



ASAMBLEA NACIONAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO 2019

Generalidades

Base legal

Conceptos

Organigrama

Funciones

Normas de operación

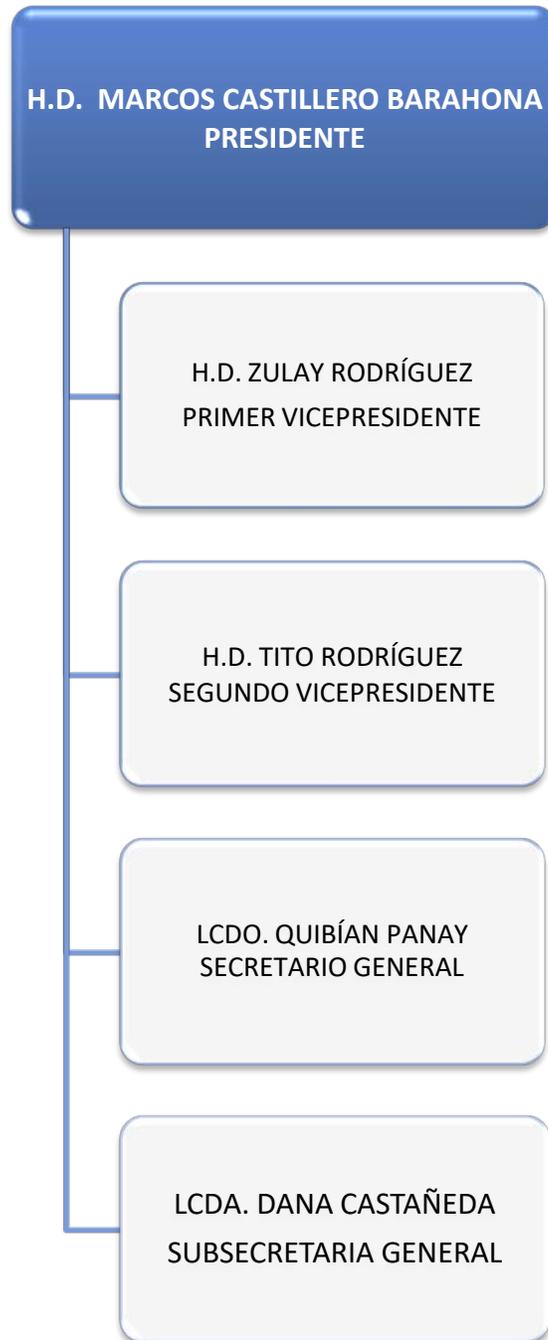
Procedimientos administrativos

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
YERITZA CASTILLERO ASIT.ANALISTA	MATILDE BUSTAMENTE SECRETARIA

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES
DIRECTOR
JOSÉ MARÍA GRIMALDOS

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO
JEFE
OSCAR JIMÉNEZ

REVISADO POR:

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

MIRNA VARGAS

ÍNDICE

	Páginas
Introducción	i
1. Generalidades	1
1.1 Objetivo general	1
1.2 Ámbito de aplicación	
2. Base legal	3
3. Conceptos	4
4. Organigrama del Departamento de Soporte Técnico	8
5. Objetivo y funciones de la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones.	9
6. Objetivo y funciones del Departamento de Soporte Técnico	12
7. Normas de operación	13
8. Protocolo de descarte	15
9. Instalación de software	16
10. Disposiciones generales	17

PROCEDIMIENTOS Y FLUJOGRAMAS

Procedimiento de descarte de equipo informático por defectos o caducidad.	19
Mapeo	21
Procedimiento para cambio y solicitud de tinta de impresoras.	22
Mapeo	25
Procedimiento para la elaboración y ejecución de los reportes de soporte Técnico.	26
Mapeo	28

Procedimiento para la solicitud de equipos para ser usados en los salones de Reuniones para (Congreso, Conferencia, Taller, etc.).	29
Mapeo	31
Procedimiento para instalación de impresoras.	32
Mapeo	34
Procedimiento para la instalación de máquinas nuevas.	35
Mapeo	37
Procedimiento para la instalación de equipo de cómputo.	38
Mapeo	40
Procedimiento para la instalación de software.	41
Mapeo	43
Procedimiento de evaluación/adquisición de equipo informático/Licencia de Software.	44
Mapeo	46

ANEXOS

Anexo #1	
Formulario de solicitud de traslado de mobiliario, máquina y equipo	48
Instructivo	49
Anexo #2	
Formulario de reporte de servicio técnico	51
Instructivo	52
Anexo #3	
Formulario de solicitud de bienes y servicios	54
Instructivo	55
Anexo #4	
Formulario de control de tintas	56
Instructivo	57
Anexo #5	
Formulario de criterio técnico de equipo informático	58
Instructivo	59

Anexo #6

Formulario de control de préstamo de equipo	60
Instructivo	61

OTROS

Firma de aprobación	62
---------------------	----

INTRODUCCIÓN

La **asistencia técnica** o **soporte técnico** es un rango de servicios por medio del cual se proporciona asistencia a los usuarios al tener algún problema al utilizar un producto o servicio, ya sea este el *hardware* o *software* de una computadora, servidor de Internet, periféricos, artículos electrónicos, maquinaria, o cualquier otro sistema informático.

La Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones cuenta con cuatro departamentos.

Este manual se refiere específicamente a las tareas que son desarrolladas por el Departamento de Soporte Técnico, el cual contempla dentro de sus tareas la gran labor de cuidar tanto el equipo de cómputo como los sistemas informáticos que son utilizados en las labores diarias de todos los funcionarios que laboran en la Asamblea Nacional, y que son parte del capital con el que la institución cuenta.

Es importante no poner en riesgo el patrimonio de la institución, dado que la información es el capital más valioso con el que se puede contar en nuestra institución.

El presente Manual le permitirá al funcionario que labora en esta unidad tener una idea clara de cada una de las tareas que debe desarrollar, cómo debe realizar cada una de ellas y los pasos puntuales que debe seguir; de esta forma desarrollará el trabajo acortando tiempos y con mayor eficiencia.

1. GENERALIDADES

El soporte técnico no es solo atención de incidentes. Este consiste en prolongar la vida útil de los equipos informáticos, al ser una asistencia activa y no reactiva, lo cual implica un mantenimiento programado de los equipos, como servidores, aplicaciones, UPS, entre otros. Sin duda, una revisión a tiempo mejorará el rendimiento y la vida útil del equipo. Lo ideal es que los equipos informáticos estén siempre en funcionamiento y disponibles, que nunca se interrumpa o afecte las actividades de los usuarios y los procesos del trabajo. Para lograr esta misión se debe contar con profesionales capacitados para garantizar la prestación de un servicio técnico con calidad, personal con conocimientos en hardware, portátiles, PC de escritorios, impresoras, software, aplicaciones propias de la institución, herramientas informáticas, clientes de correo electrónico, sistemas Windows, restauración de sistemas operativos, redes, identificación de conectividad, conexión de puntos de red, entre otros conocimientos que son adquiridos con el tiempo.

Cabe señalar, que los procedimientos indicados en este manual son de obligatorio cumplimiento, y es responsabilidad de los funcionarios cumplirlo.

El contenido de este Manual podrá ser modificado a iniciativa de la Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones, de acuerdo a las necesidades, y con el propósito de introducirle mejoras o para adecuarlo a nuevas normas de la administración pública.

El presente Manual entrará en vigencia a partir de su publicación en la página web de nuestra institución.

1.1 Objetivos

El Manual de Procedimientos Administrativos del Departamento de Soporte Técnico tiene como objetivo:

- 1.1.1 Establecer el Manual de Procedimientos para normar las actividades que realiza el personal del Departamento de Soporte Técnico de la Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones.

- 1.1.2 Plasmar paso a paso cada uno de los procesos que se llevan a cabo en el Departamento de Soporte Técnico de la Asamblea Nacional.
- 1.1.3 Dar a conocer a los colaboradores del departamento los pasos a seguir para el buen desarrollo de sus funciones.

1.2 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 Soporte Técnico 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 Reformatorios 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 por un período limitado de tiempo, además suelen tener un máximo de espacio en disco que pueden ocupar (determinado por la configuración del navegador), y suelen ser archivos que borran los programas que optimizan el espacio en disco duro.

2. Bitácora de mantenimiento

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, los cambios que se introdujeron.

3. Códigos

Código impreso utilizado para reconocimiento, codifican solo 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 que se da a 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. 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.

8. Fuente de poder (fuente de alimentación)

Conjunto de transistores, capacitadores y transformadores que convierten la corriente directa DC de 230V o 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.

9. Hardware

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

10. Herramienta

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

11. Impresora

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

12. Mantenimiento de equipos

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

13. 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.

14. 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.

15. 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.

16. 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.

17. 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.

18. 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.

19. 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.

20. 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.

21. Stock

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

22. Descartar

Apartar cosas que ya no son necesarias para el buen desarrollo de alguna actividad.

23. Formatear equipos

Proceso que permite el correcto vaciado de un disco duro para realizar posteriores acciones es sobre él.

24. Incidencia

Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio.

25. Asistencia en las Instalaciones del Usuario

Los técnicos de soporte se trasladan a los ambientes del servidor público que realizo la solicitud, para realizar las actividades técnicas para la resolución del incidente o problema. Este tipo de servicio siempre se realiza previa coordinación y se utilizará por petición explícita del cliente o cuando el tipo de servicio anterior no resuelve la problemática del usuario final.

4. ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO



5. DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

OBJETIVO

Lograr la adecuada automatización de los procesos, adquisición y mantenimiento de las tecnologías de información y comunicaciones a distancia 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.

- 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 con 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, y mantenerlo actualizado con 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 SOPORTE TÉCNICO

OBJETIVO

Diseñar, implementar y supervisar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos computacionales y periféricos que hacen posible el funcionamiento de los sistemas tecnológicos de información utilizados por la Asamblea Nacional.

FUNCIONES

- Evaluar y recomendar el equipamiento de computación que se requiera en la Asamblea Nacional.

- Realizar las evaluaciones técnicas solicitadas por el Departamento de Compras y Proveduría, al equipo computacional, a fin de comprobar que cumplan con las características y normas de calidad requeridas por la institución.

- Planificar y ejecutar periódicamente los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos de la institución y sus dependencias.

- Brindar apoyo a los usuarios de la institución en el marco del uso óptimo de los equipos de informática, periféricos y sistemas de todas las unidades administrativas.

- 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 del departamento.

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

7. NORMAS DE OPERACIÓN

La labor del Departamento de Soporte Técnico es garantizar y mantener la disponibilidad de la infraestructura y de los servicios de información brindados a los funcionarios de la Asamblea Nacional. En caso de 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.

La prestación del servicio a los usuarios finales se debe realizar oportunamente, con amabilidad, con respeto y con claridad. El personal técnico debe explicar claramente al usuario el motivo o falla de su sistema. En ocasiones, los incidentes suceden por desconocimiento e incorrecto manejo de las herramientas. Con la asistencia se puede detectar este tipo de falencias para posteriormente capacitarlos y evitar daños mayores en el sistema, como pérdida de información, apagar mal el equipo, desconfiguración, entre otros.

El técnico ha de resolver los problemas y, de ser posible, anticiparse a ellos, detectar anomalías y, lo más importante, dar soluciones.

Es importante que se establezca una agenda o se programe el mantenimiento rutinario y periódico del hardware, con el fin de reducir la frecuencia y el impacto de fallas de rendimiento. La infraestructura tecnológica está constituida por los siguientes elementos, entre otros:

- Equipos de cómputo personales de escritorio y portátiles.
- Equipos de cómputo de procesamiento y servidores.
- Equipos de comunicaciones.
- Equipos multifuncionales (impresoras, escáner, videobeam, salas de audiencia, etc.)
- Equipos de almacenamiento.
- Equipos de control ambiental (aire acondicionado, UPS, medidores de temperatura, medidores de humedad).

La existencia de un procedimiento para la gestión de mantenimiento preventivo o correctivo, es importante, y el cumplimiento en su ejecución es esencial para lograr disponibilidad de la infraestructura y de los servicios tecnológicos.

Para cumplir con estos fines es necesario tener en cuenta las consideraciones de control siguientes:

2.1.1. Debe existir un inventario actualizado de la infraestructura tecnológica de los equipos con los que cuenta la Asamblea Nacional, sobre la cual se realiza mantenimiento técnico.

2.1.2. El mantenimiento a realizarse sobre los equipos involucrados en la infraestructura tecnológica de la Asamblea Nacional puede ser preventivo o correctivo. Asimismo puede existir soporte técnico contratado.

2.1.3. Debe existir un plan de mantenimiento preventivo para cada tipo de equipo involucrado en la infraestructura tecnológica de la Asamblea Nacional.

2.1.4. El responsable de la elaboración del plan de mantenimiento preventivo es el jefe del Departamento de Soporte Técnico o a quien este designe.

2.1.5. Debe existir un esquema o herramienta de registro del mantenimiento que se realice sobre los tipos de equipos involucrados en la infraestructura tecnológica de la Asamblea Nacional o del soporte técnico.

2.1.6. Los funcionarios encargados del mantenimiento preventivo o los proveedores, deben seguir el plan de mantenimiento definido.

2.1.7. Solo el personal autorizado debería llevar a cabo el mantenimiento, las reparaciones y el servicio a los equipos.

2.1.8. Los equipos y los dispositivos de la infraestructura técnica, se deben mantener de acuerdo con los intervalos y especificaciones de servicio recomendados por el proveedor y declarados en los contratos de soporte y mantenimiento que se realizan con diferentes proveedores. Al menos deben existir dos mantenimientos preventivos sobre los equipos involucrados en la infraestructura tecnológica de la Asamblea Nacional.

2.1.9. Ningún equipo que tenga garantía o contrato de soporte técnico o mantenimiento vigente debe ser abierto por personas ajenas sino por el técnico que designe la empresa para realizar dicha función.

2.1.10. Informar al jefe del Departamento de Soporte Técnico respectivo, cuando se encuentre alguna irregularidad (cambio de las partes internas o externas del equipo con el inventario de entrega por el almacén al funcionario) del equipo de cómputo a que se le está practicando el mantenimiento preventivo, soporte técnico o mantenimiento correctivo.

2.1.11. El jefe del Departamento de Soporte Técnico o a quien este designe debe controlar que se mantenga actualizado el plan de mantenimiento para la infraestructura tecnológica.

8. PROTOCOLO DE DESCARTE

En relación con el tema de descarte de equipos informáticos, es un proceso por medio del cual se saca del inventario general el equipo que por motivos de inutilidad o vejez, no se puede seguir utilizando.

Dentro de la institución se lleva a cabo un inventario general del equipo informático, el equipo que por daños operativos no funciona o por el hecho de que ha pasado su vida útil, pasa a ser equipo obsoleto.

Para efectuar el proceso de descarte hay pasos muy importantes que seguir y documentos que completar que nos proporciona el Departamento de Bienes Patrimoniales; los cuales hay que completar con información solicitada para realizar el debido proceso.

Un inventario se ve afectado por varios motivos, como lo son; el movimiento de equipo de oficina a oficina, el reemplazo de equipos dañados por otro funcional y el traslado por descarte de un equipo dañado.

9. INSTALACIÓN DE SOFTWARE

1. La instalación de los software, excluyendo el antivirus, será realizado por el Departamento de Soporte Técnico, el cual realizará los ajustes y pruebas necesarias a fin de lograr un funcionamiento óptimo.
2. Cuando el Departamento de Soporte Técnico requiera la instalación de nuevas versiones de software, deberá notificar a los usuarios oportunamente la fecha para realizar tal actividad.
3. Cuando las unidades administrativas necesiten instalar algún software, estas deberán comunicarlo por medio de nota o correo electrónico a la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones, con el fin de realizar la evaluación técnica correspondiente y se realice una instalación adecuada.
4. La instalación de software no aprobado por el Departamento de Soporte Técnico y la Unidad de Seguridad Informática, será responsabilidad del usuario que incurra en esa falta, por lo que la pérdida de información, virus en el sistema o la red o cualquier otro resultante será atribuible exclusivamente a este.
5. En caso de que el usuario utilice paquetes no autorizados, será directamente responsable de los daños que pueda ocasionar dentro de su puesto de trabajo o en la red.
6. El Departamento de Soporte Técnico y la Unidad de Seguridad Informática tendrán la facultad de limitar el uso de algunas herramientas de software, en caso de que este provoque incompatibilidad con los estándares fijados.

10. DISPOSICIONES GENERALES

Este Manual es entregado al Departamento de Soporte Técnico y posteriormente será publicado en la página web de la institución. Los formularios, formas y documentos en este Manual están codificados. El formato de numeración o codificación utilizado es el siguiente: **AN/DTIC/DST/#** donde: AN, corresponde al nombre de la Asamblea Nacional, DTIC, corresponde al nombre de la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones, DST, corresponde al nombre del Departamento de Soporte Técnico, y #, indicará el número del documento que se elabore de acuerdo a la secuencia que le corresponda.

Estos formularios, formas y documentos podrán ser modificados, cambiados, sustituidos, etcétera; para realizar dicho cambio se deberá enviar una nota a la Dirección de Desarrollo Institucional previo aviso y de esta forma se realizarán los cambios necesarios. Para buscar el manual del departamento deberán acceder al sitio web <http://www.asamblea.gob.pa/transparencia/>.



Procedimientos administrativos



ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO DE DESCARTE DE EQUIPO INFORMÁTICO POR DEFECTOS O CADUCIDAD

VERSIÓN No. 1

P.A. AN/DTIC/DST/19

FECHA DE CONFECCIÓN

2019

VALIDADO POR

DIOSIBETH DE LEÓN

MAGLORY VAÑA

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

Mantener un control del inventario de las herramientas tecnológicas de la Asamblea Nacional, ya que algunas debido a su uso por el transcurso del tiempo resultan obsoletas e inoperantes.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

Responsable	Descripción
Unidad Administrativa	-Realiza llamada telefónica al #8000 y comunica el daño del equipo informático. -Solicita revisión y cambio del equipo.
Técnico/ Departamento de Soporte Técnico	-Recibe llamada telefónica por parte de la unidad administrativa. -Asigna técnico para realizar la inspección solicitada.

-Realiza inspección del equipo y así confirmar el o los daños que posee el equipo.

-Indica a la unidad el estado del equipo.

-Completa el formulario de descarte del equipo (monitor, CPU, mouse, teclado, batería).

Ver Anexo N°1

-Realiza el movimiento, traslado o descarte del equipo.

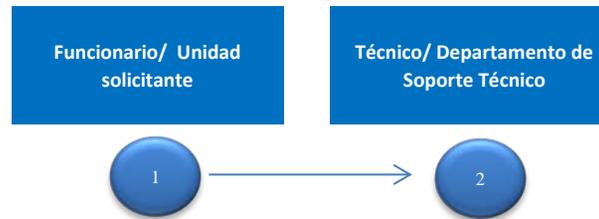
Referirse al Manual de procedimientos del Departamento de Bienes Patrimoniales.

-Procede a llenar la bitácora de trabajo en caso de que sea traslado o movimiento. Es importante llenar el formulario de traslado de mobiliario maquinaria y equipo¹. Ver Anexo N°2

FIN DEL PROCESO

¹ Para el caso de que sea un movimiento o traslado se procede con esto y para el caso de descarte se retira el equipo y queda en custodia de tecnología hasta ser retirado por Bienes Patrimoniales.

PROCEDIMIENTO DE DESCARTE DE EQUIPO INFORMÁTICO POR DEFECTOS O CADUCIDAD



1 Realiza llamada telefónica al #8000 y comunica el daño del equipo informático.
Solicita revisión y cambio del equipo.

2 Recibe llamada telefónica por parte de la unidad administrativa.
Asigna técnico para realizar la inspección solicitada.
Realiza inspección del equipo y así confirmar el o los daños que posee el equipo.
Indica a la unidad el estado del equipo.
Completa el formulario de descarte del equipo (monitor, CPU, mouse, teclado, batería).
Realiza el movimiento, traslado o descarte del equipo.
Referirse al Manual de procedimientos del Departamento de Bienes Patrimoniales.
Procede a llenar la bitácora de trabajo en caso de que sea traslado o movimiento. Es importante llenar el formulario de traslado de mobiliario, maquinaria y equipo.
FIN DEL PROCESO



ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO Y SOLICITUD DE TINTA DE IMPRESORAS

VERSIÓN No. 1

P.A. AN/DTIC/DST/19

FECHA DE CONFECCIÓN

2019

VALIDADO POR

DIOSIBETH DE LEÓN
YANIZA RODRÍGUEZ

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

Garantizar que todos los dispositivos periféricos de la Asamblea Nacional cuenten con el tóner necesario que permita producir una gama permanente de textos o gráficos de documentos almacenados en un formato electrónico, imprimiéndolos en medios físicos, normalmente en papel, utilizando cartuchos de tinta o tecnología láser.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

Responsable	Descripción
Funcionario/ Unidad Administrativa	-Solicita el servicio de cambio de tóner/tinta llamando al 8000#/8001#.
Funcionario/HelpDesk	-Solicita información al usuario referente al modelo de impresora que utiliza, su ubicación exacta y el nombre del usuario solicitante para llenar el formulario de control de tintas/tóner. -Informa a un técnico del reporte y lo envía a la

Técnico/Departamento de Soporte Técnico	<p>unidad administrativa correspondiente.</p> <p>-Genera el reporte de consumo del equipo. Si el tóner/tinta está al 0%, se procede con la sustitución del tóner/tinta; de lo contrario, se evalúa en conjunto con el usuario el tiempo que puede durar el tóner/tinta y se programa la visita para la sustitución del tóner/tinta.</p>
Funcionario/HelpDesk	<p>-Llena el formulario de (Solicitud y entrega de materiales y equipos en el almacén). Ver Anexo N°3²</p> <p>En caso de que el tóner esté en 0, la nota debe ser entregada al técnico con sus debidas firmas de autorización.</p>
Técnico/Departamento de Soporte Técnico	<p>-Recibe y entrega el formulario original y una copia a la sección de proveeduría para gestionar la solicitud de tinta.</p>
Secretaria/Sección de Proveeduría	<p>-Recibe formulario debidamente completado para su gestión.</p> <p>-Entrega al jefe para el iniciar el trámite correspondiente.</p>
Jefe/ Sección de Proveeduría	<p>-Recibe formulario, revisa y verifica que cuente con la información correspondiente.</p> <p>-Entrega para su trámite al funcionario encargado.</p>
Funcionario/ Sección de Proveeduría	<p>-Recibe el formulario correspondiente de la solicitud y entrega lo solicitado.</p>
Técnico/Departamento de Soporte Técnico	<p>-Retira el Tóner/Tinta con una copia del formulario (Solicitud y entrega de materiales y equipos) debidamente firmada por el Jefe de la Sección de Proveeduría.</p>

² Si se requiere tinta y el almacén no cuenta con la unidad necesaria, la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones, deberá completar el formulario de Solicitud de Bienes y enviarlo a la Dirección General de Administración y Finanzas para iniciar el proceso de compras.

Funcionario/ Unidad
Administrativa

Técnico/Departamento de Soporte
Técnico

-Dirige al lugar especificado a realizar la instalación del Tóner/Tinta.

-Realiza la instalación del Tóner/Tinta nuevo.

-Completa el formulario de control de tintas/Tóner. Y solicita al usuario que firme de recibido por el servicio prestado. Ver Anexo N°4

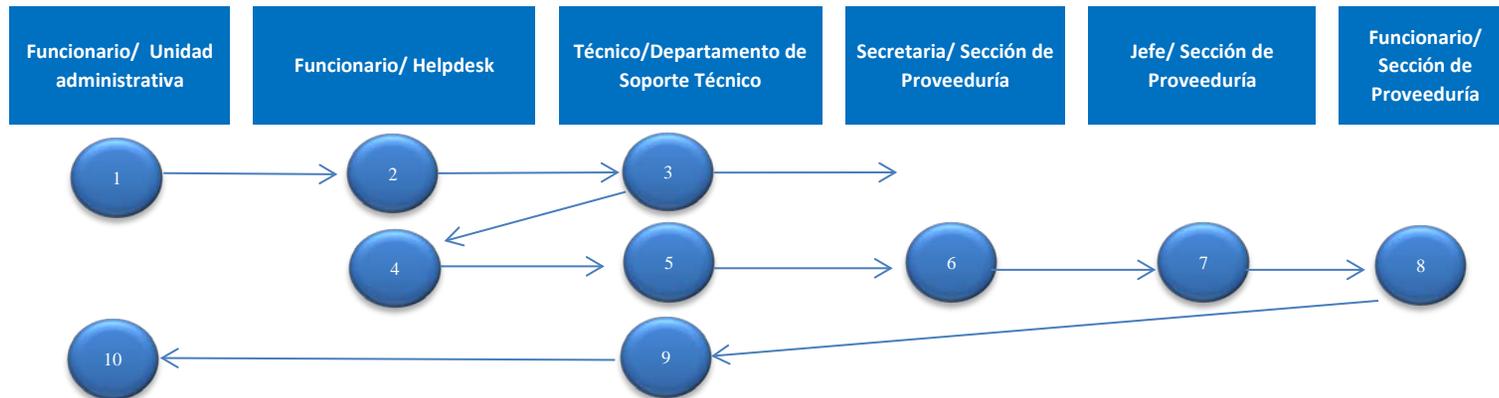
-Recibe y entrega el formulario y firma de satisfacción por el tóner nuevo colocado.

-Recibe el formulario firmado por el funcionario.

-Entrega la documentación al Call Center para su registro.

FIN DEL PROCESO

PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO Y SOLICITUD DE TINTA DE IMPRESORAS



- 1 Solicita el servicio de cambio de tóner/tinta llamando al 8000#/8001#.
 - 2 Solicita información al usuario referente al modelo de impresora que utiliza, su ubicación exacta y el nombre del usuario solicitante para llenar el formulario de control de tintas/tóner.
 - 3 Genera el reporte de consumo del equipo. Si el tóner/tinta está al 0%, se procede con la sustitución del tóner/tinta; de lo contrario, se evalúa en conjunto con el usuario el tiempo que puede durar el tóner/tinta y se programa la visita para la sustitución del tóner/tinta.
 - 4 Llena el formulario de (Solicitud y entrega de materiales y equipos en el almacén).
 - 5 Recibe y entrega el formulario original y una copia a la sección de proveeduría para gestionar la solicitud de tinta.
 - 6 Recibe formulario debidamente completado para su gestión.
Entrega al jefe para el iniciar el trámite correspondiente.
 - 7 Recibe formulario, revisa y verifica que cuente con la información correspondiente.
Entrega para su trámite al funcionario encargado.
 - 8 Retira el Tóner/Tinta con una copia del formulario (Solicitud y entrega de materiales y equipos) debidamente firmada por el Jefe de la Sección de Proveeduría.
Dirige al lugar especificado a realizar la instalación del Tóner/Tinta.
Realiza la instalación del Tóner/Tinta nuevo.
Completa el formulario de control de tintas/Tóner. Y solicita al usuario que firme de recibido por el servicio prestado.
 - 9 Recibe y entrega el formulario y firma de satisfacción por el tóner nuevo colocado.
 - 10 Recibe el formulario firmado por el funcionario.
Entrega la documentación al Call Center para su registro.
- FIN DEL PROCESO**



ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS REPORTES DE SOPORTE TÉCNICO

VERSIÓN No. 1

P.A. AN/DTIC/DST/19

FECHA DE CONFECCIÓN

2019

VALIDADO POR

DIOSIBETH DE LEÓN

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

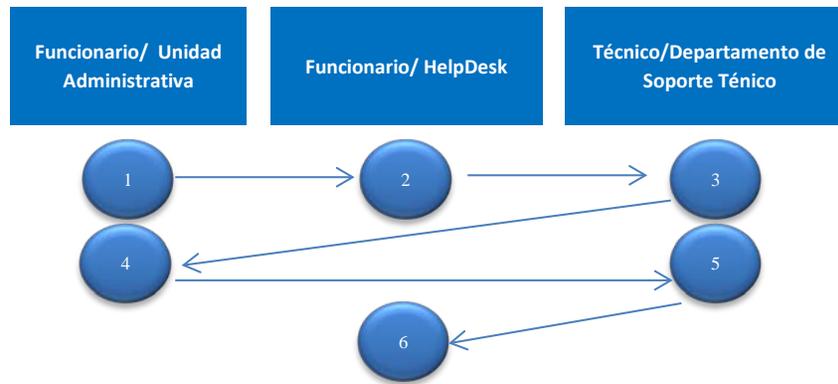
Establecer la hoja de ruta a seguir una vez se reciban los reportes destinados para el área del Departamento de Soporte Técnico.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

Responsable	Descripción
Funcionario /Unidad Administrativa	-Solicita apoyo técnico mediante línea telefónica: 8000#.
Funcionario/ HelpDesk	- Registra las llamadas de los diferentes usuarios. -Solicita al funcionario: Nombre, ubicación, extensión y descripción del problema por el cual solicita ayuda. -Asigna un técnico dependiendo del problema

Técnico/ Departamento de Soporte Técnico	<p>descrito por el usuario.</p> <ul style="list-style-type: none">-Brinda asistencia técnica para resolver el problema detectado.-Completa bitácora que comprueba que asistió a resolver el problema con su respectiva firma.-Solicita la firma del funcionario a quien asistió.
Funcionario /Unidad Administrativa	<ul style="list-style-type: none">-Firma bitácora al técnico que le asistió con el problema técnico. Ver Anexo N°5-Devuelve formulario con la firma respectiva.
Técnico/ Departamento de Soporte Técnico	<ul style="list-style-type: none">-Recibe formulario debidamente firmado por el funcionario de la unidad administrativa solicitante.- Entrega bitácora al HelpDesk.
Funcionario/ HelpDesk	<ul style="list-style-type: none">-Recibe y escanea cada una de las bitácoras entregadas por los técnicos, para mantener documentación digital del trabajo realizado por cada uno de los técnicos.-Realiza un informe mensual.-Entrega al Jefe del Departamento de Soporte Técnico.
FIN DEL PROCESO	

PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS REPORTES DE SOPORTE TÉCNICO



- 1 Solicita apoyo técnico mediante línea telefónica: 8000#.
- 2 Registra las llamadas de los diferentes usuarios.
Solicita al funcionario: Nombre, ubicación, extensión y descripción del problema por el cual solicita ayuda.
Asigna un técnico dependiendo del problema descrito por el usuario.
- 3 Brinda asistencia técnica para resolver el problema detectado.
Completa bitácora que comprueba que asistió a resolver el problema con su respectiva firma.
Solicita la firma del funcionario a quien asistió.
- 4 Firma bitácora al técnico que le asistió con el problema técnico.
Devuelve formulario con la firma respectiva.
- 5 Recibe formulario debidamente firmado por el funcionario de la unidad administrativa solicitante.
- 6 Recibe y escanea cada una de las bitácoras entregadas por los técnicos, para mantener documentación digital del trabajo realizado por cada uno de los
Entrega al Jefe del Departamento de Soporte Técnico.
FIN DEL PROCESO



ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE EQUIPOS PARA SER USADOS EN LOS SALONES DE REUNIONES PARA (Congreso, Conferencia, Taller, etc.)

VERSIÓN No. 1

P.A. AN/DTIC/DST/19

FECHA DE CONFECCIÓN

2019

VALIDADO POR

DIOSIBETH DE LEÓN

LUIS RIVERA

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

Realizar la planeación adecuada para presentación y la utilización de los equipos de cómputo en los diferentes salones de reuniones de la Asamblea Nacional.

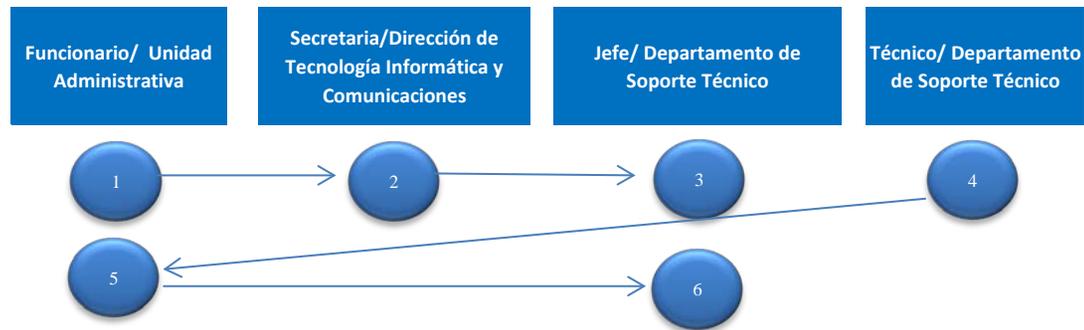
UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

Responsable	Descripción
Funcionario/Unidad Administrativa	³ -Envía nota a la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones, solicitando el equipo a utilizar, estableciendo el día, hora y lugar del evento.
Secretaría/ Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones	-Recibe la nota, escanea y envía por correo electrónico al Departamento de Soporte Técnico la solicitud.

³ El departamento que solicite equipos para presentación debe enviar una nota con tres días de anticipación. La solicitud debe contener hora de la presentación, ubicación y equipo necesario.

Jefe/Departamento de Soporte Técnico	<ul style="list-style-type: none">-Recibe nota de solicitud de la unidad administrativa por correo electrónico.-Asigna al técnico encargado de instalar el equipo informático.
Técnico/ Departamento de Soporte técnico	<ul style="list-style-type: none">-Recibe instrucciones con la información precisa de la instalación del equipo informático.-Completa formulario de entrega de equipos y solicita a la unidad solicitante que firme el formulario.-Realiza la instalación del equipo solicitado, horas antes del inicio de la presentación.
Funcionario/Unidad Administrativa	<ul style="list-style-type: none">-Recibe formulario, revisa y firma como responsable del equipo instalado. Ver Anexo N°6
Técnico/ Departamento de Soporte técnico	<ul style="list-style-type: none">-Retirara el equipo al culminar la actividad.- Procede a llenar y entregar la bitácora de trabajo.
FIN DEL PROCESO	

PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE EQUIPOS PARA SER USADOS EN LOS SALONES DE REUNIONES PARA (Congreso, Conferencia, Taller, etc.)



- 1 Envía nota a la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones, solicitando el equipo a utilizar, estableciendo el día, hora y lugar del evento.
 - 2 Recibe la nota, escanea y envía por correo electrónico al Departamento de Soporte Técnico la solicitud.
 - 3 Recibe nota de solicitud de la unidad administrativa por correo electrónico.
Asigna al técnico encargado de instalar el equipo informático.
 - 4 Recibe instrucciones con la información precisa de la instalación del equipo informático.
Completa formulario de entrega de equipos y solicita a la unidad solicitante que firme el formulario.
Realiza la instalación del equipo solicitado, horas antes del inicio de la presentación.
 - 5 Recibe formulario, revisa y firma como responsable del equipo instalado.
 - 6 Retirara el equipo al culminar la actividad.
Procede a llenar y entregar la bitácora de trabajo.
- FIN DEL PROCESO**



ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
PROCEDIMIENTO PARA INSTALACIÓN DE IMPRESORAS

VERSIÓN No. 1
P.A. AN/DTIC/DST/19

FECHA DE CONFECCIÓN
2019

VALIDADO POR
DIOSIBETH DE LEÓN

DOCUMENTADO POR
LCDA. MARKELDA CAÑIZALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
OBJETIVO:

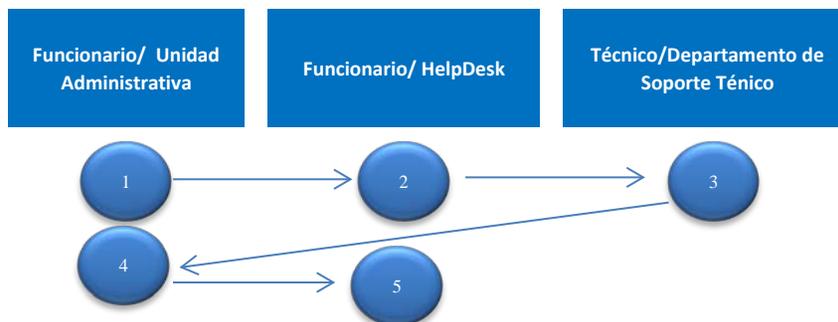
Realizar las instalaciones de forma eficiente, y de acuerdo a los pasos que corresponden para que cada unidad administrativa cuente con esta herramienta de trabajo, que les ayudará a desarrollar de forma eficiente y rápida su trabajo.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

Responsable	Descripción
Funcionario/Unidad Administrativa	-Solicita el servicio por problemas de instalación de impresora llamando al 8000#.
Funcionario/HelpDesk	-Solicita información al funcionario referente a su ubicación exacta y el nombre del usuario. -Asigna técnico para resolver el problema.
Técnico/Departamento de Soporte Técnico	-Asiste a resolver el problema. -Verificar que la impresora esté encendida. -Imprimir informe con los datos de la impresora que

	<p>se quiere instalar para conocer el IP.</p> <p>Ir al panel de control en la máquina que se desea instalar la impresora.</p> <p>Seleccionar dispositivos e impresoras.</p> <p>Si la impresora no aparece en la lista, selecciona agregar impresora mediante IP.</p> <p>Si para la instalación se necesitan los drivers, se descargan de la carpeta del Reader (\\172.17.145.23).</p> <p>-Copia la carpeta de drivers en el escritorio de la máquina y se instalan.</p> <p>-Verificar el puerto de la impresora.</p> <p>-Envía página de prueba, para saber si se instaló correctamente.</p> <p>-Establece como impresora predeterminada.</p> <p>-Realiza prueba para confirmar instalación de la impresora.</p> <p>-Completa la bitácora que comprueba asistencia al resolver el problema.</p>
Funcionario/Unidad Administrativa	<p>-Firma bitácora al técnico que asiste a resolver el problema.</p> <p>-Entrega formulario debidamente firmado.</p>
Técnico/Departamento de Soporte Técnico	<p>-Recibe formulario firmado por el funcionario.</p> <p>-Entrega bitácora en el HelpDesk.</p>
Funcionario/HelpDesk	<p>-Recibe bitácora y realiza reporte.</p>
	<p>FIN DEL PROCESO</p>

PROCEDIMIENTO PARA INSTALACIÓN DE IMPRESORAS



- 1 Solicita apoyo técnico mediante línea telefónica: 8000#.
- 2 Solicita información al funcionario referente a su ubicación exacta y el nombre del usuario.
Asigna técnico para resolver el problema.
- 3 Asiste a resolver el problema.
Verificar que la impresora esté encendida.
Imprimir informe con los datos de la impresora que se quiere instalar para conocer el IP.
- 4 Firma bitácora al técnico que asiste a resolver el problema.
Entrega formulario debidamente firmado.
- 5 Recibe formulario firmado por el funcionario.
Entrega bitácora en el HelpDesk.
- 6 Recibe bitácora y realiza reporte.
FIN DEL PROCESO



ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACIÓN DE MÁQUINAS NUEVAS

VERSIÓN No. 1

P.A. AN/DTIC/DST/19

FECHA DE CONFECCIÓN

2019

VALIDADO POR

DIOSIBETH DE LEÓN

LIXANDER LÓPEZ

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

Proporcionar a los funcionarios que laboran en el Departamento de Soporte Técnico, las directrices que deben seguir para la manipulación e instalación de nuevos equipos de computadoras.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

Responsable	Descripción
Jefe/Unidad Administrativa	-Envía nota de solicitud de equipo informático nuevo a la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones.
Secretaria/Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones	-Recibe nota de solicitud y entrega al director para su análisis de viabilidad.
Director / Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones	-Recibe solicitud y comunica al Jefe del Departamento de Soporte Técnico para su viabilidad. -Remite nota al Departamento de Soporte Técnico.

<p>Jefe/ Departamento de Soporte Técnico</p>	<p>-Recibe solicitud y verifica si cuenta con el equipo de informática solicitada.</p> <p>Si cuenta con el equipo informática, se asigna el equipo y se procede a su instalación de lo contrario, la solicitud se completará cuando tengan el equipo solicitado.</p> <p>-Asigna técnico para realizar la instalación del equipo informático.</p>
<p>Técnico/ Departamento de Soporte Técnico</p>	<p>-Recibe instrucción y acude a realizar la instalación del equipo designado para la unidad solicitante.</p> <p>-Anota número de serie y placa del equipo a instalar en el formulario de traslado del mobiliario, maquinaria y equipo.</p> <p>-Realizar el backup de la información del usuario de ser necesario.</p> <p>-Realizan las configuraciones y/o instalaciones de software y hardware necesarios.</p> <p>-Completa la bitácora que acredita la instalación del equipo informático.</p> <p>-Entrega formulario para la firma de satisfacción al funcionario de la unidad administrativa.</p>
<p>Funcionario/Unidad Administrativa</p>	<p>-Firma bitácora al técnico que asiste a realizar la instalación del equipo informático.</p> <p>-Entrega formulario debidamente firmado al técnico del Departamento de Soporte Técnico.</p>
<p>Técnico/ Departamento de Soporte Técnico</p>	<p>-Recibe formulario adecuadamente firmado por el funcionario.</p> <p>- Entrega la bitácora en el HelpDesk.</p>
<p>Funcionario/ HelpDesk</p>	<p>-Recibe bitácora y realiza informe de instalación del equipo informático.</p>
<p>FIN DEL PROCESO</p>	

PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACIÓN DE MÁQUINAS NUEVAS



- 1 Envía nota de solicitud de equipo informático nuevo a la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones.
- 2 Recibe nota de solicitud y entrega al director para su análisis de viabilidad.
- 3 Recibe solicitud y comunica al Jefe del Departamento de Soporte Técnico para su viabilidad.
Remite nota al Departamento de Soporte Técnico.
- 4 Recibe solicitud y verifica si cuenta con el equipo de informática solicitada.
Asigna técnico para realizar la instalación del equipo informático.
- 5 Recibe instrucción y acude a realizar la instalación del equipo designado para la unidad solicitante.
Anota número de serie y placa del equipo a instalar en el formulario de traslado del mobiliario, maquinaria y equipo.
Realizar el backup de la información del usuario de ser necesario.
Realizan las configuraciones y/o instalaciones de software y hardware necesarios.
- 6 Firma bitácora al técnico que asiste a realizar la instalación del equipo informático.
Entrega formulario debidamente firmado al técnico del Departamento de Soporte Técnico.
- 7 Recibe formulario adecuadamente firmado por el funcionario.
Entrega la bitácora en el HelpDesk.
- 8 Recibe bitácora y realiza informe de instalación del equipo informático.
FIN DEL PROCESO



ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA LA REINSTALACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO

VERSIÓN No. 1

P.A. AN/DTIC/DST/19

FECHA DE CONFECCIÓN

2019

VALIDADO POR

LIXANDER LÓPEZ

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

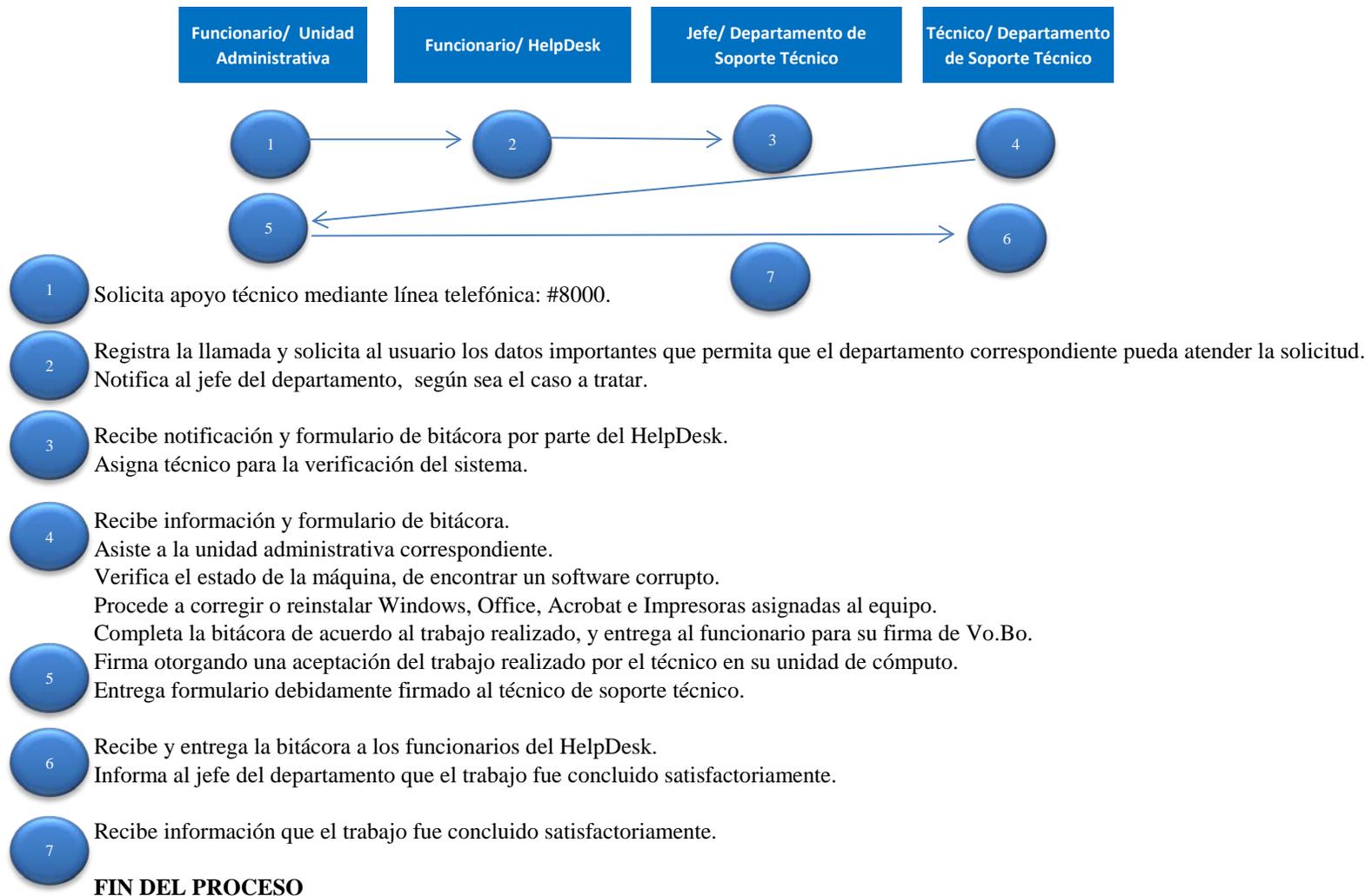
Contar con un equipo informático en condiciones óptimas, acorde con los requerimientos del usuario.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

Responsable	Descripción
Funcionario /Unidad Administrativa	-Solicita apoyo técnico mediante línea telefónica: #8000.
Funcionario/ HelpDesk	-Registra la llamada y solicita al usuario los datos importantes que permita que el departamento correspondiente pueda atender la solicitud. -Notifica al jefe del departamento, según sea el caso a tratar.
Jefe/Departamento de Soporte Técnico	-Recibe notificación y formulario de bitácora por parte del HelpDesk. -Asigna técnico para la verificación del sistema.

Técnico/Departamento de Soporte Técnico	<ul style="list-style-type: none">-Recibe información y formulario de bitácora.-Asiste a la unidad administrativa correspondiente.-Verifica el estado de la máquina, de encontrar un software corrupto.-Procede a corregir o reinstalar Windows, Office, Acrobat e Impresoras asignadas al equipo.-Completa la bitácora de acuerdo al trabajo realizado, y entrega al funcionario para su firma de Vo.Bo.
Funcionario/Unidad Administrativa	<ul style="list-style-type: none">-Firma otorgando una aceptación del trabajo realizado por el técnico en su unidad de cómputo.-Entrega formulario debidamente firmado al técnico de soporte técnico.
Técnico/Departamento de Soporte Técnico	<ul style="list-style-type: none">-Recibe y entrega la bitácora a los funcionarios del HelpDesk.-Informa al jefe del departamento que el trabajo fue concluido satisfactoriamente.
Jefe/Departamento de Soporte Técnico	<ul style="list-style-type: none">-Recibe información que el trabajo fue concluido satisfactoriamente.
FIN DEL PROCESO	

PROCEDIMIENTO PARA LA REINSTALACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO





ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACIÓN DE SOFTWARE

VERSIÓN No. 1
P.A. AN/DTIC/DST/19

FECHA DE CONFECCIÓN
2019

VALIDADO POR
LIXANDER LÓPEZ

DOCUMENTADO POR
LCDA. MARKELDA CAÑIZALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
OBJETIVO:

Contar con un control preciso para todos los software utilizados por los funcionarios de la Asamblea Nacional, y velar que estos cumplan con los estándares de seguridad apropiados y no interfieran con los procesos diarios.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

Responsable	Descripción
Funcionario /Unidad Administrativa	-Envía la nota o correo electrónico solicitando la instalación de un software a la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones. ⁴
Director/ Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones.	-Recibe la nota o correo electrónico con el requerimiento. -Otorga su firma de aprobado y lo remite a la unidad correspondiente.

⁴ La nota o correo electrónico enviada a la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones, debe contener la firma de autorización del jefe de la unidad solicitante, y la sustentación correspondiente del uso del software a instalarse.

Jefe/Departamento de Soporte Técnico

-Recibe la solicitud, ya sea vía correo electrónico o por nota de parte del director.
-Recibe instrucciones y realiza la evaluación del requerimiento.
-Determina los recursos logísticos necesarios.
-Imparte instrucciones, asigna y proporciona la solicitud al técnico que realizará el trabajo correspondiente.

Técnico/ Departamento de Soporte Técnico

-Realiza la instalación requerida.
Si existe algún problema que no se puede solucionar, se informa al jefe del departamento.
De lo contrario, completa la bitácora con la información del trabajo realizado.
-Solicita al funcionario de la unidad administrativa, firma la bitácora, como constancia del trabajo realizado.

Funcionario /Unidad Administrativa

-Recibe y firma la bitácora, indicando que el software requerido fue instalado apropiadamente.
-Entrega bitácora al técnico.

Técnico/ Departamento de Soporte Técnico

-Recibe la bitácora debidamente firmada.
-Proporciona al jefe del Departamento de Soporte Técnico debidamente completada y firmada.

Jefe/Departamento de Soporte Técnico

-Recibe la bitácora, y la registra en los controles correspondientes.

FIN DEL PROCESO

PROCEDIMIENTO PARA INSTALACIÓN DE IMPRESORAS



- 1 Envía la nota o correo electrónico solicitando la instalación de un software a la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones.
 - 2 Recibe la nota o correo electrónico con el requerimiento.
Otorga su firma de aprobado y lo remite a la unidad correspondiente.
 - 3 Recibe la solicitud, ya sea vía correo electrónico o por nota de parte del director.
Recibe instrucciones y realiza la evaluación del requerimiento.
Determina los recursos logísticos necesarios.
Imparte instrucciones, asigna y proporciona la solicitud al técnico que realizará el trabajo correspondiente.
 - 4 Realiza la instalación requerida.
Solicita al funcionario de la unidad administrativa, firma la bitácora, como constancia del trabajo realizado.
 - 5 Recibe y firma la bitácora, indicando que el software requerido fue instalado apropiadamente.
Entrega bitácora al técnico.
 - 6 Recibe la bitácora debidamente firmada.
Proporciona al jefe del Departamento de Soporte Técnico debidamente completada y firmada.
 - 7 Recibe la bitácora, y la registra en los controles correspondientes.
- FIN DEL PROCESO**



ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN/ADQUISICIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS/LICENCIAS DE SOFTWARE

VERSIÓN No. 1

P.A. AN/DTIC/DST/19

FECHA DE CONFECCIÓN

2019

VALIDADO POR

LIXANDER LÓPEZ

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

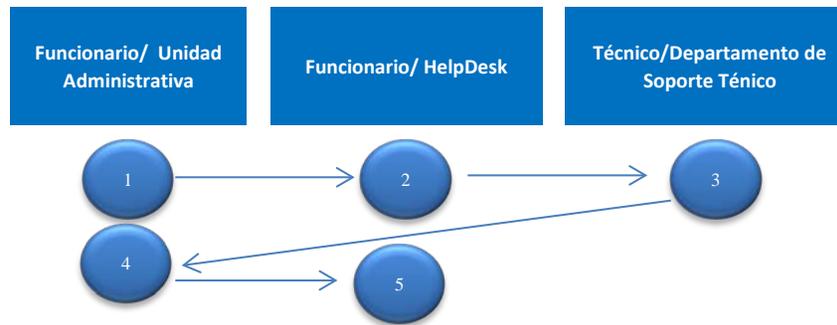
Realizar la compra programada de equipo informático, de acuerdo al requerimiento y las necesidades de la institución.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

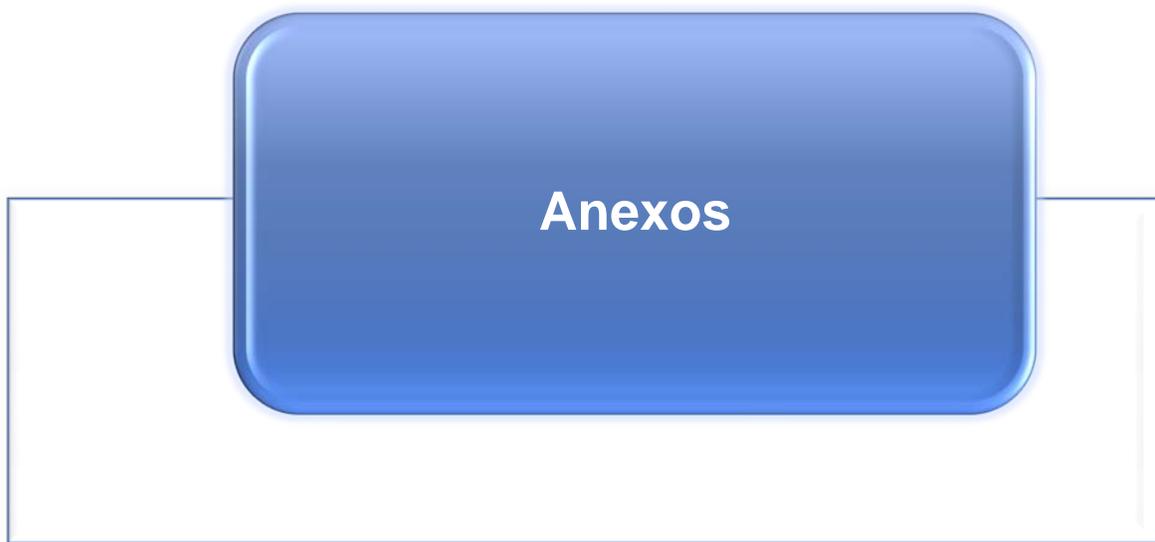
Responsable	Descripción
Jefe/Departamento de Soporte Técnico	-Realiza reunión con los funcionarios del área para establecer el cronograma de trabajo. -Asigna las áreas de trabajo para cada funcionario.
Técnicos/ Departamento de Soporte Técnico	-Realizan la recopilación de la información requerida: 1. Inventario de equipo informático y/o licencias de Software actual. 2. Requerimientos de las diferentes oficinas. 3. Déficit de equipo y/o Licencias de Software.

Jefe/Departamento de Soporte Técnico	4. Análisis de obsolescencia del equipo. 5. Consultas a las diferentes oficinas. -Recibe la información recopilada por los técnicos del departamento. -Presenta la propuesta de adquisición de equipo informático y/o Licencias de Software a la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones.
Director/ Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones	-Evalúa la propuesta presentada por el Departamento de Soporte Técnico. -Autoriza elaborar términos de referencia técnicos correspondientes.
Jefe/Departamento de Soporte Técnico	-Prepara los Términos de Referencia, técnicos, para el proceso de adquisición de los equipos informáticos y/o Licencias de Software, con base en los estándares establecidos. -Entrega al director para su revisión.
Director/ Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones	-Recibe, analiza y confecciona nota para solicitar Visto Bueno. (Ver el Manual de Procedimientos Administrativos del Departamento de Compras).
FIN DEL PROCESO	

PROCEDIMIENTO PARA INSTALACIÓN DE IMPRESORAS



- 1 Realiza reunión con los funcionarios del área para establecer el cronograma de trabajo.
Asigna las áreas de trabajo para cada funcionario.
 - 2 Realizan la recopilación de la información requerida: Inventario de equipo informático y/o licencias de Software actual.
Requerimientos de las diferentes oficinas. Déficit de equipo y/o Licencias de Software. Análisis de obsolescencia del equipo.
Consultas a las diferentes oficinas.
 - 3 Recibe la información recopilada por los técnicos del departamento.
Presenta la propuesta de adquisición de equipo informático y/o Licencias de Software a la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones.
 - 4 Evalúa la propuesta presentada por el Departamento de Soporte Técnico.
Autoriza elaborar términos de referencia técnicos correspondientes.
 - 5 Prepara los Términos de Referencia, técnicos, para el proceso de adquisición de los equipos informáticos y/o Licencias de Software, con base en los estándares establecidos.
Entrega al director para su revisión.
 - 6 Recibe, analiza y confecciona nota para solicitar Visto Bueno.
(Ver el Manual de Procedimientos Administrativos del Departamento de Compras).
- FIN DEL PROCESO**



DÍA	MES	AÑO



Nº: _____

ASAMBLEA NACIONAL
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD
SECCIÓN DE BIENES PATRIMONIALES
SOLICITUD DE TRASLADO DE MOBILIARIO, MÁQUINARIA Y EQUIPOS

SOLICITADO POR: _____ LOCALIZACIÓN DEL BIEN: _____ DESTINO: _____

MOBILIARIO, MÁQUINA O EQUIPO A TRASLADAR

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	MARCA	MODELO	SERIE	ESTADO

*ESTADO DEL BIEN N-NUEVO R-REGULAR D-DAÑADO

MOTIVO DEL TRASLADO : _____

UNIDAD CEDENTE

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

UNIDAD RECEPTORA

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INFORMÁTICA Y
COMUNICACIONES

DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

VER INSTRUCCIONES EN LA PARTE DE ATRÁS

INSTRUCTIVO DE SOLICITUD DE TRASLADO DEL MOBILIARIO, MAQUINARIA Y EQUIPO

1. Fecha

Se indicará el día, mes y año en que se llena la solicitud de traslado del mobiliario, maquinaria y equipo.

2. N°

El N° de registro será asignado por la sección de Bienes Patrimoniales.

3. Solicitado por

Se anotará el nombre de la Unidad administrativa solicitante que tiene el bien inventariado y solicita traslado.

4. Localización del bien

Se anotará el lugar donde se localiza el bien.

5. Destino

Se anotará el nombre de la unidad administrativa que recibirá el bien.

6. Código

Se anotará el número de la placa de metal o número que aparece en la etiqueta. Por ejemplo: 00036 o 263-10-0116- 00025

7. Descripción

Se describirá detalladamente el bien que se va a trasladar. Por ejemplo: escritorio de metal 3 gavetas, etc.

8. Marca, modelo y serie

Se anota la marca, modelo y serie del bien.

9. Estado (n- nuevo; b-bueno; r-regular; d-dañado)

Se indicará con letras para describir el estado actual del bien.

10. Motivo del traslado

Se detallará una breve explicación del motivo del traslado.

11. Unidad cedente

Se anotará la firma de la persona responsable de la unidad cedente que va a trasladar el bien.

12. Departamento de servicio generales

Se anotará la firma del director general de administración y finanzas.

13. Dirección general de administración y finanzas

Se registrará la firma del director general de administración y finanzas para la autorización de traslado del bien.

14. Unidad receptora

Se anotará la firma de la persona responsable de la unidad que recibe el bien.

15. Dirección de tecnología y comunicación

Se anotará la firma de la persona responsable de la unidad.

16. Departamento de mantenimiento

Se registrará la firma de la persona responsable de la unidad.



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

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.



INSTRUCTIVO DE SOLICITUD DE BIENES Y SERVICIOS

A. Contenido

1. **Fecha:**
Se registrará el día, mes, año que presenta la Solicitud de Bienes y Servicio.
2. **Señor (a)**
Persona a la que va dirigida la solicitud
3. **Unidad Solicitante**
Se anotará el nombre Completo de la Dirección, Unidad, Departamento, Sección, Comisión o Despacho del Diputado solicitante.
4. **Funcionario Responsable**
Se anota el nombre de la persona designada por la Unidad en retirar la mercancía.
5. **Solicita Bienes/Servicio/Obra**
Se marca con una (X) el bien, servicio u obra solicitado.
6. **Reemplazo / Nuevo**
Se marca con una (X) si el bien es nuevo o es un reemplazo
7. **Renglón**
Se anotará una numeración secuencial.
8. **Cantidad**
Se anota el número de artículos o bien solicitado.
9. **Unidad**
Se coloca el nombre del bien solicitado (resma, paquetes, rollo, cajas).
10. **Descripción**
Se detalla brevemente el bien o servicio que se esta solicitando.
11. **Precio (Unitario/Estimado)**
Se anota el estimado de una sola unidad y luego se anotará el monto total estimado.
12. **Especifique el uso de bienes, servicio u obras requeridos**
Se hará una breve explicación de la utilización del bien, servicio u obra solicitado.
13. **Partida presupuestaria**
Sea anota el número de partida.

Para uso del Departamento de Compras y Proveduría
14. **Verificado (Fecha)**
Sea anota el nombre de la persona que verificó la partida presupuestaria.
15. **Asignado a:**
Se anota el nombre de la persona que asignó la partida.
16. **Firmas (Departamentos, Dirección General de Administración y Finanzas y Jefe de Compras y Proveduría)**
En cada una de estos renglones se registrará la firma de la persona que autorizan la solicitud de B/S.

CONTROL DE TINTAS

Anexo 4

No. DE CONTROL: _____

MODELO: _____

TIPO: TINTA O TONER

N/S DE LA TINTA

N/S IMPRESORA

DESTINO: _____

INSTALADA: _____ FECHA:

RECIBIDO: _____

NOMBRE

FIRMA

AN/DTIC/DST/02

CONTROL DE TINTAS

No. DE CONTROL: _____

MODELO: _____

TIPO: TINTA O TONER

N/S DE LA TINTA

N/S IMPRESORA

DESTINO: _____

INSTALADA: _____ FECHA:

RECIBIDO: _____

NOMBRE

FIRMA

AN/DTIC/DST/02

CONTROL DE TINTAS

No. DE CONTROL: _____

MODELO: _____

TIPO: TINTA O TONER

N/S DE LA TINTA

N/S IMPRESORA

DESTINO: _____

INSTALADA: _____ FECHA:

RECIBIDO: _____

NOMBRE

FIRMA

AN/DTIC/DST/02

Instructivo
Control de tintas

Anexo 4

Contenido

- 1. N° de control**
Se colocará un número consecutivo según las tintas instaladas.
- 2. Modelo**
Se anotará la marca de la impresora.
- 3. Tipo: Tinta o Toner**
Se colocará un gancho en la casilla que corresponda según el requerimiento.
- 4. N/S de la tinta**
Se colocará el código correspondiente a la tinta que se instala.
- 5. N/S de la impresora**
Se anotará el código de la impresora a la cual se le hizo cambio de tinta o toner.
- 6. Destino**
Se colocará el nombre de la unidad administrativa donde se colocó la tinta.
- 7. Instalada**
Nombre del técnico del Departamento de Soporte Técnico, responsable de la instalación.
- 8. Día, mes y año**
Se anotará el día, mes y año al que corresponda el reporte realizado.
- 9. Recibido**
Se colocará el nombre y apellido del funcionario responsable.
- 10. Firma**
Se colocará la firma del funcionario responsable.

Instructivo
Criterio técnico de equipo informático

Anexo 5

Contenido

- 1. N° Placa**
Se colocará el número que se encuentra previamente establecido en la placa de control de cada máquina.
- 2. Detalle**
Se colocará alguna referencia que tenga el equipo.
- 3. Marca**
Se colocará el nombre del fabricante del equipo según sea el caso.
- 4. Modelo**
Se anotará la descripción de la máquina según sea el caso.
- 5. Serie**
Se anotará los números que contiene la máquina de referencia.
- 6. Criterio técnico**
Se anotará el motivo por la cual se saca de uso corriente el equipo.

ANEXO 6

CONTROL DE PRÉSTAMOS DE EQUIPO		
UNIDAD SOLICITANTE: _____		
<input type="checkbox"/> LAPTOP	<input type="checkbox"/> PROYECTOR	<input type="checkbox"/> PANTALLA
MARCA _____	MARCA _____	MARCA _____
SERIE _____	SERIE _____	SERIE _____
PLACA _____	PLACA _____	PLACA _____
DESTINO _____	FECHA _____	HORA _____
RESPONSABLE DEL EQUIPO _____		
NOMBRE COMPLETO		
FIRMA _____		
AN/DTIC/DST/03		

Instructivo
Control de préstamos de equipo

Anexo 6

Contenido

1. Unidad solicitante

Se colocará el nombre del departamento, dirección o despacho que solicite el equipo informático.

2. Laptop/impresora/proyector/pantalla

Se colocará un gancho en la opción según el requerimiento.

3. Marca

Se colocará el nombre del fabricante del equipo según sea el caso.

4. Serie

Se anotará los números correspondientes al equipo solicitado.

5. Placa

Se anotará los números que el Departamento de Bienes Patrimoniales le asignase al equipo solicitado.

6. Destino

Se anotará el lugar donde se instale el equipo.

7. Fecha

Se colocará el día, mes y año en el que se haga uso del equipo.

8. Hora

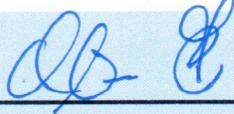
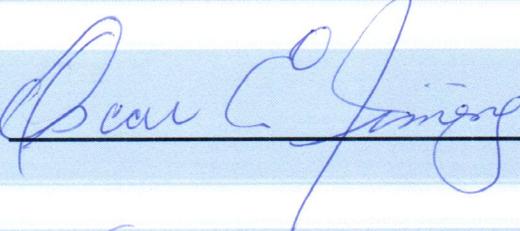
Se anotará el intervalo de tiempo en el que se utilizará el equipo informático.

9. Responsable del equipo/nombre y firma

Se colocará el nombre y el apellido del funcionario responsable del equipo solicitado.

El presente Manual de Procedimientos del Departamento de Soporte Técnico ha sido avalado por los siguientes responsables:

Aprobación de la revisión final:

- **Secretario General**
Lcdo. Quibían Panay 
- **Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones**
Lcdo. José María Grimaldo 
- **Departamento de Soporte Técnico**
Lcdo. Óscar Jiménez 
- **Dirección de Desarrollo Institucional**
Lcda. Luz Marina Navarro 