

DECRETO N° 3256 /

TEMUCO, 20 NOV. 2020

VISTOS:

- 1.- El Reglamento Interno N° 001 de fecha 16.08.2012, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco.
- 2.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
- 3.- Las facultades contenidas en la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

CONSIDERANDO:

- 1.- Que el Municipio de Temuco, está preocupado de mejorar su gestión interna, como así también aquella que permita mejorar la calidad de los servicios que se entregan a la comunidad.
- 2.- Que existe la necesidad de sistematizar, contextualizar y formalizar el Proceso de Atención de Equipos Computacionales en arriendo ante fallas de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos interno-institucionales.

DECRETO:

- 1.- Apruébese el Manual de Proceso que a continuación se indica:

2151173



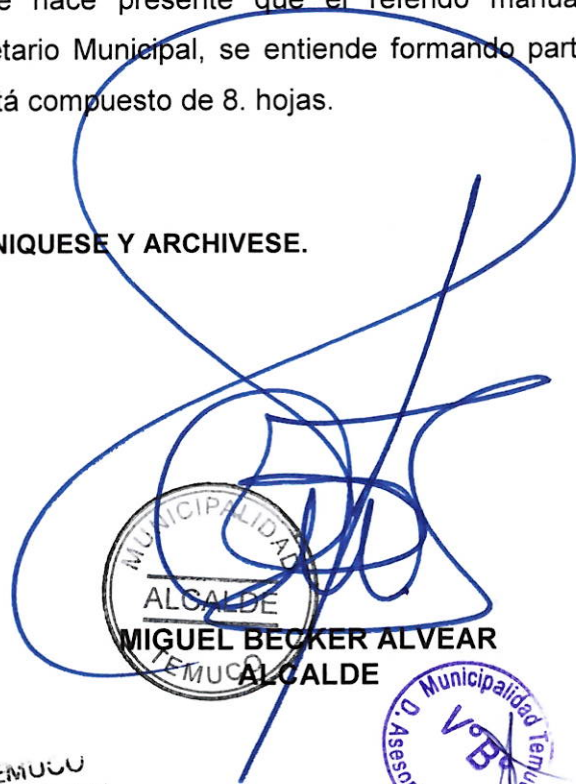
MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

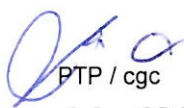
NOMBRE DEL MANUAL	ATENCION ANTE FALLAS EN EQUIPOS COMPUTACIONALES EN ARRIENDO DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA
OBJETIVO DEL MANUAL	Definir el procedimiento ante fallas, de los equipos computacionales de escritorio o notebooks
AMBITO DE ACCION	Los equipos computacionales en arriendo, que se encuentren entregados y en operación a los diversos usuarios municipales.

2.- Se hace presente que el referido manual, debidamente refrendado por el Sr. Secretario Municipal, se entiende formando parte integrante del presente decreto, el cual está compuesto de 8. hojas.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.


JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL


MIGUEL BECKER ALVEAR
ALCALDE


PTP / cgc

C.C. Oficina de Partes
Depto. Acreditación, Capacitación y PMG
Depto. Informática

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y
MEJORAMIENTO A LA GESTION





**MANUAL DE PROCESO
ATENCIÓN ANTE FALLAS EN EQUIPOS COMPUTACIONALES EN
ARRIENDO DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA**

Código: MP-MT-01

Revisión: 01

Página 1 de 8

Fecha: noviembre 2020

MANUAL DE PROCESOS “ATENCIÓN ANTE FALLAS EN EQUIPOS COMPUTACIONALES DE ARRIENDO”

Elaboró	Revisó	Aprobó
Cristian Gajardo Departamento de Informática	Oriana Castro Dubrenil Encargada de Calidad	Patricio Turra Pichun Jefe de Departamento



**MANUAL DE PROCESO
ATENCION ANTE FALLAS EN EQUIPOS COMPUTACIONALES EN
ARRIENDO DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA**

Código: MP-MT-01

Revisión: 01

Página 2 de 8

Fecha: noviembre 2020

INDICE.

N°	CONTENIDO	PAGINA
1	ANTECEDENTES	3
2	FUNCIONES DE LA UNIDAD	
3	OBJETIVO DEL PROCESO	4
4	ALCANCE DEL MANUAL	4
5	CONTROL DEL MANUAL	4
6	REFERENCIA NORMATIVA	4
7	ENTRADAS Y/O REQUISITOS	4
8	PROVEEDORES	5
9	PRODUCTOS	5
10	USUARIOS O CLIENTES	5
11	ESTANDAR	5
12	PROCESO	5
13	DIAGRAMA DE FLUJO	6
		7



**MANUAL DE PROCESO
ATENCIÓN ANTE FALLAS EN EQUIPOS COMPUTACIONALES EN
ARRIENDO DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA**

Código: MP-MT-01

Revisión: 01

Página 3 de 8

Fecha: noviembre 2020

1. ANTECEDENTES

El Departamento de Informática debe asegurarse en mantener la operatividad de los diversos equipamientos informáticos del Municipio. Para ello debe contar entre otros, con un manual de procedimiento ante fallas que ocurran en específico con los equipos computacionales, que utilizan los diferentes usuarios del Municipio. A la vez de asegurar el cumplimiento del contrato de arriendo de estos equipos.

DEFINICIONES

Se entenderá para este manual, por equipo computacional a los PC de escritorio y notebooks asociados al contrato de arriendo, con el proveedor Opciones S.A.

2. FUNCIONES DE LA UNIDAD.

- Servir de apoyo informático, a las diferentes unidades municipales de acuerdo a los requerimientos por ellas formulados incluido los servicios incorporados a la gestión municipal.
- Asesorar técnicamente a las diferentes unidades respecto al mejor aprovechamiento y uso de los recursos computacionales.
- Desarrollar y ejecutar programas de capacitación permanentes en el uso de equipos y software con que cuenta la Municipalidad.
- Proponer el desarrollo de aplicaciones y sistemas computacionales.
- Proveer, implantar y administrar, los sistemas informáticos de operación que se definan, ya sea con recursos propios o externos.
- Custodiar y preservar la información informática, tanto de la base de datos de servidores como de computadores, asignados a unidades o funcionarios municipales, como así también de las inversiones en materia de sistemas, que estén asignados a esta unidad.
- Mantener los sistemas informáticos y los equipos computacionales.



**MANUAL DE PROCESO
ATENCIÓN ANTE FALLAS EN EQUIPOS COMPUTACIONALES EN
ARRIENDO DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA**

Código: MP-MT-01

Revisión: 01

Página 4 de 8

Fecha: noviembre 2020

- Colaborar a la optimización de los procedimientos administrativos, con el apoyo del hardware y/o software que sea necesario.
- Administrar el software, tanto de carácter administrativo.
- Mantener actualizado y en óptimas condiciones de operación, el software y hardware propiedad de la Municipalidad.
- Supervisar el funcionamiento de los equipos y los mantenimientos preventivos y correctivos.
- Administrar y mantener los servicios de Internet, del sistema municipal.
- Apoyar computacionalmente las actividades de todas las unidades municipales, preocupándose del desarrollo de programas como de la actualización de todo su equipo.
- Mantener y administrar las redes, sistemas y equipos computacionales del sistema municipal.
- Supervisar todo proyecto informático que fuere contratado a terceros y ser la contraparte técnica para el nexo con empresas externas de los sistemas computacionales arrendados.
- Velar por la integridad de la información almacenada tanto en las bases de datos de servidores, como de computadores, asignados a unidades o funcionarios municipales, además de elaborar, ejecutar y cumplir con los planes de contingencia necesarios en caso de pérdida de dicha información.
- Responsabilizarse del mantenimiento de los equipamientos computacionales y sus accesorios asociados que estén en usos en el municipio.
- Mantener actualizado el inventario de recursos informáticos, en coordinación con la unidad de inventarios.

3. OBJETIVO DEL PROCESO.

Que los equipos computacionales que están en arriendo, se encuentren en funcionamiento óptimo.



**MANUAL DE PROCESO
ATENCIÓN ANTE FALLAS EN EQUIPOS COMPUTACIONALES EN
ARRIENDO DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA**

Código: MP-MT-01

Revisión: 01

Página 5 de 8

Fecha: noviembre 2020

4. ALCANCE DEL MANUAL.

Todos los funcionarios

5. CONTROL DEL MANUAL

El resguardo, control y correcta implementación del siguiente manual de procesos estará bajo la responsabilidad del Jefe del Departamento de Informática.

6. REFERENCIA NORMATIVA.

Ley Orgánica de Municipalidades N°18.695.

7. ENTRADAS Y/O REQUISITOS.

Solicitud formal de requerimiento vía email.

8. PROVEEDORES.

- Opciones S.A

9. PRODUCTOS.

Equipos computacionales en buen funcionamiento.

10. USUARIOS O CLIENTES.

Todas las unidades municipales.



**MANUAL DE PROCESO
ATENCION ANTE FALLAS EN EQUIPOS COMPUTACIONALES EN
ARRIENDO DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA**

Código: MP-MT-01

Revisión: 01

Página 6 de 8

Fecha: noviembre 2020

11. ESTANDAR.

Atender requerimientos ante fallas en equipos computacionales de arriendo, 2 horas para diagnóstico, 4 horas para atención presencial y 24 horas para reemplazo de equipos.



MANUAL DE PROCESO
ATENCION ANTE FALLAS EN EQUIPOS COMPUTACIONALES EN
ARRIENDO DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

Código: MP-MT-01

Revisión: 01

Página 7 de 8

Fecha: noviembre 2020

12. PROCESO.

Responsable	N°	Actividad	Documento de trabajo
Usuario Final	1	Reporta problema directamente al fono del proveedor 452644860 utilizando los antecedentes presente en la etiqueta adosada en cada equipo o envía un mail a pturra@temuco.cl	
Encargado de unidad de servicios técnicos	2	Envía requerimiento vía email a proveedor de equipos en arriendo.	
Empresa	3	Ejecuta atención según estándar.	
Funcionario	4	Firma registro de mantención.	Registro de mantención
Empresa	5	Genera informe de mantenciones ejecutadas	
Empresa	6	Envía informe digital y físico a unidad de servicios técnico, anexa copia de registro de mantención.	Registro de mantención

13. DIAGRAMA DE FLUJO.

