



La Tierra de Dios

Municipalidad de Puerto Barrios, Izabal.

Unidad de Informática

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD DE INFORMATICA



Versión 002

Enero 2024





EL INFRASCRITO SECRETARIO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE PUERTO BARRIOS, CABECERA DEL DEPARTAMENTO DE IZABAL, CERTIFICA: EL PUNTO OCTAVO DEL ACTA EXTRAORDINARIA No. 017-2024 DEL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL DE FECHA VEINTISIETE DE FEBRERO DEL AÑO DOS MIL VEINTICUATRO, EL QUE LITERALMENTE DICE:

OCTAVO: Se conoció oficio número 430-2024, remitido por la Licda. MA. Dana Belén Rivera González, Director de Recursos Humanos, con el visto bueno del señor Gerente General, Juan Carlos Vargas, por medio del cual remite: Manuales de Organización, Funciones, Descriptor de Puestos y Manuales de Procedimientos de las siguientes direcciones y/o unidades:

- Dirección de Recursos Humanos
- Dirección Municipal de Planificación
- Dirección de Relaciones Públicas
- Dirección de Policía Municipal de Tránsito y Orden
- Dirección de Obra Civil y Catastro Municipal
- Dirección de Fomento y Desarrollo Económico
- Dirección de Administración Financiera Municipal (MAFIN)
- Dirección de Desarrollo Social
- Dirección Servicio de Agua
- Dirección de Servicios Públicos y Mantenimiento
- Dirección de Gestión Ambiental
- Dirección Municipal de la Mujer
- Secretaría Municipal
- Juzgado de Asuntos Municipales
- Juzgado de Tránsito
- Alcaldía Municipal
- Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Alcalde -SOSEA-
- Asesoría Jurídica y Administrativa
- Auditoría Interna
- Gerencia Municipal
- Comisiones Concejo
- Auxiliatura de Entre Ríos
- Auxiliatura de Santo Tomás de Castilla

15 calle entre 5a. y 6a. Avenida, Puerto Barrios Izabal
Tel 7948 - 0785

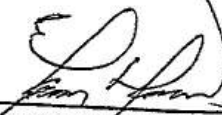




El Honorable Concejo Municipal, en base al artículo 34 del Código Municipal Decreto 12-2002 del Congreso de la República, ACUERDA: Aprobar los Manuales de Organización, Funciones, Descriptor de Puestos y Manuales de Procedimientos de las direcciones y/o unidades antes descritas, los cuales estarán resguardados en la Dirección de Recursos Humanos. Notifíquese.

Y, PARA LOS USOS LEGALES CORRESPONDIENTES, SE EXTIENDE, SELLA Y FIRMA LA PRESENTE EN LA CIUDAD DE PUERTO BARRIOS, CABECERA DEL DEPARTAMENTO DE IZABAL, A VEINTIOCHO DÍAS DEL MES DE FEBRERO DEL AÑO DOS MIL VEINTICUATRO.




ERWIN REYNALDO FRANCO MORALES
SECRETARIO MUNICIPAL

15 calle entre 5a. y 6a. Avenida, Puerto Barrios, Izabal
Tel. 7948-0785



INDICE

	Pagina
RECEPCION SOLICITUD.....	3
ENVIO DE OFICIO.....	5
ELABORACIÓN DE REPORTE MENSUAL DE DESEMPEÑO	7
ELABORACIÓN PLANIFICACIÓN SEMESTRAL DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS	9
INGRESO DE EQUIPO PARA REVISIÓN.....	11
MANTENIMIENTO PREVENTIVO.....	13
MANTENIMIENTO CORRECTIVO	15
INSTALACIÓN DE SOTWARE/DRIVER.....	17
BACKUP DE INFORMACIÓN DE EQUIPO.....	19
CREACIÓN DE CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	21
CREACION DE PUNTO DE RED	23
ADMINISTRACIÓN PÁGINA WEB MUNICIPAL	25
INSTALACIÓN DE EQUIPO NUEVO	27
TRASLADO DE EQUIPO	29
DISEÑO DE CABLEADO ESTRUCTURADO	31
SOLICITUD DE SERVICIO INFORMÁTICO	33
MANTENIMIENTO DEL SERVIDOR DE INTERNET	35
SOLICITUD DE COMPRA SERVICIO O BIEN	37
APOYO TÉCNICO EN ACTIVIDAD INTERNA O EXTERNA.....	39
RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN DE	41
DISCO DURO O USB.....	41
ELIMINACIÓN O SUSPENSION DE	43
CORREO ELECTRONICO.....	43





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Puerto Barrios Izabal

Departamento de Informática
Nombre del Procedimiento:
RECEPCION SOLICITUD

Fecha: Enero 2024

Tiempo: 5 minutos

1. **Descripción:** Se reciben documentos internos o externos destinados para la oficina de informática, verificando que los datos estén correctos.
2. **Objetivos:** Conocer requerimientos de otras oficinas hacia la oficina de informática y planificar las actividades de acuerdo a las necesidades presentadas.
3. **Requisitos:**
 - Oficio firmado y sellado por el remitente
 - Datos destinatario correctamente redactados e información válida para recibir.
 - Copia del oficio para firmar de recibido.

RESPONSABLES DEL PROCESO:

Secretaria (S)

RECEPCION SOLICITUD		
Paso No.	Descripción Secuencial	Responsable
1	Recibe el oficio en oficina para ser revisado	Secretaria (S)
2	Revisa que los datos: Remitente, destinatario e información contenida sea correcta y coherente.	Secretaria (S)
3	Sella y firma de recibida la copia de la nota	Secretaria (S)
4	Registra nota en archivo controldeoficios.xlsx.	Secretaria (S)
5	Entrega la copia sellada y recibida	Secretaria (S)
6	Entrega nota a jefe para ser evaluada	Secretaria (S)
7	Archiva nota en leitz destinado	Secretaria (S)



RECEPCION SOLICITUD	
RESPONSABLES	
S	Registro
	INICIO
	Recibe el oficio en oficina para ser revisado
	Revisa que los datos: Remitente, destinatario e información contenida sea correcta y coherente.
	Sella y firma de recibida la copia de la nota
	Registra nota en archivo controldeoficios.xlsx.
	Entrega la copia sellada y recibida
	Entrega nota a jefe para ser evaluada
	Archiva nota en leitz destinado
	FIN





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Puerto Barrios Izabal

Departamento de Informática
Nombre del Procedimiento:
ENVIO DE OFICIO

Fecha: Enero 2024

Tiempo: 20 minutos

Descripción: Se redacta nota para enviar información.

Objetivos: Trasladar Información donde sea relevante.

Requisitos:

- Equipo de computación
- Impresora
- Hojas de papel
- Sello para firma
- Destinatario.

RESPONSABLES DEL PROCESO:

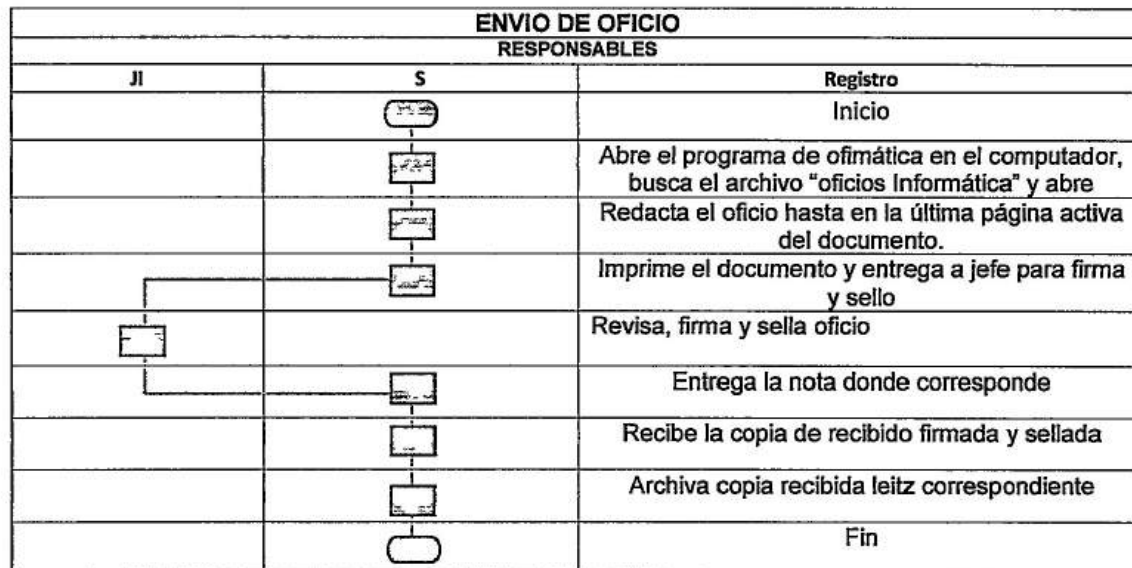
Jefe de Informática (JI)

Secretaria (S)

ENVIO DE OFICIO

Pas o No.	Descripción Secuencial	RESPONSABLES
1	Abre el programa de ofimática en el computador, busca el archivo "oficios Informática" y abre	Secretaria (S)
2	Redacta el oficio hasta en la última página activa del documento.	Secretaria (S)
3	Imprime el documento y entrega a jefe para firma y sello	Secretaria (S)
4	Revisa, firma y sella oficio	Jefe de Informática (JI)
5	Entrega la nota donde corresponde	Secretaria (S)
6	Recibe la copia de recibido firmada y sellada	Secretaria (S)
7	Archiva copia recibida leitz correspondiente	Secretaria (S)







MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Puerto Barrios Izabal

Departamento de Informática
Nombre del Procedimiento:
ELABORACIÓN DE REPORTE MENSUAL DE
DESEMPEÑO

Fecha: Enero 2024

Tiempo:

20 minutos

Descripción: Se mide el desempeño de cada colaborador del departamento y se traslada el reporte a RRHH.

Objetivos: Medir el rendimiento de cada colaborador en el trabajo que se desempeña para optar a un ascenso o traslado debido a su competencia.

Requisitos:

- Insumos: papel, computador, hojas, sello de Jefe de Informática (JI).

RESPONSABLES DEL PROCESO:

Jefe de Informática (JI)

Secretaría (S)

ELABORACIÓN DE REPORTE MENSUAL DE DESEMPEÑO

Paso No.	Descripción de la Secuencial	Responsable
1	Busca el archivo de Reporte mensual de desempeño en el programa de ofimática utilizado.	Jefe de Informática (JI)
2	Llena con la información requerida, puntuando a cada colaborador dependiendo el desempeño o rendimiento brindado durante el mes.	Jefe de Informática (JI)
3	Imprime el informe, firma y sella	Jefe de Informática (JI)
4	Entrega en recepción de documento de RRHH	Secretaría (S)
5	Recibe copia firmada y sellada de recepción	Secretaría (S)
6	Archiva en leitz correspondiente	Secretaría (S)



ELABORACIÓN DE REPORTE MENSUAL DE DESEMPEÑO		
RESPONSABLES		
Jl	S	Registro
		Inicio
		
		Busca el archivo de Reporte mensual de desempeño en el programa de ofimática utilizado.
		Llena con la información requerida, puntuando a cada colaborador dependiendo el desempeño o rendimiento brindado durante el mes.
		Imprime el informe, firma y sella
		Entrega en recepción de documento de RRHH
		Recibe copia firmada y sellada de recepción
		Archiva en leitz correspondiente
		Fin





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Puerto Barrios Izabal

Departamento de Informática
Nombre del Procedimiento:
ELABORACIÓN PLANIFICACIÓN SEMESTRAL DE
MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS

Fecha: Enero 2024

Tiempo

2 horas

Descripción: Cada seis meses se lleva a cabo el mantenimiento preventivo de equipos de computación a todas las dependencias municipales por parte de los técnicos de informática.

Objetivos: Ordenar de manera lógica el trabajo de mantenimientos preventivos.

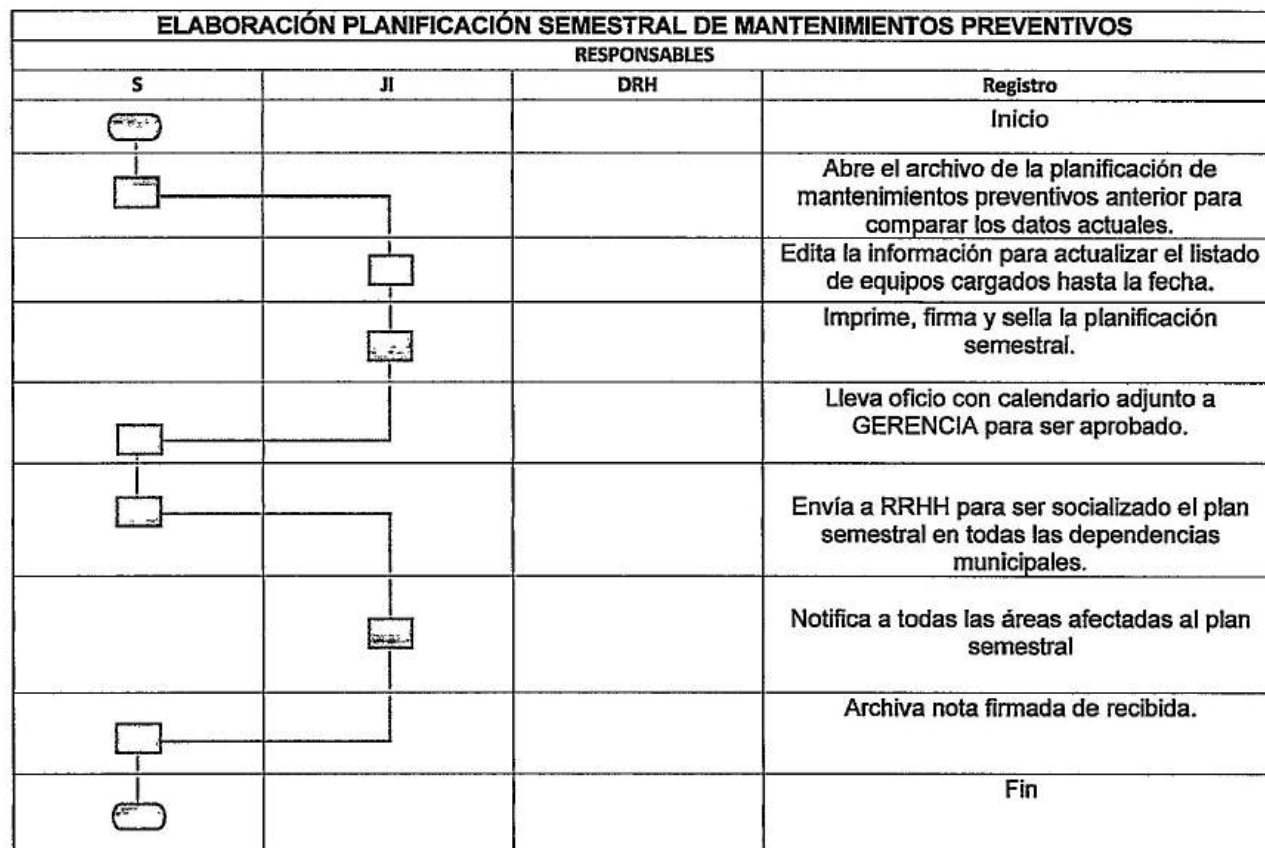
Requisitos:

- Hojas de papel bond, equipo de computación, impresora
- Detalle de los equipos y encargados de cada unidad municipal.

RESPONSABLES DEL PROCESO:	Director Recursos Humanos (DRH)
Jefe de Informática (JI)	Secretaria (S)

ELABORACIÓN PLANIFICACIÓN SEMESTRAL DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS		
Pas o No.	Descripción de la Secuencial	Responsable
1	Abre el archivo de la planificación de mantenimientos preventivos anterior para comparar los datos actuales.	Secretaria (S)
2	Edita la información para actualizar el listado de equipos cargados hasta la fecha.	Jefe de Informática (JI)
3	Imprime, firma y sella la planificación semestral.	Jefe de Informática (JI)
4	Lleva oficio con calendario adjunto a GERENCIA para ser aprobado.	Secretaria (S)
5	Envía a RRHH para ser socializado el plan semestral en todas las dependencias municipales.	Secretaria (S)
6	Notifica a todas las áreas afectadas al plan semestral	Director Recursos Humanos (DRH)
7	Archiva nota firmada de recibida.	Secretaria (S)







MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Puerto Barrios Izabal

Departamento de Informática
Nombre del Procedimiento:
INGRESO DE EQUIPO PARA REVISIÓN

Fecha: Enero 2024

Tiempo

20 minutos

Descripción: Controlar el ingreso de los equipos de computación en Oficina de Informática

Objetivos: Evitar la Pérdida de los equipos en el traslado hacia la oficina de informática.

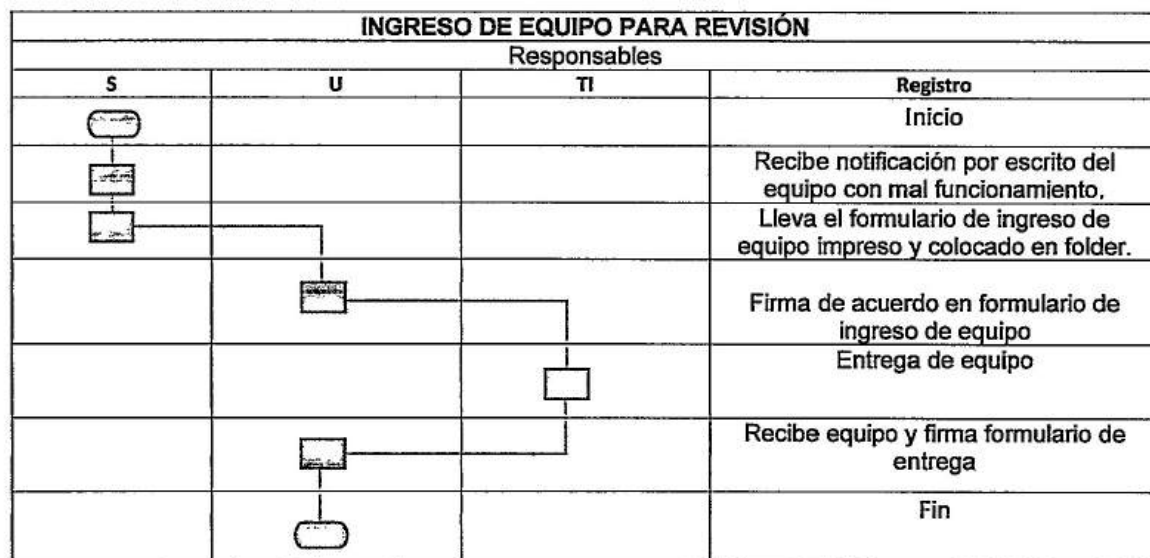
Requisitos:

- Todo equipo ingresado debe tener código de inventario municipal.
- Anotar todos los datos requeridos en listado de ingreso de equipos.
- Firma de autorización por el encargado del equipo u oficina.
- Solicitud de revisión del equipo por escrito.

RESPONSABLES DEL PROCESO:	Usuario (U)
Técnico de Informática (TI)	Secretaría (S)

INGRESO DE EQUIPO PARA REVISIÓN		
Paso No.	Descripción de la Secuencial	Responsable
1	Recibe notificación por escrito del equipo con mal funcionamiento.	Secretaría (S)
2	Lleva el formulario de ingreso de equipo impreso y colocado en folder.	Secretaría (S)
3	Firma de acuerdo en formulario de ingreso de equipo	Usuario (U)
4	Entrega de equipo	Técnico de Informática (TI)
5	Recibe equipo y firma formulario de entrega	Usuario (U)







MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Puerto Barrios Izabal

Departamento de Informática
Nombre del Procedimiento:
MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Fecha: Enero 2024

Tiempo

40 minutos

Descripción: Como prevención al daño se les brinda limpieza externa e interna a los equipos de computación y actualización de software.

Objetivos: Brindar servicio de limpieza y actualización a todos los equipos de cómputo de la Municipalidad.

Requisitos:

- Equipo con código de inventario
- Enseres de limpieza: espuma limpiadora, limpia contacto, aspiradora, franela y brocha

RESPONSABLES DEL PROCESO:

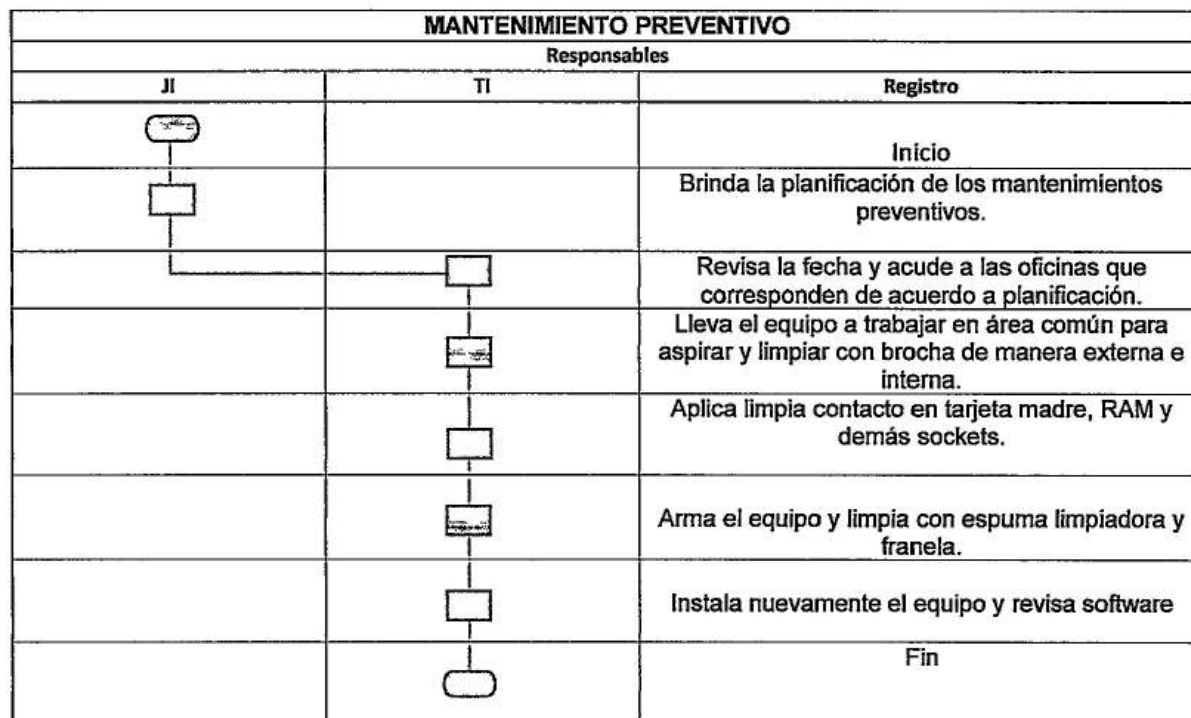
Jefe de Informática (JI)

Técnico de Informática (TI)

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Paso No.	Descripción de la Secuencial	Responsable
1	Brinda la planificación de los mantenimientos preventivos.	Jefe de Informática (JI)
2	Revisa la fecha y acude a las oficinas que corresponden de acuerdo a planificación.	Técnico de Informática
3	Lleva el equipo a trabajar en área común para aspirar y limpiar con brocha de manera externa e interna.	Técnico de Informática
4	Aplica limpia contacto en tarjeta madre, RAM y demás sockets.	Técnico de Informática
5	Arma el equipo y limpia con espuma limpiadora y franela.	Técnico de Informática
6	Instala nuevamente el equipo y revisa software	Técnico de Informática







MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Puerto Barrios Izabal

Departamento de Informática
Nombre del Procedimiento:
MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Fecha: Enero 2024

Tiempo

N/A

Descripción: Tipo de mantenimiento que busca corregir los desperfectos de los equipos.

Objetivos: Corregir los daños o desperfectos de un equipo nivel de hardware o software.

Requisitos:

- Equipo con código de inventario municipal
- Herramientas para trabajar equipos de computación
- Disco duro externo
- Limpia contacto, espuma limpiadora
- Solicitud de revisión del equipo dañado.

RESPONSABLES DEL PROCESO:

Secretaria (S)

Técnico de Informática (TI)

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Pas o No.	Descripción de la Secuencial	Responsable
1	Recibe el oficio solicitando revisión del equipo incluyendo el código de inventario.	Secretaria (S)
2	Registra el equipo en el control de ingresos de equipos a la oficina de Informática.	Secretaria (S)
3	Realiza la revisión Técnica del equipo y realiza las pruebas necesarias antes de dar un diagnóstico.	Técnico de Informática (TI)
4	Si es factible se realiza la reparación del equipo y devuelve por medio del control de ingreso de equipos.	Técnico de Informática (TI)
5	De necesitarse algún repuesto o no ser posible la reparación, se realiza un oficio denominado DIAGNÓSTICO para el encargado del equipo.	Técnico de Informática (TI)
6	Se vuelve al punto 4.	Técnico de Informática (TI)
7	El equipo siempre debe entregarse por medio del control de ingresos.	Técnico de Informática (TI)



MANTENIMIENTO CORRECTIVO		
Responsable		
S	TI	Registro
		Inicio
		Recibe el oficio solicitando revisión del equipo incluyendo el código de inventario.
		Registra el equipo en el control de ingresos de equipos a la oficina de Informática.
		Realiza la revisión Técnica del equipo y realiza las pruebas necesarias antes de dar un diagnóstico.
		Si es factible se realiza la reparación del equipo y devuelve por medio del control de ingreso de equipos.
		De necesitarse algún repuesto o no ser posible la reparación, se realiza un oficio denominado DIAGNÓSTICO para el encargado del equipo.
		Se vuelve al punto 4.
		El equipo siempre debe entregarse por medio del control de ingresos.
		Fin





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Puerto Barrios Izabal

Departamento de Informática
Nombre del Procedimiento:
INSTALACIÓN DE SOFTWARE/DRIVER

Fecha: Enero 2024

Tiempo

N/A

Descripción: Se procede a buscar el software idóneo a la necesidad de trabajo del usuario y la arquitectura del equipo.

Objetivos: Actualizar el software para mejorar el desempeño de los equipos, así como proveer de herramientas más afectivas al colaborador.

Requisitos:

- Equipo con código de inventario
- Solicitud por escrito cuando requiere software especializado.

RESPONSABLES DEL PROCESO:

Técnico de Informática (TI)

INSTALACIÓN DE SOFTWARE/DRIVER

Paso No.	Descripción de la Secuencial	Responsable
1	Se evalúa la arquitectura del equipo y la necesidad del software.	Técnico de Informática (TI)
2	Se busca el software en archivos de la oficina o se descarga de ser necesario.	Técnico de Informática (TI)
3	Se activan los permisos en el equipo y se procede a instalar	Técnico de Informática (TI)
4	Realiza pruebas de uso del software instalado	Técnico de Informática (TI)



INSTALACIÓN DE SOTWARE/DRIVER	
Responsable	
TI	Registro
	Início
	
	Se evalúa la arquitectura del equipo y la necesidad del software.
	Se busca el software en archivos de la oficina o se descarga de ser necesario.
	Se activan los permisos en el equipo y se procede a instalar
	Realiza pruebas de uso del software instalado
	Fin





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Puerto Barrios Izabal

Departamento de Informática
Nombre del Procedimiento:
BACKUP DE INFORMACIÓN DE EQUIPO

Fecha: Enero 2024

Tiempo

N/A

Descripción: Cuando se desea cambiar de equipo o simplemente tener un resguardo de la información actual se solicita realizar un backup que debe ser resguardado por el solicitante.

Objetivos: Resguarda la información para evitar la pérdida por cualquier situación que pudiese darse con el equipo.

Requisitos:

- Equipo con código de inventario municipal
- Solicitud dirigida a Jefe de Informática (JI)
- Disco duro externo para almacenar la información

RESPONSABLES DEL PROCESO:

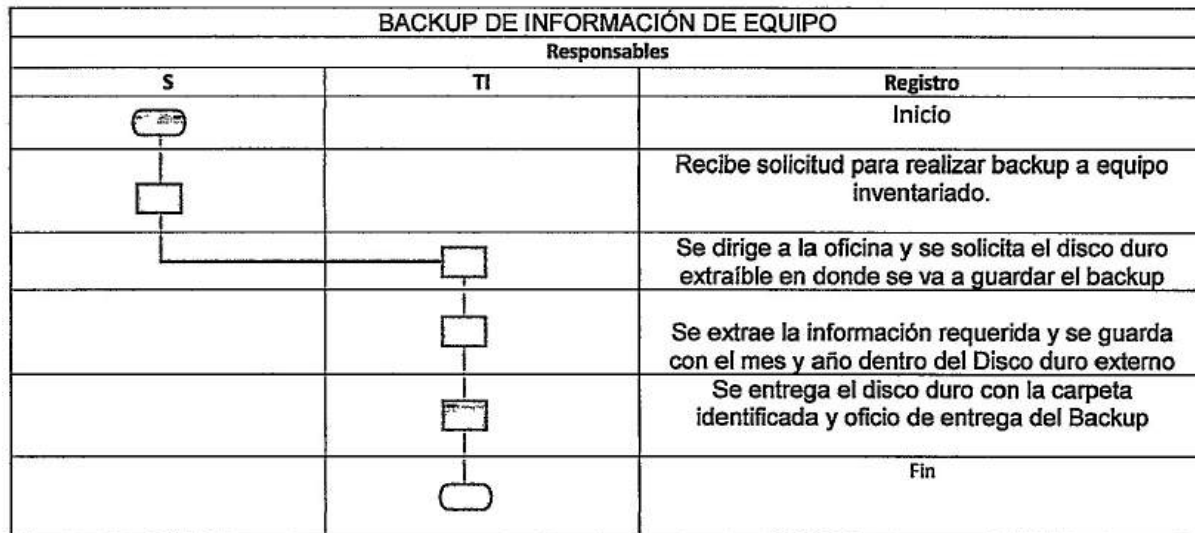
Técnico de Informática (TI)

SECRETARIA (S)

BACKUP DE INFORMACIÓN DE EQUIPO

Paso No.	Descripción de la Secuencial	Responsable
1	Recibe solicitud para realizar backup a equipo inventariado.	Secretaria (S)
2	Se dirige a la oficina y se solicita el disco duro extraíble en donde se va a guardar el backup	Técnico de Informática (TI)
3	Se extrae la información requerida y se guarda con el mes y año dentro del Disco duro externo	Técnico de Informática (TI)
4	Se entrega el disco duro con la carpeta identificada y oficio de entrega del Backup	Técnico de Informática (TI)







MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Puerto Barrios Izabal

Departamento de Informática
Nombre del Procedimiento:
CREACIÓN DE CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL

Fecha: Enero 2024

Tiempo

25 MINUTOS

Descripción: Desde la oficina de informática se crean los correos institucionales para uso interno o externo de la municipalidad.

Objetivos: Crear usuarios del correo institucional de la municipalidad de manera ordenada y autorizada.

Requisitos:

- Nota de solicitud de creación de correo autorizada por el jefe inmediato
- Mencionar, de preferencia, el nombre del usuario en nota de preferencia

RESPONSABLES DEL PROCESO:	
Jefe de Informática (JI)	Secretaria (S)

CREACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL		
Paso No.	Descripción de la Secuencial	Responsable
1	Recibe solicitud de creación de correo electrónico institucional autorizada por jefe superior.	Secretaria (S)
2	Ingresa a CPanel del host de Municipalidad apartado creación de correos.	Jefe de Informática (JI)
3	Revisa que no exista usuario con el mismo prefijo.	Jefe de Informática (JI)
4	Procede a crear y asignar contraseña para correo electrónico.	Jefe de Informática (JI)
5	Brinda usuario y contraseña así como una pequeña inducción sobre el uso del correo institucional.	Jefe de Informática (JI)



CREACIÓN DE CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL		
Responsables		
S	Jl	Registro
		Inicio
		
		Recibe solicitud de creación de correo electrónico institucional autorizada por jefe superior.
		Ingresa a CPanel del host de Municipalidad apartado creación de correos.
		Revisa que no exista usuario con el mismo prefijo.
		Procede a crear y asignar contraseña para correo electrónico.
		Brinda usuario y contraseña así como una pequeña inducción sobre el uso del correo institucional.
		Fin





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Puerto Barrios Izabal

Departamento de Informática
Nombre del Procedimiento:
CREACION DE PUNTO DE RED

Fecha: Enero 2024

Tiempo

N/A

Descripción: Colocar en pared punto de conectividad de red de internet en las diferentes oficina municipal.

Objetivos: Brindar conectividad a los equipos por medio de un enlace estable (ethernet).

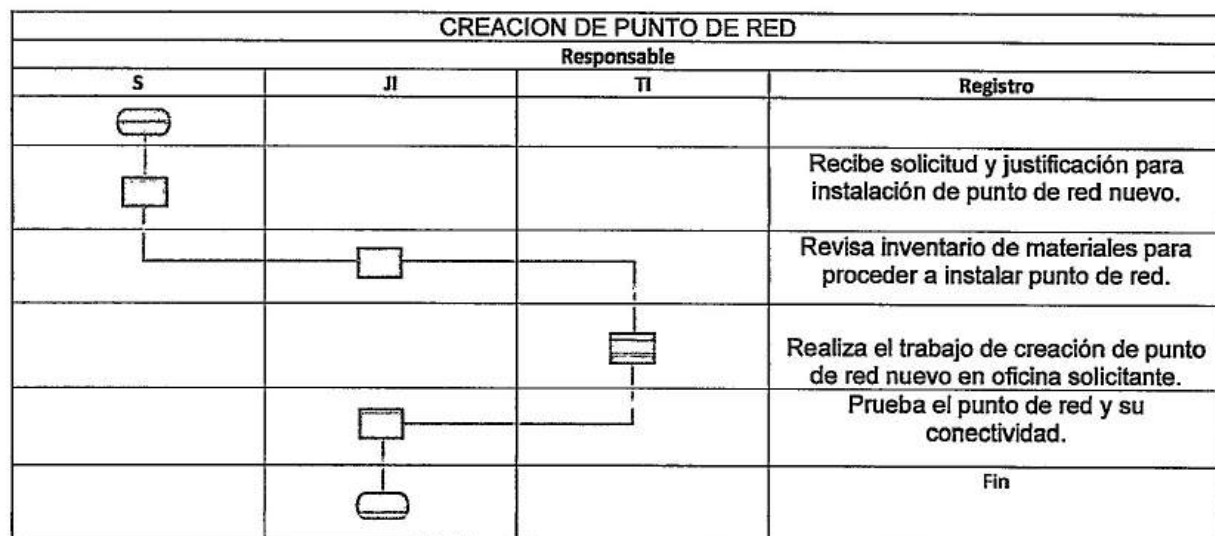
Requisitos:

- Solicitud verbal o escrita (cuando el trabajo requiera cantidad mayor de material).
- Justificación del uso de internet para trabajar.

RESPONSABLES DEL PROCESO:	Secretaria (S)
Jefe de Informática (JI)	Técnico de Informática (TI)

CREACION DE PUNTO DE RED		
Pas o No.	Descripción de la Secuencial	Responsable
1	Recibe solicitud y justificación para instalación de punto de red nuevo.	Secretaria (S)
2	Revisa inventario de materiales para proceder a instalar punto de red.	Jefe de Informática (JI)
3	Realiza el trabajo de creación de punto de red nuevo en oficina solicitante.	Técnico de Informática
4	Prueba el punto de red y su conectividad.	Jefe de Informática (JI)







MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Puerto Barrios Izabal

Departamento de Informática
Nombre del Procedimiento:
ADMINISTRACIÓN PÁGINA WEB MUNICIPAL

Fecha: Enero 2024

Tiempo

2 horas

Descripción: Desde el host se maneja la página web municipal para mantener actualizada la información ahí presentada como los cambios que fueran requeridos por parte de las oficinas municipales.

Objetivos: Actualizar contenido, diseño, permisos, usuarios entre otros para el buen funcionamiento de la página web municipal.

Requisitos:

- Solicitud por escrito mencionando el cambio o información que desee publicar en la página web.
- Adjuntar los archivos digitales y en formato pdf a subir.

RESPONSABLES DEL PROCESO:	Jefe de Informática (JI)
----------------------------------	--------------------------

ADMINISTRACIÓN PÁGINA WEB MUNICIPAL		
Paso No.	Descripción de la Secuencial	Responsable
1	Recibe por medio de correo electrónico o físico la solicitud del cambio o actualización a la página web.	Jefe de Informática (JI)
2	Revisa que los archivos adjuntos estén en el formato correcto (imágenes en .jpg y documentos en formato .pdf)	Jefe de Informática (JI)
3	Crea o actualiza el módulo que corresponda a la información obtenida.	Jefe de Informática (JI)
4	Envía por medio de teléfono o correo electrónico el link de la actualización	Jefe de Informática (JI)



ADMINISTRACIÓN PÁGINA WEB MUNICIPAL	
Responsable	
Jl	Registro
	Inicio
○	
□	Recibe por medio de correo electrónico o físico la solicitud del cambio o actualización a la página web.
□	Revisa que los archivos adjuntos estén en el formato correcto (imágenes en .jpg y documentos en formato .pdf)
□	Crea o actualiza el módulo que corresponda a la información obtenida.
□	Envía por medio de teléfono o correo electrónico el link de la actualización
○	Fin





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Puerto Barrios Izabal

Departamento de Informática
Nombre del Procedimiento:
INSTALACIÓN DE EQUIPO NUEVO

Fecha: Enero 2024

Tiempo

2 horas

Descripción: Por cambio o por compra una oficina puede obtener un equipo que nunca se había utilizado en la misma, por lo cual requiere configuración para utilizarse.

Objetivos: Configurar equipos de nuevo uso en las diferentes oficinas de la municipalidad con el fin de desempeñar las tareas de la mejor manera.

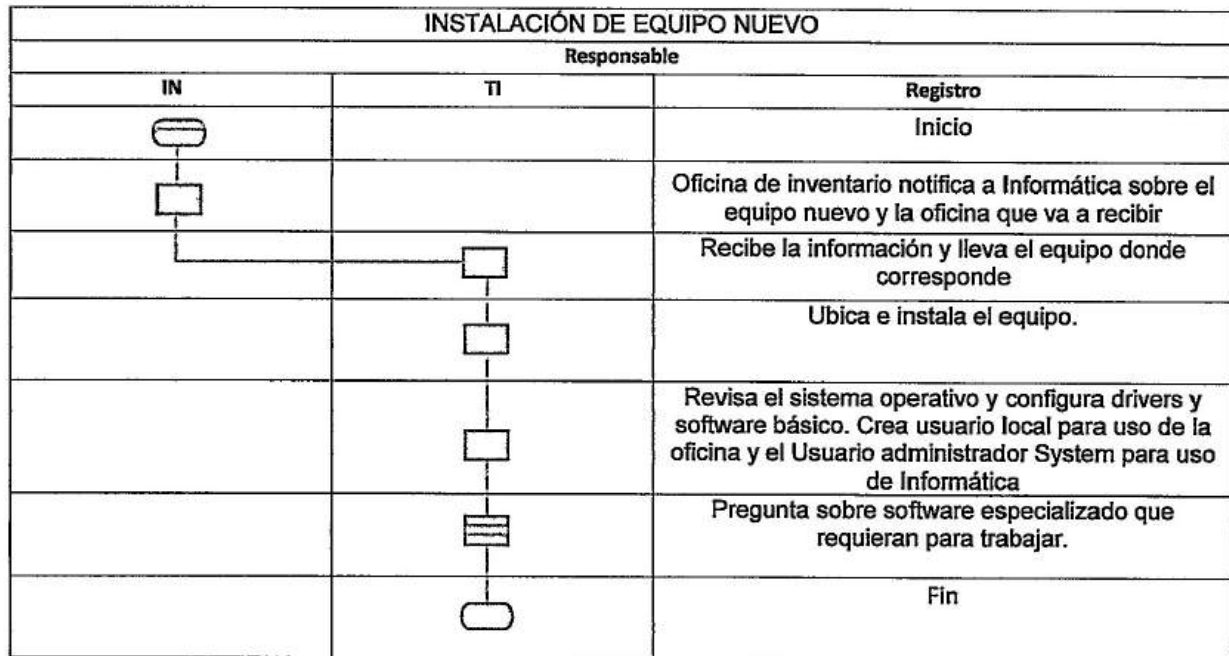
Requisitos:

- Solicitud de instalación por parte de la oficina de inventario
- Equipo a instalar debe llevar código de inventario municipal

RESPONSABLES DEL PROCESO:	Técnico de Informática (TI)
Inventario (IN)	

INSTALACION DE EQUIPO NUEVO		
Paso No.	Descripción de la Secuencial	Responsable
1	Oficina de inventario notifica a Informática sobre el equipo nuevo y la oficina que va a recibir	Inventario
2	Recibe la información y lleva el equipo donde corresponde	Técnico de Informática (TI)
3	Ubica e instala el equipo.	Técnico de Informática (TI)
4	Revisa el sistema operativo y configura drivers y software básico. Crea usuario local para uso de la oficina y el Usuario administrador System para uso de Informática	Técnico de Informática (TI)
5	Pregunta sobre software especializado que requieran para trabajar.	Técnico de Informática (TI)







MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Puerto Barrios Izabal

Departamento de Informática
Nombre del Procedimiento:
TRASLADO DE EQUIPO

Fecha: Enero 2024

Tiempo

30 minutos

Descripción: Cuando un equipo debe ser llevado e instalado en una ubicación diferente a la establecida se le informa a Informática para realizar el cambio.

Objetivos: Ubicar en una posición diferente a la acostumbrada un equipo en específico para seguir siendo utilizado.

Requisitos:

- Solicitud verbal o escrita para realizar el traslado
- Equipo debe ser inventariado municipal

RESPONSABLES DEL PROCESO:	
Encargado de Inventario (EI)	Técnico de Informática(TI)

TRASLADO DE EQUIPO		
Paso No.	Descripción de la Secuencial	Responsable
1	Solicita el traslado del equipo por medio verbal o escrito.	Encargo de Inventario (EI)
2	Se dirige al departamento solicitante y desconecta el equipo a trasladar.	Técnico de Informática (TI)
3	Lleva el equipo donde corresponda	Técnico de Informática (TI)
4	Conecta e instala software necesario para trabajar	Técnico de Informática (TI)
5	Entrega al encargado del equipo	Técnico de Informática (TI)



TRASLADO DE EQUIPO		
Responsable		
EI	TI	Registro
		
		Solicita el traslado del equipo por medio verbal o escrito.
		Se dirige al departamento solicitante y desconecta el equipo a trasladar.
		Lleva el equipo donde corresponda
		Conecta e instala software necesario para trabajar
		Entrega al encargado del equipo
		Fin





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Puerto Barrios Izabal

Departamento de Informática
Nombre del Procedimiento:
DISEÑO DE CABLEADO ESTRUCTURADO

Fecha: Enero 2024

Tiempo

N/A

Descripción: El diseño de cableado estructurado se trabaja previo a una construcción o modificación del espacio de trabajo con el fin de establecer los puntos de red.

Objetivos: Planificar de manera ordenada y con los requerimientos de conexión de los usuarios el cableado estructurado para cumplir con las necesidades de comunicación y optimizar el espacio.

Requisitos:

- Solicitud de la planificación por parte de contratista, planificador de la obra o Alcalde.

RESPONSABLES DEL PROCESO:

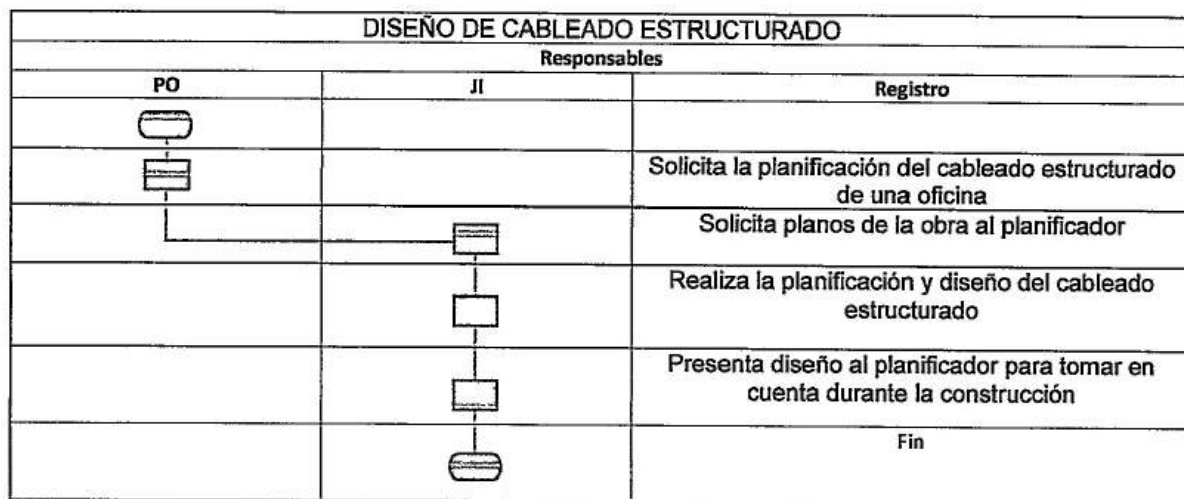
Planificador de obra (PO)

Jefe de Informática (JI)

DISEÑO DE CABLEADO ESTRUCTURADO

Paso No.	Descripción de la Secuencial	Responsable
1	Solicita la planificación del cableado estructurado de una oficina	Planificador de Obra (PO)
2	Solicita planos de la obra al planificador	Jefe de Informática (JI)
3	Realiza la planificación y diseño del cableado estructurado	Jefe de Informática (JI)
4	Presenta diseño al planificador para tomar en cuenta durante la construcción	Jefe de Informática (JI)







MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Puerto Barrios Izabal

Departamento de Informática
Nombre del Procedimiento:
SOLICITUD DE SERVICIO INFORMÁTICO

Fecha: Enero 2024

Tiempo

20 minutos

Descripción: Cuando se requiera de algún servicio por demanda de otras oficina o necesidad de tecnología se debe solicitar al departamento de compras.

Objetivos: Obtener servicios tecnológicos necesarios para desempeñar trabajos en las diferentes áreas de la municipalidad.

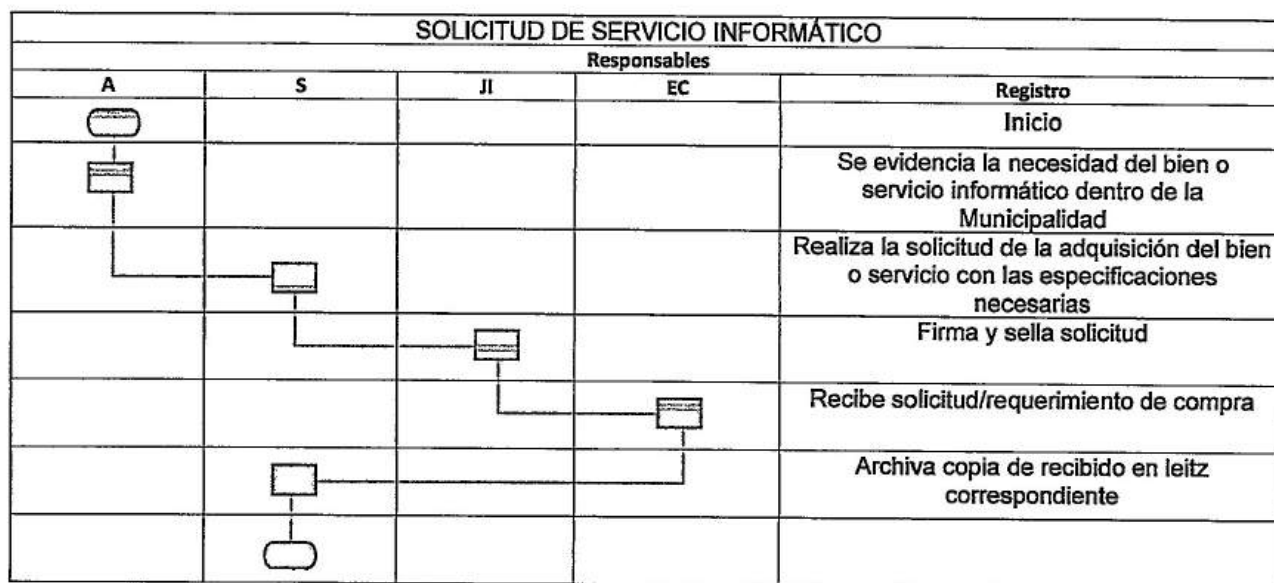
Requisitos:

- Necesidad evidente del servicio a solicitar.

RESPONSABLES DEL PROCESO:	Secretaria (S)
Alcalde (A)	Jefe de Informática (JI)
Encargado de compras (EC)	

SOLICITUD DE SERVICIO INFORMÁTICO		
Paso No.	Descripción de la Secuencial	Responsable
1	Se evidencia la necesidad del bien o servicio informático dentro de la Municipalidad	Alcalde/ Jefe de Informática (JI)
2	Realiza la solicitud de la adquisición del bien o servicio con las especificaciones necesarias	Secretaria (S)
3	Firma y sella solicitud	Jefe de Informática (JI)
4	Recibe solicitud/requerimiento de compra	Encargado de compras (EC)
4	Archiva copia de recibido en leitz correspondiente	Secretaria (S)







MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Puerto Barrios Izabal

Departamento de Informática
Nombre del Procedimiento:
MANTENIMIENTO DEL SERVIDOR DE INTERNET

Fecha: Enero 2024

Tiempo

2 horas

Descripción: El servicio de internet pasa por medio de un servidor de internet que filtra el tráfico para llevar un mejor control.

Objetivos: Propiciar un mejor desempeño del servidor de internet con el fin de que su tiempo de vida útil sea prolongado.

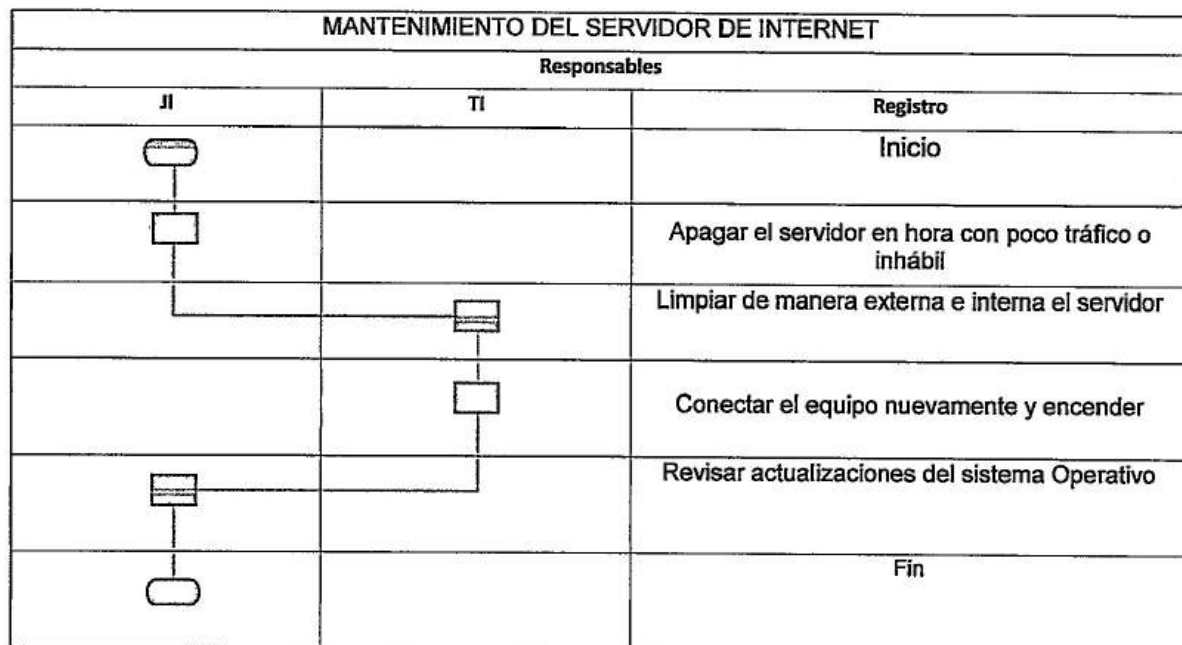
Requisitos:

- Herramientas de mantenimiento de equipos de computación
- Software actualizado

RESPONSABLES DEL PROCESO:	Jefe de Informática (JI)
Técnico de Informática (TI)	

MANTENIMIENTO DEL SERVIDOR DE INTERNET		
Paso No.	Descripción de la Secuencial	Responsable
1	Apagar el servidor en hora con poco tráfico o inhábil	Jefe de Informática (JI)
2	Limpiar de manera externa e interna el servidor	Técnico de Informática (TI)
3	Conectar el equipo nuevamente y encender	Técnico de Informática (TI)
4	Revisar actualizaciones del sistema Operativo	Jefe de Informática (JI)







MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Puerto Barrios Izabal

Departamento de Informática
Nombre del Procedimiento:
SOLICITUD DE COMPRA SERVICIO O BIEN

Fecha: Enero 2024

Tiempo

30 minutos

Descripción: Al requerir un bien o servicio se hace necesario presentar solicitud al departamento encargado de comprar los bienes o servicios.

Objetivos: Contar con bienes o servicios que permitan llevar a cabo el trabajo de la oficina de Informática.

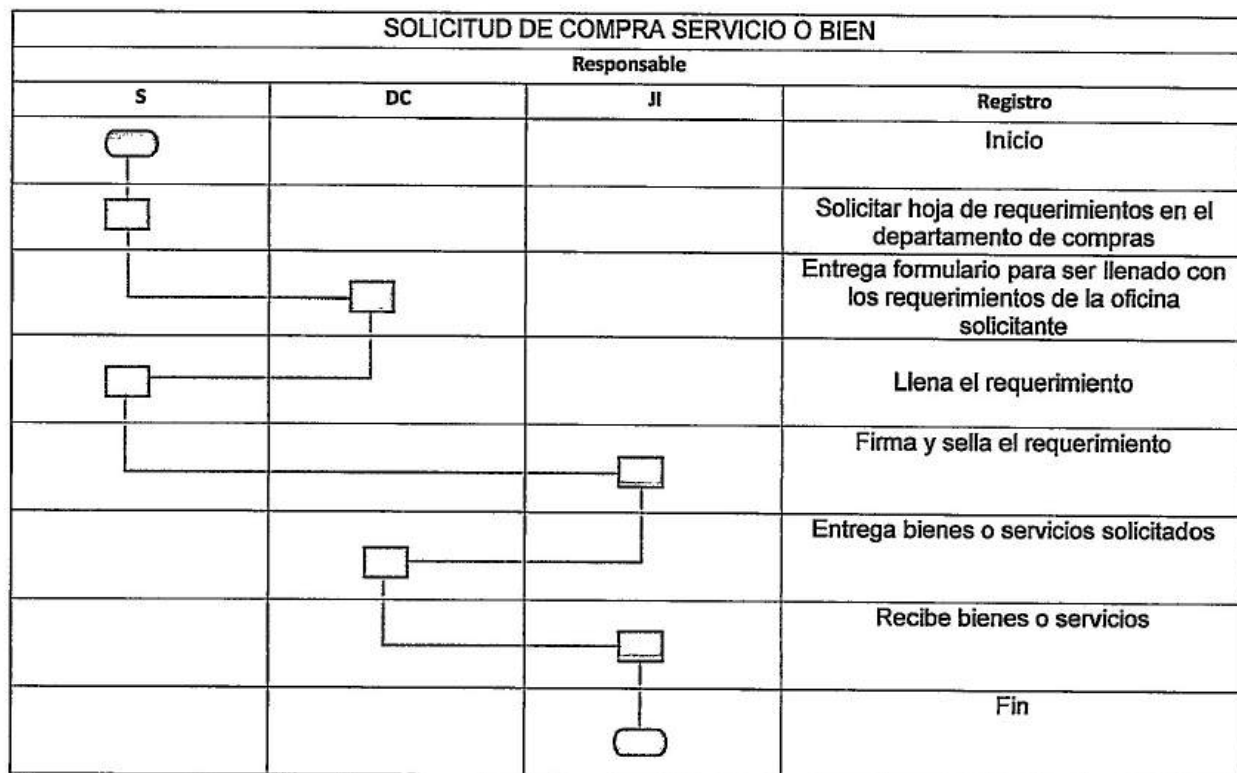
Requisitos:

- Hoja de requerimientos del departamento de compras.

RESPONSABLES DEL PROCESO:	Secretaría (S)
Departamento de compras (DC)	Jefe de Informática (JI)

SOLICITUD DE COMPRA SERVICIO O BIEN		
Paso No.	Descripción de la Secuencial	Responsable
1	Solicitar hoja de requerimientos en el departamento de compras	Secretaría (S)
2	Entrega formulario para ser llenado con los requerimientos de la oficina solicitante	Departamento de compras
3	Llena el requerimiento	Secretaría (S)
4	Firma y sella el requerimiento	Jefe de Informática (JI)
5	Entrega bienes o servicios solicitados	Departamento de compras
6	Recibe bienes o servicios	Jefe de Informática (JI)







MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Puerto Barrios Izabal

Departamento de Informática
Nombre del Procedimiento:
APOYO TÉCNICO EN ACTIVIDAD INTERNA O EXTERNA

Fecha: Enero 2024

Tiempo

N/A

Descripción: Cuando se realiza una actividad y solicitan el apoyo de un técnico de informática para instalar o manejar un equipo o alguna actividad que les compete.

Objetivos: Apoyar de manera técnica a las personas encargadas de cualquier actividad en donde participe la municipalidad, desempeñando trabajos de informática.

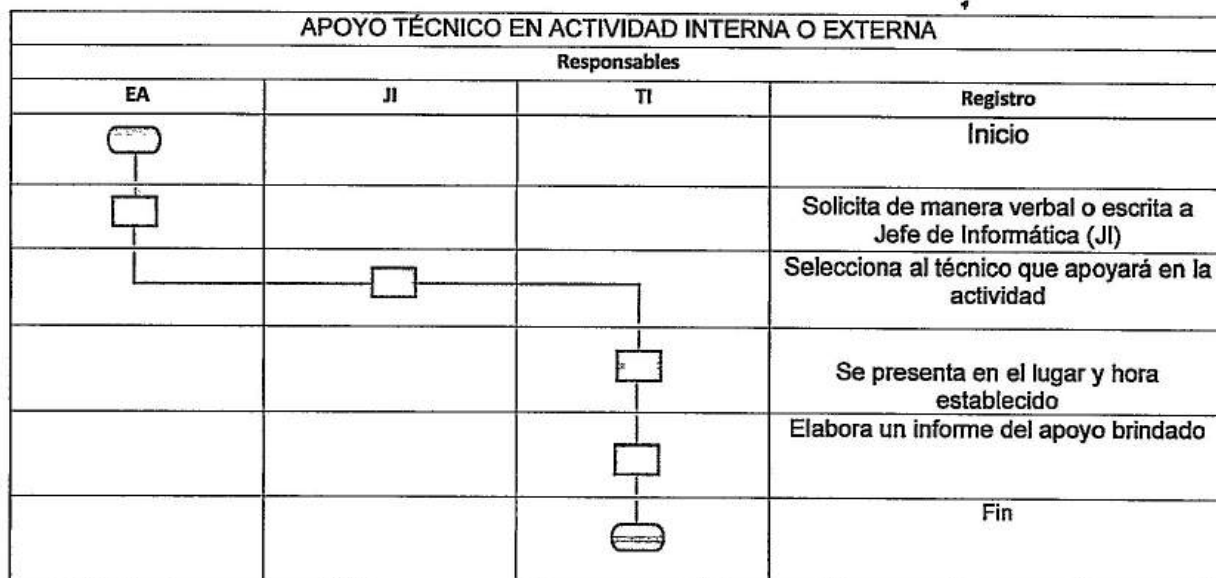
Requisitos:

- Solicitud verbal o escrita

RESPONSABLES DEL PROCESO:	Técnico de Informática (TI)
Encargado de actividad (EA)	Jefe de Informática (JI)

Paso No.	Descripción de la Secuencial	Responsable
1	Solicita de manera verbal o escrita a Jefe de Informática (JI)	Encargado de actividad (EA)
2	Selecciona al técnico que apoyará en la actividad	Jefe de Informática (JI)
3	Se presenta en el lugar y hora establecido	Técnico de Informática (TI)
4	Elabora un informe del apoyo brindado	Técnico de Informática (TI)







MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Puerto Barrios Izabal

Departamento de Informática
Nombre del Procedimiento:
**RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN DE
DISCO DURO O USB**

Fecha: Enero 2024

Tiempo

N/A

Descripción: Por cualquier razón puede perderse la información de un dispositivo de almacenamiento y esta debe ser recuperada por medio de software especializado.

Objetivos: Brindar el apoyo para recuperar información de medios de almacenamiento internos y extraíbles por medio de software especializado en los casos que así lo permitan.

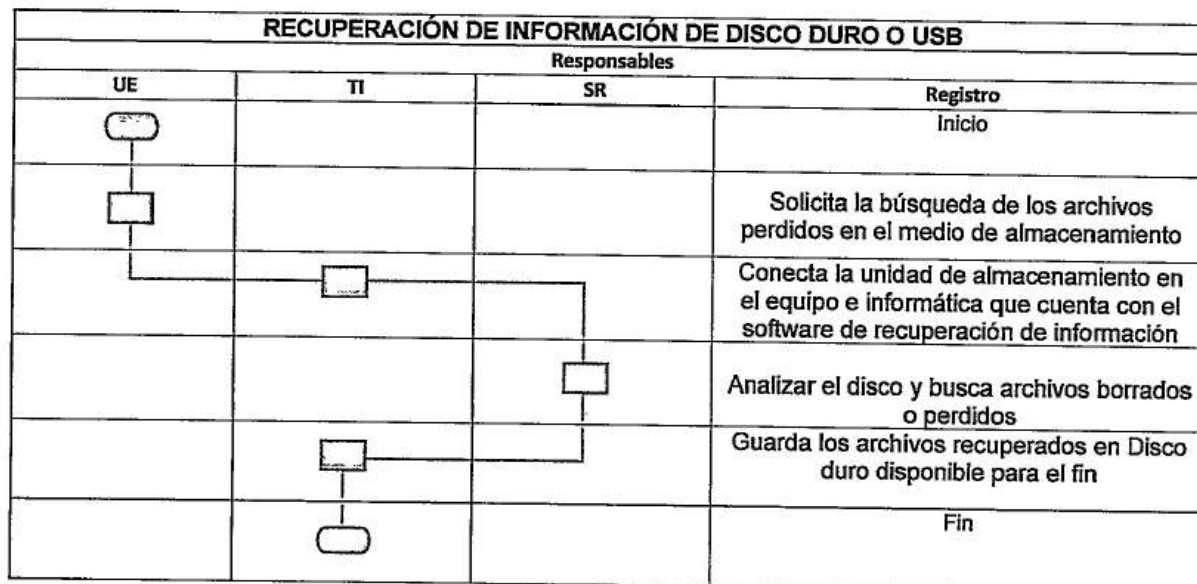
Requisitos:

- Solicitud verbal o escrita
- Equipo para uso labor

RESPONSABLES DEL PROCESO:	Software de recuperación (SR)
Unidad Encargada del Equipo (UE)	Técnico de Informática (TI)

RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN DE DISCO DURO O USB		
Pas o No.	Descripción de la Secuencial	Responsable
1	Solicita la búsqueda de los archivos perdidos en el medio de almacenamiento	Unidad encargada del equipo (UE)
2	Conecta la unidad de almacenamiento en el equipo e informática que cuenta con el software de recuperación de información	Técnico de Informática (TI)
3	Analizar el disco y busca archivos borrados o perdidos	Software de recuperación (SR)
4	Guarda los archivos recuperados en Disco duro disponible para el fin	Técnico de Informática (TI)







MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Municipalidad de Puerto Barrios Izabal

Departamento de Informática
Nombre del Procedimiento:
ELIMINACIÓN O SUSPENSIÓN DE
CORREO ELECTRONICO

Fecha: Enero 2024

Tiempo

20 minutos

Descripción: Se debe eliminar o suspender el correo electrónico institucional creado a cualquier colaborador que ya no labore en la entidad o haya cambiado de puesto dentro de la estructura con el fin de evitar el mal uso del mismo.

Objetivos: Asegurar que la información brindada o solicitada por medio de correos electrónicos sea utilizada de manera verídica y correcta.

Requisitos:

- Notificación de parte de RRHH
- Poseer correo electrónico institucional

RESPONSABLES DEL PROCESO:	
Dirección Recursos Humanos (DRH)	Jefe de Informática (JI)

ELIMINACIÓN O SUSPENSIÓN DE CORREO ELECTRONICO		
Pas o No.	Descripción de la Secuencial	Responsable
1	Informa a Informática sobre la baja o cambio de personal que cuenta con correo electrónico para eliminación o suspensión de cuenta de correo.	Dirección Recursos Humanos (DRH)
2	Ingresa al host de la página municipal e ingresa a cuentas de correos electrónicos	Jefe de Informática (JI)
3	Procede a eliminar o suspender según se requiera la cuenta de correo electrónico del colaborador	Jefe de Informática (JI)



