



CIUDAD DE
ANTIGUO CUSCATLÁN
Departamento de La Libertad, El Salvador, C.A.

www.antiguocuscatlan.gob.sv

PBX: 2511-0100

FAX: 2511-0121

Bldv. Walter T. Deininger #1,
Antigua Cuscatlán

ALCALDIA MUNICIPAL DE ANTIGUO CUSCATLAN



CIUDAD DE
ANTIGUO CUSCATLÁN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INFORMATICOS

Departamento de Informatica



Índice

CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS.....	3
INTRODUCCION	4
OBJETIVOS DEL MANUAL.....	4
INVENTARIO GENERAL DE LOS PROCESOS Y SUBPROCESOS.....	5
NORMATIVA.....	5
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS, SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	6
GLOSARIO.....	16
HOJA DE AUTORIZACIÓN.....	17



Aprobación de Manual

Elaboró: Carlos Miguel Sibrián Departamento de Informática	Revisó: Ing. José Roberto Munguía	Aprobó: Concejo Municipal

Ediciones y/o Revisiones

NO. DE REVISION	FECHA DE REVISION Y CAMBIOS	RESPONSIBLE DEL CAMBIO	CAMBIOS REALIZADOS	VERSION
1	08/05/2019			



Introducción

El Manual de Procesos del **Departamento de Informática de la Municipalidad de Antigua Cuscatlán**, será de gran utilidad ya que permitirá:

- Estandarizar los criterios de operación
- Evitar duplicidad de funciones
- Asegurar la continuidad y coherencia en los procedimientos
- Servir como medio de capacitación para el personal de nuevo ingreso

El presente Manual quedará al resguardo del **Departamento de Informática**.

Las revisiones y actualizaciones se harán anualmente.

Objetivos

- a) Apoyar en la inducción, adiestramiento y capacitación del personal responsable de los procesos de las diferentes áreas que conforman la Institución.
- b) Describir los procesos sustantivos de las dependencias organizativas especificando los procedimientos que lo conforman.
- c) Reducir de forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que se desarrollan en los procesos y los diferentes procedimientos que lo integran.
- d) Delimitar las responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación del proceso.
- e) Establecer las políticas y lineamientos generales que deberán observarse en el desarrollo de los procesos.



Inventario General de los procesos y Subprocesos

PROCESOS	SUBPROCESOS
Infraestructura Tecnológica	<ol style="list-style-type: none">1. Mantenimiento de Equipo de Cómputo.2. Soporte Técnico.3. Instalación de Equipos.4. Respaldos de Información.5. Administración de Cuentas de Usuarios y correos electrónicos.

Normativa

1. FUNDAMENTOS LEGALES

Manual de Políticas y Lineamientos del Departamento de Informática

2. POLITICAS GENERALES

Todas las adquisiciones de Software y Hardware, así como la contratación de algún personal técnico para cualquier servicio técnico, deberá ser evaluada por el Departamento de Informática.

Corresponde a dicha dependencia Instalar el Software autorizado para cada equipo de cómputo.

El período para llevar a cabo el mantenimiento preventivo y/o correctivo, deberá ser determinado por el Departamento de Informática.



Descripción de los Procesos, Subprocesos y Procedimientos

1. Generalidades

NOMBRE DEL PROCESO	Infraestructura tecnológica.
NOMBRE DEL SUBPROCESO	Mantenimiento de equipo de cómputo
DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO	Departamento de Informática
ALCANCE O ÁMBITO	Todas las dependencias de la Municipalidad
Unidad de informática	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO	
Mantener en buen estado todos los equipos de cómputo instalados en las dependencias de la municipalidad.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO	
1.- Los usuarios podrán solicitar servicios de Soporte técnico al Departamento de Informática a través de un: Oficio, Correo Electrónico, Vía Telefónica, Memorándum.	
2.- El Mantenimiento correctivo deberá realizarse con autorización del Encargado del área afectada.	
3.- La garantía del equipo de cómputo deberá hacerse válida cuando la misma esté vigente y aplique de acuerdo a los registros del Departamento de Informática.	
4.- En caso de que el equipo no tenga reparación, el Departamento de Informática deberá solicitar al usuario la baja correspondiente.	
RESULTADOS ESPERADOS	
Equipos de Cómputo en buen esta de funcionamiento	
INDICADOR DE ÉXITO	
85 % de equipos en buen estado de funcionamiento	



2. Descripción Narrativa

NOMBRE DEL PROCESO		Infraestructura Tecnológica
NOMBRE DEL SUBPROCESO		Mantenimiento de Equipo de Cómputo.
RESPONSABLE DEL PROCESO		Departamento de Informática
MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO		
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Notificar al Departamento de Informática por medio de un oficio, memorándum o correo electrónico de la falla del equipo.	Usuario
2	Consultar con el encargado de Área de los tiempos en los cuales se puede realizar la verificación del Equipo	Jefe de Informática
3	Programar la fecha y hora para la revisión del Equipo	Departamento de Informática
4	Realizar el mantenimiento correctivo al Equipo	
5	Si se corrige la Falla, notificar al Encargado de Área y al Usuario del Equipo de Cómputo.	
6	Revisar si el Equipo Cuenta con Garantía	
7	Si el equipo cuenta con garantía Enviar el equipo al Área de Compras para hacer válida la garantía.	
8	Si no cuenta con garantía contactar algún Técnico Especializado, solicitando revisión del equipo, diagnóstico y cotización del servicio.	
9	Autorizar la salida del equipo por medio de una nota escrita	
10	Si no es factible reparar el equipo, solicitar al Técnico el retorno del equipo, informar al concejo y presentar alternativas	
11	Si es factible la reparación validar la cotización el Jefe de Informática y pedir la autorización del Concejo Municipal.	
12	Si es aprobada la cotización reparar el equipo y entregarlo a la Jefatura de Informática	
13	Solicitar factura original y enviarla a el área correspondiente para la solicitud del pago	
14	Regresar e Instalar el Equipo en Área de trabajo del Usuario	
15	Si no es aprobada la cotización, presentar otras opciones de solución al Concejo Municipal, exponiendo la justificación técnica	



1. Generalidades

NOMBRE DEL PROCESO	Infraestructura tecnológica.
NOMBRE DEL SUBPROCESO	Soporte técnico
DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO	Departamento de Informática
ALCANCE O ÁMBITO	Todas las dependencias de la Municipalidad
Departamento de informática	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO	
Proporcionar soporte técnico a todos los usuarios que dentro de la Institución que lo soliciten en cuestión de Software, Hardware, Redes así como cualquier problema relacionado a los equipos de cómputo.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO	
1.- Se deberá dar soporte técnico a todas las áreas que así lo requieran. 2.- La asesoría técnica se puede otorgar de manera telefónica, cualquier medio de mensajería Instantánea, video llamada, Acceso Remoto (Esto con autorización del Usuario).	
RESULTADOS ESPERADOS	
Resolver cualquier duda o Problema referente al funcionamiento del Equipo de Cómputo.	
INDICADOR DE ÉXITO	
Números de servicios realizados por Mes.	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	
Manual de Políticas y Lineamientos del Departamento de Informática	



2. Descripción Narrativa

NOMBRE DEL PROCESO		Infraestructura Tecnológica
NOMBRE DEL SUBPROCESO		Soporte Técnico
RESPONSABLE DEL PROCESO		Departamento de Informática
MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO		
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Enviar Incidencia o solicitud de Apoyo Técnico por Medio de Oficio a la Unidad de Informática.	usuario
2	Atender el Reporte Del Usuario.	Departamento de Informática
3	Resolver el Reporte.	Departamento de Informática
4	Si se resolvió el reporte, dar por terminado el Reporte.	
5	Si no se resolvió el reporte, solicitar al jefe de área cita para ir personalmente a verificar el reporte.	
6	Analizar la falla, solucionar el Reporte.	



1. Generalidades

NOMBRE DEL PROCESO	Infraestructura tecnológica.
NOMBRE DEL SUBPROCESO	Instalación de Equipos
DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO	Departamento de informática
ALCANCE O ÁMBITO	Todas las dependencias de la Municipalidad
Departamento de informática	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO	
Integrar a la Institución el Equipo de Computo Adquirido, así como la Actualización, sustitución o instalación de diferentes componente de Software o Hardware.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO	
1.- La adquisición de cualquier componente, dispositivo o equipo de cómputo, deberá de realizarse de acuerdo al Manual de Políticas del Departamento de Informática.	
2.- Corresponde al Departamento de Informática, hacer cualquier instalación de Software autorizado por la institución, para cada equipo de cómputo, dependiendo las necesidades del usuario.	
3.- Cualquier Instalación deberá apegarse a lo estipulado en el Manual de Políticas del departamento de Informática.	
4.- El Departamento de Informática, es el único autorizado para reasignar o modificar las direcciones IP de los dispositivos en la red.	
RESULTADOS ESPERADOS	
Equipos configurados para utilizar de acuerdo a las necesidades de los Usuarios.	
INDICADOR DE ÉXITO	
Número de equipos instalados	



2. Descripción Narrativa

NOMBRE DEL PROCESO		Infraestructura Tecnológica
NOMBRE DEL SUBPROCESO		Instalación de Equipos
RESPONSABLE DEL PROCESO		Departamento de Informática
MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO		
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Recibir del área de compras el equipo o dispositivo.	UACI
2	Realizar la Inspección del equipo o dispositivo antes de su instalación.	Departamento de Informática
3	Realizar la Instalación y/o configuración del dispositivo	Departamento de Informática
4	Instalar el equipo en el área asignada así como su configuración de acuerdo al área y usuario.	
5	En caso de ser nuevo equipo instruir al usuario final como completar la hoja de garantía	
6	Llevar control de las hojas de garantía de todos los equipos informáticos dentro de la institución	Jefe de Informática
7	Solicitar copia de la asignación del equipo al área correspondiente, para el correspondiente inventario de equipos.	Departamento de Informática
8	Dar por terminada la Instalación del Equipo	



1. Generalidades

NOMBRE DEL PROCESO	Infraestructura tecnológica.
NOMBRE DEL SUBPROCESO	Respaldo de Información
DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO	Departamento de informática
ALCANCE O ÁMBITO	Todas las dependencias de la Municipalidad
Departamento de informática	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO	
Salvaguardar toda la información de carácter importante para las funciones diarias de la Institución.	
POLITICAS DEL SUBPROCESO	
1.-El Departamento de Informática deberá determinar la calendarización de los eventos de respaldo y el tiempo de conservación de los mismos. 2.- El Departamento de Informática deberá determinar los datos que realmente sean necesarios incluir en el proceso de respaldo de información.	
RESULTADOS ESPERADOS	
El respaldo de la Información importante disponible para su recuperación	
INDICADOR DE ÉXITO	
Numero de respaldos generados por mes y año.	



2. Descripción Narrativa

NOMBRE DEL PROCESO		Infraestructura Tecnológica
NOMBRE DEL SUBPROCESO		Respaldo de Información.
RESPONSABLE DEL PROCESO		Departamento de Informática
MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO		
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Revisar la calendarización para los respaldos correspondientes	Jefe de Informática
2	Seleccionar la información que se va a respaldar.	Jefe de Informática
3	Programar los respaldos que se van a realizar	Departamento de Informática
4	Monitorear el Proceso a fin de que la información sea respaldada correctamente.	
5	Resguardar los dispositivos usados para el respaldo de información en el Departamento de Informática.	Jefe de Informática



1. Generalidades

NOMBRE DEL PROCESO	Infraestructura tecnológica.
NOMBRE DEL SUBPROCESO	Administración de Cuentas de Usuarios y correos electrónicos
DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO	Departamento de informática
ALCANCE O ÁMBITO	Todas las dependencias de la Municipalidad
Departamento de informática	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO	
Administrar las cuentas de acceso a la red y sus recursos.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO	
<p>1.- Todo usuario que requiera hacer uso de la red de la Institución deberá solicitarlo al Departamento de Informática, por lo que solo el personal autorizado podrá hacer uso de la red.</p> <p>2.- Cada usuario será responsable del uso que le dé a los recursos de la red, respetando las normas estipuladas en la documentación de referencia.</p> <p>3.- Los responsables de cada área deberán de monitorear las acciones de los usuarios asignados a fin de que estos hagan buen uso de los recursos de la red.</p>	
RESULTADOS ESPERADOS	
Control de acceso a equipos de cómputo y a la Red.	
INDICADOR DE ÉXITO	
Número de usuarios en la Red	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	
Manual de políticas del Departamento de Informática	



2. Descripción Narrativa

NOMBRE DEL PROCESO		Infraestructura Tecnológica
NOMBRE DEL SUBPROCESO		Administración de Cuentas de Usuarios
RESPONSABLE DEL PROCESO		Departamento de Informática
MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO		
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Recibe vía oficio la solicitud de ingreso o conexión de equipo para uso de los recursos de la red Institucional, con el Visto Bueno del jefe o encargado de la unidad correspondiente	Departamento de Informática
2	Se procede a configurar el equipo requerido con los protocolos de seguridad de la red Institucional.	Departamento de Informática
3	Se le notifica al encargado del área y al usuario de las normativas de uso de los recursos de la red, así como de las sanciones por mal uso del mismo.	Departamento de Informática