

I. MUNICIPALIDAD DE QUINTA NORMAL
SECRETARIA MUNICIPAL



DECRETO N° 1626

QUINTA NORMAL, 13 DIC 2019

LA ALCALDÍA DE QUINTA NORMAL DECRETO HOY LO SIGUIENTE:

VISTOS:

1. Memorandum N° 585 de fecha 27.11.2019, de Secretario Comunal de Planificación.-
2. Manual de Procedimientos Departamento de Informática, Visado por la Secretaria Comunal de Planificación Y LA Dirección de Asesoría Jurídica.-
3. Providencia de fecha 29.11.2019 de Dirección de Control.-
4. Providencia de fecha 05.12.2019 de Dirección de Asesoría Jurídica.-

TENIENDO PRESENTE:

Las facultades que me confiere el artículo 63 letra i) de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, cuyo texto Refundido, Coordinado y Sistematizado, fue publicado en el Diario Oficial de fecha 26-07-2006.

DECRETO

APRUEBA EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA, EL QUE CONSTA DE 31 (treinta y un) FOJAS EN TOTAL.

DICHO MANUAL FORMA PARTE INTEGRANTE DEL PRESENTE DECRETO ALCALDICIO PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES, DEBIENDO LA SECRETARÍA MUNICIPAL GUARDAR ORIGINAL, QUE SE TENDRÁ COMO TEXTO OFICIAL.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

FDO. CARMEN GLORIA FERNÁNDEZ VALENZUELA, ALCALDESA DE QUINTA NORMAL Y PATRICIA ÁVILA ALBORNOZ, SECRETARIA MUNICIPAL.-
LO QUE COMUNICO A UD., PARA SU CONOCIMIENTO



PATRICIA ÁVILA ALBORNOZ
SECRETARIA MUNICIPAL

RAA.PAA.MCF.rcc.-
Ant.: 3590/2019.

Distribución:

Secretaria Comunal de Planificación, Departamento de Informática, Dirección de Control, Dirección de Asesoría Jurídica, Alcaldía, Administrador, Antecedentes y Archivo.



Manual de Procedimientos Departamento de Informática

Secretaría Comunal de Planificación

Noviembre 2019



Índice

1. Introducción	1
2. Glosario de términos.....	1
3. Normativa	2
4. Antecedentes generales de la institución	3
4.1 Municipalidad de Quinta Normal.....	3
4.2 Misión.....	3
4.3 Visión	3
4.4 Organigrama de la Municipalidad de Quinta Normal	4
4.5 Secretaría Comunal de Planificación.....	4
4.6 Organigrama de la Secretaría de Planificación Comunal	5
5. Departamento de informática	5
5.1 Objetivo	5
5.2 Funciones específicas	5
5.3 Personal.....	6
6. Procedimientos Departamento de Informática	7
6.1 Soporte técnico software.....	7
6.2 Soporte técnico de hardware.....	10
6.3 Creación del correo electrónico institucional	14
6.4 Instalación puntos red.....	17
6.5 Soporte software de los sistemas de gestión municipal (CAS-Chile).....	20
6.6 Mantenimiento de telefonía	23
6.7 Configuración de impresoras	26
6.8 Visación de facturas.....	29

1. Introducción

El presente documento, tiene por objetivo presentar el Manual de Procedimientos del Departamento de Informática de la Ilustre Municipalidad de Quinta Normal, el que servirá como una herramienta de apoyo en la gestión de dicho departamento. De igual forma, este texto permitirá llevar un registro de las labores que se desempeñan dentro del departamento, mejorando de esta forma el control interno de la institución. Además, facilita el proceso de inducción de los nuevos funcionarios, uniforma la rutina de trabajo evitando su alteración arbitraria, y por último posibilita que otras áreas tengan conocimiento de los procesos y funcionamiento de esta unidad.

El contenido de éste se centra en la sistematización de los procedimientos del Departamento de Informática, donde se detallarán las actividades y sus correspondientes responsables.

2. Glosario de términos

Informática: conjunto de conocimientos técnicos que se preocupan del tratamiento automático de la información por medio de computadores.

Sistema informático: conjunto de uno o más computadores, software asociado, periféricos, terminales, usuarios, procesos físicos, medios de transferencia de información y otros, que forman un todo autónomo capaz de realizar procesamiento de información y/o transferencia de información.

Tecnología: Conjunto de hardware y Software, terminales y usuarios que se relacionan entre si, capaz de realizar procesamiento de información y/o transferencia de la misma..

Internet: red de computadoras que se encuentran interconectadas a nivel mundial para compartir información; red de equipos de cálculo que se relacionan entre sí a través de la utilización de un lenguaje universal.

Hardware: conjunto de elementos físicos o tangibles que constituyen una computadora o un sistema informático.

Software: conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

Base de datos: una base de datos es un “almacén” que permite guardar grandes cantidades de información de forma organizada para luego ser administrada y utilizada con fines de consultas relacionales..

Soporte lógico: conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas.

gr



Soporte técnico: el soporte técnico es un rango de servicios por medio del cual se proporciona asistencia a los usuarios al tener algún problema al utilizar un producto o servicio, ya sea este el hardware o software de una computadora de un servidor de internet, artículos electrónicos, maquinaria o cualquier otro sistema informático.

Sistema operativo: conjunto de programas informáticas que permite la administración eficaz de los recursos de una computadora.

Microsoft Office: es una suite ofimática (aplicación de la informática a las técnicas y trabajos de oficina) que abarca el mercado completo en internet e interrelaciona aplicaciones de escritorio, servidores y servicios para los sistemas operativos Microsoft Windows, Mac OS X, iOS y Android.

Usuario: entidad o individuo que utiliza un sistema informático.

Switch: dispositivo que permite la interconexión de redes informáticas.

RACK: estante metálico que tiene como finalidad alojar equipamiento electrónico y/o informático.

Repositorio: estructura electrónica donde se almacenan los documentos electrónicos.

Team Viewer: software informático privado que permite conectarse remotamente a otro equipo.

Conexión remota: tecnología que permite el acceso remoto a un ordenador u otro dispositivo similar, desde otro terminal situado en cualquier lugar del mundo.

Utilitarios: programas diseñados para ejecutar una función específica usada como biblioteca de soluciones.

Unidad virtual: emula el disco duro de un computador permitiendo el almacenamiento de datos, y por medio de conexión a internet se puede acceder desde cualquier lugar. También puede ser local y administrado por una red de datos locales.

Anexo: se refiere a un cable u otro medio de transmisión de señales que conecta el aparato telefónico de una persona a la red de telecomunicaciones generales en un lugar determinado.

3. Normativa

- Ley 19.223 Delitos Informáticos
Identificación de la Norma: LEY-19223
Fecha de Publicación: 07.06.1993
Fecha de Promulgación: 28.05.1993
Organismo: MINISTERIO DE JUSTICIA
- Norma chilena oficial N.Ch 2777 of.2003 ISO/IEC 17799:2000
INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN INN-CHILE
Tecnología de la información-Código de práctica para la gestión de seguridad.



- Decreto supremo N° 83, Norma técnica para los órganos del estado sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos.
MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA.
Marco base: Norma chilena oficial N.Ch 2777.

4. Antecedentes generales de la institución

4.1 Municipalidad de Quinta Normal

La creación del Municipio de Quinta Normal se decreta el 22 de junio de 1915 por iniciativa del presidente Ramón Barros Luco y es fundada el 6 de octubre de ese mismo año. Es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio que tiene como principal objetivo satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de ésta misma.

Está constituida por un alcalde y un concejo comunal electos directamente por un periodo de 4 años, renovable. Es asesorada por un Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil (COSOC), el cual está integrado por representantes de las actividades y organizaciones comunales.

4.2 Misión

Prestar un servicio de calidad a la comunidad, cumpliendo un rol facilitador, orientador y gestor de recursos y capacidades, bajo un marco de equidad, legalidad, transparencia y participación.

La anterior, se materializa a través de proyectos, programas y normativas que realizan los diferentes departamentos y unidades pertenecientes a la municipalidad, con la finalidad de satisfacer la mayor cantidad de demandas sociales.

4.3 Visión

Ser un municipio líder en el contexto regional por brindar un servicio de excelencia, con gran capacidad de gestión, logrando un mayor grado de satisfacción de la comunidad, transformando a la comuna en un lugar más humano y atractivo para vivir.

gr

4.4 Organigrama de la Municipalidad de Quinta Normal



ORGANIGRAMA MUNICIPALIDAD DE QUINTA NORMAL



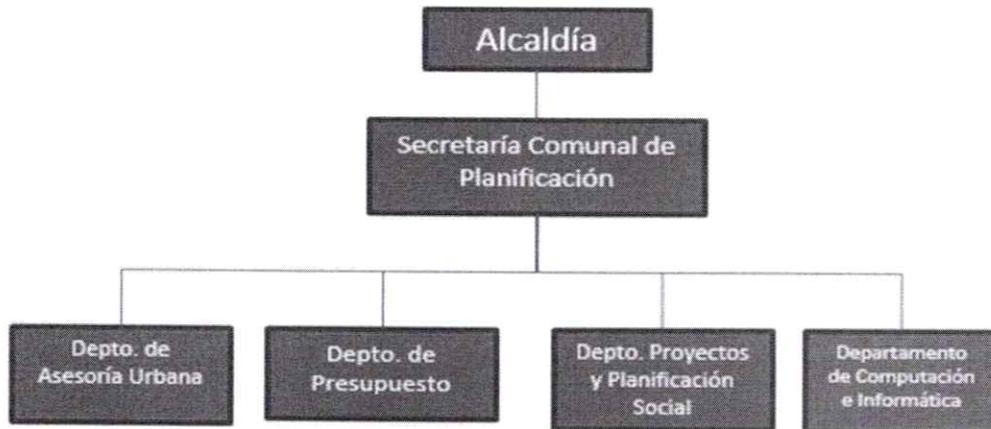
4.5 Secretaría Comunal de Planificación

La secretaría Comunal de Planificación (SECPLA), es la unidad encargada de asesorar al Alcalde y al Concejo Municipal en la elaboración de estrategias de carácter municipal y, de igual manera, en la definición de políticas y en la elaboración, coordinación y evaluación de los planes, programas y proyectos de Desarrollo Comunal.

Handwritten signature



4.6 Organigrama de la Secretaría de Planificación Comunal



Fuente: elaboración propia.

5. Departamento de informática

5.1 Objetivo

Apoyar la gestión municipal en el ámbito informático, computacional y comunicacional en línea, incorporando los elementos de software, hardware y de comunicaciones necesarios, para mejorar procedimientos y tecnificar la gestión.

5.2 Funciones específicas

- Interiorizarse del quehacer de cada una de las unidades municipales, con el objeto de formular las adecuaciones y adaptaciones que se requiera, y transformar la computación en una herramienta necesaria y amigable para todos los funcionarios.
- Implementar sistemas y programas computacionales que faciliten la gestión del Alcalde, del Concejo Municipal y de las Unidades Municipales.
- Desarrollar y ejecutar programas de capacitación permanente a los funcionarios, en el uso de equipos y software con que cuenta la Municipalidad.
- Velar por la oportuna provisión de recursos computacionales a las distintas dependencias municipales, a través de la programación de renovación



permanente y sistemática de equipos, acorde a las reales capacidades de los departamentos municipales.

- Procurar un sistema oportuno y de calidad para la administración, soporte y servicio técnico de los sistemas y equipos computacionales.
- Efectuar de manera oportuna, procedimientos eficaces para garantizar la seguridad, confiabilidad y confidencialidad de los sistemas computacionales.
- Mantener en lugar seguro, a prueba de daños de la naturaleza y/o intencionales, un respaldo con la base de datos de todos los sistemas en uso por las unidades municipales, con el fin de garantizar su continuidad ante eventuales siniestros que pudieran dañarlas.
- Intermediar con empresas externas prestadoras de servicios computacionales, la optimización de diversos programas y sistemas, su adecuación a nuevos requerimientos, como asimismo la acabada capacitación en su uso a todos los funcionarios.
- Verificar la aplicación de procedimientos efectivos y eficaces que garanticen confiabilidad, seguridad y confidencialidad de los sistemas computacionales, de manera de evitar intervenciones de terceros.

Fuente: Decreto N°398.

5.3 Personal

A la fecha, el Departamento de Informática cuenta con cinco personas a cargo de las labores de esta unidad, estas son:

Nombre	Cargo
Diego Salgado	Profesional
Oswaldo Quintana	Administrativo técnico en informática
Rodrigo Heresi	Administrativo técnico en informática
Gerardo Fernández	Técnico CAS Chile
Lidia Marambio	Secretaria



6. Procedimientos Departamento de Informática

6.1 Soporte técnico software

Procedimiento	Código	Fecha
Soporte Técnico Software	SECPLA-01	25/11/2019

a.- Descripción general

Descripción	El software es el soporte lógico de un sistema informático, comprende el conjunto de componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas. El presente procedimiento se centra en software no proporcionado por empresa externa (Cas Chile en la actualidad), por ejemplo, ofimática, antivirus, etc.
Objetivo	Volver operativo el sistema software de los diferentes departamentos y/o unidades, asistiendo a los usuarios de la Municipalidad de Quinta Normal.
Alcance	Todos los usuarios pertenecientes a los departamentos de la Ilustre Municipalidad de Quinta Normal.
Frecuencia	Diaria

b.- Actividades

Número	Actividad	Responsable
1	La unidad solicitante se contacta vía mail o por teléfono al departamento de informática para realizar la solicitud de soporte software.	Unidad solicitante
2	Las solicitudes son canalizadas por medio de una planilla Excel donde se van ordenando por urgencia y llegada respectivamente.	Secretaria
3	Dependiendo de la temática llevarán a cabo la acción, siempre se busca orientar primeramente por teléfono y se intentan conectar de manera remota con un programa llamado Team Viewer.	Técnico

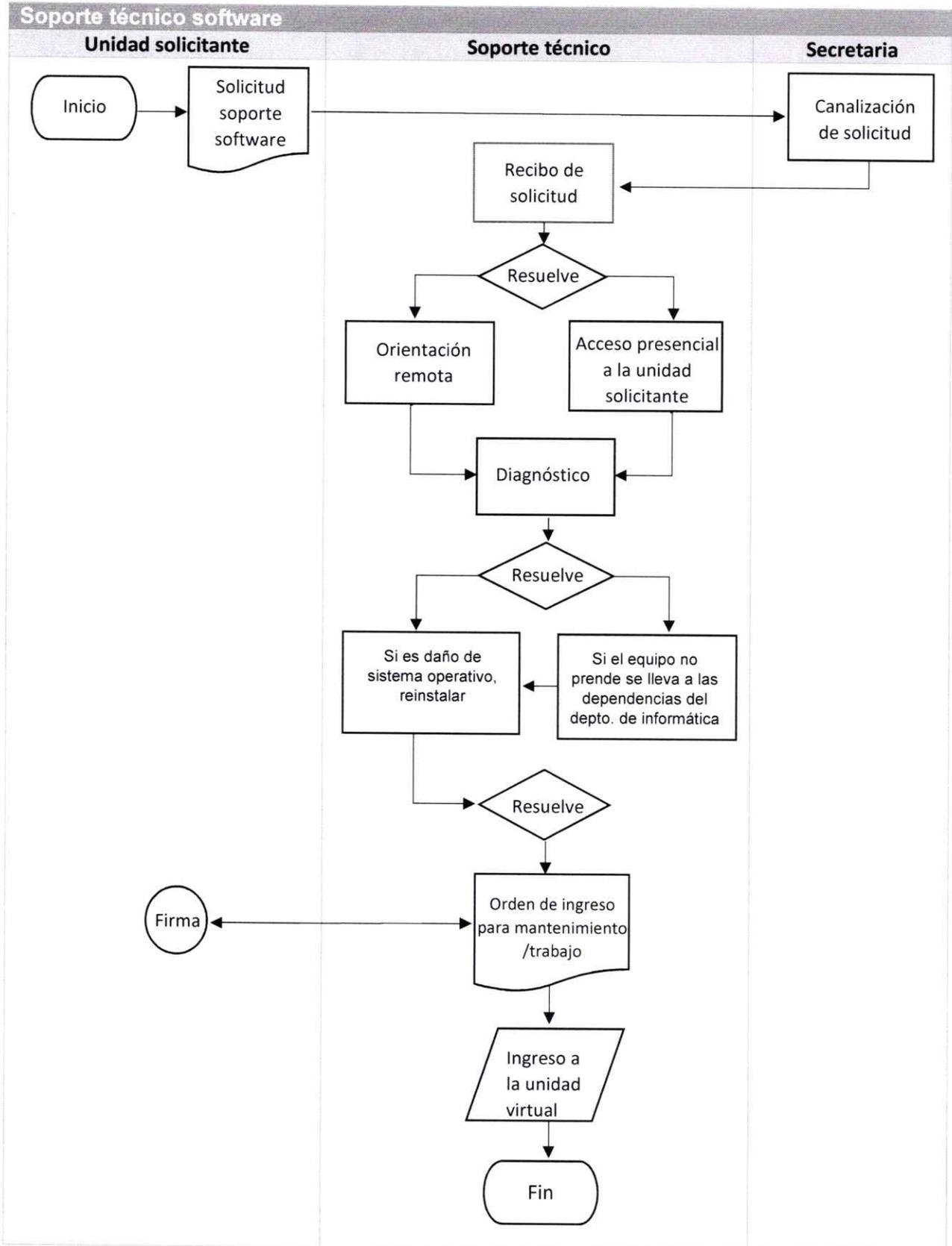
Handwritten signature



4	Al no existir conexión en forma remota o sin acceso a ella, no se puede dar una solución, por lo que se acude a la unidad solicitante a arreglar el problema de forma presencial.	Técnico
5	En caso de ir presencialmente: 5.1 Se diagnóstica en el mismo puesto que sucede con el equipo. 5.2 Si es daño del sistema informático corresponde un análisis y reinstalación. 5.3 Se da una solución de inmediato. 5.4 Si el equipo no prende se lleva a las dependencias del departamento de informática y procede el punto 5.2.	Técnico
6	Con la solución al problema del equipo, se deja un registro el que debe ser firmado por el técnico y la persona solicitante (orden de ingreso para mantenimiento/trabajo) que será ingresado en una unidad virtual. Fin del procedimiento.	Técnico



c.- Flujograma del Procedimiento



Handwritten mark

Handwritten signature and date

6.2 Soporte técnico de hardware

Procedimiento	Código	Fecha
Soporte Técnico Hardware	SECPLA-02	25/11/2019

a.- Descripción general

Descripción	El hardware es el conjunto físico y tangible de todos los dispositivos y elementos externos e internos de una computadora.
Objetivo	Volver operativo el sistema hardware de los diferentes departamentos y/o unidades, asistiendo a los usuarios de la Municipalidad de Quinta Normal.
Alcance	Todos los usuarios pertenecientes a los departamentos de la Municipalidad de Quinta Normal.
Frecuencia	Diaria

b.- Actividades

Número	Actividad	Responsable
1	La unidad solicitante se contacta vía mail o llaman por teléfono al departamento de informática para realizar la solicitud de soporte de hardware.	Unidad solicitante
2	Las solicitudes son canalizadas por medio de una planilla Excel donde se van ordenando por urgencia y llegada respectivamente.	Secretaria
3	Dependiendo de la temática llevarán a cabo la acción. Siempre se busca orientar primeramente por teléfono y se intenta conectar de manera remota con un programa llamado Team Viewer.	Técnico
4	Si no se puede dar una solución vía remota, técnico acude a la unidad solicitante a arreglar el problema.	Técnico

gr

H

5	<p>En caso de ir presencialmente:</p> <p>5.1 Se diagnóstica qué sucede con el equipo</p> <p>5.2 Si es una falla en el hardware, el equipo debe ser cambiado o reparado, se procede a respaldar la información.</p> <p>5.3 Si el equipo tiene que ser cambiado, se realiza una verificación que determine si se ocupará un equipo ya existente dentro de la municipalidad o se comprará un equipo nuevo.</p> <p>5.4 Si la verificación arroja que se tiene que comprar un equipo nuevo, el técnico de informática tiene que elaborar una cotización referencial, elaborar un pedido de materiales y un informe tipo que especifique las fallas inicialmente identificadas. Los documentos anteriores, son enviados a Aprovisionamiento.</p> <p>5.5 Si el equipo necesita reparación, se trata de solucionar el problema a la brevedad.</p> <p>5.6 Si el equipo no enciende se lleva a las dependencias del departamento de informática y procede el punto 5.2.</p>	Técnico
6	<p>Con la solución al problema del equipo, se deja un registro el que debe ser firmado por el técnico y la persona solicitante (orden de ingreso para mantenimiento/trabajo) que será ingresado en una unidad virtual. Fin del procedimiento.</p>	Técnico




c.- Flujograma del Procedimiento

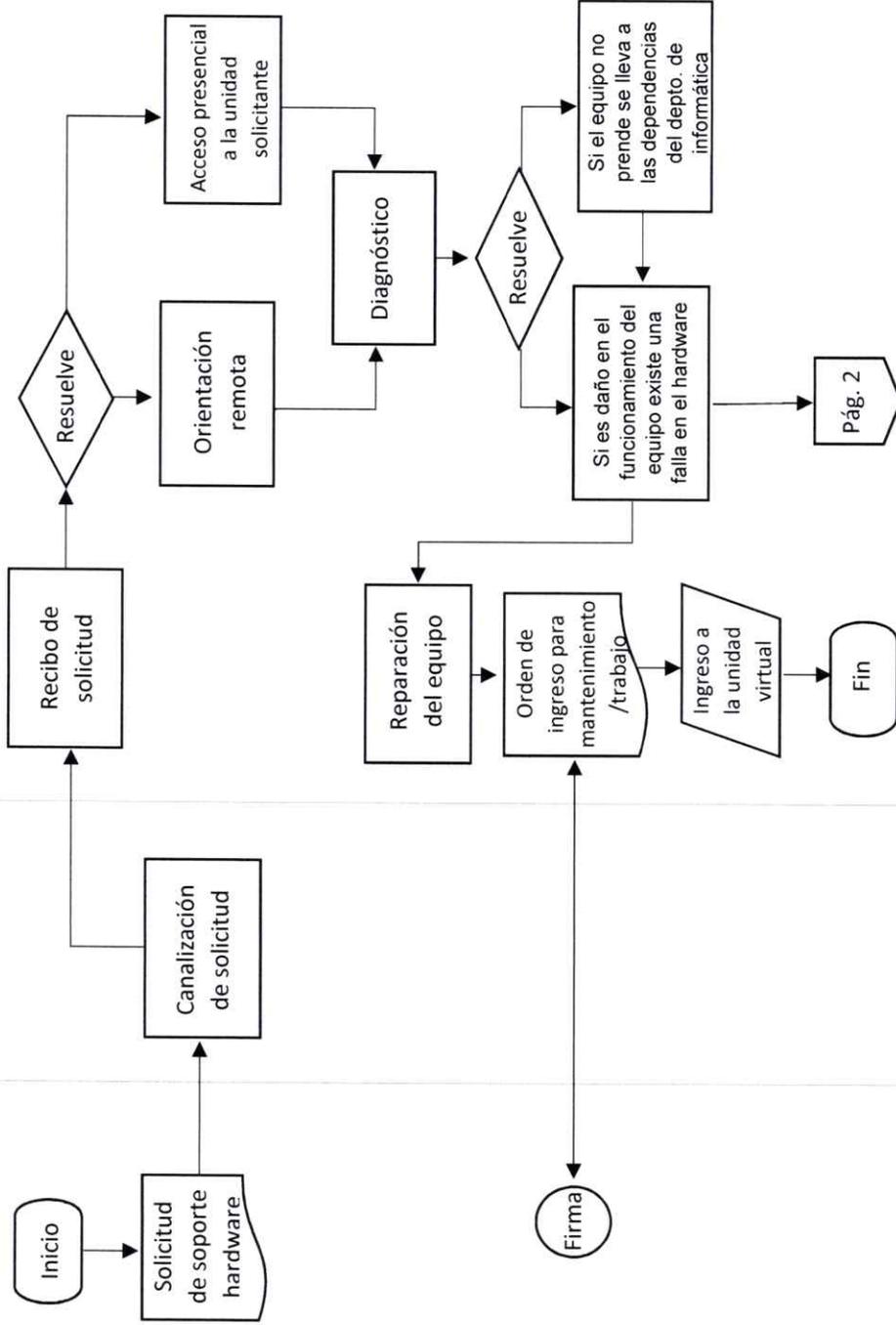
Soprote técnico hardware página 1

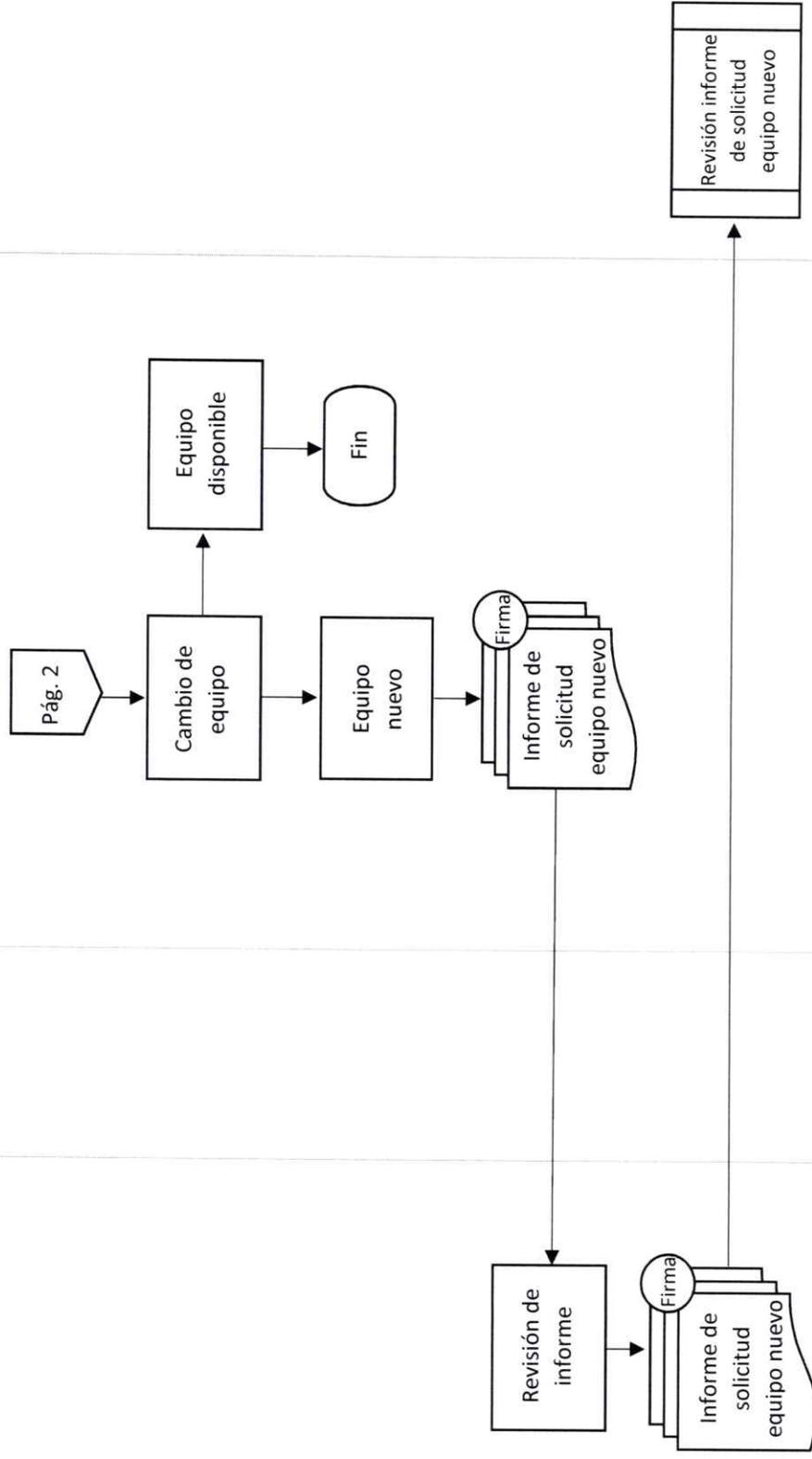
Unidad solicitante

Secretaría

Soprote técnico municipal

Aprovisionamiento





6.3 Creación de correo electrónico institucional

Procedimiento	Código	Fecha
Creación de correo electrónico institucional	SECPLA-03	25/11/2019

a.- Descripción general

Descripción	El correo electrónico es un servicio que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes de manera rápida a través de sistemas de comunicación electrónicos.
Objetivo	Mejorar los canales de comunicación entre los funcionarios de la municipalidad de Quinta Normal y otras entidades públicas o privadas.
Alcance	Todos los usuarios pertenecientes a los departamentos de la Ilustre Municipalidad de Quinta Normal.
Frecuencia	Eventual

b.- Actividades

Número	Actividad	Responsable
1	La unidad requirente, le solicita al director de la SECPLA la creación de un correo electrónico institucional.	Unidad solicitante
2	2.1 El jefe del departamento de informática (o el director de la SECPLA en su defecto), canaliza las solicitudes recibidas 2.2 Posteriormente, las solicitudes son enviadas a los técnicos del depto. de informática de forma escrita o verbal.	Director de la SECPLA / Jefe del departamento de informática

Handwritten mark

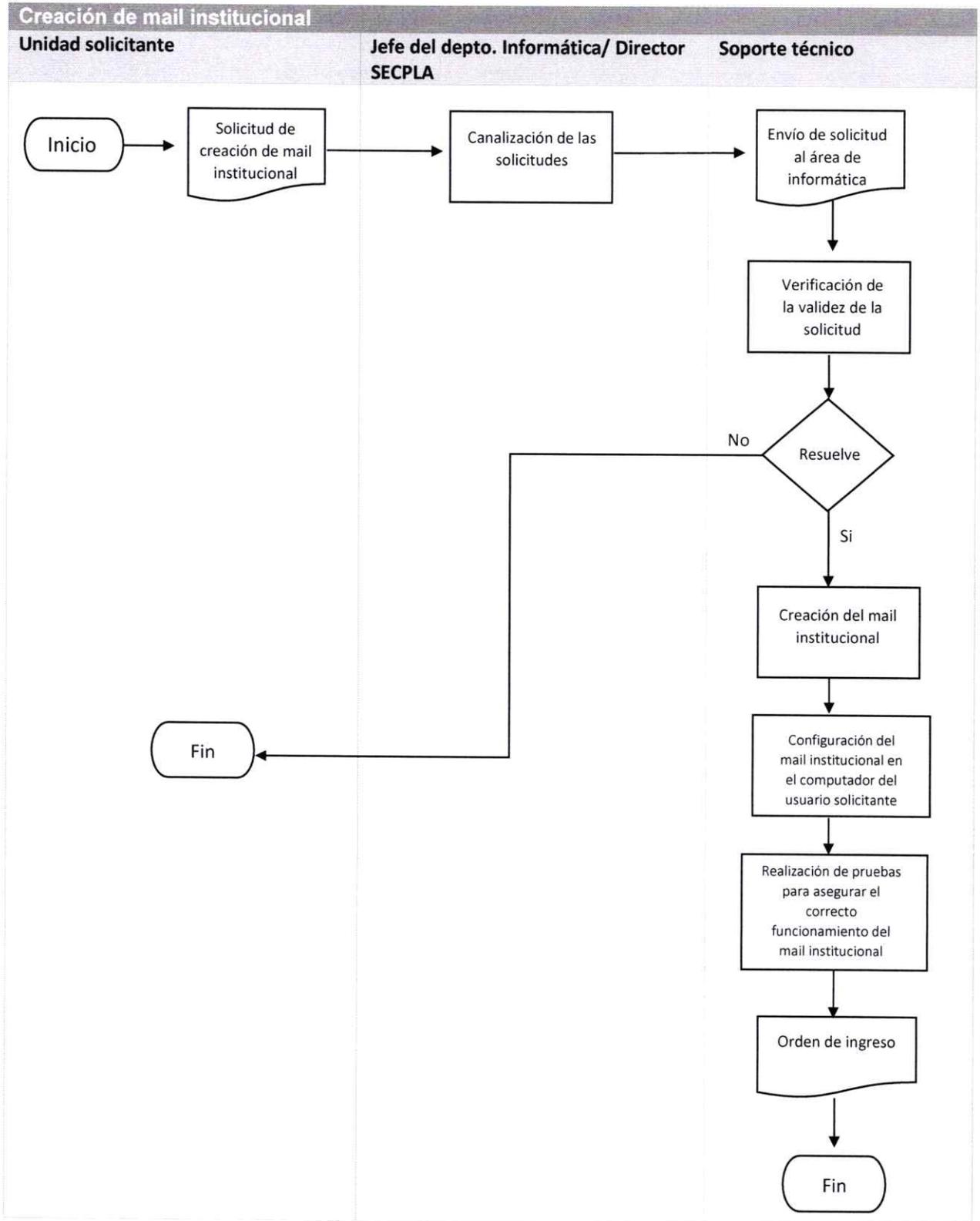
Handwritten signature

3	3.1 Verificación de la validez de la solicitud 3.2 Si la solicitud es válida, se procede con la actividad N°4. 3.3 Si la solicitud es inválida, se finaliza el procedimiento.	Técnico
4	El técnico del departamento de informática crea el correo institucional requerido.	Técnico
5	Se asiste a la unidad a la cual pertenece al usuario requirente del servicio, y se configura el correo institucional en el computador, notebook y/o teléfono móvil del funcionario.	Técnico
6	Realización de pruebas para asegurar el correcto funcionamiento del correo institucional, explicándole al usuario solicitante el modo de uso de Outlook (correo institucional de Microsoft).	Técnico
7	Se rellena la orden de ingreso y se sube al sistema interno de la municipalidad. Fin del procedimiento con el correo institucional totalmente funcional.	Técnico

Handwritten mark



c.- Flujograma del Procedimiento



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

6.4 Instalación puntos red

Procedimiento	Código	Fecha
Instalación puntos de red	SECPLA-04	25/11/2019

a.- Descripción general

Descripción	Un punto red es un nodo de red físico que permite compartir recursos de red entre dos o más computadores.
Objetivo	Instalación de puntos red dentro de la municipalidad de Quinta Normal
Alcance	Todos los usuarios pertenecientes a los departamentos de la Ilustre Municipalidad de Quinta Normal.
Frecuencia	Eventual

b.- Actividades

Número	Actividad	Responsable
1	La unidad solicitante le envía un correo electrónico o un memorándum jefe directo de informática solicitando la creación y/o modificación de puntos de red. En caso de ausencia del jefe de informática, la solicitud es enviada al director de la SECPLA.	Unidad solicitante
2	2.1 El jefe del departamento de informática (o el director de la SECPLA en su defecto), canaliza las solicitudes recibidas 2.2 Posteriormente, las solicitudes son enviadas a los técnicos del depto. de informática.	Jefe de departamento informática/ director de la SECPLA

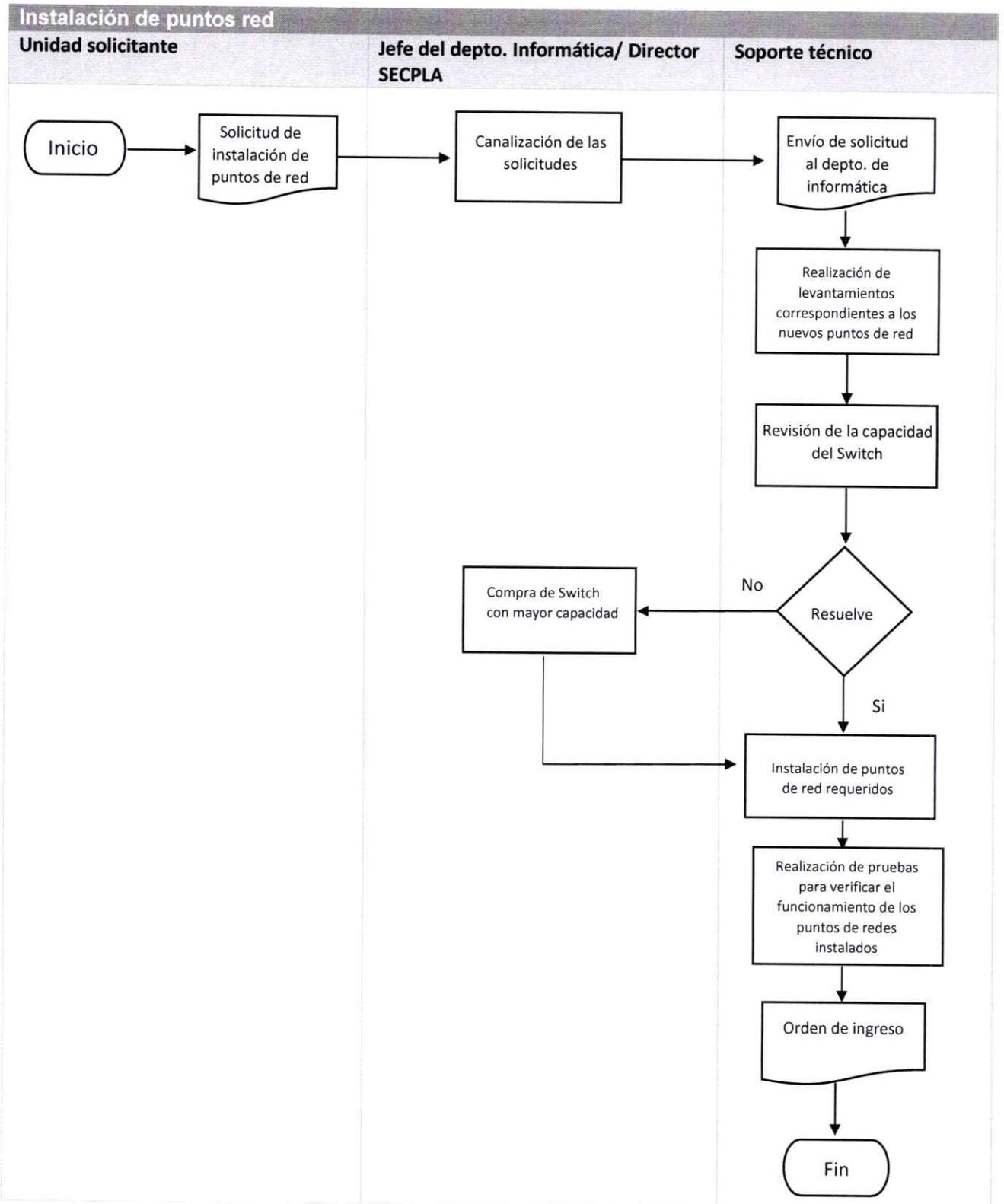


3	Los técnicos realizan el levantamiento correspondiente del nuevo punto de red.	Técnico
4	4.1 Revisión de la capacidad del Switch o el RACK de comunicación. 4.2 Si la revisión arroja que el Switch o el RACK de comunicación si cuentan con la capacidad necesaria, se procede con la actividad N°5. 4.3 En el caso de que la revisión arroje que no hay capacidad, se procederá a comprar un Switch con mayor capacidad o ampliar una de las ya existentes.	Técnico
5	Instalación de los puntos de red requeridos	Técnico
6	Realización de pruebas que permitan verificar el funcionamiento de los puntos de red instalados.	Técnico
7	Se rellena la orden de ingreso y se sube al sistema interno de la municipalidad. Fin del procedimiento.	Técnico

Handwritten signature in pink ink.



c.- Flujograma del Procedimiento



Handwritten signature in pink ink.

Handwritten signature in blue ink.

6.5 Soporte software de los sistemas de gestión municipal (CAS-Chile)

Procedimiento	Código	Fecha
Soporte Software Cas Chile	SECPLA-05	25/11/2019

a.- Descripción general

Descripción	Los sistemas de gestión municipal son herramientas para agilizar el trabajo y gestión administrativa de todas las áreas municipales.
Objetivo	Generar recursos y herramientas que permitan la correcta administración de las bases de datos de los sistemas internos de la Municipalidad de Quinta Normal.
Alcance	Todos los usuarios pertenecientes a los departamentos de la Ilustre Municipalidad de Quinta Normal.
Frecuencia	Diaria

b.- Actividades

Número	Actividad	Responsable
1	La unidad solicitante le envía un correo electrónico al jefe de informática informando sobre algún problema relacionado con temas informáticos.	Unidad solicitante
2	2.1 Verificación de la solicitud. El jefe del depto. de informática determina si efectivamente el problema presentado pertenece al soporte de los sistemas municipales (Cas-Chile). 2.2 Si el problema pertenece al soporte de sistemas municipales, se procede con las otras actividades. 2.3 Si no pertenece al soporte de sistemas municipales, acudir al procedimiento 01 (Soporte de Software).	Técnico

Handwritten mark

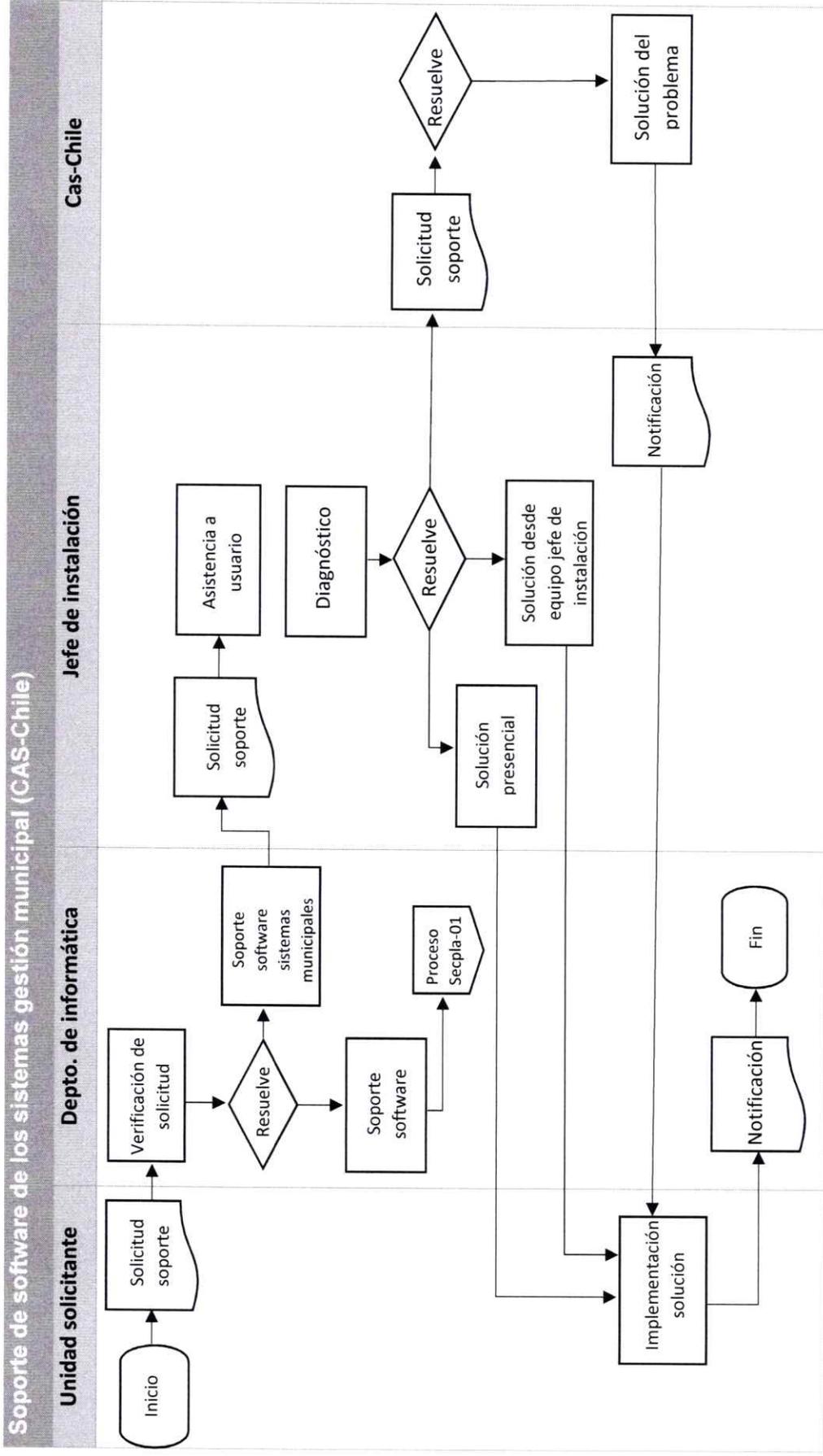


3	Envío de la solicitud al encargado de software Cas-Chile perteneciente al departamento de informática de la municipalidad.	Técnico
4	<p>4.1 Se asiste presencialmente a la unidad para diagnosticar el problema.</p> <p>4.2 Si el diagnóstico arroja que el problema se puede solucionar presencialmente, se procede a la actividad N°5.</p> <p>4.3 Si el diagnóstico arroja que el problema no se puede solucionar presencialmente, el técnico de software (Cas-Chile) trata de solucionarlo desde su propio computador a través del uso de diversas bases de datos.</p> <p>4.4 Si el encargado de software no puede solucionar el problema desde su propio computador, se informa a Cas-Chile para que éste analice el problema.</p> <p>4.5 Posterior al análisis del problema, Cas-Chile le notifica la solución al encargado de software del depto. de informática de la municipalidad para que éste mismo la implemente en la siguiente actividad.</p>	Técnico
5	Se notifica al usuario requirente sobre la solución de su problema.	Técnico
6	Se asiste presencialmente a la unidad para implementar la solución pertinente.	Técnico
7	Se notifica al jefe de depto. de informática sobre la finalización y solución de la solicitud inicial. Fin del proceso.	Técnico

Per



c.- Flujoograma del Procedimiento



Handwritten signature



6.6 Mantenimiento de telefonía

Procedimiento	Código	Fecha
Mantenimiento telefonía	SECPLA-06	25/11/2019

a.- Descripción general

Descripción	Una red telefónica es un sistema que permite la comunicación a distancia entre dos o más personas.
Objetivo	Mantener operativa toda la red telefónica de la Municipalidad de Quinta Normal.
Alcance	Todos los usuarios pertenecientes a los departamentos de la Ilustre Municipalidad de Quinta Normal.
4.Frecuencia	Diaria

b.- Actividades

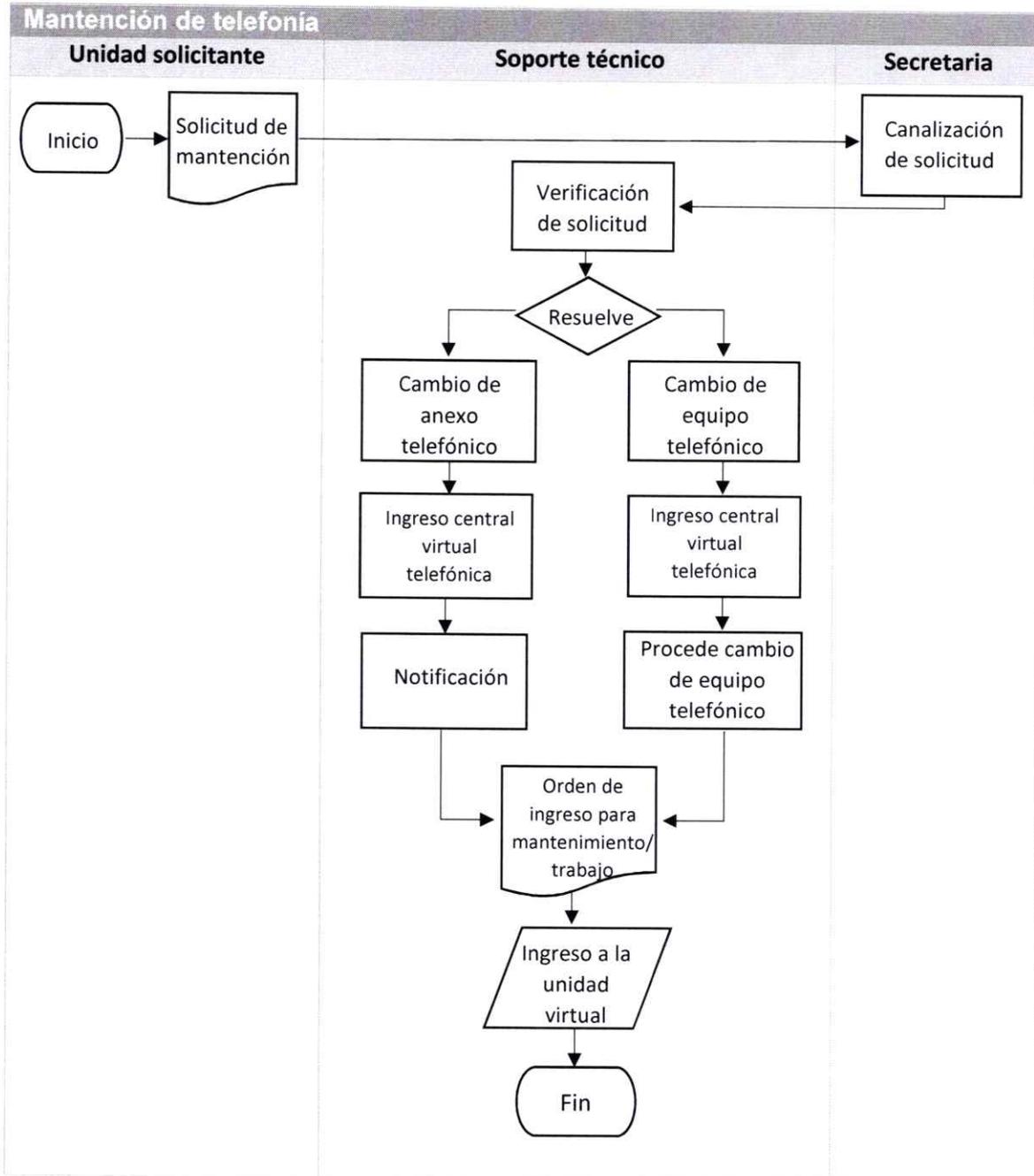
Número	Actividad	Responsable
1	La unidad solicitante, se comunica vía verbal o vía correo electrónico, con los encargados del depto. de informática de la municipalidad para informarles sobre su requerimiento.	Unidad solicitante
2	2.1 La secretaria del depto. de informática canaliza las solicitudes recibidas, clasificándolas entre urgente (unidades que giran dinero o atienden público) y no urgente (todo el resto). 2.2 Posteriormente, las solicitudes son enviadas a los técnicos del depto. de informática.	Secretaria
3	Verificación de las solicitudes para clasificar el requerimiento como cambio de anexos telefónicos o cambio de equipos telefónicos.	Técnico



4	<p>4.1 En el caso que la solicitud esté vinculada con cambios de anexos telefónicos, se procederá desde la misma oficina a responder el requerimiento a través de la Central Virtual Telefónica.</p> <p>4.2 En el caso que la solicitud esté relacionada con cambios de equipos telefónicos, se revisan las especificaciones del equipo a cambiar a través de la Central Virtual Telefónica y, posteriormente, se acude presencialmente a la unidad solicitante para verificar la viabilidad de la solicitud.</p> <p>4.3 Si la solicitud resulta ser viable, se procede a cambiar el equipo.</p>	Técnico
5	Se notifica a la unidad solicitante sobre la solución de su requerimiento.	Técnico
6	Realización de pruebas que permitan verificar el funcionamiento de las soluciones entregadas por el técnico del depto. de informática.	Técnico
7	Se rellena la orden de ingreso y se sube al sistema interno de la municipalidad. Fin del procedimiento.	Técnico



c.- Flujograma del procedimiento



Handwritten mark



6.7 Configuración de impresoras

Procedimiento	Código	Fecha
Configuración impresoras	SECPLA-07	25/11/2019

a.- Descripción general

Descripción	Las impresoras, son aparatos electrónicos que están conectados a un ordenador mediante un cable y permiten reproducir en papel diversos tipos de textos o gráficos almacenados dentro de un dispositivo electrónico.
Objetivo	Mantener totalmente funcional el sistema de impresoras de la Municipalidad de Quinta Normal.
Alcance	Todos los usuarios pertenecientes a los departamentos de la Ilustre Municipalidad de Quinta Normal.
Frecuencia	Diaria

b.- Actividades

Número	Actividad	Responsable
1	La unidad solicitante, se comunica vía verbal (telefónicamente) con los encargados del depto. de informática de la municipalidad para informarles sobre su requerimiento.	Unidad solicitante
2	2.1 La secretaria del depto. de informática canaliza las solicitudes recibidas, clasificándolas entre urgente (unidades que giran dinero o atienden público) y no urgente (todo el resto). 2.2 Posteriormente, las solicitudes son enviadas a los técnicos del depto. de informática.	Secretaria

Handwritten signature in pink ink.

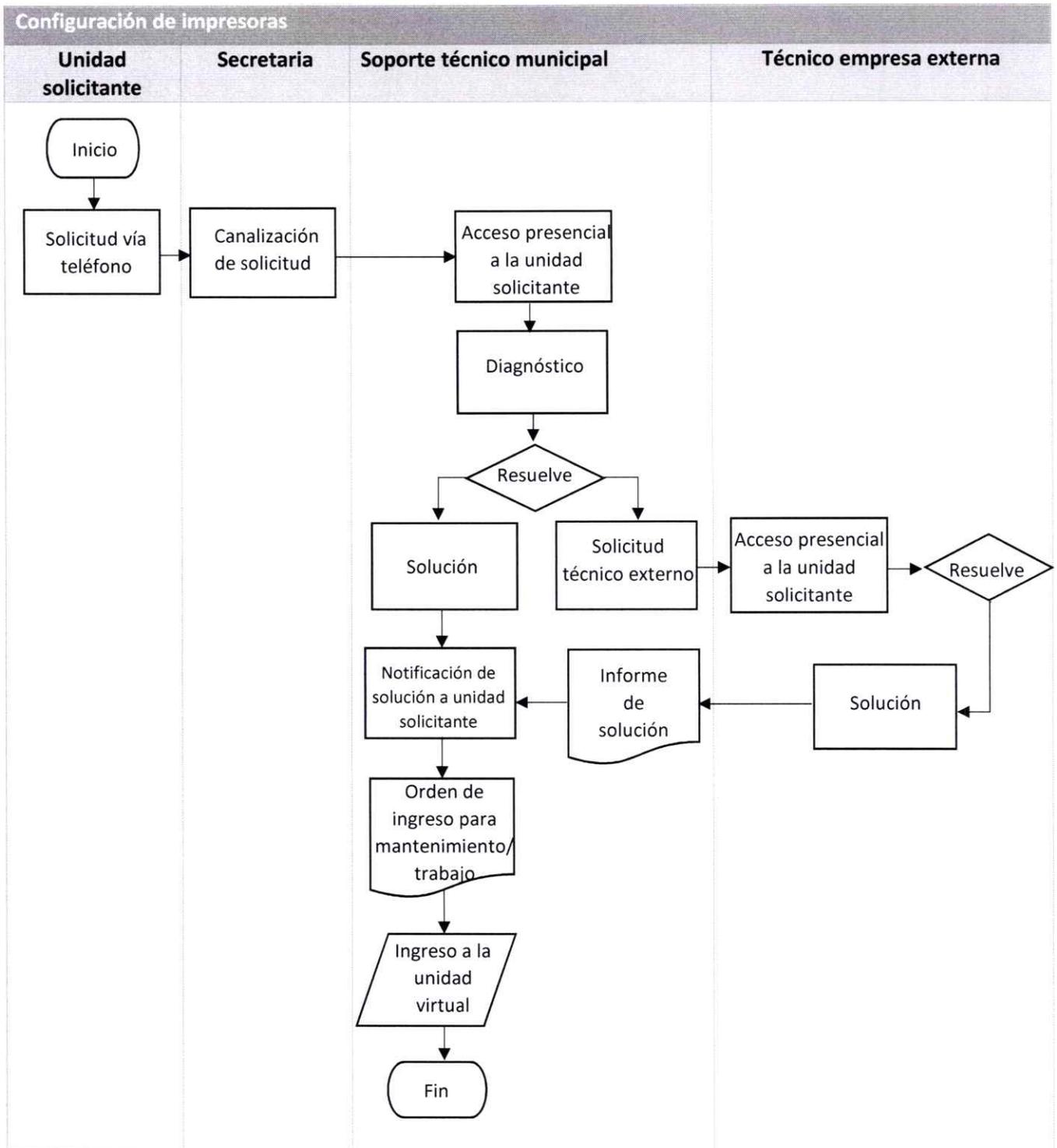
Handwritten signature in blue ink.



3	<p>3.1 Se acude presencialmente a la unidad solicitante para verificar si el problema puede ser solucionado por los técnicos del depto. de informática.</p> <p>3.2 Si el problema puede ser solucionado por los técnicos del depto. de informática, se procede a la próxima actividad.</p> <p>3.3 Si el problema no puede ser solucionado por los técnicos del depto. de informática, se le envía una solicitud a la empresa externa a cual pertenece la impresora.</p> <p>3.4 Posterior al envío de la solicitud a la empresa externa, ésta asiste a la municipalidad y proceden a solucionar el problema identificado inicialmente.</p> <p>3.5 La empresa externa le hace entrega de un informe detallado sobre el problema solucionado al jefe del depto. de informática de la municipalidad.</p>	Técnico
5	Se notifica a la unidad solicitante sobre la solución de su requerimiento.	Técnico
6	Realización de pruebas que permitan verificar el correcto funcionamiento de las impresoras.	Técnico
7	Se rellena la orden de ingreso y se sube al sistema interno de la municipalidad. Fin del procedimiento.	Técnico



c.- Flujograma del procedimiento



Handwritten mark



6.8 Visación de facturas

Procedimiento	Código	Fecha
Visación de facturas	SECPLA-08	25/11/2019

a.- Descripción general

Descripción	La visación de facturas es la examinación de una factura para luego validarla a través de una serie de acciones realizadas por los jefes de deptos. y/o directores de unidades de la municipalidad.
Objetivo	Administrar adecuadamente la visación de facturas del depto. de informática de la Municipalidad de Quinta Normal, con la finalidad de mejorar su gestión y productividad interna.
Alcance	Todos los usuarios pertenecientes a los departamentos de la Ilustre Municipalidad de Quinta Normal.
Frecuencia	Diaria.

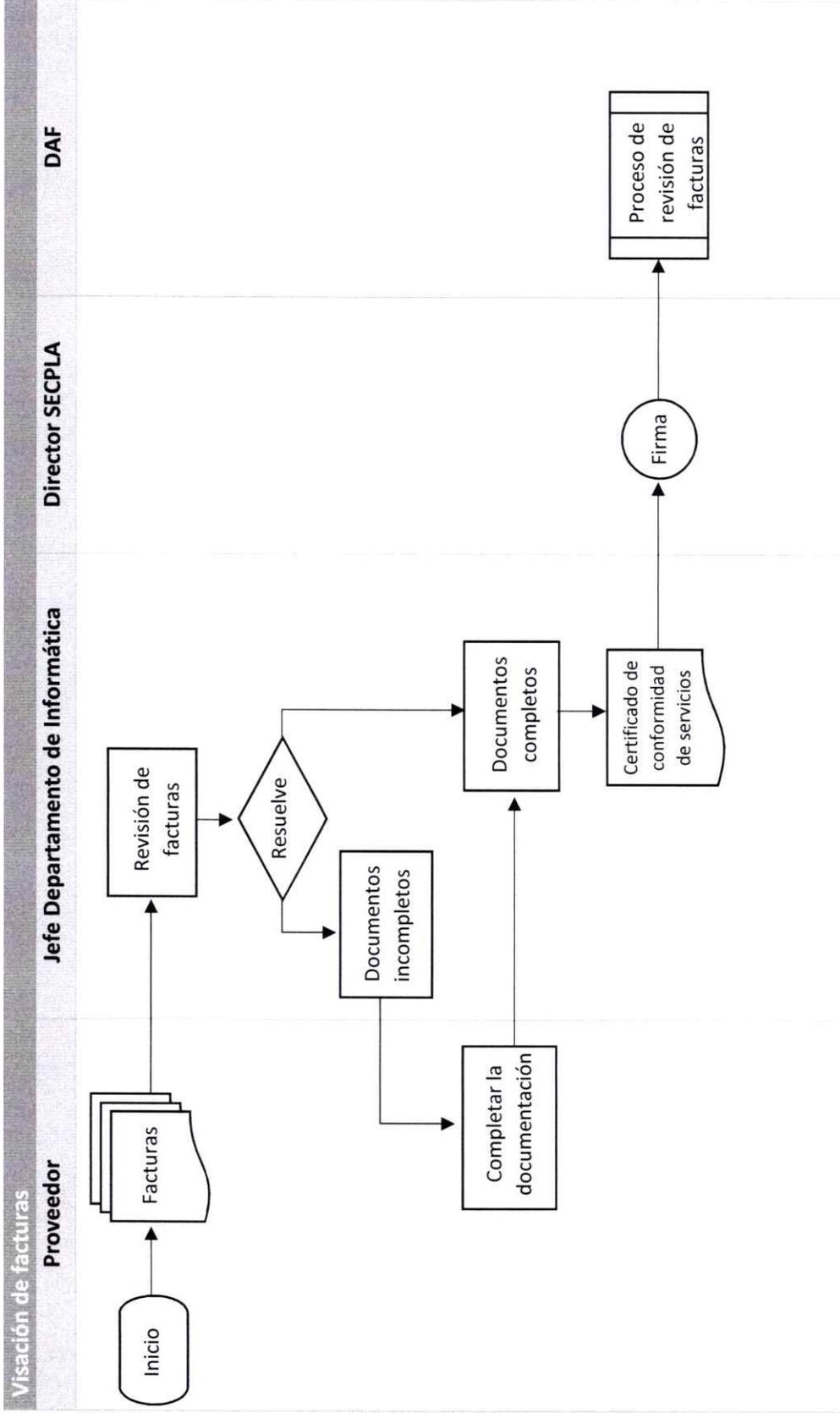
b.- Actividades

Número	Actividad	Responsable
1	El proveedor envía de las facturas al jefe del depto. de informática.	Proveedor
2	2.1 Revisión de las facturas recibidas. 2.2 Si la revisión arroja que está toda la documentación requerida, se procede a la actividad N°3. 2.3 Si la revisión arroja que no está toda la documentación requerida, se hace la devolución de los documentos al proveedor para que éstos sean completados a la brevedad.	Jefe depto. informática
3	Se imprime el certificado de conformidad, el formulario de conformidad, el certificado de antecedentes laborales y previsionales (F30) y el certificado de pagos de cotizaciones	Jefe depto. informática

	previsionales y son firmados por el jefe del depto. de informática	
4	Envío de los certificados y formularios firmados por el jefe del depto. de informática al director de la SECPLA para que, de igual manera, éste lo firme.	Director SECPLA
5	Los certificados y formularios firmados por ambos funcionarios y son enviados a la Dirección de Administración y Finanzas Municipal para ser revisado.	Dirección de Administración y Finanzas Municipal

g

c.- Flujoograma del procedimiento



[Handwritten signature]

