



INFORMATICA

(PROC-INF-01)

PROCESO DE INFORMATICA

1. Objetivo

Realizar la mantención, soporte y configuración de equipamiento informático y redes computacionales de las dependencias que administra la Corporación Municipal de Lo Prado.

2. Alcances

Considera la solicitud de requerimiento de reparación, mantención, instalación y soporte de equipamiento computacional y redes informáticas de las dependencias que administra la Corporación Municipal de lo Prado.

3. Términos y Definiciones

TERMINOS	DEFINICIONES
Soporte	Sirve para ayudar a resolver problemas que puedan presentárseles a los usuarios, mientras hacen uso de servicios, programas o dispositivos. En las entidades municipales de la corporación municipal de lo prado.

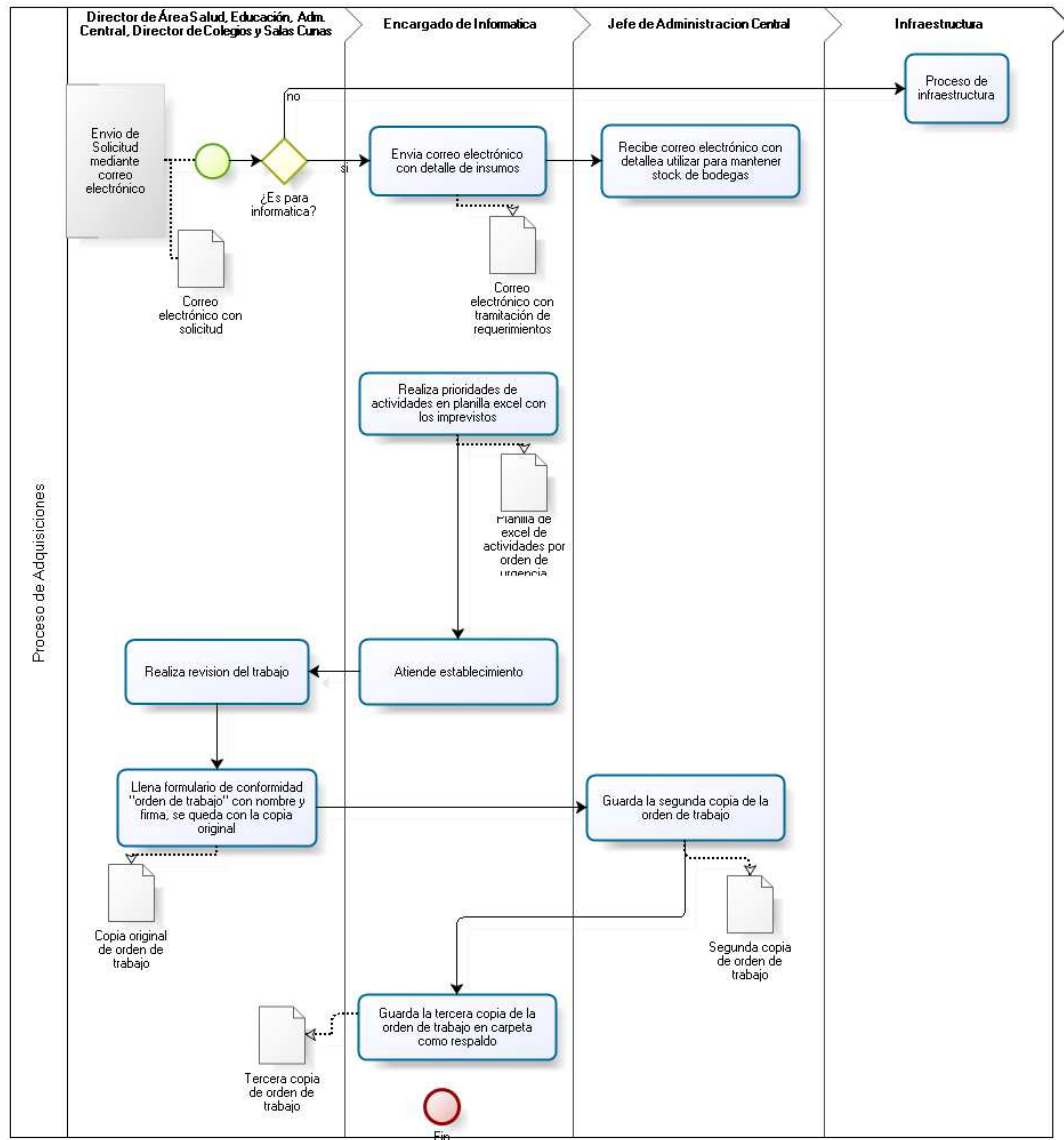
4. Funciones y Responsabilidades

Responsable del Proceso. RDP: Encargado Unidad De Informática.

Responsabilidad: Realizar la mantención, soporte y configuración de equipamiento informático y redes computacionales de las dependencias que administra la Corporación Municipal de Lo Prado.

5. Flujo de proceso

A continuación se presentara el diagrama de flujo de Informática



6. Actividades del proceso

Etapa	Descripción	Evidencia
1	Solicitud de requerimientos: Se recibe vía correo electrónico, llamada telefónica u oficio, solicitudes de reparaciones, de instalaciones, de pedido de materiales informáticos, enviadas por los directores de los colegios, salas cunas o departamentos de casa central.	Solicitud de Trabajo (e-mail institucional)
2	Tramitación del requerimiento: si corresponde a un material informático, el encargado de unidad de informática envía correo electrónico a jefe de administración con el detalle de los insumos que pueden ser requerido para algún trabajo o para mantener una bodega de informática con insumos que regularmente están siendo solicitados por los establecimientos.	E-Mail Institucional (Detalle de Insumos requeridos)
3	Prioridad de las actividades: La persona encargada de la unidad de informática realiza una planilla Excel donde va ingresando los imprevistos, para ordenarlos de acuerdo a lo que es más urgente. Este tiene la posibilidad de cambiar la prioridad de las actividades a realizar durante el día.	Planilla Excel "Registro Demandas Informática 2011"
4	Realización de los trabajos en Terreno: Una vez atendido el Establecimiento Educativos o Administración Central el encargado de la unidad de informática debe presentarse con el responsable de mayor jerarquía que este en ese momento: Director, encargado de enlaces o persona responsable, para la revisión de los trabajos. Esto se hace en terreno para luego llenar formulario de orden de trabajo y esta lleve el nombre y la firma de la persona que recibe el trabajo conforme, quedando el original de la orden de trabajo con la persona contactada.	Orden De Trabajo 2da Copia
5	Entrega del Documento de Conformidad: El encargado de la unidad de informática vuelve al recinto de la administración central de la Corporación para hacer entrega de la segunda	Orden De Trabajo 2da Copia

	copia de orden de trabajo al Jefe de Administración.		
6	Recepción del Documento de Conformidad El encargado de la unidad de informática queda con la tercera copia de la orden de trabajo, las que se reúnen en una carpeta con el motivo de salvaguardar su labor en caso de que se acuse no realizada la solicitud.	Orden de Trabajo Copia	3ra

Respaldo y Mantenimiento Preventiva de Servidores Internos y computadores de Administración Central.

Etapa	Descripción	Evidencia
2	<p>Ejecución del Plan Preventivo Anual de Respaldo y mantenimiento de Servidores Internos y computadores de Administración central:</p> <p>El encargado de la Unidad de Informática es el responsable de confeccionar y ejecutar el plan Preventivo Anual de respaldo y mantenimiento de los Servidores Internos y de la mantención de los computadores de Administración Central. Dicho respaldo se realiza según el plan preventivo. Ingresando al computador del usuario, después de la jornada de trabajo para no interrumpir las laborales propias de la Institución, respalda la carpeta Escritorio, mis documentos, unidad C: y correo electrónico. Aprovechando de realizar la mantención preventiva del equipo que consiste en actualizaciones de antivirus, borrar programas basura y limpieza lógica del equipo</p>	Plan Preventivo Anual de Respaldo y Mantención

7. Control de registro

Identificación	Indexación	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Retención	Disposición
Solicitud de	Reparaciones	Informáticas				
Solicitud de Trabajo (e-mail institucional)	Fecha	Digital /(E-mail institucional)	Digital/ (E-E-mail institucional)	Fecha	Anual	digital (E-mail Institucional)
E-Mail institucional (detalle de insumos)	Fecha	Digital /(E-mail institucional)	Digital/ (E-E-mail)	Fecha	Anual	digital (E-mail)

requeridos)			institucional)			Institucional)
Planilla Excel "Registro Demandas Informática 2011"	Fecha	Carpeta digital (computador de Jefe de unidad)	Carpeta digital (computador de Jefe de unidad)	Fecha	Anual	Carpeta digital (computador de Jefe de unidad)
Orden De Trabajo 2da Copia	Número Correlativo	Archivador "orden de trabajo"	Oficina del Jefe Administrativo	Fecha	Anual	Oficina del Jefe Administrativo
Orden de Trabajo 3ra Copia	Número Correlativo	Archivador "orden de trabajo"	Oficina del Jefe Administrativo	Fecha	Anual	Oficina del Jefe Administrativo
Respaldo	Preventivo					
Plan Preventivo de Respaldo y mantención	Nombre	Carpeta digital (computador de Jefe de unidad)	Carpeta digital (computador de Jefe de unidad)	Fecha	Anual	Carpeta digital (computador de Jefe de unidad)

8. Registro de modificaciones

Fecha Modificaciones	Responsable	Fecha de aprobación de la modificaciones	responsable	Fecha de la implementación de la modificación	Responsable
06.01.2012	Responsable del proceso	06.01.2012	Secretario General	06.01.2012	Representante de la Dirección
Firmas de los responsables					

9. Indicadores de Cumplimiento

INDICADORES	DESCRIPCIÓN	META
N° de solicitudes anuales de mantenimiento informático ejecutadas / N° total de solicitudes de Mantenimiento informático anual.	Es el número de solicitudes de mantención de informático	70
N° de respaldos informáticos efectuados mes/ total de unidades Críticas.	Es el número de respaldos efectuados de mantención de informático	100

10.Referencia y anexo

Ref.1: no aplica

Anexo 1: no aplica

