



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

Mantenimiento Soporte Técnico

DEPTO:	Dirección General
SUBPROCESO:	Unidad Informática
CODIGO:	DIRG-UI-008
VERSION:	2.0
RIGE A PARTIR DE:	27 DE JUNIO DEL 2017
ELABORADO POR:	Esteban Quirós Valverde.
PARTICIPANTES:	Esteban Quirós, Jeffrey Tapia
FECHA:	01 de junio, 2017

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:

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

3. INTRODUCCION:

En el Museo Nacional Costa Rica, el mantenimiento preventivo y correctivo de equipo y software es una tarea que la Unidad de Informática ejecuta mínimo una vez al año para asegurar el correcto funcionamiento de los equipos asignados a los funcionarios del Museo Nacional Costa Rica.

4. OBJETIVO GENERAL:

Mantener el equipo trabajando correctamente y tratar de prevenir problemas que se presente a nivel de hardware o de software por su uso o bien por agentes externos como lo son el polvo y demás contaminantes.

5. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Asegurar que los equipos se encuentren trabajando en optimas condiciones, libres de polvo y suciedad. Cerciorarse que sus componentes internos se encuentren en funcionamiento normal.

Revisión del software instalado, antivirus, desfragmentación de discos duros y cantidad de memoria RAM.

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 ST	Elaborado por: Informática	
Procedimiento: Soporte Tecnico Hardware y Software			Cod:	ST 02 UI		
Código	Descripción	T Aprox	RESPONSABLES			Observaciones
			USR	UI		
UI 01	Definir fechas en las que inicia el mantenimiento preventivo					Informática divide los tiempos designados para mantenimiento.
UI 02	Informar a los departamentos la fecha en que se realizara el mantenimiento para que lo agenden.					se asignan fechas y se envía a los departamentos información y se reciben observaciones de posibles cambios en fechas
UI 03	Realizar la limpieza y actualización de los equipos de tecnologías de información.					Limpieza de polvo y demás partículas que puedan dañar el equipo. Limpieza lógica, borrado de temporales, defragmentación y actualización del software.
UI 04	El equipo presenta algun daño					
UI 05	Buscar repuestos necesarios en stock, de no haber se tramita un cambio de equipo					
UI 06	Se repara el equipo y de ser necesario se actualiza el software					
TOTAL:						

8. DIAGRAMA DE FLUJO:

