



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INFORMÁTICA Y  
COMUNICACIONES

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO

CÓDIGO AN\_DTIC\_DST\_25\_AGO\_2025

FECHA DE PUBLICACIÓN 25-AGO-2025

VERSIÓN 1

*“Documento No Controlado” a excepción del original.*



Palacio Justo Arosemena - Plaza 5 de mayo.

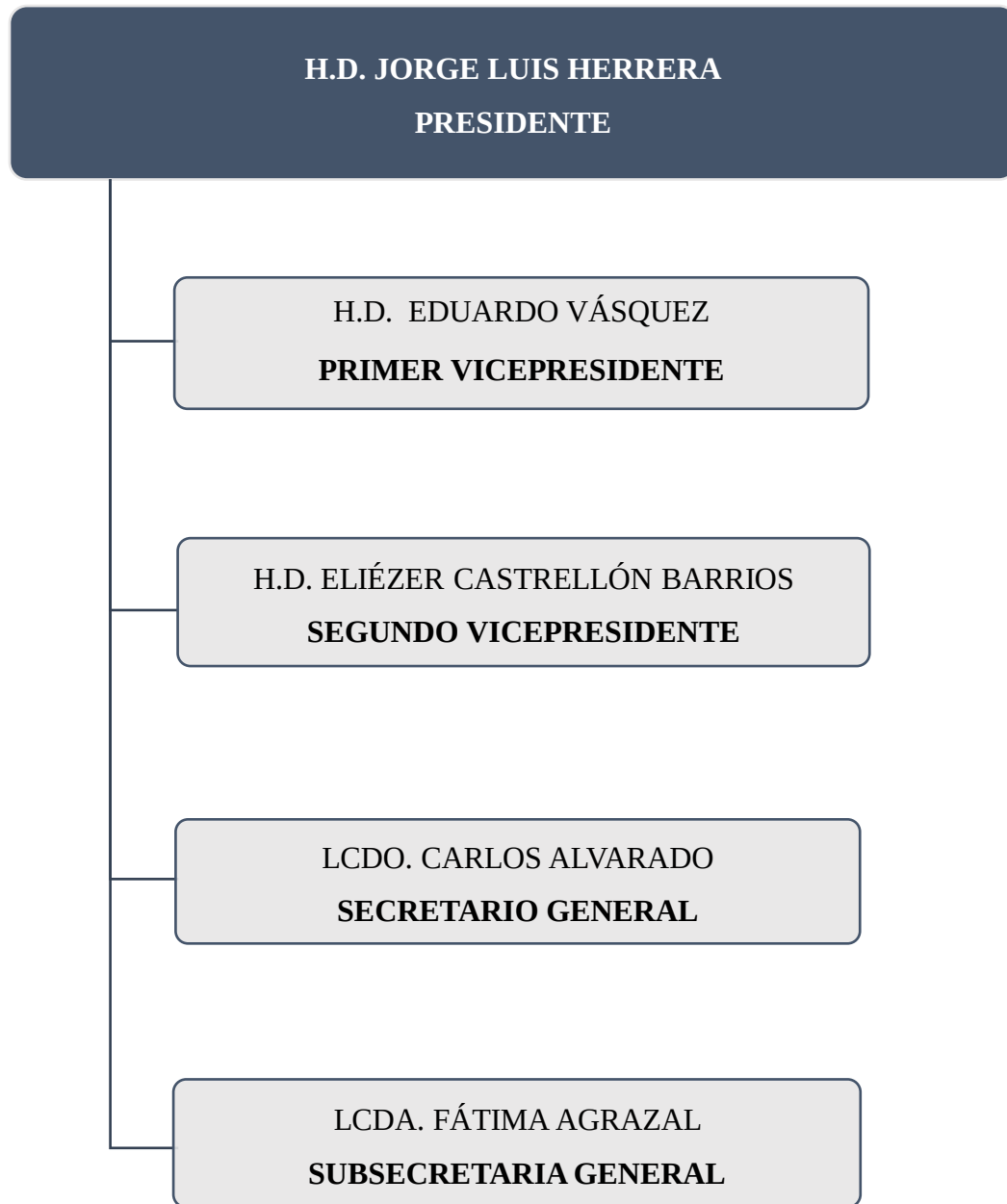


512-8156



D\_institucional@asamblea.gob.pa

## DIRECTIVA DE LA ASAMBLEA NACIONAL





**ASAMBLEA NACIONAL**  
**SECRETARÍA GENERAL**

**DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

LCDA. ITZEL S. BELLO H.  
DIRECTORA ENCARGADA

**PERSONAL TÉCNICO**

|                          |                       |
|--------------------------|-----------------------|
| LCDA. BERTA HISLOP       | ANALISTA DE PROCESOS  |
| MGTR. MARKELDA CAÑIZALES | ANALISTA DE PROCESOS  |
| YERITZA CASTILLERO       | ASISTENTE DE ANALISTA |
| ROBIN E. RODRÍGUEZ T.    | OFICINISTA            |

**DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA Y  
COMUNICACIONES**

ELBIS GONZALEZ  
DIRECTORA

**DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO**

OSCAR JIMÉNEZ  
JEFE

**DEPARTAMENTO DE REVISIÓN Y CORRECCIÓN DE ESTILO**

REVISADO POR:  
DIANA RODRÍGUEZ  
CORRECTORA



## ÍNDICE

|                                                                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUCCIÓN .....                                                                                                                        | 6  |
| I. GENERALIDADES.....                                                                                                                     | 8  |
| 1.1. Gestión de calidad.....                                                                                                              | 8  |
| 1.2. Políticas de calidad .....                                                                                                           | 9  |
| 1.3. Objetivos de calidad .....                                                                                                           | 9  |
| 1.4. Objetivos generales .....                                                                                                            | 9  |
| 1.5. Alcance y ámbito de aplicación .....                                                                                                 | 10 |
| 1.6. Responsabilidad.....                                                                                                                 | 10 |
| 1.7. Estructura de códigos de los procedimientos administrativos y sus formatos .....                                                     | 10 |
| II. BASE LEGAL.....                                                                                                                       | 13 |
| III. CONCEPTOS Y DEFINICIONES .....                                                                                                       | 15 |
| IV. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA .....                                                                                                         | 19 |
| V. DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES .....                                                                             | 21 |
| VI. DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO .....                                                                                                 | 25 |
| VII. NORMAS DE OPERACIÓN.....                                                                                                             | 27 |
| VIII. PROTOCOLO DE DESCARTE .....                                                                                                         | 31 |
| IX. PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO.....                                                                                    | 35 |
| X. INSTALACIÓN DE SOFTWARE .....                                                                                                          | 39 |
| XI. DISPOSICIONES GENERALES .....                                                                                                         | 41 |
| XII. PROCEDIMIENTOS Y FLUJOGRAMAS .....                                                                                                   | 42 |
| 1.PROCEDIMIENTO PARA DESCARTE DE EQUIPO INFORMÁTICO POR DEFECTO O CADUCIDAD.....                                                          | 43 |
| 2.PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO Y SOLICITUD DE TINTA DE IMPRESORAS POR LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS .....                                     | 46 |
| 3.PROCEDIMIENTO PARA LA COMPRA DE TINTAS (cartuchos o tóner).....                                                                         | 50 |
| 4. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE REPORTES .....                                                                           | 54 |
| 5. PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE EQUIPOS PARA SER USADOS EN LOS SALONES DE REUNIONES PARA (Congreso, Conferencia, Taller, etc.)..... | 57 |
| 6. PROCEDIMIENTO PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS CON IMPRESORAS .....                                                                           | 60 |
| 7. PROCEDIMIENTO PARA INSTALACIÓN DE MÁQUINAS NUEVAS .....                                                                                | 64 |
| 8. PROCEDIMIENTO PARA LA REINSTALACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO.....                                                                          | 68 |
| 9. PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACION DE SOFTWARE .....                                                                                    | 71 |
| 10.PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN Y/O ADQUISICIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS .....                                                            | 75 |
| XIII. FORMULARIOS .....                                                                                                                   | 78 |
| AN_DTIC_DST_01 .....                                                                                                                      | 79 |
| AN_DTIC_DST_02 .....                                                                                                                      | 80 |
| AN_DTIC_DST_03 .....                                                                                                                      | 81 |
| AN_DTIC_DST_04 .....                                                                                                                      | 82 |
| XIV. ANEXOS.....                                                                                                                          | 83 |
| AN_DGAF_DC_SBP_01.....                                                                                                                    | 84 |
| AN_DGAF_DCP_17.....                                                                                                                       | 85 |



XV. FIRMAS .....86

XVI. HISTORIAL DE CAMBIOS .....87

## INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos Administrativos ha sido elaborado por la Dirección de Desarrollo Institucional de la Asamblea Nacional, con el propósito de establecer de manera sistemática los procesos y actividades que se desarrollan dentro del ámbito administrativo del Departamento de Soporte Técnico.

Este documento constituye una guía fundamental para las personas involucradas en la ejecución de los distintos programas gestionados por esta Dirección, los cuales están debidamente contemplados en el Plan Operativo Anual (POA). Su finalidad es facilitar la adecuada planificación de los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para el cumplimiento eficiente de las funciones asignadas.

El manual es una herramienta estratégica que permitirá al Departamento de Soporte Técnico integrar y estandarizar una serie de acciones orientadas a agilizar su labor, fortalecer la calidad de los servicios prestados y responder de manera efectiva a las necesidades de los usuarios, en un marco de mejora continua y compromiso institucional.

Asimismo, el documento incluye la descripción detallada de funciones, actividades, procesos, flujogramas, formularios e instructivos, especificando claramente las responsabilidades y niveles de participación correspondientes. Esto contribuye a la creación de una base sólida para el análisis, evaluación y mejora continua de los sistemas, métodos y procedimientos operativos.

En concordancia con los lineamientos de calidad establecidos por la Asamblea Nacional, este manual deberá actualizarse cada vez que se produzcan cambios normativos o modificaciones significativas en los procesos. En ausencia de tales cambios, se revisará y ajustará cada cuatro años, con el objetivo de mantener su vigencia y utilidad como instrumento de gestión.



- **GENERALIDADES**

## I. GENERALIDADES

El soporte técnico no es solo atención de incidentes. Este consiste en prolongar la vida útil de los equipos informáticos, al ser una asistencia activa y no reactiva, lo cual implica un mantenimiento programado de los equipos, como servidores, aplicaciones, UPS, entre otros. Sin duda, una revisión a tiempo mejorará el rendimiento y la vida útil del equipo. Lo ideal es que los equipos informáticos, estén siempre en funcionamiento y disponibles, que nunca se interrumpan o afecten las actividades de los usuarios y los procesos del trabajo. Para lograr esta misión se debe contar con profesionales capacitados para garantizar la prestación de un servicio técnico con calidad, personal con conocimiento en hardware, portátiles, PC de escritorios, impresoras, software, aplicaciones propias de la institución, herramientas informáticas, clientes de correo electrónico, sistema Windows, restauración de sistemas operativos, redes, identificación de conectividad, conexión de puntos de red, entre otros conocimientos que son adquiridos con el tiempo.

Cabe señalar que los procedimientos indicados en este manual son de obligatorio cumplimiento y es responsabilidad de los funcionarios cumplirlo.

El contenido de este manual podrá ser modificado a iniciativa de la Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones, de acuerdo a las necesidades, y con el propósito de introducirle mejoras o para adecuarlo a nuevas normas de la administración pública.

El presente manual entrará en vigencia a partir de su publicación en la página web de nuestra institución.

### 1.1. Gestión de calidad

La gestión de calidad en la Asamblea Nacional se refiere al conjunto de políticas, procesos y prácticas orientadas a mejorar la eficiencia, transparencia, representatividad y efectividad del trabajo legislativo. Su objetivo principal es asegurar que los servicios legislativos cumplan con los estándares de calidad esperados por la ciudadanía y demás partes interesadas.

Con el propósito de fortalecer estos principios, la institución ha obtenido la certificación bajo la Norma ISO 9001:2015, cuyo alcance comprende el “Diseño, desarrollo y elaboración de anteproyectos de ley”. En función de este alcance, se ha definido la política de calidad y los



objetivos de calidad, enmarcados en lo establecido por el Artículo 159 de la Constitución Política de la República de Panamá, que señala:

*“La función legislativa es ejercida por medio de la Asamblea Nacional y consiste en expedir las leyes necesarias para el cumplimiento de los fines y el ejercicio de las funciones del Estado.”*

A continuación, se presentan la política y los objetivos de calidad definidos para garantizar el cumplimiento efectivo de la norma.

### **1.2. Políticas de calidad**

La Asamblea Nacional ejerce la función legislativa del Estado panameño, que consiste en la elaboración de proyectos de ley; dirige sus esfuerzos para garantizar una participación ciudadana activa y transparente, promoviendo la consulta pública y la rendición de cuentas, utilizando plataformas al alcance de todos los sectores de la sociedad. Para ello, realizamos evaluaciones periódicas de los procesos internos, comprometidos con la mejora continua, optimizando los recursos, promoviendo la capacitación del personal y adoptando buenas prácticas internacionales, con el fin de elaborar las leyes que respondan efectivamente a las necesidades del pueblo panameño.

### **1.3. Objetivos de calidad**

Nuestros objetivos están enfocados en el cumplimiento de la política de calidad y los requisitos de nuestros usuarios, por lo que buscamos la mejora continua de nuestros procesos encaminados a:

- 1.3.1.1. Fortalecer las competencias laborales.
- 1.3.1.2. Cumplir con los tiempos de respuesta a los usuarios.
- 1.3.1.3. Lograr el grado de satisfacción del cliente.
- 1.3.1.4. Promover la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

### **1.4. Objetivos generales**

El Manual de Procedimientos Administrativos del Departamento de Soporte Técnico tiene como objetivo:

1.4.1. Establecer el Manual de Procedimiento para normar las actividades que realiza el personal del Departamento de Soporte Técnico de la Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones.

1.4.2. Plasmar paso a paso cada uno de los procesos que se llevan a cabo en el Departamento de Soporte Técnico de la Asamblea Nacional.

1.4.3. Dar a conocer a los colaboradores del departamento los pasos a seguir para el buen desarrollo de sus funciones.

### **1.5. Alcance y ámbito de aplicación**

El ámbito de aplicación del presente manual comprende el personal que desarrolla funciones en el Departamento de Soporte Técnico de la Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones de la Asamblea Nacional.

### **1.6. Responsabilidad**

El Departamento de Soporte Técnico deberá poseer un ejemplar completo de este manual para observar y supervisar el cumplimiento de las normas específicas y procedimientos contenidos en el este.

Los funcionarios son responsables ante su jefe superior a quien deberán notificar cualquier irregularidad, inconformidad, desacuerdo o sugerencia con lo descrito en los procesos y procedimientos o las modificaciones a fin de mejorarlos.

### **1.7. Estructura de códigos de los procedimientos administrativos y sus formatos**

Para la adecuada identificación y control de los procedimientos y actividades que se desarrollan en las distintas unidades administrativas de la Asamblea Nacional, se ha considerado la introducción de una codificación única en sus procedimientos, formatos y demás documentos.

Esta codificación digital se hará de la siguiente manera: a todos los procedimientos y formatos que utilicen las unidades administrativas se les asignará un número, las siglas de la

Asamblea Nacional, el respectivo nombre de la dirección, del departamento o sección, según sea el caso.

Estas medidas se adoptan, debido a que desde el mes de septiembre del año 2020 se inició el proceso de implementación de las normas ISO 9001:2015.

| <b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b>     |                                |
|--------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Código para Manual de Procedimiento</b> | AN_DTIC_DST_DÍA_MES_AÑO        |
|                                            | Versión 1                      |
| <b>Código para procedimientos</b>          | AN_DTIC_DST_P.A.01             |
|                                            | Versión del procedimiento N° 1 |
|                                            | Fecha día-mes-año              |
| <b>Código para formularios</b>             | AN_DTIC_DST_01                 |
|                                            | Versión 0                      |
|                                            | Fecha de versión día-mes-año   |
| <b>Código para notas</b>                   | 20XX_XX_AN_DTIC_DST            |

El original de este manual reposa en los archivos de la Dirección de Desarrollo Institucional de la Asamblea Nacional y una copia es entregada al Departamento de Soporte Técnico y, posteriormente, será publicado en la página web de la institución. Los formularios, formas y documentos en este manual están codificados. Estos formularios, formas y documentos podrán ser modificados, cambiados y sustituidos.

Para realizar dicho cambio se deberá enviar una nota o correo electrónico ([d\\_institucional@asamblea.gob.pa](mailto:d_institucional@asamblea.gob.pa)) a la Dirección de Desarrollo Institucional, previo aviso, y de esta forma se realizarán los cambios necesarios. Para buscar el manual de la unidad deberán acceder al sitio web <https://asamblea.gob.pa/transparencias>, renglón de transparencia, artículo 9.4 Manuales de Procedimientos.



- **BASE LEGAL**

## II. BASE LEGAL

- **Constitución Política de la República de Panamá de 1972**, reformada por los Actos Reformativos de 1978, por el Acto Constitucional de 1983 y los Actos Legislativos 1 de 1993 y 2 de 1994; y por el Acto Legislativo 1 de 2004.
- **Reglamento Orgánico del Régimen Interno de la Asamblea Nacional.**
- **Ley 6 de 22 de enero de 2002**, Que dicta normas para la transparencia en la gestión pública, establece la acción de Hábeas Data y dicta otras disposiciones. (Gaceta Oficial N° 24.476 de 23 de enero de 2002).
- **Resolución 42 de 9 de junio de 1998**, de la Directiva de la Asamblea Legislativa, Por la cual se aprueba la nueva estructura administrativa del Órgano Legislativo.
- **Resolución 80 de 9 de agosto de 2001**, Que mediante la Directiva aprobó la estructura organizativa del Órgano Legislativo.
- **Resolución 117 de 7 de agosto de 2022**, de la Directiva de la Asamblea Legislativa, Por la cual se aprueba la nueva estructura administrativa del Órgano Legislativo.
- **Resolución 263 del 30 de junio de 2008**, Por la cual se modifica la estructura organizativa de la Asamblea Nacional y modifica la Resolución 117 de 7 de agosto de 2002 y todas las que le sean contrarias.



## • **CONCEPTOS Y DEFINICIONES**

### III. CONCEPTOS Y DEFINICIONES

1. **Archivos temporales.** En general esos archivos se almacenan por un período limitado de tiempo, además suelen tener un máximo de espacio en disco que pueden ocupar (determinado por la configuración del navegador), y suelen ser archivos que borran los programas que optimizan el espacio en disco duro.
2. **Bitácora de mantenimiento.** Es un registro escrito de las acciones que se llevaron a cabo en cierto trabajo o tarea. Esta bitácora incluye todos los sucesos que tuvieron lugar durante la realización de dicha tarea, las fallas que se produjeron los cambios que se introdujeron.
3. **Códigos.** Código impreso utilizado para reconocimiento, codifican solo un número de cuenta o de identificación.
4. **Computador.** Ordenador. En Hispanoamérica se utiliza la palabra computadora, derivada del inglés computer, para designar a los ordenadores.
5. **Cookies.** Cuando se visita una página web, es posible recibir una Cookie. Este es el nombre que se da a un pequeño archivo de texto, que queda almacenado en el disco duro del ordenador. Este archivo sirve para identificar al usuario cuando se conecta de nuevo a dicha página web.
6. **Cronograma.** Esquema básico donde se distribuye y organiza en forma de secuencia temporal.
7. **Disco duro.** Dispositivo de almacenamiento de datos mediante tecnología magnética que consta de un disco en el que se graba la información, para recuperarla posteriormente gracias a una o varias cabezas lectoras-grabadoras. Formatear: Acción de dar formato a un disco u otro dispositivo como cintas, etc., con el fin de prepararlo para que puedan grabarse datos en él. Al formatear un disco se borran todos los datos existentes en ese momento, si los hubiera. Normalmente, los discos que no han sido utilizados, nunca necesitan ser formateados, en función de su capacidad, antes de poder grabar información en ellos.

8. **Fuente de poder. (fuente de alimentación).** Conjunto de transistores, capacitadores y transformadores que convierten la corriente directa DC de 230V o 110V a 5V para suministrar energía a la tarjeta madre u otros dispositivos que forman parte del CPU. Los diferentes tipos de fuente de poder son AT y ATX, que son utilizados por las PC de escritorios, las computadoras portátiles utilizan fuente de poder externa, que se incorpora al cable de corriente.
9. **Hardware.** Conjunto de componentes materiales de un sistema informático. Cada una de las partes físicas que forman un ordenador, incluidos sus periféricos.
10. **Herramienta.** Aplicación empleada para la construcción (de ahí su nombre) de otros programas o aplicaciones.
11. **Impresora.** Periférico del ordenador diseñado para copiar en un soporte «duro» (papel, acetato, etc.) texto e imágenes en color o blanco y negro.
12. **Mantenimiento preventivo.** Es aquel que se hace de manera programada, con el fin de evitar desperfectos, en dar limpieza general al equipo de cómputo y confirmar su correcto funcionamiento.
13. **Mantenimiento correctivo.** Es una estrategia reactiva que se aplica para reparar o restaurar un equipo o sistema después de que ha presentado una falla o mal funcionamiento.
14. **Memoria (Memory).** Espacio de trabajo del computador (físicamente es una colección de chips RAM). La memoria es un recurso importante, ya que determina el tamaño y el número de programas que pueden ejecutarse al mismo tiempo, así como también la cantidad de datos que pueden procesarse instantáneamente.
15. **Memoria RAM.** La RAM es una memoria de acceso directo y de carácter efímero, puesto que su contenido se borra cuando se apaga el ordenador.
16. **Procesador.** Es el microchip encargado de ejecutar las instrucciones y procesar los datos que son necesarios para todas las funciones del computador. Se puede decir que es el cerebro del computador.
17. **PC's. Dispositivos** electrónicos compuestos básicamente de procesador, memoria y dispositivos de entrada/salida. Poseen parte física (hardware) y parte lógica



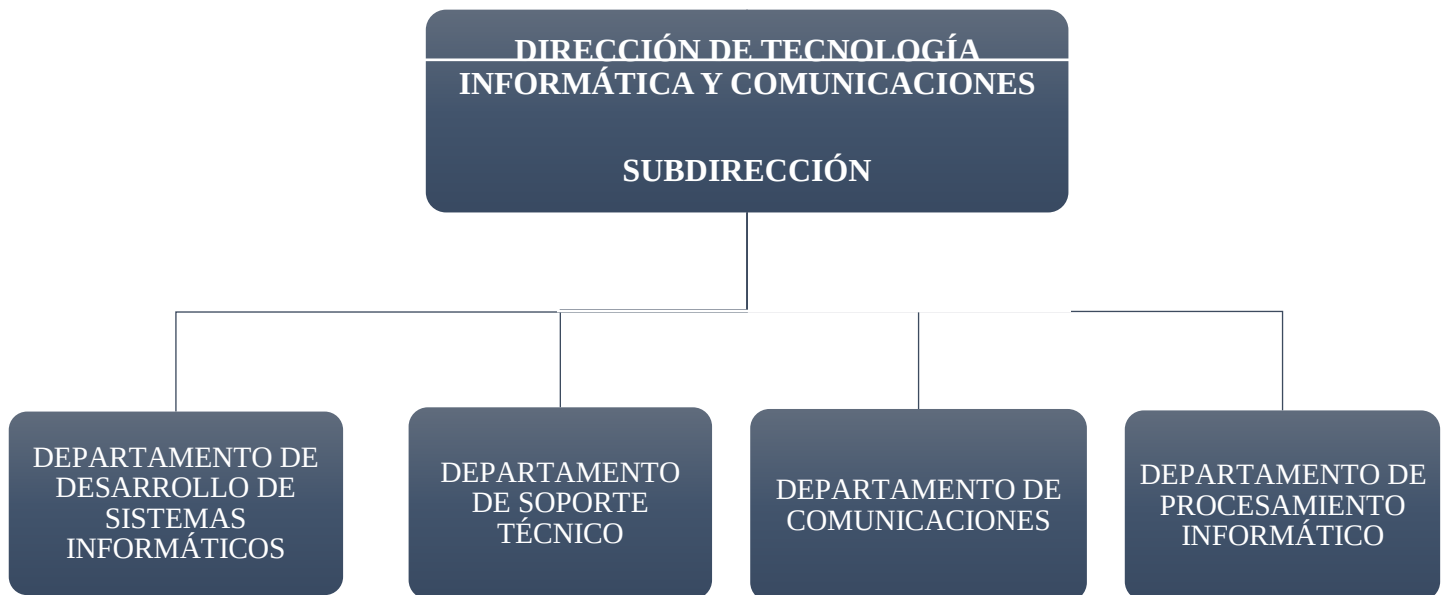
(software), que se combinan entre sí para ser capaces de interpretar y ejecutar instrucciones para las que fueron programadas.

- 18. Programador.** Persona que diseña, escribe y/o depura programas de ordenador o computadora, es decir, quien diseña la estrategia a seguir, propone las secuencias de instrucciones y/o escribe el código correspondiente en un determinado lenguaje de programación.
- 19. Respaldo.** Disco que se utiliza para almacenar por duplicado copias de archivos importantes. Los discos flexibles y los cartuchos de discos se emplean como discos de respaldo.
- 20. Software.** El término inglés original define el concepto por oposición a hardware: blando-duro, en referencia a la intangibilidad de los programas y corporeidad de la máquina. Software es un término genérico que designa al conjunto de programas de distinto tipo (sistema operativo y aplicaciones diversas) que hacen posible operar con el ordenador.
- 21. Stock.** Cantidad de productos, materias primas, herramientas, etc., que es necesario tener almacenados para compensar la diferencia entre el flujo del consumo y el de la producción.
- 22. Descartar.** Apartar cosas que ya no son necesarias para el buen desarrollo de alguna actividad.
- 23. Formatear equipos.** Proceso que permite el correcto vaciado de un disco duro para realizar posteriores acciones sobre él.
- 24. Incidencia.** Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio.
- 25. Asistencia en las instalaciones del usuario.** Los técnicos de soporte se trasladan a los ambientes del servidor público que realizó la solicitud, para realizar las actividades técnicas para la resolución del incidente o problema. Este tipo de servicio siempre se realiza previa coordinación y se utilizará por petición explícita del cliente o cuando el tipo de servicio anterior no resuelve la problemática del usuario final.

## IV

### • ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

#### IV. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



V

- **DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA  
INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES**

## **V. DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES**

### **OBJETIVO**

Lograr la adecuada automatización de los procesos, adquisición y mantenimiento de las tecnologías de información y comunicaciones a distancia utilizada por la institución garantizando altos estándares de seguridad en su funcionamiento, en cumplimiento de las directrices emanadas de las máximas autoridades de la Asamblea Nacional.

### **FUNCIONES**

- Implementar los servicios de procesamiento tecnológico de datos, la evaluación continua y el control de calidad en el puesto de trabajo donde se apliquen dichos procesos.
- Garantizar el cumplimiento de las normas de seguridad de los sistemas de tecnología de información y de comunicaciones a distancia, instalados en la institución
- Asesorar a las diferentes unidades administrativas de la Asamblea, en lo relacionado con la automatización de los procesos y a la adquisición de los sistemas, para optimizar esfuerzos y recursos en el desarrollo y cumplimiento de las funciones encomendadas.
- Evaluar y recomendar el equipamiento de computación y de comunicación a distancia, que requiera la institución para el desarrollo estandarizado de los sistemas de información automatizados.
- Brindar colaboración especializada a las unidades administrativas que componen la Asamblea, en la adquisición e implementación estandarizada de software y equipos orientados al desarrollo de programas y sistemas tecnológicos de información y comunicación a distancia.

- Establecer las políticas y los programas que garanticen el entrenamiento oportuno de todo el personal que labora en la institución, en el uso del equipo computacional y sus programas.
- Mantener una efectiva coordinación con las unidades que administren proyectos en colaboración con organismos internacionales, en los cuales se involucre la utilización o creación de sistemas de computación.
- Administrar la red corporativa institucional para garantizar una comunicación eficiente y efectiva, en el orden de seguridad y administrativo que coadyuve a la adecuada toma de decisiones.
- Mantener un inventario actualizado de todos los recursos informáticos de la institución.
- Coordinar con organismos nacionales e internacionales actividades en materia de sistemas de información.
- Establecer la estandarización y políticas a seguir para la implementación de sistemas, equipos y todo lo relacionado con los sistemas tecnológicos de la información en la institución.
- Ampliar la cobertura tecnológica de datos, tanto a lo interno como a lo externo de la institución.
- Desarrollar y mantener bases de datos confiables que aseguren el buen funcionamiento de la institución
- Implementar planes de mantenimiento preventivo y correctivo de los recursos informáticos y velar para que se cumplan los procedimientos y estándares recomendados.
- Promover un sistema de actualización permanente del recurso humano que labora en la Dirección, y mantenerlo actualizado con las innovaciones tecnológicas del mercado.

- Elaborar el plan anual de trabajo de sus actividades y proyectos.
- Confeccionar los informes de seguimiento sobre la ejecución de sus labores.
- Elaborar los informes de evaluación de resultados.
- Formular el anteproyecto de presupuesto de la dirección.
- Ejercer las demás funciones que se le asignen afines a su área de especialidad.

## **SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES**

### **FUNCIONES**

- Participar en la planificación, coordinación, seguimiento y evaluación de las actividades y proyectos que se realizan, siguiendo las directrices de la dirección.
- Colaborar bajo lineamientos de la dirección, en el desarrollo de mecanismos e instrumentos administrativos necesarios en la eficiente y eficaz prestación de los servicios que brindan los departamentos de la dirección.
- Elaborar informes sobre las distintas actividades requeridas por la dirección.
- Representar a la dirección en reuniones y comisiones, cuando se le delegue.
- Cualquier otra función que se le asigne a petición de la dirección y que sean afines a su área de especialidad.

VI

- **DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO**



## **VI. DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO**

### **OBJETIVO**

Diseñar, implementar y supervisar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos computacionales y periféricos que hacen posible el funcionamiento de los sistemas tecnológicos de información utilizados por la Asamblea Nacional.

### **FUNCIONES**

- Evaluar y recomendar el equipamiento de computación que se requiera en la Asamblea Nacional.
- Realizar las evaluaciones técnicas solicitadas por el Departamento de Compras y Proveeduría al equipo computacional, a fin de comprobar que cumplan con las características y normas de calidad requeridas por la institución.
- Planificar y ejecutar periódicamente los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos de la institución y sus dependencias.
- Brindar apoyo a los usuarios de la institución en el marco del uso óptimo de los equipos de informática, periféricos y sistemas de todas las unidades administrativas.
- Elaborar el plan anual de trabajo de sus actividades y proyectos.
- Confeccionar los informes de seguimiento sobre la ejecución de sus labores.
- Elaborar los informes de evaluación de resultados.
- Formular el anteproyecto de presupuesto del departamento.
- Desempeñar las demás funciones que se le asignen, afines a su área de especialidad.

## VII

- **NORMAS DE OPERACIÓN**

## VII. NORMAS DE OPERACIÓN

La labor del Departamento de Soporte Técnico es garantizar y mantener la disponibilidad de la infraestructura y de los servicios de información brindados a los funcionarios de la Asamblea Nacional. En caso de que estos servicios sufran alguna interrupción en su disponibilidad durante su operación normal, el área de gestión de incidentes deberá restaurarlos a su estado normal de operación lo más rápido posible, asegurando el cumplimiento de los niveles de servicios establecidos.

La prestación del servicio a los usuarios finales se debe realizar oportunamente, con amabilidad, con respeto y con claridad. El personal técnico debe explicar claramente al usuario el motivo o falla de su sistema. En ocasiones, los incidentes suceden por desconocimiento e incorrecto manejo de las herramientas. Con la asistencia se puede detectar este tipo de falencias para posteriormente capacitarlos y evitar daños mayores en el sistema, como pérdida de información, apagar mal el equipo, desconfiguración, entre otros.

El técnico ha de resolver los problemas y, de ser posible, anticiparse a ellos, detectar anomalías y, lo más importante, dar soluciones.

Es importante que se establezca una agenda o se programe el mantenimiento rutinario y periódico del hardware, con el fin de reducir la frecuencia y el impacto de fallas de rendimiento. La infraestructura tecnológica está constituida por los siguientes elementos, entre otros:

- Equipos de cómputo personales de escritorio y portátiles.
- Equipos de cómputo de procesamiento y servidores.
- Equipos multifuncionales (impresoras, escáner, videobeam, salas de audiencia, etc.)
- Equipos de almacenamiento.

La existencia de un procedimiento para la gestión de mantenimiento preventivo o correctivo es importante, y el cumplimiento en su ejecución es esencial para lograr la disponibilidad de la infraestructura y de los servicios tecnológicos.

Para cumplir con estos fines, es necesario tener en cuenta las consideraciones de control siguientes:

7.1. Debe existir un inventario actualizado de la infraestructura tecnológica de los equipos con los que cuenta la Asamblea Nacional, sobre la cual se realiza mantenimiento técnico.

7.2. El mantenimiento a realizarse sobre los equipos involucrados en la infraestructura tecnológica de la Asamblea Nacional puede ser preventivo o correctivo. Así mismo puede existir soporte técnico contratado.

7.3. Debe existir un plan de mantenimiento preventivo para cada tipo de equipo involucrado en la estructura tecnológica de la Asamblea Nacional.

7.4. El responsable de la elaboración del plan de mantenimiento preventivo es el jefe del Departamento de Soporte Técnico o a quien este designe.

7.5. Debe existir un esquema o herramienta de registro del mantenimiento que se realice sobre los tipos de equipos involucrados en la infraestructura tecnológica de la Asamblea Nacional o del soporte técnico.

7.6. Los funcionarios encargados del mantenimiento preventivo o los proveedores deben seguir el plan de mantenimiento definido.

7.7. Solo el personal autorizado debería llevar a cabo el mantenimiento, las reparaciones y el servicio a los equipos.

7.8. Los equipos y los dispositivos de la infraestructura técnica se deben mantener de acuerdo con los intervalos y especificaciones de servicio recomendados por el proveedor y declarados en los contratos de soporte y mantenimiento que se realizan con diferentes proveedores. Al menos deben existir dos mantenimientos preventivos sobre los equipos involucrados en la infraestructura tecnológica de la Asamblea Nacional.

7.9. Ningún equipo que tenga garantía o contrato de soporte técnico o mantenimiento vigente debe ser abierto por personas ajenas, sino que por el técnico que designe la empresa para realizar dicha función.

7.10. Informar al jefe del Departamento de Soporte Técnico respectivo, cuando se encuentre alguna irregularidad (cambio de las partes internas o externas del equipo con el inventario de entrega por el almacén al funcionario) del equipo de cómputo a que se le está practicando el mantenimiento preventivo, soporte técnico o mantenimiento correctivo.

7.11. El jefe del Departamento de Soporte Técnico o a quien este designe debe controlar que se mantenga actualizado el plan de mantenimiento para la infraestructura tecnológica.

## VIII

### • PROTOCOLO DE DESCARTE

## VIII. PROTOCOLO DE DESCARTE

Es un proceso por medio del cual se saca del inventario general el equipo que, por motivos de inutilidad o vejez, no se puede seguir utilizando.

Dentro de la institución, la sección de bienes patrimoniales lleva a cabo un inventario general del equipo informático, el equipo que por daños operativos no funciona o por el hecho de que ha pasado su vida útil, pasa a ser equipo obsoleto.

Para efectuar el proceso de descarte hay pasos importantes que seguir y documentos que completar que proporciona la sección de bienes patrimoniales, los cuales hay que completar con información solicitada para realizar el debido proceso.

### **Criterios para el Descarte**

Se considerará el descarte de un equipo cuando:

- Ha alcanzado su vida útil (según los criterios contables o técnicos establecidos).
- Presenta fallas técnicas irreparables o cuyo costo de reparación supera el valor del equipo.
- Está obsoleto y no cumple con los requerimientos operativos actuales.
- Ha sido reemplazado por equipos nuevos o más eficientes.

### **PASOS PARA REALIZAR EL DESCARTE:**

#### **1. Identificación y clasificación:**

El Departamento de Soporte Técnico tiene la responsabilidad de identificar el tipo de equipo a descartar (computadoras, impresoras y otros.) y clasificarlo según su condición (funcional, defectuoso, obsoleto).

#### **2. Destrucción de datos:**

Eliminar permanentemente los datos sensibles del equipo antes de su descarte, utilizando métodos como el formateo de bajo nivel, la sobrescritura de datos o el borrado físico.

3. **Disposición segura y responsable:**

Asegurar que los equipos se desechen de manera que no causen daño al medio ambiente, para ello deberá contactar a la sección de bienes patrimoniales.

4. **Documentación y seguimiento:**

La sección de bienes patrimoniales llevará un registro de los equipos descartados, incluyendo la fecha de descarte, el tipo de equipo, la forma de disposición y cualquier otro dato relevante.

5. **Seguridad de los datos:**

Priorizar la seguridad de los datos confidenciales al desechar el equipo, especialmente en el caso de computadoras y dispositivos que almacenan información personal o sensible. Antes de desechar cualquier equipo, se debe identificar si:

- Contiene discos duros, SSD, memorias flash u otros medios de almacenamiento.
- Realizar un respaldo seguro de la información útil o que deba conservarse, en medios autorizados (servidores, discos externos cifrados, nube institucional).
- Utilizar herramientas certificadas de borrado seguro.
- Cifrado previo como medida preventiva
- Destrucción física del dispositivo de almacenamiento (Triturar el disco duro o SSD, perforarlo con taladro, este proceso debe ser supervisado y documentado (con fotos o acta).
- Llevar un **registro del procedimiento de eliminación o destrucción**, que incluya, (Código del equipo, nombre del responsable. método utilizado, fecha y observaciones.



### **GESTIÓN DE RESIDUOS:**

Implementar un sistema de gestión de residuos electrónicos que permita controlar la cantidad de residuos generados, su disposición y su impacto ambiental.

✓ **Retirar las baterías:**

Si el dispositivo incluye baterías recargables, retirarlas antes de desecharlo y reciclar las baterías por separado.

✓ **Informar a los empleados:**

Asegurarse de que los empleados conozcan los procedimientos de descarte y las consecuencias de no seguir las políticas establecidas.

IX

- **PLAN DE MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y PREVENTIVO**

## IX. PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

### 9.1. Mantenimiento Preventivo

Es el conjunto de actividades programadas para evitar fallas y asegurar el correcto funcionamiento de los equipos.

#### Actividades principales:

- Limpieza externa e interna del equipo
- Verificación de cables y conexiones
- Comprobación del estado físico del hardware
- Eliminación de archivos temporales
- Verificación de copias de seguridad
- Desfragmentación del disco duro (en caso de discos HDD)

#### 9.1.1. Planificación

**Frecuencia:** Según el uso y criticidad del equipo.

- El técnico debe documentar cada mantenimiento con evidencias (fotografías, capturas de pantalla, etc. si aplica).
- Cualquier equipo que presente fallas durante el mantenimiento preventivo deberá ser remitido a mantenimiento correctivo.

| Anual | Mes de Ejecución | Áreas o Departamentos | Responsable | Observaciones |
|-------|------------------|-----------------------|-------------|---------------|
|       |                  |                       |             |               |
|       |                  |                       |             |               |
|       |                  |                       |             |               |
|       |                  |                       |             |               |

*(Este calendario puede ajustarse a la cantidad de equipos y la disponibilidad de personal.)*

## 9.2. Mantenimiento Correctivo

Consiste en la reparación o sustitución de componentes defectuosos cuando ya se ha producido una falla.

### Actividades principales:

- Diagnóstico y localización de fallas
- Reemplazo de componentes dañados (fuentes de poder, memorias, discos duros, etc.)
- Formateo y reinstalación del sistema operativo (si es necesario)
- Restauración de configuraciones de red o acceso
- Pruebas de funcionamiento posteriores a la reparación

#### 9.2.1. Planificación

El mantenimiento correctivo se ejecutará **cuando se detecten fallas**. Se deberán registrar las incidencias en el formulario de reporte de servicio técnico AN\_DTIC\_01, incluyendo:

- Fecha de reporte
- Usuario responsable
- Descripción del problema
- Diagnóstico técnico
- Solución aplicada
- Firma del técnico

## 9.3. Registro y control

Se llevará un **registro detallado** de cada mantenimiento realizado (preventivo o correctivo) mediante formularios o sistemas digitales que incluyan:

- Código de inventario del equipo

- Fecha de intervención
- Tipo de mantenimiento
- Actividades realizadas
- Firma del técnico responsable

#### **9.4. Recursos necesarios**

- Personal técnico capacitado
- Herramientas básicas de mantenimiento (destornilladores, aire comprimido, paños, etc.)
- Repuestos y componentes de reemplazo básicos

#### **9.5. Responsables**

- Técnico de Soporte Informático: Ejecución de las tareas de mantenimiento
- Coordinador de Tecnología o jefe de Soporte: Supervisión, planificación y revisión de registros.
- Usuarios finales: Reporte oportuno de fallas.

X

- **INSTALACIÓN DE SOFTWARE**

## X. INSTALACIÓN DE SOFTWARE

1. La instalación del software, excluyendo el antivirus, será realizada por el Departamento de Soporte Técnico, el cual efectuará los ajustes y pruebas necesarios a fin de lograr un funcionamiento óptimo.
2. Cuando el Departamento de Soporte Técnico requiera la instalación de nuevas versiones de software, deberá notificar a los usuarios oportunamente la fecha para realizar tal actividad.
3. Cuando las unidades administrativas necesiten instalar algún software, estas deberán comunicarlo por medio de nota o correo electrónico a la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones, con el fin de realizar la evaluación técnica correspondiente y se realice una instalación adecuada.
4. La instalación de software no aprobada por el Departamento de Soporte Técnico y la Unidad de Seguridad Informática, será responsabilidad del usuario que incurra en esa falta, por lo que la pérdida de información, virus en el sistema o la red o cualquier otro resultante será atribuible exclusivamente a este.
5. En caso de que el usuario instale o utilice software, herramientas o paquetes no autorizados en su equipo de trabajo, será considerado responsable directo de cualquier afectación que dicho uso pueda ocasionar, tanto a su entorno local (puesto de trabajo) como a la infraestructura tecnológica de la institución. Esta disposición se encuentra alineada con lo establecido en el *Manual de Políticas de Seguridad Informática*, elaborado por la Unidad de Seguridad Informática, el cual prohíbe expresamente el uso de aplicaciones no verificadas o no autorizadas, debido al riesgo que representan para la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los sistemas y datos institucionales.
6. El Departamento de Soporte Técnico y la Unidad de Seguridad Informática tendrán la facultad de limitar el uso de algunas herramientas de software, en caso de que este provoque incompatibilidad con los estándares fijados.

XI

• **DISPOSICIONES GENERALES**



## **XI. DISPOSICIONES GENERALES**

Este manual es entregado al Departamento de Soporte Técnico y posteriormente será publicado en la página web de la institución. Los formularios, formas y documentos en este manual están codificados. El formato de numeración o codificación utilizado es el siguiente: **AN\_DTIC\_DST/#** donde: AN, corresponde al nombre de la Asamblea Nacional, DTIC, corresponde al nombre de la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones, DST, corresponde al nombre del Departamento de Soporte Técnico, y #, indicará el número del documento que se elabore de acuerdo con la secuencia que le corresponda.

Estos formularios, formas y documentos podrán ser modificados, cambiados, sustituidos, etcétera; para realizar dicho cambio se deberá enviar una nota a la Dirección de Desarrollo Institucional previo aviso y de esta forma se realizarán los cambios necesarios. Para buscar el manual del departamento deberán acceder al sitio web <https://www.asamblea.gob.pa/Transparencia>, renglón 9.4.

## XII

### • PROCEDIMIENTOS Y FLUJOGRAMAS



**ASAMBLEA NACIONAL  
SECRETARÍA GENERAL  
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

1. PROCEDIMIENTO PARA DESCARTE DE EQUIPO INFORMÁTICO POR DEFECTO O CADUCIDAD

**VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO 2**

**CÓDIGO**

AN\_DTIC\_DST\_P.A.01

**FECHA**

25 DE AGOSTO DE 2025

**VALIDADO POR**

OSCAR JIMÉNEZ-JEFE  
LIZANDER LÓPEZ-TÉCNICO  
DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO

**DOCUMENTADO POR**

MARKELDA CAÑIZALES-ANALISTA  
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**OBJETIVO:**

Mantener un control del inventario de las herramientas tecnológicas de la Asamblea Nacional, ya que algunas debido a su uso por el transcurso del tiempo resultan obsoletas e inoperantes.

**UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN  
EL PROCESO**

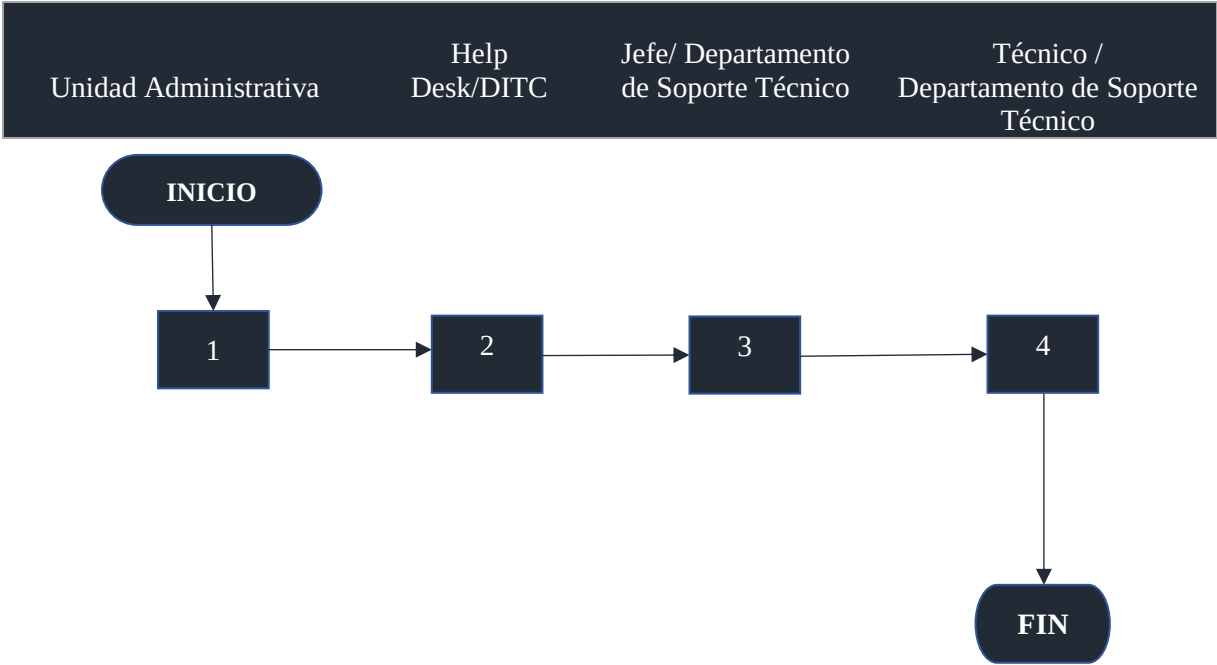
| Paso | Responsable           | Descripción                                                                                                                                                                                                 | Formulario               |
|------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 1    | Unidad Administrativa | <ul style="list-style-type: none"><li>Realiza llamada telefónica al #8000 y comunica el daño del equipo informático.</li><li>Solicita revisión técnica y, de ser necesario, reemplazo del equipo.</li></ul> | llamada telefónica #8000 |



| Paso                         | Responsable                                                           | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Formulario                              |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 2                            | <b>Help Desk/Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Recibe la llamada telefónica y documenta la información del daño.</li> <li>– Genera un ticket de servicio según la afectación reportada.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Registro interno (Ticket de servicio)   |
| 3                            | <b>Jefe/ Departamento de Soporte Técnico</b>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Recibe gestión para atención solicitada.</li> <li>– Asigna técnico para realizar la inspección solicitada.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Gestión de trabajo                      |
| 4                            | <b>Técnico / Departamento de Soporte Técnico</b>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Realiza inspección técnica del equipo informático.</li> <li>– Informa a la unidad administrativa sobre el diagnóstico y estado del equipo.</li> <li>– Completa el formulario de descarte de equipo (CPU, monitor, mouse, teclado, batería, etc.).</li> <li>– Ejecuta el traslado, movimiento o descarte del equipo según corresponda.</li> <li>– Registra la acción en la bitácora de trabajo.</li> <li>– En caso de traslado, llena el formulario correspondiente de traslado de mobiliario y equipo.</li> </ul> | AN_DGAF_<br>DC_SBP_01<br><br>AN_DTIC_01 |
| <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b> |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                         |



FLUJOGRAMA  
PROCEDIMIENTO PARA DESCARTE DE EQUIPO INFORMÁTICO POR DEFECTO O CADUCIDAD





**ASAMBLEA NACIONAL  
SECRETARÍA GENERAL  
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

2. PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO Y SOLICITUD DE TINTA DE IMPRESORAS  
POR LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

**VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO 2**

**CÓDIGO**

AN\_DTIC\_DST\_P.A.02

**FECHA**

25 DE AGOSTO DE 2025

**VALIDADO POR**

OSCAR JIMÉNEZ-JEFE  
LIZANDER LÓPEZ-TÉCNICO  
DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO

**DOCUMENTADO POR**

MARKELDA CAÑIZALES-ANALISTA  
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**OBJETIVO:**

Establecer un proceso ágil, seguro y trazable para la atención, gestión y reposición de tóner o tinta en las unidades administrativas, garantizando el control documental y el uso eficiente de los recursos.

**UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN  
EL PROCESO**

| Paso | Responsable                                | Descripción del procedimiento                                    | Formulario                     |
|------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 1    | <b>Funcionario / Unidad Administrativa</b> | –Solicita el servicio de cambio de tóner/tinta llamando al #8000 | Llamada al #8000               |
| 2    | <b>Funcionario / HelpDesk</b>              | –Recibe solicitud e informa al departamento correspondiente.     | Registro interno<br>(Ticket de |



| Paso | Responsable                               | Descripción del procedimiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Formulario         |
|------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|      |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | servicio)          |
| 3    | Jefe/ Departamento de Soporte Técnico     | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Recibe la solicitud generada.</li> <li>– Informa a un técnico del reporte y lo envía a la unidad administrativa correspondiente.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                               | Gestión de trabajo |
| 4    | Técnico / Departamento de Soporte Técnico | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Realiza la visita a la unidad administrativa solicitante.</li> <li>– Completa el formulario de control de tintas.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Si el tóner/tinta está al 0%, se procede con la sustitución del tóner/tinta; de lo contrario, se evalúa en conjunto con el usuario el tiempo que puede durar el tóner/tinta y se programa la visita para la sustitución del tóner/tinta.</p> | AN_DTIC_DST_02     |
| 5    | Funcionario / HelpDesk                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Llena el formulario de (Solicitud y entrega de materiales y equipos en el almacén). <sup>2</sup></li> </ul> <p><b>Nota:</b> En caso de que el tóner esté en 0, la nota debe ser entregada al técnico con sus debidas firmas de autorización.</p>                                                                                                                                          | AN_DGAF_DCP_17     |
| 6    | Técnico / Departamento de Soporte Técnico | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Recibe y entrega el formulario original y una copia a la sección de proveeduría para gestionar la solicitud de tinta.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                          | AN_DGAF_DCP_17     |
| 7    | Secretaria / Sección de Proveeduría       | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Recibe formulario debidamente completado para su gestión.</li> <li>– Entrega al jefe para iniciar el trámite correspondiente.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                  | AN_DGAF_DCP_17     |
| 8    | Jefe / Sección de Proveeduría             | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Recibe formulario, revisa y verifica que cuente con la información correspondiente.</li> <li>– Entrega para su trámite al funcionario encargado.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                               | AN_DGAF_DCP_17     |
| 9    | Funcionario / Sección de Proveeduría      | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Recibe el formulario correspondiente de la solicitud y entrega lo solicitado.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | AN_DGAF_DCP_17     |
| 10   | Técnico / Departamento de Soporte Técnico | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Retira tóner/tinta con una copia del formulario (Solicitud y entrega de materiales y equipos) debidamente firmada por el jefe de la Sección de Proveeduría.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                    | AN_DGAF_DCP_17     |

| Paso                         | Responsable                                      | Descripción del procedimiento                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Formulario     |
|------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|                              |                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>–Dirige al lugar especificado a realizar la instalación del tóner/tinta.</li> <li>–Realiza la instalación del tóner/tinta nueva.</li> <li>–Completa el formulario de control de Tintas/Tóner. Y solicita al usuario que firme de recibido por el servicio prestado.</li> </ul> | AN_DTIC_DST_02 |
| 11                           | <b>Funcionario / Unidad Administrativa</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>–Recibe y entrega el formulario y firma de satisfacción por el tóner nuevo colocado.</li> </ul>                                                                                                                                                                                | AN_DTIC_DST_02 |
| 12                           | <b>Técnico / Departamento de Soporte Técnico</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>–Recibe el formulario firmado por el funcionario.</li> <li>–Entrega la documentación al Call Center para su registro.</li> </ul>                                                                                                                                               | AN_DTIC_DST_02 |
| <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b> |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                |

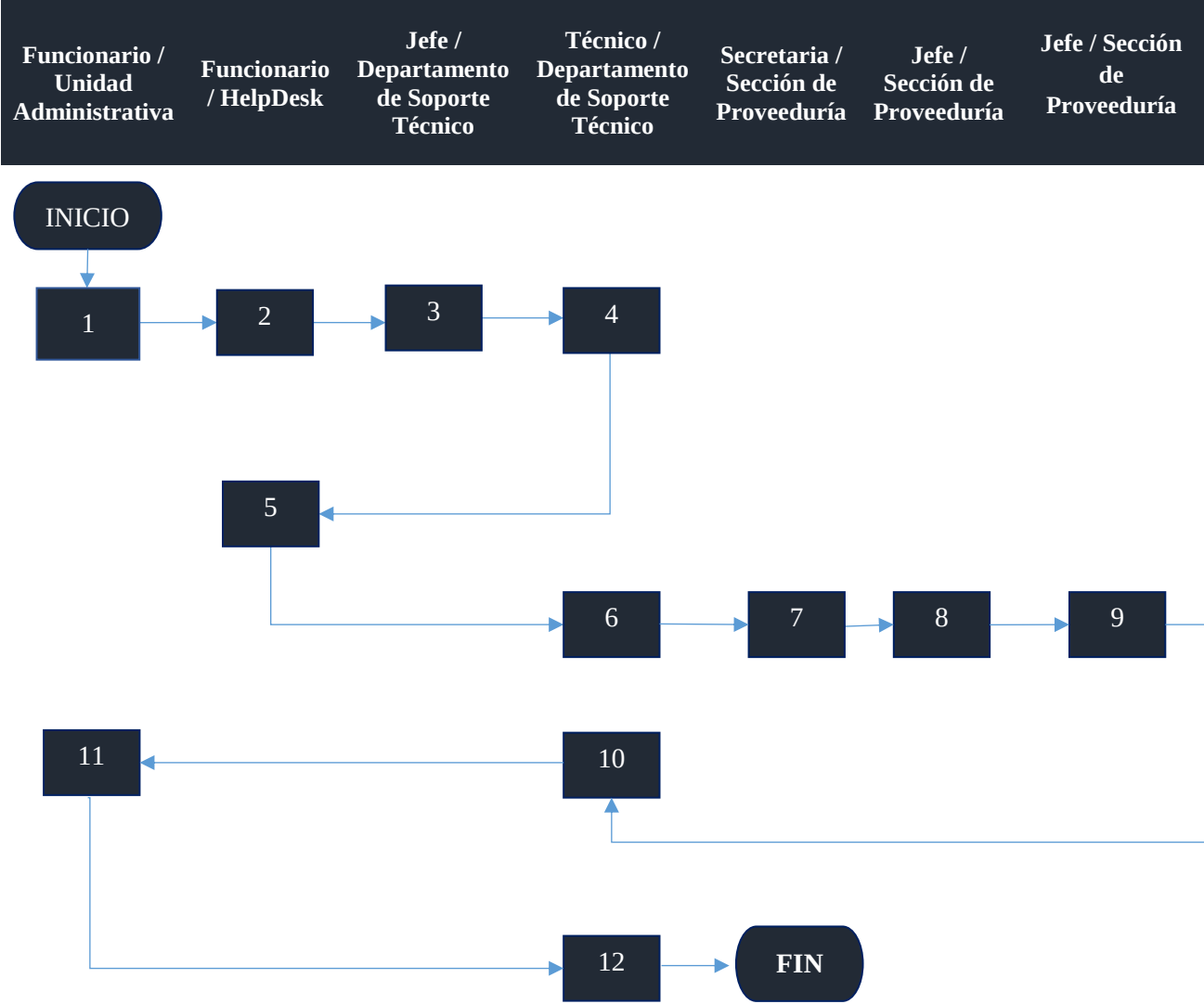
<sup>2</sup> Si se requiere tinta y el almacén no cuenta con la unidad necesaria, la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones, deberá completar el formulario de Solicitud de Bienes y enviarlo a la Dirección General de Administración y Finanzas para iniciar el proceso de compra.





FLUJOGRAMA

PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO Y SOLICITUD DE TINTA DE IMPRESORAS POR LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS





**ASAMBLEA NACIONAL  
SECRETARÍA GENERAL  
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**3.PROCEDIMIENTO PARA LA COMPRA DE TINTAS (cartuchos o tóner)**

**VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO 2**

**CÓDIGO**

AN\_DTIC\_DST\_P.A.03

**FECHA**

25 DE AGOSTO DE 2025

**VALIDADO POR**

OSCAR JIMÉNEZ-JEFE

LIZANDER LÓPEZ-TÉCNICO

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO

**DOCUMENTADO POR**

MARKELDA CAÑIZALES-ANALISTA

DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**OBJETIVO:**

Establecer el procedimiento mediante el cual la DTIC gestiona y canaliza la compra de tintas y consumibles de impresión necesarios para toda la institución, garantizando compatibilidad técnica, control de uso y disponibilidad oportuna de los insumos.

**UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN  
EL PROCESO**

| Paso | Responsable                            | Descripción del procedimiento                                                                                                                                                           | Formulario                                 |
|------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 1    | Jefe / Departamento de Soporte Técnico | –Elabora nota de solicitud de insumos de tinta, especificando:<br>– Tipo de impresora.<br>– Modelo de tinta o tóner requerido.<br>– Cantidad solicitada.<br>– Justificación (en caso de | Inventario de tinta<br><br>Nota codificada |

| Paso | Responsable                                                             | Descripción del procedimiento                                                                                                                                                                                                                                          | Formulario                                                      |
|------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|      |                                                                         | reposiciones frecuentes).<br>– Remite al director de la Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones para su validación y envío.                                                                                                                              |                                                                 |
| 2    | <b>Secretaría/Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones</b> | – Recibe y remite nota de solicitud de tintas (cartuchos o tóner) al director.                                                                                                                                                                                         | Nota codificada                                                 |
| 3    | <b>Director/ Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones</b>  | – Recibe, revisa y emite las instrucciones correspondientes para completar el formulario de solicitud de bienes y servicios, a fin de formalizar la nota de solicitud de tintas requeridas por el Departamento de Soporte Técnico.                                     | Nota codificada                                                 |
| 4    | <b>Secretaría/Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones</b> | – Recibe las instrucciones y procede a completar el formulario de solicitud de bienes y servicios a través de la plataforma en línea.<br>– Envía la solicitud utilizando el sistema vigente establecido para su trámite correspondiente.                               | Formulario de solicitud de bienes y servicios<br>AN_DGAF_DCP_17 |
| 5    | <b>Dirección General de Administración y Finanzas</b>                   | – Recibe mediante el sistema vigente la solicitud de bienes de la DTIC.<br>– Gestiona la compra de acuerdo con el procedimiento de adquisiciones vigente (licitación, cotización, menor cuantía, etc.).<br>– Aprueba y envía al Departamento de Compras y Proveeduría. | Formulario de solicitud de bienes y servicios<br>AN_DGAF_DCP_17 |
| 6    | <b>Departamento de Compras y Proveeduría</b>                            | – Recibe y gestiona la compra correspondiente de las tintas.                                                                                                                                                                                                           | Formulario de solicitud de bienes y servicios<br>AN_DGAF_DCP_17 |

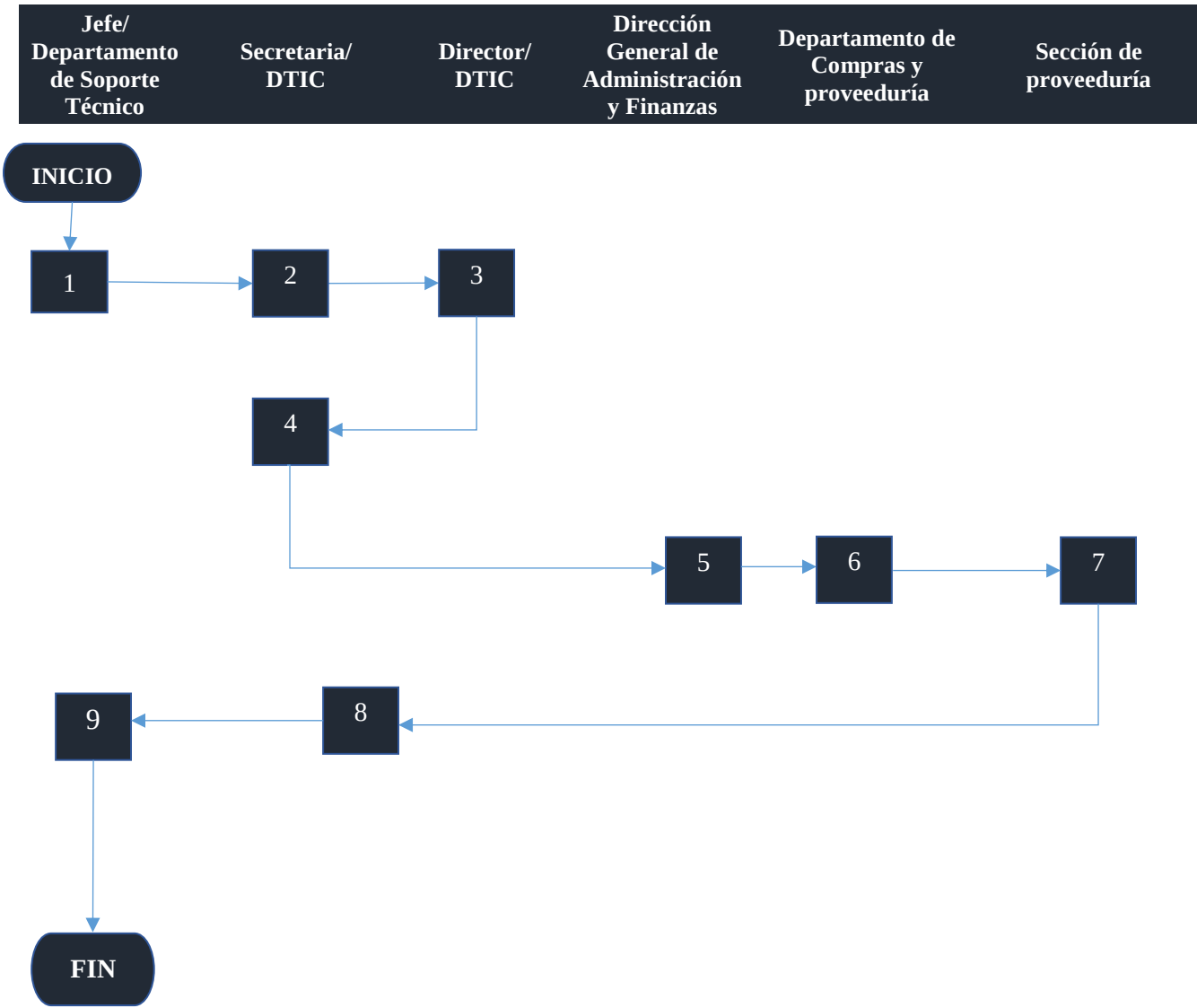


| Paso                         | Responsable                                                             | Descripción del procedimiento                                                                          | Formulario            |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 7                            | <b>Sección de proveeduría</b>                                           | – Recibe los insumos adquiridos, registra en el inventario y notifica a la DTIC.                       | Inventario de insumos |
| 8                            | <b>Secretaría/Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones</b> | – Recibe notificación sobre el inventario de tintas.<br>– Comunica al Departamento de Soporte técnico. | Inventario de insumos |
| 9                            | <b>Jefe/Departamento de Soporte técnico</b>                             | – Recibe notificación sobre la solicitud de tintas solicitado                                          | Compra de tinta       |
| <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b> |                                                                         |                                                                                                        |                       |



FLUJOGRAMA

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS REPORTES DE SOPORTE TÉCNICO





**ASAMBLEA NACIONAL  
SECRETARÍA GENERAL  
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

4. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE REPORTES

**VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO 2**

**CÓDIGO**

AN\_DTIC\_DST\_P.A.04

**FECHA**

25 DE AGOSTO DE 2025

**VALIDADO POR**

OSCAR JIMÉNEZ-JEFE

LIZANDER LÓPEZ-TÉCNICO

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO

**DOCUMENTADO POR**

MARKELDA CAÑIZALES-ANALISTA

DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**OBJETIVO:**

Establecer la hoja de ruta a seguir una vez se reciban los reportes destinados para el área del Departamento de Soporte Técnico.

**UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN  
EL PROCESO**

| Paso | Responsable                                | Descripción del procedimiento                                                                                                                                         | Formulario                            |
|------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 1    | <b>Funcionario / Unidad Administrativa</b> | – Solicita apoyo técnico mediante línea telefónica: 8000#                                                                                                             | Llamada telefónica #8000              |
| 2    | <b>Funcionario / HelpDesk</b>              | – Registra las llamadas de los diferentes usuarios.<br>– Solicita al funcionario: Nombre, ubicación, extensión y descripción del problema por el cual solicita ayuda. | Registro interno (Ticket de servicio) |

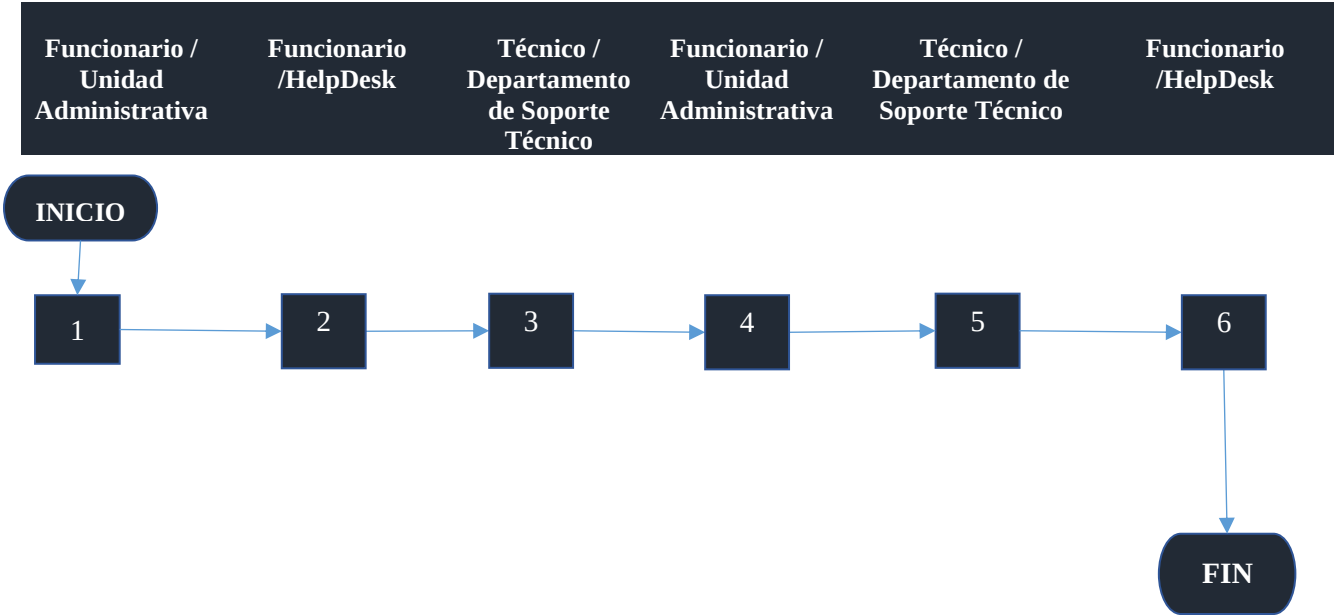


| Paso                         | Responsable                                              | Descripción del procedimiento                                                                                                                                                                                                                             | Formulario         |
|------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|                              |                                                          | –Asigna un técnico dependiendo del problema descrito por el usuario.                                                                                                                                                                                      |                    |
| 3                            | <b>Técnico /<br/>Departamento de<br/>Soporte Técnico</b> | –Brinda asistencia técnica para resolver el problema detectado.<br>–Completa bitácora que comprueba que asistió a resolver el problema con su respectiva firma.<br>–Solicita la firma del funcionario a quien asistió.                                    | Gestión de trabajo |
| 4                            | <b>Funcionario / Unidad<br/>Administrativa</b>           | –Firma bitácora al técnico que le asistió con el problema técnico.<br>–Devuelve formulario con la firma respectiva.                                                                                                                                       | AN_DTIC_DST_04     |
| 5                            | <b>Técnico /<br/>Departamento de<br/>Soporte Técnico</b> | –Recibe formulario debidamente firmado por el funcionario de la unidad administrativa solicitante.<br>–Entrega bitácora al HelpDesk.                                                                                                                      | AN_DTIC_DST_04     |
| 6                            | <b>Funcionario /<br/>HelpDesk</b>                        | –Recibe y escanea cada una de las bitácoras entregadas por los técnicos, para mantener documentación digital del trabajo realizado por cada uno de los técnicos.<br>–Realiza un informe mensual.<br>–Entrega al jefe del Departamento de Soporte Técnico. | AN_DTIC_DST_04     |
| <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b> |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                           |                    |



FLUJOGRAMA

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS REPORTES DE SOPORTE TÉCNICO







**ASAMBLEA NACIONAL  
SECRETARÍA GENERAL  
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

5. PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE EQUIPOS PARA SER USADOS EN  
LOS SALONES DE REUNIONES PARA (Congreso, Conferencia, Taller, etc.)

**VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO 2**

**CÓDIGO**

AN\_DTIC\_DST\_P.A.05

**FECHA**

25 DE AGOSTO DE 2025

**VALIDADO POR**

OSCAR JIMÉNEZ-JEFE  
LIZANDER LÓPEZ-TÉCNICO  
DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO

**DOCUMENTADO POR**

MARKELDA CAÑIZALES-ANALISTA  
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**OBJETIVO:**

Realizar la planeación adecuada para presentación y la utilización de los equipos de cómputo  
en los diferentes salones de reuniones de la Asamblea Nacional.

**UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN  
EL PROCESO**

| Paso | Responsable                                        | Descripción del procedimiento                                                                                                                                                        | Formulario      |
|------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1    | <b>Funcionario /<br/>Unidad<br/>Administrativa</b> | – <sup>3</sup> Envía nota a la Dirección de<br>Tecnología Informática y<br>Comunicaciones, solicitando el<br>equipo que utilizará, estableciendo el<br>día, hora y lugar del evento. | Nota codificada |



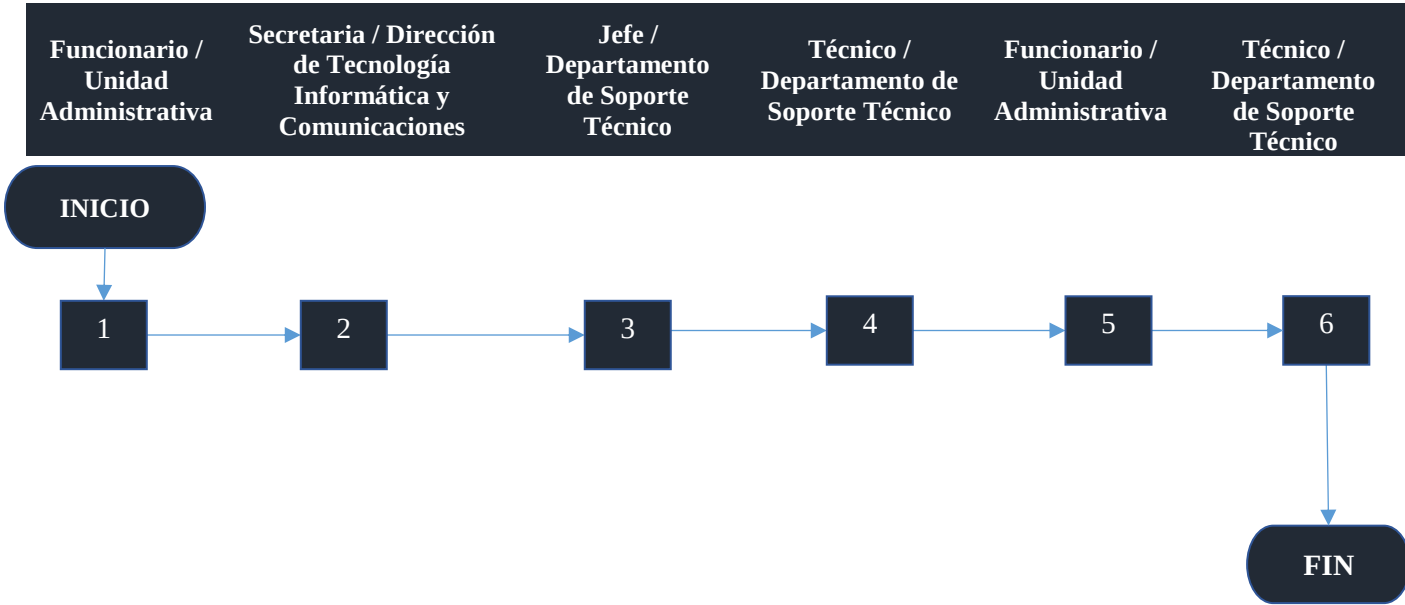
| Paso                         | Responsable                                                                              | Descripción del procedimiento                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Formulario      |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 2                            | <b>Secretaria /<br/>Dirección de<br/>Tecnología<br/>Informática y<br/>Comunicaciones</b> | –Recibe la nota, escanea y envía por correo electrónico al Departamento de Soporte Técnico la solicitud.                                                                                                                                                                                                                   | Nota codificada |
| 3                            | <b>Jefe / Departamento<br/>de Soporte Técnico</b>                                        | –Recibe nota de solicitud de la unidad administrativa por correo electrónico.<br>–Asignar al técnico encargado de instalar el equipo informático.                                                                                                                                                                          | Nota codificada |
| 4                            | <b>Técnico /<br/>Departamento de<br/>Soporte Técnico</b>                                 | –Recibe instrucciones con la información precisa de la instalación del equipo informático.<br>–Completo formulario de entrega de equipos y solicita a la unidad solicitante que firme el formulario.<br>–Realiza la instalación del equipo solicitado, horas antes del inicio de la presentación.                          | AN_DTIC_DST_03  |
| 5                            | <b>Funcionario /<br/>Unidad<br/>Administrativa</b>                                       | –Recibe formulario, revisa y firma como responsable del equipo instalado.<br><b>Nota</b><br>Una vez finalizada la actividad, el usuario deberá contactar al personal de la Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones (DTIC) y esperar su llegada para proceder con el retiro del equipo informático utilizado. | AN_DTIC_DST_03  |
| 6                            | <b>Técnico /<br/>Departamento de<br/>Soporte Técnico</b>                                 | –Retirá el equipo al culminar la actividad.<br>–Procede a llenar y firmar.                                                                                                                                                                                                                                                 | AN_DTIC_DST_03  |
| <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b> |                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                 |

<sup>3</sup> El departamento que solicite equipos para presentación debe enviar una nota con tres días de anticipación. La solicitud debe contener hora de la presentación, ubicación y equipo necesario.



FLUJOGRAMA

PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE EQUIPOS PARA SER USADOS EN LOS SALONES DE REUNIONES (Congreso, Conferencia, Taller, etc.)





**ASAMBLEA NACIONAL  
SECRETARÍA GENERAL  
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

6. PROCEDIMIENTO PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS CON IMPRESORAS

**VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO 2**

**CÓDIGO**

AN\_DTIC\_DST\_P.A.06

**FECHA**

25 DE AGOSTO DE 2025

**VALIDADO POR**

OSCAR JIMÉNEZ-JEFE

LIZANDER LÓPEZ-TÉCNICO

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO

**DOCUMENTADO POR**

MARKELDA CAÑIZALES-ANALISTA

DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**OBJETIVO:**

Realizar las instalaciones de forma eficiente y de acuerdo con los pasos que corresponden para que cada unidad administrativa cuente con esta herramienta de trabajo, que les ayudará a desarrollar de forma eficiente y rápida su trabajo.

**UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN  
EL PROCESO**

| Paso | Responsable                                        | Descripción del procedimiento                                                                    | Formulario                  |
|------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1    | <b>Funcionario /<br/>Unidad<br/>Administrativa</b> | –Solicita el servicio al presentar problemas con la impresora llamando al #8000.                 | Llamada telefónica #8000    |
| 2    | <b>Funcionario /<br/>HelpDesk</b>                  | –Solicita la información al funcionario referente a su ubicación exacta y el nombre del usuario. | Registro interno (Ticket de |



| Paso | Responsable                                                  | Descripción del procedimiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Formulario            |
|------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|      |                                                              | –Asigna técnico para resolver el problema.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | servicio)             |
| 3    | <b>Jefe/<br/>Departamento de<br/>Soporte Técnico</b>         | –Recibe la solicitud generada.<br>–Informa a un técnico del reporte y lo envía a la unidad administrativa correspondiente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Gestión de<br>trabajo |
| 4    | <b>Técnico /<br/>Departamento de<br/>Soporte Técnico</b>     | –Asiste a resolver el problema.<br>–Verifica que la impresora este encendida.<br>–Imprime informe con los datos de la impresora que se quiere instalar para conocer el IP.<br><b>Nota:</b><br>–Ir al panel de control en la máquina que se desea instalar la impresora.<br>–Seleccionar dispositivos e impresoras.<br>–Si la impresora no aparece en la lista, selecciona agregar impresora mediante IP.<br>–Si para la instalación se necesitan los drivers, se descargan de la carpeta del Reader ( <a href="#">\\172.17.145.23</a> ).<br>–Copia la carpeta de drivers en el escritorio de la máquina y se instalan.<br>–Verifica el puerto de la impresora.<br>–Envía la página de prueba para confirmar instalación de la impresora.<br>–Completa la bitácora que comprueba asistencia al resolver el problema. | AN_DTIC_DS<br>T_04    |
| 5    | <b>Funcionario /<br/>Unidad<br/>Administrativa</b>           | –Firma bitácora al técnico que asiste a resolver el problema.<br>–Entrega formulario debidamente firmado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | AN_DTIC_DS<br>T_04    |
| 6    | <b>Técnico /<br/>Departamento<br/>de Soporte<br/>Técnico</b> | –Recibe formulario firmado por el funcionario.<br>–Entrega de bitácora en el HelpDesk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | AN_DTIC_DS<br>T_04    |

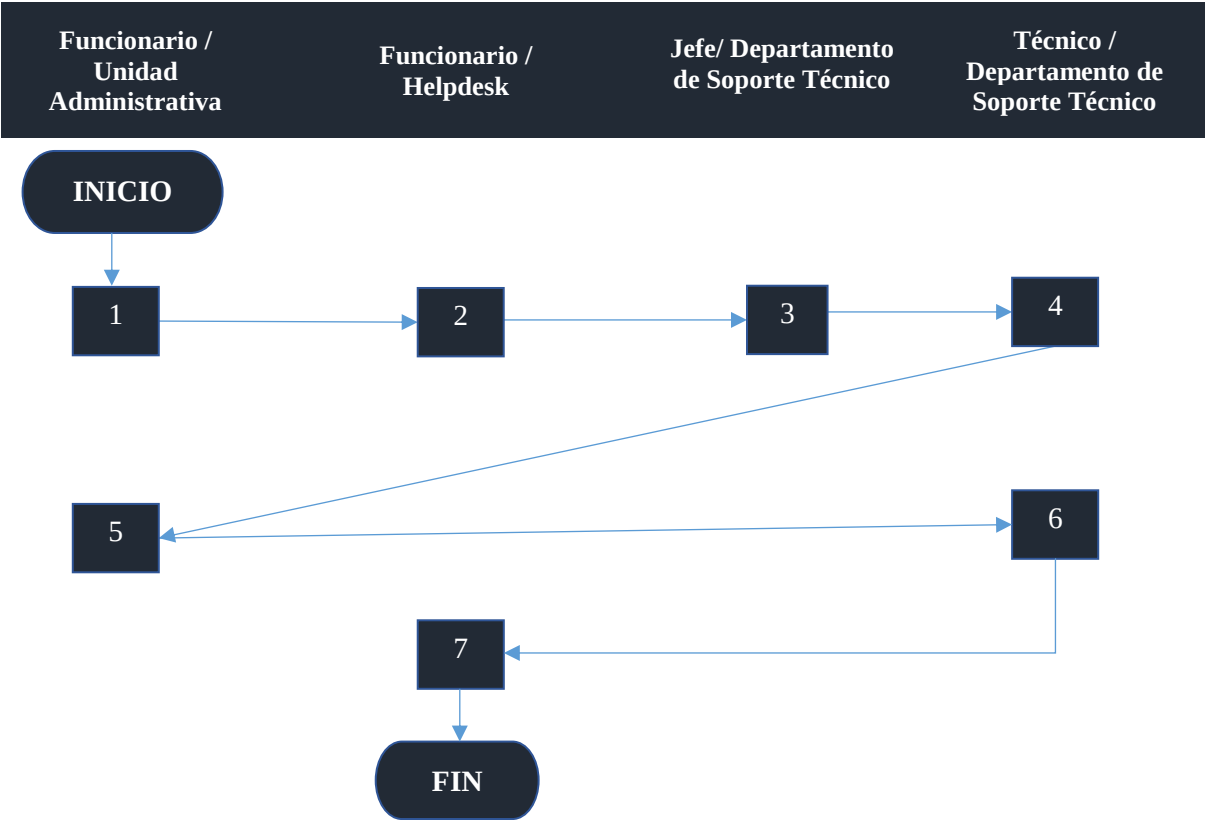


| Paso                         | Responsable                   | Descripción del procedimiento        | Formulario         |
|------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|--------------------|
| 7                            | <b>Funcionario / HelpDesk</b> | – Recibe bitácora y realiza reporte. | AN_DTIC_DS<br>T_04 |
| <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b> |                               |                                      |                    |



FLUJOGRAMA

PROCEDIMIENTO PARA INSTALACIÓN DE IMPRESORAS





**ASAMBLEA NACIONAL  
SECRETARÍA GENERAL  
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

7. PROCEDIMIENTO PARA INSTALACIÓN DE MÁQUINAS NUEVAS

**VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO 2**

**CÓDIGO**

AN\_DTIC\_DST\_P.A.07

**FECHA**

25 DE AGOSTO DE 2025

**VALIDADO POR**

OSCAR JIMÉNEZ-JEFE

LIZANDER LÓPEZ-TÉCNICO

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO

**DOCUMENTADO POR**

MARKELDA CAÑIZALES-ANALISTA

DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**OBJETIVO:**

Proporcionar a los funcionarios que laboran en el Departamento de Soporte Técnico las directrices que deben seguir para la manipulación e instalación de nuevos equipos de computadora.

**UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN  
EL PROCESO**

| Paso | Responsable                  | Descripción del procedimiento                                                                                   | Formulario      |
|------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1    | Jefe / Unidad Administrativa | –Envía nota de solicitud de equipo informático nuevo a la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones. | Nota Codificada |



| Paso | Responsable                                                              | Descripción del procedimiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Formulario      |
|------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 2    | <b>Secretaría / Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones</b> | –Recibe nota de solicitud y entrega al Director para su análisis de viabilidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Nota Codificada |
| 3    | <b>Director / Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones</b>   | –Recibe solicitud y comunica al jefe del Departamento de Soporte Técnico para su viabilidad.<br>–Remite nota al Departamento de Soporte Técnico.                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Nota Codificada |
| 4    | <b>Jefe / Departamento de Soporte Técnico</b>                            | –Recibe solicitud y verifica si cuenta con el equipo de informática solicitado.<br><b>Nota:</b><br><b>Si cuenta con el equipo informático, se asigna el equipo y se procede a su instalación; de lo contrario, la solicitud se completará cuando tengan el equipo solicitado.</b><br>–Asigna técnico para realizar la instalación del equipo informático.                                                                              | AN_DTIC_DST_04  |
| 5    | <b>Técnico / Departamento de Soporte Técnico</b>                         | –Recibe instrucción y acude a realizar la instalación del equipo designado para la unidad solicitante.<br>–Anota número de serie y placa del equipo a instalar en el formulario de reporte de servicio técnico.<br>–Realiza el backup de la información del usuario de ser necesario.<br>–Realiza las configuraciones y/o instalaciones del equipo informático.<br>–Entrega formulario para la firma de satisfacción al funcionario de | AN_DTIC_DST_04  |

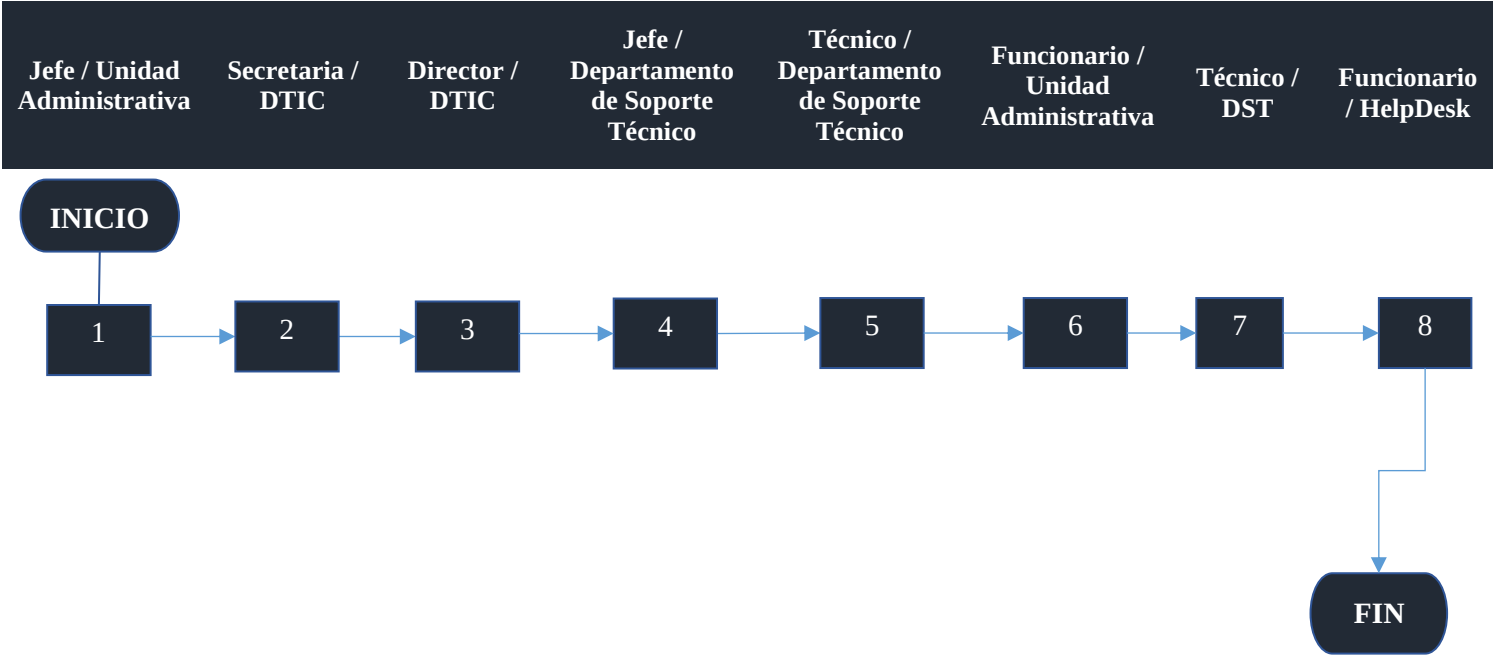


| Paso                         | Responsable                                      | Descripción del procedimiento                                                                                                                                                                                                                | Formulario     |
|------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|                              |                                                  | la unidad administrativa.                                                                                                                                                                                                                    |                |
| 6                            | <b>Funcionario / Unidad Administrativa</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Firma bitácora al técnico que asiste a realizar la instalación del equipo informático.</li> <li>– Entrega formulario debidamente firmado al técnico del Departamento de Soporte Técnico.</li> </ul> | AN_DTIC_DST_04 |
| 7                            | <b>Técnico / Departamento de Soporte Técnico</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Recibe formulario adecuadamente firmado por el funcionario.</li> <li>– Entrega la bitácora en el HelpDesk.</li> </ul>                                                                               | AN_DTIC_DST_04 |
| 8                            | <b>Funcionario / HelpDesk</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Recibe bitácora y realiza informe de instalación del equipo informático.</li> </ul>                                                                                                                 | AN_DTIC_DST_04 |
| <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b> |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                              |                |



FLUJOGRAMA

PROCEDIMIENTO PARA INSTALACIÓN DE MÁQUINAS NUEVAS





**ASAMBLEA NACIONAL  
SECRETARÍA GENERAL  
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

8. PROCEDIMIENTO PARA LA REINSTALACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO

**VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO 2**

**CÓDIGO**

AN\_DTIC\_DST\_P.A.08

**FECHA**

25 DE AGOSTO DE 2025

**VALIDADO POR**

OSCAR JIMÉNEZ-JEFE

LIZANDER LÓPEZ-TÉCNICO

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO

**DOCUMENTADO POR**

MARKELDA CAÑIZALES-ANALISTA

DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**OBJETIVO:**

Establecer los lineamientos y pasos a seguir para la correcta reinstalación de equipos de cómputo, con el fin de garantizar su funcionamiento óptimo, la integridad de la información, la seguridad de los datos y la continuidad operativa de los procesos institucionales.

**UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN  
EL PROCESO**

| Paso | Responsable                                        | Descripción del procedimiento                                                                                                      | Formulario                               |
|------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| 1    | <b>Funcionario /<br/>Unidad<br/>Administrativa</b> | –Solicita apoyo técnico mediante línea telefónica: #8000.                                                                          | Llamada telefónica<br>#8000              |
| 2    | <b>Funcionario /<br/>HelpDesk</b>                  | –Registra la llamada y solicita al usuario los datos importantes que permitan que el departamento correspondiente pueda atender la | Registro interno<br>(Ticket de servicio) |



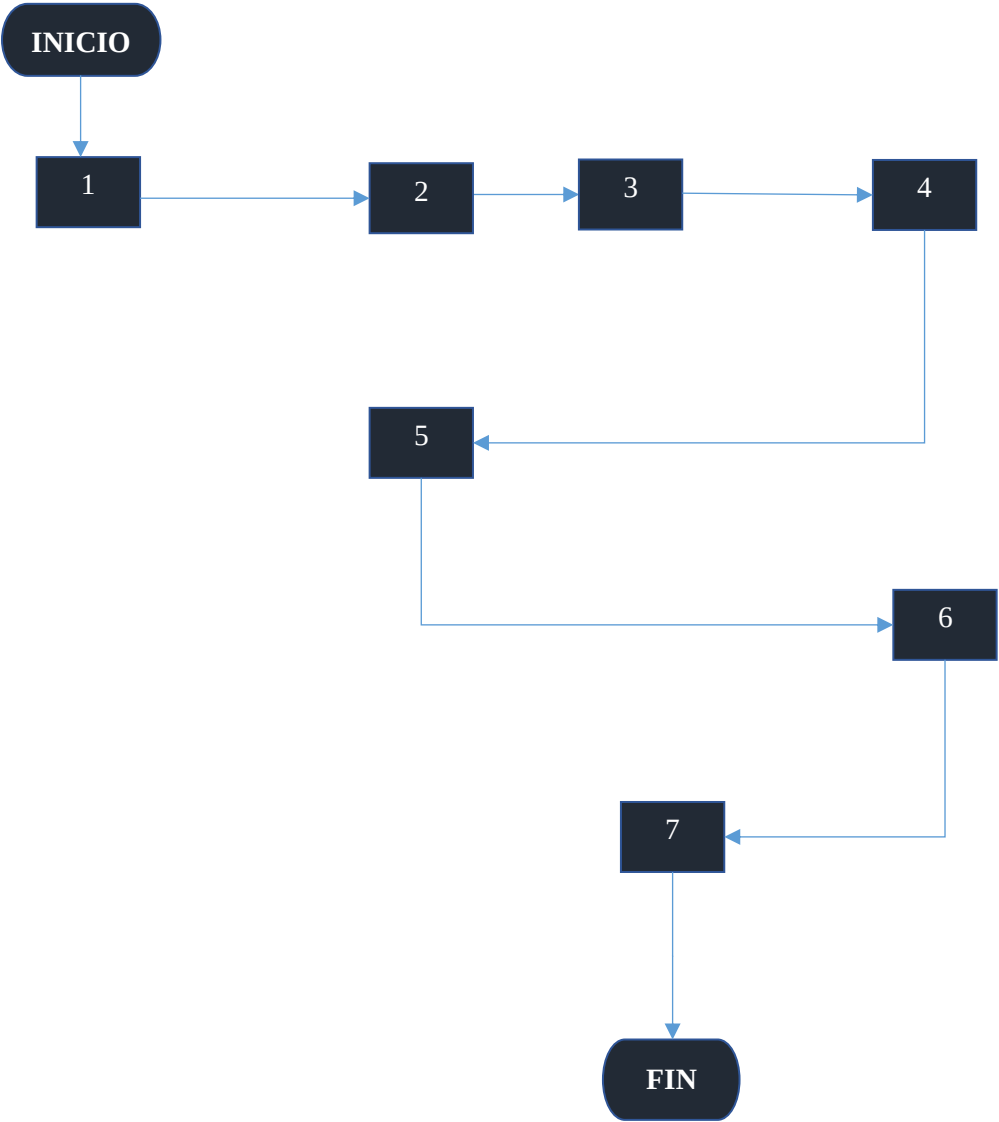
| Paso                         | Responsable                                      | Descripción del procedimiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Formulario         |
|------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|                              |                                                  | solicitud.<br>–Notifica al jefe del departamento, según sea el caso a tratar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                    |
| 3                            | <b>Jefe / Departamento de Soporte Técnico</b>    | –Recibe notificación y formulario de bitácora por parte de HelpDesk.<br>–Asigna técnico para la verificación del sistema.                                                                                                                                                                                                                                                                   | Gestión de trabajo |
| 4                            | <b>Técnico / Departamento de Soporte Técnico</b> | –Recibe información y formulario de bitácora.<br>–Asiste a la unidad administrativa correspondiente.<br>–Verifica el estado de la máquina, de encontrar un software corrupto.<br>–Procede a corregir o reinstalar Windows, Office, Acrobat e impresoras asignadas al equipo.<br>–Completa la bitácora de acuerdo con el trabajo realizado, y entrega al funcionario para su firma de Vo.Bo. | AN_DTIC_DST_04     |
| 5                            | <b>Funcionario / Unidad Administrativa</b>       | –Firma otorgando una aceptación del trabajo realizado por el técnico en su unidad de computo.<br>–Entrega formulario debidamente firmado al técnico de soporte técnico.                                                                                                                                                                                                                     | AN_DTIC_DST_04     |
| 6                            | <b>Técnico / Departamento de Soporte Técnico</b> | –Recibe y entrega la bitácora a los funcionarios del HelpDesk.<br>–Informa al jefe del departamento que el trabajo fue concluido satisfactoriamente.                                                                                                                                                                                                                                        | AN_DTIC_DST_04     |
| 7                            | <b>Jefe / Departamento de Soporte Técnico</b>    | –Recibe información de que el trabajo fue concluido satisfactoriamente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | AN_DTIC_DST_04     |
| <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b> |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                    |



FLUJOGRAMA

PROCEDIMIENTO PARA REINSTALACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO

| Funcionario / Unidad Administrativa | Funcionario / HelpDesk | Jefe / Departamento de Soporte Técnico | Técnico / Departamento de Soporte Técnico |
|-------------------------------------|------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
|-------------------------------------|------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|





**ASAMBLEA NACIONAL  
SECRETARÍA GENERAL  
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

9. PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACION DE SOFTWARE

**VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO 2**

**CÓDIGO**

AN\_DTIC\_DST\_P.A.09

**FECHA**

25 DE AGOSTO DE 2025

**VALIDADO POR**

OSCAR JIMÉNEZ-JEFE

LIZANDER LÓPEZ-TÉCNICO

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO

**DOCUMENTADO POR**

MARKELDA CAÑIZALES-ANALISTA

DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**OBJETIVO:**

Contar con un control preciso para todos los softwares utilizados por los funcionarios de la Asamblea Nacional, y velar porque estos cumplan con los estándares de seguridad apropiados y no interfieran con los procesos diarios.

**UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN  
EL PROCESO**

| Paso | Responsable                                | Descripción del procedimiento                                                                                                                         | Formulario                                |
|------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1    | <b>Funcionario / Unidad Administrativa</b> | –Envía la nota o correo electrónico solicitando la instalación de un software a la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones. <sup>4</sup> | Nota codificada<br><br>Correo electrónico |



| Paso | Responsable                                                            | Descripción del procedimiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Formulario                                       |
|------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 2    | <b>Director / Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Recibe la nota o correo electrónico con el requerimiento.</li> <li>– Otorga su firma de aprobado y lo remite a la unidad correspondiente.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>Nota codificada</p> <p>Correo electrónico</p> |
| 3    | <b>Jefe / Departamento de Soporte Técnico</b>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Recibe la solicitud, ya sea vía correo electrónico o por nota de parte del director.</li> <li>– Recibe instrucciones y realiza la evaluación del requerimiento.</li> <li>– Determina los recursos logísticos necesarios.</li> <li>– Imparte instrucciones, asigna y proporciona la solicitud al técnico que realizara el trabajo correspondiente.</li> </ul>                                            | <p>Nota codificada</p> <p>Correo electrónico</p> |
| 4    | <b>Técnico / Departamento de Soporte Técnico</b>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Realiza la instalación requerida.</li> </ul> <p>Si existe algún problema que no se puede solucionar, se informa al jefe del departamento.</p> <p>De lo contrario, completa la bitácora con la información del trabajo realizado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Solicita al funcionario de la unidad administrativa, firma la bitácora, como constancia del trabajo realizado.</li> </ul> | <p>AN_DTIC_DS</p> <p>T_04</p>                    |
| 5    | <b>Funcionario / Unidad Administrativa</b>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Recibe y firma la bitácora, indicando que el software requerido fue instalado apropiadamente.</li> <li>– Entrega bitácora al técnico.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>AN_DTIC_DS</p> <p>T_04</p>                    |
| 6    | <b>Técnico / Departamento de Soporte Técnico</b>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Recibe la bitácora debidamente firmada.</li> <li>– Proporciona al jefe del Departamento de Soporte Técnico debidamente completada y firmada.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>AN_DTIC_DS</p> <p>T_04</p>                    |





| Paso                         | Responsable                                   | Descripción del procedimiento                                          | Formulario         |
|------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 7                            | <b>Jefe / Departamento de Soporte Técnico</b> | – Recibe la bitácora, y la registra en los controles correspondientes. | AN_DTIC_DS<br>T_04 |
| <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b> |                                               |                                                                        |                    |

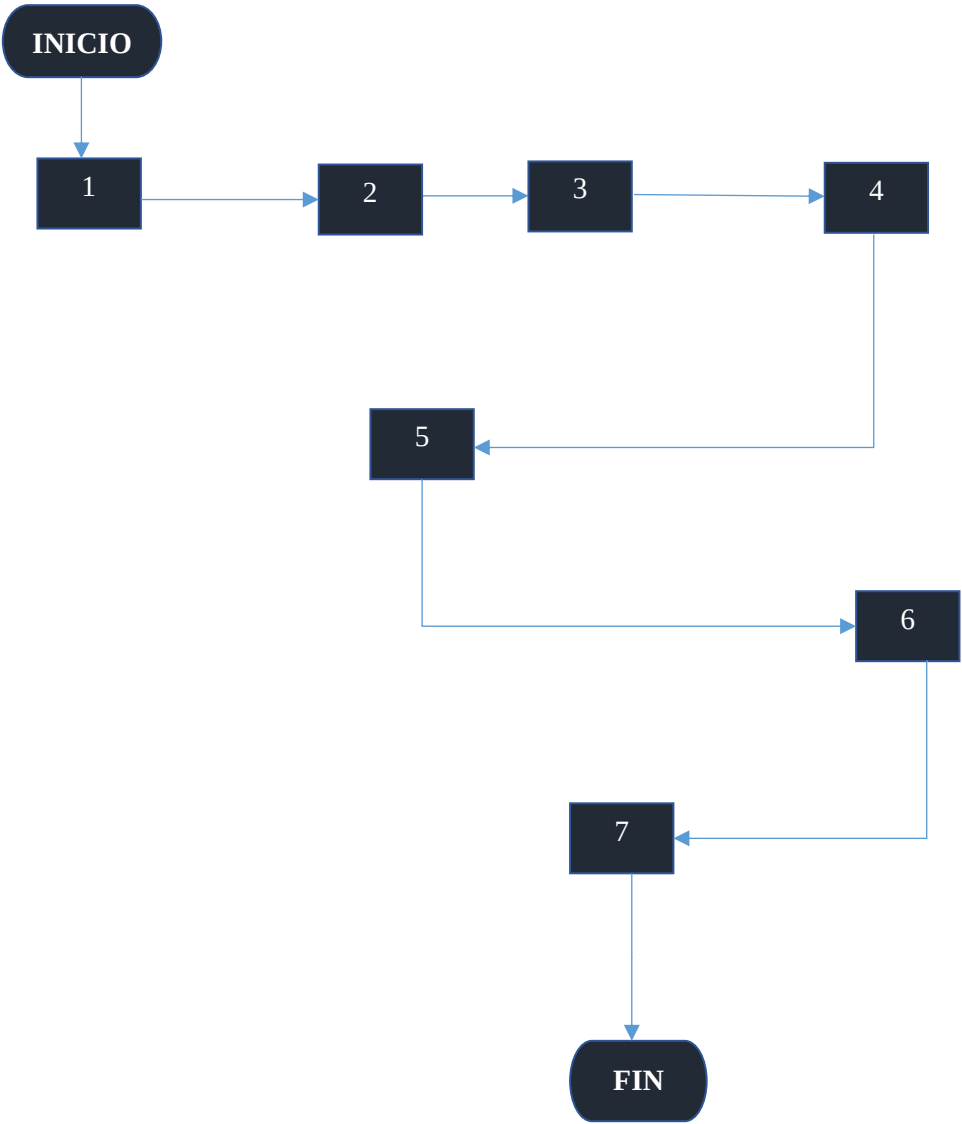
<sup>4</sup> La nota o correo electrónico enviada a la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones, debe contener la firma de autorización del jefe de la unidad solicitante, y la sustentación correspondiente del uso del software a instalarse.



FLUJOGRAMA

PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACIÓN DE SOFTWARE

| Funcionario / Unidad Administrativa | Director / DTIC | Jefe / Departamento de Soporte Técnico | Técnico / Departamento de Soporte Técnico |
|-------------------------------------|-----------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
|-------------------------------------|-----------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|





**ASAMBLEA NACIONAL  
SECRETARÍA GENERAL  
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

10.PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN Y/O ADQUISICIÓN DE EQUIPOS  
INFORMÁTICOS

**VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO 2**

**CÓDIGO**

AN\_DTIC\_DST\_P.A.10

**FECHA**

25 DE AGOSTO DE 2025

**VALIDADO POR**

OSCAR JIMÉNEZ-JEFE  
LIZANDER LÓPEZ-TÉCNICO  
DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO

**DOCUMENTADO POR**

MARKELDA CAÑIZALES-ANALISTA  
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**OBJETIVO:**

Establecer los criterios, etapas y responsabilidades para la evaluación, selección y adquisición de equipos informáticos, con el fin de garantizar que los recursos tecnológicos adquiridos respondan a las necesidades operativas de la institución, optimicen el uso del presupuesto asignado y aseguren la compatibilidad, eficiencia y seguridad de los sistemas existentes.

**UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN  
EL PROCESO**

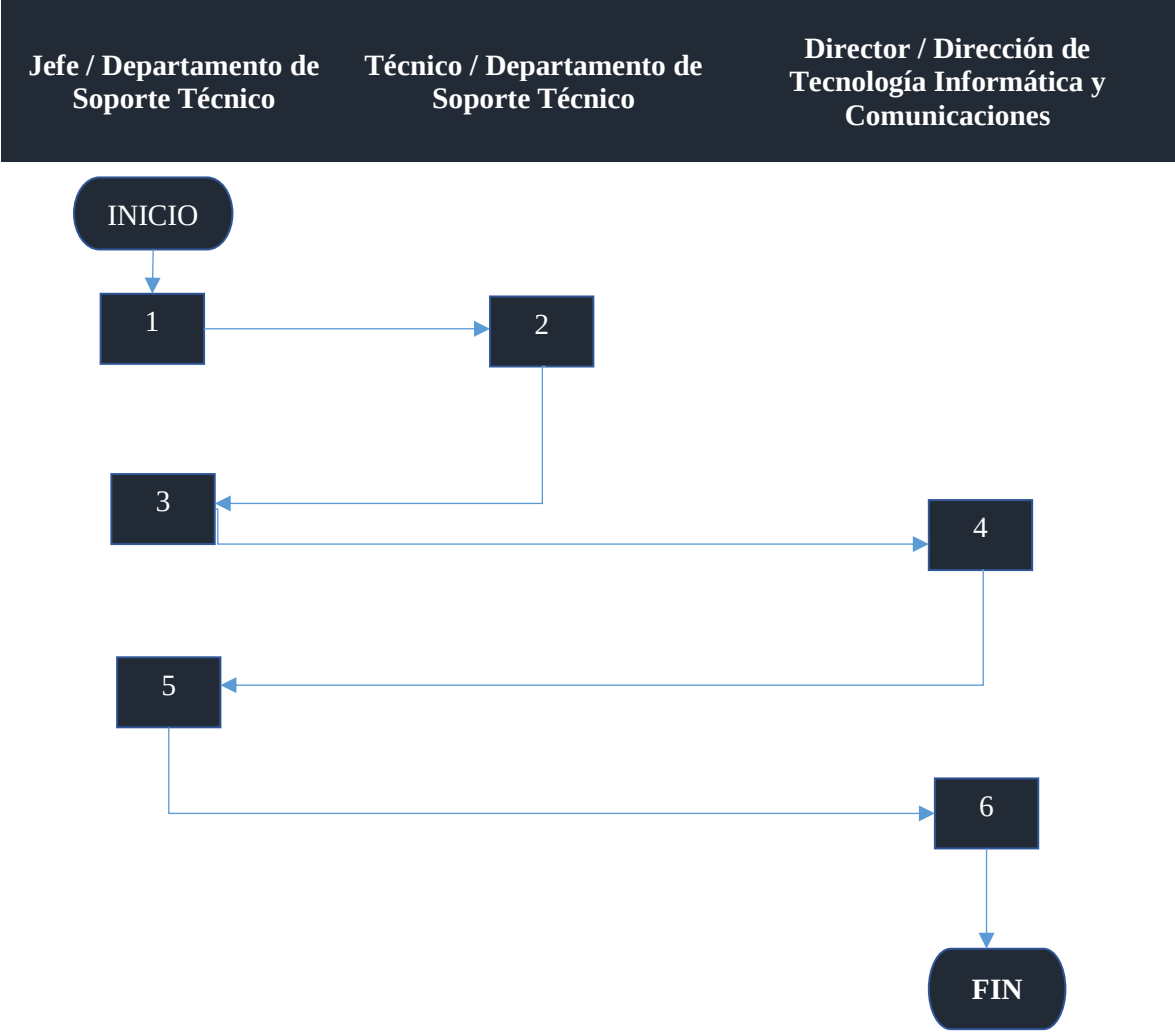
| Paso | Responsable                                  | Descripción del procedimiento                                                                                                        | Formulario      |
|------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1    | Jefe /<br>Departamento de<br>Soporte Técnico | – Realiza reunión con los funcionarios del área para establecer el cronograma de trabajo.<br>– Asigna las áreas de trabajo para cada | Acta de reunión |



| Paso                         | Responsable                                                                            | Descripción del procedimiento                                                                                                                                                                                                                                                                   | Formulario             |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|                              |                                                                                        | funcionario.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                        |
| 2                            | <b>Técnico /<br/>Departamento de<br/>Soporte Técnico</b>                               | –Realizan las recopilaciones de la información requerida:<br>1. Inventario de equipo informático y/o licencias de Software actual.<br>2. Requerimientos de las diferentes oficinas.<br>3. Déficit de equipo y análisis de obsolescencias del equipo.<br>4. Consultas a las diferentes oficinas. | AN_DTIC_DST_01         |
| 3                            | <b>Jefe /<br/>Departamento de<br/>Soporte Técnico</b>                                  | –Recibe la información recopilada por los técnicos del departamento.<br>–Presenta la propuesta de adquisición de equipo informático al director de la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones.                                                                                     | AN_DTIC_DST_01         |
| 4                            | <b>Director /<br/>Dirección de<br/>Tecnología<br/>Informática y<br/>Comunicaciones</b> | –Evalúa la propuesta presentada por el Departamento de Soporte Técnico.<br>–Autoriza elaborar términos de referencia técnicos correspondientes.                                                                                                                                                 | Términos de referencia |
| 5                            | <b>Jefe /<br/>Departamento<br/>de Soporte<br/>Técnico</b>                              | –Prepara los términos de referencia, técnicos, para el proceso de adquisición de los equipos informáticos, con base en los estándares establecidos.<br>–Entrega al director para su revisión.                                                                                                   | Términos de referencia |
| 6                            | <b>Director /<br/>Dirección de<br/>Tecnología<br/>Informática y<br/>Comunicaciones</b> | –Recibe, analiza y confecciona nota para solicitar visto bueno.<br>(Ver Manual de Procedimientos Administrativos del Departamento de Compras y Proveduría y Manual de la Unidad de Seguridad Informática).                                                                                      | Nota codificada        |
| <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b> |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                        |



**FLUJOGRAMA**  
**PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN Y/O ADQUISICIÓN DE EQUIPOS**  
**INFORMÁTICOS**



## XIII

### • FORMULARIOS



AN\_DTIC\_DST\_01

|  | <b>ASAMBLEA NACIONAL</b><br><b>DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES</b><br><b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b><br><b>CRITERIO TÉCNICO DE EQUIPO INFORMÁTICO</b><br><b>UBICACIÓN</b> |       |        |       | <b>Código AN_DTIC_DST_01</b><br><b>Versión 01</b><br><b>Fecha de versión 05-jun-2025</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° PLACA                                                                          | DETALLE                                                                                                                                                                                                | MARCA | MODELO | SERIE | CRITERIO TÉCNICO                                                                         |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                        |       |        |       |                                                                                          |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                        |       |        |       |                                                                                          |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                        |       |        |       |                                                                                          |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                        |       |        |       |                                                                                          |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                        |       |        |       |                                                                                          |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                        |       |        |       |                                                                                          |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                        |       |        |       |                                                                                          |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                        |       |        |       |                                                                                          |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                        |       |        |       |                                                                                          |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                        |       |        |       |                                                                                          |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                        |       |        |       |                                                                                          |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                        |       |        |       |                                                                                          |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                        |       |        |       |                                                                                          |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                        |       |        |       |                                                                                          |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                        |       |        |       |                                                                                          |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                        |       |        |       |                                                                                          |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                        |       |        |       |                                                                                          |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                        |       |        |       |                                                                                          |
| NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE INMEDIATO: _____                                          |                                                                                                                                                                                                        |       |        |       | FECHA: _____                                                                             |
| NOMBRE Y FIRMA DEL TÉCNICO: _____                                                 |                                                                                                                                                                                                        |       |        |       |                                                                                          |



AN\_DTIC\_DST\_02

|                                                                                   |                                                                                                                                                               |                                                                              |                                                                                    |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  | <b>ASAMBLEA NACIONAL</b><br><b>DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES</b><br><b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b><br><b>CONTROL DE TINTAS</b> |                                                                              | <small>Código AN_DTIC_DST_02<br/>Versión 1<br/>Fecha de versión 5-ene-2024</small> |  |  |  |
|                                                                                   |                                                                                                                                                               |                                                                              |                                                                                    |  |  |  |
| <b>No. DE CONTROL:</b> _____                                                      |                                                                                                                                                               | <b>MODELO:</b> _____                                                         |                                                                                    |  |  |  |
| <b>TIPO:</b> TINTA <input type="checkbox"/> TONER <input type="checkbox"/>        |                                                                                                                                                               | <div>N/S DE LA TINTA</div> <div>N/S IMPRESORA</div>                          |                                                                                    |  |  |  |
| <b>DESTINO:</b> _____                                                             |                                                                                                                                                               |                                                                              |                                                                                    |  |  |  |
| <b>INSTALADA:</b> _____                                                           |                                                                                                                                                               | <b>FECHA:</b> <table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table> |                                                                                    |  |  |  |
|                                                                                   |                                                                                                                                                               |                                                                              |                                                                                    |  |  |  |
| <b>RECIBIDO:</b> _____                                                            |                                                                                                                                                               | _____                                                                        |                                                                                    |  |  |  |
| <b>NOMBRE</b>                                                                     |                                                                                                                                                               | <b>FIRMA</b>                                                                 |                                                                                    |  |  |  |



AN\_DTIC\_DST\_03



ASAMBLEA NACIONAL

Código AN\_DTIC\_DST\_03  
Versión 1  
Fecha de versión 5-jun-2025

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO  
CONTROL DE PRÉSTAMOS DE EQUIPO

FECHA: \_\_\_\_\_

HORA: \_\_\_\_\_

UNIDAD ADMINISTRATIVA SOLICITANTE: \_\_\_\_\_

DESTINO: \_\_\_\_\_

TIPO DE EQUIPO

|                                 |                                    |                                   |                                    |
|---------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> LAPTOP | <input type="checkbox"/> PROYECTOR | <input type="checkbox"/> PANTALLA | <input type="checkbox"/> IMPRESORA |
| MARCA _____                     | MARCA _____                        | MARCA _____                       | MARCA _____                        |
| SERIE _____                     | SERIE _____                        | SERIE _____                       | SERIE _____                        |
| PLACA _____                     | PLACA _____                        | PLACA _____                       | PLACA _____                        |

OTROS: \_\_\_\_\_

ENTREGA DE EQUIPO

UNIDAD SOLICITANTE

FUNCIONARIO RESPONSABLE \_\_\_\_\_

NOMBRE COMPLETO

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO

TÉCNICO \_\_\_\_\_

NOMBRE COMPLETO

RETIRO DE EQUIPO

UNIDAD SOLICITANTE

RESPONSABLE DEL EQUIPO \_\_\_\_\_

NOMBRE COMPLETO

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO

TÉCNICO \_\_\_\_\_

NOMBRE COMPLETO

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

AN\_DTIC\_DST\_04

|                                                                                   |     |                                                                                                                                                                       |                             |                             |               |                          |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|
|  |     | <b>ASAMBLEA NACIONAL</b><br><b>DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA Y COMUNICACIÓN</b><br><b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b><br><b>REPORTE DE SERVICIO TÉCNICO</b> |                             | Código AN_DTIC_DST_04       |               |                          |                         |                          |
|                                                                                   |     |                                                                                                                                                                       |                             | Versión 0                   |               |                          |                         |                          |
|                                                                                   |     |                                                                                                                                                                       |                             | Fecha de versión 1-abr-2019 |               |                          |                         |                          |
|                                                                                   |     |                                                                                                                                                                       |                             | N°                          |               |                          |                         |                          |
| Día                                                                               | Mes | Año                                                                                                                                                                   |                             |                             |               |                          |                         |                          |
| Nombre del Funcionario                                                            |     |                                                                                                                                                                       | Teléfono                    |                             |               |                          |                         |                          |
|                                                                                   |     |                                                                                                                                                                       |                             |                             |               |                          |                         |                          |
| Equipo                                                                            |     |                                                                                                                                                                       | Unidad administrativa       |                             |               |                          |                         |                          |
| Modelo                                                                            |     |                                                                                                                                                                       |                             |                             |               |                          |                         |                          |
| N° Placa                                                                          |     |                                                                                                                                                                       |                             |                             |               |                          |                         |                          |
| Tipo de servicio que se realizó                                                   |     |                                                                                                                                                                       | Reparación                  | <input type="checkbox"/>    | Instalación   | <input type="checkbox"/> | Cambio de pieza         | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                   |     |                                                                                                                                                                       | Wifi                        | <input type="checkbox"/>    | Apoyo técnico | <input type="checkbox"/> | Mantenimiento           | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                   |     |                                                                                                                                                                       | Cambio de tóner             | <input type="checkbox"/>    | Internet      | <input type="checkbox"/> | Instalación de software | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                   |     |                                                                                                                                                                       | Configuración de correo     | <input type="checkbox"/>    | Crear usuario | <input type="checkbox"/> | Otros                   | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                   |     |                                                                                                                                                                       |                             |                             |               |                          |                         |                          |
| Tiempo de respuesta del servicio solicitado                                       |     |                                                                                                                                                                       | Hora de llamada             |                             |               |                          |                         |                          |
|                                                                                   |     |                                                                                                                                                                       | Hora de atención al usuario |                             |               |                          |                         |                          |
| Problema:                                                                         |     |                                                                                                                                                                       |                             |                             |               |                          |                         |                          |
|                                                                                   |     |                                                                                                                                                                       |                             |                             |               |                          |                         |                          |
|                                                                                   |     |                                                                                                                                                                       |                             |                             |               |                          |                         |                          |
| Solución:                                                                         |     |                                                                                                                                                                       |                             |                             |               |                          |                         |                          |
|                                                                                   |     |                                                                                                                                                                       |                             |                             |               |                          |                         |                          |
|                                                                                   |     |                                                                                                                                                                       |                             |                             |               |                          |                         |                          |
| Comentarios:                                                                      |     |                                                                                                                                                                       |                             |                             |               |                          |                         |                          |
|                                                                                   |     |                                                                                                                                                                       |                             |                             |               |                          |                         |                          |
|                                                                                   |     |                                                                                                                                                                       |                             |                             |               |                          |                         |                          |
| Firma del Técnico                                                                 |     |                                                                                                                                                                       |                             | Firma del funcionario       |               |                          |                         |                          |

## XIV

- **ANEXOS**



AN\_DGAF\_DC\_SBP\_01

Código AN\_DGAF\_DC\_SBP\_01  
Versión 03  
Fecha de versión 29-dic-2021

|     |     |     |
|-----|-----|-----|
| DÍA | MES | AÑO |
|     |     |     |



Nº: \_\_\_\_\_

DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION Y FINANZAS  
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD  
SECCION DE BIENES PATRIMONIALES

SOLICITUD DE TRASLADO DE MOBILIARIO, MAQUINARIA O EQUIPOS

|                                                        |                           |
|--------------------------------------------------------|---------------------------|
| UNIDAD CEDENTE                                         | UBICACIÓN                 |
| NOMBRE DE LA DIRECCIÓN, DEPARTAMENTO, UNIDAD O SECCIÓN | DIRECCIÓN, EDIFICIO, PISO |

|                                                        |
|--------------------------------------------------------|
| UNIDAD CESIONARIA/RECEPTORA                            |
| NOMBRE DE LA DIRECCIÓN, DEPARTAMENTO, UNIDAD O SECCIÓN |

| MOBILIARIO, MÁQUINA O EQUIPO A TRASLADAR |              |       |        |       |         |
|------------------------------------------|--------------|-------|--------|-------|---------|
| NÚMERO DE PLACA                          | DE SCRIPCIÓN | MARCA | MODELO | SERIE | ESTADO* |
|                                          |              |       |        |       |         |
|                                          |              |       |        |       |         |
|                                          |              |       |        |       |         |
|                                          |              |       |        |       |         |
|                                          |              |       |        |       |         |
|                                          |              |       |        |       |         |
|                                          |              |       |        |       |         |

\*ESTADO    N = NUEVO    R = REGULAR    D = DAÑADO

MOTIVO DEL TRASLADO \_\_\_\_\_

|                                       |                                                       |                                                |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| FIRMA DE UNIDAD CEDENTE               | DIRECCION DE TECNOLOGIA, INFORMATICA Y COMUNICACIONES | DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION Y FINANZAS |
| FIRMA DE UNIDAD CESIONARIA/ RECEPTORA |                                                       | DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO                  |

Código AN\_DGAF\_DCP\_17  
Versión 04  
Fecha de versión 16-ene-2024

|            |            |            |
|------------|------------|------------|
| <b>Día</b> | <b>Mes</b> | <b>Año</b> |
|            |            |            |

Unidad Solicitante: ☐ NUEVO[illegible]

Especifique el uso de los bienes o servicios requeridos: \_\_\_\_\_

|                          |  |
|--------------------------|--|
| Paradas Presupuestarias: |  |
|                          |  |
|                          |  |

|                                                    |             |
|----------------------------------------------------|-------------|
| PARA USO DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y PROVEEDURÍA |             |
| VERIFICADO POR _____                               | FECHA _____ |
| ASIGNADO A: _____                                  |             |

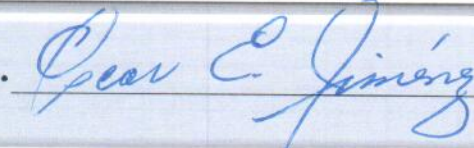
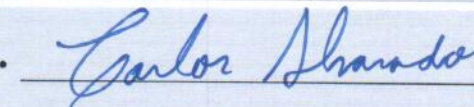
**SOLICITADO POR: NOMBRE / FIRMA AUTORIZADA**

Vo. Bo. DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
Y FINANZAS

Vo. Bo. JEFE DE COMPRAS Y PROVEEDURÍA

## XV. FIRMAS

El presente Manual de Procedimientos del Departamento de Soporte Técnico de la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones ha sido avalado por los siguientes responsables:

|                                                                                                               |                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Documentado por:<br>Lcda. Markelda Cañizales<br>Analista<br>Dirección de Desarrollo<br>Institucional          |     |
| Revisado por:<br>Ing. Oscar Jiménez<br>Jefe<br>Departamento de Soporte<br>Técnico                             |    |
| Revisado por:<br>Ing. Elbis González<br>Directora<br>Dirección de Tecnología,<br>Informática y Comunicaciones |    |
| Aprobado por:<br>Lcda. Itzel S. Bello H.<br>Directora Encargada<br>Dirección de Desarrollo<br>Institucional   |   |
| Aprobado por:<br>Lcdo. Carlos Alvarado<br>Secretario General                                                  |  |



**XVI. HISTORIAL DE CAMBIOS**

|                                                                                                                                                                                                                |               |                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------|
|  <div>ASAMBLEA NACIONAL<br/>DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL<br/>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y<br/>PROCESOS</div> | Código        | F_AN_DDI_DGCP_04       |
|                                                                                                                                                                                                                | Emisión       | 8-abr-25               |
|                                                                                                                                                                                                                | Versión       | 1                      |
|                                                                                                                                                                                                                | Actualización | 5-sep-25               |
|                                                                                                                                                                                                                | Elaborado     | DIREC. DESARROLLO INST |
|                                                                                                                                                                                                                | Aprobado      | DIRECTORA ENCARGADA    |

**HISTORIAL DE CAMBIOS**

| Descripción del cambio                                                                                                                                         | Página /<br>Sección | Fecha<br>día - mes -<br>año | Versión |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------|---------|
| Primera versión                                                                                                                                                | -                   | 2019                        | 0       |
| En esta nueva versión se ha incorporado lo siguiente:<br>1. <b>Protocolo de descarte de equipos</b><br>2. <b>Plan de mantenimiento preventivo y correctivo</b> | 31-33<br>35-37      | 25-ago-25                   | 1       |
|                                                                                                                                                                |                     |                             |         |
|                                                                                                                                                                |                     |                             |         |
|                                                                                                                                                                |                     |                             |         |
|                                                                                                                                                                |                     |                             |         |
|                                                                                                                                                                |                     |                             |         |
|                                                                                                                                                                |                     |                             |         |
|                                                                                                                                                                |                     |                             |         |
|                                                                                                                                                                |                     |                             |         |
|                                                                                                                                                                |                     |                             |         |
|                                                                                                                                                                |                     |                             |         |
|                                                                                                                                                                |                     |                             |         |
|                                                                                                                                                                |                     |                             |         |
|                                                                                                                                                                |                     |                             |         |
|                                                                                                                                                                |                     |                             |         |
|                                                                                                                                                                |                     |                             |         |