



**MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS:**

**Mantenimiento Correctivo**

<b>DEPTO:</b>	<b>Dirección General</b>
<b>SUBPROCESO:</b>	<b>Unidad Informática</b>
<b>CODIGO:</b>	<b>DIRG-UI-005</b>
<b>VERSION:</b>	<b>2.0</b>
<b>RIGE A PARTIR DE:</b>	<b>27 DE JUNIO DEL 2017</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>Esteban Quirós Valverde.</b>
<b>PARTICIPANTES:</b>	<b>Esteban Quirós, Jeffrey Tapia</b>
<b>FECHA:</b>	<b>01 de junio, 2017</b>

**APROBADO POR JUNTA ADMINISTRATIVA DEL MNCR**

**EN EL ACUERDO A-25-1278, DE LA SESIÓN NÚMERO: 1278,  
DEL DÍA 23 DEL MES DE JUNIO DEL 2017**

## 2. INDICE:

<b>Tema:</b>	<b>Página</b>
<b>Índice</b>	<b>2</b>
<b>Introducción</b>	<b>2</b>
<b>Objetivo General</b>	<b>2</b>
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>2</b>
<b>Marco Jurídico y Políticas</b>	<b>2</b>
<b>Descripción Narrativa del procedimiento</b>	<b>4</b>
<b>Diagrama de flujo</b>	<b>5</b>

## 3. INTRODUCCION:

En el Museo Nacional de Costa Rica, el soporte técnico a los usuarios es una tarea que se ejecuta todos los días, los casos de soporte son variados pueden ser de software o de hardware, por lo que la atención de estos casos requiere medidas diversas.

## 4. OBJETIVO GENERAL:

Mantener el equipo y los usuarios trabajando correctamente y solucionar cualquier problema que se presente a nivel de hardware o de software

## 5. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Atender los casos diarios de problemas en equipo o programas para resolverlos de la manera más rápida y pronta posible

## 6. MARCO JURIDICO Y POLITICAS:

Hay varias normativas que pueden sustentar la creación de dicho procedimiento, sin embargo, consideramos la más relevante: “Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información”; esto fundamentado en que las tecnologías de información (TI) constituyen uno de los principales instrumentos que apoyan la gestión de las organizaciones mediante el manejo de grandes

volúmenes de datos necesarios para la toma de decisiones y la implementación de soluciones para la prestación de servicios ágiles y de gran alcance.

Debido a la importancia e impacto que tienen las TI en las labores operativas y estratégicas que la institución, es necesario que se gestionen dentro de un marco de control que procure el logro de los objetivos que se pretende con ellas y que dichos objetivos estén debidamente alineados con la estrategia de la organización.

Las “Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información”, permiten mantener un marco de control y procurar una mejor gestión de las tecnologías, además de brindar una normativa más ajustada a la realidad y necesidad del ámbito tecnológico actual.

Dicha normativa establece criterios de control que deben ser observados como parte de la gestión institucional de las TI, el jerarca y los titulares subordinados, como responsables de esa gestión, deben establecer, mantener, evaluar y perfeccionar ese marco de control de conformidad con lo establecido en la Ley General de Control Interno Nro. 8292. Asimismo, la función de TI debe contribuir con ello cumpliendo con dicho marco de control y facilitando la labor estratégica del jerarca.

Esta normativa es de acatamiento obligatorio para las instituciones y órganos sujetos a la fiscalización de la Contraloría General de la República.

## 7. DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO:

DIAGRAMA DE ACTIVIDADES						
Proceso : Gestión de la infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones (TIC)		Cod:	MN GA DG UI MC		Elaborado por: Informática	
Procedimiento: Mantenimiento Correctivo		Cod:	MC 02 UI			
Código	Descripción	T Aprox	RESPONSABLES			Observaciones
			USR	UI		
UI 01	Informar a la Unidad referente a la operación y funcionamiento de un equipo o aplicación					El usuario plantea la necesidad de revisar el funcionamiento de una aplicación o equipo.
UI 02	Determinar tipo de problema (equipo específico, aplicación, comunicaciones).					se le indica al usuario el origen del problema y las posibles medidas para corregirlo.
UI 03	Remitir al usuario comunicado del estado del equipo.					
UI 04	Determinar Garantía del Equipo					Se verifica la garantía del equipo
UI 05	Tramitar garantía con el proveedor específico del equipo.					Si el equipo esta en garantía se procede a enviarlo a su correspondiente reparación
UI 06	Validar factibilidad de la reparación					Revisión del equipo y verificación de la posibilidad de repararlo
UI 07	El equipo tiene reparación					Si no es posible reparar el equipo pasa al siguiente punto
UI 08	Verificar disponibilidad de componentes para proceder a su reparación					Si no hay componentes necesarios para reparar el equipo pasa a la siguiente etapa
UI 09	Si componentes no existen se realizan gestiones necesarias para su adquisición					Se gestiona la compra de componentes para repararlo
UI 10	Reparar el equipo					
UI 11	Entregar equipo al usuario					
UI 12	Tramitar baja del activo del equipo con la proveeduría.					
TOTAL:						

## 8. DIAGRAMA DE FLUJO:

	<b>MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>MANTENIMIENTO CORRECTIVO</b>			
<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Página</b>
MN GA DG UI MC	2.0	01/06/2017	1
<b>Depto:</b>		<b>Unidad Responsable</b>	<b>Jefe</b>
Dirección General		Informática	Esteban Quirós Valverde

### DIAGRAMA DE FLUJO

