



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE PROCESAMIENTO INFORMÁTICO

AN/DTIC/DPI/02-JUL-2021
Versión N°0

Generalidades

Base legal

Conceptos

Estructura organizativa

Funciones

Procedimientos administrativos y Flujogramas

Formularios

Anexo

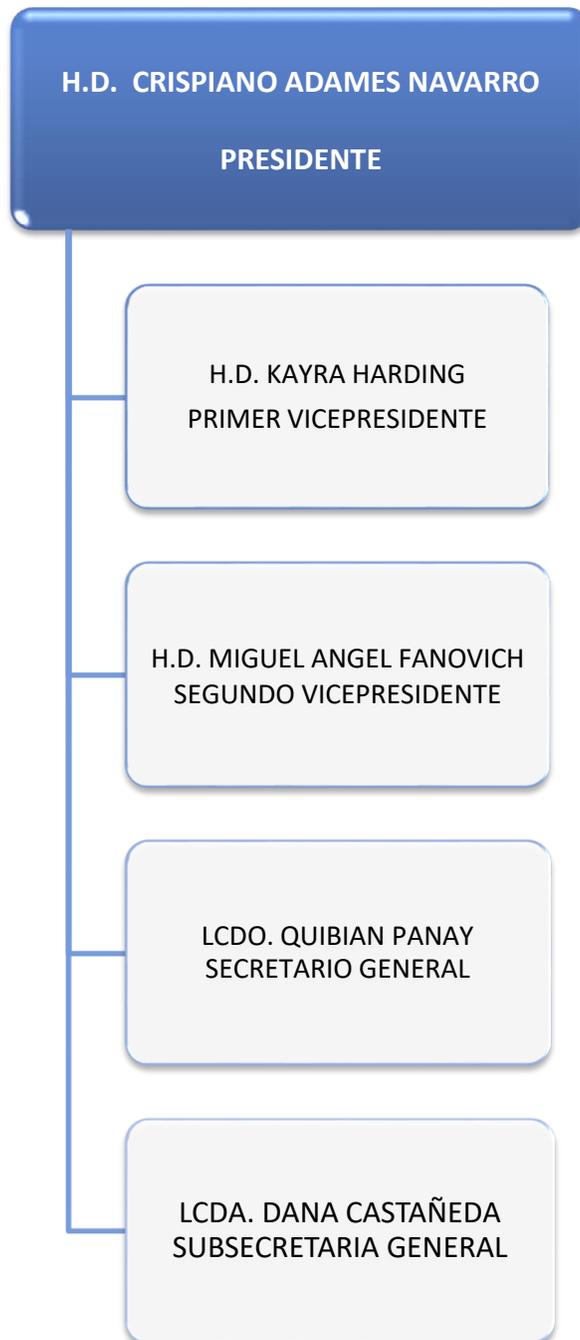
Firmas

Historial de cambios

“Documento No Controlado” a excepción del original.



DIRECTIVA DE LA ASAMBLEA NACIONAL





SECRETARÍA GENERAL

DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

LICDA. LUZ MARINA NAVARRO GUTIERREZ

PERSONAL TÉCNICO

LCDA. BERTA HISLOP	ANALISTA
LCDA. MARKELDA CAÑIZALES	ANALISTA
YERITZA CASTILLERO	ANALISTA
LCDA. MELINA OROCÚ	ANALISTA
TEC. GLORIA GIL	ASISTENTE ADMINISTRATIVA
ING. SIMÓN ROBLES	ASISTENTE DE ANALISTA
SEÑORA MATILDE BUSTAMANTE	SECRETARIA

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

ING. JOSÉ MARÍA GRIMALDO

DEPARTAMENTO DE PROCESAMIENTO INFORMÁTICO

ING. ELBIS GONZÁLEZ

DEPARTAMENTO DE REVISIÓN Y CORRECCIÓN DE ESTILO

CORRECTORA MIRNA VARGAS



ÍNDICE

I.	GENERALIDADES.....	6
	1.1 Política de Calidad.....	6
	1.1.2 Objetivo de Calidad.....	6
	1.2 Objetivo Generales.....	6
	1.2.1 Objetivos Específicos.....	6
	1.3 Alcance.....	7
	1.4 Ámbito de aplicación.....	7
	1.5. Responsabilidad.....	7
	1.6 Estructura de codificación de los procedimientos administrativos y sus formatos.....	7
II.	BASE LEGAL.....	9
III.	CONCEPTOS.....	12
IV.	ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES.....	15
V.	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES.....	16
VI.	DEPARTAMENTO DE PROCESAMIENTO INFORMÁTICO.....	19
VII.	PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.....	20
	PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO.....	21
	FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO.....	24
	PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE USUARIO DE RED.....	25
	FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE USUARIO DE RED.....	27
	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN AL USUARIO.....	28
	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN AL USUARIO.....	30
	PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE RED COMPARTIDA.....	31
	FLUJOGRAMA DE LA CREACIÓN DE RED COMPARTIDA.....	33
	PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO DE UN EQUIPO AL DOMINIO.....	34
	FLUJOGRAMA DE INGRESO DE UN EQUIPO AL DOMINIO.....	36
	PROCEDIMIENTO PARA SISTEMA ISTMO/SAP.....	37
	FLUJOGRAMA DE SISTEMA ISTMO/SAP.....	39
	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA COPIAS DE RESPALDO DEL SERVIDOR.....	40
VIII.	ANEXOS.....	43
IX.	FIRMAS.....	45
X.	HISTORIAL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO.....	46



INTRODUCCIÓN

A través del tiempo se ha venido presentando la necesidad de implementar nuevas y mejores prácticas en el uso de herramientas para el manejo de información a nivel institucional, debido a que la información es uno de los activos más importante y debe ser íntegra, confidencial y disponible; por ello es de vital importancia contar con un Manual de Procedimientos como respaldo continuo con el fin de evitar pérdidas, robos y alteraciones de información.

Para la elaboración de este Manual de Procedimientos se trabajó en común colaboración con la jefa del Departamento de Procesamiento Informático, de la Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones, cuyo propósito es servir de guía de acción para la ejecución de actividades fundamentales que se llevan a cabo en el departamento antes señalado, que tienen como actividad primordial la de administrar y monitorear el Centro de Datos, así como el acceso a las diferentes plataformas informáticas. Los procedimientos corresponden a los objetivos y funciones del Departamento de Procesamiento Informático señalados y descritos en el “Manual de Organización y Funciones” de la Asamblea Nacional.

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, como 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.



I. GENERALIDADES

Este Manual contiene los procedimientos para efectuar las tareas más comunes y frecuentes que desarrolla el Departamento de Procesamiento Informático, especialmente las solicitudes presentadas por las distintas unidades administrativas dentro de la Institución.

El contenido de este Manual podrá ser modificado a iniciativa del Departamento de Procesamiento Informático, de acuerdo a las necesidades, y con el propósito de introducirle mejoras o para adecuarlo a nuevas normas de la administración pública, para ello deberán establecer contacto con la Dirección de Desarrollo Institucional para dicha actualización. Es responsabilidad del jefe del departamento garantizar que la información institucional sea almacenada y respaldada en la infraestructura de la entidad.

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

1.1 Política de Calidad

“La Asamblea Nacional ejerce la función legislativa del Estado Panameño, que consiste en la elaboración de proyectos de ley; dirige sus esfuerzos para mantener la política de puertas abiertas, contribuyendo a la satisfacción de las necesidades de nuestras partes interesadas en los diferentes sectores de la vida ciudadana, manteniendo la transparencia, la igualdad, la ética, la justicia, la sensatez, el balance de poderes para las transformaciones sociales. Esto lo lograremos cumpliendo con los requisitos legales, personal competente y la mejora continua en nuestros procesos”.

1.1.2 Objetivo de Calidad

- Fortalecer las competencias laborales.
- Cumplir con los tiempos de respuesta a los usuarios.
- Grado de satisfacción del cliente
- Promover la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

1.2 Objetivo Generales

Contar con procedimientos actualizados para la administración de los recursos informáticos, 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.

1.2.1 Objetivos Específicos

1.2.1.1 Establecer los procedimientos de administración de los recursos informáticos.

1.2.1.2 Establecer paso a paso cada uno de los procedimientos que se llevan a cabo en el Departamento de Procesamiento Informático.

1.2.1.3 Establecer los procedimientos de acceso a los servicios informáticos.



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

1.2.1.5 Contar con un instrumento administrativo de apoyo que les permita a los funcionarios conocer cómo se realizan las actividades que dan cumplimiento a las funciones que debe desarrollar esta dirección.

1.3 Alcance

El presente Manual de Procedimientos del Departamento de Procesamientos Informáticos está dirigido a los funcionarios que intervienen en el proceso, con el propósito de facilitarle la orientación administrativa necesaria en el desempeño de sus funciones.

1.4 Ámbito de aplicación

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

1.5. Responsabilidad

El jefe del Departamento de Procesamiento Informático deberá mantener este Manual, observar y supervisar el cumplimiento de las normas específicas además de los procedimientos contenidos en el mismo.

Los funcionarios son responsables ante su jefe superior de cumplir con lo establecido en el manual de procedimientos y deberán notificar cualquier irregularidad, inconformidad, desacuerdo o sugerencia con lo descrito en el manual, para que sea notificada la Dirección de Desarrollo Institucional y poder realizar modificaciones que se estime conveniente a fin de mejorarlo.

1.6 Estructura de codificación de los procedimientos administrativos y sus formatos

Para la adecuada identificación y control de los procedimientos que se desarrollan en las distintas unidades administrativas de la Asamblea Nacional, se ha considerado la introducción de una codificación única en sus procedimientos y formatos.

Esta codificación digital se hará de la siguiente manera: Todos los procedimientos y formatos que utilicen las unidades administrativas se les asignará un número, las siglas de la Asamblea Nacional, el respectivo nombre de la Dirección, del departamento o sección, según sea el caso.

Estas medidas se adoptan debido a que, desde el mes de septiembre del año 2020, se inicia el proceso de implementación de las normas ISO 9001/2015.



Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones	
Código para Manual de Procedimiento	AN/DTIC/DIA-MES-AÑO
	Versión 0
	Fecha: día/mes/año
Código para Procedimientos	AN/DTIC/P.A.01
	Versión 0
	Fecha: día/mes/año
Código para formularios	AN/DTIC/01
	Versión 0
	Fecha: día/mes/año
Subdirección de Tecnología y Comunicación	
Código para Manual de Procedimiento	AN/SDTIC/DIA-MES-AÑO
	Versión 0
	Fecha: día/mes/año
Código para Procedimientos	AN/SDTIC/P.A.01
	Versión 0
	Fecha: día/mes/año
Código para formularios	AN/SDTIC/01
	Versión 0
	Fecha: día/mes/año
Departamento de Procesamiento Informático	
Código para Manual de Procedimiento	AN/DTIC/DPI/DIA-MES-AÑO
	Versión 0
	Fecha: día/mes/año
Código para Procedimientos	AN/DTIC/DPI/P.A.01
	Versión 0
	Fecha: día/mes/año
Código para formularios	AN/DTIC/DPI/01
	Versión 0
	Fecha: día/mes/año

Este manual es entregado a la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones, específicamente al Departamento de Procesamiento Informático, y posteriormente será publicado en la página web de la institución. Los formularios, formas y documentos en este manual están codificados. Estos formularios, formas y documentos podrán ser modificados, cambiados, sustituidos.

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 de la Dirección deberán acceder al sitio web <http://www.asamblea.gob.pa/transparencia/>, renglón de transparencia, artículo 9.4 Manuales de Procedimientos.



II. 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** que integra la Ley 49 de 4 de diciembre de 1984, que lo adoptó originalmente, con las modificaciones, adiciones y derogaciones aprobadas por la Ley 7 de 1992, la Ley 3 de 1995, la Ley 39 de 1996, la Ley 12 de 1998, la Ley 16 de 1998, la Ley 35 de 1999, la Ley 57 de 2002, la Ley 25 de 2006, la Ley 16 de 2008, la Ley 28 de 24 de febrero de 2010. la Ley 28 de 2009, la Ley 32 de 2009, la Ley 38 de 2009, la Ley 43 de 2009 y la Ley 66 de 2009, sobre la base del Texto Único publicado en la Gaceta Oficial No. 26476- D de 24 de febrero de 2010.

-**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 65 de 30 de octubre de 2009** establece que la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental es la autoridad competente del Estado para planificar, coordinar, emitir directrices, supervisar, colaborar, apoyar y promover el uso óptimo de las TIC en el sector gubernamental para la modernización de la gestión pública, así como recomendar la adopción de políticas, planes, acciones estratégicas nacionales relativas a esta materia.

-**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.



-Resolución 99 de 23 de agosto de 2019, que crea la Oficina de Asistencia Técnica Legislativa, adscrita a la Secretaría General.

-Resolución 421 del 19 de diciembre de 2020, que crea la Dirección de Evaluación y Fiscalización del cumplimiento de las leyes.

-Resolución 539 de 9 de febrero de 2021, donde se reorganiza la Dirección de Comunicación, y crea la Subdirección de Seguridad Parlamentaria.



III. CONCEPTOS

1. Organigrama

Representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas.

2. Firma de autorización

Firma de la persona que tiene la autoridad para determinar la responsabilidad de cada área en la elaboración, revisión y autorización de documento.

3. Software

Conjunto de programas de distintos tipos (sistema operativo y aplicaciones diversas) que hacen posible operar con el ordenador.

4. Hardware

Componentes físicos de un computador y sus periféricos.

5. 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.

6. Datos

Información concreta sobre hechos, elementos, etc., que permite estudiarlos, analizarlos o conocerlos.

7. Correo electrónico

Un correo electrónico es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes mediante redes de comunicación electrónica.

8. Usuario de red

En informática y la cultura web, se entiende por **usuario** a un conjunto de permisos y de recursos asignados a un operador como parte de una **red** informática, y que bien puede ser una persona, un programa informático o un computador.

9. Red compartida

Es un conjunto de equipos, nodos y software conectados entre sí por medio de dispositivos físicos o inalámbricos que envían y reciben impulsos



eléctricos, ondas electromagnéticas o cualquier otro medio para el transporte de datos, con la finalidad de compartir información, recursos y ofrecer servicios.

10. Sistema

Un sistema operativo es el software principal o conjunto de programas de un sistema informático que gestiona los recursos de hardware y provee servicios a los programas de aplicación de software, ejecutándose en modo privilegiado respecto de los restantes.

11. Dominio

Dominio de Internet es un nombre único que identifica a una subárea de Internet.

12. Estrategia

Diseñar la estrategia tecnológica que deberá tomar en cuenta el potencial de las TI.

13. Desempeño

Las TI deberán proporcionar el soporte a la Asamblea Nacional, ofreciendo servicios con los niveles y la calidad requeridos.

14. Sistema Operativo

Programa o conjunto de programas que actúan como intermediarios entre las aplicaciones de los usuarios (Software) y el equipo físico (Hardware) de la máquina, ocultando las características particulares de este último.

15. Aplicaciones

Nombre que reciben los programas especializados en tareas concretas y de una cierta complejidad.

16. Bases de Datos

Es la colección de información, que está organizada de forma tal que su contenido sea fácilmente accedido, administrado y actualizado.

17. Respaldo

Sinónimo de backup.

18. Backup

Copia idéntica de algo, copia de seguridad o copia respaldo de algo.

19. Confidencialidad

Aseguramiento de que la información es accedida solo por el personal autorizado.



20. Integridad

Garantía de la exactitud y completitud de la información y los métodos de procesamiento.

21. Seguridad de la información

Preservación de la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información; además, puede involucrar otras propiedades tales como: autenticidad, trazabilidad, no repudio y fiabilidad.



IV. ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES





V. 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 ¹

- 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 asistencia técnica 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 Establecido en el Manual de Organización y Funciones de la Asamblea Nacional. Resolución N°215 de 20 de Noviembre de 2018.



- 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 mantenerlo actualizado 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.



SUBDIRECCIÓN 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.



VI. DEPARTAMENTO DE PROCESAMIENTO INFORMÁTICO

OBJETIVO

Diseñar, implementar y administrar el mantenimiento de los sistemas operativos y bases de datos en la red de información tecnológica utilizada por la institución y todas sus dependencias, en apoyo a las directrices emanadas de la Dirección.

FUNCIONES

- Administrar las bases de datos de la Asamblea Nacional, en el ámbito administrativo y de seguridad institucional, atendiendo los aspectos técnicos y operativos, para asegurar la conservación de la información requerida en los sistemas tecnológicos.
- Establecer mediante la adecuada planificación, el mantenimiento a las bases de datos y del diccionario de estos, asegurando las normas de calidad y respaldos necesarios de acuerdo a las técnicas que implementan los sistemas de administración de base de datos y los estándares requeridos.
- Establecer programas y técnicas de respaldo y recuperación de información de todos los sistemas tecnológicos almacenados y ejecutados
- Planificar y ejecutar periódicamente los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos y de los equipos complementarios existentes en el departamento.
- 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.



VII. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS



ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO

VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO No. 0

CÓDIGO

AN/DTIC/DPI/P.A.01

FECHA

2 DE JULIO DE 2021

VALIDADO POR

ING. ELBIS SÁNCHEZ

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

Crear y administrar los usuarios que utilizan la red interna de la Institución, así como sus diferentes servicios.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

Paso	Responsable	Descripción	Formulario
1	Director/Unidad Administrativa	-Envía solicitud de creación de cuenta de correo a la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones detallando la información personal del usuario (nombre y apellido).	N/A
2	Recepción/ Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones	-Recibe la solicitud, escanea y envía por correo electrónico al Departamento de Procesamiento Informático.	N/A



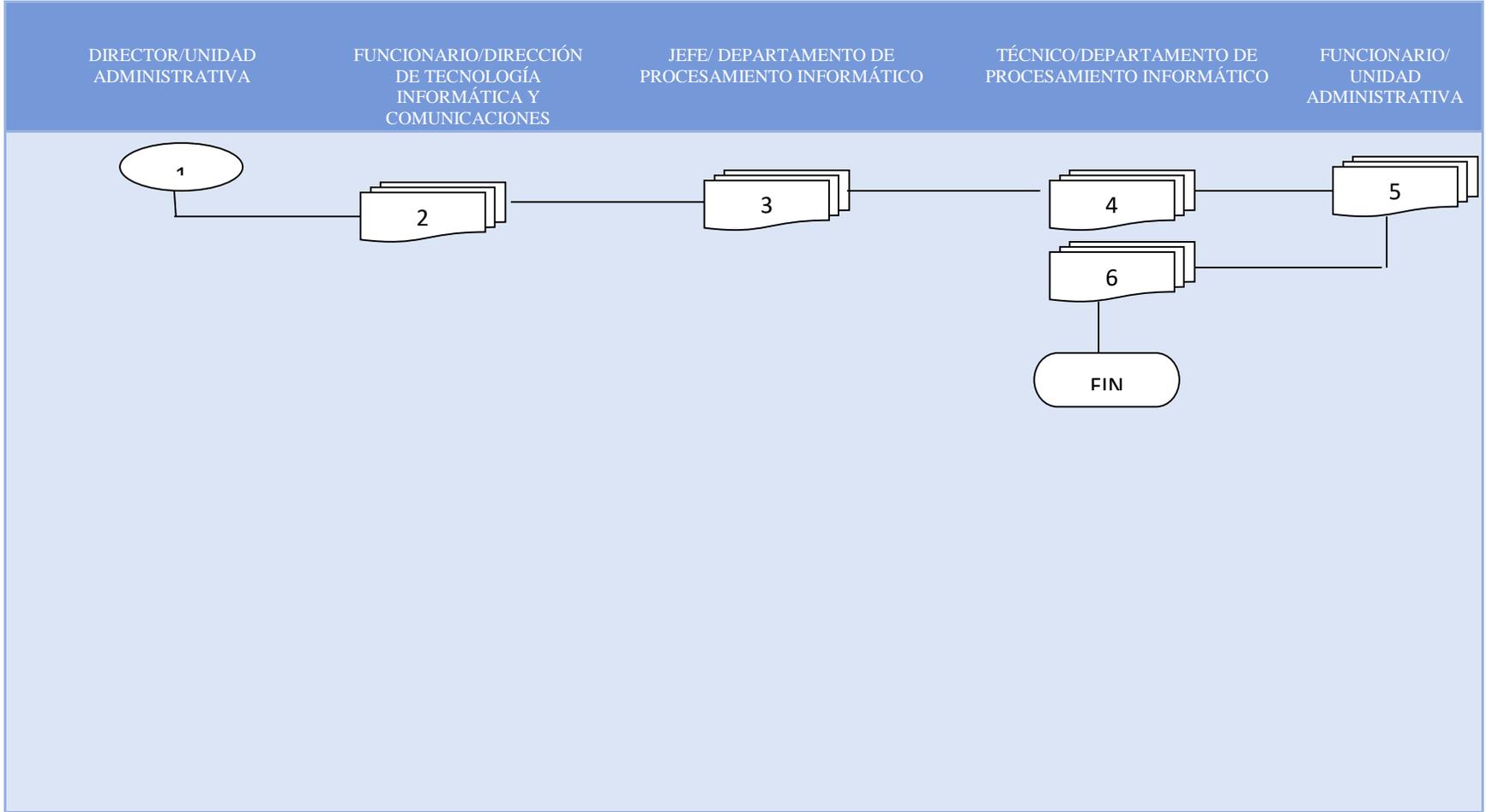
Paso	Responsable	Descripción	Formulario
3	Jefe/Departamento de Procesamiento Informático	<ul style="list-style-type: none">- Recibe solicitud por correo electrónico.-Revisa la disponibilidad de cuentas de correo electrónico.Si no hay disponibilidad de cuentas de correo electrónico se le informa a la unidad administrativa.Si hay disponibilidad se ingresa a la consola y se crea la cuenta de correo electrónico.-Asigna un técnico para configurar la cuenta de correo electrónico y contraseña.	N/A
4	Técnico/ Departamento de Procesamiento Informático	<ul style="list-style-type: none">-Recibe instrucción y solicita a quien se le va a crear la cuenta de correo electrónico, estar presente en la creación de su usuario y le asigna una contraseña, teniendo en cuenta las políticas de la Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones.-Añade la cuenta del usuario con permiso de categoría estándar.-El usuario inicia la sesión ingresando su contraseña, si está todo bien, utiliza su usuario.-Da una breve inducción al nuevo usuario, acerca del uso de la cuenta de correo oficial.-Entrega formulario al funcionario para su firma por el trabajo realizado.	N/A



Paso	Responsable	Descripción	Formulario
5	Funcionario/ Unidad Administrativa	-Recibe el formulario y firma en acuerdo con el trabajo realizado. -Entrega el formulario correspondiente debidamente completado.	N/A
6	Técnico/ Departamento de Procesamiento Informático	-Recibe el formulario correctamente firmado y llenado por parte del funcionario. -Procede a completar el formulario, y entregar la bitácora del trabajo en el Help Desk.	N/A
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO





ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE USUARIO DE RED

VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO No. 0

CÓDIGO

AN/DTIC/DPI/P.A.02

FECHA

2 DE JULIO DE 2021

VALIDADO POR

ING. ELBIS SÁNCHEZ

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

Desarrollar sistemas tecnológicos que permitan la mejora continua de los procesos en cada una de las unidades administrativas de la institución.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

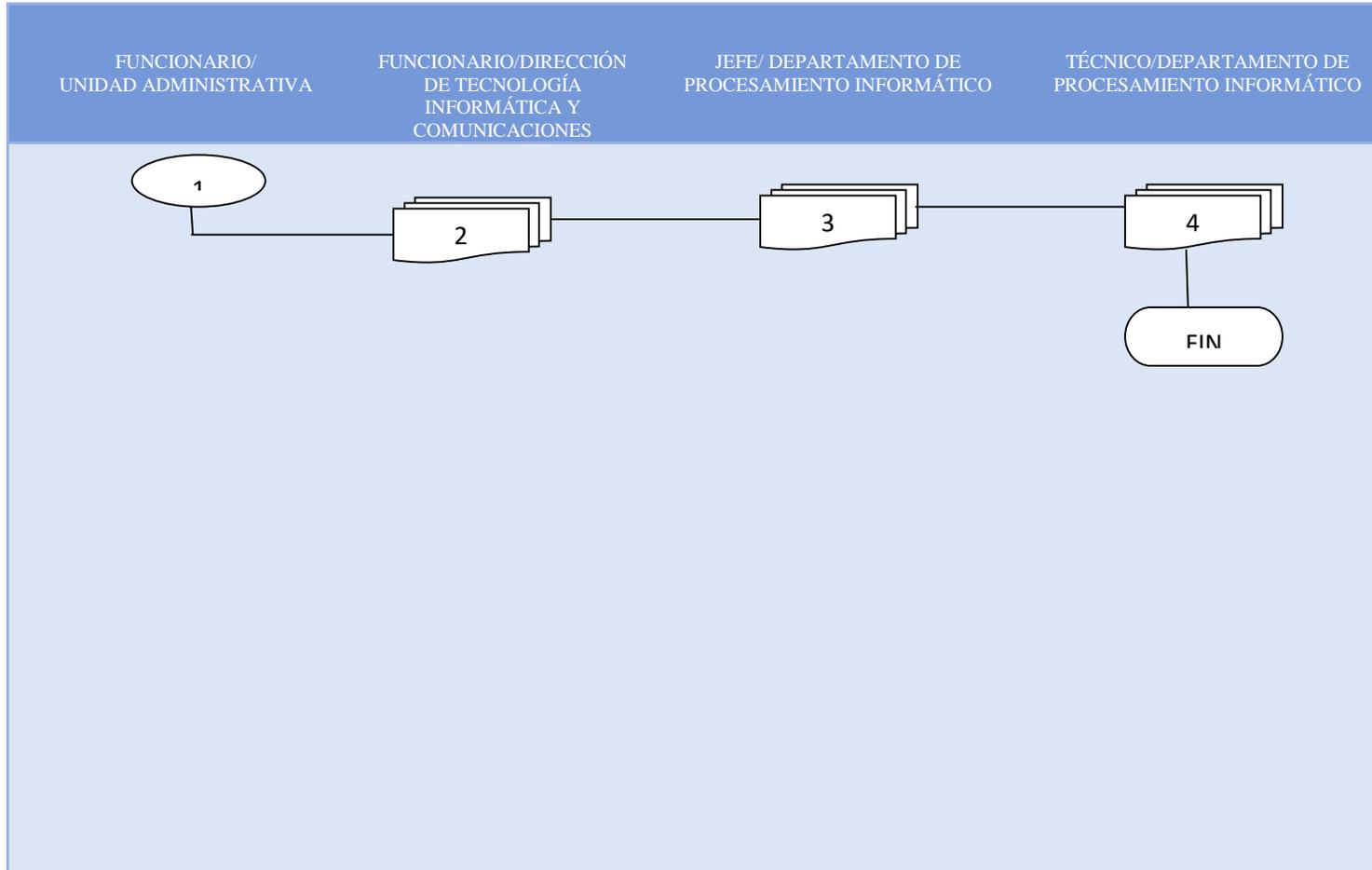
Paso	Responsable	Descripción	Formulario
1	Funcionario/Unidad Administrativa	-Envía solicitud de creación de cuenta de usuario a la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones, detallando la información personal del usuario (nombre y apellido).	N/A



Paso	Responsable	Descripción	Formulario
2	Funcionario/ Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones	-Recibe la solicitud, escanea y envía por correo electrónico al Departamento de Procesamiento Informático.	N/A
3	Jefe/ Departamento de Procesamiento Informático	-Recibe solicitud por correo electrónico. -Revisa la disponibilidad de cuentas en el directorio activo. Si no hay disponibilidad de cuentas en el directorio activo se le informa a la unidad administrativa. Si hay disponibilidad se ingresa al directorio activo y se crea la cuenta de usuario. -Asigna un técnico para configurar la cuenta de usuario y contraseña.	N/A
4	Técnico/ Departamento de Procesamiento Informático	-Ingresa al dominio con la cuenta del usuario y realiza pruebas. -Procede a llenar y entregar la bitácora del trabajo al Help Desk.	N/A
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE USUARIO DE RED





AMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN AL USUARIO

VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO No. 0

CÓDIGO
AN/DTIC/DPI/P.A.03

FECHA
2 DE JULIO DE 2021

VALIDADO POR
ING. ELBIS SÁNCHEZ

DOCUMENTADO POR
LCDA. MARKELDA CAÑIZALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
OBJETIVO:

Establecer los pasos a seguir cuando un usuario solicita el servicio que brinda el departamento.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

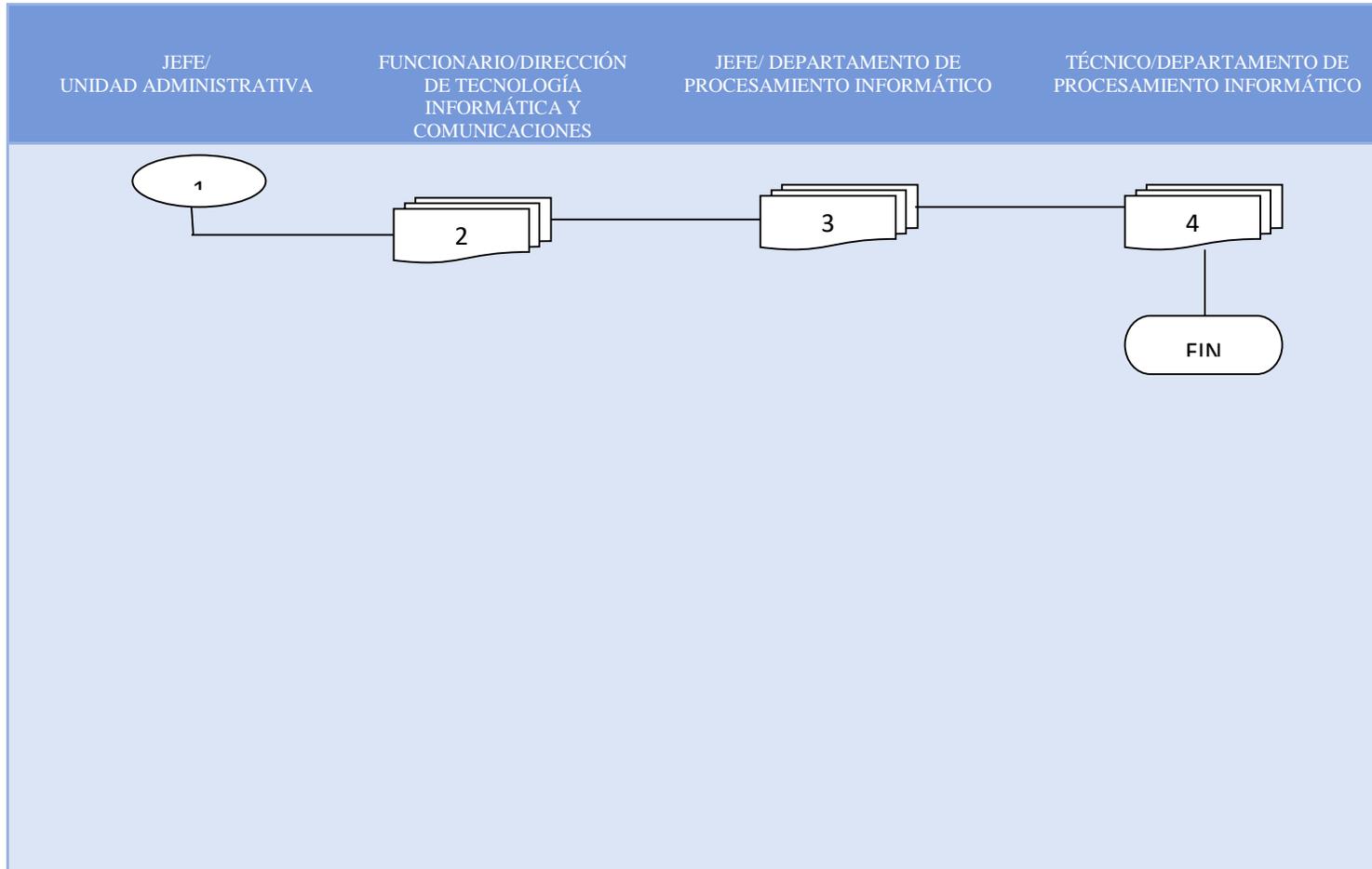
Paso	Responsable	Descripción	Formulario
1	Jefe/Unidad Administrativa	-Reporta incidente al Help Desk.	N/A
2	Funcionario/Help Desk/ Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones	-Notifica al departamento de procesamiento informático.	N/A
3	Jefe/ Departamento de Procesamiento Informático	-Asigna técnico para solucionar el problema.	N/A
4	Técnico/ Departamento de Procesamiento Informático	-Atiende el problema según el orden asignado.	N/A



Paso	Responsable	Descripción	Formulario
		<p>Si no se puede resolver el problema, informa al jefe del Departamento de Procesamiento Informático.</p> <p>-Soluciona y se notifica al usuario.</p> <p>-Procede a llenar y entregar la bitácora del trabajo.</p> <p>- Entrega bitácora del trabajo al Help Desk.</p>	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN AL USUARIO





ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE RED COMPARTIDA

VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO No. 0

CÓDIGO

AN/DTIC/DPI/P.A.04

FECHA

2 DE JULIO DE 2021

VALIDADO POR

ING. ELBIS SÁNCHEZ

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

Conocer cuáles son los pasos a seguir para la creación de una red compartida en una unidad administrativa determinada.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

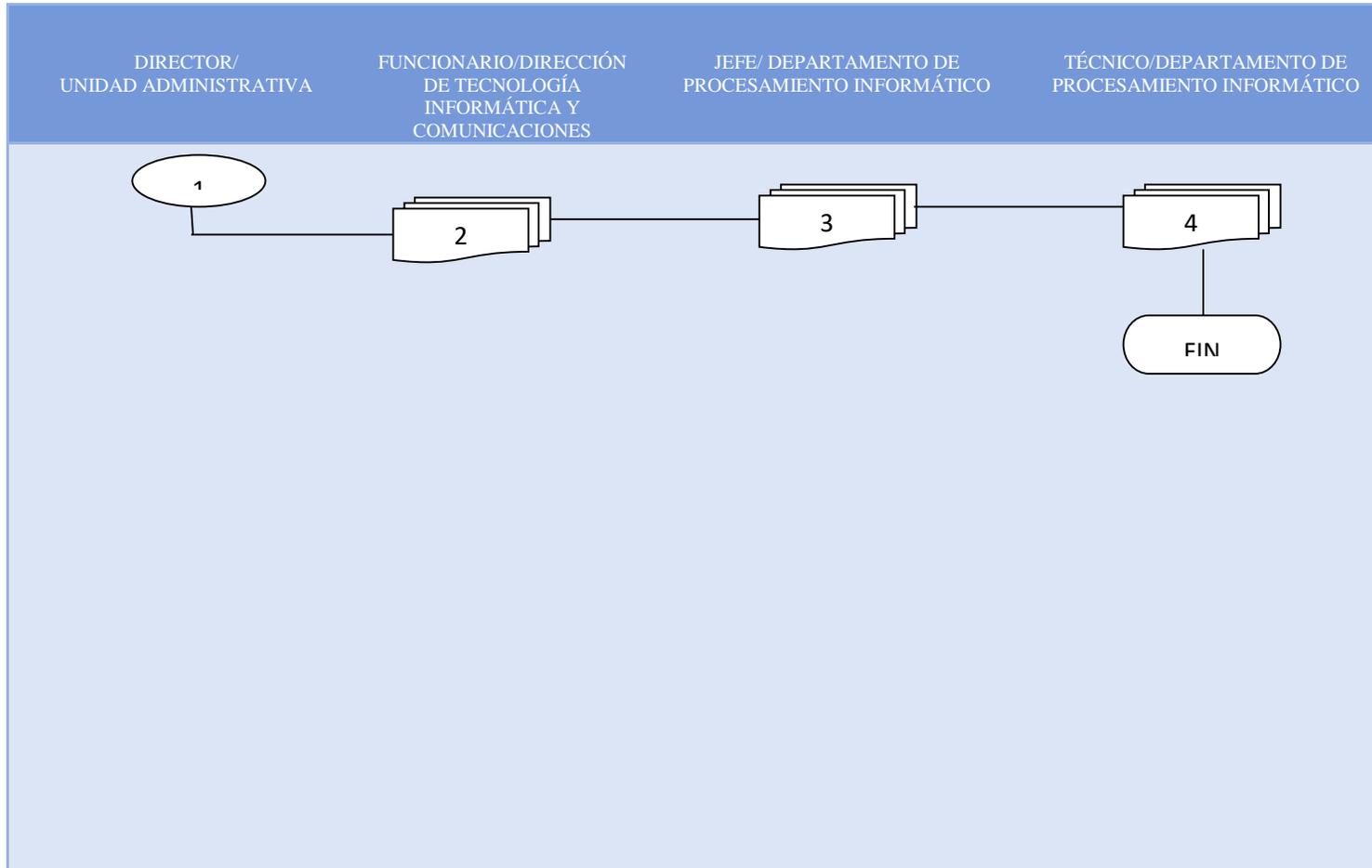
Paso	Responsable	Descripción	Formulario
1	Director/Unidad Administrativa	-Envía solicitud de creación de carpeta de red compartida a la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones, y el detalle de los usuarios que tendrán acceso.	N/A
2	Recepción/Dirección de Tecnología	-Recibe la solicitud, escanea y envía por correo electrónico al	N/A



Paso	Responsable	Descripción	Formulario
	Informática y Comunicaciones	Departamento de Procesamiento Informático.	
3	Jefe/ Departamento de Procesamiento Informático	-Recibe solicitud por correo electrónico. -Aprueba la creación de la carpeta. -Asigna un técnico para crear y configurar la carpeta de red.	N/A
4	Técnico/ Departamento de Procesamiento Informático	- Configura y hace pruebas. -Procede a llenar la bitácora del trabajo. -Entrega bitácora del trabajo al help desk.	N/A
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



FLUJOGRAMA DE LA CREACIÓN DE RED COMPARTIDA





ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO DE UN EQUIPO AL DOMINIO

VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO No. 0

CÓDIGO

AN/DTIC/DPI/P.A.05

FECHA

2 DE JULIO DE 2021

VALIDADO POR

ING. ELBIS SÁNCHEZ

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

Tener un control exacto de todos los equipos que existen en la institución, con su respectiva codificación y numeración de acuerdo a las unidades administrativas donde se encuentran asignados.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

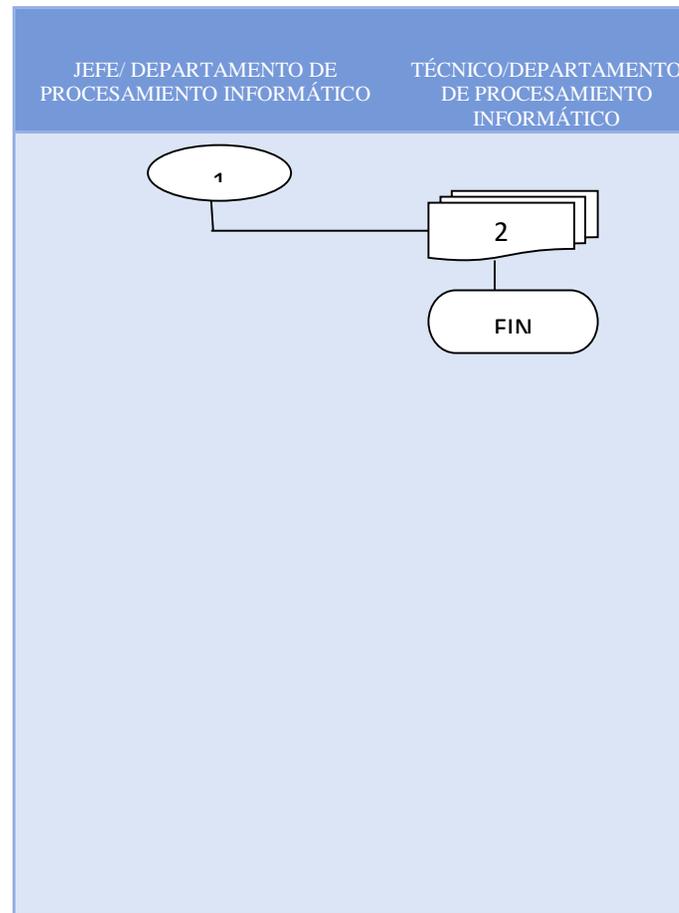
Paso	Responsable	Descripción	Formulario
1	Jefe/Departamento de Soporte Técnico	-Recibe y entrega el equipo al técnico del Departamento de Procesamiento Informático.	N/A
2	Técnico/Departamento de Procesamiento Informático	-Recibe y revisa que el equipo cumpla con los estándares para ingresarlo al dominio.	AN/DTIC/01



Paso	Responsable	Descripción	Formulario
		<p>NO cumple con los estándares, regresa el equipo al jefe de soporte técnico.</p> <p>SI cumple con los estándares, ingresa el equipo al dominio, configura el usuario y contraseña.</p> <p>-Procede a llenar la bitácora del trabajo.</p> <p>-Entrega bitácora del trabajo al Help Desk.</p>	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



FLUJOGRAMA DE INGRESO DE UN EQUIPO AL DOMINIO





ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA SISTEMA ISTMO/SAP

VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO No. 0

CÓDIGO

AN/DTIC/DPI/P.A.06

FECHA

2 DE JULIO DE 2021

VALIDADO POR

ING. ELBIS SÁNCHEZ

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

Llevar un control exacto de las unidades administrativas que solicitan se les instale el Sistema ISTMO/SAP en sus máquinas.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

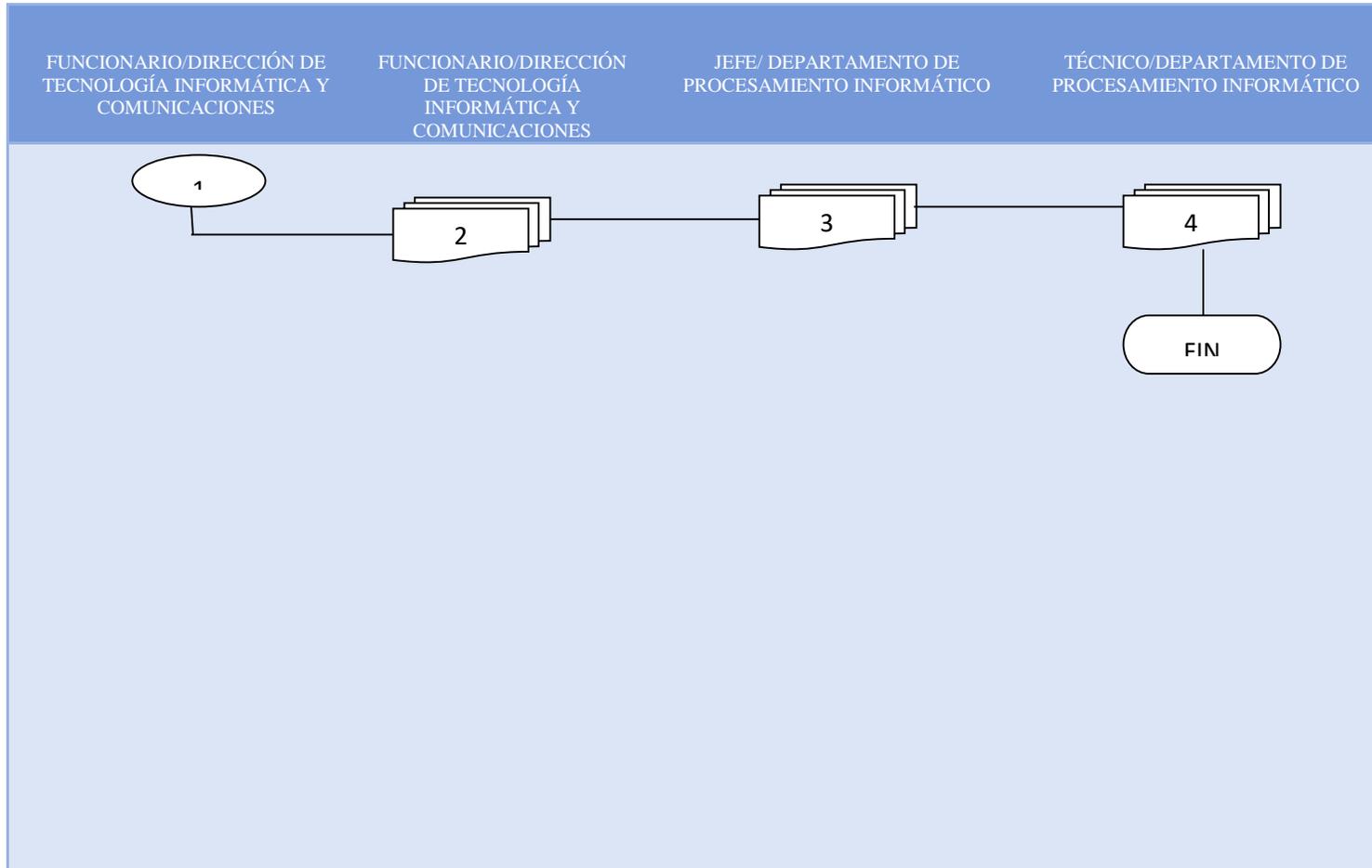
Paso	Responsable	Descripción	Formulario
1	Funcionario/Unidad Administrativa	-Envía solicitud de instalación del Sistema Istmo/Sap a la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones, indicando el usuario.	N/A
2	Recepción/Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones	-Recibe la solicitud, escanea y envía por correo electrónico al Departamento de procesamiento informático.	N/A



Paso	Responsable	Descripción	Formulario
3	Jefe/Departamento de Procesamiento Informático	-Recibe solicitud por correo electrónico. -Asigna un técnico para la instalación del Sistema Istmo/sap.	N/A
4	Técnico/ Departamento de Procesamiento Informático	-Evalúa el equipo. -Revisa que el equipo cumpla con los requisitos necesarios. Si no cumple, informa a la unidad administrativa que no se puede instalar el Sistema Istmo/sap. Si cumple, instala, configura y se realizan las pruebas. -Procede a llenar la bitácora del trabajo. -Entrega bitácora del trabajo al Help Desk.	N/A
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



FLUJOGRAMA DE SISTEMA ISTMO/SAP





ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA COPIAS DE RESPALDO DEL SERVIDOR

VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO No. 0

CÓDIGO

AN/DTIC/DPI/P.A.07

FECHA

2 DE JULIO DE 2021

VALIDADO POR

ING. ELBIS SÁNCHEZ

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO

Garantizar la disponibilidad, seguridad y confidencialidad de la información institucional mediante la gestión de las copias de respaldo y su recuperación cuando sea requerido.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

Paso	Responsable	Descripción	Formulario
1	Jefe/Departamento de Procesamiento Informático	-Programa la tarea de realizar la copia de respaldo mensualmente. ²	N/A

²

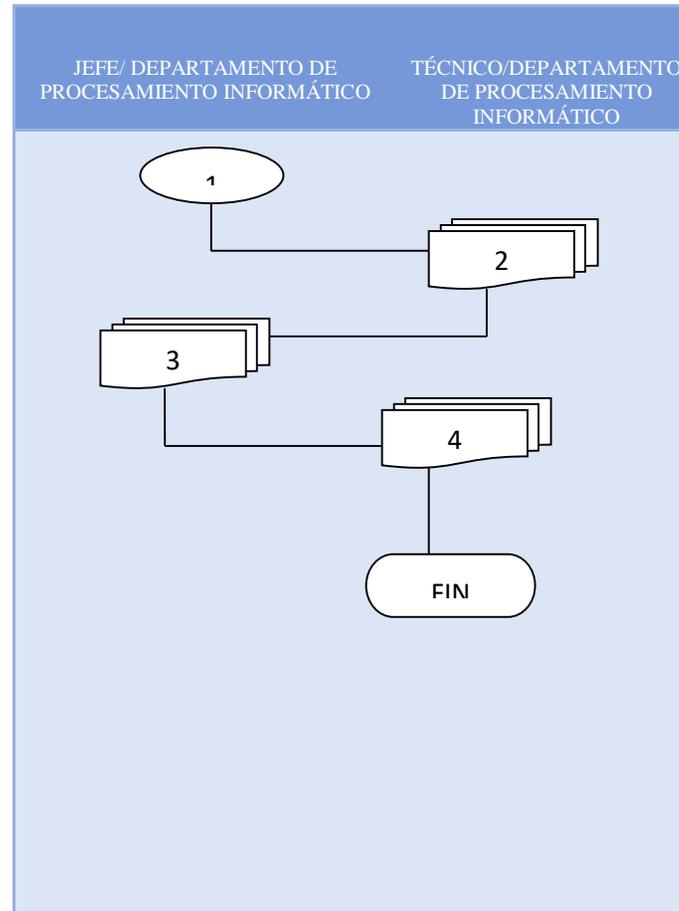
Nivel requerido	Grado de Backup	Frecuencia
Sistema operativo, aplicaciones, bases de datos, servidor.	Completo	Mensual



Paso	Responsable	Descripción	Formulario
		-Asigna a un funcionario de la unidad para realizar la tarea.	
2	Funcionario/ Departamento de Procesamiento Informático	- Ejecutar las copias de respaldo de la información institucional.	N/A
3	Jefe/Departamento de Procesamiento Informático	-Revisa que se realizó la copia de respaldo. ¿Existen inconformidades con el respaldo de la información? SI dispone las medidas correctivas necesarias para asegurar el respaldo de la información. -Genera un reporte de respaldo una vez se termine de realizar la tarea. NO se realizó correctamente se vuelve a programar la tarea.	N/A
4	Funcionario/ Departamento de Procesamiento Informático	-Completa formulario de bitácora del trabajo realizado.	AN/DTIC/01
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE BACKUP





VIII. ANEXOS



ANEXO N°1



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

CódigoANDTIC/DDSII/01
Versió 1
Fecha de la versión: 2 de Jul_ 2021

N°

Table with columns: Día, Mes, Año

Nombre del Funcionario

Teléfono

Table with columns: Equipo, Modelo, N° Placa

Unidad administrativa

Form with checkboxes for service types: Reparación, Wifi, Cambio de tóner, Configuración de correo, Instalación, Apoyo técnico, Internet, Crear usuario, Cambio de pieza, Mantenimiento, Instalación de software, Otros

Form for response time: Hora de llamada, Hora de atención al usuario

Problema:

Solución:

Comentarios:

Firma del Técnico

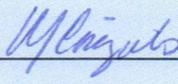
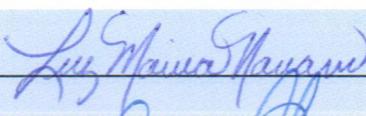
Firma del funcionario



IX. FIRMAS

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

Aprobación de la revisión final:

Revisado por: Licdo. José María Grimaldo Director de Tecnología Informática y Comunicaciones	• 
Revisado por: Ing. Elbis González Jefa del Departamento de Procesamiento Informático	• 
Documentado por: Licda. Markelda Cañizales Analista Dirección de Desarrollo Institucional	• 
Revisado por: Licda. Luz Marina Navarro Directora de Desarrollo Institucional	• 
Aprobado por: Licdo. Quibian Panay Secretario General	• 