

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Realizado por: O y M

2012

<b>Objetivo:</b>	<b>ESTABLECER LOS PROCESOS A SEGUIR EN LA SOLICITUD, PROVISION Y UTILIZACION DE SERVICIOS Y RECURSOS INFORMATICOS</b>
<b>Expresión Literal</b>	
Es el procedimiento a seguir para la solicitud, provisión y utilización de recursos informáticos destinados al apoyo en el desarrollo de las actividades.	
<b>A- Sectores que intervienen</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Dirección de Reingeniería Organizacional ( DRO):</b> Dirección Encargada de Autorizar las Asignaciones de Servicios y Recursos.-</li> <li>- <b>Mesa de Servicios (MS) :</b> Constituye el área dependiente responsable de Implementar y administrar el sistema de gestión de los servicios prestados por la Dirección.</li> </ul> <p style="margin-left: 20px;"><b>Unidad Solicitante del Servicio de Provisión de Servicio o Recursos (US):</b> Constituyen las dependencias, a nivel interno ya sea en forma individual como colectiva, que solicitan la provisión de Recursos Informáticos.</p>	
<b>B- Normas Generales</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- El presente proceso se sustenta en la atención eficiente y eficaz a las necesidades de recursos informáticos de apoyo a la labor académica de la FIUNA.</li> <li>- <b>Provisión de Recursos Informáticos:</b> Constituye la asignación de Estaciones de Trabajo, CPU, Monitor, Mouse y otros recursos de la misma naturaleza.</li> <li>- <b>Provisión de Servicio Técnico:</b> Constituye la Provisión de Servicios de Mantenimiento y/o Reparación de los equipos asignados.-</li> <li>- El servicio de Soporte Técnico, de recursos informáticos, incluyen un conjunto de actividades directas y rutinarias a cargo de los funcionarios destinados a la prestación de dicho servicio.</li> <li>- Los funcionarios responsables de la provisión de Servicios Técnico reportarán sus acciones a la Mesa de Servicios y coordinarán las tareas propias del mantenimiento y reparación de los mismos, considerando las acciones preventivas mínimas para garantizar la disposición cotidiana de dichos recursos en buen estado de utilización.</li> <li>- La disposición y asignación de los recursos responderá a un orden, sustentado en las solicitudes realizadas por los usuarios de los recursos informáticos, por medio de los formularios habilitados en este sentido.</li> <li>- Rigen este proceso los puntos establecidos en el Reglamento de Uso de Recursos informáticos vigente.-</li> </ul>	
<b>C- Procedimiento</b>	
<b>Caso Uno. Provisión de Recursos Informáticos</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) La USSC solicita a la DRO la provisión del recurso.-</li> <li>2) La DRO, consulta la disponibilidad y designa a la Unidad que se encargará de procesar el pedido.</li> <li>3) Mesa de Servicio, registra el pedido y distribuye según designación de la DRO.</li> </ol>	

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Realizado por: O y M

2012

<b>Objetivo:</b>	<b>ESTABLECER LOS PROCESOS A SEGUIR EN LA SOLICITUD, PROVISION Y UTILIZACION DE SERVICIOS Y RECURSOS INFORMATICOS</b>
4)	Funcionario designado, procesa el pedido.-
5)	Sector Solicitante, firma la recepción del bien (Planilla de Movimiento).
6)	Funcionario Designado devuelve la solicitud con la copia de la Planilla de Movimiento a Mesa de Servicios.-
7)	Mesa de Servicios, remite la copia de la Planilla de Movimiento a Patrimonio y actualiza el estado del expediente.
8)	Luego comunica vía email a la Dirección la provisión efectuada.
<b>Caso Dos: SOLICITUD DE PROVISION DE SERVICIO DE SOPORTE TECNICO</b>	
1)	La USSC solicita a la DRO la provisión del Servicio de Soporte Técnico.-
2)	La DRO designa a la Unidad que se encargará de procesar el pedido.-
3)	Mesa de Servicio, registra el pedido y distribuye según designación de la DRO.
4)	Funcionario designado, procesa el pedido.-
5)	Sector Solicitante, firma la recepción del <b>Servicio de Soporte Técnico</b> .
6)	Funcionario designado remite copia de la Recepción del Servicio de Soporte Técnico a Mesa de Servicios.-
7)	Mesa de Servicios, actualiza el estado del expediente.
8)	Luego comunica vía email a la Dirección la provisión efectuada.

  
LIC. SANDRA MIERES DE ZARATE  
Dirección de Reingeniería Organizacional  
Facultad de Ingeniería - UNA

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Realizado por: O y M

2012

**D- Diagrama. (Anexo I Y II)**

**ANEXO I  
SOLICITUD DE PROVISION DEL RECURSO**



  
LIC. SANDRA MIERES DE ZARATE  
Dirección de Reingeniería Organizacional  
Facultad de Ingeniería - UNA

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Realizado por: O y M

2012

**ANEXO II  
SOLICITUD DE PROVISION DE SERVICIO DE SOPORTE  
TECNICO**



  
D.C. SANDRA MERES DE ZARATE  
Dirección de Ingeniería Organizacional  
Facultad de Ingeniería - UNA

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Realizado por: O y M

2012

**E- Formulario**

**ANEXO III  
FORMULARIO**

**Dirección de Reingeniería Organizacional  
Servicio de Soporte Técnico**

Nro \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Hora: \_\_\_\_\_

**Información del Usuario**

Dependencia		Id. del Equipo	
Funcionario		Nro. IP	

**Información Técnico**

Técnico Responsable	
Informe Técnico	

Conformidad del Usuario  
 Aclaración \_\_\_\_\_  
 Fecha \_\_\_\_\_  
 Hora \_\_\_\_\_

Técnico Responsable  
 Aclaración \_\_\_\_\_  
 Fecha \_\_\_\_\_  
 Hora \_\_\_\_\_


  

 Facultad de Ingeniería  
 Universidad Nacional de Asunción  
 Calle de la Independencia 4808  
 Asunción, Paraguay - 1600