



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
RECTORADO
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
DTIC**

SEPTIEMBRE 2007



OYS

UCV

División de Organización y Sistemas



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
CONSEJO UNIVERSITARIO
Ciudad Universitaria de Caracas

C.U. 2008-092

Caracas, 24 de Enero de 2008

Ciudadano
ANTONIO MACHADO
Subdirector
Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
Universidad Central de Venezuela
Su Despacho.-

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en la oportunidad de informarle que el Consejo Universitario en Sesión del día 23-01-2008, conoció el contenido de su comunicación N° DITC-AADM-005 de fecha 09-01-2008, y en tal sentido aprobó el Manual de Normas y Procedimientos de la DTIC.

Atentamente,



Cecilia García-Arocha
CECILIA GARCÍA-ARROCHA
Secretaria de la UCV

n
CGA/VR/sa.-
c.c. Vicerrectorado Administrativo
Oficina Central de Programación y Presupuesto

01-074

Dirección de Tecnología de
Información y Comunicaciones
Recibido Por: *Jesús R.*
Fecha: *29-01-2008*
Hora: *10:45*
Rectorado-UCV *AM*

DTIC-UCV
RECIBIDO

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP:	SEC:	PÁG: 1/14
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
ASUNTO: CONTENIDO				

Registro de Certificación del Manual

Introducción.

Capítulo I.

1. Aspectos Generales del Manual.

- 1.1 Objetivo/Alcance.
- 1.2 Hoja de Vida del Manual.
- 1.3 Hoja de Participantes.
- 1.4 Uso del Manual.
- 1.5 Base Legal.
- 1.6 Lineamientos/ Normas Generales.

Capítulo II

2. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

2.1 DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO

Procesos de Secretaría

- 2.1.1. Recepción y envío de correspondencia.
- 2.1.2. Control de archivo de la correspondencia.

Procesos Administración y Finanzas

- 2.1.3. Planificación presupuestaria.
- 2.1.4. Adquisición de bienes muebles, materiales, suministros y servicios.
- 2.1.5. Recepción de bienes, muebles y materiales.
- 2.1.6. Tramitación de pago de horas extras extraordinarias y días feriados.
- 2.1.7. Entrega de ticket de alimentación.

Procesos Administración de Personal

- 2.1.8. Contratación de personal.
- 2.1.9. Tramitación de contratación de pasantes.
- 2.1.10. Tramitación de promoción de personal.
- 2.1.11. Transferencia de personal.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP:	SEC:	PÁG: 2/14
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
ASUNTO: CONTENIDO				

- 2.1.12. Control de vacaciones
- 2.1.13. Tramitación de permiso no remunerado para estudio.
- 2.1.14. Tramitación de permiso remunerado para estudio.
- 2.1.15. Tramitación de egresos de personal (renuncia).

2.2 DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS

Procesos Atención a Usuarios

- 2.2.1. Atención a usuario
- 2.2.2. Acceso a cuentas de correo electrónico y Acceso remoto
- 2.2.3. Acceso a listas de correo.

Proceso de Telefonía

- 2.2.4. Asignación o cambio de aparatos telefónicos.
- 2.2.5. Cambio de claves telefónicas.
- 2.2.6. Cambio de accesos telefónicos.

Proceso de Generación de Nóminas

- 2.2.7. Generación e impresión de archivos de nómina.
 - 2.2.7.1. Generación e impresión de archivos de nómina de Becas y Ayudantías.
- 2.2.8. Generación mensual diskettes.
- 2.2.9. Cierre de las nóminas (cheques amarillos).

2.3 DIVISIÓN DE OPERACIONES

Servicio de Telefonía

- 2.3.1. Servicio de telefonía por averías
- 2.3.2. Servicio de telefonía por mudanzas
- 2.3.3. servicio de telefonía por instalación de extensiones telefónicas
- 2.3.4. Mantenimiento y reacondicionamiento de los tableros principales

Servicio de Redes

- 2.3.5. Adecuación de la plataforma para la prestación de servicios de video conferencias.
- 2.3.6. Fallas en los enlaces Internet y extramuros.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP:	SEC:	PÁG: 3/14
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
ASUNTO: CONTENIDO				

2.3.7. Fallas en la plataforma de la red.

2.3.8. Administración servicio de acceso remoto.

2.3.9. Mantenimiento y asesoría en la instalación de nuevos cableados estructurados.

Servicios Corporativos

2.3.10. Atención fallas DNS.

2.3.11. Servicio de hospedaje de aplicaciones y base de datos en los servidores de la DTIC.

2.3.12 Hospedaje de páginas WEB

Seguridad Física y Red

2.3.13. Apagado y encendido de los equipos de la DTIC (fallas programadas).

2.3.14. Apagado y encendido de los equipos de la DTIC (fallas no programadas).

2.3.15. Respaldo de los servidores.

2.4 DIVISIÓN DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS

2.4.1. Desarrollo de sistemas.

2.4.2. Mantenimiento de sistemas administrados por la DTIC.

2.4.3. Administración de base de datos.

2.4.3.1. Monitoreo periódico de base de datos.

2.4.3.2. Atención a fallas de base de datos.

2.4.3.3. Solicitud de ajustes a base de datos.

2.4.3.4. Mantenimiento de base de datos.

2.5 DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y TECNOLOGÍA

2.5.1. Resolución de problemas de software y hardware.

2.5.2. Investigaciones rápidas.

2.5.3. Evaluación de nuevas tecnologías.

2.5.4. Transferencias de servicios y/o nuevas tecnologías a la División de Operaciones.

2.5.5. Uso del laboratorio de pruebas.

Anexos

Formularios e Instructivos

Glosario de Términos

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP:	SEC:	PÁG: 4/14
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
ASUNTO: INTRODUCCIÓN				

TITULO DEL MANUAL	Versión N°
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	02

Este Manual fue elaborado por la **División de Organización y Sistemas** Adscrita a la Dirección de Planificación y Presupuesto, junto con el personal de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, con la debida revisión y aprobación por parte de las autoridades correspondientes.

ELABORADO POR:			
NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Lic. Sol Machado	Analista		
Lic. Erika León	Analista		
TSU Marylin Mourezuth	Analista		
Lic. Marisela González	Jefe (E) División de Organización y Sistemas		

REVISADO POR:			
NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Lic. Marisela González	Jefe División de Organización y Sistemas		
Econ. Rubmar González	Sub-Directora Dirección de Planificación y Presupuesto		
Econ. Miren Caires	Directora de Planificación y Presupuesto		

AVALADO POR:			
NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Lic. Antonio Machado	Sub-Director de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones		
Prof. Rina Surós	Directora de DTIC de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones		

APROBADO POR:			
NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Prof. Antonio París	Rector		

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP:	SEC:	PÁG: 5/14
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
ASUNTO: INTRODUCCIÓN				

La Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, adscrita al Rectorado de la Universidad Central de Venezuela es el ente encargado de planificar, coordinar y controlar las políticas, normas y estrategias, que en materia de tecnología de información, comunicaciones, requiera la Universidad. Esta Dirección consciente de su nuevo rol, presenta la segunda versión del **Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones DTIC** como un instrumento normativo que regula las actividades y los procedimientos de sus diferentes Unidades adscritas, este Manual recoge todos los procesos pertinentes, implementando los mecanismos de control en todos y cada uno de los procedimientos que operan actualmente en forma práctica y rutinaria, y que tienen una herramienta normativa que los define de una manera exacta.

El presente Manual constituye material de consulta tanto para las Divisiones adscritas a la DTIC como para toda la comunidad Universitaria, ya que contiene los elementos fundamentales que permiten identificar y describir la operatividad de los procedimientos. Además es importante señalar que las acciones a seguir contenidas en el presente Manual podrán optimizarse a medida que el procedimiento sea cada vez más práctico lo cual permitirá la flexibilidad adecuada en la búsqueda permanente de alcanzar la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa, el mismo está conformado por:

Capítulo I. Aspectos Generales del Manual conformado por los objetivos y alcance del Manual, la base legal vigente y normas que orientan y rigen de manera general los procesos.

Capítulo II Presenta la descripción de los procedimientos y flujogramas que intervienen en el proceso con sus respectivas entradas y salidas, además se establecen los responsables de ejecutarlos de una manera clara y ajustada a las bases legales y normativas de la Institución, así como los formularios que se utilizan en los procedimientos y un glosario de término que permitirá al usuario facilitar su interpretación.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: I	SEC: 1.1	PÁG: 6/14
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
ASUNTO: OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL				

OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer las normas y procedimientos que regirán las actividades que efectúan las distintas Divisiones que conforman a la Dirección, en materia de tecnología de información y comunicaciones con el fin de procurar una gestión eficaz y efectiva.

ALCANCE

El presente Manual será aplicado por la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, como lineamiento general en su responsabilidad de ejecutar y coordinar las políticas y normas que en materia de tecnologías de información y comunicaciones requiera la Universidad Central de Venezuela.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			CAP: 1	SEC: 1.2	PÁG: 7/14
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007		
	ASUNTO: HOJA DE VIDA DEL MANUAL					

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
HOJA DE VIDA DEL MANUAL

N° VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	RESPONSABLE ADMINISTRATIVO	RESPONSABLE ACTUALIZACIÓN	PRINCIPALES CAMBIOS REALIZADOS
1era.	Mayo 2000	Departamento de Organización y Métodos	Prof. Eddy Carrasco	1era. Versión
2da.	Septiembre 2007	División de Organización y Sistemas	Prof. Rina Surós	Actualización de los procedimientos de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: 1	SEC: 1.3	PÁG: 8/14
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	ASUNTO: HOJA DE PARTICIPANTES				

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
HOJA DE PARTICIPANTES

NOMBRES Y APELLIDOS	UNIDAD
Liliam González	Dpto. Apoyo Administrativo
Huglys Villalobos	Dpto. Apoyo Administrativo
Ana Rosa Canache	Dpto. Apoyo Administrativo
Xiomara Serrano	Dpto. Apoyo Administrativo
Mariangela Álvarez	División de Atención a Usuarios
Omira Guevara	División de Atención a Usuarios
José Ortega	División de Atención a Usuarios
Reily Adames	División de Atención a Usuarios
Neudith Morales	División de Operaciones
Reina Camacho	División de Operaciones
Alfredo Flores	División de Operaciones
Ana Belen Franco	División de Operaciones
Adriana Rosal	División de Operaciones
Julian Caraballo	División de Operaciones
Rodolfo Viera	División de Operaciones
Robert Martínez	División de Operaciones
Patricia D' Alessandro	División de Integración de Sistemas
Raquel Vidal	División de Integración de Sistemas
José Antonio Cela	División de Integración de Sistemas
Milagros Salazar	División de Investigación y Tecnología
Hector Camacho	División de Investigación y Tecnología
Roberto González	División de Investigación y Tecnología

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			CAP: 1	SEC: 1.4	PÁG: 9/14
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept.2007		
ASUNTO: USO DEL MANUAL						

Para la correcta implantación de este Manual, se debe tomar en cuenta lo siguiente:

1. El Manual debe estar a disposición de todo el personal que forme parte de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones en forma física y electrónica.
2. En la aplicación del presente Manual el cumplimiento de los procedimientos aquí descritos recaen sobre la Dirección y los Coordinadores de las respectivas Divisiones.
3. Cualquier cambio en el ordenamiento legal vigente, o en las políticas de la Dirección que en materia de procedimientos afecte la estructura del Manual, generará también un cambio en su contenido con el fin de adaptarlo a las nuevas políticas emitidas.
4. El Manual se encuentra organizado de manera tal, que el usuario pueda encontrar una información clara y precisa, tanto de las unidades que intervienen en el procedimiento como sobre las responsabilidades y acciones que deben cumplirse durante el desarrollo del mismo.
5. Los Usuarios del Manual, deberán notificar a su supervisor inmediato las sugerencias, modificaciones o cambios que afecte el contenido del mismo, con el objeto de garantizar la vigencia de su contenido y con ello mejorar la base de conocimiento en el tiempo.
6. Este Manual está dividido en capítulos y secciones con el fin de hacer más fácil su actualización, solamente podrá ser modificado por la División de Organización y Sistema adscrito a la Dirección de Planificación y Presupuesto a solicitud de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <p>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</p>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: I	SEC: 1.5	PÁG: 10/14
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
ASUNTO: BASE LEGAL				

BASE LEGAL

El Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones de la UCV, está normado por un conjunto de disposiciones legales tales como: leyes, reglamentos, resoluciones, e instructivos las cuales deben considerarse en toda su amplitud:

Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela.

Art.141.Principios de la Administración Pública.

Ley Orgánica de la Administración Pública Publicada en Gaceta Oficial No37305 del 17-10-2001.

Art. 5 Administración pública al servicio de los particulares.

Art. 11. Principio de rendición de cuentas.

Art. 19. Principio de eficacia en el cumplimiento de los objetivos y metas fijados en las normas, planes y compromisos de gestión.

Art.20. Principios de eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos.

Art. 129 al 134. Compromiso de Gestión.

Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal. Gaceta Oficial No 37 347 del 17-12-2001.

Art. 36. Máximas autoridades organizar, establecer, mantener y evaluar el sistema de control interno.

Art. 39. Vigilancia para el cumplimiento de normas.

Art. 51 al 60. De las Cuentas.

Art. 82, 91, 92. De la Responsabilidad.

Ley Orgánica del Trabajo. Gaceta Oficial N° 5.152 (Extraordinaria) de fecha 19 de junio de 1997.

En todo su contenido

Ley del Estatuto de la Función Pública. Gaceta Oficial N° 37.522 de fecha 06 de septiembre del 2002.

En todo su contenido

Ley sobre Simplificación de trámites administrativos, publicado en Gaceta Oficial N° 36.845 del 07 de diciembre de 1999.

En todo su contenido

Ley de Licitaciones 13 de Noviembre 2001. Gaceta Oficial Nro 5.556

En todo su contenido

Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación Gaceta Oficial N° 38.242 de fecha 03 de agosto del 2005.

En todo su contenido

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo Gaceta Oficial Numero 38.236/ 26 de Julio de 2005

En todo su contenido

Decreto con Fuerza de la Ley Orgánica de Planificación, publicada en Gaceta Oficial N° 5.554 Extraordinario de Fecha 13 de Noviembre de 2001

Art. 1. Objeto de la Planificación

Art. 2. Definición

Art. 3. Ámbito de Aplicación

Art. 4. Al Art. 16 De la construcción, viabilidad y perfectibilidad de la planificación.

Art. 22. Obligación de informar

Art. 40. Planes y Proyectos de Presupuesto

Art. 41. Aprobación de propuestas

Art. 50. Planes operativos-contenidos

Art. 51. Resoluciones e instructivos

Art. 60. Obligación de informar

Ley Contra la Corrupción, publicada en Gaceta Oficial N° 5.637 Extraordinario del 07 de Abril de 2003.

Art.32. La responsabilidad administrativa del funcionario público.

Art.33. Las sanciones administrativas a los funcionarios públicos.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <p>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</p>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: I	SEC: 1.5	PÁG: 11/14
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	ASUNTO: BASE LEGAL			

Ley Especial contra Delitos Informáticos. Gaceta Oficial N° 37.313 de fecha 30 de octubre del 2001.

En todo su contenido

Ley de Alimentación para los Trabajadores Gaceta Oficial N° 38.094 de fecha 27 de diciembre del 2004.

En todo su contenido

Reglamento sobre la Organización del Control Interno en la Administración Pública Nacional. Gaceta oficial N° 37.783 del 25-de diciembre del 2003.

En todo su contenido

Acuerdo entre la Universidad Central de Venezuela y la Asociación de Empleados Administrativos, Técnicos y de Servicios de la UCV (1990) - UCV – AEA.

En todo su contenido

Convención Colectiva de Trabajo suscrita entre la Universidad Central de Venezuela (UCV) y el Sindicato Nacional Asociación de Profesionales Universitarios en Funciones Administrativas y Técnicas (APUFAT) 01-01-2001.

En todo su contenido

Convención Colectiva de Personal Obrero al Servicio de las Universidades Nacionales y de las Oficinas Técnicas Auxiliares del Consejo Nacional de Universidades 1997-1999.

En todo su contenido

Reglamento N° 1 Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público sobre el sistema presupuestario Gaceta Oficial N° 5781 de fecha 12 de agosto del 2005.

En todo su contenido

Reglamento N° 3 Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público con respecto Sistema de Tesorería Gaceta Oficial N° 37.419 de fecha 22 de marzo del 2002.

En todo su contenido

Reglamento N° 4 de la Ley Orgánica de Administración Financiera del Sector Público, sobre el Sistema de Contabilidad Pública, publicado en Gaceta Oficial N° 5.623 Extraordinario del 29 de diciembre de 2002.

En todo su contenido

Ley de Impuesto al Valor Agregado publicada en Gaceta Oficial 37.999 de fecha 11/08 de 2004, vigente desde el 01/09/2004.

En todo su contenido

Decreto N° 825, Sobre Internet como Prioridad. Gaceta Oficial N° 36.955 del 22 de mayo de 2000.

En todo su contenido

Solicitud de Aval Técnico para la Adquisición de Equipos y Servicios de Tecnología de Información y Comunicaciones. C.U.2004-2471.

En todo su contenido.

Manual de Organización Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones C.U. 2004-2778.

En todo su contenido.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			CAP: I	SEC: 1.6	PÁG: 12/14
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007		
	ASUNTO: LINEAMIENTOS Y NORMAS GENERALES					

LINEAMIENTOS

1. Ofrecer apoyo tecnológico eficiente a las actividades fundamentales de la Institución: Docencia, Investigación y Extensión, con servicios soportados en el principio de Calidad.
2. Establecer lineamientos y normativas para el uso, desarrollo y adquisición de los recursos y servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
3. Emitir las políticas en cuanto al uso de tecnologías de información y comunicaciones las cuales deberán ser cumplidas por el personal de cada una de las Unidades de Informática adscritas a las Facultades y Dependencias y miembros de la Comunidad Universitaria.
4. Mantener un compromiso corporativo con la atención al cliente y el cambio cultural para el manejo y uso eficiente de los recursos de tecnología que ofrece la Institución a la Comunidad Universitaria.
5. Promover la integración de todos los sistemas de información que existan o se adquieran para la institución.
6. Asegurar la conectividad de los equipos, usuarios y servicios, de acuerdo con los estándares establecidos por la Dirección y con los estándares técnicos nacionales e internacionales.
7. Coordinar y controlar la actualización del inventario de los recursos de información y comunicaciones, en pro de mantener a la Institución en la vanguardia en el uso de las tecnologías de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria.
8. Asegurar el adiestramiento y capacitación para todos los usuarios, en el uso y manejo de las herramientas en Tecnologías.
9. Coordinar y controlar que la adquisición de equipos, sistemas, insumos y otros recursos asociados al desarrollo de las tecnologías de información y comunicaciones, se realicen de una manera óptima, con un tratamiento preferencial para la institución
10. Coordinar la Asesoría y Asistencia Técnica eficiente y oportuna para mantener la continuidad en las operaciones de la Institución.
11. Mantener una filosofía de trabajo basada en la innovación, creatividad y mejora continua (Productividad con Calidad).
12. Asegurar la motivación, competencias y el adiestramiento necesario para contar con un personal idóneo en el desarrollo de nuestras funciones en el área de tecnológica.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			CAP: I	SEC: 1.6	PÁG: 13/14
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007		
	ASUNTO: LINEAMIENTOS Y NORMAS GENERALES					

13. Mantener actualizadas las Normas y Procedimientos de la Dirección

14. Asegurar alta eficiencia y eficacia en las acciones emprendidas en función de su misión y los objetivos trazados.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			CAP: I	SEC: 1.6	PÁG: 14/14
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007		
	ASUNTO: LINEAMIENTOS Y NORMAS GENERALES					

NORMAS GENERALES

1. El contenido del Manual de Normas y Procedimientos es de estricto cumplimiento para las personas involucradas, por lo tanto, el nivel gerencial será responsable de divulgar su información y vigilar su cumplimiento.
2. La revisión y actualización completa de este Manual debe hacerse por los menos una vez al año, a excepción de aquellos casos donde existan modificaciones o cambios los cuales deberán ejecutarse de forma inmediata.
3. Ninguna División tendrá facultad para hacer modificaciones de las normas y procedimientos, sin la aprobación de la Dirección.
4. La Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones es responsable de suministrar a todo el personal de las Unidades de Informática de la Universidad Central de Venezuela, cualquier información para aclarar dudas que puedan surgir respecto a las normas y procedimientos establecidos y emitidos por esta Dirección.
5. Toda Solicitud de Servicios, de estudios de proyectos y de cualquier índole en materia de tecnología de información y comunicaciones, deberán ser canalizadas a través de la Dirección por medio de los mecanismos de comunicación definidos para tal fin, (Web, correo electrónico, solicitud de servicio, oficio, atención telefónica).
6. La Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones canalizará todas aquellas solicitudes de servicio que ingresen a ella, a través de la División de Atención a Usuarios y las mismas serán analizadas por la División que le compete. Dando repuesta de acuerdo a los niveles de servicios establecidos.
7. La Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones planificará, ejecutará, dirigirá y evaluará todas aquellas políticas, directrices y estrategias de alcance corporativo en el campo de la informática y las comunicaciones y determinará los lineamientos a seguir.
8. La Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones elaborará el Plan Tecnológico Anual de la Universidad Central de Venezuela, así como la memoria y cuenta de la gestión realizada.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		



DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO

ELABORADO POR:	REVISADO POR:
Lic. Sol Machado	Lic. Liliam González
Fecha:	Fecha:

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.1	PÁG: 1/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO				
PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y ENVIÓ DE CORRESPONDENCIA.					

OBJETIVO

Tramitar toda la correspondencia recibida y enviada por la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, así como los requerimientos de servicios por las Dependencias/Facultades.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- Dirección/Subdirección.
- Departamento de Apoyo Administrativo.
- Divisiones.

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Será responsabilidad del Departamento de Apoyo Administrativo de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones llevar el control de toda la correspondencia recibida y enviada.
2. La distribución de la correspondencia dentro de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, se tramitará única y exclusivamente a través del Formulario "Control de Asignaciones", a excepción del Formulario "Solicitud de Servicio", documentos personales y oficios de solicitud de aval técnico.
3. La información básica contenida en el Formulario "Control de Asignaciones" y el Formulario "Solicitud de Servicio", serán registradas en el sistema por la recepcionista, una vez recibida la correspondencia y después de recibir la respuesta por parte de la Dirección/Divisiones adscrita a la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones.
4. Todos los originales de la documentación que se reciban, deberán ser archivados y solo se podrá entregar como parte de la correspondencia una copia.
5. Todo documento personal deberá ser recibido por la persona solicitada y no debe ingresar al Control de Correspondencia de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones.
6. La Recepción tendrá la responsabilidad de llenar el Formulario "Control de Asignaciones" con un resumen claro y real del oficio recibido.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.1	PÁG: 2/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO				
PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y ENVIÓ DE CORRESPONDENCIA.					

7. El manejo de la elaboración de oficios, así como versiones preliminares de los mismos deberán realizarse vía correo electrónico, cuando este conforme se procederá a realizar la impresión final.
8. Aquellas correspondencias que no sean requerimientos de servicios como lo son resoluciones emanadas por otras dependencias, entre otros, serán entregadas a la Secretaría de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones para su posterior asignación a la División que corresponda.
9. Para toda emisión de memorando deberá utilizarse el formato para tal fin y sólo debe ser utilizado para trámites internos.
10. Será responsabilidad del mensajero solicitar firma de recepción, nombre legible y fecha de la correspondencia enviada.
11. Sólo será revisada la correspondencia por parte del Director/SubDirector en casos de solicitudes extraordinarias antes de ser distribuida.
12. Será responsabilidad del Director/SubDirector de firmar toda la correspondencia saliente de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones.
13. Cualquier otra norma no escrita, se elaborará en función de las necesidades de control del proceso.

FORMULARIOS UTILIZADOS:

- Solicitud de Servicio.
- Control de Asignaciones.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <p>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</p>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.1	PÁG: 3/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO				
PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y ENVÍO DE CORRESPONDENCIA.					

RECEPCION Y ENVIO DE
CORRESPONDENCIA

**DEPARTAMENTO DE APOYO
ADMINISTRATIVO/RECEPCIÓN**

1. **Recibe** por parte de las Unidades Externas, correspondencia, sella con el reloj fechador y coloca su firma en señal de recibido.
2. **Recibe** el documento original y verifica la información.
3. **Registra** información básica en el sistema (digitalizado o copiado).
 - 3.1. **Si es una solicitud de servicios**, verifica datos de la solicitud.
 - 3.1.1. **No están completos los datos**, devuelve a la Unidad Externas con sus observaciones.
 - 3.1.2. **Si están completos**, Va al procedimiento de Solicitud de Servicios de "Atención a Usuarios", de este mismo manual.
 - 3.2. **No es una solicitud de servicios**, envía a al Departamento de Apoyo Administrativo/Secretaria.

**DEPARTAMENTO DE APOYO
ADMINISTRATIVO/SECRETARIA**

4. **Recibe** y determina a quien va dirigido.
5. **Procede** a sacar copia del documento recibido.
6. **Entrega** (fotocopia) al responsable de la asignación y archiva (original) para su control.

DIRECCIÓN/DIVISIONES

7. **Recibe** (fotocopia) de la correspondencia y verifica su contenido.
8. **Atiende** el caso. Genera borrador de respuesta y envía por vía correo electrónico a Secretaria para elaborar la respuesta a través de Oficio.

**DEPARTAMENTO DE APOYO
ADMINISTRATIVO/SECRETARIA**

9. **Recibe** borrador de respuesta y prepara Oficio.
10. **Envía** por anexo de correo para su aprobación.

DIRECCIÓN/DIVISIONES

11. **Recibe** borrador de Oficio y verifica su contenido.
 - 11.1 **No aprueba**, indica las observaciones para que efectúen las correcciones. Regresa al Paso No. 9.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.1	PÁG: 4/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO				
PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y ENVIÓ DE CORRESPONDENCIA.					

11.2. **Si aprueba**, conforma la correspondencia y solicita la impresión.

12. **Imprime** (2 ejemplares) y solicitan las firmas autorizadas para su posterior despacho.

13. **Recibidas** las firmas correspondientes se envía a recepción para su despacho.

DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO/RECEPCIÓN

14. **Registra** en el sistema la información sobre el Oficio de salida.

15. **Entrega** al mensajero la correspondencia.

16. **Al recibir** copia firmada,

17. actualiza su estado en el sistema (quien lo recibió, fecha y hora).

18. **Fotocopia** correspondencia para su posterior archivo en el Oslo y archiva copia de la respuesta.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.2	PÁG: 5/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO				
PROCEDIMIENTO: CONTROL DE ARCHIVO DE LA CORRESPONDENCIA					

OBJETIVO

Indicar los pasos a seguir para el manejo del archivo general de los documentos de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- Departamento de Apoyo Administrativo.

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El manejo y custodia de los documentos que reposan en el archivo general de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, están bajo la responsabilidad del Departamento de Apoyo Administrativo.
2. Todos los originales de la documentación que se reciba deberán ser archivados en las carpetas correspondientes y solo se manipulará una copia de los mismos..
3. Se permite acceso al área de archivo general sólo al personal que labora en el Departamento de Apoyo Administrativo y la Dirección.
4. Los documentos serán archivados solo después de haber sido codificados (ubicación, modulo de archivo, etc.) y registrados en el sistema, por el personal del Departamento de Apoyo Administrativo.
5. La permanencia de las carpetas en archivo activo del Departamento de Apoyo Administrativo, es por un lapso de cinco (5) años.
6. Toda carpeta a ser desincorporadas al archivo inactivo, deberá estar debidamente identificadas con el contenido de las mismas, en formato de desincorporación de carpetas adherido a estas.

FORMULARIOS UTILIZADOS:

- Control de Archivo.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.2	PÁG: 6/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO				
PROCEDIMIENTO: CONTROL DE ARCHIVO DE LA CORRESPONDENCIA					

CONTROL DE ARCHIVO DE LA CORRESPONDENCIA

DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO/SECRETARIA

1. **Recibe** por parte de la Recepción, Dirección o Subdirección documentos de toda la correspondencia recibida y enviada.
2. **Analiza** cada uno de los documentos para determinar la carpeta a la cual va ser archivada.
3. **Clasifica** y codifica el documento de acuerdo a su procedencia o su asunto.
4. **Registra** información en la Forma "Control de Archivo" (procedencia, fecha, carpeta donde va ser archivado los documentos, contenido).
5. **Ordena** los documentos a ser archivados de acuerdo al código indicado y fecha, respectivamente.
6. **Archiva** los documentos en las respectivas carpetas del archivo activo.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.3	PÁG: 7/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO				
PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA					

OBJETIVO

Estimar los gastos de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones durante su ejercicio fiscal, cumpliendo así con sus objetivos y metas trazadas, siguiendo las instrucciones de la Dirección de Planificación y Presupuesto de la Universidad Central de Venezuela.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- Dirección.
- Departamento de Apoyo Administrativo.
- Comité Ejecutivo.

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El Departamento de Apoyo Administrativo tendrá la responsabilidad de solicitar las metas para los próximos años para elaborar el Plan Operativo Anual (POA) a los Coordinadores, el Director y Sub-Director de la DTIC, siguiendo los lineamientos emitidos pro la Dirección de Planificación y Presupuesto de la UCV.
2. El Plan Operativo Anual deberá constar de la estimación de ingresos por fuente de financiamiento, los egresos y la planificación y formulación del Capital Humano a emplear en el desarrollo de las funciones de la DTIC.
3. El Plan operativo deberá elaborarse en función de los requerimientos y necesidades que presentan todas y cada una de las Unidades Organizacionales que conforman la Dirección.
4. La elaboración del Plan estará sujeto a los plazos y periodos establecidos por la Dirección de Planificación y Presupuesto.
5. Los Coordinadores y Directiva deberán discutir en Comité Ejecutivo la inclusión de nuevos proyectos y la eliminación o modificación de proyectos existentes.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.3	PÁG: 8/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA				

PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA

DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO

1. **Concerta** reunión con los Coordinadores y el Director y Subdirector de la Dirección de Tecnología e Información y Comunicaciones el tercer trimestre del año en curso, para saber las metas para el próximo año y realizar un estudio de los gastos que se van efectuar.
2. **Recibe**, evalúa y revisa los requerimientos de las diferentes Divisiones de acuerdo a las metas establecidas.
3. **Consolida** el Plan Operativo por proyectos a realizar y analiza detalladamente los recursos financieros requeridos.
4. **Efectúa** un ajuste dependiendo de la inflación indicada por el Banco Central de Venezuela estimada para el próximo año, en cuanto a los costos estimados planificados.
5. **Presenta** para su aprobación propuesta del Plan Operativo ante el Comité Ejecutivo.
 - 5.1. **No aprueba el Comité**, realiza los ajustes que indica el comité. Regresa al Paso No. 5.
 - 5.2. **Si aprueba el Comité**, envía a la Dirección de Planificación y Presupuesto con oficio en Original y copia, así como la información digitalizada.
6. **Recibe** por parte de la Dirección de Planificación y Presupuesto presupuesto asignado y Oficio de confirmación.
7. **Verifica** si fue aprobada el presupuesto asignado.
 - 7.1. **No fue aprobada**, realiza los ajustes necesarios al nuevo Plan Operativo y envía a la Dirección de Planificación y Presupuesto con los ajustes.
 - 7.2. **Si fue aprobada**, informa al Comité Ejecutivo.
8. **Convoca** a una reunión al Comité Ejecutivo, para discutir el ajuste del Plan Operativo con respecto a la cuota asignada.
9. **Consolida** Plan Operativo de acuerdo a los ajustes discutidos.
10. **Remite** Plan Operativo ajustado al Comité Ejecutivo para su aprobación.
11. **Entrega** Plan Operativo ajustado a la Dirección y Divisiones de la Dirección de Tecnología e Información y Comunicaciones.
12. **Establece** Plan de Ejecución junto con la Dirección y Divisiones de la Dirección de Tecnología e Información y Comunicaciones.
13. **Archiva** para su control Plan de Ejecución y Plan Operativo ajustado.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.4	PÁG: 9/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO				
PROCEDIMIENTO: ADQUISICIÓN DE BIENES MUEBLES, MATERIALES, SUMINISTROS Y SERVICIOS					

OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para la aprobación y tramitación de la "Requisición de Bienes" a fin de suministrar oportunamente los materiales y bienes requeridos por las diferentes unidades administrativas que conforman la DTIC.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- Departamento de Apoyo Administrativo.
- Comité Ejecutivo.
- Unidad Solicitante.

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Es responsabilidad del Departamento de Apoyo Administrativo efectuar los trámites establecidos para la compra de los Bienes o Servicios, de acuerdo a la normativa vigente en la U.C.V. para tales compras, desde la solicitud de cotizaciones a los proveedores, estudiar las condiciones del compra, su forma de cancelación, entrega, garantías y la inspección adecuada de los bienes o servicios al momento de su recepción.
2. Ningún Proveedor podrá ceder a favor de terceros los derechos y obligaciones derivados de la "Orden de Pedido".
3. El Proveedor debe cumplir con las fechas de entregas señaladas en la "Orden de Pedido", de lo contrario, se tomará en cuenta dicha situación para las próximas adjudicaciones de las compras requeridas por la DTIC.
4. El Departamento de Apoyo Administrativo debe establecer un análisis entre los distintos proveedores, en cuanto a precios, garantía y tiempo de entrega.
5. A objeto de dar celeridad al proceso de adquisición también tendrán validez aquellas cotizaciones recibidas vía correo electrónico o fax.
6. Para la adquisición de bienes muebles, materiales, suministros y servicios cuyos montos sean mayores a 1.100 UT y menor a 11.000 UT, se efectuarán mediante el proceso de Licitación Selectiva, según la (Ley de Licitaciones Art. 72.).

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.4	PÁG: 10/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO				
PROCEDIMIENTO: ADQUISICIÓN DE BIENES MUEBLES, MATERIALES, SUMINISTROS Y SERVICIOS					

7. Para la adquisición de bienes o servicios cuyos montos sean mayores a 11.000 UT, se efectuará mediante el proceso de Licitación General según la (Ley de Licitaciones Art.61.)
8. El Departamento de Apoyo Administrativo tiene la responsabilidad de verificar en todo momento que la Factura coincida con la "Orden de Pedido" antes de recibir la mercancía solicitada.
9. Las entregas parciales de materiales y/o suministros se realizarán, previo convenio con el Proveedor, e indicándose en la "Orden de Pedido".
10. El Departamento de Apoyo Administrativo, mantendrá un Registro de Proveedores actualizados y clasificados el cual será el directorio referencial de selección de proveedores para las compras y adquisiciones de Bienes y Servicios de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones solicitado a la Dirección de Administración y Finanzas de la U.C.V.
11. Los Bienes Nacionales adquiridos por la DTIC cualquiera que sea su vía de ingreso deberán ser identificados, mediante los métodos de rotulación establecida. La identificación deberá contener el logotipo de la institución y el número de inventario.
12. Todo tramite administrativo para la adquisición de bienes muebles, materiales suministros y servicios debe contener la siguiente documentación:
 - Requisición de Bienes y/o exposición de motivos.
 - Cotizaciones (1 o más según el monto y de acuerdo a la Ley).
 - Orden de Pedido (con condiciones de compra).
 - Factura (verificada por Apoyo Administrativo).
 - Nota de entrega (verificada por quien reciba el bien o servicio).
 - Solicitud de Cheque y/o Cheque.
 - Aval Técnico.
13. La adquisición de equipos de computación, telecomunicaciones y/o de software debe venir acompañado del respectivo aval técnico, emitido por la División de Atención a Usuario.
14. La evaluación de la calidad técnica de los productos y/o servicios ofrecidos por los diferentes proveedores, debe realizarla el personal de las Unidades operativas a quien corresponda (Operaciones, Investigación, Atención a Usuario o Sistemas).

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.4	PÁG: 11/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO				
PROCEDIMIENTO: ADQUISICIÓN DE BIENES MUEBLES, MATERIALES, SUMINISTROS Y SERVICIOS					

FORMULARIOS UTILIZADOS:

- Requisición de Bienes.
- Aval Técnico
- Orden de Pedido.
- Solicitud de Cheque.
- Cheque.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.4	PÁG: 12/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO				
PROCEDIMIENTO: ADQUISICIÓN DE BIENES MUEBLES, MATERIALES, SUMINISTROS Y SERVICIOS					

ADQUISICIÓN DE BIENES MUEBLES, MATERIALES, SUMINISTROS Y SERVICIOS

DEPARTAMENTO DE UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO

1. **Recibe** exposición de motivos y Requisición por parte de las Unidades Solicitantes de su necesidad de adquisición de bienes muebles, materiales y suministros. De ser un servicio recibe memo o correo electrónico mas la exposición de motivos.
 - 1.1 **No existe disponibilidad presupuestaria**, no procede la solicitud o inicia tramite de traspasar fondos a la cuenta respectiva e informa a la Unidad Solicitante.
2. **Determina** proceso de acuerdo a la necesidad.
3. **De ser un servicio**, verifica si puede ser atendido por el personal de la Institución y realiza las gestiones pertinentes.
 - 3.1. **De no ser atendido por el personal de la Institución**. procede según monto estimado y de ser una licitación inicia el proceso de Licitación conforme a la Ley de Licitaciones, en caso contrario consulta registro de proveedores para seleccionar y solicitarle cotizaciones. Continúa en el Paso No. 7.
4. **De ser equipos de computación, telecomunicaciones y/ software**, solicita
 - aval tecnico a la División de Atención a Usuarios.
 - Va al Manual de Aval Técnico.**
5. **De ser una solicitud de bienes, muebles, materiales o suministros**, verifica la información de la requisición según monto estimado y de ser una Licitación inicia el proceso de Licitación conforme a la Ley respectiva.
6. **En caso de no ir a Licitación**, consulta el Registro de Proveedores.
7. **Existen proveedores.**
 - 7.1. **De no existir Proveedores**, va al procedimiento Registro y Mantenimiento de Proveedores, para realizar la selección.
 - 7.2. **De existir Proveedores**, selecciona los proveedores.
8. **Selecciona** mínimo a tres proveedores y solicita presupuesto.
9. **Recibe** presupuesto u ofertas de los proveedores.
10. **Verifica** lo ofertado por las empresas de lo que se requiere, definiendo la mejor oferta considerando la relación precio-calidad, garantía, tiempo de entrega conjuntamente con la aprobación de la Unidad Solicitante y la Dirección. Remite carta a los proveedores no seleccionados.
11. **Compara** el monto del precompromiso con el de la oferta seleccionada.
12. **Existe** precompromiso suficiente.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.4	PÁG: 13/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO				
PROCEDIMIENTO: ADQUISICIÓN DE BIENES MUEBLES, MATERIALES, SUMINISTROS Y SERVICIOS					

12.1. **No existe precompromiso suficiente**, verifica si tiene disponibilidad presupuestaria.

12.1.1. **No tiene disponibilidad presupuestaria**, solicita modificación presupuestaria a la Dirección de Planificación y Presupuesto, con previa autorización de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones. Regresa al Paso 11.

12.1.2. **Tiene disponibilidad presupuestaria**, ajusta precompromiso de ser necesario y genera el compromiso.

12.2. **Si existe precompromiso suficiente**, genera el compromiso y elabora Orden de Pedido (original y copia), indicando las condiciones, fecha de entrega, etc.

13. **Solicita** firma del Director en la Orden de Pedido y Cotización Seleccionada, coloca sello húmedo.

14. **Entrega** Orden de Pedido al proveedor seleccionado para que proceda la venta.

15. **Requiere** pago anticipado el Proveedor.

15.1. **Si no requiere pago anticipado** y es un servicio, recibe contrato y fianza de fiel cumplimiento cuando corresponda por parte del Proveedor. Archiva contrato y fianza de fiel cumplimiento.

15.1.1. **Emite** cheque al Proveedor.

Va al procedimiento de Recepción de Bienes Muebles y Materiales de este Manual.

15.2. **Si requiere pago anticipado**, tramita el adelanto del pago con un ejemplar de la Orden de Pedido. 50% contra orden y emite cheque, aplicando al cheque el impuesto correspondiente contra factura de la cancelación del 50%. Va al Manual.

16. **El proveedor**, trae mercancía y presenta la factura del 100% indicando la cancelación del 50% y el 50% restante para su cancelación con los soportes correspondientes.

Va al procedimiento de Recepción de Bienes Muebles y Materiales de este Manual.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.5	PÁG: 14/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO				
PROCEDIMIENTO: RECEPCION DE BIENES, MUEBLES Y MATERIALES					

OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para la recepción de bienes, muebles y materiales.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- Departamento de Apoyo Administrativo.
- Divisiones de la DTIC

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El Departamento de Apoyo Administrativo será la responsable de recibir los bienes, muebles y materiales, deberá firmar el formato "Nota de Entrega", en señal de conformidad, con lo recibido.
2. No se recibirá la mercancía que presente condiciones defectuosas o esté dañada o que no cumpla con las especificaciones en cuanto a precio reflejadas en la "Orden de Compra".
3. Las entregas parciales de materiales y/o suministros se realizarán, previo convenio con el Proveedor, e indicándose en la "Orden de Pedido".
4. Aquellos bienes muebles que se entreguen a otra Dependencia distinta a la DTIC, deberá dársele salida con un Acta de Transferencia.
5. Será responsabilidad del Departamento de Apoyo Administrativo la custodia de los suministros y materiales recibidos.
6. Toda Nota de Entrega firmada y sellada deberá estar anexa con la factura para realizar el pago correspondiente.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.5	PÁG: 15/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO				
PROCEDIMIENTO: RECEPCION DE BIENES, MUEBLES Y MATERIALES					

RECEPCION DE BIENES, MUEBLES Y MATERIALES

DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO

1. **Recibe** del proveedor los bienes, muebles y materiales solicitados con nota de entrega y factura. **Compara** la Orden de Compra, con el fin de verificar que lo entregado coincida (en condiciones y características) con lo solicitado.

3. **Verifica** y da el conforme.
 - 3.1. **Si esta conforme**, notifica al administrador para que prosiga con el trámite administrativo, entregando copia de la nota de entrega, firmada y sellada.
 - 3.1.1. **Procede** hacer la entrega de los materiales a las Divisiones solicitantes.

Si es un Bien va al procedimiento de Incorporación de Bienes, con nota de entrega y factura.
 - 3.2. **No esta conforme**, devuelve mercancía al Proveedor indicando observación en la Nota de Entrega.

4. **Recibe** la comunicación y realiza las modificaciones pertinentes a la Orden de Compra. Y regresa al Paso No. 1.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.6	PÁG: 16/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO				
PROCEDIMIENTO: TRAMITACIÓN DE PAGO DE HORAS EXTRAS EXTRAORDINARIAS Y DÍAS FERIADOS					

OBJETIVO

Servir de elemento de información y decisión, en lo referente al procedimiento de Pago de Horas Extras Extraordinarias y días feriados al Personal Profesional, Administrativo, Técnico, de Servicios y Obrero.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- Departamento de Apoyo Administrativo.

NORMAS ESPECÍFICAS

1. La Dirección de Tecnología, Información y Comunicaciones cancelará a todos los trabajadores las horas extras laboradas en la Institución, para lo que deberá existir disponibilidad presupuestaria, así como también ser autorizadas y avaladas por su supervisor, salvo las excepciones contempladas en la Ley.
2. La cancelación de horas extras estará sujeta a los lineamientos institucionales y al marco legal vigente.
3. Los Coordinadores de División deberán solicitar la tramitación de pago de horas extras de su personal mediante oficio dirigido al Departamento de Apoyo Administrativo.
4. El oficio de la solicitud deberá venir acompañado de los reportes de asistencia del personal respectivo y por una exposición de motivos en caso de que lo amerite.
5. Toda solicitud debe entregarse previo a las horas extras solicitadas, de no ser así se trabajarán las horas extras y luego se hace la solicitud, se requiere una exposición de motivos aprobada por la Dirección.
6. La duración efectiva del trabajo, incluidas las horas extraordinarias, no podrá exceder de diez (10) horas diarias
7. Para el cálculo de las horas extras de los obreros, se tomará como base el salario normal devengado por él, durante la semana respectiva.
8. De ser personal obrero, el pago de horas extras, se efectuará junto al cobro semanal del trabajador.
9. Las horas extras del personal de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones serán procesadas mensualmente de acuerdo a las solicitudes que sean entregadas al Departamento de Apoyo Administrativo.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.6	PÁG: 17/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO				
PROCEDIMIENTO: TRAMITACIÓN DE PAGO DE HORAS EXTRAS EXTRAORDINARIAS Y DÍAS FERIADOS					

10. Quedarán excluidos del pago de horas extras los empleados que ocuparen cargos de libre nombramiento y remoción.

FORMULARIOS UTILIZADOS:

- Horas Extras Ordinarias.
- Reporte de Asistencia.
- Exposición de Motivos.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.6	PÁG: 18/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO PROCEDIMIENTO: TRAMITACIÓN DE PAGO DE HORAS EXTRAS EXTRAORDINARIAS Y DÍAS FERIADOS				

TRAMITACIÓN DE PAGO DE HORAS EXTRAS EXTRAORDINARIAS Y DÍAS FERIADOS

DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO

1. **Recibe** por parte del Coordinador pago de horas extras a través de oficio, exposición de motivos (sí así lo requiere), y hoja de control de asistencia (donde se indica los días en donde se trabajó horas extras).
2. **Verifica** disponibilidad presupuestaria.
 - 2.1. **No existe disponibilidad presupuestaria**, ajusta precompromiso de ser necesario y genera el compromiso.
 - 2.2. **Existe disponibilidad presupuestaria**. Continúa el procedimiento.
3. **Determina** si las horas extras solicitadas están después de trabajar la jornada completa (7 1/2 horas) a través del sistema de control de asistencia, los días trabajados.
 - 3.1. **No cumplió la jornada** (días u horas trabajados), devuelve al Coordinador indicando que no es procedente. Para que realice el ajuste Regresa al Paso No. 1.
 - 3.2. **Sí cumplió la jornada** (días u horas trabajados), procede a llenar el formato de horas extras ordinarias en original y copia solicitando la firma del

Coordinador y visto bueno del Administrador y Asistente Administrativo.

4. **Mensualmente** envía todas las solicitudes de horas extras del mes a la Dirección de Planificación y Presupuesto.
5. **Recibe** respuesta por parte de la Dirección de Planificación y Presupuesto.
 - 5.1. **No procede la cancelación de las horas extras**, Bien sea por disponibilidad presupuestaria o falta de anexos. Resuelve imprevisto y devuelve a la Dirección de Planificación y Presupuesto.
 - 5.2. **Sí procede la cancelación de horas extras**, la Dirección de Planificación de Presupuesto envía a la Dirección de RRHH y esta a su vez al Departamento de Nómina para que se proceda a la cancelación de las horas extras.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		CAP: II	SEC: 2.1.7	PÁG: 19/40
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO				
PROCEDIMIENTO: ENTREGA DE TICKETS DE ALIMENTACIÓN					

OBJETIVO

Establecer las normas y procedimientos para la custodia de los Tickets de Alimentación, los cuales están guardados bajo seguridad en el Departamento de Apoyo Administrativo en el momento que son recibidos por la Dirección de Recursos Humanos para su posterior entrega.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- Departamento de Apoyo Administrativo.
- Coordinadores.

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El Departamento de Apoyo Administrativo es el encargado de la custodia y la entrega de los Tickets de Alimentación a los trabajadores de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones.
2. En caso de que el beneficiario no pueda retirar el ticket de alimentación, deberá autorizar a la persona que realizará el retiro de los mismos, a través de una carta dirigida a la Dirección de Tecnología, Información y Comunicaciones en atención al Departamento de Apoyo Administrativo.
3. Aquellos Tickets de Alimentación que por algún motivo no hayan sido retirado, serán inutilizados y se procederá a devolverlos a la Dirección de Recursos Humanos

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.7	PÁG: 20/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO				
PROCEDIMIENTO: ENTREGA DE TICKETS DE ALIMENTACIÓN					

ENTREGA DE TICKETS DE ALIMENTACIÓN

DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO

1. **Al cierre del mes** imprime asistencia del personal.
2. **Revisa** la no asistencia del Personal e informa a través de Oficio a la Dirección de Recursos Humanos sobre la deducción del cesta tickets.
3. **Recibe** notificación de la Dirección de Recursos Humanos de la llegada de los tickets de alimentación
4. **Retira** de la Dirección de Recursos Humanos Relación de los Tickets de Alimentación ordenadas por cédula de identidad y tikeras con precintos de seguridad.
5. **Verifica** por tipo de nómina y el número de talonarios recibidos.
6. **Procede** a la entrega de los tickets de alimentación y solicita al beneficiario conteo de los mismos, firma y huella digital en la "Relación de Entrega de los Tickets de Alimentación.
7. **Archiva** "Relación de Entrega de los Tickets de Alimentación" en la carpeta correspondiente.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.8	PÁG: 21/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO				
PROCEDIMIENTO: CONTRATACIÓN DE PERSONAL					

OBJETIVO

Efectuar la contratación del candidato cuyos estudios, experiencia, capacidad cumplan de manera optima con los requerimientos de las Unidades Solicitantes.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- Departamento de Apoyo Administrativo.
- Divisiones DTIC.

NORMAS ESPECÍFICAS

1. La Dirección de Tecnología, Información y Comunicaciones debe seleccionar un mínimo de tres (03) candidatos que cumplan con los requisitos exigidos para el cargo.
2. Es requisito indispensable que los candidatos llenen la Forma "Oferta de Servicios" la cual deberá ser anexada al Currículum Vitae.
3. El Departamento de Apoyo Administrativo remitirá a la Dirección de Recursos Humanos la Oferta de Servicios anexada al Currículum Vitae, la cual será objeto de investigación y verificación, a fin de determinar su veracidad.
4. El Departamento de Apoyo Administrativo, tiene la responsabilidad de elaborar al candidato seleccionado un Contrato de Trabajo por un período de cinco meses y medio (5 1/2), hasta que su cargo pase a concurso.
5. Todo candidato deberá ser sometido a una evaluación de credenciales por parte de la Dirección de Recursos Humanos, para el cargo que se esta solicitando.
6. La contratación de personal estará sujeto a los lineamientos institucionales en cada materia y al marco legal vigente.

FORMULARIOS UTILIZADOS:

- Oferta de Servicios.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.8	PÁG: 22/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO				
PROCEDIMIENTO: CONTRATACIÓN DE PERSONAL					

CONTRATACIÓN DE PERSONAL

DIVISIONES DTIC

1. **Solicita** a través de Oficio, posibilidad de contratar a personal, anexa perfil de personal requerido.

DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO

2. **Recibe** por parte de las Divisiones Solicitantes requerimiento del personal.
3. **Revisa** disponibilidad presupuestaria por cargo vacante.

3.1. **No existe disponibilidad presupuestaria**, no procede la solicitud e informa al Coordinador solicitante del requerimiento. Archiva solicitud en carpeta pendiente.

3.2. **Existe disponibilidad presupuestaria**, abre periodo de recepción de solicitudes y coordina juntos con la División solicitante la búsqueda de Aspirantes.

4. **Recibe** la solicitud de los Aspirantes junto con los recaudos y certifica que cumpla con los requisitos exigidos.
5. **Selecciona** junto con la División Solicitante el Candidato, coteja documentos originales con las copias, sella los documentos y da fé de la originalidad de los documentos.

6. **Envía** a la Dirección de Recursos Humanos documentación de los Aspirantes, solicitando evaluación y ubicación.

7. **Recibe** la documentación y el Oficio de respuesta por parte de la Dirección de Recursos Humanos.

7.1. **No fue aprobado**, realiza los ajustes y correcciones y devuelve a la Dirección de Recursos Humanos.

7.2. **Sí fue aprobado**, revisa las opciones de los cargos por el que puede optar el aspirante, elige una de las alternativas de acuerdo a su conveniencia.

8. **Elabora** el contrato de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Universidad. Saca tres copias al contrato. Solicita firma del Aspirante.

9. **Crea** un expediente con los datos del contratado y archiva los documentos de la persona junto con una copia del contrato en dicho expediente.

10. **Carga** datos en el sistema SICMOV contrato de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Universidad. Saca tres copias al contrato.

11. **Elabora** Oficio donde menciona la disponibilidad presupuestaria y envía a la Dirección de Recursos Humanos, anexando el original y dos copias del Contrato para su evaluación y firma de aprobación.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.8	PÁG: 23/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO				
PROCEDIMIENTO: CONTRATACIÓN DE PERSONAL					

12. **Recibe** el contrato en original y dos copias firmado por la Dirección de Recursos Humanos.
13. **Archiva** en el expediente las dos copias firmada por la Dirección de Recursos Humanos.
14. **Entrega** el contrato original al contratado.
15. **Notifica** a la División Solicitante y a la Persona la contratación y fecha de inicio de labores.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.9	PÁG: 24/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO				
PROCEDIMIENTO: TRAMITACIÓN DE CONTRATACIÓN DE PASANTES					

OBJETIVO

Normar el proceso de Reclutamiento y Selección de Estudiantes, a fin que las Divisiones de la Dirección de Tecnología, Información y Comunicaciones, puedan incorporarlos como Pasantes, de acuerdo a sus requerimientos y así facilitar la labor operativa de la Dirección.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- Departamento de Apoyo Administrativo.
- Divisiones.

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Todo Pasante debe ser estudiante activo de la Universidad Central de Venezuela y presentar Notas del Último Año o Semestre.
2. La Remuneración del Pasante será a razón de un salario básico pagado mensualmente, de acuerdo a la normativa vigente.
3. Cada Coordinador de División tendrá la responsabilidad de solicitar información ante el Departamento de Apoyo Administrativo sobre cuantos cupos tiene para pasantes y hacer la solicitud mediante Oficio.
4. El Departamento Apoyo Administrativo notificará al estudiante la posibilidad de ser Pasante en la Dirección de Tecnología, Información y Comunicaciones, dentro de diez (10) días hábiles siguientes de haber introducido la solicitud.
5. Todo Pasante que ingresa a la Dirección de Tecnología, Información y Comunicaciones debe llenar semanalmente la Forma FDI-0002 "Control de Actividades" y entregárselo a su Supervisor o Coordinador respectivo a tiempo para que este elabore el reporte correspondiente.
6. Los Coordinadores que tienen bajo su supervisión a los Pasantes, deben llenar mensualmente la Forma FDI-0069 "Control de Informe de Actividades" y entregárselo al Departamento de Apoyo Administrativo para efectos de la elaboración del pago correspondiente.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.9	PÁG: 25/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO				
PROCEDIMIENTO: TRAMITACIÓN DE CONTRATACIÓN DE PASANTES					

FORMULARIOS UTILIZADOS:

- Control de Actividades.
- Control de Informe de Actividades.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.9	PÁG: 26/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO				
PROCEDIMIENTO: TRAMITACIÓN DE CONTRATACIÓN DE PASANTES					

TRAMITACIÓN DE CONTRATACIÓN DE PASANTES

COORDINADORES

1. **Detecta** la necesidad de incorporar un Pasante, a la Dirección o División respectiva.
 - 1.1. **Si ya tiene candidatos para realizar la pasantía**, recibe currículum vitae, soportes, índice académico y constancia de inscripción por parte del candidato. Analiza currículum vitae de acuerdo con los requisitos, exigencias y selecciona.
 - 1.1.1. **Elabora** comunicación a la Departamento de Apoyo Administrativo anexando todos los soportes recibidos por parte del candidato.
 - 1.2. **No tiene candidato para realizar la pasantía**, elabora comunicación donde solicita, el pasante y entrega al Dpto. de Apoyo Administrativo.

DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO

2. **Recibe** comunicación y soportes de tenerlos.
 - 2.1. **De tener candidatos**, revisa documentación, entrega currículum vital, soportes y envía a OBE con Oficio de solicitud.
 - 2.2. **De no tener candidatos**, informa mediante Oficio a OBE la necesidad de pasantes

para la Dirección de Tecnología de Información.

DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO

3. **Recibe** información de la contratación del pasante por parte de OBE.
 - 3.1. **No fue aprobada la Contratación de Pasante**; notifica al Coordinador las razones de la no contratación. Continúa en el Paso No. 5.
 - 3.2. **Aprobada la contratación de Pasante**, comunica al Coordinador de la División solicitante el resultado de su solicitud y la fecha de inicio del pasante.
4. **Indica** al Pasante y al Coordinador para el comienzo de sus labores.

COORDINADORES

5. **Recibe** la no aprobación del Pasante, para su información.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.10	PÁG: 27/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO				
PROCEDIMIENTO: TRAMITACIÓN DE PROMOCIÓN DE PERSONAL					

OBJETIVO

Indicar los pasos a seguir para la realización del trámite de promoción de personal administrativo adscrito a la Dirección de Tecnología, Información y Comunicaciones.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- Departamento de Apoyo Administrativo.

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Las promociones al personal son procedentes cuando se crease un cargo o bien existiera un cargo vacante para ser ocupado por el postulante al mismo.
2. Se puede tramitar la solicitud de promoción de personal a un cargo sólo cuando exista un solo aspirante y éste cumpla con los requisitos de educación y experiencia del cargo, de acuerdo a lo establecido en el Manual Descriptivo de Cargos de la Universidad Central de Venezuela.
3. El postulante a ocupar el cargo debe ser personal adscrito administrativamente a la unidad ejecutora que lo promueve.
4. Toda solicitud de promoción deberá contener los siguientes requisitos:
 - Currículo Vitae del Postulado.
 - Copia de la Cedula de Identidad del Postulado.
 - Relación de tareas desempeñadas por el ocupante del cargo, firmada por el supervisor inmediato y por el trabajador.
5. La Promoción de personal estará sujeto a los lineamientos institucionales en cada materia y al marco legal vigente.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.10	PÁG: 28/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO				
PROCEDIMIENTO: TRAMITACIÓN DE PROMOCIÓN DE PERSONAL					

TRAMITACIÓN DE PROMOCIÓN DE PERSONAL

DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO

1. **Recibe** por parte de los Coordinadores las necesidades de Promoción de Personal adscritos a sus Divisiones correspondientes o carpeta pendiente.
2. **Solicita** mediante Oficio disponibilidad presupuestaria a la Dirección de Planificación y Presupuesto.
 - 2.1. **No hay disponibilidad presupuestaria**, ejecuta traspaso de fondos a la cuenta respectiva, para proceder a la promoción del personal.
 - 2.2. **Existe disponibilidad presupuestaria**, procede a enviar a la Dirección de Recursos Humanos solicitud para efectuar promociones de personal con los correspondientes soportes.
3. **Recibe** Acta de Promoción por parte de la Dirección de Recursos Humanos.
4. **Firma** Acta de Promoción y solicita firma del Coordinador Solicitante de la Promoción.
5. **Envía** Acta de Promoción con todos sus soportes a la Dirección de Recursos Humanos.
6. **Recibe** por parte de la Dirección de Recursos Humanos Acta de Ingreso, Acta de Promoción con todos sus soportes.

10. **Procede** a la elaboración del respectivo Movimiento de Personal a través del SICMOV. Va al Manual de Planilla de Movimiento de Personal (emitido por la Dir. RRHH).

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		CAP: II	SEC: 2.1.11	PÁG: 29/40
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO				
PROCEDIMIENTO: TRANSFERENCIA DE PERSONAL					

OBJETIVO

Normar y procedimentar las actividades relacionadas con el proceso de Transferencia del Personal Profesional, Administrativo, Técnico y de Servicio de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- Departamento de Apoyo Administrativo.

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Los funcionarios o funcionarias públicos de carrera podrán ser transferidos cuando tengan lugar la descentralización de las actividades a cargo del órgano o ente donde presten sus servicios, de conformidad con lo establecido en la ley. En tales casos deberá levantarse un acta de transferencia.
2. Toda Transferencia debe ser usada por necesidades de servicio y derivada de situaciones administrativas en beneficio de la Institución y no podrán ser usadas como medidas sancionatorias
3. El Departamento de Apoyo Administrativo es el responsable de tramitar todo lo referente a la Transferencia de Personal y elaborar un Acta de Transferencia donde certifica su contenido.
4. Para iniciar el proceso de Transferencia, el Departamento de Apoyo Administrativo debe contar con un documento justificativo o un CU donde se apruebe una reestructuración.
5. Las Transferencias del Personal Profesional, Administrativo, Técnico y de Servicio serán canalizadas y formalizadas a través de la Dirección de Recursos Humanos y pueden producirse a solicitud del empleado o por decisión de la Universidad.
6. La Dirección de Recursos Humanos certificará las credenciales de los aspirantes a ser transferidos, igualmente evaluará los requisitos exigidos para el desempeño del cargo.
7. El Departamento de Apoyo Administrativo deberá llenar la Planilla de Movimiento de Personal, donde se describe el personal a transferir procedencia y destino.
8. La Transferencia de Personal se hará de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Institución y al marco legal vigente.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.11	PÁG: 30/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO				
PROCEDIMIENTO: TRANSFERENCIA DE PERSONAL					

FORMULARIOS UTILIZADOS

- Planilla de Movimiento.
- Acta de Transferencia.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.11	PÁG: 31/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO				
PROCEDIMIENTO: TRANSFERENCIA DE PERSONAL					

TRANSFERENCIA DE PERSONAL

DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO

1. **Recibe** solicitud de transferencia por parte del funcionario (a) o documento justificativo o CU en caso de ser por una reestructuración.
2. **Revisa** y analiza conjuntamente con el Coordinador o la Junta Directiva según correspondan y toman decisión.
 - 2.1. **No aprueba la Transferencia**, informa a través de Oficio al funcionario de que no es procedente su solicitud.
 - 2.2. **Aprueba la Transferencia**, procede a elaborar Oficio para la solicitud de transferencia del funcionario.
3. **Elabora** acta Transferencia y firman (el Jefe de la Unidad destino, Jefe de la Unidad solicitante y representante de la AEA o APUFAT) y el director de RRHH.
4. **Elabora** Planilla de Movimiento de Personal y envía a la Dirección de Planificación y Presupuesto anexando el Acta de Transferencia. Espera respuesta por parte de la Dirección de Planificación y presupuesto.
5. **Recibe** respuesta por parte de la Dirección de Planificación y Presupuesto.
 - 5.1. **No esta correcto**, revisa cuál fue el motivo de la devolución para que se proceda a corregir y enviar de nuevo. Regresa la Paso 4 de este procedimiento.

- 5.2. **Si esta correcto**, verifica que se realice la transferencia en la Dirección de Recursos Humanos. Continúa su curso.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.12	PÁG: 32/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO				
PROCEDIMIENTO: CONTROL DE VACACIONES					

OBJETIVO

Normar y procedimentar las actividades relacionadas con el proceso de Disfrute de Vacaciones que correspondan al Personal Administrativo, Técnico, de Servicio y Obrero de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- Departamento de Apoyo Administrativo.
- Divisiones.

NORMAS ESPECÍFICAS

1. La programación del Disfrute de Vacaciones de Personal Administrativo, Técnico, de Servicio y Obrero, deberá hacerse dentro del lapso establecido por el Consejo Universitario y deberá adaptarse a la programación de las actividades de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones deba realizar. Igualmente la reincorporación se programará para que se produzca sincronizadamente y así facilitar el reinicio de las actividades.
2. Cuando el Disfrute de las Vacaciones haya sido postergado, la nueva fecha se determinará de común acuerdo entre el Coordinador y el Director de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, dentro del lapso previsto en la norma tres (3).
3. Podrán ser disfrutadas las Vacaciones en forma escalonada de acuerdo a las necesidades y programación de cada División, de manera que la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones ofrezca sus servicios durante el periodo de actividades establecida, garantizando la supervisión del trabajo.
4. El Departamento de Apoyo Administrativo tendrá la responsabilidad de informar al Personal Administrativo, Técnico, de Servicio y Obrero adscrito a la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones a través de memo, sobre el número de días de disfrute de vacaciones.
5. Será responsabilidad del Departamento de Apoyo Administrativo de llevar el control de días disfrutados y días pendientes de cada trabajador de la DTC, para lo cual cuenta con el sistema de Control de Asistencia SISCA.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.12	PÁG: 33/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO				
PROCEDIMIENTO: CONTROL DE VACACIONES					

6. El Departamento de Apoyo Administrativo deberá elaborar un cronograma de Disfrute de Vacaciones de acuerdo a la información que suministre los coordinadores de División a fin de coordinar las actividades durante ese periodo.
7. Los Coordinadores de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones deberán planificar con su personal el Disfrute de las Vacaciones e informarlo al Departamento de Apoyo Administrativo.

FORMULARIOS UTILIZADOS

- Cuadro de Disfrute de Vacaciones.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.12	PÁG: 34/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO				
PROCEDIMIENTO: CONTROL DE VACACIONES					

CONTROL DE VACACIONES

DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO

1. **Recibe** la Programación de Vacaciones por parte de la Dirección de Recursos Humanos.
2. **Realiza** cuadro de Disfrute de Vacaciones en donde se indica: nombre y apellido, cédula de identidad, días de disfrute de vacaciones, días pendiente por disfrutar, días a disfrutar.
3. **Procede** a imprimir cuadro de Disfrute de Vacaciones para cada uno de los empleados de la U.C.V y publicación en la cartelera.
4. **Envía** vía correo electrónico a todos los Coordinadores de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones cuadro de Disfrute de Vacaciones.

DIVISIONES (COORDINADORES)

5. **Recibe** correo electrónico y revisa.
6. **Realiza** de común acuerdo con los empleados la programación de sus vacaciones, de acuerdo a lo establecido en la Programación de Vacaciones por parte de la Dirección de Recursos Humanos.
7. **Envía** al Departamento de Apoyo Administrativo Disfrute de Vacaciones validadas por los empleados.

DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO

8. **Recibe** de los Coordinadores de las Divisiones, Disfrute de Vacaciones validadas por los empleados.
9. **Carga** y actualiza en el modulo de Control de Vacaciones toda la información suministrada por los Coordinadores.
10. **Imprime** cuadro final de las Vacaciones del Personal por Divisiones y entrega al Subdirector para su control.
11. **Elabora** memos personalizados a todo el personal de la Dirección de Tecnología de Información indicándole sobre periodo de disfrute de vacaciones.
12. **Pública** en la cartelera de la Dirección, cuadro final de disfrute de vacaciones del personal.
13. **Entrega** memos al personal para su información, recibiendo copia firmada por parte de los mismos.
14. **Envía** copia de memos recibidas por parte de los empleados al archivo.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			CAP: II	SEC: 2.1.13	PÁG: 35/40
				VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO PROCEDIMIENTO: TRAMITACIÓN DE PERMISO NO REMUNERADO PARA ESTUDIO					

OBJETIVO

Conceder al personal profesional, administrativo, técnico y de servicios permisos no remunerados para realizar, estudios o de especialización en el interior o exterior del país.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- Departamento de Apoyo Administrativo.
- Dirección.

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El Permiso no Remunerado deberá ser solicitado mediante escrito por el trabajador al Director de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones.
2. Para el otorgamiento del Permiso no Remunerado para Estudio, el Departamento de Apoyo Administrativo deberá comprobar los hechos que justifiquen el permiso solicitado a través del plan o programa de estudios, constancia de inscripción o aceptación expedida por la Universidad o Institución.
3. El Jefe del Departamento de Apoyo Administrativo o alguien que este designe, es el responsable de representar a la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones para asistir a las comisiones de evaluación de permisos que se conforme en la Institución.
4. El otorgamiento del permiso estará sujeto a los lineamientos y políticas de la Institución.

FORMULARIOS UTILIZADOS:

- Planilla de Desincorporación de nómina.
- Planilla de Movimiento de Personal.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.13	PÁG: 36/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO				
PROCEDIMIENTO: TRAMITACIÓN DE PERMISO NO REMUNERADO PARA ESTUDIO					

TRAMITACIÓN DE PERMISO NO REMUNERADO PARA ESTUDIO

DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO

1. **Recibe** por parte del Supervisor la Solicitud del permiso para estudio del interesado (plan o programa de estudios, constancia de inscripción o aceptación expedida por la Universidad o Institución, copia de la C.I. y copia de recibo de pago).
2. **Certifica** la documentación recibida.
3. **Entrega** al Director permiso y soportes para su aprobación.

DIRECTOR

4. **Revisa** permiso para estudio del interesado (plan o programa de estudios, constancia de inscripción o aceptación expedida por la Universidad o Institución, copia de la C.I. y copia de recibo de pago) y determina aprobación del trámite.
 - 4.1. **No aprueba el permiso no remunerado para estudio**, informa al Departamento de Apoyo Administrativo su decisión al respecto.
 - 4.2. **Aprueba el permiso no remunerado para estudio**, devuelve al Departamento de Apoyo Administrativo para que continúe con el trámite.

DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO

5. **Recibe** documentación y decisión tomada por el Director de la DTIC.
 - 5.1. **De no estar aprobado el permiso**, informa al Supervisor del interesado las razones por que no fue otorgado el permiso.
 - 5.2. **De estar aprobado el permiso**, envía a la Dirección de Recursos Humanos para sus trámites correspondientes.
6. **Recibe** información a través de Oficio de la aprobación o no por parte de la Dirección de Recursos Humanos.
7. **De no ser aprobado**, informa al Supervisor las razones de la por que no fue otorgado el permiso.
8. **De ser aprobado**, procede a elaborar Planilla de Movimiento de Personal y solicita firma del Director de la DTIC anexando a la planilla la Desincorporación de Nómina.
9. **Verifica** a través del SICMOV la desincorporación e informa al solicitante.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.14	PÁG: 37/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO				
PROCEDIMIENTO: TRAMITACIÓN DE PERMISO REMUNERADO PARA ESTUDIO					

OBJETIVO

Servir de elemento de información y decisión, en todo lo referente al procedimiento de Permiso Remunerado para Estudio, para el Personal Profesional, Administrativo, Técnico, y de Servicios adscrito a la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- Departamento de Apoyo Administrativo.
- Dirección.

NORMAS ESPECÍFICAS

1. La Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones permitirá la asistencia de sus trabajadores a eventos científicos, culturales, gremiales y deportivos tanto nacionales como internacionales, cuando estos eventos sean de interés para la Universidad, asociación o desarrollo profesional del trabajador.
2. La Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones concederá permiso remunerado a sus trabajadores para asistir a eventos tales como seminarios, cursos de extensión, conferencias y congresos nacionales o internacionales en cuanto justifiquen el interés que dicho evento pueda tener para la Institución.
3. El Permiso Remunerado deberá ser solicitado mediante escrito por el trabajador, con atención al Departamento de Apoyo Administrativo y dirigido al Director de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones.
4. Para el otorgamiento del Permiso Remunerado para Estudio, el personal profesional, administrativo, técnico y de servicios deberá comprobar los hechos que justifiquen el permiso solicitado a través del plan o programa de estudios, constancia de inscripción o aceptación expedida por la Universidad o Institución.
5. El otorgamiento del permiso estará sujeto a los lineamientos y políticas de la Institución.

FORMULARIOS UTILIZADOS:

- Planilla de Movimiento de Personal.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.14	PÁG: 38/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO				
PROCEDIMIENTO: TRAMITACIÓN DE PERMISO REMUNERADO PARA ESTUDIO					

TRAMITACIÓN DE PERMISO REMUNERADO PARA ESTUDIO

DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO

1. **Recibe** por parte del Supervisor la Solicitud de permiso para estudio del interesado anexando plan o programa de estudios, constancia de inscripción o aceptación expedida por la Universidad o Institución.
2. **Revisa** documentación y envía al Director para su aprobación.

DIRECTOR

3. **Revisa** documentación y determina su aprobación.
 - 3.1. **No aprueba**, devuelve documentación al Departamento de Apoyo Administrativo su decisión al respecto.
 - 3.2. **Sí Aprueba**, devuelve al Departamento de Apoyo Administrativo para que continúe con el trámite.

DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO

4. **Recibe** documentación y decisión tomada por el Director de la DTIC.
 - 4.1. **De no estar aprobado el permiso**, informa a la Unidad de Origen (Supervisor), las razones por que no fue otorgado el permiso.

4.2. **De estar aprobado el permiso**, envía a la Dirección de Recursos Humanos a través de Oficio para su posterior envío a Asesoría Jurídica para sus trámites correspondientes.

5. **Recibe** de Asesoría Jurídica Acta de Permiso Remunerado para Estudio.
6. **Elabora** Planilla de Movimiento de Personal anexando Acta de Permiso Remunerado por Estudio con sus soportes (originales) y solicita firma del Director de la DTIC.
7. **Envía** a la Dirección de Recursos Humanos, para sus trámites correspondientes.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.15	PÁG: 39/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO PROCEDIMIENTO: TRAMITACIÓN DE EGRESO DE PERSONAL (RENUNCIA).				

OBJETIVO

Normar y procedimentar las actividades relacionadas con el procedimiento de Retiro o Renuncia del Personal de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- Rector.
- Divisiones (supervisores).
- Departamento de Apoyo Administrativo.

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Todo personal de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones deberá notificar de manera escrita a su supervisor inmediato o en su defecto al Director, su deseo de terminar con la relación de trabajo existente con la Institución.
2. En cualquier caso donde la relación de trabajo por tiempo indeterminado cese a voluntad del trabajador deberá trabajar preaviso de acuerdo con lo establecido en la Ley del Trabajo y sus reglamentos.
3. Será procedente el retiro de la Universidad Central de Venezuela por renuncia, cuando ésta sea aceptada por la autoridad máxima (Rector).

FORMULARIOS UTILIZADOS:

- Planilla de Desincorporación de nómina
- Planilla de Movimiento de Personal.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.1.15	PÁG: 40/40
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: APOYO ADMINISTRATIVO				
PROCEDIMIENTO: TRAMITACIÓN DE EGRESO DE PERSONAL (RENUNCIA).					

TRAMITACIÓN DE EGRESO DE PERSONAL (RENUNCIA)

TRABAJADOR DE LA DTIC

1. **Indica** las causas de la Renuncia a través de Comunicación (original y copia), firma y entrega a su Supervisor inmediato o al Director de la DTIC.

SUPERVISOR INMEDIATO

2. **Recibe** Comunicación (original y copia), revisa y devuelve copia firmada al interesado en señal de recibido.
3. **Procede** a informar y notificar a la Dirección DTIC y al Departamento de Apoyo Administrativo renuncia del trabajador entregándole al mismo Comunicación (original).

DEPARTAMENTO DE APOYO ADMINISTRATIVO

4. **Recibe** del Supervisor Comunicación (original).
5. **Informa** al Rector a través de Formato Único la renuncia del Trabajador para su aprobación.
6. **Recibe** por parte del Rector aprobación de la renuncia.

7. **Accede** con su clave al sistema y procede a cargar datos en la Planilla de suspensión y/o disminución.
8. **Elabora** Oficio (original y copia) dirigido a la División de Nómina solicitando la suspensión del trabajador de la nómina.
9. **Genera** la Planilla de suspensión y/o disminución en dos (2) originales, firma y solicita firma del Director de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones.
10. **Anexa** a la Planilla de suspensión y/o disminución (2 originales), Comunicación (original) y el Oficio (original y copia). Envía a la División de Nómina y paralelamente envía a través del sistema SICMOV a la División de Nómina la suspensión y/o disminución de la nómina que se le realizará al personal.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		



DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS

ELABORADO POR:	REVISADO POR:
Lic. Erika León	Lic. Mariangela Alvarez
Fecha:	Fecha:

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.2.1	PÁG: 1/53
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS				
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A USUARIOS					

OBJETIVO

Atender y conocer las solicitudes de servicios de las Unidades de Informática de la Universidad Central de Venezuela y Comunidad Universitaria en general, según lo establecido en las normativas.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- Dirección
- Apoyo Administrativo
- División de Atención a Usuarios
- División de Integración de Sistemas
- División de Operaciones
- División de Investigación y Tecnología

NORMAS ESPECÍFICAS

1. La División de Atención a Usuarios de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones canalizará todas aquellas solicitudes relacionadas con los servicios, que presta la DTIC a la Comunidad Universitaria; y estudios de proyectos que ingresen a esta dependencia.
2. La DTIC prestará un soporte técnico de segundo nivel en los casos de facultades y/o dependencias centrales que dispongan de una Unidad Informática, interactuando conjuntamente con el personal de la misma, para hacer seguimiento de los casos y consolidar la transferencia de conocimientos.
3. La División de Atención a Usuarios será la encargada de establecer las directrices necesarias para la tramitación de las solicitudes de servicio que ingresen a la DTIC.
4. Toda solicitud de servicio deberá ser gestionada a través del Formato de Solicitud de Servicios.
5. Tanto el personal de la recepción de la DTIC como el de la División de Atención a Usuarios, verificará que cada solicitud de servicio cuente con la información necesaria para ser tramitada.
6. Los Coordinadores de las divisiones de la DTIC realizarán el proceso de escalamiento según las funciones o responsabilidades definidas para cada una de ellas.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.2.1	PÁG: 2/53
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A USUARIOS				

7. Los Coordinadores deberán informar a la División de Atención a Usuarios sobre los nuevos servicios indicando requisitos, responsables, acuerdos de servicios entre otros, según se establezca en el Comité Técnico de la DTIC.
8. Todo nuevo servicio podrá ser asignado a la división que le corresponda asumir la prestación del mismo, siempre y cuando se haga entrega de los respectivos Procedimientos asociados al servicio, Normativas, Documentación asociada que incluye instructivos, formularios, interfaces para la administración del servicio, entre otros; y una Inducción al personal responsable.
9. Tanto el analista responsable de una solicitud de servicio como el Personal de la División de Atención a Usuarios deberán informar al usuario sobre el estado de su solicitud, en caso de requerirlo.
10. Todas las solicitudes de servicios escaladas deben ser cerradas por el analista responsable de dicha solicitud y notificar al usuario sobre el estado final de la misma.
11. Todas las solicitudes de servicios atendidas por la DTIC deben estar documentadas por el analista responsable de dicha solicitud de servicio, en el Sistema Control de Solicitudes de Servicios.
12. La División de Atención a Usuarios deberá hacer un monitoreo constante del estado de las solicitudes de servicio y así asegurar la calidad del servicio prestado.
13. Los Coordinadores de la DTIC que requieran reasignar o escalar una solicitud de servicio deben exigir al analista responsable, la documentación asociada a dicha solicitud de servicio.
14. Los analistas deben justificar ante el coordinador, las razones por las cuales puede ser rechazada la asignación de un caso.
15. Los Coordinadores de la DTIC son los únicos autorizados para la reasignación de solicitudes de servicios a sus analistas, lo cual estará sujeto a los requerimientos internos de cada división.
16. Una Solicitud de Servicio Interna es una solicitud de servicio realizada por personal de la DTIC y debe ser respondida directamente al solicitante.
17. Cuando las solicitudes de servicio no son escaladas en su totalidad a un analista de una división distinta a la División de Atención a Usuarios, las respuestas de las solicitudes de servicio deben ser canalizadas por el personal de la División de Atención a Usuarios, es decir el analista responsable de la solicitud debe

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.2.1	PÁG: 3/53
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS				
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A USUARIOS					

atender y responder la solicitud directamente al personal de la División de Atención a Usuarios y no al solicitante.

18. Las Divisiones de la DTIC sólo podrán realizar el proceso de transferencia por medio de una Solicitud de Servicio Interna.
19. La División de Atención a Usuarios deberá generar estadísticas y reportes por servicio, a través del Sistema de Control de Solicitudes de Servicios, con la finalidad de monitorear y mejorar la calidad de servicio.
20. Todo servicio debe tener definido un Acuerdo de Servicio para el control de la calidad en la prestación del mismo.
21. El horario de Atención a Usuarios es de lunes a viernes de 8:30am a 11:30pm y 2 a 4:30pm.
22. Toda prestación de servicio debe estar documentado en instructivos para su implementación.
23. La prestación de los servicios definidos en la DTIC están sujetos a las normativas vigentes.
24. Todos los servicios que ofrece la DTIC son de carácter institucional.
25. Los usuarios de los servicios que ofrece la DTIC, deben utilizarlos para funciones institucionales.
26. La prestación de los servicios estará sujeta a la disponibilidad de los recursos materiales, financieros y humanos de la DTIC.
27. Los pasantes de la División de Atención a Usuarios deben registrar los datos asociados a la prestación del servicio a través de la Planilla de Control de Atención a Usuarios, la cual debe ser firmada por el usuario y el pasante responsable de la solicitud de servicio, y debe ser archivada en la carpeta correspondiente.

FORMULARIOS UTILIZADOS

- Planilla de Solicitud de Servicios
- Planilla de Control de Atención a Usuarios

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 <p>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</p>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC: 2.2.1	PÁG: 4/53
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A USUARIOS			

ATENCIÓN A USUARIOS

DIVISIÓN ATENCIÓN A USUARIOS/ OPERADOR

1. **Recibe** Solicitud de Servicio y carga la información en el Sistema de Control de Solicitudes y genera un ticket.
2. **Asigna** el ticket al analista.
3. **Envía** correo de notificación con la información del caso al Analista y al Coordinador.

DIVISIÓN DTIC / ANALISTA

4. **Revisa** la asignación de la Solicitud de Servicio de Servicio.
 - 4.1. **En el caso de no poder atender** la solicitud documenta la situación y envía al Coordinador justificando el rechazo del caso.
 - 4.2. **En el caso de poder atender** la solicitud documenta y evalúa el caso, registra el estado de la solicitud (Abierto - Cerrado, En espera, Rechazado).

Reasignación

ATENCIÓN A USUARIOS /COORDINADOR

5. **Recibe** la solicitud de servicio y verifica la justificación del analista.

5.1. **De no estar conforme con la reasignación**, indica al Analista que debe atender el caso justificando las razones.

5.2. **De encontrar justificadas las razones para la reasignación** monitorea las actividades de los analistas y realiza la reasignación actualizando la información de la nueva asignación en el sistema.

5.2.1. **Envía** la información del caso a otro analista dentro de la misma división para que atienda el caso, realiza las actividades descritas en el punto (4) de este procedimiento.

Escalamiento

DIVISIÓN DTIC / COORDINADOR

6. **Verifica** el listado de servicios realizados por cada División DTIC y determina si debe ser escalado.

6.1. **En caso de ser un escalamiento no definido** revisa el caso en reunión con los Coordinadores y definen a que división le corresponde atender la solicitud.

6.1.1. **Incluye** el servicio en el sistema, con la información asociada.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.2.1	PÁG: 5/53
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A USUARIOS				

6.1.2. **Envía** la información del caso y solicitud de Servicio a la división responsable.

6.2. **En el caso de escalamiento definido** envía la información del caso y Solicitud de Servicio a la división responsable de atender el caso y realiza las actividades descritas en el punto (4) de este procedimiento.

Transferencia

DIVISIÓN DTIC SOLICITANTE

7. **Realiza** una Solicitud de Servicio Interna dirigida a la división que corresponda.

DIVISIÓN DTIC

8. **Recibe** y procesa la Solicitud de Servicio Interna.

8.1. **En el caso de no poder atender** la solicitud informa a la división solicitante los motivos por los cuales no pudo ser atendida la solicitud, para que proceda a documentar y cerrar el caso en el sistema.

8.2. **En caso de poder atender** la solicitud envía respuesta a la división solicitante, además de documentar y cerrar el caso en el sistema.

9. **Envía** al usuario notificación con la información del caso.

10. **Verifica** si requiere respuesta oficial.

10.1. **En el caso de no requerir respuesta oficial** informa vía correo electrónico, teléfono o personalmente sobre su solicitud.

10.2. **En el caso de requerir respuesta oficial** va al procedimiento de Recepción y Envío de Correspondencia descrito en este manual.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC: 2.2.2	PÁG: 6/53
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS ASUNTO: ACCESO A CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO Y ACCESO REMOTO			

OBJETIVO

Otorgar y controlar el acceso a las cuentas de correo y acceso remoto por medio de la asignación de un código que permitirá el acceso a los servicios solicitados.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- Apoyo Administrativo
- División de Atención a Usuarios

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Llenar debidamente la planilla de Solicitud de Acceso a los Servicios de la Red, especificando el (los) servicio(s) a solicitar. Esta planilla puede ser descargada a través de la página Web **www.ucv.ve/dtic** en la sección Servicios/Correo Electrónico o Servicios/Acceso Remoto; o ser solicitada en la recepción de la DTIC en la PB. del Edif. del Rectorado.
2. La prestación de los servicios de Correo Electrónico y Acceso Remoto están orientados al Personal Administrativo, Docente, Estudiantes de Postgrado y Estudiantes de Pregrado (en fase de tesis) de la Universidad Central de Venezuela.
3. Si el solicitante no está adscrito a la nómina de la UCV, deberá presentar anexo a la solicitud, su constancia de trabajo o cualquier otro documento que acredite su vinculación administrativa o académica con esta casa de estudios, de lo contrario no será procesada la solicitud.
4. El Usuario deberá entregar la planilla con su respectiva constancia, en caso de ser requerida, en la recepción de la DTIC o ser enviada en formato digital a la dirección de correo electrónico **serviciosdtic@ucv.ve**.
5. Las cuentas tanto de correo electrónico como de acceso remoto avaladas con una constancia de trabajo o académica tienen una vigencia de 6 meses las cuales tendrán que ser renovadas presentando la solicitud respectiva avalada con la constancia actualizada correspondiente.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.2.2	PÁG: 7/53
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS				
ASUNTO: ACCESO A CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO Y ACCESO REMOTO					

6. El usuario deberá retirar la planilla de asignación de código en la recepción de la DTIC, una vez transcurridos dos (2) días hábiles desde la fecha de recepción de la solicitud. Adicionalmente, se hará entrega de la información relacionada con los Deberes y Restricciones de los Usuarios Finales de la Red Corporativa de Datos de la Universidad Central de Venezuela.
7. Toda solicitud de modificación a nivel de descripción del usuario, clave de la cuenta, accesos, perfil del usuario, aumento o disminución de cuota, renovación de cuentas de usuarios ya existentes, o su eliminación total, se realizará en un plazo no mayor a un (1) día hábil, lo cual tomará efecto sin necesidad de que el usuario pase a retirar ningún material.
8. Las solicitudes de cambios de claves de acceso sólo se podrán hacer directamente con el usuario responsable de la cuenta de correo o acceso remoto.
9. La asignación de las cuentas tanto de correo electrónico como de acceso remoto a los usuarios se realizará en función a los lineamientos definidos para la creación de los mismos.
10. Los usuarios de las cuentas de correo electrónico o acceso remoto no deben divulgar las claves de acceso asignadas.
11. El uso de los servicios otorgados mediante este procedimiento debe ser de carácter institucional.

FORMULARIOS UTILIZADOS

- Planilla de Solicitud de Acceso a los Servicios de la Red
- Planilla de Asignación de Códigos

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 <p>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</p>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC: 2.2.2	PÁG: 8/53
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS		ASUNTO: ACCESO REMOTO	

ACCESO A CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO

DIVISION DE ATENCIÓN A USUARIOS /ANALISTA

- Recibe** y verifica los recaudos de la solicitud ya sea creación, modificación o eliminación de las cuentas de correo.

Modificación

- Realiza** la modificación a nivel de descripción, clave del usuario, accesos y/o perfil, aumento o disminución de la cuota.
- Verifica** si requiere respuesta oficial.
 - En el caso de no requerir respuesta oficial** informa al usuario que su solicitud ya fue procesada, documenta y cierra el caso en el Sistema de Control de Solicitudes.
 - En el caso de requerir respuesta oficial** documenta y cierra el caso en el Sistema de Control de Solicitudes y va al procedimiento de Recepción y Envío de Correspondencia descrito en este manual.

Creación

- Crea** la cuenta de correo de acuerdo a los lineamientos definidos para este servicio (Instructivo para la creación de cuentas de correo electrónico).
- Verifica** si es cuenta Institucional Genérica
 - En caso de no ser cuenta Institucional Genérica** llena la planilla de Asignación de Códigos y anexa documento de Deberes y Restricciones los cuales se entregan en sobre cerrado en recepción de la DTIC para que el usuario lo retire.
 - En caso de ser cuenta Institucional Genérica** llena la planilla de Asignación de Códigos, solicita al Dpto. de Apoyo Administrativo elaborar Carta de Responsabilidad y se anexa documento de Deberes y Restricciones.
- Verifica** el tipo de respuesta que requiere y procede según lo establecido en el punto (3) de este procedimiento.

Eliminación

- Verifica** y elimina la cuenta de correo y su ocurrencia en las diferentes listas en que aparezca.
- Determina** el tipo de respuesta que requiere y procede según lo establecido en el punto (3) de este procedimiento.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.2.2	PÁG: 9/53
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS ASUNTO: ACCESO REMOTO				

ACCESO REMOTO

DIVISION DE ATENCIÓN A USUARIOS /ANALISTA

1. **Recibe** y verifica los recaudos de la solicitud de la creación, modificación o eliminación de la cuenta acceso remoto.

Creación

2. **Crea** la cuenta de acceso remoto de acuerdo a los lineamientos definidos para este servicio. (Instructivo para la Creación de Cuentas de Acceso Remoto).
3. **Llena** la planilla de Asignación de Códigos en sobre cerrado, conjuntamente con el documento de Deberes y Restricciones y el Instructivo para la Instalación de Acceso Remoto.
4. **Verifica** si requiere respuesta oficial.

4.1. **En el caso de no requerir respuesta oficial** informa al usuario que su solicitud ya fue procesada, y puede retirar la Planilla de de Asignación por la recepción de la DTIC, documenta y cierra el caso en el Sistema de Control de Solicitudes.

4.2. **En el caso de requerir respuesta oficial**

documenta y cierra el caso en el Sistema de Control de Solicitudes y va al procedimiento de Recepción y Envío de Correspondencia descrito en este manual.

Modificación

5. **Modifica** a nivel de descripción y clave del usuario.
6. **Determina** el tipo de respuesta que requiere y procede según lo establecido en el punto (4) de este procedimiento.

Eliminación

7. **Procede** a eliminar la cuenta de acceso remoto.
8. **Determina** el tipo de respuesta que requiere y procede según lo establecido en el punto (4) de este procedimiento

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC: 2.2.3	PÁG: 10/53
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS ASUNTO: ACCESO A LISTAS DE CORREO			

OBJETIVO

Atender todas las solicitudes de creación, modificación o eliminación de listas de correo, las cuales permiten dirigir información muy particular a un subconjunto de la comunidad universitaria de acuerdo a los intereses del usuario solicitante.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- Apoyo Administrativo
- División de Atención a Usuarios

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Toda solicitud de creación de lista de correo deberá ser dirigida a través de oficio a la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones (DTIC) especificando lo siguiente:
 - Servicio a Solicitar (Creación de Lista de Correo).
 - Nombre, Apellido, Cédula de Identidad y teléfono contacto de la persona responsable de la Lista de Correo.
 - Nombre tentativo de la lista de correo.
 - Listado de las direcciones de correo electrónico que contendrá la nueva lista de correo.
2. De cumplirse todos los requerimientos, en un lapso no mayor a cuatro (4) días hábiles a partir de la recepción de la solicitud, la DTIC enviará una comunicación de respuesta a la unidad solicitante con la información de la nueva lista de correo y los deberes del responsable de la lista de correo.
3. Las direcciones de correo electrónico que conforman las listas deben ser institucionales.
4. Toda modificación y eliminación de listas ya existentes deberá llenar debidamente la planilla de Solicitud de Servicios, especificando los cambios a realizar. Esta planilla puede ser descargada en nuestra página Web

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC: 2.2.3	PÁG: 11/53
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS		ASUNTO: ACCESO A LISTAS DE CORREO	

www.ucv.ve/dtic en la sección Servicios/Listas de Distribución de Correos o solicitada en la recepción de la DTIC en la PB. del Edif. del Rectorado.

5. El uso de los servicios otorgados mediante este procedimiento debe ser de carácter institucional.

FORMULARIOS UTILIZADOS

- Planilla de Solicitud de Servicios

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.2.3	PÁG: 12/53
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS				
ASUNTO: ACCESO A LISTAS DE CORREO					

ACCESO A LISTA DE CORREO

DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS / ANALISTA

1. **Recibe** la solicitud de la creación, modificación o eliminación de listas de correo electrónico.

Modificación

2. **Realiza** la modificación en cuanto a la inclusión o eliminación de miembros de la lista.
3. **Verifica** si requiere respuesta oficial.

3.1. **En el caso de no requerir repuesta oficial** informa al usuario que su solicitud ya fue procesada, documenta y cierra el caso en el Sistema de Control de Solicitudes.

3.2. **En el caso de requerir repuesta oficial** solicita al Dpto. de Apoyo Administrativo elaborar oficio que indique el responsable de la lista de correo ante la DTIC y sus deberes.

4. **Documenta** y cierra el caso en el Sistema de Control de Solicitudes.

Creación

5. **Crea** la lista de correo de acuerdo a los lineamientos definidos para este servicio

(Instructivo para la creación de lista de correo electrónico).

6. **Determina** el tipo de respuesta que requiere y procede según lo establecido en el punto (3) descrito en este procedimiento.

Eliminación

7. **Elimina** la lista de correo.
8. **Determina** el tipo de respuesta que requiere y procede según lo establecido en el punto (3) descrito en este procedimiento.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.2.4	PÁG: 13/53
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS				
ASUNTO: ASIGNACION O CAMBIO DE APARATOS TELEFÓNICOS					

OBJETIVO

Atender las solicitudes de nuevas asignaciones o cambios de aparatos telefónicos que realicen las diferentes facultades o dependencias de la Universidad.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- Apoyo Administrativo
- División de Atención a Usuarios
- División de Operaciones

NORMAS ESPECÍFICAS

1. La División de Atención a Usuarios canalizará todas las solicitudes de asignación o cambio de aparatos telefónicos de las Facultades y Dependencias Centrales de la UCV, a través de una Solicitud de Servicio y con el apoyo de la División de Operaciones.
2. La entrega de aparatos telefónicos deberá efectuarse previa evaluación técnica por parte de la División de Operaciones, adscrita a la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, en los casos de cambios o nuevas asignaciones de aparatos telefónicos.
3. Toda entrega de equipos deberá realizarse por medio de un acta de entrega donde se especifiquen las características (Número, Marca, Modelo, Serial UCV, Extensión, Ubicación, Departamento, Usuario).
4. Aquellos equipos con desperfectos causados por uso indebido de los usuarios, no serán sustituidos por esta Dirección, sólo se harán sustituciones en casos de robo ó pérdida, previa presentación de constancia de notificación de robo emitida por la Dirección de Seguridad de la UCV.
5. En los casos de robo ó pérdida de aparatos telefónicos pertenecientes a la Dirección de Seguridad de la UCV, se sustituirán previa presentación de constancia de notificación de robo emitida por el CICPC.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.2.4	PÁG: 14/53
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS				
ASUNTO: ASIGNACION O CAMBIO DE APARATOS TELEFÓNICOS					

FORMULARIOS UTILIZADOS

- Planilla de Solicitud de Servicios

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.2.4	PÁG: 15/53
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS				
ASUNTO: ASIGNACION O CAMBIO DE APARATOS TELEFÓNICOS					

ASIGNACIÓN O CAMBIO DE APARATOS TELEFÓNICOS

DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS /ANALISTA

1. Recibe la Solicitud de Servicio para la asignación del aparato telefónico.
2. Determina el tipo de Solicitud.

Nueva Asignación

3. Recibe la solicitud proveniente del procedimiento de "Instalación de Líneas Telefónicas".
4. Verifica la existencia en el inventario de aparatos telefónicos de acuerdo a lo solicitado.

4.1. **En el caso de no haber existencia** aparatos telefónicos, informa al usuario las razones por la cual no procede la solicitud.

4.1.1. **Verifica** si requiere respuesta oficial.

4.1.2. **En el caso de no requerir repuesta oficial** documenta y cierra el caso en el Sistema de Control de Solicitudes e Informa vía correo electrónico, teléfono o personalmente sobre su solicitud.

4.1.3 **En el caso de requerir respuesta**

oficial va al procedimiento de Recepción y Envío de Correspondencia descrito en este manual.

4.2. **En el caso de haber existencia** aparatos telefónicos genera un reporte en el Sistema File Maker indicando el nuevo serial del aparato telefónico.

5. **Acude** a la Facultad o dependencia para la entrega, instalación y prueba el aparato telefónico.
6. **Solicita** al usuario la firma en el Reporte generado por el Sistema File Maker como señal de aprobación, para luego ser archivado en la carpeta correspondiente. Actualiza el Control de Inventario de Aparatos Telefónicos.
7. **Documenta** y cierra el caso tanto en el Sistema File Maker como en el Sistema de Control de Solicitudes de Servicios.
8. **Solicita** a Apoyo Administrativo la emisión del Acta de Entrega. Va al procedimiento de Recepción y Envío de Correspondencia descrito en el presente manual.

Robo o Pérdida

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC: 2.2.4	PÁG: 16/53
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS ASUNTO: ASIGNACION O CAMBIO DE APARATOS TELEFÓNICOS			

9. **Verifica** si se realizó la notificación de robo ó pérdida.

13. **Realiza** las actividades descritas punto (7 y 8) de este procedimiento.

9.1. **En el caso de no haber realizado la notificación** de robo ó pérdida, informa al usuario las razones por la cual no procede la solicitud.

9.1.2. **Documenta** y cierra el caso, indicando las razones por las cuales no procede la solicitud y precede según lo descrito en el punto (4) de este procedimiento.

9.2. **En el caso de haber realizado la notificación** continúa el procedimiento según lo descrito en el punto (4.2) de este procedimiento.

Cambio de Aparatos Telefónicos

10. **Recibe** la solicitud proveniente del procedimiento de "Servicio de Avería y Mudanzas".

11. **Notifica** al Técnico de Planta externa el cambio de aparato, a través del reporte generado por el Sistema File Maker que está asociado a la solicitud.

12. **Entrega** el aparato telefónico al Técnico de Planta Externa y refleja los cambios efectuados en el Control de Inventario de Aparatos Telefónicos.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		CAP:	SEC:	PÁG:
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		II	2.2.5	17/53
			VERSIÓN	FECHA:	
		2	Sept. 2007		
UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS					
ASUNTO: CAMBIO DE CLAVES TELEFÓNICAS					

OBJETIVO

Atender las solicitudes de cambios de claves telefónicas que realicen las diferentes Facultades o Dependencias Centrales de la Universidad.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- División de Atención a Usuarios

NORMAS ESPECÍFICAS

1. La División de Atención a Usuarios canalizará todas las solicitudes de cambio de claves telefónicas de las Facultades y Dependencias Centrales de la UCV, a través de una Solicitud de Servicio.
2. La clave para acceder al correo de voz y para realizar llamadas telefónicas es la misma y debe ser asignada directamente al usuario.
3. El Usuario deberá mantener la confidencialidad de su clave y ser responsable de las actividades que ocurran bajo la utilización de dicha clave.

FORMULARIOS UTILIZADOS

- Planilla de Solicitud de Servicios

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC: 2.2.5	PÁG: 18/53
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS		ASUNTO: CAMBIO DE CLAVES TELEFÓNICAS	

CAMBIO DE CLAVES TELEFÓNICA

DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS / ANALISTA

1. **Recibe** Solicitud de Servicio sobre el cambio de clave telefónica.
2. **Ingresa** el número telefónico en el Sistema de Control de Extensiones telefónicas de la UCV (File Maker), al cual se le realizará el cambio de clave.
3. **Verifica** que el nombre del usuario que está haciéndola solicitud coincida con el nombre del registro y la extensión en el Sistema de Control de Extensiones Telefónicas de la UCV (File Maker).
 - 3.1. **En el caso de no coincidir** notifica al usuario que no es procedente su solicitud.
 - 3.2. **En el caso de coincidir** procede a realizar el cambio de clave, por la nueva que indique el usuario, en la Central telefónica como en el Sistema de Control de Extensiones Telefónicas.
4. **Notifica** al usuario que el cambio de la clave fue realizado, documenta y cierra el caso Sistema de Control de Solicitudes.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.2.6	PÁG: 19/53
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS				
ASUNTO: CAMBIO DE ACCESOS TELEFÓNICOS					

OBJETIVO

Atender las solicitudes de cambios de accesos telefónicos que realicen las diferentes Facultades o Dependencias Centrales de la Universidad Central de Venezuela.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- Apoyo Administrativo
- División de Atención a Usuarios
- División de Operaciones

NORMAS ESPECÍFICAS

1. La División de Atención a Usuarios canalizará todas las solicitudes de cambio de accesos telefónicos de de las Facultades y Dependencias Centrales de la UCV.
2. Las solicitudes de cambios para Acceso Nacional, Internacional y/o Celular deberán estar autorizados por el Rector, vía oficio.
3. Todo cambio de acceso y nuevos servicios estará sujeto a la capacidad de la central telefónica.
4. Los cambios se efectuarán en estricto orden de llegada, de acuerdo a la disponibilidad de recursos.

FORMULARIOS UTILIZADOS

- Planilla de Solicitud de Servicios

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC: 2.2.6	PÁG: 20/53
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS ASUNTO: CAMBIO DE ACCESOS TELEFÓNICOS			

CAMBIO DE ACCESOS TELEFÓNICOS

DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS /ANALISTA

1. **Recibe** la solicitud de cambio de accesos telefónicos emitido por la Facultad o Dependencia.
2. **Verifica** si es una redistribución.
 - 2.1. **De no ser una redistribución** verifica que este avalado por el Rector.
 - 2.1.1. **En el caso de no estar avalado por el Rector** emite lista de asignación de los accesos de las extensiones telefónicas de las Facultades o Dependencia, para ser posteriormente revisado por el solicitante y tramitar posible redistribución.
 - 2.1.2. **En el caso de estar avalado por el Rector**, revisa la solicitud y verifica en el documento de control (Edición de Acceso) el estado actual de la asignación de accesos telefónicos por parte de la Facultad o Dependencia

2.1.3. **Entrega** el oficio de solicitud al analista División de Operaciones asignado para realizar el cambio de acceso telefónico en la central Telefónica.

2.2. **De ser una redistribución** procede según lo establecido en el punto (2.1.2 y 2.1.3) de este procedimiento.

DIVISIÓN DE OPERACIONES /ANALISTA

3. **Recibe** el oficio, realiza el cambio de acceso y devuelve el oficio a la analista de la Div. Atención a Usuarios.

DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS /ANALISTA

4. **Documenta** y cierra el caso en el Sistema de Control de Solicitudes, y solicita a Apoyo Administrativo la elaboración del oficio de respuesta, anexando lista de accesos asignados. Va al procedimiento de Recepción y Envío de Correspondencia descrito en este manual.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.2.7	PÁG: 21/53
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS				
ASUNTO: GENERACIÓN E IMPRESIÓN DE ARCHIVOS DE NÓMINAS					

OBJETIVO

Atender las solicitudes de generación e impresión de los archivos de las nóminas del personal de la Universidad Central de Venezuela.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- División de Atención a Usuarios.
- Apoyo Administrativo.
- Dirección de Administración y Finanzas - División de Nómina.
- Dirección de Administración y Finanzas - División de Tesorería.
- Dirección de Administración y Finanzas - División de Contabilidad.

NORMAS ESPECÍFICAS

1. La División de Atención a Usuarios sólo generará e imprimirá la nómina de personal previa autorización de la División de Nómina, a través de una Solicitud de Servicio.
2. La División de Atención a Usuarios deberá verificar que cuadren los totales de las nóminas generadas para proceder a la impresión.
3. La Dirección de Administración y Finanzas deberá informar a la División de Atención a Usuarios de la DTIC sobre el personal autorizado para hacer la solicitud de generación de nóminas, informar sobre la aprobación de las mismas y dar la orden de generación de las nóminas del personal.
4. La Organización de Bienestar Estudiantil (OBE) deberá informar a la División de Atención a Usuarios de la DTIC sobre el personal autorizado para hacer la solicitud de generación de nóminas respectivas a becas y ayudantías.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.2.7	PÁG: 22/53
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS				
ASUNTO: GENERACIÓN E IMPRESIÓN DE ARCHIVOS DE NÓMINAS					

5. Una vez aprobada la Nómina generada por parte de la División de Nómina deberá ser informada la División de Atención a Usuarios de la DTIC vía telefónica y por correo electrónico, para proceder a su generación e impresión.
6. La División de Atención a Usuarios entregará a la recepción de la DTIC, el material de las Nóminas impresas, así como el material resumen de las nóminas generadas, para ser despachada por el personal de Apoyo Administrativo de la DTIC o ser retirado por el personal debidamente autorizado de la División de Nómina.
7. La División de Atención a Usuarios entregará a la recepción de la DTIC, el material de listados, diskettes, resúmenes y cheques requeridos por OBE y las divisiones de Tesorería y Contabilidad, para ser despachada por el personal de Apoyo Administrativo de la DTIC o ser retirado por el personal debidamente autorizado de las dependencias antes mencionadas.
8. La formalidad de entrega del material generado en este procedimiento debe realizarse a través de los Formatos de Control de Salida diseñados para tal efecto.

FORMULARIOS UTILIZADOS

- Planilla de Solicitud de Servicios
- Formato Control de Salida
- Formato Control de Salida

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.2.7	PÁG: 23/53
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS ASUNTO: GENERACIÓN E IMPRESIÓN DE ARCHIVOS DE NÓMINAS				

GENERACIÓN E IMPRESIÓN DE ARCHIVOS DE NÓMINAS

DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS /ANALISTA

1. **Recibe** la solicitud de impresión de resúmenes e impresión de las distintas nóminas que sean requeridas, con sus respectivos códigos.
2. **Ingresar** al Sistema de Nómina con su respectivo código de usuario y se ubica en el directorio correspondiente a la nómina que se procesará.
3. **Verifica** que la nómina este generada.
 - 3.1. **Si no esta generada**, se comunica vía telefónica con la División de Nómina y lo notifica para su corrección.
 - 3.2. **Si esta generada**, procede a imprimir el resumen de la nómina y entrega en recepción DTIC, los resúmenes para la Div. de Nómina.
4. **Recibe** la aprobación de generación e impresión de las nóminas ya ejecutadas con sus respectivos códigos.
5. **Ingresar** al Sistema de Nómina con su respectivo código de usuario y se ubica en el directorio correspondiente a la nómina que se procesará.
6. **Verifica** que estén todos los archivos y que la clave y la fecha de los cheques coincidan con el mes en curso.
 - 6.1. De no estar correctos, Notifica vía telefónica a la Div. de Nómina, para su corrección.
 - 6.2. **De estar correcto**, procede a imprimir tomando en cuenta el número de copias correspondientes.
7. **Ingresar** a la aplicación SISTRADAT UCV para la validación y copia de la información de nómina requerida por los bancos.
8. **Selecciona** la opción del banco correspondiente.
9. **Descarga** la información requerida por los bancos del Sistema de Nómina hacia el equipo del usuario, para ser luego copiada en diskettes.
10. **Valida** la información a través de la misma aplicación SISTRADAT.
11. **Chequea** los montos y compara con los totales de los cuadros de transferencia y los bancos.
 - 11.1. **De no estar los datos correctos**, notifica vía telefónica a la División de Nómina, para que resuelvan el problema.
 - 11.2. **Imprime** y copia la información de los bancos en los diskettes.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC: 2.2.7	PÁG: 24/53
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS ASUNTO: GENERACIÓN E IMPRESIÓN DE ARCHIVOS DE NÓMINAS			

12. **Clasifica** los listados dirigidos a los Divisiones de Tesorería, Contabilidad y Nómina.
13. **Ordena** los diskettes con la nómina impresa.
14. **Entrega** en recepción DTIC, la Nómina impresa con sus respectivos diskettes, y el Formato de Control de Salida No.1, el cual es firmado y fechado tanto por la persona que lo recibe por los Divisiones de Tesorería, Contabilidad y Nómina como por la DTIC.
15. Documenta y cierra el caso en el Sistema de Control de Solicitudes de Servicio.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC: 2.2.7.1	PÁG: 25/53
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS		ASUNTO: GENERACIÓN DE ARCHIVOS DE NÓMINAS DE BECAS Y AYUDANTIAS	

GENERACIÓN E IMPESIÓN DE ARCHIVOS DE NÓMINAS DE BECAS Y AYUDANTIAS

1. **Recibe** la solicitud de impresión de resúmenes e impresión de las nóminas de OBE que sean requeridas.
2. **Ingres**a al Sistema de Nómina con su respectivo código de usuario y se ubica en el directorio correspondiente a la nómina que se procesará.
3. **Verifica** que la nómina esté generada.
 - 3.1. **En el caso de no estar las nominas generadas** se comunica vía telefónica con el personal autorizado de OBE y lo notifica para su corrección.
 - 3.2. **En el caso de estar las nominas generadas** verifica que estén todos los archivos y que la clave y la fecha de los cheques coincidan con el mes en curso.
4. **Verifica** que los datos estén correctos.
 - 4.1. **En caso de no estar los datos correctos** notifica vía telefónica con el personal autorizado de OBE, para su corrección.
 - 4.2. **En caso estar los datos correctos** procede a imprimir tomando en cuenta el número de copias correspondientes.
5. **Ingres**a a la aplicación SISTRADAT UCV para la validación y copia de la información de nómina requerida por los bancos.
6. **Selecciona** la opción del banco correspondiente.
7. **Descarga** la información requerida por los bancos del Sistema de Nómina hacia el equipo del usuario, para ser luego copiada en diskettes.
8. **Valida** la información a través de la misma aplicación SISTRADAT.
9. **Chequea** los montos y compara con los totales de los cuadros de transferencia y los bancos.
 - 9.1. **De no estar los datos correctos** notifica vía telefónica con el personal autorizado de OBE, para que resuelvan el problema.
 - 9.2. **De estar los datos correctos** imprime y copia la información de los bancos en los diskettes.
10. **Clasifica** los listados dirigidos a las Divisiones de Tesorería, Contabilidad y OBE.
11. **Ordena** los diskettes con la nómina impresa.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC: 2.2.7.1	PÁG: 26/53
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS				
ASUNTO: GENERACIÓN DE ARCHIVOS DE NÓMINAS DE BECAS Y AYUDANTIAS				

12. **Entrega** en recepción DTIC, la Nómina impresa con sus respectivos diskettes, y el Formato de Control de Salida, el cual es firmado y fechado tanto por la persona que lo recibe por los División de Tesorería, Contabilidad y OBE como por la DTIC.
13. **Documenta** y cierra el caso en el Sistema de Control de Solicitudes de Servicio.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.2.8	PÁG: 27/53
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS				
ASUNTO: GENERACIÓN MENSUAL DE DISKETTES DE NÓMINA					

OBJETIVO

Atender las solicitudes de generación de los diskettes correspondientes a la información requerida por IPP, Ley de Política Habitacional y Caja de Ahorros de la Universidad Central de Venezuela.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- División de Atención a Usuarios.
- Dirección de Administración y Finanzas - División de Nómina.
- Dirección de Administración y Finanzas - División de Tesorería.
- Instituto de Previsión del Profesorado.
- Caja de Ahorros.

NORMAS ESPECÍFICAS

1. La División de Atención a Usuarios sólo atenderá este requerimiento previa tramitación de las dependencias involucradas, a través de una Solicitud de Servicio.
2. La Dirección de Administración y Finanzas, específicamente la División de Tesorería, el Instituto de Previsión del Profesorado y la Caja de Ahorros de la UCV deberán informar a la División de Atención a Usuarios de la DTIC sobre el personal autorizado para hacer la solicitud de generación de diskettes y listados relacionados con las nóminas, donde se reflejen los descuentos de Ley de Política Habitacional, IPP y Caja de Ahorros.
3. La División de Atención a Usuarios es la responsable sólo de copiar en diskettes, la información correspondiente a IPP, Ley de Política Habitacional y Caja de Ahorros la cual es generada y verificada por la División de Nómina.
4. La División de Atención a Usuarios entregará a la recepción de la DTIC, el material generado por este servicio (diskettes y listados) y requerido por la División de Tesorería, Instituto de Previsión del

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.2.8	PÁG: 28/53
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS				
ASUNTO: GENERACIÓN MENSUAL DE DISKETTES DE NÓMINA					

Profesorado y Caja de Ahorros, para ser despachada por el personal de Apoyo Administrativo de la DTIC o ser retirado por el personal debidamente autorizado de las dependencias antes mencionadas.

5. La formalidad de entrega del material generado en este procedimiento debe realizarse a través de los Formatos de Control de Salida diseñados para tal efecto.

FORMULARIOS UTILIZADOS

- Planilla de Solicitud de Servicios
- Formato Control de Salida

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC: 2.2.8	PÁG: 29/53
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS		ASUNTO: GENERACIÓN MENSUAL DE DISKETTES	

GENERACIÓN MENSUAL DE DISKETTES DE NÓMINA

DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS /ANALISTA

1. **Recibe** la solicitud de generación de diskettes para el IPP, Ley de Política Habitacional y Caja de Ahorros.
2. **Procede** a descargar los archivos desde el Sistema de Nómina a través de la aplicación Sistradat en el directorio local del equipo del analista.
3. **Realiza** copias de los archivos de IPP, Caja de Ahorro, y Ley de Política Habitacional en los correspondientes diskettes.
4. **Verifica** los montos con los archivos correspondientes a IPP, Caja de Ahorro y Ley de Política Habitacional.
 - 4.1. **De no estar correctos**, notifica vía telefónica a la División de Nómina, para su corrección.
 - 4.2. **De estar correcto**, procede a etiquetar los diskettes y llenar el formato de Control de Salida.
5. **Entrega** a la Recepción DTIC, para que sean retirados los diskettes con la información solicitada, por parte de las dependencias IPP, Caja de Ahorros y División de Tesorería, a través del formato de Control de Salida el cual es firmado y fechado por las dependencias solicitantes y la DTIC.
6. **Documenta** y cierra el caso en el Sistema de Control de Solicitudes de Servicio.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC: 2.2.9	PÁG: 30/53
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS ASUNTO: CIERRE DE NÓMINAS (CHEQUES AMARILLOS)			

OBJETIVO

Atender las solicitudes de generación de cierre de nóminas (Cheques Amarillos) correspondiente al personal de la Universidad Central de Venezuela.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- División de Atención a Usuarios.
- Dirección de Administración y Finanzas - División de Nómina.
- Dirección de Administración y Finanzas - División de Tesorería.
- Dirección de Administración y Finanzas - División de Contabilidad.

NORMAS ESPECÍFICAS

1. La División de Atención a Usuarios realizará el cierre y generará los cheques correspondientes a las nóminas de personal previa autorización de la División de Nómina.
2. La División de Atención a Usuarios, una vez impresos los cheques deberá generar el registro de cheque correspondiente y verificar la numeración de los mismos.
3. La generación de las claves mensuales asociadas a los cheques para las distintas nóminas es responsabilidad de la División de Tesorería y sólo la División de Atención a Usuarios deberá verificar que los cheques generados tengan asociada la clave correspondiente al mes en curso.
4. La División de Atención a Usuarios entregará a la recepción de la DTIC, el material generado por este servicio y requerido por la División de Tesorería, Instituto de Previsión del Profesorado y Caja de Ahorros, para ser despachada por el personal de Apoyo Administrativo de la DTIC o ser retirado por el personal debidamente autorizado de las dependencias antes mencionadas.
5. La formalidad de entrega del material generado en este procedimiento debe realizarse a través del Formato de Control de Salida diseñado para tal efecto.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.2.9	PÁG: 31/53
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS				
ASUNTO: CIERRE DE NÓMINAS (CHEQUES AMARILLOS)					

FORMULARIOS UTILIZADOS

- Planilla de Solicitud de Servicios.
- Formato Control de Salida

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.2.9	PÁG: 32/53
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS				
ASUNTO: CIERRE DE NÓMINAS (CHEQUES AMARILLOS)					

CIERRE DE NÓMINAS (CHEQUES AMARILLOS)

DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS /ANALISTA

1. **Recibe** la solicitud de cierre de nóminas e impresión de cheques amarillos que corresponden a cada una de las nóminas del personal de la UCV.
2. **Constata** los códigos definidos para las nóminas Docente, Administrativa, Directiva, Obrero, Vigilancia y CDCH.
3. **Verifica** que los archivos asociados al cierre de todas las nóminas.
4. **Comprueba** que todos estos archivos estén generados y procede a verificar que la fecha y la clave de los cheques coincidan con el mes en curso.
 - 5.1. **De no estar correctos los datos** se comunica vía telefónica con la División de Nómina y lo notifica para su corrección.
 - 5.2. **De estar correctos los datos** inicia el proceso de impresión y generación de todos los archivos.
6. **Genera** el registro de cheques correspondiente y verificar que la numeración de los cheques coincida el primero y el último de los cheques con respecto al primero y último de registro de cheques y luego imprimir este archivo generado.
7. **Realiza** la separación del material por nóminas y se registra en el el Formato de Control de Salida del Material de Cheques Amarillos para ser enviado a las dependencias de Tesorería, Contabilidad y Nómina.
8. **Entrega** en recepción DTIC, el material correspondiente a cada dependencia y el Formato de Control de Salida, el cual es firmado y fechado tanto por la persona que lo recibe por las Divisiones de Tesorería, Contabilidad y Nómina como de la DTIC.
9. **Documenta** y cierra el caso en el Sistema de Control de Solicitudes de Servicio.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP:	SEC:	PÁG:
		II		33/53
			VERSIÓN	FECHA:
		2	Sept. 2007	
UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS				
ASUNTO: FORMATOS E INSTRUCTIVOS				

INSTRUCTIVO DEL FORMULARIO:

SOLICITUD DE SERVICIO

OBJETIVO: Servir de instrumento de información para el control y registro de las solicitudes de servicios enviadas a la División de Atención a Usuarios.

PREPARACIÓN: La División Atención a Usuarios tendrá la responsabilidad de la Planilla de Solicitud de Servicio y de reproducir copias adicionales según las necesidades de la DTIC.

DATOS DEL FORMULARIO

- Número:** Coloque el número correlativo de la solicitud.
- Fecha:** Escriba el día, mes y año en que se realiza la solicitud.

DATOS DEL SOLICITANTE

- Nombres y Apellidos:** Escriba los nombres y apellidos completo.
- Cedula de Identidad:** Indique el número de cédula de identidad.
- Facultad o Dependencia:** Indique el nombre de la Facultad o Dependencia al que pertenece el solicitante.
- División / Departamento:** Señale la División ó Departamento al cual pertenece el solicitante.
- Cargo:** Indique el cargo en cual se desempeña.
- Dirección:** Señale la dirección o ubicación de la Facultad.
- Solicitado por/ Autorizado por:** Coloque las firmas respectivas

SOLO PARA SER LLENADO POR LA DTIC

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC:	PÁG: 34/53
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS ASUNTO: FORMATOS E INSTRUCTIVOS			

10. **Asignado a:** Div. Atención a Usuarios /Div. Operaciones/ Dpto. de Apoyo Administrativo/ Div. Integración de Sistemas/ Div. Investigación y Tecnología/ Dirección: Marque con una equis (x) la unidad a la cual fue asignada la solicitud de servicios.
11. **Realizado por:** Escriba el nombre completo de quien realizo la solicitud.
12. **Firma:** Coloque la firma respectiva.
13. **Fecha:** Coloque la fecha de asignación de la solicitud.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP:	SEC:	PÁG:
		II		35/53
			VERSIÓN	FECHA:
		2	Sept. 2007	
UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS				
ASUNTO: FORMATOS E INSTRUCTIVOS				

INSTRUCTIVO DEL FORMULARIO:

CONTROL DE ATENCIÓN DE USUARIOS

OBJETIVO: Servir de instrumento de información para el control y registro de las solicitudes enviadas a la División de Atención a Usuarios.

PREPARACIÓN: La División Atención a Usuarios tendrá la responsabilidad del llenado de la Planilla y de reproducir copias adicionales según las necesidades de la DTIC.

DATOS DEL FORMULARIO

1. **Número:** Coloque el número correlativo de la solicitud.
2. **Fecha:** Escriba el día, mes y año en que se realiza la solicitud.

DATOS DEL SOLICITANTE

3. **Facultad o Dependencia:** Indique el nombre de la Facultad o Dependencia al que pertenece el solicitante.
4. **División o Departamento:** Señale la División o Departamento al cual pertenece el solicitante.
5. **Tipo de Solicitud:** Marque con una equis (X) el tipo de solicitud, oficio, teléfono, personal, asignación.
6. **Fecha de la Solicitud:** Coloque la fecha de atención a la solicitud.
7. **Hora Inicio:** Indique la hora de inicio de la atención.
8. **Hora Final:** Indique la hora final de la atención.
9. **Nombre del Usuario:** Señale el nombre completo del Usuario.
10. **Motivo de la Solicitud:** Indique el motivo de la solicitud.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC:	PÁG: 36/53
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS				
ASUNTO: FORMATOS E INSTRUCTIVOS					

11. **Observaciones /Recomendaciones:** Señale las observaciones o recomendaciones indicadas al usuario.

12. **Firmas/Analista/Usuario/Supervisor:** Colocar las firmas correspondientes al Analista, Usuario y Supervisor.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC:	PÁG: 37/53
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS		ASUNTO: FORMATOS E INSTRUCTIVOS	

INSTRUCTIVO DEL FORMULARIO:

PLANILLA DE SOLICITUD DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE LA RED

OBJETIVO: Servir de instrumento de información para el control de los accesos a los servicios de la Red que presta la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones.

PREPARACIÓN: La División Atención a Usuarios tendrá la responsabilidad del control esta Planilla y sobre la reproducir copias adicionales según las necesidades de la DTIC.

DATOS DEL FORMULARIO

- Número:** Coloque el número correlativo de la solicitud.
- Fecha:** Escriba el día, mes y año en que se realiza la solicitud.

DATOS DEL SOLICITUD

- Tipo de Solicitud (Ingreso, retiro, Modificación, renovación)** Indique cual es el tipo de solicitud que desea a realizar.

DATOS DEL SOLICITANTE

- Nombres y Apellidos:** Escriba los nombres y apellidos completo.
- Cedula de Identidad:** Indique el número de cédula de identidad.
- Facultad o Dependencia:** Indique el nombre de la Facultad o Dependencia al que pertenece el solicitante.
- Escuela/División / Departamento:** Señale la Escuela, División ó Departamento al cual pertenece el solicitante.
- Correo Electrónico:** Coloque la dirección de correo electrónico.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC:	PÁG: 38/53
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS ASUNTO: FORMATOS E INSTRUCTIVOS			

9. **Teléfono Oficina** Escriba el número telefónico de oficina.
10. **Otro Teléfono:** Indicar otros números telefónicos.
11. **Servicios a los que desea acceder: (Acceso Remoto a Internet, Correo Electrónico en Camelot, Acceso a la Red Windows 2000, Conexión al Sistema de Nómina, Conexión al Sistema de Contabilidad, Otros Servicios):** Marque con una equis (x) el servicio que desee acceder.
12. **Observaciones:** Indique las observaciones del caso.
13. **Solicitado por:** Escriba el nombre completo de quien realizo la solicitud.
14. **Autorizado por:** Escriba el nombre completo de quien autorizo la solicitud.

Para control interno de la dirección de tecnología De información y comunicaciones.

15. **Recibido por:** Indicar el nombre y apellido de la persona que recibió la solicitud.
16. **Fecha:** Colocar la fecha de la recepción de la solicitud.
17. **Verificado por:** Indicar el nombre y apellido de la persona que verifico la información.
18. **Fecha:** Colocar la fecha de la recepción de la solicitud.
19. **Aprobado (Si, No):**. Señale si ó no para la aprobación de la solicitud.
20. **Observaciones:** Indicar si tiene observaciones.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC:	PÁG: 39/53
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS				
ASUNTO: FORMATOS E INSTRUCTIVOS					

INSTRUCTIVO DEL FORMULARIO:

ASIGNACIÓN DE CÓDIGOS

OBJETIVO: Servir de instrumento de información para el registro de la asignación de códigos, claves de accesos a los servicios de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones.

PREPARACIÓN: La División Atención a Usuarios tendrá la responsabilidad del control esta Planilla y sobre la reproducir copias adicionales según las necesidades de la DTIC.

DATOS DEL FORMULARIO

DATOS DEL SOLICITANTE

1. **Nombres y Apellidos:** Escriba los nombres y apellidos completo.
2. **Facultad o Dependencia:** Indique el nombre de la Facultad o Dependencia al que pertenece el solicitante.

DESCRIPCIÓN

3. **Descripción (Código de Acceso en, Clave de Acceso en):** Indicar el código o clave de acceso en cada uno de los casos.
4. **Dirección e-mail en, Internet:** Indique la dirección de e-mail ó Internet.
5. **Fecha de Expiración:** Indicar la fecha de expiración de los accesos otorgados.
6. **Elaborado por:** Escriba el apellido y nombre de quien elaboro la planilla.
7. **Firma:** Colocar la firma de quien elaboro la planilla.
8. **Fecha:** Indique la fecha de elaboración de la planilla.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC:	PÁG: 40/53
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS ASUNTO: FORMATOS E INSTRUCTIVOS				

INSTRUCTIVO DEL FORMULARIO:

CONTROL DE SALIDA DE LOS LISTADOS DE NÓMINA

OBJETIVO: Servir de instrumento de información para el control de salida de los listados de nómina emitidos por la División de Atención a Usuarios.

PREPARACIÓN: La División Atención a Usuarios tendrá la responsabilidad del llenado de la Planilla de Control de Salida de los Listados de Nómina.

DATOS DEL FORMULARIO

- Número:** Coloque el número correlativo de la Planilla.
- Fecha:** escriba el día, mes y año en que se elabora este formulario.
- Material Nómina Quincenal:** Marque con una equis (X) si se corresponde con la primera o segunda quincena.

TESORERIA

- Cheques (Docente, Administrativo, Directivo, Preparador, CDCH, Anulados):** Señale el tipo de personal al que se refiere el registro.
- Desde:** Indique la cantidad con que inicia la serie de cheques por tipo de personal
- Hasta:** Escriba el número con el cual termina la serie de cheques por tipo de personal.
- Cantidad de Cheques:** Coloque el número de cheques por tipo de personal.
- No. Juegos: Escriba** en números la cantidad de juegos a entregar por cada documento.
- Descripción (Registro de cheques; Resumen por Facultad, Listado por bancos, Resumen por tipo de nómina, Cuadro de transferencia):** Indique el tipo de documento.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC:	PÁG: 41/53
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS ASUNTO: FORMATOS E INSTRUCTIVOS				

10. **No. Pág.:** DOC, ADM, DIR, PREP, CDCH: Coloque en el cuadro correspondiente el número de paginas que contiene, por tipo de personal.
11. **Recibido por:** Escriba en letra clara el nombre de la persona que recibe por parte de tesorería los listados de nómina.
12. **Sello:** Coloque el sello húmedo de la Tesorería.
13. **Fecha:** Señale la fecha en que es recibido los listados.

CONTABILIDAD

14. **No. Juegos:** Escriba en números la cantidad de juegos a entregar por cada documento.
15. **Descripción (Registro de cheques):** Indique el tipo de documento.
16. **No. Pág.:** DOC, ADM, DIR, PREP, CDCH: Coloque en el cuadro correspondiente el número de paginas que contiene, por tipo de personal.
17. **Recibido por:** Escriba en letra clara el nombre de la persona que recibe por parte de la División de Contabilidad.
18. **Sello:** Coloque el sello húmedo de la División de Contabilidad.
19. **Fecha:** Señale la fecha en que es recibido los listados.

NÓMINA

20. **No. Juegos:** Escriba en números la cantidad de juegos a entregar por cada documento.
21. **Descripción (Resumen por tipo de Nómina, Cuadro de Transferencia):** Indique el tipo de documento.
22. **No. Pág.:** DOC, ADM, DIR, PREP, CDCH: Coloque en el cuadro correspondiente el número de paginas que contiene, por tipo de personal.
23. **Recibido por:** Escriba en letra clara el nombre de la persona que recibe por parte de la División de Nómina.
24. **Sello:** Coloque el sello húmedo de la División de Nómina.
25. **Fecha:** Señale la fecha en que es recibido los listados.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC:	PÁG: 42/53
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS				
ASUNTO: FORMATOS E INSTRUCTIVOS					

INSTRUCTIVO DEL FORMULARIO:

CONTROL DE SALIDA DE LOS LISTADOS DE NÓMINA (OBREROS Y VIGILANTES)

OBJETIVO: Servir de instrumento de información para el control de salida de los listados de nómina del personal obrero y vigilante, emitido por la División de Atención a Usuarios.

PREPARACIÓN: La División Atención a Usuarios tendrá la responsabilidad del llenado de la Planilla de Control de Salida de los Listados de Nómina del personal obrero y vigilante.

DATOS DEL FORMULARIO

- Número:** Coloque el número correlativo de la Planilla.
- Fecha:** Escriba el día, mes y año en que se elabora este formulario.
- Material Nómina Semanal:** Coloque el número de la semana a que corresponda.

TESORERIA

- Cheques (Obreros, Vigilantes, Anulados):** Señale el tipo de personal al que se refiere el registro.
- Desde:** Indique la cantidad con que inicia la serie de cheques por tipo de personal
- Hasta:** Escriba el número con el cual termina la serie de cheques por tipo de personal
- Cantidad de Cheques:** Coloque el número de cheques por tipo de personal.
- No. Juegos:** Escriba en números la cantidad de juegos a entregar por cada documento.
- Descripción (Registro de cheques; Resumen por Facultad, Listado por bancos, Resumen por tipo de nómina, Cuadro de transferencia):** Indique el tipo de documento.
- No. Pág.: OBR, VIG:** Coloque en el cuadro correspondiente el número de paginas que contiene, por tipo de personal.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC:	PÁG: 43/53
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS ASUNTO: FORMATOS E INSTRUCTIVOS			

11. **Recibido por:** Escriba en letra clara el nombre de la persona que recibe por parte de tesorería los listados de nómina.
12. **Sello:** Coloque el sello húmedo de la Tesorería
13. **Fecha:** Señale la fecha en que es recibido los listados

CONTABILIDAD

14. **No. Juegos:** Escriba en números la cantidad de juegos a entregar por cada documento.
15. **Descripción (Registro de cheques):** Indique el tipo de documento.
16. **No. Pág.: OBR, VIG:** Coloque en el cuadro correspondiente el número de paginas que contiene, por tipo de personal.
17. **Recibido por:** Escriba en letra clara el nombre de la persona que recibe por parte de la División de Contabilidad.
18. **Sello:** Coloque el sello húmedo de la División de Contabilidad
19. **Fecha:** Señale la fecha en que es recibido los listados.

NÓMINA

20. **No. Juegos:** Escriba en números la cantidad de juegos a entregar por cada documento.
21. **Descripción (Resumen por tipo de Nómina, Cuadro de Transferencia):** Indique el tipo de documento.
22. **No. Pág.: OBR, VIG:** Coloque en el cuadro correspondiente el número de paginas que contiene, por tipo de personal.
23. **Recibido por:** Escriba en letra clara el nombre de la persona que recibe por parte de la División de Nómina.
24. **Sello:** Coloque el sello húmedo de la División de Nómina
25. **Fecha:** Señale la fecha en que es recibido los listados.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC:	PÁG: 44/53
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS		ASUNTO: FORMATOS E INSTRUCTIVOS	

INSTRUCTIVO DEL FORMULARIO:

CONTROL DE SALIDA DE LOS LISTADOS DE NÓMINA BECAS Y AYUDANTÍAS

OBJETIVO: Servir de instrumento de información para el control de salida de los listados de nómina para las becas y ayudantías otorgadas por la Universidad.

PREPARACIÓN: La División Atención a Usuarios tendrá la responsabilidad del llenado de la Planilla de Control de Salida de los Listados de Nómina de Becas y Ayudantías

DATOS DEL FORMULARIO

1. **Número:** Coloque el número correlativo de la Planilla.
2. **Fecha:** Escriba el día, mes y año en que se elabora este formulario.
3. **Material Nómina Mensual:** Coloque el mes a que corresponda la nómina.

TESORERIA

4. **Cheques (Becas A, C, D, G, M. Ayudantías):** Señale el tipo de personal al que se refiere el registro.
5. **Desde:** Indique la cantidad con que inicia la serie de cheques por tipo de personal.
6. **Hasta:** Escriba el número con el cual termina la serie de cheques por tipo de personal.
7. **Cantidad de Cheques:** Coloque el número de cheques por tipo de personal.
8. **No. Juegos:** Escriba en números la cantidad de juegos a entregar por cada documento.
9. **Descripción (Cuadro de transferencia, Registro de cheques; Listado de la nómina, bancos):**
Indique el tipo de documento.
10. **No. Pág.: Ayudantías, Becas A, Becas C, Becas D, Becas G, Becas M:** Señale el número de paginas que contiene cada uno de los documentos.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC:	PÁG: 45/53
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS				
ASUNTO: FORMATOS E INSTRUCTIVOS					

11. **Recibido por:** Escriba en letra clara el nombre de la persona que recibe por parte de tesorería los listados.
12. **Sello:** Coloque el sello húmedo de la Tesorería.
13. **Fecha:** Señale la fecha en que es recibido los listados.

OBE

14. **No. Juegos:** Escriba en números la cantidad de juegos a entregar por cada documento.
15. **Descripción (Cuadro de transferencia, Registro de cheques; Listado de la nómina, bancos):** Indique el tipo de documento.
16. **No. Pág.: Ayudantías, Becas A, Becas C, Becas D, Becas G, Becas M:** Señale el número de paginas que contiene cada uno de los documentos.
17. **Recibido por:** Escriba en letra clara el nombre de la persona que recibe por parte de OBE los listados.
18. **Sello:** Coloque el sello húmedo de OBE.
19. **Fecha:** Señale la fecha en que es recibido los listados.

CONTABILIDAD

20. **No. Juegos:** Escriba en números la cantidad de juegos a entregar por cada documento.
21. **Descripción (Registro de cheques):** Indique el tipo de documento.
22. **No. Pág.: Ayudantías, Becas A, Becas C, Becas D, Becas G, Becas M:** Señale el número de paginas que contiene cada uno de los documentos.
23. **Recibido por:** Escriba en letra clara el nombre de la persona que recibe por parte de la División de Contabilidad.
24. **Sello:** Coloque el sello húmedo de la División de Contabilidad
25. **Fecha:** Señale la fecha en que es recibido los listados.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC:	PÁG: 46/53
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS				
ASUNTO: FORMATOS E INSTRUCTIVOS					

INSTRUCTIVO DEL FORMULARIO:

CONTROL DE SALIDA DEL MATERIAL DE CHEQUES AMARILLOS

OBJETIVO: Servir de instrumento de información para el control de salida del material para elaborar los cheques amarillos.

PREPARACIÓN: La División Atención a Usuarios tendrá la responsabilidad del llenado de la Planilla de Control de Salida del material para elaborar los cheques amarillos.

DATOS DEL FORMULARIO

1. **Número:** Coloque el número correlativo de la Planilla.
2. **Fecha:** Escriba el día, mes y año en que se elabora este formulario.
3. **Material Nómina Mensual:** Coloque el mes a que corresponda la nómina.

TESORERIA

4. **Cheques (Docentes, Administrativo, Directivo, Preparador CDCH, Obreros, Vigilantes, Anulados):** Señale el tipo de personal al que se refiere el registro.
5. **Desde:** Indique la cantidad con que inicia la serie de cheques por tipo de personal.
6. **Hasta:** Escriba el número con el cual termina la serie de cheques por tipo de personal.
7. **Cantidad de Cheques:** Coloque el número de cheques por tipo de personal.
8. **No. Juegos:** Escriba en números la cantidad de juegos a entregar por cada documento.
9. **Descripción (Listado de la nómina, Resumen por Facultad, Registro de Cheques, Relación de Cheques):** Indique el tipo de documento.
10. **No. Pág.: DOC, ADM, DIR, PREP, CDCH, OBR, VIG:** Coloque en el cuadro correspondiente el número de paginas que contiene, por tipo de personal.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC:	PÁG: 47/53
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS ASUNTO: FORMATOS E INSTRUCTIVOS			

11. **Recibido por:** Escriba en letra clara el nombre de la persona que recibe por parte de tesorería los listados.
12. **Sello:** Coloque el sello húmedo de la Tesorería.
13. **Fecha:** Señale la fecha en que es recibido los listados.

CONTABILIDAD

14. **No. Juegos:** Escriba en números la cantidad de juegos a entregar por cada documento.
15. **Descripción (Listado de Nómina, Resumen por Facultad, Registros de Cheques):** Indique el tipo de documento.
16. **No. Pág.: DOC, ADM, DIR, PREP, CDCH, OBR, VIG:** Coloque en el cuadro correspondiente el número de paginas que contiene, por tipo de personal.
17. **Recibido por:** Escriba en letra clara el nombre de la persona que recibe por parte de la División de Contabilidad.
18. **Sello:** Coloque el sello húmedo de la División de Contabilidad
19. **Fecha:** Señale la fecha en que es recibido los listado.

NÓMINA

20. **No. Juegos: Escriba** en números la cantidad de juegos a entregar por cada documento.
21. **Descripción (Listado de Nómina, Registro de Cheques):** Indique el tipo de documento.
22. **No. Pág.: DOC, ADM, DIR, PREP, CDCH, OBR, VIG:** Coloque en el cuadro correspondiente el número de paginas que contiene, por tipo de personal.
23. **Recibido por:** Escriba en letra clara el nombre de la persona que recibe por parte de la División de Nómina.
24. **Sello:** Coloque el sello húmedo de la División de Nómina
25. **Fecha:** Señale la fecha en que es recibido los listados.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP:	SEC:	PÁG:
		II		48/53
			VERSIÓN	FECHA:
		2	Sept. 2007	
UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS				
ASUNTO: FORMATOS E INSTRUCTIVOS				

INSTRUCTIVO DEL FORMULARIO:

CONTROL DE SALIDA DE LISTADOS Y ARCHIVOS (CAPSTUCV)

OBJETIVO: Servir de instrumento de información para el control de salida de listados y archivos que serán utilizados para efectuar los descuentos por concepto de Caja de Ahorros de los Trabajadores de la UCV

PREPARACIÓN: La División Atención a Usuarios tendrá la responsabilidad del llenado de la Planilla de Control de Salida de listados y archivos que serán enviados a la Caja de Ahorros de los Trabajadores de la UCV.

DATOS DEL FORMULARIO

- Número:** Coloque el número correlativo de la Planilla.
- Fecha:** Escriba el día, mes y año en que se elabora este formulario.
- Dirigido a:** Coloque el nombre de la unidad a que va dirigida la información.
- Atención:** Coloque el nombre de la persona a quien va dirigida la información.
- Tipo de Nomina (ADM, OBR, VIG):** Marque con una equis (X) el tipo de personal a que corresponda la documentación.
- Número de Diskettes:** Indique la cantidad de diskette a enviar.
- Archivos (TRANCAJ4, TRANCAJ5, TRANCAJ2.CAR, TRANCAJ2, MARACAY, CAJACAR4, CAJACAR5, CAJACAR2 Y CAJAMAR CORRESPONDIENTES AL MES DE:** Coloque el mes a que corresponden los archivos enviados.
- Listados (REPORTE DE CAJA DE AHORROS REPCAJ2,4,5):** Coloque el mes a que corresponden los listados enviados.
- Número de Paginas:** Escriba el número de paginas que contienen los listados.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC:	PÁG: 49/53
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS ASUNTO: FORMATOS E INSTRUCTIVOS			

10. **Tipo de Papel:** Coloque el tipo de papel en que se utilizo para la impresión de los listados.
11. **Observaciones:** Escriba alguna observación en caso de ser necesario.
12. **Recibido por:** Escriba en letra clara el nombre de la persona que recibe por parte de la Caja de Ahorros de los Trabajadores la documentación.
13. **Sello:** Coloque el sello húmedo de la CAPSTUCV.
14. **Fecha:** Señale la fecha en que son recibido los listados.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP:	SEC:	PÁG:
		II		50/53
			VERSIÓN	FECHA:
		2	Sept. 2007	
UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS				
ASUNTO: FORMATOS E INSTRUCTIVOS				

INSTRUCTIVO DEL FORMULARIO:

CONTROL DE SALIDA DE LISTADOS Y ARCHIVOS (IPP)

OBJETIVO: Servir de instrumento de información para el control de salida de listados y archivos que serán enviados al Instituto de Previsión del Profesorado (IPP).

PREPARACIÓN: La División Atención a Usuarios tendrá la responsabilidad del llenado de la Planilla de Control de Salida de listados y archivos que serán enviados al Instituto de Previsión del Profesorado.

DATOS DEL FORMULARIO

- Número:** Coloque el número correlativo de la Planilla.
- Fecha:** Escriba el día, mes y año en que se elabora este formulario.
- Dirigido al:** Coloque el nombre de la unidad a que va dirigida la información.
- Atención:** Coloque el nombre de la persona a quien va dirigida la información.
- Tipo de Nomina (DOC, DIR, CDCH):** Marque con una equis (X) el tipo de personal a que corresponda la documentación.
- Número de Diskettes:** Indique la cantidad de diskette a enviar.
- Archivos (TRNIPP1, TRANIPP3, TRAIPP8, CLAVEIPP3, CLAVEIPP8, QUINCEV1, QUINCEV3, QUINCEV8)** Señale los archivos que se enviarán al IPP.
- CONTIENE: ARCHIVOS CORRESPONDIENTES AL MES DE:** Coloque el mes a que corresponden los archivos enviados.
- Observaciones:** Escriba alguna observación en caso de ser necesario.
- Recibido por:** Escriba en letra clara el nombre de la persona que recibe por parte del Instituto de Previsión Social del Profesorado (IPP) la documentación.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC:	PÁG: 51/53
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS				
ASUNTO: FORMATOS E INSTRUCTIVOS					

11. **Sello:** Coloque el sello húmedo de la CAPSTUCV
12. **Fecha:** Señale la fecha en que son recibido los archivos.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP:	SEC:	PÁG:
		II		52/53
			VERSIÓN	FECHA:
		2	Sept. 2007	
UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS				
ASUNTO: FORMATOS E INSTRUCTIVOS				

INSTRUCTIVO DEL FORMULARIO:

CONTROL DE SALIDA DE LISTADOS Y ARCHIVOS (LPH)

OBJETIVO: Servir de instrumento de información para el control de salida de listados y archivos que serán utilizados para efectuar los descuentos por concepto de Ley de Política Habitacional.

PREPARACIÓN: La División Atención a Usuarios tendrá la responsabilidad del llenado de la Planilla de Control de Salida de listados y archivos que serán utilizados por la Ley de Política Habitacional.

DATOS DEL FORMULARIO

1. **Número:** Coloque el número correlativo de la Planilla.
2. **Fecha:** Escriba el día, mes y año en que se elabora este formulario.
3. **Dirigido a:** Coloque el nombre de la unidad a que va dirigida la información.
4. **Atención:** Coloque el nombre de la persona a quien va dirigida la información.
5. **Tipo de Nomina (ADM, DOC, DIR, CDCH, OBR, VIG):** Marque con una equis (X) el tipo de personal a que corresponda la documentación.
6. **Número de Diskettes:** Indique la cantidad de diskette a enviar.
7. **Archivos (NOMI):** Señale la nómina correspondiente.
8. **Contiene: (LEY HAB CORRESPONDIENTE AL MES DE)** Coloque el mes a que corresponden los archivos enviados.
9. **Número de Paginas:** Escriba el número de paginas que contienen los listados.
10. **Tipo de Papel:** Coloque el tipo de papel en que se utilizo para la impresión de los listados.
11. **Observaciones:** Escriba alguna observación en caso de ser necesario.
12. **Recibido por:** Escriba en letra clara el nombre de la persona que recibe la documentación.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC:	PÁG: 53/53
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS				
ASUNTO: FORMATOS E INSTRUCTIVOS					

13. **Sello:** Coloque el sello húmedo de la División que recibe.
14. **Fecha:** Señale la fecha en que son recibido los archivos.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		



DIVISIÓN DE OPERACIONES

ELABORADO POR:	REVISADO POR:
Lic. Marisela González Tsu. Marylin Mourezuth	Lic. Neudith Morales
Fecha:	Fecha:

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.1	PÁG: 1/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO : SERVICIO DE TELEFONÍA POR AVERIAS					

OBJETIVO

Atender las solicitudes de servicio de averías que realicen los usuarios de las Facultades y Dependencias en el área de telefonía.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- División de Atención a Usuarios
- División de Operaciones

NORMAS ESPECÍFICAS

1. En el caso de no contar con los equipos o herramientas necesarias para resolver las averías, el Supervisor de los Auxiliares de Telefonía informará al Coordinador de la División de Operaciones para que procese las adquisiciones.
2. Todas las solicitudes deben se registrados en el sistema de Atención a Usuarios con el fin de ser consultados y revisados, para estar al tanto del estado de los mismos.
3. Todos los auxiliares de telefonía planta externa entregarán los reportes de los casos atendidos al supervisor inmediato.
4. El supervisor de planta externa entregará reporte mensual con análisis de observaciones de los casos atendidos, al Coordinador de Operaciones. Este reporte debe indicar tiempo invertido, estado del caso, auxiliar responsable, material utilizado, observaciones y firma del usuario, entre otro que se considere mencionar.
5. El supervisor de planta externa entregará semanalmente a la División de Atención a usuarios los reportes de los casos atendidos.
6. Para toda instalación se cumplirá con los pasos establecidos en el instructivo de “protocolo de pruebas asociado al procedimiento del servicio de telefonía” desde el distribuidor principal hasta el usuario.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.1	PÁG: 2/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO : SERVICIO DE TELEFONÍA POR AVERIAS					

7. Los equipos de medición estarán ubicados uno en la mesa de servicio y un segundo con los auxiliares de telefonía.
8. El técnico de planta externa se comunicará con la mesa de servicio para iniciar y concluir la instalación. Se entiende que la instalación concluye cuando el teléfono queda operativo en el puesto del usuario.
9. El auxiliar de planta externa usará el aparato de prueba asignado cuando el puerto sea digital y el microteléfono cuando el puerto sea analógico.
10. No se atenderá ninguna solicitud que no esté asignada desde la División de Atención a Usuarios.
11. Toda adquisición necesaria para la prestación del servicio, estará sujeta a la disponibilidad presupuestaria de la DTIC.

FORMULARIOS UTILIZADOS:

- Solicitud de Servicios
- Planilla de Reporte
- Solicitud de bienes, materiales y suministros al almacén

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <p>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</p>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC: 2.3.1	PÁG: 3/61
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES PROCEDIMIENTO : SERVICIO DE TELEFONÍA POR AVERIAS			

SERVICIO DE TELEFONÍA POR AVERIAS

DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS

1. **Genera** reporte en el Sistema File Maker indicando las características de la solicitud y lo escala a la División de Operaciones.

AUXILIAR PLANTA INTERNA

2. **Recibe** reporte del caso a través del escalamiento de la División de Atención a Usuarios.
3. **Procede** a verificar el estado de la extensión y el origen de la avería.
4. **Diagnostica** las fallas y aplica posibles soluciones con las herramientas disponibles.
5. **Revisa** si la extensión se encuentra Operativa.
 - 5.1. **Si se encuentra operativa** documenta en el sistema File Maker, sella como revisado y deja el Reporte en la bandeja de planta externa.
 - 5.2. **Si no se encuentra operativa**, solicita apoyo al Técnico o Ing. planta interna y se hacen las pruebas en conjunto.
6. **Revisa** si la extensión se encuentra Operativa.
 - 6.1. **Si se encuentra operativa** ejecuta el paso siete (7) de este procedimiento

6.2. **Si no se encuentra operativa** reporta a la coordinación para que solicite la adquisición de los componentes. Va al proceso de adquisiciones.

7. **Recibe** del Coordinador componentes, instala y realiza pruebas de funcionamiento en conjunto con el auxiliar de telefonía.

SUPERVISOR DE AUXILIAR PLANTA EXTERNA

8. **Toma** el los reportes de la Bandeja Externa, Determina prioridades y planifica el trabajo con el personal.
9. **Se comunica** con el solicitante para establecer día y hora de atención del caso. Entrega al personal los casos a resolver según lo planificado.

AUXILIAR PLANTA EXTERNA

10. **Recibe** reporte, procesa la información y acude al sitio, el día y hora acordada.
11. **Verifica** la información con el usuario, ejecuta el protocolo de prueba y resuelve según lo indicado en el instructivo respectivo.
12. **Chequea** si la extensión se encuentra operativa
 - 12.1. **Si se encuentra operativa** solicita apoyo al Auxiliar de Planta Interna y realiza pruebas en conjunto.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.1	PÁG: 4/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO : SERVICIO DE TELEFONÍA POR AVERIAS					

12.2. **Si no se encuentra operativa** informa al Supervisor de Planta Externa el reemplazo del aparato telefónico, para que lo solicite a la División de Atención a Usuarios. Va al proceso de Solicitud de Aparato Telefónico.

13. **Recibe** el Aparato Telefónico del Supervisor lo instala el aparato telefónico y realiza pruebas de funcionamiento.

14. **Entrega** el reporte al usuario solicitante para que firme y selle en señal de conformidad.

SUPERVISOR DE AUXILIAR PLANTA EXTERNA

15. **Recibe** el reporte, revisa y firma en señal de aprobación. Entrega el reporte a la División de Atención a Usuarios.

DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS

16. **Recibe** el reporte y documenta el caso en el sistema File Maker, cierra el caso.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.2	PÁG: 5/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES PROCEDIMIENTO : SERVICIO DE TELEFONÍA POR MUDANZAS				

OBJETIVO

Atender las solicitudes de servicio de mudanzas que realicen los usuarios de las Facultades y Dependencias en el área de telefonía.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- División de Atención a Usuarios
- División de Operaciones

NORMAS ESPECÍFICAS

1. En el caso de no contar con los equipos o herramientas necesarias para resolver las mudanzas, el Supervisor de los Auxiliares de Telefonía informará al Coordinador de la División de Operaciones para que procese las adquisiciones.
2. Todas las solicitudes deben se registrados en el sistema de Atención a Usuarios con el fin de ser consultados y revisados, para estar al tanto del estado de los mismos.
3. Todos los auxiliares de telefonía planta externa entregarán los reportes de los casos atendidos al supervisor inmediato.
4. El supervisor de planta externa entregará reporte mensual con análisis de observaciones de los casos atendidos, al Coordinador de Operaciones. Este reporte debe indicar tiempo invertido, estado del caso, auxiliar responsable, material utilizado, observaciones y firma del usuario, entre otro que se considere mencionar.
5. El supervisor de planta externa entregará semanalmente a la División de Atención a usuarios los reportes de los casos atendidos.
6. Para toda instalación se cumplirá con los pasos establecidos en el instructivo de “protocolo de pruebas asociado al procedimiento del servicio de telefonía” desde el distribuidor principal hasta el usuario.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.2	PÁG: 6/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES PROCEDIMIENTO : SERVICIO DE TELEFONÍA POR MUDANZAS				

7. Los equipos de medición estarán ubicados uno en la mesa de servicio y un segundo con los auxiliares de telefonía.
8. El técnico de planta externa se comunicará con la mesa de servicio para iniciar y concluir la instalación. Se entiende que la instalación concluye cuando el teléfono queda operativo en el puesto del usuario.
9. El auxiliar de planta externa usará el aparato de prueba asignado cuando el puerto sea digital y el microteléfono cuando el puerto sea analógico.
10. Las solicitudes de mudanzas de extensión deben venir autorizadas por el supervisor del solicitante.
11. No se atenderá ninguna solicitud que no esté asignada desde la División de Atención a Usuarios.
12. Toda adquisición necesaria para la prestación del servicio, estará sujeta a la disponibilidad presupuestaria de la DTIC.

FORMULARIOS UTILIZADOS:

- Solicitud de Servicios
- Planilla de Reporte
- Solicitud de bienes, materiales y suministros al almacén

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <p>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</p>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.2	PÁG: 7/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO : SERVICIO DE TELEFONÍA POR MUDANZAS					

SERVICIO DE TELEFONÍA POR MUDANZAS

DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS

1. **Genera** reporte en el Sistema File Maker indicando las características de la solicitud y lo escala a la División de Operaciones.

AUXILIAR PLANTA INTERNA

2. **Recibe** reporte del caso a través del escalamiento de la División de Atención a Usuarios, sella como revisado y deja reporte en la bandeja externa.

SUPERVISOR DE AUXILIAR DE PLANTA EXTERNA

3. **Toma** el (los) reporte(s) de la bandeja de Planta Externa. Determina prioridades y planifica el trabajo con el personal, se comunica con el solicitante para establecer día y hora de atención del caso.
4. **Entrega** al personal los casos a resolver según la planificación.

AUXILIAR DE PLANTA EXTERNA

5. **Recibe** reporte, procesa la información y acude al sitio, el día y la hora acordada.
6. **Verifica** la información con el usuario y determina la complejidad de la mudanza y los recursos materiales necesarios.

SI REQUIERE RECURSOS MATERIALES

7. **Solicita** y recibe recursos por parte del supervisor y continúa en el paso Nro. 11 de este procedimiento.

SI REQUIERE CAMBIO DE PUERTO

8. **Solicita** cambio de puerto al técnico y/o Ing. planta interna.

SUPERVISOR DE AUXILIAR DE PLANTA EXTERNA.

9. **Solicita** a la División de Atención a usuarios aparato telefónico requerido. Va al proceso de Asignación de Aparato Telefónico.
10. **Recibe** el aparato telefónico de la División de Atención a Usuarios y entrega al auxiliar de telefonía.

. AUXILIAR DE PLANTA EXTERNA

11. **Acude** al sitio para realizar la mudanza y realiza pruebas de funcionamiento de la extensión.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.2	PÁG: 8/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO : SERVICIO DE TELEFONÍA POR MUDANZAS					

12. **Verifica** si la extensión seta operativa

12.1. **Si no se encuentra operativa**, solicita apoyo del auxiliar planta interna y realizan pruebas en conjunto.

12.2. **Si se encuentra operativa** entrega el reporte al Usuario Solicitante para que firme y selle en señal de conformidad.

SUPERVISOR DE AUXILIAR PLANTA EXTERNA

13. **Recibe** el reporte, revisa y firma en señal de aprobación. Entrega el reporte a la División de Atención a usuarios.

DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS

14. **Recibe** el reporte y documenta en el sistema File Maker, Cierra el caso.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.3	PÁG: 9/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO : SERVICIO DE TELEFONÍA POR INSTALACIÓN DE EXTENSIONES TELEFÓNICAS					

OBJETIVO

Atender las solicitudes de servicio de instalación que realicen los usuarios de las Facultades y Dependencias en el área de telefonía.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- División de Atención a Usuarios
- División de Operaciones

NORMAS ESPECÍFICAS

1. En el caso de no contar con los equipos o herramientas necesarias para las instalaciones, el Supervisor de los Auxiliares de Telefonía informará al Coordinador de la División de Operaciones para que procese las adquisiciones.
2. Todas las solicitudes deben ser registradas en el sistema de Atención a Usuarios con el fin de ser consultados y revisados, para estar al tanto del estado de los mismos.
3. Todos los auxiliares de telefonía planta externa entregarán los reportes de los casos atendidos al supervisor inmediato.
4. El supervisor de planta externa entregará reporte mensual con análisis de observaciones de los casos atendidos, al Coordinador de Operaciones. Este reporte debe indicar tiempo invertido, estado del caso, auxiliar responsable, material utilizado, observaciones y firma del usuario, entre otros que se considere mencionar.
5. El supervisor de planta externa entregará semanalmente a la División de Atención a Usuarios los reportes de los casos atendidos.
6. Para toda instalación se cumplirá con los pasos establecidos en el instructivo de "protocolo de pruebas asociado al procedimiento del servicio de telefonía" desde el distribuidor principal hasta el usuario.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.3	PÁG: 10/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO : SERVICIO DE TELEFONÍA POR INSTALACIÓN DE EXTENSIONES TELEFÓNICAS					

7. Los equipos de medición estarán ubicados uno en la mesa de servicio y un segundo con los auxiliares de telefonía.
8. El técnico de planta externa se comunicará con la mesa de servicio para iniciar y concluir la instalación. Se entiende que la instalación concluye cuando el teléfono queda operativo en el puesto del usuario.
9. El auxiliar de planta externa usará el aparato de prueba asignado cuando el puerto sea digital y el microteléfono cuando el puerto sea analógico.
10. No se atenderá ninguna solicitud que no esté asignada desde la División de Atención a Usuarios.
11. No se realizarán nuevas instalaciones en los casos donde las centrales telefónicas hayan llegado a su máxima capacidad. La División de Atención a usuarios informará al solicitante al respecto.
12. Las solicitudes de instalación deben venir autorizadas por el Director de la Dependencia solicitante.
13. Toda adquisición necesaria para la prestación del servicio, estará sujeta a la disponibilidad presupuestaria de la DTIC.

FORMULARIOS UTILIZADOS:

- Solicitud de Servicios
- Planilla de Reporte
- Solicitud de bienes, materiales y suministros al almacén

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <p>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</p>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP:	SEC:	PÁG:
		II	2.3.3	11/61
			VERSIÓN	FECHA:
		2	Sept. 2007	
UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO : SERVICIO DE TELEFONÍA POR INSTALACIÓN DE EXTENSIONES TELEFÓNICAS				

SERVICIO DE TELEFONÍA POR
INSTALACIÓN DE EXTENSIONES
TELEFÓNICAS

DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS

1. **Genera** reporte en el Sistema File Maker indicando las características de la solicitud y lo escala a la División de Operaciones.

**TÉCNICO O INGENIERO DE TELEFONÍA
PLANTA INTERNA**

2. **Recibe** reporte del caso a través del escalamiento de la División de Atención a Usuarios. Revisa la solicitud y evalúa la disponibilidad de recursos materiales.
3. **Evalúa** la disponibilidad de recursos materiales y genera reporte en el Sistema File Maker.
 - 3.1. **Si no existe la disponibilidad de recursos** reporta a la Coordinación de Operaciones para adquisición de componentes. Va al proceso de Adquisiciones
 - 3.2. **Recibe** del Coordinador de Operaciones componentes, instala y realiza pruebas de funcionamiento en conjunto con el Auxiliar de Planta Interna.

4. **Crea** y programa la extensión y servicios asociados e indica en el reporte el puerto y la ubicación en el distribuidor principal. Entrega reporte al Auxiliar de Telefonía de Planta Interna.

**AUXILIAR DE TELEFONÍA DE PLANTA
INTERNA.**

5. **Recibe** reporte y procede a realizar las pruebas correspondientes.
6. **Chequea** si la línea se encuentra operativa.
 - 6.1. **Si no se encuentra operativa** solicita apoyo al Técnico / Ingeniero de Planta Interna para determinar las fallas y corregir el problema.
 - 6.2. **Si se encuentra operativa** documenta en el sistema File Maker, sella como revisado y deja el Reporte en la bandeja de planta externa.

SUPERVISOR DE PLANTA EXTERNA

7. **Toma** el reporte de la bandeja de Planta Externa y procede a planificar el trabajo con el personal.
8. **Solicita** a la División de Atención a usuarios el número de aparatos telefónicos requeridos. Va

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.3	PÁG: 12/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES PROCEDIMIENTO : SERVICIO DE TELEFONÍA POR INSTALACIÓN DE EXTENSIONES TELEFÓNICAS				

al procedimiento de Asignación de Aparatos Telefónico.

9. **Recibe** el aparato telefónico de la División de Atención a Usuarios,
10. **Determina** prioridades y procede a planificar el trabajo con los auxiliares de telefonía.
11. **Se comunica** con el solicitante para establecer día y hora de atención del caso. Entrega al personal los casos a resolver según la planificación.

AUXILIAR DE PLANTA EXTERNA

12. **Recibe** reporte y aparato telefónico, procesa la información y acude al sitio, el día y la hora acordada.
13. **Verifica** la información con el usuario. Instala y ejecuta el protocolo de prueba y resuelve según lo indicado en el instructivo respectivo. Verifica que la instalación se haya realizado correctamente.
 - 13.1. **Si no esta correcta** Solicita apoyo del auxiliar planta interna y realizan pruebas en conjunto.
 - 13.2. **Si esta correcta la instalación,** entrega el reporte al Usuario Solicitante para que firme y selle en señal de conformidad. Entrega el reporte con sus observaciones al Supervisor.

SUPERVISOR DE AUXILIAR PALNTA EXTERNA

14. **Recibe** el reporte, revisa y firma en señal de aprobación. Entrega el reporte a la División de Atención a usuarios.

DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS

15. **Recibe** el reporte y documenta en el sistema File Maker, Cierra el caso.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.4	PÁG: 13/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO : MANTENIMIENTO Y REACONDICIONAMIENTO DE LOS TABLEROS PRINCIPALES					

OBJETIVO

Mantener el buen funcionamiento de las líneas telefónicas desde el tablero principal de telefonía (FXB) hasta el usuario.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- División de Operaciones
- División de Atención a Usuarios

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El tablero principal de cada edificación se chequeará mensualmente por los auxiliares de planta externa, para así poder determinar la necesidad del mantenimiento.
2. El mantenimiento de los tableros principales se realizará bajo la supervisión del supervisor de auxiliar planta externa.
3. El supervisor de auxiliar planta externa, documentará en el informe del reporte mensual, el mantenimiento realizado a los distintos tableros principales (FXB) durante el mes, el cual será entregado al coordinador de la división.
4. Se debe mantener un stock de materiales y componentes necesarios para esta actividad, y actualizarlo trimestralmente.
5. Los tableros deben mantenerse cerrados para evitar cambios no autorizados.
6. Se debe elaborar un esquema de cada tablero y documentar los cambios realizados.

FORMULARIOS UTILIZADOS:

- Exposición de motivos

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.4	PÁG: 14/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO : MANTENIMIENTO Y RECONDICIONAMIENTO DE LOS TABLEROS PRINCIPALES					

MANTENIMIENTO Y RECONDICIONAMIENTO DE LOS TABLEROS PRINCIPALES (FXB).

DIVISIÓN DE OPERACIONES /COMUNICACIONES

1. **Determina** de acuerdo a la planificación anual/trimestral realizada por la División, o si surge algún reporte de falla telefónica.
2. **Verifica** el estado del tablero principal y determina si necesita mantenimiento.
 - 2.1. **Si no necesita** mantenimiento documenta el caso elabora informe mensual y lo entrega al Coordinador de Operaciones.
 - 2.2. **Si necesita mantenimiento** notifica al supervisor de planta externa.

SUPERVISOR DE PLANTA EXTERNA

3. **Revisa** el tablero (FXB) determina el alcance del mantenimiento y si existen los recursos necesarios.
 - 3.1. **Si no existe la disponibilidad de recursos** reporta a la Coordinación de Operaciones la falta de los materiales y herramientas, para que proceda a la

adquisición de los mismos. Va al proceso de adquisición.

- 3.2. **Recibe** del Coordinador de Operaciones los materiales necesarios y herramientas para llevar a cabo el mantenimiento.
- 3.3. **Si existe la disponibilidad de recursos** entrega al auxiliar de telefonía lo necesario para realizar el mantenimiento.

AUXILIAR DE TELEFONÍA

4. **Realiza** el mantenimiento y notifica al supervisor de Planta Externa el resultado de su ejecución.

SUPERVISOR DE PLANTA EXTERNA

5. **Comprueba** que estén operativas las líneas telefónicas en el FXB.
 - 5.1. **Si no están operativas** Informa al Coordinador de Operaciones los motivos por los cuales no se realizó el mantenimiento.
 - 5.2. **Si están operativas** documenta el caso, elabora informe mensual y lo entrega al Coordinador de Operaciones para su información.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.5	PÁG: 15/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO : ADECUACIÓN DE LA PLATAFORMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VIDEO CONFERENCIAS					

OBJETIVO

Garantizar la adecuación de la plataforma de red de voz y datos, para la realización de las videoconferencias solicitadas por las facultades y dependencias de la UCV.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- División de Atención a Usuarios
- División de Operaciones

NORMAS ESPECÍFICAS

1. La Facultad o Dependencia deberá hacer la solicitud de video conferencia, a través del formato denominado "Solicitud de uso de la Plataforma de Red para la Prestación de Servicios de Videoconferencias".
2. La Facultad o Dependencia solicitará el servicio de video conferencia, como mínimo con dos semanas de antelación a la realización del evento.
3. Si la Facultad o Dependencia requiere préstamo de equipos, el coordinador de la División de Operaciones, de acuerdo a la disponibilidad de los mismos, realizará una nota de entrega de prestamos de equipos, en original y copia, para que el usuario firme la copia en señal de recibido, la misma se archivará en el archivo de la dirección de Tecnología de Información y comunicaciones.
4. En caso de fallas técnicas imputables a terceros, la DTIC no se hace responsable de la ejecución de la videoconferencia.
5. Si los equipos pertenecen a la Dependencia o Facultad solicitante, la DTIC no se hace responsable de las fallas que estos puedan presentar.
6. No se atenderá ninguna solicitud que no esté asignada desde la División de Atención a Usuarios.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP:	SEC:	PÁG:
			II	2.3.5	16/61
				VERSIÓN	FECHA:
			2	Sept. 2007	
UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES					
PROCEDIMIENTO : ADECUACIÓN DE LA PLATAFORMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VIDEO CONFERENCIAS					

7. El solicitante será responsable de coordinar y realizar las pruebas de videoconferencia con el extremo remoto.
8. El solicitante deberá enviar por oficio o correo electrónico a la DTIC, el resultado de las pruebas realizadas.
9. Toda adquisición, actualización necesaria para la prestación del servicio, estará sujeta a la disponibilidad presupuestaria de la DTIC.

FORMULARIOS UTILIZADOS:

- Solicitud de uso de la plataforma de red para la prestación de servicios de videoconferencias.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.5	PÁG: 17/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO : ADECUACIÓN DE LA PLATAFORMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VIDEO CONFERENCIAS					

ADECUACIÓN DE LA PLATAFORMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VIDEO CONFERENCIA

DIVISIÓN DE OPERACIONES/ COORDINADOR

1. **Recibe** a través del escalamiento, de la División de Atención a Usuarios la solicitud de del servicio de video conferencias.
2. **Verifica** si requiere acceso a llamadas externas. Va al procedimiento Solicitud de acceso telefónico.
3. **Asigna** el caso al analista/técnico responsable del caso.

ANALISTA /TÉCNICO

4. **Recibe** del Coordinador la solicitud, la revisa y se comunica con el usuario solicitante para puntualizar y determinar el alcance de los requerimientos indicados en la solicitud.
5. **Inspecciona** los lugares destinados para la videoconferencia para determinar requerimientos adicionales o factibilidad técnica.
 - 5.1. **Si no es factible** notifica al coordinador las razones de no factibilidad, para que

responda mediante oficio al solicitante, indicando que no hay factibilidad técnica para realizar la vídeo conferencia y las razones de ello. Va al procedimiento de correspondencia.

- 5.2. **Si es factible**, estudia la necesidad de solicitar aval técnico de la COPRED. y lo solicita mediante oficio.
6. **Recibe** de la COPRED el aval técnico emitido.
 - 6.1. **Notifica** al coordinador las razones de no factibilidad para que responde mediante oficio al usuario solicitante que no se puede realizar la vídeo conferencia en el lugar escogido y se hacen recomendaciones de otros lugares.
 - 6.2. **Si es procedente el aval**, recibe aval de la COPRED para realizar la instalación
7. **Busca** los recursos técnicos para la operatividad del servicio. Determina con el usuario solicitante si requiere préstamo de equipos de comunicaciones.
 - 7.1. **Si requiere equipos**, elabora Nota de Entrega, procede a entregar los equipos de comunicaciones, de acuerdo a la disponibilidad de la Dirección al usuario solicitante en calidad de préstamo y al mismo tiempo le solicita acuse de recibo en el formato antes señalado.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.5	PÁG: 18/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO : ADECUACIÓN DE LA PLATAFORMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VIDEO CONFERENCIAS					

- 7.2. **Si no requiere equipos**, procede a realiza las instalaciones necesarias para que la red este lista en la fecha acordada
8. **Notifica** al usuario que puede hacer las pruebas durante un período de tiempo y solicita respuesta de funcionamiento por correo u oficio.
- 8.1. **Si no esta operativo el servicio**, implementa alternativas de solución al problema y regresa al paso Nro. 8 de este procedimiento.
- 8.2. **Si esta operativo el servicio**, brinda apoyo técnico durante la realización de la video conferencia.
9. **Recibe** del solicitante, los equipos con la respectiva Nota de Entrega
10. **Recibe** del Coordinador la solicitud, la revisa y se comunica con el usuario solicitante para puntualizar y determinar el alcance de los requerimientos indicados en la solicitud.
11. **Documenta** y cierra el caso, sella el reporte como revisado y entrega reporte a la División de Atención Usuarios.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.6	PÁG: 19/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO : FALLAS ENLACES A INTERNET Y EXTRAMUROS					

OBJETIVO

Solventar los problemas que se presenten en la comunicación con Internet por falla en los enlaces de datos.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- División de Atención a Usuarios
- División de Operaciones

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El usuario notificará de la falla del servicio de comunicación a Internet a la División de Atención a Usuarios a través del teléfono master.
2. El analista responsable por parte de la División de Operaciones, mantendrá informada a la División de Atención a Usuario, y estos a su vez a los usuarios.
3. El analista registrará en el archivo Reporte de Fallas, el tiempo de inoperatividad del enlace para la posterior generación de estadísticas de disponibilidad de la red.
4. De ocurrir cambios en la configuración del router, se respaldará el archivo de configuración en el directorio Respaldo Equipos de Comunicaciones.
5. Se revisará en el registro de bitácora si la falla está documentada, de no ser así se incorporará indicando el tipo de falla y la solución.
6. Solo personal autorizado de la División de Operaciones podrá hacer cambios en los equipos de comunicaciones.
7. Las contraseñas para los equipos de acceso a Internet serán conocidas solo por el personal autorizado y serán cambiadas, al menos cada 45 días por criterios de seguridad.
8. No se atenderá ninguna solicitud que no esté asignada desde la División de Atención a Usuarios.
9. Toda reparación, adquisición, actualización necesaria para dar continuidad al servicio, estará sujeta a la disponibilidad presupuestaria de la DTIC.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <p>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</p>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC: 2.3.6	PÁG: 20/61
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES PROCEDIMIENTO : FALLAS ENLACES A INTERNET Y EXTRAMUROS			

FALLAS ENLACES A INTERNET Y EXTRAMUROS

DIVISIÓN DE OPERACIONES

ANALISTA DE OPERACIONES

1. **Recibe** a través del escalamiento, de la División de Atención a Usuarios la solicitud de del servicio para la atención de fallas de enlaces a Internet y extramuros, revisa el tipo de requerimiento solicitado.
2. **Inicia** el protocolo de pruebas para identificar la falla con el fin de determinar si la falla tiene como origen los equipos de la UCV.
 - 2.1. **Si la Falla tiene como origen los equipos de la UCV** continúa en el paso Nro. 6 de este procedimiento
 - 2.2. **Si la Falla no tiene como origen los equipos de la UCV** identifica el número de circuito asociado al enlace que presenta la falla en los archivos de configuración, interfaz en el router y cualquier otro dato que el analista considere relevante.
3. **Procede** a llamar al proveedor de Servicios para coordinar la resolución del problema. y se solicita abrir un caso y tomar nota del número de ticket y hora.
4. **Monitorea** el proceso e intercambiando con el proveedor la información que sea necesaria.
 - 4.1. **Si la falla no ha sido corregida**, continua monitoreando e intercambiando la información necesaria con el proveedor
 - 4.2. **Si la falla ha sido corregida**, incorpora la falla al registro de fallas y en la bitácora la información y su solución para futuros eventos.
5. **Documenta** en el sistema de Atención a usuarios y cierra el caso.
6. **Consulta** la bitácora el tipo de falla presentada.
 - 6.1. **Si la falla no esta registrada en la bitácora**, procede a buscar y ejecutar alternativas de solución.
 - 6.2. **Si la falla esta registrada en la bitácora**, ejecuta la solución.
7. **Realiza** pruebas para determinar operatividad del enlace.
 - 7.1. **Si esta operativo el enlace**, documenta en el sistema de Atención a usuarios y cierra el caso.
 - 7.2. **Si no esta operativo el enlace**, procede a buscar y a ejecutar alternativas de solución.
8. **Verifica** si ya se tiene la solución.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.6	PÁG: 21/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO : FALLAS ENLACES A INTERNET Y EXTRAMUROS					

8.1. **Si no se tiene la solución requerida,** escala el caso a la División de Investigación y Tecnología.

8.2. **Si ya se tiene la solución** la ejecuta y regresa al paso Nro. Nro. 7 de este procedimiento.

9. **Recibe** de la División de Investigación y Tecnología la propuesta de solución, la ejecuta y chequea si esta operativo el enlace.

9.1. **Si esta operativo el enlace.** Va al paso Nro. 4.1 de este procedimiento.

9.2. **Si no esta operativo el enlace** genera informe de impacto de la falla y lo escala a la Dirección para la toma de decisión.

10. **Notifica** al usuario de la situación, documenta el caso y cierra el reporte en el Sistema de Atención a Usuarios.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.7	PÁG: 22/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO : FALLAS EN LA PLATAFORMA DE RED					

OBJETIVO

Solventar los problemas que se presenten en los equipos de comunicaciones de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- División de Atención a Usuarios
- División de Operaciones

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El usuario realizará el reporte de la falla del servicio a través del formato de solicitud de servicio, correo electrónico o vía telefónica al teléfono master de Atención a Usuarios.
2. El analista responsable, de la División de Operaciones debe mantener documentado en el sistema, de Atención a Usuarios, el status del caso, con el fin de mantener informado a los Usuarios de la Institución.
3. El analista deberá registrar en el archivo de fallas de la red, el tiempo de inoperatividad de los servicios afectados para la posterior generación de estadísticas de disponibilidad de la red.
4. De ocurrir cambios en la configuración de los switches y/o Routers, la División de Operaciones debe respaldar los archivos de configuración de los mismos.
5. Las fallas que puedan comprometer la continuidad de los servicios tiene prioridad de atención.
6. No se atenderá ninguna solicitud que no esté asignada desde la División de Atención a Usuarios.
7. Toda reparación, adquisición, actualización necesaria para dar continuidad la operación de la plataforma de red, esta sujeta a la disponibilidad presupuestaria de la DTIC.

FORMULARIOS UTILIZADOS:

- Solicitud de Servicios

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <p>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</p>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.7	PÁG: 23/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES PROCEDIMIENTO : FALLAS EN LA PLATAFORMA DE RED				

FALLAS EN LA PLATAFORMA DE RED

DIVISIÓN DE OPERACIONES / ANALISTA DE OPERACIONES

1. **Recibe** a través del escalamiento, de la División de Atención a Usuarios, la solicitud de del servicio de fallas de plataforma de Red, inicia el protocolo de pruebas para identificar la falla reportada.

SI LA FALLA ES POR HARDWARE (COMPONENTES ACTIVOS/PASIVOS)

2. **Revisa** el alcance de la falla y si el equipo tiene garantía o contrato de mantenimiento.

2.1. **Si el equipo tiene garantía o contrato de mantenimiento** contacta a la empresa externa / proveedor y se coordina la reparación o cambio del equipo hasta su correcto funcionamiento, continúa en el paso Nro. 5 de este procedimiento.

2.2. **Si el equipo no tiene garantía o contrato de mantenimiento,** revisa en el inventario de la DTIC si existe un equipo / componente para reposición o si existe otra alternativa de solución.

3. **Revisa** si el equipo o componente /parte se puede reponer

3.1. **Si no se puede reponer** informa al usuario la no disponibilidad del servicio hasta nuevo aviso y solicita adquisición de un nuevo equipo.

3.2. **Si se puede reponer** reporta a la Coordinación / Supervisor para adquisición de componentes de la falla registrada, va al proceso de adquisición.

4. **Recibe** del Coordinador equipo/componente los instala y realiza pruebas de funcionamiento, determinar la operatividad del servicio.

5. **Chequea** si la falla fue corregida

5.1. **Si fue corregida la falla Incorpora** la falla al registro de fallas en la bitácora la información correspondiente, documenta el caso y cierra el reporte en el Sistema de Atención a Usuarios.

5.2. **Si no fue corregida la falla** escala el caso a la División de Investigación y Tecnología.

6. **Recibe** y se ejecuta propuesta de solución

6.1. **Si tiene solución** registra la información de la falla en la bitácora, documenta el caso y cierra el reporte en el Sistema de Atención a Usuarios.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.7	PÁG: 24/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO : FALLAS EN LA PLATAFORMA DE RED					

6.2. **Si no obtiene solución** genera informe de impacto de la falla y lo escala a la Dirección para la toma de decisión.

7. **Notifica** al usuario de la situación. Documenta el caso y cierra el reporte en el Sistema de Atención a Usuarios.

SI LA FALLA ES POR SOFTWARE (SISTEMA OPERATIVO) CONFIGURACIÓN

8. **Consulta** en la bitácora el tipo de falla.

8.1. **Si se encuentra registrada la falla** en la bitácora, se ejecuta la solución y se realizan pruebas para determinar la operatividad del servicio. Ejecuta a partir del paso nro. 5 de este procedimiento

8.2. **Si no se encuentra registrada la falla,** se buscan alternativas de solución y se realizan las respectivas pruebas para determinar si fue corregida Ejecuta a partir del paso nro. 5 de este procedimiento

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.8	PÁG: 25/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO : ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO REMOTO					

OBJETIVO

Brindar a los profesores, empleados, estudiantes de tesis de la comunidad universitaria un servicio de conexión remota a la red de datos de la Universidad Central de Venezuela.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- División Atención a Usuarios
- División de Operaciones

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Los usuarios del servicio se registrarán por los lineamientos técnicos establecidos por la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones en el uso de este servicio.
2. El uso del servicio es estrictamente Institucional.
3. El uso del servicio es solo para miembros de la Comunidad Universitaria (Profesores, Empleados y Estudiantes de Tesis), en consecuencia queda terminantemente prohibido el uso de este servicio por parte de terceros.
4. En el caso de personal contratado, la solicitud debe venir acompañada de una constancia de trabajo. En el caso de estudiantes de tesis, la misma debe venir acompañada de la autorización del tutor, justificando la necesidad institucional de la solicitud.
5. Las cuentas tendrán una duración de un (1) año, luego del cual se eliminarán. El usuario, deberá solicitar vía correo electrónico o solicitud de servicio, la renovación de la misma para dar continuidad al servicio. Lo cual debe realizarse con un mes de anticipación a la fecha de expiración.
6. El usuario o su supervisor deberá notificar a la DTIC la cancelación de la cuenta una vez culminada su relación con la Institución o en el caso de no requerir más el uso del servicio.
7. No se atenderá ninguna solicitud que no esté asignada desde la División de Atención a Usuarios.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.8	PÁG: 26/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO : ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO REMOTO					

8. La instalación del software cliente en el equipo remoto, deberá hacerla el usuario mediante la utilización del Instructivo para la Instalación del Servicio de Acceso Remoto que le facilitara esta Dirección.
9. Para reportar cualquier problema con el servicio, el usuario deberá contactar a la DTIC mediante el teléfono 605-4884 y/o el correo electrónico serviciosdtic@ucv.ve.
10. Toda reparación, adquisición, actualización necesaria para dar continuidad al servicio, esta sujeta a la disponibilidad presupuestaria de la DTIC.

FORMULARIOS UTILIZADOS:

- Solicitud de servicios.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <p>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</p>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC: 2.3.8	PÁG: 27/61
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES PROCEDIMIENTO : ADMINISTRACIÓN SERVICIO ACCESO REMOTO			

ADMINISTRACIÓN SERVICIO ACCESO
REMOTO

**DIVISIÓN DE OPERACIONES /
COORDINADOR**

- Recibe** de la División de Atención a Usuario Solicitud interna de Servicio", determina el tipo de requerimiento y asigna al Analista o Técnico según sea el caso.

ANALISTA DE OPERACIONES

- Analiza el** tipo de requerimiento-
- Realiza** pruebas para determinar si las fallas son con las líneas telefónicas o con el equipo de acceso remoto.

SI ES POR EL EQUIPO DE ACCESO REMOTO.

ANALISTA DE OPERACIONES

- Determina** el tipo de falla que presenta el equipo, busca posibles soluciones de configuración u otras que estén a su alcance.
 - Si el problema está resuelto**, notifica al usuario por vía correo electrónico que el problema esta resuelto, documenta el caso y cierra el reporte en el sistema de atención a Usuarios.

4.2. **Si el problema no está resuelto**, identifica las posibles causas.

- Determina** si el equipo o componente se puede reparar, o si hay que adquirir un nuevo equipo, le informa al Coordinador de operaciones.

5.1. **Si se puede reparar** tramita con el Coordinador la reparación.

5.2. **Si no se puede reparar** informa al Coordinador para que tramite la compra del equipo o componentes.

COORDINADOR DE OPERACIONES

- Notifica** de la falla grave a al Usuario del Servicio y a la Dirección.
- Procede** a solicitar el reemplazo del equipo o componente dañado. Va al proceso de adquisición.
- Recibe** los equipos o componentes y procede a entregarlos al Analista de Operaciones para su reemplazo.

ANALISTA DE OPERACIONES

- Recibe** el equipo reparado o nuevo o componentes necesarios para solventar la falla realiza pruebas de operatividad del servicio

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <p>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</p>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.8	PÁG: 28/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO : ADMINISTRACIÓN SERVICIO ACCESO REMOTO					

9.1. **Si está operativo el servicio** va al paso Nro. 4 de este procedimiento.

9.2. **Si no esta operativo el servicio** regresa al paso Nro 2 de este procedimiento hasta dar con la solución del caso

problema está resuelto, va al paso 14 de este procedimiento.

12.2. **Si no esta operativa** escala el caso a la División de Investigación y Tecnología

ANALISTA DE OPERACIONES

SI ES POR LÍNEAS TELEFÓNICAS

ANALISTA DE OPERACIONES

10. **Informa** al ingeniero o al técnico de telecomunicaciones la existencia de fallas en los enlaces.

INGENIERO/TÉCNICO

11. **Revisa** los enlaces, para identificar la falla.

11.1. **Si son líneas internas** busca posibles soluciones para resolver el problema de la falla.

11.2. **Si son líneas externas** contacta al Proveedor del servicio para aperturar caso de soporte y coordina con este las posibles soluciones

12. **Chequea** que la línea interna o externa según sea el caso este operativa

12.1. **Si esta operativa** notifica Analista y al Coordinador de Operaciones, que el

13. **Recibe** y se ejecuta propuesta de solución, realiza las pruebas respectivas.

14. **Realiza** las pruebas respectivas.

14.1. **Si la línea esta operativa** va al paso Nro. 4 de este procedimiento.

14.2. **Si la línea no esta operativa** genera informe de impacto de la falla y lo escala a la Dirección para la toma de decisión.

15. **Notifica** a los usuarios de la situación. Documenta el caso y cierra el reporte en el Sistema de Atención a Usuarios.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.9	PÁG: 29/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO : MANTENIMIENTO Y ASESORÍA EN LA INSTALACIÓN DE NUEVOS CABLEADOS ESTRUCTURADOS					

OBJETIVO

Brindar servicio de mantenimiento de cableados estructurados y asesorar a las Facultades y Dependencias de la Universidad Central de Venezuela en la instalación de nuevos cableados de voz y datos.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- División de Atención a Usuarios
- División de Operaciones
- Facultad o Dependencia solicitante.

NORMAS ESPECÍFICAS

1. La Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, se regirá por los lineamientos emitidos por el COPRED en materia de instalación de canalizaciones del cableado, a fin de seguir con el plan de preservación de la Ciudad Universitaria, para lo cual se debe contar con la aprobación por escrito de esta Dependencia.
2. Los trámites para obtener la aprobación del COPRED deben ser coordinados por la Dependencia o Facultad solicitante.
3. Todas las obras realizadas deberán regirse por los estándares nacionales e internacionales que rigen en la materia.
4. Todos los trabajos realizados deberán regirse por las normativas para cableados estructurados emanados por esta Dirección.
5. las Facultades y/o Dependencias deben seguir las indicaciones especificadas en el documento emitido por la DTIC, de "Especificaciones técnicas sobre el sistema de cableado estructurado para redes de área local", para la ejecución de los trabajos de cableados emitido por esta Dirección.
6. El Analista o técnico de operaciones supervisará de manera constante la ejecución de la obra/trabajo y realizará un informe técnico una vez realizada la inspección final.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.9	PÁG: 30/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO : MANTENIMIENTO Y ASESORÍA EN LA INSTALACIÓN DE NUEVOS CABLEADOS ESTRUCTURADOS					

7. El Analista o técnico de operaciones certificará los puntos y comparará con los resultados de la certificación entregada por la empresa.
8. La unidad solicitante deberá exigir a la empresa contratada la ingeniería de detalle asociada al proyecto de cableado.
9. La empresa realizará la certificación de todos los puntos de voz y datos y la misma deberá cumplir con los parámetros de medición asociados a este.
10. No se atenderá ninguna solicitud que no esté asignada desde la División de Atención a Usuarios.
11. Toda adquisición necesaria para la prestación del servicio, esta sujeta a la disponibilidad presupuestaria de la DTIC.

FORMULARIOS UTILIZADOS

- Solicitud de servicios.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <p>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</p>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.9	PÁG: 31/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO : MANTENIMIENTO Y ASESORÍA EN LA INSTALACIÓN DE NUEVOS CABLEADOS ESTRUCTURADOS					

MANTENIMIENTO Y ASESORÍA EN LA INSTALACIÓN DE NUEVOS CABLEADOS ESTRUCTURADOS

COORDINADOR DE OPERACIONES

1. **Recibe** a través del escalamiento, de la División de Atención a Usuarios, la solicitud de para realizar mantenimiento o asesoría en la instalación de nuevos cableados estructurados.
2. **Revisa** el requerimiento y asigna el caso a un Analista y/o Técnico responsable.

ANALISTA O TÉCNICO

3. **Contacta** el solicitante para determinar los requerimientos y para conocer al responsable por la Facultad o Dependencia.
4. **Determina** la necesidad de remodelación.
 - 4.1. **Si es necesario efectuar la remodelación**, solicita por Oficio reunión con el representante de COPRED.
 - 4.2. **Si no es necesario efectuar la remodelación**, solicita vía telefónica reunión con el responsable de la Facultad o Dependencia.
5. **Realiza** reunión con responsable por la Facultad o Dependencia y de requerirse, con la

persona responsable del COPRED, para realizar el levantamiento de información de los puntos de voz y datos a instalar y establecer cronograma de trabajo.

6. **Identifica** si el tipo de trabajo a realizar es complejo.
 - 6.1. **Si es complejo** va al paso Nro 15 de este procedimiento.
7. **Revisa** la disponibilidad de técnicos en la DTIC. y de recursos materiales para la realización del trabajo.

SI ES POR DISPONIBILIDAD DE TÉCNICOS

8. **Informa** al Coordinador de operaciones la necesidad de contratar personal Técnico para que lo tramite ante el Dpto. de Apoyo Administrativo.
9. **Recibe** al personal técnico requerido e indica el trabajo a realizar.
10. **Instala** y realiza pruebas de funcionamiento, si esta en correcto funcionamiento
11. **Certifica** los puntos de red, elabora informe final y remite mediante oficio a la Facultad o Dependencia solicitante.
12. **Documenta** el caso y cierra el reporte en el Sistema de Atención Usuario.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <p>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</p>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC: 2.3.9	PÁG: 32/61
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES PROCEDIMIENTO : MANTENIMIENTO Y ASESORÍA EN LA INSTALACIÓN DE NUEVOS CABLEADOS ESTRUCTURADOS			

SI ES POR DISPONIBILIDAD DE RECURSOS MATERIALES

13. **Reporta a la** a la Coordinación para adquisición de recursos materiales. va al proceso de Adquisición.
14. **Recibe** del Coordinador de Operaciones los componentes y continúa en el paso Nro. 10 de este procedimiento.

SI ES COMPLEJO EL TRABAJO

15. **Elabora** "Informe Técnico" con las especificaciones del cableado y lo remite vía oficio a la Facultad o Dependencia solicitante.
16. **Contacta** a una Empresa del área de cableados para estimar el costo de los trabajos y se remite la cotización respectiva a la Facultad o Dependencia solicitante.
17. **Participa** como asesor técnico en el proceso de selección del proveedor.
18. **Recibe** notificación del solicitante de la aprobación y contratación de los trabajos y supervisa los trabajos realizados.
19. **Realiza** inspección final y certifican algunos puntos de voz y datos y comparan con los resultados de la certificación entregada por la Empresa Contratada.

- 19.1. **Si no coinciden los resultados de ambas certificaciones**, procede a probar todos los puntos y se notifica a la Empresa Contratada para que haga las correcciones en aquellos puntos de red donde se haya identificado la falla.
- 19.2. **Si coinciden los resultados de ambas certificaciones**, elabora "Informe final" y remite mediante oficio a la Facultad o Dependencia solicitante. Documenta el caso y cierra el reporte en el sistema de Atención a Usuarios

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.10	PÁG: 33/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO : ATENCIÓN DE FALLAS DNS					

OBJETIVO

Atender las fallas presentadas en el servicio de DNS que presta la DTIC.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- División de Atención a Usuarios
- División de Operaciones

NORMAS ESPECÍFICAS

1. La DTIC será responsable de mantener la operatividad del Servicio de Nombres de Dominio (DNS) que administra la DTIC.
2. De no poder solventar la falla de DNS el personal de la División de Operaciones deberá solicitar apoyo en primera instancia al proveedor de servicios.
3. No se atenderá ninguna solicitud que no esté asignada desde la División de Atención a Usuarios.
4. Toda falla en el servicio de DNS será registrado en el Reporte de Fallas.

FORMULARIOS UTILIZADOS:

- Solicitud de servicios.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.10	PÁG: 34/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO : ATENCIÓN DE FALLAS DNS					

ATENCIÓN DE FALLAS DNS

ANALISTA DE OPERACIONES

1. **Recibe** a través del escalamiento, de la División de Atención a Usuarios, la solicitud de para realizar la atención de fallas DNS.
2. **Inicia** el protocolo de pruebas para determinar el tipo de falla.

FALLA POR DISPOSITIVO DE RED.

3. **Solicita** al Analista de Redes apoyo en la revisión de los equipos de comunicaciones para el acceso a Internet y de requerirlo ejecuta acciones correctivas.
 - 3.1. **Si el servicio no está operativo**, solicita apoyo al proveedor de servicios para solventar la falla y regresa al paso 2 con el fin determinar si es otro tipo de falla.
 - 3.2. **Si el servicio esta operativo** continúa el procedimiento.
4. **Documenta** el caso y cierra el reporte en el Sistema de atención a usuarios

FALLA POR EL HARDWARE DEL SERVIDOR.

5. **Realiza** diagnóstico del equipo y ejecuta acciones para corregir la falla.
6. **Determina** la operatividad del servicio.

6.1. **Si el servicio esta operativo**, documenta el caso y cierra el reporte en el Sistema de Atención a Usuario.

6.2. **Si el servicio no esta operativo**, solicita apoyo a la Empresa externa/Proveedor y regresa al paso 2 con el fin determinar si existe otro tipo de falla.

FALLA POR EL SERVICIO DE DNS

7. **Ejecuta** protocolo de prueba para verificar y corregir fallas asociadas al servicio.
8. **Determina** la operatividad del servicio.
 - 8.1. **Si el servicio está operativo** documenta el caso y cierra el reporte en el Sistema de Atención de Usuarios.
 - 8.2. **Si el servicio no está operativo**, solicita apoyo al CENIT (Centro Nacional de Innovación Tecnológica) para solventar la falla y regresa al paso 2 con el fin determinar si es otro tipo de falla.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.11	PÁG: 35/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO : SERVICIO DE HOSPEDAJE DE APLICACIONES Y BASE DE DATOS EN LOS SERVIDORES DE LA DTIC					

OBJETIVO

Brindar el servicio de hospedaje de aplicaciones y Base de Datos a las Dependencias Centrales de la Institución en los servidores de la DTIC.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- División de Atención a Usuarios
- División de Operaciones

NORMAS ESPECÍFICAS

1. La DTIC será responsable de mantener la operatividad del servicio de hospedaje de aplicaciones y bases de datos en los servidores de la DTIC.
2. El servicio de hospedaje será exclusivamente para las Dependencias Centrales que no cuentan con servidores para tal fin.
3. Se creará una cuenta de usuario para la administración de la aplicación y otra para la administración de la Base de Datos siguiendo el procedimiento "Administración de las cuentas de usuarios administradores en los servidores de la DTIC".
4. Las Dependencias Centrales serán responsables de la aplicación y de la base de datos, por lo tanto, asignará un responsable para su administración.
5. El respaldo de la información hospedada, en los servidores de la DTIC, será responsabilidad de la Dependencia Central que lo solicite.
6. Las Dependencias Centrales realizará los respaldos de la información que considere crítica.
7. La Dependencia solicitante es la responsable de la instalación de la aplicación y/o base de datos a hospedar bajo la supervisión de la DTIC.
8. Las Dependencias Centrales tendrán la responsabilidad de administrar las aplicaciones y base de datos, así como de atender las fallas que se puedan presentar en las mismas.
9. Las Dependencias Centrales tendrán la responsabilidad de dar soporte técnico a los usuarios de esas aplicaciones y bases de datos.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.11	PÁG: 36/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO : SERVICIO DE HOSPEDAJE DE APLICACIONES Y BASE DE DATOS EN LOS SERVIDORES DE LA DTIC					

10. La División de Operaciones será responsable de mantener la operatividad del servidor y atenderá las fallas que el mismo presente tanto a nivel del sistema operativo como a nivel de hardware.
11. La División de Operaciones proveerá de un sistema de protección de antivirus para las aplicaciones hospedadas en los servidores de la DTIC.
12. La DTIC informará al solicitante, en el caso de que el requerimiento no sea procedente técnicamente o la instalación haya sido fallida, las razones de ello.
13. La DTIC informará al solicitante, en el caso de que la instalación sea satisfactoria, de la operatividad del servicio y de las responsabilidades asociadas.
14. De ocurrir algún cambio en la persona responsable de la administración de los servicios, las Dependencias Centrales deberán notificar ante la Div. de Atención a Usuarios a fin de hacer los cambios correspondientes en el servidor.
15. No se atenderá ninguna solicitud que no esté asignada desde la División de Atención a Usuarios.
16. La asignación de espacio en disco para este servicio estará sujeto a la disponibilidad de recursos en el servidor.
17. La DTIC será responsable de actualizar los servidores a fin de garantizar los recursos en el mismo.
18. El usuario deberá notificar a la DTIC de la desinstalación del servicio.
19. El respaldo realizado a los servidores antes de la instalación tendrá una duración de un (1) mes.
20. Toda falla en el servicio de hospedaje de aplicaciones y bases de datos en los servidores de la DTIC será registrada en el archivo de reporte de fallas.

FORMULARIOS UTILIZADOS:

- Solicitud de servicios.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.11	PÁG: 37/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO : SERVICIO DE HOSPEDAJE DE APLICACIONES Y BASE DE DATOS EN LOS SERVIDORES DE LA DTIC					

SERVICIO DE HOSPEDAJE DE APLICACIONES Y BASE DE DATOS EN LOS SERVIDORES DE LA DTIC

ANALISTA DE OPERACIONES

1. **Recibe** a través del escalamiento, de la División de Atención a Usuarios, Solicitud de Servicio.
2. **Realiza** reunión con la Unidad Solicitante para determinar requerimientos, responsables de actividades y su factibilidad técnica.
3. **Determina** si procede el requerimiento
 - 3.1. **Si no procede el requerimiento**, notifica a la Unidad Solicitante que su requerimiento no puede ser procesado, registra digitalmente el caso para su control de gestión (estadístico y administrativo) va al paso Nro.7 de este procedimiento. .
 - 3.2. **Si procede el requerimiento**, coordina con el responsable asignado por la Unidad Solicitante, la instalación de la aplicación y/o base de datos.
4. **Realiza** un respaldo completo de los servidores involucrados y prepara el ambiente para la instalación.
5. **Supervisa** el proceso de instalación de la aplicación y/o base de datos realizada por el responsable asignado.
6. **Revisa** si la instalación fue correcta y si todas las aplicaciones están operativas en el servidor.
 - 6.1. **Si el ambiente no está operativo**, Detecta y corrige la falla con el responsable asignado y vuelve al paso numero 6 de este procedimiento.
 - 6.2. **Si el ambiente está operativo**, continúa el procedimiento
7. **Documenta** el caso y cierra el reporte en el Sistema de Atención de Usuarios.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.12	PÁG: 38/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE HOSPEDAJE DE PAGINA WEB					

OBJETIVO

Brindar a los usuarios de la comunidad universitaria el servicio de hospedaje de Páginas Web.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- División de Atención a Usuarios
- División de Operaciones

NORMAS ESPECÍFICAS

1. La DTIC será responsable de mantener la operatividad del servicio de hospedaje de páginas web.
2. El usuario será el responsable de la información publicada en su respectiva página Web. Esta información deberá ser estrictamente institucional.
3. El espacio en disco asignado para el hospedaje de las páginas Web, se utilizará solo para el fin que se haya creado, por lo cual en el mismo no se podrá almacenar archivos de índole personal ni de entretenimiento como música, videos, juegos, etc.
4. El usuario una vez que no requiera del servicio de hospedaje de páginas Web, formalizará su retiro a través de la División de Atención a Usuarios de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones.
5. Los usuarios serán responsable de verificar el buen funcionamiento de su página Web una vez que transfieran la información al servidor.
6. El código de usuario asignado al administrador de la página Web será intransferible.
7. La Facultad o Dependencia notificará ante la División de Atención a Usuarios de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones de cualquier cambio ocurrido con la persona responsable de la administración de su respectiva página Web, a fin de hacer los cambios correspondientes a nivel del código de usuario.
8. El servicio de hospedaje de páginas Web es exclusivamente para los usuarios cuya Facultad o Dependencias no cuentan con un servidor de páginas Web.
9. Los usuarios del servicio se registrarán por los lineamientos técnicos establecidos por la DTIC en el uso de este servicio.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.12	PÁG: 39/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE HOSPEDAJE DE PAGINA WEB				

10. Los usuarios del servicio deberán asegurarse que la información a hospedar en el servidor esté libre de virus. Por su parte la DTIC, mantendrá en el servidor una solución de antivirus corporativo actualizada con el fin de detectar la presencia de virus.
11. No se atenderá ninguna solicitud que no esté asignada desde la División de Atención a Usuarios.
12. La asignación de espacio en disco para este servicio estará sujeto a la disponibilidad de recursos en el servidor.
13. La DTIC será responsable de actualizar los servidores a fin de garantizar los recursos en el mismo.
14. Toda falla presentada en este servicio será registrada en el archivo de Reporte de Fallas.

FORMULARIOS UTILIZADOS:

- Solicitud de servicios.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.12	PÁG: 40/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE HOSPEDAJE DE PAGINA WEB					

SERVICIO DE HOSPEDAJE DE PAGINAS WEB

ANALISTA DE OPERACIONES

1. **Recibe** a través del escalamiento, de la División de Atención a Usuarios, Solicitud de servicios.
2. **Identifica** el tipo de requerimiento y procede según sea el caso.

SI ES POR HOSPEDAJE PÁGINA WEB DE LA UCV

3. **Verifica** la disponibilidad de recursos del servidor para la prestación del servicio.
4. **Determina** si el servidor dispone de recursos.
 - 4.1 **Si no dispone de recursos**, indica al usuario a través de oficio que su requerimiento no puede ser atendido.
 - 4.2 **Si dispone de recursos** crea una carpeta de trabajo y un directorio virtual en el servidor de Páginas Web de la UCV; y si lo amerita crea la base de datos, va al procedimiento de cuentas usuarios en el servidor Web.
5. **Asigna** permisología en la carpeta de trabajo y envía al usuario respuesta a su solicitud vía oficio, anexándole la planilla de asignación de código usuario.
6. **Registra** digitalmente el caso para su control de gestión (estadístico y administrativo) y cierra el reporte en el Sistema de Atención de Usuarios.

SI ES POR PROMOCIÓN DE EVENTO

7. **Agrega** en la sección que corresponde a noticias de la Página Web de la UCV, el texto institucional indicado por el usuario durante el periodo de promoción.
8. **Informa** al usuario, por correo electrónico u oficio, que ya fue publicada la promoción del evento en la Página Web de la UCV.
9. **Una vez culminado** el tiempo de promoción se retira de la cartelera la información. Realiza el paso Nro. 6 de este procedimiento.

SI ES POR RETIRO DE PÁGINA WEB

10. **Procede** a eliminar la carpeta de trabajo, el directorio virtual, la cuenta de usuario y/o la base de datos existente.
11. **Informa** al Usuario por correo electrónico u oficio, que la solicitud ya fue procesada, de requerirlo el usuario se entrega copia de la carpeta de trabajo en medio magnético, realiza el paso Nro. 6 de este procedimiento.

SI ES POR ENLACE PÁGINA WEB DE LA UCV

12. **Incorpora** el enlace al menú correspondiente de la Página Web de la UCV.
13. **Informa** al usuario, por correo electrónico u oficio, que la solicitud fue procesada satisfactoriamente. Realiza el paso Nro. 6 de este procedimiento.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.13	PÁG: 41/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS EN EL SERVIDOR WEB					

OBJETIVO

Normar y procedimentar los pasos a seguir por la División de Operaciones para la administración de cuentas de usuarios en el servidor Web.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- División de Atención a Usuarios
- División de Operaciones

NORMAS ESPECÍFICAS

1. La administración de las cuentas de usuarios administradores en los servidores de la DTIC será responsabilidad de la División de Operaciones.
2. Toda solicitud de creación y/o eliminación de cuentas debe venir aprobado por la autoridad de la dependencia o la persona que este designe para estas funciones.
3. La cuenta de usuario administrador asignada por la DTIC será intransferible.
4. Los usuarios administradores se registrarán por los lineamientos técnicos establecidos por la DTIC en el uso de los servicios.
5. De ocurrir algún cambio en la persona responsable de la cuenta de usuario administrador, las Dependencias Centrales deberán notificar ante la Div. de Atención a Usuarios a fin de hacer los cambios correspondientes en el servidor.

FORMULARIOS UTILIZADOS:

- Solicitud de servicios.
- Planilla de Asignación de Códigos

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <p>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</p>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.13	PÁG: 42/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS EN EL SERVIDOR WEB					

ADMINISTRACIÓN DE CUENTA DE USUARIOS EN EL SERVIDOR WEB.

DIVISIÓN DE OPERACIONES / COORDINADOR

1. **Recibe** Solicitud de Servicio, o como parte del procedimiento de Servicio de Hospedaje de Pagina WEB, con el requerimiento de creación, retiro o cambio de clave cuenta.
2. **Verifica** el tipo de solicitud y asigna al analista responsable.

CREACIÓN DE CUENTA

ANALISTA DE OPERACIONES

3. **Recibe** del coordinador requerimiento de servicio.
4. **Crea** cuenta de usuario y asigna permisología, en la carpeta de trabajo y/o en la base datos.
5. **Envía** al usuario respuesta a su por vía Oficio, anexando la Planilla de asignación de código usuario.
6. **Registra** digitalmente el caso para su control de gestión (estadístico y administrativo) y cierra el reporte en el Sistema de Atención de Usuarios.

CAMBIO DE CLAVE

7. **Recibe** del coordinador requerimiento de servicio.

8. **Realiza** el cambio de la clave en la carpeta de trabajo y/o en la base de datos.
9. **Informa** al usuario, por Correo Electrónico u Oficio, anexando la Planilla de asignación de código.
10. **Registra** digitalmente el caso para su control de gestión (estadístico y administrativo) y cierra el reporte en el Sistema de Atención de Usuarios.

RETIRO DE CUENTA

11. **Recibe** del coordinador requerimiento de servicio.
12. Procede a eliminar la cuenta de usuario en la carpeta de trabajo y/o en la base de datos.
13. **Informa** al usuario, por correo electrónico u Oficio.
14. **Registra** digitalmente el caso para su control de gestión (estadístico y administrativo) y cierra el reporte en el Sistema de Atención de Usuarios.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.14	PÁG: 43/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO: APAGADO Y ENCENDIDO DE LOS EQUIPOS DE LA DTIC (FALLAS PROGRAMADAS)					

OBJETIVO

Normar y procedimentar los pasos a seguir para realizar el apagado y encendido de los equipos (estaciones de trabajo y servidores) de la DTIC en caso de falla eléctrica con la finalidad de incrementar el tiempo de autonomía del UPS y a la vez, garantizar los servicios claves y corporativos.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- División de Atención a usuarios
- División de Operaciones
- División de Investigación
- COPRED

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El COPRED deberá notificar por oficio, correo electrónico o solicitud de servicio con dos días de antelación a la DTIC, la suspensión del servicio eléctrico en el caso de trabajos planificados que afecten el área del edificio del Rectorado o la Sala de Comunicaciones, indicando también el tiempo estimado de duración de la falla.
2. La División de Operaciones deberá notificar por correo electrónico a la comunidad universitaria y con un mínimo de un día de antelación, la suspensión de los servicios de red por falla eléctrica y el tiempo estimado de duración.
3. Es responsabilidad de la División de Atención Usuarios verificar que los equipos del personal de la DTIC, se encuentren apagados en la fecha pautada para la suspensión del servicio.
4. Es responsabilidad de la División de Investigación apagar los equipos ubicados en el Laboratorio de Investigación y Tecnología.
5. Es responsabilidad de la División de Operaciones apagar los servidores y equipos de comunicaciones administrados por la DTIC.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.14	PÁG: 44/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO: APAGADO Y ENCENDIDO DE LOS EQUIPOS DE LA DTIC (FALLAS PROGRAMADAS)					

6. Se deberá informar a los responsables de los servidores ubicados en las instalaciones de la DTIC para proceder al apagado de los mismos.
7. Toda falla en los servicios que presta la DTIC será registrada en el archivo de reporte de fallas.
8. No se atenderá ninguna solicitud que no esté asignada desde la División de Atención a Usuarios.

FORMULARIOS UTILIZADOS:

- Solicitud de servicios.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.14	PÁG: 45/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES PROCEDIMIENTO: APAGADO Y ENCENDIDO DE LOS EQUIPOS DE LA DTIC (FALLAS PROGRAMADAS)				

APAGADO Y ENCENDIDO DE LOS EQUIPOS DE LA DTIC (FALLAS PROGRAMADAS)

DIVISIÓN DE OPERACIONES / COORDINADOR

1. **Recibe** oficio o correo electrónico o Solicitud de Servicio, indicando la suspensión del servicio, fecha, hora y duración de la misma.
2. **Envía** correo dirigido a la Comunidad Universitaria indicando la suspensión del servicio y la duración.
3. **Planifica** las guardias con el personal de la División para el apagado y encendido de los equipos en el horario establecido para la suspensión y restablecimiento del servicio.
4. **Notifica** a los coordinadores de Atención a Usuarios y de Investigación y Tecnología, el horario establecido para la suspensión y reestablecimiento del servicio.
5. **Determina** el tiempo de suspensión del servicio eléctrico y si supera la autonomía de los UPS.
 - 5.1 **Si supera el tiempo de autonomía del UPS**, establece con los analistas de la División guardias de permanencia en la DTIC para el monitoreo de la autonomía

de los UPS y continua en el paso 7 de este procedimiento.

- 5.2 **Si no supera el tiempo de autonomía del UPS**, envía correo dirigido al personal de la DTIC para que procedan a dejar apagados sus equipos para aumentar el tiempo de autonomía de los UPS.

ANALISTA DE OPERACIONES

6. **Verifica** con los usuarios los servidores que van a ser utilizados para la fecha y procede a apagar los restantes.

COORDINADOR DE OPERACIONES

7. **Registra** la hora de inicio en el formato "Reporte de Falla" una vez que ocurra la falla, y espera el restablecimiento del servicio.
 - 7.1 **Si está reestablecido el servicio eléctrico** realiza el encendido de los equipos.
 - 7.2 **Si no se ha reestablecido el servicio** llama al COPRED para obtener información sobre la demora en el reestablecimiento del servicio y tiempo estimado para el reestablecimiento.

ANALISTA DE OPERACIONES

8. **Determina** si el tiempo de suspensión del servicio eléctrico supera la autonomía de los UPS.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC: 2.3.14	PÁG: 46/61
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES PROCEDIMIENTO: APAGADO Y ENCENDIDO DE LOS EQUIPOS DE LA DTIC (FALLAS PROGRAMADAS)			

8.1 **Si supera el tiempo de autonomía del UPS**, Informa a los responsables de los servidores ubicados en la DTIC para proceder al apagado de los mismos.

8.1.1 **Procede** al apagado de todos los servidores y equipos de comunicaciones que están encendidos y los UPS de la DTIC. Continúa en el paso 7 de este procedimiento.

8.2 **Si no supera el tiempo de autonomía del UPS**, continúa en el paso 7 de este procedimiento.

9. **Verifica** que los servidores estén operativos.

9.1 **Si no están operativos**, identifica el problema y ejecuta soluciones y regresa al punto 9.

9.2 **Si están operativos**, solicita al Coordinador de Operaciones que informe a la Comunidad Universitaria a través del Correo Electrónico que se ha reestablecido el servicio.

10. **Registra** en el "Reporte de Falla" la hora de finalización del evento, y la causa de la misma e informa de manera verbal o telefónicamente a la División de Atención de Usuarios.

11. **Procede** a documentar el caso, cierra el reporte en el sistema de Atención Usuarios e informa vía Oficio a COPRED.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.15	PÁG: 47/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES PROCEDIMIENTO: APAGADO Y ENCENDIDO DE LOS EQUIPOS DE LA DTIC (FALLAS NO PROGRAMADAS)				

OBJETIVO

Normar y procedimentar los pasos a seguir para realizar el apagado y encendido de los equipos (estaciones de trabajo y servidores) de la DTIC en caso de falla eléctrica no programadas con la finalidad de incrementar el tiempo de autonomía del UPS y a la vez, garantizar los servicios claves y corporativos.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- División de Operaciones
- División de Investigación y Tecnología
- División de Atención a usuarios
- COPRED

NORMAS ESPECÍFICAS

1. La División de Operaciones informará a los responsables y administradores de servidores ubicados en las instalaciones de la DTIC para que estén atentos al apagado de sus equipos cuando se requiera.
2. Los analistas responsables deberán respetar el orden de apagado de los equipos establecidos por la DTIC.
3. Los analistas responsables deberán esperar hasta que se solvete la situación para proceder el encendido de los equipos.
4. La DTIC deberá interactuar periódicamente con el personal del COPRED para determinar la duración de la falla.
5. Es responsabilidad de la División de Atención Usuarios verificar que los equipos del personal de la DTIC, se encuentren apagados.
6. Es responsabilidad de la División de Investigación y Tecnología apagar los equipos ubicados en el Laboratorio de Investigación y Tecnología.
7. Es responsabilidad de la División de Operaciones apagar los servidores y equipos de comunicaciones administrados por la DTIC.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		CAP:	SEC:	PÁG:
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		II	2.3.15	48/61
			VERSIÓN	FECHA:	
		2	Sept. 2007		
UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES					
PROCEDIMIENTO: APAGADO Y ENCENDIDO DE LOS EQUIPOS DE LA DTIC (FALLAS NO PROGRAMADAS)					

8. El coordinador de la División de Operaciones asignará a los responsables por el área de sistemas operativos, de redes y telefonía para el establecimiento de las guardias en el caso de que sea requerido.
9. En el caso de ausencia del Coordinador de la División de Operaciones, el Subdirector o en su defecto el Director, asignará el responsable por el área de sistemas operativos, de redes y telefonía para el establecimiento de las guardias en el caso de que sea requerido.
10. La División de Operaciones al tener conocimiento de la falla no programada deberá incorporar el caso en el sistema.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <p>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</p>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.15	PÁG: 49/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES PROCEDIMIENTO: APAGADO Y ENCENDIDO DE LOS EQUIPOS DE LA DTIC (FALLAS NO PROGRAMADAS)				

APAGADO Y ENCENDIDO DE LOS EQUIPOS DE LA DTIC (FALLAS NO PROGRAMADAS)

DIVISIÓN DE OPERACIONES /COORDINADOR

1. **Tiene** el conocimiento de una falla no programada, realiza la apertura del caso en el Sistema de Control de Solicitudes.
2. **Identifica** los ambientes de la DTIC afectados por la falla.
3. **Registra** digitalmente en el Reporte de Falla la hora de inicio del evento o falla y su alcance.
4. **Llama** a la(s) Dependencia(s) correspondiente (s) para obtener la información del caso y del alcance de la misma en la UCV.
5. **Chequea** el estado de los UPS según la información suministrada sobre el caso y determina la duración estimada de la falla.
6. **Determina** si la duración estimada de la falla supera la autonomía de los UPS.
 - 6.1. **Si no supera la autonomía del UPS** continúa en el paso Nro. 11 de este procedimiento
 - 6.2. **Si supera la autonomía del UPS** establece con los analistas de la División de Operaciones guardias de permanencia en la DTIC para el monitoreo de la autonomía de los UPS.

7. **Notifica** a los coordinadores de Atención a Usuarios y de Investigación y Tecnología para el apagado de los equipos correspondientes.

ANALISTA DE OPERACIONES

8. **Revisa** y ejecuta el Instructivo de "Prioridad de Apagado y Encendido de los equipos de la DTIC y Sala de Telecomunicaciones" publicado en la cartelera de la sala de servidores de la DTIC y sala de equipos de la sala de Telecomunicaciones.
9. **Busca** la clave secreta de acceso a los servidores en el sitio dispuesto para ese momento.
10. **Procede** al apagado de los equipos de baja prioridad según lo establecido en el Instructivo "Prioridad de Apagado y Encendido de los equipos de la DTIC y Sala de Telecomunicaciones".
11. **Realiza** el monitoreo del UPS de la Sala de Servidores cada 45 minutos aproximadamente según la información que se tenga sobre la duración de la falla; y cada 10 minutos en el UPS de la Sala de Telecomunicaciones.
 - 11.1 **Si la falla no está solventada**, procede al Apagado de los equipos de acuerdo a la siguiente prioridad según lo establecido en el Instructivo de apagado y encendido de los equipos de la DTIC y Sala de

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <p>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</p>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.15	PÁG: 50/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES PROCEDIMIENTO: APAGADO Y ENCENDIDO DE LOS EQUIPOS DE LA DTIC (FALLAS NO PROGRAMADAS)				

Telecomunicaciones y vuelve al paso 11 de este procedimiento.

11.2 **Si la falla está solventada**, verifica con la(s) Dependencia(s) correspondiente(s) la estabilidad de la solución de la falla.

11.2.1 **Si la solución no es estable**, espera que el servicio se encuentre estable para proceder al encendido de los equipos vuelve al paso número 11.2 de este procedimiento.

11.2.2 **Si la solución es estable**, chequea el UPS de la Sala de Servidores y Sala de Telecomunicaciones para asegurarse que todo esté operativo.

12. **Verifica** la operatividad de los UPS.

12.1 **Si los UPS están operativos** realiza el encendido de equipos según lo establecido en el "Prioridad de Apagado y Encendido de los equipos de la DTIC y Sala de Telecomunicaciones" comenzando con la prioridad 1 hasta llegar a la última.

12.1.1 **Genera** una nueva clave para el acceso a los servidores y equipos de comunicaciones que lo requieran.

COORDINADOR DE OPERACIONES

12.1.2 **Registra** en el "Reporte de Falla" la hora de finalización del evento o falla y la causa de la misma e informa de manera verbal o telefónicamente a la División de Atención a Usuarios que los servicios están operativos y al Analista para que cierre el caso.

ANALISTA DE OPERACIONES

12.1.3 **Documenta** el caso y cierra el reporte en el Sistema de Atención Usuarios.

12.2 **Si los UPS no están operativos**, apaga todos los equipos que permanezcan encendidos, e investiga las posibles fallas y aplica acciones correctivas básicas en el UPS.

13. **Chequea** si el problema fue solucionado

13.1 **Si el problema está solucionado** continúa en el paso Nro. 12.1 de este procedimiento.

13.2 **Si el problema no está solucionado**, contacta la Empresa Externa / Proveedor con la cual se suscribió el Contrato de Mantenimiento.

14. **Evalúa** con el personal de soporte técnico y aplica las acciones correctivas.

14.1 **Si el problema no está solucionado**, repite la evaluación de acuerdos a lo

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.15	PÁG: 51/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO: APAGADO Y ENCENDIDO DE LOS EQUIPOS DE LA DTIC (FALLAS NO PROGRAMADAS)					

descrito en el paso 14 de este procedimiento.

14.2 **Si el problema está solucionado** continúa en el paso Nro. 12. de este procedimiento.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.16	PÁG: 52/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO: RESPALDO DE LOS SERVIDORES					

OBJETIVO

Resguardar periódicamente en medios magnéticos la información contenida en los servidores de la DTIC.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- División de Operaciones.

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Los respaldos de los servidores se realizarán de manera diaria, semanal, mensual, trimestral, semestral y anual, según corresponda, siguiendo el Plan de Respaldo de Servidores de la DTIC y registrando la información en el formulario de Control de Respaldo de Servidores.
2. Para los respaldos diarios se utilizarán seis (6) juegos de medios de almacenamiento, para los semanales, trimestrales, y semestrales dos (2) juegos.
3. Para los respaldos mensuales y trimestrales correspondientes al Vicerrectorado Administrativo (VRAD), el personal autorizado de dicha dependencia entregará los medios de almacenamiento al personal encargado de los respaldos de la División de Operaciones de la DTIC. Una vez finalizado el respaldo, el personal autorizado del VRAD procederá a retirar los medios y firmará el formulario de Control de Respaldo de Servidores como señal de recibido.
4. Las cintas utilizadas para realizar los respaldos se cambiarán cada seis (6) meses, los diskettes se deben cambiar cada tres (3) meses y los CDs se utilizaran solo una (1) vez.
5. Un juego de los medios de almacenamiento utilizados para el respaldo de los servidores permanecerán fuera de las instalaciones de la UCV, por razones de protección y seguridad, bajo la custodia del personal directivo de la DTIC. Este juego se actualizara los días viernes de cada semana a excepción del período vacacional.
6. Los medios de almacenamiento utilizados para el respaldo de los servidores se resguardarán en un sitio seguro y de acceso restringido.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.16	PÁG: 53/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO: RESPALDO DE LOS SERVIDORES					

7. Los respaldos históricos se realizarán cada seis (6) meses, para resguardar la información de meses o años anteriores.
8. Se realizarán tres (3) copias de la Base de Datos de Recursos Humanos específicamente de las asignaciones y deducciones de todo el personal de la UCV. De estas copias se entregarán una a la División de Integración de Sistemas, una a Apoyo Administrativo y otra a Operaciones.
9. Los medios de almacenamiento desincorporados se almacenarán en el depósito de la DTIC sin restricciones de tiempo.
10. Los medios de almacenamiento que sufran daños antes de ser cambiados, serán desincorporados y reemplazados.
11. La División de Integración de Sistemas realizará los cambios correspondientes en el script de respaldo, cada vez que las tablas de la Base de Datos de Nómina sean modificadas.
12. La División de Operaciones será responsable de mantener un stock de los medios de almacenamiento utilizados para la ejecución de los respaldos.
13. La División de Operaciones será responsable de monitorear el crecimiento de la información contenida en los diferentes servidores.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <p>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</p>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC: 2.3.16	PÁG: 54/61
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES		PROCEDIMIENTO: RESPALDO DE LOS SERVIDORES	

RESPALDO DE LOS SERVIDORES

ANALISTA DE OPERACIONES

1. **Inicia** el proceso de respaldo de los servidores, de acuerdo al plan de respaldo de servidores, Identifica el tipo de respaldo a realizarse (diario, semanal, mensual, trimestral, semestral y anual).

SI ES MENSUAL O TRIMESTRAL

2. **Registra** en el formulario de "Control de Respaldo de Servidores", el día, juego de la cinta, la hora y observaciones.
3. **Recibe** de la Dependencias Centrales los medios de almacenamiento, para realizar el respaldo pautado por la División de Operaciones, va al paso Nro. 6

SI ES DIARIO, SEMANAL, SEMESTRAL O ANUAL

4. **Registra** en el formulario de "Control de Respaldo de Servidores", el día, juego de la cinta, la hora y observaciones.
5. **Retira** del Estante de Operaciones, el juego de medios de almacenamiento.
6. **Ejecuta** el respaldo correspondiente de acuerdo a la información contenida en el documento (plan de respaldo de servidores de la DTIC).

- 6.1. **Si el respaldo se realizó satisfactoriamente.** va al paso Nro. 8 de este procedimiento.
- 6.2. **Si el respaldo no es satisfactorio,** busca posible problema.
7. **Revisa** cual es la causa del problema.
 - 7.1. **Si es por medio de almacenamiento,** Cambia el medio defectuoso por otro medio de almacenamiento, va al paso Nro. 6 de este procedimiento.
 - 7.2. **Si es porque la unidad esta sucia,** pasa la cinta para limpiar la unidad. Y va al paso Nro. 6 de este procedimiento.
 - 7.3. **Si es por otro problema** pide asesoría técnica para solucionarlo al ser solucionado va al paso Nro. 6 de este procedimiento.
8. **Evalúa** si se realizaron todos los respaldos
 - 8.1. **Si no se realizaron los respaldos** archiva temporalmente los medios magnéticos, en espera de la ejecución de los respaldos restantes.
 - 8.2. **Si se realizaron todos los respaldos** realiza prueba aleatoria de recuperación de la información, para validar el proceso de respaldo de la misma.
9. **Chequea** si la prueba fue satisfactoria

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.16	PÁG: 55/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO: RESPALDO DE LOS SERVIDORES					

9.1. **Si resultado satisfactoria** guarda los medios de almacenamiento en el lugar destinado para ello, cuando corresponda son retirados por las Dependencias Centrales firmando como acuse de recibo el formulario de "Control de Respaldo de los Servidores" o son entregados a la Directiva de la DTIC.

9.2. **En caso de no ser satisfactoria** realiza el procedimiento a partir del paso Nro. 6.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		CAP: II	SEC: 2.3.17	PÁG: 56/61
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO: APERTURA Y CIERRE DE PUERTOS DE SERVIDORES EN LOS FIREWALLS ADMINISTRADOS POR LA DTIC					

OBJETIVO

Brindar a los Usuarios de la Comunidad Universitaria el acceso a los servicios informáticos que presta la Universidad Central de Venezuela.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- División de Operaciones.

NORMAS ESPECÍFICAS

1. La DTIC será responsable de mantener la operatividad de los servidores de seguridad.
2. La División de Atención a Usuarios deberá revisar que la Planilla de Solicitud de Apertura y Cierre de Puertos contiene toda la información en los campos requeridos, de lo contrario la misma será devuelta.
3. La Planilla de Solicitud de Apertura y Cierre de Puertos deberá ser elaborada únicamente por la Unidad de Informática de la Facultad o Dependencia Central.
4. Las Solicitudes emitidas por la Unidad de Informática de la Facultad o Dependencia Central deberán corresponder únicamente a servicios informáticos prestados por la DTIC.
5. Para la apertura de puertos se definieron los siguientes criterios:
 - Verificar que el Servidor este en funcionamiento.
 - Verificar si el Servidor esta registrado en el DNS.
 - Verificar que los servicios solicitados este activos.
6. No se atenderá ninguna solicitud que no este asignada desde la División de Atención a Usuarios.
7. Toda falla presentada en los servidores de seguridad será registrada en el Reporte de Fallas.

FORMULARIOS UTILIZADOS:

- Planilla de Solicitud de Apertura y Cierre de Puertos

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.3.17	PÁG: 57/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES PROCEDIMIENTO: APERTURA Y CIERRE DE PUERTOS DE SERVIDORES EN LOS FIREWALLS ADMINISTRADOS POR LA DTIC				

APERTURA Y CIERRE DE PUERTOS DE SERVIDORES EN LOS FIREWALLS ADMINISTRADOS POR LA DTIC.

ANALISTA DE OPERACIONES

1. **Recibe** de la División de Atención a Usuarios la "Solicitud de Servicios" junto con la "Planilla de Solicitud de Apertura y Cierre de Puertos", revisa la información contenida en los campos de información del requerimiento, para su aprobación de acuerdo a los criterios establecidos por la DTIC.
2. **Revisa** si es procedente la solicitud.
 - 2.1. **Si no es procedente** notifica al Usuario las razones por las cuales no procede su solicitud
 - 2.1.1 **Documenta** el caso y cierra el reporte en el Sistema de atención a usuarios.
3. **Verifica** el tipo de servidor
 - 3.1. **Si el servidor es público**, abre el puerto en el Firewall de Internet y/o Rectorado.
 - 3.2. **Si el servidor es privado**, abre el puerto en el Firewall de Rectorado.
4. **Ingres**a los datos en el archivo de control y firma la planilla de "Solicitud de apertura y cierre e puertos".
5. **Informa** al usuario solicitante que su solicitud fue procesada satisfactoriamente y que debe realizar pruebas e informar los resultados obtenidos
6. **Recibe respuesta por parte del usuario y determina**
 - 6.1 **Si el resultado no fue satisfactorio** realiza los correctivos necesarios y procede según lo descrito en el punto 5 de este procedimiento.
 - 6.2 **Si el resultado fue satisfactorio** documenta el caso y cierra el reporte en el Sistema de atención a usuarios

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: III	SEC:	PÁG: 58/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO: FORMULARIOS E INSTRUCTIVOS					

INSTRUCTIVO DEL FORMULARIO:

SOLICITUD DE USO DE LA PLATAFORMA DE RED PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VIDEOCONFERENCIAS

OBJETIVO: Llevar el control del servicio que brinda la DTIC, sobre la plataforma de Red para la prestación del servicio de videoconferencia.

PREPARACIÓN: La Unidad de Informática de la Facultad o Dependencia solicitante tendrá la responsabilidad de preparar el formulario de manera clara y precisa. La División de Operaciones tendrá la responsabilidad de brindar el servicio.

DATOS DEL FORMULARIO

DATOS DEL SOLICITANTE

1. **Facultad o Dependencia:** Indique el nombre de la Facultad o Dependencia solicitante.
2. **Nombre y Apellido:** Escriba el nombre y el apellido de la persona de la Facultad o Dependencia que solicite el uso de la plataforma de red para la prestación.
3. **Unidad:** Señale la unidad a la cual esta adscrita la persona que solicita el servicio.
4. **Cargo:** Coloque el cargo desempeñado por la persona solicitante
5. **Teléfono:** Escriba el numero telefónico de contacto del solicitante.
6. **Correo electrónico:** Indique la dirección de correo electrónico.

REQUERIMIENTOS

7. **Lugares donde se desarrollara el evento:** Señale el lugar exacto donde se realizara el evento.
8. **Fecha:** Indique la fecha del evento.
9. **Duración:** Escriba la duración aproximada del evento.
10. **Tipo de conexión a emplear:** Explique el tipo de conexión a emplear.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: III	SEC:	PÁG: 59/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO: FORMULARIOS E INSTRUCTIVOS					

SOLICITUD DE RECURSOS

11. **Periodo de utilización: desde/hasta:** Indique el periodo, desde hasta, en que serán utilizados los recursos.
12. **Enlace de fibra óptica del campus a utilizar:** Señale los enlaces de fibra óptica a utilizar.
13. **Equipos de comunicaciones, Equipos de video:**(Video Beam, Laptop, Router, Transceiver) Marque con una equis (X) en el lugar destinado para tal fin en cada uno de los equipos solicitados e indique la utilización o no de cable de red o de video..
14. **Líneas telefónicas:** Marque con una equis (X) la utilización o no de líneas telefónicas.
15. **Ubicación y tipo de acceso:** Señale la ubicación y el tipo de acceso.
16. **Acceso a instalaciones de la DTIC:** Marque con una (X) si se necesita acceso a las instalaciones de la DTIC:
17. **Lugar:** Señale el lugar al cual se requiere el acceso.
18. **Personal encargado:** Escriba el nombre del personal encargado del evento.
19. **Fecha:** Coloque la fecha de realización del evento,
20. **Hora:** Indique la hora de inicio del evento.
21. **Requiere Personal para configuración de equipos:** Marque con una (X) si se necesita o no personal para la configuración de equipos.

SOLO PARA USO DE LA DIVISIÓN DE OPERACIONES

22. **Nombre del Analista:** Coloque el nombre del analista responsable.
23. **Aprobado:** Marque con una (X) si es aprobado o no la solicitud.
24. **Firma:** Estampe su firma el analista responsable
25. **Fecha:** Señale la fecha de aprobación o no del requerimiento.
26. **Observaciones:** Coloque alguna observación pertinente a lugar.
27. **Autorizado por:** Coloque el nombre del a persona responsable de la autorización de la solicitud.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: III	SEC:	PÁG: 60/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES PROCEDIMIENTO: FORMULARIOS E INSTRUCTIVOS				

INSTRUCTIVO DEL FORMULARIO:

PLANILLA DE SOLICITUD DE APERTURA Y CIERRE DE PUERTOS

OBJETIVO: Servir de instrumento de información para la solicitud de apertura y cierre de puertos en los firewalls administrados por la DTIC.

PREPARACIÓN: La Unidad de Informática de la Facultad o Dependencia solicitante tendrá la responsabilidad de preparar el formulario de manera clara y precisa. La División de Operaciones tendrá la responsabilidad de resguardar la solicitud de apertura y cierre de puertos en los firewalls administrados por la DTIC.

DATOS DEL FORMULARIO

DATOS DEL SOLICITANTE (UNIDAD DE INFORMÁTICA)

- Facultad o Dependencia:** Indique el nombre de la Facultad o Dependencia solicitante.
- Apellidos:** Señale los apellidos de la persona solicitante.
- Nombres:** Escriba los nombres de la persona solicitante.
- C.I:** Coloque el numero de cedula de identidad de la persona solicitante
- Telf. Oficina:** Indique el (los) número (s) telefónicos de la oficina donde se pueda ubicar al solicitante.
- Correo:** Escriba la dirección de correo para comunicarse con el solicitante.

INFORMACIÓN DEL REQUERIMIENTO

- Nombre del Servidor definido en el DNS:** Señale el nombre del servidor definido en el DNS que requiere de apertura y cierre de puertos.
- Tipo de Servidor:** Indique el tipo de servidor. **Pu:** Publico **ó Pr:** Privado.
- Actividad:** Señale la actividad a realizar **A:** apertura de puerto. **C:** cierre de puerto.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: III	SEC:	PÁG: 61/61
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE OPERACIONES				
PROCEDIMIENTO: FORMULARIOS E INSTRUCTIVOS					

10. **Dir. IP Origen:** Escriba la Dirección IP de origen.
11. **Tipo de Protocolo (TCP/UCP/ICMP):** Señale el tipo de protocolo que posee la Dirección IP de origen
12. **Puerto de Origen:** Indique el puerto de origen
13. **Dir.IP Destino:** Escriba la Dirección IP de destino.
14. **Tipo de Protocolo: (TCP/UCP/ICMP):** Señale el tipo de protocolo que posee la Dirección IP de destino
15. **Puerto de Destino:** Indique el puerto de destino
16. **Vigencia P/T FI y FF:** Coloque la vigencia que tendrá el requerimiento indicando si será **P:** parcial o **T:** total y la **FI:** fecha de inicio y **FF:** fecha final.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		



DIVISIÓN DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS

ELABORADO POR:	REVISADO POR:
Lic. Marylin Mourezuht	Lic. Patricia D'Alessandro
Fecha:	Fecha:

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC: 2.4.1	PÁG: 1/17
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS PROCEDIMIENTO: DESARROLLO DE SISTEMAS			

OBJETIVO

Desarrollar los sistemas requeridos por las distintas unidades administrativas pertenecientes a la Universidad Central de Venezuela.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- División de Atención a Usuarios.
- División de Integración de Sistemas.
- División de Operaciones.

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Toda solicitud de Desarrollo de Sistema deberá tramitarse a través del formato "Solicitud de Servicios" de la División de Atención a Usuario.
2. El tiempo de aprobación de la solicitud de servicio estará sujeto al tiempo requerido para desarrollar el análisis de factibilidad de los mismos.
3. El Desarrollo de la aplicación deberá contar con la aprobación tanto del coordinador de la División de Integración de Sistemas como del Departamento de Apoyo Administrativo y en el caso que lo requiera del Comité Ejecutivo.
4. La División de Integración de Sistemas elaborará una comunicación indicando los motivos que justifiquen la no factibilidad del desarrollo de sistemas.
5. El levantamiento de la información deberá estar soportado por documentos escritos con el fin de dejar constancia de todos los requerimientos solicitados.
6. Se realizaran reuniones con el usuario con el fin de aclarar detalles o para cualquier soporte que se considere necesario.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.4.1	PÁG: 2/17
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS PROCEDIMIENTO: DESARROLLO DE SISTEMAS				

7. De cada reunión realizada con el usuario quedará una Minuta donde quede constancia de los acuerdos, aclaratorias y criterios asumidos.
8. El tiempo establecido para el Desarrollo de Sistemas podrá prolongarse ya sea por nuevos requerimientos que no fueron contemplados en la fase de levantamiento de información o por eventos imprevistos que afectan lo planificado.
9. En la notificación de respuesta de culminación del desarrollo se establecerá el tiempo máximo con el cual cuenta el usuario para hacer las pruebas. En ese tiempo establecido el usuario notificará por escrito si esta satisfecho o no.
10. El usuario una vez notificado de la culminación del desarrollo deberá probar en el sistema si lo modelado satisface lo solicitado.
11. Los Desarrollos de sistemas efectuados por la DTIC, solo podrán ser colocados en producción una vez recibida la respuesta satisfactoria por parte del usuario.
12. Una vez culminada la fase de pruebas, se debe realizar una comunicación notificando la puesta en producción del sistema, anexando el Manual de Usuario, y se deberá proporcionar inducción al usuario sobre el funcionamiento del sistema.

FORMULARIOS UTILIZADOS

- Solicitud de Servicio.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 <p>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</p>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC: 2.4.1	PÁG: 3/17
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS PROCEDIMIENTO: DESARROLLO DE SISTEMAS			

DESARROLLO DE SISTEMAS

DIVISIÓN DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS

1. **Recibe** de la División de Atención a Usuarios a través del procedimiento de escalamiento formato "Solicitud de Servicio" donde se requiere el desarrollo de sistemas.
2. **Interactúa** con el usuario para determinar la magnitud del desarrollo.
3. **Realiza** estudio de factibilidad técnica (equipos, herramientas, manejador de base de datos entre otros)
 - 3.1 **En caso de no ser factible** documenta y cierra el caso en el sistema.
 - 3.1.1 **Elabora** documento de respuesta y envía a la recepción para efectuar el procedimiento de correspondencia.
 - 3.2 **En caso de ser factible** elabora estimación de costos del proyecto y solicita aval financiero al Departamento de Apoyo Administrativo.
4. **Recibe** respuesta por parte del Departamento de Apoyo Administrativo.
 - 4.1 **En caso de no haber sido otorgado el** aval financiero, solicita el aval financiero al Comité Ejecutivo.
 - 4.1.1 **En caso de haber sido otorgado** el aval financiero por el Comité Ejecutivo procede según lo descrito en el punto 4.2 y sucesivos.
 - 4.1.2 **En caso de no haber sido otorgado** el aval financiero documenta y cierra el caso en el sistema, elabora documento de respuesta y envía a recepción para efectuar el procedimiento de correspondencia.
 - 4.2 **En caso de haber sido otorgado** el aval financiero forma equipos multidisciplinarios para el desarrollo.
5. **Elabora** Planificación del proyecto
6. **Adquiere** las herramientas de desarrollo y/o hardware en caso de ser necesario, inicia el proceso de Adquisiciones.
7. **Solicita** a la División de Operaciones preparar el ambiente de desarrollo y producción.
8. **Fija** cronograma de trabajo para realizar el levantamiento de información y determinar el nivel de los requerimientos.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC: 2.4.1	PÁG: 4/17
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS PROCEDIMIENTO: DESARROLLO DE SISTEMAS			

9. **Realiza** levantamiento de información y selecciona la metodología de desarrollo a seguir.
10. **Analiza** y diseña la aplicación de acuerdo a lo planificado.
11. **Elabora** prototipo de interfaz para ser evaluado por el usuario.
 - 10.1 **En caso de no ser aprobado** el prototipo por el usuario, procede de acuerdo a lo descrito en el punto 8 y sucesivos de este procedimiento.
 - 10.2 **En caso de ser aprobado** el prototipo por el usuario completa el desarrollo de la aplicación.
12. **Realiza** las pruebas necesarias y detecta la necesidad de ajustes.
 - 12.1 **En caso de ser necesario**, realiza los ajustes necesarios y procede de acuerdo a lo descrito en el punto 10 de este procedimiento.
 - 12.2 **En caso de no requerir ajustes**, entrega al usuario para iniciar el tiempo de prueba de la aplicación.
13. **Obtiene** respuesta por parte del usuario detecta la necesidad de realizar ajustes según los resultados arrojados por la prueba piloto.
 - 13.1 **En caso de ser necesario** realiza ajustes y procede según lo descrito en el punto 10.
 - 13.2 **En caso de no requerir ajustes** realiza conjuntamente con la División de Operaciones la puesta en producción del ambiente.
14. **Elabora** Manual de Usuario y Manual de Sistema.
15. **Documenta** y cierra el caso en el sistema
16. **Entrega** la aplicación desarrollada junto al Manual de Usuario e imparte la inducción correspondiente al usuario y al personal de la División de Atención a Usuarios para su uso y fines consiguientes.
17. **Archiva** el Manual del Sistema para a ser utilizado en el procedimiento de Mantenimiento de sistemas administrados por la DTIC, descrito en este Manual.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC: 2.4.2	PÁG: 5/17
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO DE SISTEMAS ADMINISTRADOS POR LA DTIC			

OBJETIVO

Realizar los mantenimientos requeridos por las Facultades y Dependencias, a los sistemas administrados por la DTIC.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- División de Atención a Usuarios.
- División de Integración de Sistemas.

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Toda solicitud de mantenimiento de sistemas deberá estar registrada en el sistema de Control de Solicitudes de Servicios.
2. Toda Solicitud de Servicios será procesada a través de la División de Atención a Usuarios.
3. El tiempo de aprobación de la solicitud estará sujeto al tiempo requerido para el análisis de factibilidad el cual es acordado con el usuario.
4. La solicitud de servicios deberá expresar detalladamente el requerimiento solicitado, de tal manera que el analista pueda modelar lo requerido, anexando los soportes como respaldo en caso de que sea necesario.
5. Se realizaran reuniones con el usuario con el fin de aclarar detalles o para cualquier soporte que se considere necesario.
6. De cada reunión realizada con el usuario quedará una Minuta donde quede constancia de los acuerdos, aclaratorias y criterios asumidos.
7. Se acordara entre las partes el tiempo requerido para dar respuesta a la solicitud.
8. El tiempo establecido para dar respuesta al requerimiento podrá prolongarse por cambios de prioridades por parte de la alta gerencia sustentadas en las necesidades de la Organización, lo cual será notificado por escrito al usuario.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.4.2	PÁG: 6/17
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO DE SISTEMAS ADMINISTRADOS POR LA DTIC				

9. Toda modificación realizada deberá ser documentada por el analista a cargo en el Registro de Modificación de Programas.
10. La notificación de culminación o rechazo de la solicitud será enviada al usuario con su respectivo informe técnico que avale dicha decisión.
11. Una vez culminado o puesta en producción del requerimiento y este presente algún problema deberá ser notificado a la brevedad posible a la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones.
12. El usuario una vez notificado de la culminación del requerimiento deberá probar en el sistema si lo modelado satisface lo solicitado.
13. En la notificación de respuesta de culminación del requerimiento se establecerá el tiempo máximo con el cual cuenta el usuario para hacer las pruebas. En ese tiempo establecido el usuario notificará por escrito si esta satisfecho o no
14. Los cambios efectuados a los sistemas administrados por la DTIC, solo podrán ser colocados en producción una vez recibida la respuesta satisfactoria por parte del usuario.
15. El Comité Ejecutivo de la DTIC considerará a cuales Sistemas se les dará mantenimiento bajo los criterios de funcionamiento de esta Dirección establecidos en el Manual de Organización.

FORMULARIOS UTILIZADOS

- Solicitud de Servicio.
- Minuta de Reuniones.
- Registro de Modificación de Programas.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC: 2.4.2	PÁG: 7/17
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO DE SISTEMAS ADMINISTRADOS POR LA DTIC			

MANTENIMIENTO DE SISTEMAS ADMINISTRADOS POR LA DTIC

DIVISIÓN DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS/COORDINADOR

1. **Recibe** de la División de Atención a Usuarios a través del procedimiento de escalamiento formato "Solicitud de Servicio" donde se requiere el mantenimiento de sistemas administrados por la DTIC.
2. **Analiza** la solicitud de servicio recibida.
 - 2.1 **En caso de no procedente** elabora documento de respuesta y envía a la recepción para efectuar el procedimiento de correspondencia.
 - 2.1.1 **Documenta** y cierra el caso en el sistema.
 - 2.2 **En caso de ser procedente** la solicitud asigna analista responsable e indica lineamientos a seguir.

DIVISIÓN DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS/ANALISTA

3. **Recibe** del Coordinador de la División, solicitud de servicio para mantenimiento de sistema administrado por la DTIC y lineamientos.

4. **Consulta** la aplicación de Registro de Modificación de Programas para determinar si existen soluciones similares y determina si aprueba el requerimiento.
5. **Interactúa** con el usuario y levanta minuta por cada reunión efectuada donde se registren los criterios acordados.
6. **Verifica** la necesidad de modificación a la Base de Datos.
 - 6.1 **En caso de requerir modificación en la base de datos** inicia el procedimiento Ajustes en la Base de Datos descrito en este manual y continúa en el punto 6.2 de este procedimiento.
 - 6.2 **En caso de no requerir modificación en la base de datos** realiza el requerimiento, según los acuerdos alcanzados con el usuario.
7. **Realiza** las pruebas necesarias.
 - 7.1 **En caso de no estar conforme** efectúa las modificaciones necesarias y procede de acuerdo a lo descrito en el punto 5 y sucesivos de este procedimiento.
 - 7.2 **En caso de estar conforme** con las pruebas realizadas comunica por escrito al usuario para iniciar el lapso de prueba.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.4.2	PÁG: 8/17
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO DE SISTEMAS ADMINISTRADOS POR LA DTIC				

8. **Recibe** respuesta del usuario con respecto a la realización del requerimiento.

8.1 **En caso de usuario inconforme** procede de acuerdo a lo descrito en el punto 5 y sucesivos de este procedimiento.

8.2 **En caso de usuario conforme**, procede a la puesta en producción de los cambios efectuados, registra el cambio en el Registro de Modificación de Programas y archiva para su control.

9. **Informa** al Coordinador de la División la resolución del requerimiento.

DIVISIÓN DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS/COORDINADOR

10. **Recibe** por parte del analista información de la resolución del requerimiento.

11. **Elabora** documento de respuesta y envía a la recepción para efectuar el procedimiento de correspondencia.

12. **Documenta** y cierra el caso en el sistema.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.4.3	PÁG: 9/17
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS				
PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACION DE BASE DE DATOS					

OBJETIVO

Llevar la administración de la Base de Datos de los distintos manejadores utilizados por la Institución.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- División de Atención a Usuarios.
- División de Integración de Sistemas.

NORMAS ESPECÍFICAS

1. La División de Integración de Sistemas realizará los siguientes procedimientos para la administración de Base de Datos:
 - Monitoreo Periódico.
 - Atención de Fallas.
 - Solicitud de Ajustes.
 - Mantenimiento de Base de Datos.
2. La División de Integración de Sistemas realizará periódicamente un monitoreo a cada una de las bases de datos y registrara el resultado del mismo en el formato "Control de Monitoreo de BD".
3. Diariamente se imprimirán los reportes del estado del manejador como resultado del monitoreo realizado.
4. La División de Integración de Sistemas en aquellos casos que al realizar el monitoreo diario de la base de datos se encuentren fallas deberá realizar el procedimiento de Atención de Fallas.
5. Toda solicitud referente a cambios en la estructura de las bases de datos deberá realizarse a través del formato "Solicitud de Servicios" indicando los motivos que justifiquen el cambio.
6. Si el usuario, solicitante de ajustes a la base de datos, es externo a la Dirección se informará por escrito si lo solicitado es factible y/o los resultados que se derivaron del mismo.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.4.3	PÁG: 10/17
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACION DE BASE DE DATOS				

7. Toda Solicitud de Servicios será procesada a través de la División de Atención a Usuarios.
8. La Solicitud de Servicios deberá expresar detalladamente la base de datos, tipo de ajustes, motivo, usuario que realizo la solicitud, y alguna observación relevante.
9. Cada vez que se realice un mantenimiento a la Base de Datos deberá registrarse el mismo, en el "Registro de Mantenimiento de Bases de Datos".
10. Cada vez que se atienda una falla deberá registrarse lo requerido, en el formato de "Registro de Atención y Reparación de Fallas".
11. Si la falla encontrada en la base de datos para su reparación o mantenimiento requiere la suspensión del manejador se informará a los usuarios de la misma el período de tiempo en que estará inhabilitada.
12. La División de Integración de Sistemas deberá escalar a la División de Operaciones aquellos casos en que la falla encontrada sea de hardware.
13. En caso de solicitarse asesoría externa, se requerirá por escrito a la empresa un reporte de las acciones realizadas.

FORMULARIOS UTILIZADOS

- Control de Monitoreo.
- Registro de Atención y Reparación de Fallas.
- Registro de Mantenimiento de Base de Datos.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC: 2.4.3.1	PÁG: 11/17
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS PROCEDIMIENTO: MONITOREO PERIODICO DE BASE DE DATOS			

MONITOREO PERIODICO DE BASE DE DATOS

DIVISION DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS/ADMINISTRADOR DE BASE DE DATOS

1. **Inicia** plan de trabajo diario siguiendo el instructivo de "Monitoreo de Base de Datos" según manejador.
2. **Verifica** cada uno de los parámetros inherentes al manejador, logs, espacio físico, memoria asignada, archivos de alerta, entre otros.
3. **Identifica** fallas o necesidad de entonación.
 - 3.1 **En caso de encontrar fallas** procede según lo descrito en el procedimiento de Atención de fallas en Base de Datos descrito en este manual.
 - 3.2 **En caso de no existir fallas**, verifica si existe falta de entonación.
 - 3.2.1 **En caso de evidenciar** falta de entonación procede según lo descrito en el procedimiento de Mantenimiento de Base de Datos descrito en este Manual.
 - 3.2.2 **En caso de no evidenciar** necesidad de entonación registra el

monitoreo en el formato "Control de Monitoreo".

4. **Imprime** los reportes necesarios del estado actual del manejador y archiva en la carpeta de la base de datos.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			CAP: II	SEC: 2.4.3.2	PÁG: 12/17
				VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A FALLAS EN BASE DE DATOS					

ATENCIÓN A FALLAS EN BASE DE DATOS

DIVISION DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS/ ADMINISTRADOR DE BASE DE DATOS

1. **Recibe** a través del procedimiento de escalamiento o como parte del procedimiento de Monitoreo periódico de base de datos formato "Solicitud de Servicio".
2. **Determina** y analiza la falla.
3. **Busca** la falla en el Registro de Atención de Fallas.
 - 3.1 **En caso de no estar registrada la falla** busca solución a la falla encontrada, en los manuales de la Base de Datos, Internet, o cualquier otro medio y describe en el Registro de Atención de Fallas la solución encontrada.
 - 3.2 **En caso de estar registrada la falla** procede de acuerdo a lo descrito en el "Registro de Atención de Fallas".
4. **Verifica** que la falla sea reparable por la División.
 - 4.1 **En caso de ser falla reparable** por la División procede según lo descrito en el procedimiento de Mantenimiento de Base de Datos descrito en este manual.

4.2 **En caso de no ser falla reparable** por la División verifica si la falla presentada es falla de hardware.

4.2.1. **Si es falla de hardware** realiza Solicitud de Servicio interno a la División de Operaciones, para la reparación de la falla.

4.2.2. **Si la falla no es de hardware** busca asesoría externa y soluciona la falla.

5. **Describe** la información necesaria en el Registro de Atención de Fallas
6. **Imprime** los reportes necesarios del estado actual del manejador y archiva en la carpeta de la base de datos.
7. **Notifica** al solicitante el estado de su caso.
8. **Documenta** el caso en el sistema.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.4.3.3	PÁG: 13/17
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS				
PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE AJUSTES EN BASE DE DATOS					

SOLICITUD DE AJUSTES EN BASE DE DATOS

DIVISION DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS/ADMINISTRADOR DE BASE DE DATOS

1. **Recibe** del analista de la División de Integración de Sistemas la Solicitud de Ajustes de Base de Datos y justificación.
2. **Analiza** la solicitud recibida y determina factibilidad de la misma.
 - 2.1. **En caso de no ser factible** el ajuste solicitado, elabora comunicación justificando la no procedencia de la solicitud y envía al analista solicitante, documenta y cierra el caso en el sistema.
 - 2.2. **En caso de ser factible** realiza el ajuste solicitado de acuerdo a la estructura de la Base de Datos.
3. **Actualiza** la documentación de la base de datos en base al ajuste realizado.
4. **Imprime** los reportes necesarios del estado actual del manejador de la base de datos.
5. **Elabora** comunicación informando la realización de la solicitud y envía al solicitante.
6. **Documenta** y cierra el caso en el sistema Control de Solicitudes.
7. **Archiva** en la carpeta de la base de datos los reportes impresos.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 <p>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</p>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC: 2.4.3.4	PÁG: 14/17
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO DE BASE DE DATOS			

MANTENIMIENTO DE BASE DE DATOS

DIVISION DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS/ADMINISTRADOR DE BASE DE DATOS

1. **Conoce** la necesidad de realizar mantenimiento a la base de datos como consecuencia del Monitoreo Periodico o Atención de Fallas a Base de datos.
2. **Deshabilita** la base de datos en caso de ser necesario e informa a los usuarios de la base de datos.
3. **Procede** de acuerdo a lo descrito en el instructivo de Mantenimiento de Base de Datos según manejador.
 - 3.1 **En caso de no poder realizar** el mantenimiento busca asesoría externa y sigue instrucciones para el mantenimiento.
 - 3.2 **En caso de haber realizado** el mantenimiento imprime los reportes necesarios del estado actual del manejador.
4. **Documenta** en el Registro de Mantenimiento o Atención de Fallas según sea el caso.
5. **Habilita** la base de datos en caso de haber sido deshabilitada.
6. **Notifica** al usuario la habilitación de la base de datos.
7. **Archiva** en la carpeta de la base de datos los reportes impresos.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP:	SEC:	PÁG:
			VERSIÓN	FECHA:	
			2	Sept. 2007	
UNIDAD: DIVISIÓN DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS					
ASUNTO: FORMULARIO E INSTRUCTIVO					

INSTRUCTIVO DEL FORMULARIO:

CONTROL DE MONITOREO DE BASE DE DATOS

OBJETIVO: Servir de instrumento de información para el control de los monitoreos realizados a las distintas bases de datos administradas por la DTIC.

PREPARACIÓN: La División de Integración de Sistemas tendrá la responsabilidad de resguardar el control de monitoreo de la base de datos.

DATOS DEL FORMULARIO

1. **Servidor:** Indique el nombre del servidor donde se encuentra la base de datos a Monitorear
2. **Manejador:** Señale el manejador que utiliza la base de datos
3. **Base de Datos:** Escriba el nombre de la base de datos a monitorear.
4. **Fecha:** día, mes y año en que se realiza el monitoreo de base de datos.
5. **Responsable:** Coloque el nombre en letra legible de la persona que realiza el monitoreo.
6. **Status del Monitoreo:**

OK: Marque con una equis (X) en caso de que el estado de la base de datos sea optimo.

Fallas Encontradas: Indique con una equis (X) en caso de que al realizar el monitoreo reporte alguna falla.

Mantenimiento: Señale con una equis (X) en caso de que al realizar el monitoreo se requiera mantenimiento a la base de datos.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP:	SEC:	PÁG:
			VERSIÓN	FECHA:	
			2	Sept. 2007	
UNIDAD: DIVISIÓN DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS					
ASUNTO: FORMULARIO E INSTRUCTIVO					

INSTRUCTIVO DEL FORMULARIO:

REGISTRO DE ATENCIÓN DE FALLAS EN BASES DE DATOS

OBJETIVO: Servir de instrumento de información para el debido registro de las fallas encontradas en la base de datos y las acciones tomada en cada uno de los casos.

PREPARACIÓN: La División de Integración de Sistemas tendrá la responsabilidad de registrar cada una de las fallas encontradas en las base de datos.

DATOS DEL FORMULARIO

1. **Servidor:** Indique el nombre del servidor donde se encuentra la base de datos
2. **Manejador:** Señale el manejador que utiliza la base de datos
3. **Base de Datos:** Escriba el nombre de la base de datos.
4. **Fecha:** día, mes y año en que se evidencia la falla.
5. **Tipo de falla:** Coloca el tipo de falla encontrada.
6. **Descripción de la falla:** Describa brevemente la falla encontrada.
7. **Causas:** Coloque las causas que posiblemente originan la falla.
8. **Consecuencias:** Coloque las consecuencias que pueda ocasionar la falla.
9. **Acción tomada:** Registre las acciones tomadas para la resolución de la falla en la base de datos.
10. **Resultado:** Registre los resultados logrados con cada una de las acciones tomadas.
11. **Fecha de resolución:** Coloque la fecha en que se soluciono la falla encontrada en la base de datos.
12. **Responsable:** Coloque el nombre en letra legible de la persona que realiza el monitoreo.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP:	SEC:	PÁG:
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS ASUNTO: FORMULARIO E INSTRUCTIVO			

INSTRUCTIVO DEL FORMULARIO:

REGISTRO DE MANTENIMIENTO DE BASE DE DATOS

OBJETIVO: Servir de instrumento de información para el control de los monitoreos realizados a las distintas bases de datos administradas por la DTIC.

PREPARACIÓN: La División de Integración de Sistemas tendrá la responsabilidad de resguardar el control de monitoreo de la base de datos.

DATOS DEL FORMULARIO

1. **Servidor:** Indique el servidor
2. **Manejador:** Señale el manejador de la base de datos a la que se le realiza el mantenimiento.
3. **Base de datos:** Escriba el nombre de la base de datos
4. **Fecha:** día, mes y año en que se realiza el mantenimiento.
5. **Acción tomada:** Coloque la acción que se ha tomado al realizar el mantenimiento.
6. **Resultado:** Indique el resultado obtenido.
7. **Fecha de resolución:** Escriba la fecha de resolución de problemas y fallas encontradas en la base de datos.
8. **Responsable:** Coloque el nombre en letra legible de la persona que realiza el mantenimiento.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		



DIVISIÓN DE INVESTIGACION Y TECNOLOGÍA

ELABORADO POR:	REVISADO POR:
Lic. Marisela González	Lic. Milagros Salazar
Fecha:	Fecha:

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC: 2.5.1	PÁG: 1/22
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y TECNOLOGÍA		PROCEDIMIENTO : RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE HARDWARE Y SOFTWARE	

OBJETIVO

Desarrollar soluciones a problemas de Hardware y Software que se presenten en la prestación de servicios de la Dirección.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- Divisiones de la DTIC

NORMAS ESPECÍFICAS

1. La División de Investigación y Tecnología, tendrá como responsabilidad desarrollar investigaciones orientadas a resolver un problema determinado que se suscite en el ambiente operativo a nivel de Software y Hardware en los equipos computacionales y de comunicaciones de la UCV, de presentarse algún problema de esta índole. Dicha investigación no debe exceder de 45 días hábiles.
2. La División de Investigación y Tecnología, tendrá como responsabilidad actualizar el esquema de clasificación de los diversos problemas que afectan la operatividad de los equipos y/o servicios de la UCV, cuando se origine un problema de esta índole.
3. La División de Investigación y Tecnología, desarrollará y realizará las pruebas de las propuesta(s) de solución(es) a los problemas, en un tiempo que no exceda 35 días hábiles y 10 días adicionales para la búsqueda de información, elaboración del informe y su revisión.
4. Las solicitudes de investigación que se realizan a la División de Investigación y Tecnología, deben venir documentadas, con los síntomas, impacto, descripción de procesos, etc.
5. La División debe mantener al día la biblioteca Digital con los resultados de la investigaciones, con el fin de que sirva para realizar consultas.
6. La División de Investigación y Tecnología deberá trabajar en conjunto con la División solicitante en caso de que la resolución del problema involucre el ambiente operativo.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.5.1	PÁG: 2/22
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y TECNOLOGÍA				
PROCEDIMIENTO : RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE HARDWARE Y SOFTWARE					

7. Las investigaciones realizadas deben tratar, en la medida de lo posible, de minimizar el uso del ambiente operativo.

FORMULARIOS UTILIZADOS

- Informe Técnico (que plantea las propuestas de solución o en su defecto de la no factibilidad).
- Esquema de clasificación de los diversos problemas.
- Planilla de solicitud de servicio.

LIMITACIONES

Las limitaciones (o alcance) de este procedimiento vienen dadas por los componentes de hardware y/o software detallados en el esquema de clasificación de problemas a resolver, el cual es una forma de organización de los diversos tipos de problemas de hardware y software, que comprende una identificación, clase, descripción, prioridad y gravedad del mismo. El esquema de clasificación crea una escala de medida para el seguimiento de los problemas y su repercusión potencial, lo que es útil para la planificación futura y el control de calidad.

En cuanto a Hardware es el conjunto de componentes físicos que conforman un computador. En dicho conjunto se incluyen los dispositivos electrónicos y electromecánicos, circuitos, cables, tarjetas, armarios, cajas, periféricos de todo tipo y otros dispositivos físicos que se conectan al computador. Las Fallas Físicas vienen dadas por averías en el Hardware (los diferentes componentes de PCs, Laptops, Servidores, Concentradores, Switches, Routers, Cacheflow, Central Telefónica, Impresoras, etc.).

En cuanto a Software: es la suma total de los programas de cómputo, aplicaciones, procedimientos, reglas, protocolos, documentación y datos asociados que forman parte de las operaciones de un sistema de cómputo. El software es ejecutado en el hardware. Las fallas lógicas vienen dadas por errores de Software (Servicios de correo, Web, Antivirus, DNS, Controlador de Dominio, Firewall, etc., Manejadores de Base de datos, Aplicaciones que corren en las estaciones de trabajo), en general aplicaciones que faciliten el soporte a usuarios y la administración de los servicios de la DTIC, también errores en los sistemas operativos, protocolos de comunicación.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.5.1	PÁG: 3/22
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y TECNOLOGÍA				
PROCEDIMIENTO : RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE HARDWARE Y SOFTWARE					

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE SOFTWARE Y HARDWARE

COORDINADOR(A)

1. **Recibe** a través del escalamiento, la solicitud del requerimiento para la resolución de problemas de Hardware (HW) y/o Software (SW), verifica si es procedente de acuerdo a lo estipulado en la limitación del procedimiento.

1.1. **Si no es procedente** documenta las razones, basándose en los objetivos, limitaciones y normas del procedimiento asociado, también efectúa las recomendaciones pertinentes y las remite a través del sistema al solicitante. Cierra el caso en el sistema.

1.2. **Si es procedente** asigna a través del sistema al analista responsable de realizar la investigación para resolver el problema de HW y/o SW solicitado, haciendo las observaciones correspondientes.

ANALISTA RESPONSABLE

2. **Recibe** la solicitud a través del sistema y evalúa tomando en cuenta las observaciones efectuadas por el Coordinador(a) de la División.

3. **Realiza** reunión con el solicitante del requerimiento con el fin de ahondar detalles en caso de ser necesario.

4. **Define** el alcance y objetivos para realizar la investigación presentada y planifica las actividades de investigación.

5. **Identifica** los requerimientos y/o especificidades relacionadas con el tópico a investigar.

6. **Realiza** la investigación y analiza la información a través de los diferentes medios de consulta, con el fin de encontrar la solución al problema de hardware o software.

6.1. **Si no tiene solución el problema,** la documenta el caso e informa a la Dirección para requerir asesorías externas en el caso de que se obstaculice prestación de servicios de la DTIC.

6.2. **Si tiene solución el problema,** se plantea(n) el (los) escenario(s) para probar la(s) posible(s) solución(es).

7. **Realiza** las pruebas en el Laboratorio de la DTIC (o en el ambiente operativo) del(los) escenario(s) planteado(s), con el fin de comprobar si el(los) mismo(s) resuelve(n) el problema.

7.1. **Si no lo resuelve,** elabora informe de no factibilidad.

7.2. **Si lo resuelve,** elabora informe técnico de propuesta(s) de solución(es) para la

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.5.1	PÁG: 4/22
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y TECNOLOGÍA				
PROCEDIMIENTO : RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE HARDWARE Y SOFTWARE					

resolución del problema y si es posible se implanta la solución.

8. **Presenta** el informe Técnico de propuestas de solución del problema al solicitante con el fin de solicitar su aprobación y hacer ajustes de ser necesario.
9. **Entrega** al Coordinador(a) el Informe Técnico según sea el caso y lo ajusta a sus observaciones. Cierra el caso en el sistema.

COORDINADOR(A)

10. **Recibe** el informe, (o a través del sistema) revisa y firma en señal de aprobación.
11. **Entrega** el Informe Técnico a la Unidad que solicitó el requerimiento, obtiene copia firmada, y lo publica en la carpeta compartida (o documenta en el sistema).

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC: 2.5.2	PÁG: 5/22
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y TECNOLOGÍA PROCEDIMIENTO : INVESTIGACIONES RÁPIDAS			

OBJETIVO

Realizar investigaciones preventivas y/o correctivas de tópicos que inciden en las actividades operacionales de la DTIC y/o Unidades de Informática de la UCV, así como el desarrollo de pruebas que permitan sustentar la(s) propuesta(s) de la(s) solución(es) del tópico investigado.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- Divisiones de la DTIC

NORMAS ESPECÍFICAS

1. La División de Investigación y Tecnología tiene la responsabilidad de realizar la revisión periódica del procedimiento en función de la obsolescencia tecnológica, con el propósito de depurar el esquema de clasificación de tópicos a investigar, modificar o crear nuevos indicadores entre otros aspectos.
2. La División de Investigación y Tecnología tiene la responsabilidad de desarrollar investigaciones rápidas que permitan conocer sobre tópicos concernientes a las TIC's, que no debe exceder 15 días hábiles.
3. La División de Investigación y Tecnología debe desarrollar propuesta(s) de solución(es) basadas en el material investigado, en un lapso que no exceda los 10 días hábiles.
4. Las solicitudes de investigación que se realizan a la División de Investigación y Tecnología, deben venir documentadas, con los síntomas, impacto, descripción de procesos, etc.
5. El analista responsable de realizar la investigación debe actualizar el esquema de clasificación de los diversos tópicos referentes a software y hardware una vez realizada la investigación rápida.
6. La División debe mantener al día la biblioteca digital con los resultados de la investigaciones, con el fin de que sirva para realizar consultas.
7. Las investigaciones realizadas deben tratar, en la medida de lo posible, de minimizar el uso del ambiente operativo.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.5.2	PÁG: 6/22
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y TECNOLOGÍA PROCEDIMIENTO : INVESTIGACIONES RÁPIDAS				

FORMULARIOS UTILIZADOS

- Informe Técnico.
- Esquema de clasificación de tópicos a investigar.
- Planilla de solicitud de servicio

LIMITACIONES

Las limitaciones (o alcance) de este procedimiento vienen dadas por los componentes de hardware y/o software detallados en el esquema de clasificación de problemas a resolver, el cual es una forma de organización de los diversos tipos de problemas de hardware y software, que comprende una identificación, clase, descripción, prioridad y gravedad del mismo. El esquema de clasificación crea una escala de medida para el seguimiento de los problemas y su repercusión potencial, lo que es útil para la planificación futura y el control de calidad.

En cuanto a Hardware es el conjunto de componentes físicos que conforman un computador. En dicho conjunto se incluyen los dispositivos electrónicos y electromecánicos, circuitos, cables, tarjetas, armarios, cajas, periféricos de todo tipo y otros dispositivos físicos que se conectan al computador. Las Fallas Físicas vienen dadas por averías en el Hardware (los diferentes componentes de PCs, Laptops, Servidores, Concentradores, Switches, Routers, Cacheflow, Central Telefónica, Impresoras, etc.).

En cuanto a Software: es la suma total de los programas de cómputo, aplicaciones, procedimientos, reglas, protocolos, documentación y datos asociados que forman parte de las operaciones de un sistema de cómputo. El software es ejecutado en el hardware. Las fallas lógicas vienen dadas por errores de Software (Servicios de: correo, Web, Antivirus, DNS, Controlador de Dominio, Firewall, etc., Manejadores de Base de datos, Aplicaciones que corren en las estaciones de trabajo), en general aplicaciones que faciliten el soporte a usuarios y la administración de los servicios de la DTIC, también errores en los sistemas operativos, protocolos de comunicación.

Tópicos a investigar (Hardware y Software):

- Nuevos virus, troyanos y programas maliciosos

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.5.2	PÁG: 7/22
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y TECNOLOGÍA PROCEDIMIENTO : INVESTIGACIONES RÁPIDAS				

- Vulnerabilidades en los sistemas operativos, aplicaciones, manejadores de base de datos, etc.
- Nuevos parches de seguridad
- Nuevos componentes/módulos de los sistemas operativos
- Nuevas definiciones de virus
- Compatibilidad entre versiones de aplicaciones
- Drivers para los diferentes dispositivos de entrada, salida, comunicaciones
- Aplicaciones que faciliten el soporte a usuarios y la administración de los servicios de la DTIC
- Soporte del Sistema Operativo en cuanto a: protocolos, aplicaciones, drivers, etc.
- Especificaciones técnicas actualizadas de Hardware (Componentes de PCs, Laptops, Servidores, Concentradores, Switches, Routers, Cacheflow, Central Telefónica, Impresoras, etc).
- Cualquier otro que sea aprobado por el Comité Ejecutivo de la DTIC.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC: 2.5.2	PÁG: 8/22
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y TECNOLOGÍA		PROCEDIMIENTO : INVESTIGACIONES RÁPIDAS	

INVESTIGACIONES RÁPIDAS

COORDINADOR(A)

- Recibe** a través del escalamiento, la solicitud del requerimiento para realizar una investigación rápida y entrega al analista responsable indicando los lineamientos a seguir. Comprueba que el requerimiento esté dentro de los objetivos, limitaciones y normas del procedimiento.

ANALISTA RESPONSABLE

- Recibe** la solicitud a través del sistema y la evalúa. Solicita reunión con el responsable que solicitó el requerimiento con el fin de ahondar detalles en caso de ser necesario.
- Define** el alcance y objetivos de la investigación, planifica las actividades de investigación.
- Identifica** los requerimientos y/o especificaciones relacionadas con el tópico a investigar.
- Realiza** la investigación y analiza la información obtenida de los diferentes medios de consulta a fin de obtener el resultado de la investigación solicitada.

5.1. Si no es factible obtener un resultado

Elabora informe de no factibilidad para el solicitante.

5.2. Si es factible obtener un resultado,

elabora informe técnico y/o plantea el(los) escenario(s) para obtener la solución o respuesta al requerimiento, en caso de ser necesario.

6. Diseña y planifica las pruebas a realizar.

- Realiza** las pruebas en el laboratorio de la DTIC (o en el ambiente operativo) del(los) escenario(s) planteado(s), en caso de ser necesario.

7.1. **Si no resuelve** elabora informe de no factibilidad.

7.2. **Si resuelve** el requerimiento, elabora el Informe Técnico de propuestas de solución del Tópico investigado.

- Presenta** el informe técnico al solicitante con el fin de solicitar su aprobación y hacer ajustes de ser necesario.

- Entrega** al Coordinador(a) el Informe Técnico según sea el caso y lo ajusta a sus observaciones. Cierra el caso en el sistema.

COORDINADOR(A)

- Recibe** el informe, (o a través del sistema) revisa y firma en señal de aprobación.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.5.2	PÁG: 9/22
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y TECNOLOGÍA PROCEDIMIENTO : INVESTIGACIONES RÁPIDAS				

11. **Entrega** el Informe Técnico a la Unidad que solicitó el requerimiento, obtiene copia firmada, y lo publica en la carpeta compartida (o documenta en el sistema).

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP:	SEC:	PÁG:
		II	2.5.3	10/22
			VERSIÓN	FECHA:
		2	Sept. 2007	
UNIDAD DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y TECNOLOGÍA				
PROCEDIMIENTO : EVALUACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS				

OBJETIVO

Conocer, evaluar e implantar (a modo de prueba) las nuevas tecnologías existentes que permitan mejorar o crear nuevos servicios en el área de tecnología de información que ofrece la DTIC.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- Divisiones de la DTIC
- Facultades de Ingeniería y Ciencias
- Unidades de Tecnologías de Facultades/Dependencias

NORMAS ESPECÍFICAS

1. La División de Investigación y Tecnología debe realizar una revisión periódica del procedimiento en función de la obsolescencia tecnológica, con el propósito de depurar el esquema de clasificación de las áreas de tecnología a investigar.
2. La División de Investigación de Tecnología debe desarrollar las actividades para la evaluación de Tecnologías en un tiempo estimado de respuesta entre 30 y 90 días calendario.
3. La nueva tecnología a evaluar debe ser de utilidad para mejorar la prestación de los servicios TIC de la DTIC además debe tenerse acceso a la infraestructura para realizar las pruebas. La nueva tecnología debe estar enmarcada dentro de las áreas tecnológicas definidas dentro de la División de Investigación y Tecnología.
4. La División debe mantener al día la biblioteca Digital con los resultados de las investigaciones, con el fin de que sirva para realizar consultas.
5. La División debe elaborar y mantener un plan de investigación anual de acuerdo a las líneas de investigación establecidas.
6. Las evaluaciones realizadas deben tratar, en la medida de lo posible, de minimizar el uso del ambiente operativo.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.5.3	PÁG: 11/22
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y TECNOLOGÍA PROCEDIMIENTO : EVALUACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS				

7. Las investigaciones de nuevas tecnologías deben ser aprobadas previamente por el Comité Ejecutivo de la DTIC, bien sea de forma directa o a través de líneas de investigación.

FORMULARIOS UTILIZADOS

- Informe Técnico.
- Esquema de clasificación de las áreas de tecnología a investigar.

LIMITACIONES

Las limitaciones (o alcance) de este procedimiento se concentra en que las nuevas tecnologías evaluadas deben ser de utilidad para mejorar la prestación de los servicios TIC de la DTIC o implementar nuevos servicios enmarcados en las TIC. Además, debe tenerse acceso a la infraestructura para realizar las pruebas. La nueva tecnología debe estar enmarcada dentro de las áreas tecnológicas definidas dentro de la División de Investigación y Tecnología.

Se entiende por Nueva Tecnología: el hardware, software o la práctica más reciente para realizar una tarea relacionada con las TIC y que es reportado como invención o descubrimiento concebido para mejorar el tiempo de respuesta de un servicio o producto que presta la DTIC .

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC: 2.5.3	PÁG: 12/22
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y TECNOLOGÍA PROCEDIMIENTO : EVALUACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS			

EVALUACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS

COORDINADOR(A)

1. **Recibe** a través del escalamiento, requerimiento o de acuerdo a las líneas de Investigación definidas por la División en su planificación anual/trimestral para realizar evaluación de nuevas tecnologías. Verifica si es procedente de acuerdo a lo estipulado en los objetivos, limitaciones y normas del procedimiento.

1.1. **Si no es procedente** documenta las razones, basándose en los objetivos, limitaciones y normas del procedimiento asociado, también efectúa las recomendaciones pertinentes y las remite a través del sistema al solicitante. Cierra el caso en el sistema.

1.2. **Si es procedente** asigna a través del sistema el analista responsable de realizar la evaluación solicitada.

ANALISTA RESPONSABLE

2. **Recibe** la solicitud a través del sistema y la evalúa. Solicita reunión con el analista solicitante con el fin de ahondar detalles en caso de ser necesario.

3. **Define** el alcance y objetivos de la investigación y planifica las actividades requeridas, determina la necesidad de conformar equipos de trabajo multidisciplinarios para realizar la investigación.

4. **Clasifica** el área de la nueva tecnología de acuerdo al esquema generado por la DTIC.

5. **Realiza** la investigación y analiza la información obtenida de los diferentes medios de consulta, con el fin de lograr el objetivo.

6. **Determina** de acuerdo a lo investigado si es factible plantear escenarios de prueba.

6.1. **Si no es factible** documenta el caso y va al paso 8.

6.2. **Si es factible** plantea escenarios para la realización del estudio de la nueva tecnología.

7. **Realiza** las pruebas en el laboratorio de la DTIC del(los) escenario(s) planteado(s), o donde se amerite la realización de las mismas (proveedor), con el fin de determinar el estudio de la nueva tecnología.

7.1. **Si no está conforme** plantea otro escenario hasta obtener la solución del estudio de la nueva tecnología o elabora el informe de la no factibilidad de la investigación.

7.2. **Si está conforme de los resultados del estudio**, elabora el Informe Técnico de los resultados.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.5.3	PÁG: 13/22
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y TECNOLOGÍA				
PROCEDIMIENTO : EVALUACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS					

8. **Entrega** Informe Técnico al Coordinador(a), y lo ajusta a sus observaciones. Cierra el caso en el sistema.

COORDINADOR(A)

9. **Recibe** el informe, (o a través del sistema) revisa y firma en señal de aprobación.
10. **Entrega** el Informe Técnico a la Unidad que solicitó el requerimiento, obtiene copia firmada, y lo publica en la carpeta compartida (o documenta en el sistema).

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP:	SEC:	PÁG:
		II	2.5.4	14/22
			VERSIÓN	FECHA:
		2	Sept. 2007	
UNIDAD: DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y TECNOLOGÍA				
PROCEDIMIENTO : TRANSFERENCIA DE SERVICIOS Y/O NUEVAS TECNOLOGÍAS A LA DIVISIÓN DE OPERACIONES				

OBJETIVO

Transferir a la División de Operaciones los servicios y nuevas tecnologías aprobadas para formar parte del catálogo de servicios que brinda la DTIC a los usuarios internos y/o externos y por tanto, deben ser puestos en producción.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- División de Operaciones
- División de Atención a Usuarios

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Para decidir transferir un servicio y/o nueva tecnología, la División de Investigación y Tecnología debe previamente asegurar la disponibilidad de los recursos materiales y financieros requeridos y su factibilidad técnica.
2. La División de Investigación y Tecnología tiene la responsabilidad de realizar una revisión periódica del procedimiento, inducción previa al personal de operaciones y realizar la verificación de fallas que puedan surgir en el monitoreo del proceso o tecnología durante el proceso de transferencia.
3. La División de Investigación y Tecnología tiene la responsabilidad de realizar una inducción previa al personal para la transferencia del servicio y/o nueva tecnología a la División de Operaciones y a Atención a Usuarios de ameritarlo.
4. La División de Investigación y Tecnología verificará cualquier falla que pueda surgir en el monitoreo del servicio y las nuevas tecnologías durante el proceso de transferencia.
5. La División de Investigación y Tecnología, tiene la responsabilidad de transferir la documentación y normas que soportan el uso del servicio, o de la nueva tecnología.
6. Para concluir el procedimiento, la División de Investigación y Tecnología y las áreas involucradas, deberán firmar un acta de entrega donde se exprese su conformidad.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.5.4	PÁG: 15/22
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y TECNOLOGÍA				
PROCEDIMIENTO : TRANSFERENCIA DE SERVICIOS Y/O NUEVAS TECNOLOGÍAS A LA DIVISIÓN DE OPERACIONES					

FORMULARIOS UTILIZADOS

- Acta de entrega de los Servicios a la División de Operaciones u otra área involucrada.
- Documentación del servicio y/o nueva tecnología como soporte.

LIMITACIONES

El servicio o nueva tecnología debe ser aprobada y probada previamente, debiendo pertenecer al esquema de clasificación de investigaciones a realizar por la División.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.5.4	PÁG: 16/22
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y TECNOLOGÍA				
PROCEDIMIENTO : TRANSFERENCIA DE SERVICIOS Y/O NUEVAS TECNOLOGÍAS A LA DIVISIÓN DE OPERACIONES					

TRANSFERENCIAS DE SERVICIOS Y/O NUEVAS TECNOLOGÍAS A LA DIVISIÓN DE OPERACIONES

DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y TECNOLOGÍA

EQUIPO DE TRABAJO

1. **Decide** transferir un servicio y/o nueva tecnología a la División de Operaciones, después de haber culminado su desarrollo, o haber culminado la investigación.
2. **Elabora** junto con la División de Operaciones el plan de transferencia y el de inducción con su respectivo cronograma, con el fin de revisar y afinar los detalles técnicos.
3. **Ejecutan** ambas Divisiones el Plan de transferencia y prepara la adecuación de la plataforma tecnológica para realizar el proceso de transferencia.
4. **Verifica** y valida la plataforma de hardware y software en producción.
5. **Realiza** instalación del nuevo servicio
6. **Realiza** la validación funcional y operativa por los usuarios del servicio y hace los ajustes pertinentes.
7. **Valida** los aspectos de auditoria y seguridad tanto lógica como física.

7.1. **Si no es conforme** la auditoria, va al paso 6.

7.2. **Si es conforme** la auditoría, continuar.

8. **Instruye** al personal de la División de Atención a Usuario como al personal de Operaciones en la administración y uso del servicio.

9. **Define** con la División de Operaciones y Atención a Usuarios el período de pruebas estimado. Realiza monitoreo a los servicios y nuevas tecnologías para observar si se presenta algún tipo de fallas.

9.1. **En el caso de presentar** fallas realiza las correcciones necesarias y va al paso anterior.

9.2. **En caso de no presentar** fallas, formaliza la entrega del servicio o la nueva tecnología por medio de un acta de entrega a la División de Operaciones, con la respectiva documentación.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.5.5	PÁG: 17/22
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y TECNOLOGÍA PROCEDIMIENTO : USO DE LABORATORIOS DE PRUEBA				

OBJETIVO

Describir los pasos a seguir para utilizar el laboratorio de pruebas de la DTIC, el cual será usado para realizar investigaciones de nuevas tecnologías, resolución de problemas hardware/software, investigaciones rápidas o de interés para la comunidad universitaria.

UNIDADES INVOLUCRADAS

- Divisiones de la DTIC (Investigación, Operaciones, Atención a Usuarios e Integración de Sistemas)
- Unidades de tecnología y centros de investigación de Facultades/Dependencias

NORMAS ESPECÍFICAS

1. La División de Investigación y Tecnología tiene la responsabilidad de velar por el uso y mantenimiento del laboratorio de pruebas de la DTIC, el cual será utilizado para investigaciones de nuevas tecnologías, resolución problemas hardware/software o investigaciones rápidas y funcionará en calidad de préstamo para otras investigaciones de interés a realizar por la comunidad universitaria.
2. El préstamo del laboratorio a las unidades de tecnología y centros de investigación de la UCV que así lo requieran, no excederá de 180 días calendario, y no debe obstaculizar las actividades normales de la División.
3. La División de Investigación y Tecnología tiene la responsabilidad de actualizar el formato de Solicitud de Préstamo del Laboratorio de Pruebas de la DTIC., cuando el mismo no satisfaga toda la información que necesita registrarse.
4. La División de Investigación y Tecnología tiene la responsabilidad de actualizar la bitácora de cambios (página 2 de la planilla de solicitud de préstamo) una vez se hayan realizado cualquier cambio en el Laboratorio de Pruebas.
5. La División de Investigación y Tecnología tiene la responsabilidad de revisar las normas de uso del laboratorio con el fin de mantenerlas actualizadas en el tiempo.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.5.5	PÁG: 18/22
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y TECNOLOGÍA PROCEDIMIENTO : USO DE LABORATORIOS DE PRUEBA				

6. La División de Investigación y Tecnología solicitará el equipamiento necesario para el Laboratorio mediante la adquisición, puesta en demostración o préstamo según sea el caso.
7. La planilla de Solicitud de Préstamo de Laboratorio será llenada por las unidades diferentes a la División de Investigación y Tecnología.

FORMULARIOS UTILIZADOS

- Solicitud de Préstamo de Laboratorio de Pruebas de la DTIC (incluye la Bitácora).
- Informe de Estado del Laboratorio de Pruebas
- Planilla de solicitud de servicio

LIMITACIONES

El uso de Laboratorio debe ser aprobado en los procedimientos de investigaciones de nueva tecnologías, resolución problemas hardware/software, investigaciones rápidas o de interés para la comunidad universitaria.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <p>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</p>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CAP: II	SEC: 2.5.5	PÁG: 19/22
		VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y TECNOLOGÍA PROCEDIMIENTO : USO DE LABORATORIOS DE PRUEBA			

USO DE LABORATORIO DE PRUEBAS

COORDINADOR(A)

1. **Recibe** el requerimiento de la División de Atención a Usuarios para solicitar el uso del laboratorio de pruebas o hace uso del mismo de acuerdo a la planificación anual/trimestral de la División con el fin de realizar investigaciones de nuevas tecnologías, resolución de problemas de hardware y software e investigaciones rápidas.

1.1 **Si es procedente asigna** a través del sistema al analista responsable para que atienda la solicitud de acuerdo al cronograma de la planificación realizada por la División.

1.2 **Si no es procedente documenta** las razones por las cuales no puede ser utilizado el laboratorio de pruebas, basándose en los objetivos, limitaciones y normas del procedimiento asociado y las remite a través del sistema al solicitante. Cierra el caso en el sistema.

ANALISTA RESPONSABLE

2. **Recibe** instrucción y se comunica con el analista que solicitó el laboratorio de pruebas y le entrega

la forma de "Préstamo de Laboratorio de Pruebas".

UNIDAD SOLICITANTE

3. **Comprueba** el estado del laboratorio antes de realizar las pruebas. Llena la forma de "Préstamo de Laboratorio de Pruebas". y la entrega junto con el cronograma de actividades.

ANALISTA RESPONSABLE

4. **Recibe** lo mencioando en el punto anterior, entrega el cronograma al Coordinador(a), brinda asesoría al analista solicitante en caso de necesitarla.

4.1. **En caso de no requerir la asesoría** El solicitante instala y configura Hardware y Software. Actualiza la bitácora con los cambios realizados en cada paso.

4.2. **En caso de requerir la asesoría** ayuda con la instalación, configuración de Hardware y Software, y actualizan la bitácora con los cambios realizados en cada paso.

5. **Al terminar con las pruebas**, chequea junto con el solicitante el estado del Laboratorio de Pruebas, revisa si se cumplieron las normas para su uso con el fin de que no sean infringidas.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC: 2.5.5	PÁG: 20/22
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y TECNOLOGÍA PROCEDIMIENTO : USO DE LABORATORIOS DE PRUEBA				

- 5.1. **En caso de cumplir** con las normas, elabora el informe del estado actual del laboratorio.
- 5.2. **Si no cumple** con las con las normas se notifica al solicitante que se le dará una advertencia formal en relación al estado del laboratorio. Y se elabora informe de estado.
6. **Entrega** Informe al Coordinador(a), y lo ajusta a sus observaciones. Cierra el caso en el sistema.

COORDINADOR(A)

7. **Recibe** el informe, revisa y firma en señal de aprobación. Y elabora advertencia en caso de ser requerido.
8. **Publica** el informe en la carpeta compartida o documenta en el sistema.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC:	PÁG: 21/22
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y TECNOLOGÍA PROCEDIMIENTO : FORMULARIOS E INSTRUCTIVOS				

INSTRUCTIVO DEL FORMULARIO:

LABORATORIO DE INVESTIGACIÓN FORMATO DE PRESTAMO DE LABORATORIO

OBJETIVO: Servir de instrumento de información para que los miembros de la comunidad universitaria realicen la solicitud del Laboratorio de pruebas de la DTIC

PREPARACIÓN: La Unidad de Informática de la Facultad o Dependencia solicitante tendrá la responsabilidad de preparar el formulario de manera clara y precisa. La División de Investigación y Tecnología tendrá la responsabilidad de resguardar la solicitud y brindar el servicio.

DATOS DEL FORMULARIO

Datos del Solicitante

1. **Nombres y Apellidos:** Escriba los nombres apellidos de la persona solicitante:.
2. **C.I:** Coloque el número de cédula de identidad de la persona solicitante
3. **Facultad o Dependencia:** Indique el nombre de la Facultad o Dependencia solicitante.
4. **División/Departamento:** . Indique el nombre de la unidad adscrita a la Facultad solicitante.
5. **Cargo:** Coloque el nombre del cargo que desempeña.
6. **Email.:** Escriba la dirección de correo para comunicarse con el solicitante.
7. **Teléfono.** Indique el (los) número (s) telefónicos de la oficina donde se pueda ubicar al solicitante.
8. **Fecha Inicio:** Indique la fecha en la cual iniciara las pruebas en el laboratorio
9. **Fecha Fin:** Indique la fecha en la cual finalizara el uso solicita el uso del laboratorio
10. **Horario de Uso:** Indique el horario en el cual hará uso del laboratorio.
11. **Requerimientos:** Indique claramente cuáles son los recursos tecnológicos que requiere para realizar las pruebas.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

 Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: II	SEC:	PÁG: 22/22
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	UNIDAD: DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y TECNOLOGÍA PROCEDIMIENTO : FORMULARIOS E INSTRUCTIVOS				

12. **Solicitado Por.** Firma de la persona que solicitad el servicio.
13. **Autorizado:** Firma de la persona que aparueba la solicitud del uso del laboratorio de pruebas.

SOLO PARA SER LLENADA POR LA DTIC

14. **Fecha Inicio:** Indique la fecha en la cual realmente iniciara las pruebas en el laboratorio
15. **Fecha Fin:** Indique la fecha en la cual realmente finalizara el uso solcita el uso del laboratorio
16. **Horario de Uso:** Indique el horario en el cual hara uso del laboratorio.
17. **Fecha:** Indique fecha en la cual utiliza el equipo.
18. **Equipo:** Nombre del equipo utilizado
19. **Cambios realizados:** Indique que cambiso se ealzaron en el equipo para poder realizar las pruebas.
20. **Comentarios:** Indique alguna información relevante on respecto al uso del laboratorio
21. **Firma del Usuario:** Solicite la firma del usuario al momento de finalizar las pruebas
22. **Firma del responsable laboratorio:** Firma del analista resposnable de la prestación del servicio
23. **Fecha:** Coloque la fecha en la cual se finaliza la prestación del servicio.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

CAP:	SEC:	PÁG: 1/5
VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	

ASUNTO: GLOSARIO DE TÉRMINOS

GLOSARIO DE TÉRMINOS

A los efectos de facilitar la comprensión del presente Manual, a continuación se explica la terminología utilizada en él; no se persigue establecer definiciones que coincidan con las generalmente aceptadas, sino uniformar su uso e implantación en la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones

Administrador de la Red: Persona responsable que tiene a su cargo la gestión técnica, administrativa y operativa de componentes de TIC's, pueden ser Sistemas de Redes (Administrador de Red), Sistemas de Información (Administrador de Sistemas), Bases de Datos (Administrador de BD) o Servicios de Información (Administrador de Servicios) o combinaciones de esos roles.

Administración Remota: Proceso mediante el cuál se controla a través de una red, un computador (servidor o server) desde otro remoto (cliente o host).

Almacenamiento: Cualquier dispositivo o medio, capaz de recibir información y retenerla durante un periodo de tiempo, permitiendo su extracción (recuperación) y empleo, cuando sea necesario.

Archivo: Porción de memoria auxiliar normalmente en disco ocupada por un conjunto de datos homogéneo de información (datos o programas).

Antivirus: Programas especializados en la detección y, si es posible, en la destrucción de virus informáticos. Dada la velocidad con que aparecen nuevos y más sofisticados de estos

programas "infecciosos", el mayor problema es la actualización continua, teniendo en cuenta los bajos rendimientos conseguidos en cuanto a la detección de virus desconocidos.

Ambiente Operativo: Infraestructura Tecnológica puesta en producción para brindar servicios a los usuarios

Ambiente de Prueba o Desarrollo: Infraestructura Tecnológica puesta en funcionamiento para realización de pruebas y desarrollos destinados a fortalecer y mejorar el ambiente operativo.

Base de Datos: (Data Base). Conjunto de datos relacionados que se almacenan de forma que se pueda acceder a ellos de manera sencilla, con la posibilidad de relacionarlos, ordenarlos en base a diferentes criterios, etc. Las bases de datos son uno de los grupos de aplicaciones de productividad personal más extendidos. Entre las más conocidas pueden citarse dBase, Paradox, Access y Aproach, para entornos PC, y Oracle, ADABAS, DB/2, Informix o Ingres, para sistemas medios y grandes.

Bitácora: Formato o libro de vida escrito a ser llenado por el usuario del laboratorio que indica los cambios realizados a los equipos y software, de forma tal que cualquier persona autorizada en un momento dado conozca que se hizo.

Comunicación: Es el acto que realizan dos o más personas donde existe un emisor y un receptor (léase perceptor), aquí necesariamente tienen que haber una respuesta, sino es un simple receptor.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: 	SEC: 	PÁG: 2/5
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	ASUNTO: GLOSARIO DE TÉRMINOS				

Contraseña: Secuencia alfabética, numérica o combinación de ambas, protegidas por reglas de confidencialidad, utilizadas para verificar la autenticidad de la autorización expedida a un usuario para acceder a la data o a la información contenida en un sistema.

Cablear: Acción de tender cables para la transmisión de voz, datos o cualquier otro tipo de información, en un entorno determinado. En la actualidad, el término se utiliza con cierta frecuencia al referirse a edificios de nueva construcción o edificios inteligentes.

Data (datos): Hechos conceptos, instrucciones o caracteres representados de un manera apropiada para que sean comunicados, transmitidos o procesados por seres humanos o por medios automáticos y a los cuales se le asigna un significado.

Dependencia Extramuro: Se refiere de esta forma a toda dependencia que forma parte de la Universidad Central de Venezuela, pero esta ubicada fuera del campus universitario de Caracas

Descargar: Copiar a través de una red (Internet, los enlaces(o vínculos) de una pagina Web conectando con otras páginas, etc.) un elemento que se encuentra ubicado físicamente en otro computador (Un archivo, un programa, un documento, etc.) a nuestro disco duro o dispositivo de almacenamiento local.

Digitalizar: Es la acción de convertir documentos a un formato que pueda ser visto y manipulado dentro de un sistema computador

Dirección IP: (IP address): Es un número que identifica de manera lógica y jerárquica a una interfaz de un dispositivo (habitualmente una computadora) dentro de una red que utilice el protocolo IP (Internet Protocol). A través de Internet, los computadores se conectan entre sí mediante sus respectivas direcciones IP.

DNS: (Domain Name System). Sistema de Nombres de Dominio. El DNS un servicio de búsqueda de datos de uso general, distribuido y multiplicado. Su utilidad principal es la búsqueda de direcciones IP de sistemas centrales ("hosts") basándose en los nombres de éstos. El estilo de los nombres de "hosts" utilizado actualmente en Internet es llamado "nombre de dominio". COM (comercial- empresas), .EDU (educacion, centros docentes), .ORG (organización sin ánimo de lucro), .NET (operación de la red), .gov(Gobierno USA) y .MIL (ejército USA). La mayoría de los países tienen un dominio propio. Por ejemplo, .US (Estados Unidos de América), .ES (España), .AU (Australia) .ve (Venezuela).

Cronograma: Formato escrito a ser llenado por el usuario del laboratorio que indica la fecha de inicio, fecha de finalización y cronograma de actividades a realizar dentro del laboratorio.

Equipos de telecomunicaciones: Son computadores diseñados especialmente para el manejo de redes y sistemas de comunicación, entre ellos podemos mencionar, enrutadores, concentradores, switches, etc.

Estaciones de trabajo: Terminal o computadora personal.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP: 	SEC: 	PÁG: 3/5
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	ASUNTO: GLOSARIO DE TÉRMINOS				

Esquema de Clasificación del área tecnológica: Es una forma de organización de las diversas áreas existentes dentro del ámbito de las tecnologías de información y comunicaciones que nos permite categorizar a que área pertenece una nueva investigación.

Esquema de clasificación de tópicos: Es una forma de organización de los diversos tópicos referentes a software y hardware, que comprende una identificación, clase, descripción, prioridad y gravedad del mismo. El esquema de clasificación crea una escala de medida para el seguimiento de los problemas y su repercusión potencial, lo que es útil para la planificación futura y el control de calidad.

Factibilidad: Término que determina la posibilidad o no de realización de un proyecto o actividad, puede estar basado en criterios técnicos, económicos o de otra índole.

Fallas Lógicas: vienen dadas por errores de Software (Servicios de: correo, Web, Antivirus, DNS, Controlador de Dominio, Firewall, etc., Manejadores de Base de datos, Aplicaciones que corren en las estaciones de trabajo), en general aplicaciones que faciliten el soporte a usuarios y la administración de los servicios de la DTIC, también errores en los sistemas operativos, protocolos de comunicación.

Fallas Físicas: vienen dadas por averías en el Hardware (los diferentes componentes de PCs, Laptops, Servidores, Concentradores, Switches, Routers, Cacheflow, Central Telefónica, Impresoras, etc.)

Hardware: es el conjunto de componentes físicos que conforman un computador. En dicho conjunto se incluyen los dispositivos electrónicos y electromecánicos, circuitos, cables, tarjetas, armarios, cajas, periféricos de todo tipo y otros dispositivos físicos que se conectan al computador.

Infraestructura o Plataforma Tecnológica: Conjunto de Herramientas TIC's (Telecomunicaciones, Computadores, Sistemas, Servicios, etc) que soportan la prestación de servicios de tecnologías de información.

Información: Significado que el ser humano le asigna a la data utilizando las conversiones conocidas y generalmente aceptadas.

Informe Técnico: Documento escrito que resume la opinión Técnica acerca de un problema determinado y contiene propuestas y recomendaciones técnicas.

Internet: El término "internet" se usa habitualmente para referirse a un conjunto de redes interconectadas mediante direccionadores (routers).

Investigación Rápida: es aquella investigación que debido a su relevancia es imprescindible realizarla en un tiempo no mayor de 15 días hábiles.

Ip: Protocolo o Internet.

Normas de uso: Conjunto de normativas que indican que puede o no hacerse dentro del laboratorio con los equipos de hardware o con el software que se le instale.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		CAP:	SEC:	PÁG: 4/5
			VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	
	ASUNTO: GLOSARIO DE TÉRMINOS				

Problemas: son las fallas a nivel de hardware y/o software que se presentan en algún componente de la red de datos, voz y video de la UCV.

Programa: Plan, rutina o secuencia de instrucciones utilizadas para realizar un trabajo en particular o resolver un problema dada a través de un computador.

Proyecto: Documento que establece las características y requerimientos de desarrollo, necesarias para satisfacer una necesidad específica en materia de TIC's.

Respaldo: Copia extra de un archivo o base de datos, la cual se realiza en diferentes periodos, diario, mensual etc, la misma debe ser custodiada en lugar externo de la organización para la seguridad de la data.

Sistemas de Información: Conjunto de Programas y Bases de Datos que configuran una estructura computacional que permite la manipulación de datos dentro de un contexto de información determinado.

Seguridad: Condición que resulta del establecimiento y mantenimiento de medidas de protección que garantice un estado de inviolabilidad de influencias o de actos hostiles específicos, que puedan propiciar el acceso a la data a personas no autorizadas, o que afecten la operatividad de las funciones de un sistema de computación.

Servidores: Equipo de computación de carácter compartido desde donde se brinda implícita o explícitamente, algún servicio de información a un grupo determinado de usuarios, los más

conocidos son los servidores de: correo electrónico, DNS, Base de Datos, WEB, Antivirus, etc.

Software: es la suma total de los programas de cómputo, aplicaciones, procedimientos, reglas, protocolos, documentación y datos asociados que forman parte de las operaciones de un sistema de cómputo. El software es ejecutado en el hardware.

Servicio: es el equivalente intangible o no material de un bien o producto. Esta labor se hace con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes de la Comunidad Universitaria a los que esté destinado.

Tableros Telefónicos FXB's: Componente físico de la Red de servicios telefónicos donde se concentra y se organiza por sectores, generalmente por cada edificio, las extensiones telefónicas pertenecientes a esa área

Transferencia: El servicio o nueva tecnología pasa del ambiente de desarrollo al ambiente operativo para formar parte de los servicios brindados por la DTIC y su operatividad estará a cargo de la División de Operaciones.

Tecnología: Conjunto de conocimientos, instrumentos y métodos técnicos empleados en el sector de las TICs .

Tecnologías de la Información: Rama de la tecnología que se dedica al estudio, aplicación y procesamiento de datos, lo cual involucra la obtención, creación, almacenamiento, administración, modificación, manejo, movimiento, control, visualización, transmisión o

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

CAP:	SEC:	PÁG: 5/5
VERSIÓN 2	FECHA: Sept. 2007	

ASUNTO: GLOSARIO DE TÉRMINOS

recepción de información en forma automática, así como el desarrollo y uso de hardware, firmware, software cualesquiera de sus componentes y todos los procedimientos asociados con el procesamiento de datos.

Usuario: Cualquier persona que utiliza una computadora. Por lo general se refiere a las personas que no pertenecen al personal técnico y que proporciona entradas y reciben salidas de la computadora.

Virus Informáticos: Son programas creados por especialistas de computación con la finalidad premeditada de alterar el funcionamiento normal del computador, presentan las siguientes características:

- Se reproducen a si mismos.
- Se insertan o afectan los programas ejecutables.
- Se cargan en la memoria del computador pudiendo reproducirse y copiarse en disquetes y/o software instalado en el disco duro.
- Puede alterar, destruir o robar la información contenida en las computadoras.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		