, realiza informe y archiva.

FIN DEL PROCESO



ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

INTEGRACION DE SWITCH A IMC (MEDIAGATEWAY, TELÉFONO, ACCESS POINT) Encendido del Software de IMC.

VERSIÓN No. 1

P.A. AN/DTIC/DC/19

FECHA DE CONFECCIÓN

2019

VALIDADO POR

ING. BERNARDO GONZALEZ

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

Incorporar los pasos para la integración de un switch a IMC (MEDIAGATEWAY, TELEFONO, ACCESS POINT) Encendido del Software de IMC, en el área de trabajo.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

Responsable	Descripción
Jefe/Departamento de Comunicaciones	- Enciende el Software de IMC. -Asigna encender el software del IMC.
Técnico/ Departamento de Comunicaciones	-Enciende la computadora y el televisor. -Entra a una página web, se coloca el IP del IMC. -Ingresa el usuario y password. -Va a la etiqueta de HOME / RESOURCE / NETWORK TOPOLOGY. -Hacer click a network view para que aparezca la

Jefe/Departamento de
Comunicaciones

imagen.

-Amplía la imagen.

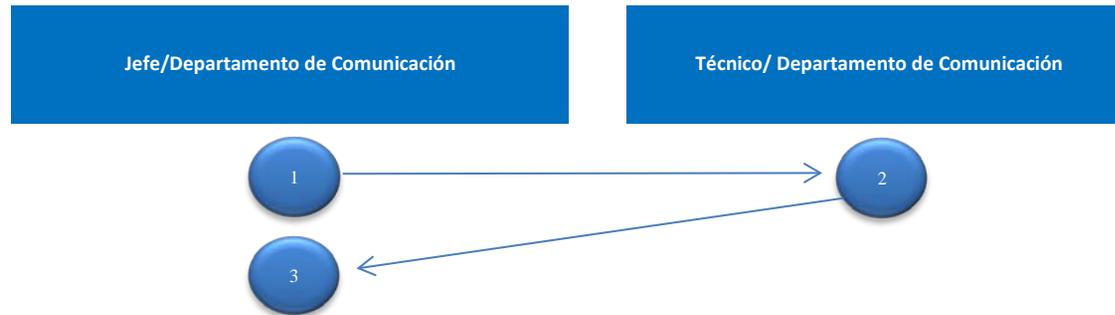
-Procede a completar la bitácora.

-Entrega al jefe del Departamento de Comunicación
para su firma.

-Recibe y firma a satisfacción del trabajo realizado.

FIN DEL PROCESO

PROCEDIMIENTO INTEGRACION DE SWITCH A IMC (MEDIAGATEWAY, TELÉFONO, ACCESS POINT) Encendido del Software de IMC.



- 1 Enciende el Software de IMC.
Asigna encender el software del IMC.
- 2 Enciende la computadora y el televisor.
Entra a una página web, se coloca el IP del IMC.
Ingresa el usuario y password.
Va a la etiqueta de HOME / RESOURCE / NETWORK TOPOLOGY.
Hacer click a netwok view para que aparezca la imagen.
Amplía la imagen.
Procede a completar la bitácora.
Entrega al jefe del Departamento de Comunicación para su firma.
- 3 Recibe y firma a satisfacción del trabajo realizado.
FIN DEL PROCESO



ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

INTEGRACION DE SWITCH A IMC (MEDIAGATEWAY, TELÉFONO, ACCESS POINT) Integración de Switch al Software de IMC.

VERSIÓN No. 1

P.A. AN/DTIC/DC/19

FECHA DE CONFECCIÓN

2019

VALIDADO POR

ING. BERNARDO GONZALEZ

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

Incorporar los pasos para la integración de un switch a IMC (MEDIAGATEWAY, TELEFONO, ACCESS POINT), Integración de switch al Software de IMC en el área de trabajo.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

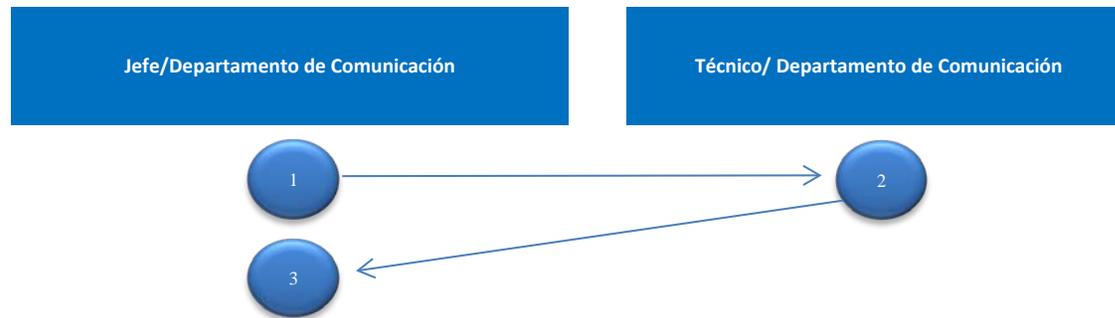
Responsable	Descripción
Jefe/Departamento de Comunicaciones	-Integra los switch al gestor. -Asigna el IP y máscara al nuevo switch para que sea integrado en el software IMC. -Asigna el funcionario para el desarrollo de esta actividad.
Técnico/Departamento de Comunicaciones	-Entra al IMC por medio del IP. -Busca la etiqueta IMC - RESOURCE - Add Device - IP - Search .

Jefe/Departamento de
Comunicaciones

- New Topology (nueva tecnología).
- IMC - Services - Add Backup Plan (3com - HP - Cisco).
- Verifica que el equipo se agregó.
- Integra el Backup Software.
- Define las alarmas que tendrá el equipo.
- Procede a completar la bitácora y entregar al jefe para su firma.
- Recibe y firma a satisfacción del trabajo realizado.

FIN DEL PROCESO

PROCEDIMIENTO INTEGRACION DE SWITCH A IMC (MEDIAGATEWAY, TELÉFONO, ACCESS POINT) Integración de Switch al Software de IMC.



1 Integra los switch al gestor
Asigna el IP y máscara al nuevo switch para que sea integrado en el software IMC.
Asigna el funcionario para el desarrollo de esta actividad.

2 Entra al IMC por medio del IP.
Busca la etiqueta IMC - RESOURCE - Add Device - IP - Search .
New Topology (nueva tecnología).
IMC - Services - Add Backup Plan (3com - HP - Cisco).
Verifica que el equipo se agregó.
Integra el Backup Software.
Define las alarmas que tendrá el equipo.
Procede a completar la bitácora y entregar al jefe

3 Recibe y firma a satisfacción del trabajo realizado.
FIN DEL PROCESO



ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

INTEGRACION DE SWITCH A IMC (MEDIAGATEWAY, TELÉFONO, ACCESS POINT) Limpiar las alarmas del dispositivo.

VERSIÓN No. 1

P.A. AN/DTIC/DC/19

FECHA DE CONFECCIÓN

2019

VALIDADO POR

ING. BERNARDO GONZALEZ

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

Incorporar los pasos para la integración de un switch a IMC (MEDIAGATEWAY, TELÉFONO, ACCESS POINT), limpiar las alarmas del dispositivo en el área de trabajo.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

Responsable	Descripción
Jefe/Departamento de Comunicaciones	-Notifica del mantenimiento del IMC el cual costa en borrar los Logs del Software.
Técnico/Departamento de Comunicaciones	-Entrar al IMC. 1. Home 2. Log Crítico 3. Log Mayor 4. Log Menor 5. Log Informativo 6. Busca el Log y se leen para proceder a eliminar las

Jefe/Departamento de
Comunicaciones

alarmas.

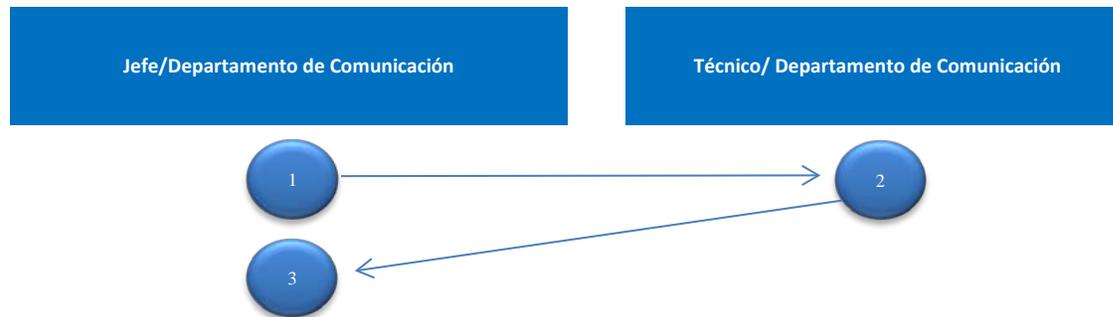
-Procede a completar la bitácora.

-Entrega al jefe para su firma.

-Recibe y firma a satisfacción del trabajo realizado.

FIN DEL PROCESO

PROCEDIMIENTO INTEGRACION DE SWITCH A IMC (MEDIAGATEWAY, TELÉFONO, ACCESS POINT) Limpiar las alarmas del dispositivo.



1 Notifica del mantenimiento del IMC el cual costa en borrar los Logs del Software.

2 Entrar al IMC.
Procede a completar la bitácora.
Entrega al jefe para su firma.

3 Recibe y firma a satisfacción del trabajo realizado.

FIN DEL PROCESO



ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

INTEGRACION DE SWITCH A IMC (MEDIAGATEWAY, TELÉFONO, ACCESS POINT) Apagado del IMC.

VERSIÓN No. 1

P.A. AN/DTIC/DC/19

FECHA DE CONFECCIÓN

2019

VALIDADO POR

ING. BERNARDO GONZALEZ

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

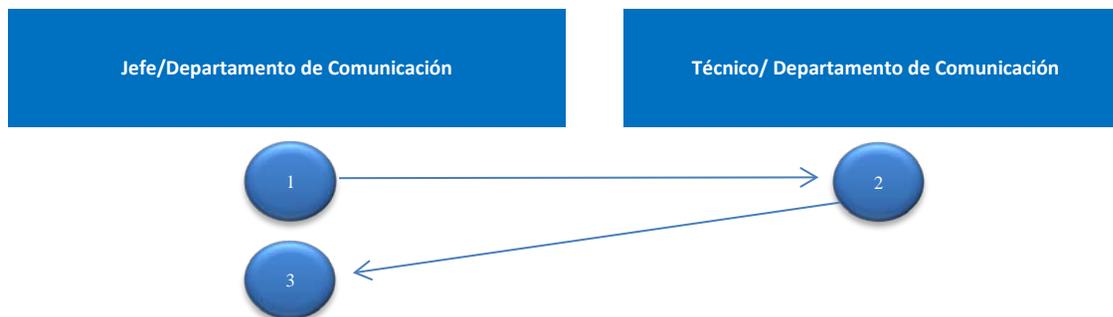
OBJETIVO:

Incorporar los pasos para la integración de un switch a IMC (MEDIAGATEWAY, TELÉFONO, ACCESS POINT), apagado del IMC en el área de trabajo.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

Responsable	Descripción
Jefe/Departamento de Comunicaciones	-Designa al funcionario para realizar la labor de apagar el Software del IMC.
Técnico/Departamento de Comunicaciones	-Verifica que todos los equipos están activos y operando. -Cierra la página del IMC. -Apaga la computadora y el televisor. -Procede a completar la bitácora. -Entrega al jefe para su firma.
Jefe/Departamento de Comunicaciones	-Recibe y firma a satisfacción del trabajo realizado.
FIN DEL PROCESO	

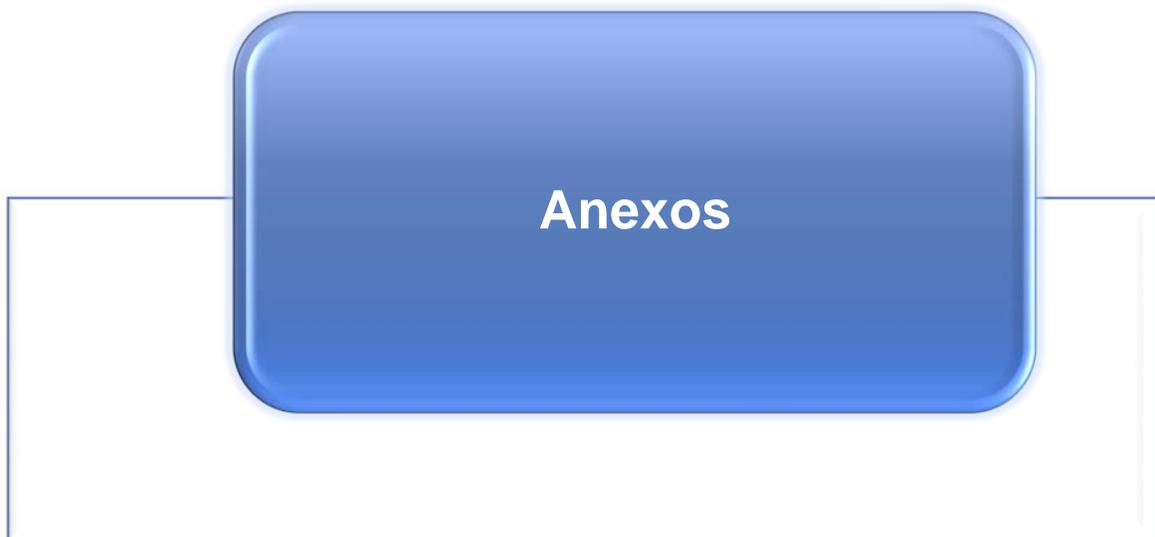
PROCEDIMIENTO Incorporar los pasos para la integración de un switch a IMC (MEDIAGATEWAY, TELÉFONO, ACCESS POINT), apagado del IMC en el área de trabajo.



1 Designa al funcionario para realizar la labor de apagar el Software del IMC.

2 Verifica que todos los equipos están activos y operando.
Cierra la página del IMC.
Apaga la computadora y el televisor.
Procede a completar la bitácora.
Entrega al jefe para su firma.

3 Recibe y firma a satisfacción del trabajo realizado.
FIN DEL PROCESO





ASAMBLEA NACIONAL
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA Y COMUNICACIÓN
REPORTE DE SERVICIO TÉCNICO

N°

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

Nombre del Funcionario

Teléfono

Equipo	Modelo	N° Placa

Unidad administrativa

Tipo de servicio que se realizó	Reparación	<input type="checkbox"/>	Instalación	<input type="checkbox"/>	Cambio de pieza	<input type="checkbox"/>
	Wifi	<input type="checkbox"/>	Apoyo técnico	<input type="checkbox"/>	Mantenimiento	<input type="checkbox"/>
	Cambio de tóner	<input type="checkbox"/>	Internet	<input type="checkbox"/>	Instalación de software	<input type="checkbox"/>
	Configuración de correo	<input type="checkbox"/>	Crear usuario	<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>

Tiempo de respuesta del servicio solicitado	Hora de llamada	<input type="text"/>
	Hora de atención al usuario	<input type="text"/>

Problema: _____

Solución: _____

Comentarios: _____

Firma del Técnico

Firma del funcionario

Instructivo
Reporte de servicio técnico

Anexo N°1

Contenido

- 1. N°**
Se colocará un número consecutivo de las llamadas recibidas.
- 2. Día, mes y año**
Se anotará el día, mes y año al que corresponda el reporte realizado.
- 3. Nombre del funcionario**
Se colocará el nombre y apellido del funcionario que realizó el reporte.
- 4. Teléfono**
Se indicará el número de la unidad administrativa que realizó el reporte.
- 5. Equipo**
Se anotará cual dispositivo fue atendido.
- 6. Modelo**
Se colocará la descripción del dispositivo atendido.
- 7. Placa**
Se colocará la numeración que contiene la placa puesta por el Departamento de Bienes Patrimoniales.
- 8. Tipo de servicio solicitado**
Se marcará la casilla que corresponderá al trabajo realizado con un gancho o cruz.
- 9. Tiempo de respuesta del servicio solicitado**
 - 9.1. Hora de llamada**
Se colocará la hora en que el funcionario del Helpdesk recibió el reporte.
 - 9.2. Hora de atención**
Se colocará la hora en que acudió a solucionar el servicio solicitado.
- 10. Problema**
Se anotará brevemente el diagnóstico que se dio, luego de revisar el equipo.
- 11. Solución**
Se colocará brevemente el procedimiento que se realizó para resolver el problema.
- 12. Comentarios**
Se anotará brevemente cualquier observación importante al respecto de la visita.

13. Firma del técnico

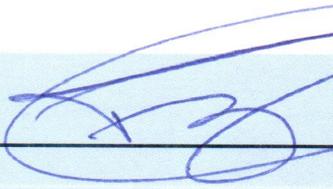
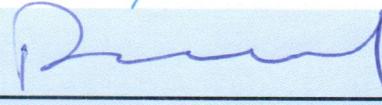
Se colocará la firma del técnico responsable del servicio prestado.

14. Firma del funcionario

Se colocará la firma del funcionario que solicitó el servicio técnico, siendo su forma la certificación del trabajo realizado.

El presente Manual de Procedimientos del Departamento de Comunicación de la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones ha sido avalado por los siguientes responsables:

Aprobación de la revisión final:

<p>Secretario General Lcdo. Franz Wever</p>	<p>•  </p>
<p>Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones Ing. Elbis González</p>	<p>• </p>
<p>Departamento de Comunicación Ing. Bernardo González</p>	<p>• </p>
<p>Dirección de Desarrollo Institucional Lcda. Luz Marina Navarro</p>	<p>• </p>