

República de Panamá**Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral****RESOLUCION N°** DM 17-2011 **de** 14 de Enero **de 2011****LA MINISTRA DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL**
En uso de su facultades legales, que le confiere la Ley,**CONSIDERANDO:**

Que el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, como parte integral del Gobierno Central, actualmente esta realizando acciones encaminadas a agilizar y simplificar trámites, para mejorar el proceso de modernización institucional y la gestión administrativa de la Institución.

Que el Decreto Ejecutivo No 249 de 16 de julio de 1970, faculta al Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, para que dentro de sus atribuciones y responsabilidades administrativas, pueda crear, eliminar, reformar y/o reorganizar la estructura organizativa de la Institución a su cargo.

Que la Dirección de Planificación, a través del Departamento de Planificación Institucional, ha analizado procesos para organizar y sistematizar el flujo de la información aplicando en forma extensiva los métodos que ayuden a la tecnificación de las funciones, con ese propósito ha elaborado "El Manual de Procedimientos de la Unidad de Informática" con sus respectivos formularios.

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Aprobar el Manual de Procedimientos de la Unidad de Informática con sus formularios, que se utilizarán en esa dependencia de la Dirección de Administración y Finanzas.

ARTICULO SEGUNDO: Autorizar a la Dirección de Planificación para que, en la medida que sea necesario, actualice el Manual de Procedimiento de la Unidad de Informática y sus formularios, con el objeto de incorporar técnicas o cambios para mejorar la gestión institucional.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**ALMA LORENA CORTÉS A.****Ministra de Trabajo y Desarrollo Laboral**
LUIS ERNESTO CARLES**Viceministro de Trabajo y Desarrollo Laboral**



**MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO
LABORAL**

DESPACHO SUPERIOR

ALMA LORENA CORTÉS A.
Ministra

LUIS ERNESTO CARLES R.
Viceministro

HERNÁN GARCÍA APARICIO
Secretario General

RUBÉN DARÍO CAMPOS
Director de Planificación



MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA



MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL

EQUIPO TÉCNICO DE APOYO

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN

DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

MANUEL RODRÍGUEZ

Jefe del Departamento de Planificación Institucional

KIREM FORERO

Analista de Organizaciones y Sistemas

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

SAMUEL BELUCHE

Director Administrativo

MARÍA DEL CARMEN MIRANDA

Jefa de la Unidad de Informática



MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA



INTRODUCCIÓN

La Dirección de Planificación a través del Departamento de Planificación Institucional, lleva a cabo análisis de procedimientos para la agilización de trámites administrativos.

Los Manuales de procedimientos son instrumentos que apoyan el quehacer diario de las instituciones y son considerados herramientas fundamentales para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo, así como para consulta en el desarrollo cotidiano de actividades.

El Manual de Procedimiento de la Unidad de Informática se ha elaborado, con el objeto de integrar procedimientos de reportes de las necesidades en cuanto al sistema de cómputo, dentro y en cada una de las regionales del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral.

Esperamos que este manual sea un instrumento de orientación al personal que labora en esta unidad administrativa, coadyuvando así a mejorar el servicio.

Estos procedimientos son flexibles por consiguientes estamos anuentes a considerar las recomendaciones que surjan de su aplicación por lo que, cualquiera aportación sobre la materia, se recomienda comunicarla y fundamentarla por escrito a la Dirección de Planificación, quien es responsable de esta labor.



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....

I. ASPECTOS GENERALES.....

II. PROCEDIMIENTOS

 A. SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO.....

 Mapeo.....

 B. SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO DE LAS REGIONALES.....

 Mapeo.....

 C. ACCESO FÍSICO A LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y ÁREAS RESTRINGIDAS.....

 Mapeo.....

 D. ACTUALIZACIÓN DE LA APLICACIÓN SIAFPA.....

 Mapeo.....

 E. SOLICITAR PERMISO DE USUARIO.....

 Mapeo.....

III. FORMULARIOS

 Detalle del Formulario Mantis.....

 Anexo No.1, Formulario Mantis.....

 Detalle del Formulario de Visita a las Regionales de Trabajo.....

 Anexo No.2, Formulario de Visita a las Regionales de Trabajo.....



MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA



I. ASPECTOS GENERALES

A. Objetivos:

Establecer las acciones a tomar para organizar y sistematizar el flujo de la información de la Unidad de Informática, aplicando en forma extensiva los métodos que ayuden a la tecnificación de las funciones y procedimientos que se realizan en las distintas instancias.

B. Marco Legal:

Decreto de Gabinete No 2 de 15 de enero de 1969. Por medio del cual se crea el Ministerio de Trabajo y Bienestar Social y se asignan funciones

Decreto N° 249 de 16 de julio de 1970. Por el cual se dicta la Ley Orgánica del Ministerio de Trabajo y Bienestar Social,

Decreto de Gabinete N° 252 de 30 de diciembre de 1971. Por el cual se aprueba el Código de Trabajo.

Decreto Ejecutivo No 2 de 8 de febrero de 1991. Por el cual se adoptan algunas disposiciones y medidas sobre la organización del Ministerio de Trabajo y Bienestar Social, en su artículo 2 señala la creación de la Unidad de Apoyo Sistema de Informática.

El Decreto Ejecutivo N° 17 de 18 de abril de 1994. Por el cual se aprueba el Reglamento Orgánico del Ministerio de Trabajo y Bienestar Social.

Ley N° 42 del 19 de noviembre de 1997, Por el cual se crea el Ministerio de la Juventud, la Mujer, la Niñez y la Familia, en su artículo 28 señala la nueva denominación del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral.

Resolución No D M 118 – 2010 de 7 de abril de 2010. Por el cual se crea el comité interdisciplinario encargado de dar seguimiento a la actualización de la información en la página Web del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral.

C. Alcance del Manual

Establecer un conjunto de normas y procedimientos, para que la Unidad de Informática del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral tenga la responsabilidad de identificar, formular, establecer y administrar todo lo referente al sistema de informática.



MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA



D. Responsabilidad

La Unidad de Informática que pertenece a La Dirección de Administración y Finanzas, es la responsable de identificar el apoyo que requieran del sistema de informática, recolección de datos, mantener registros y archivos actualizados, establecer redes de comunicación a nivel interno, orientar a usuarios sobre las normas de los sistemas implantados, desarrollar bases de datos en áreas que lo requieran y las de mas funciones inherentes en el sistema

E. Definición.

Informática:

Informática es la ciencia aplicada que abarca el estudio y aplicación del tratamiento automático de la información, utilizando dispositivos electrónicos y sistemas computacionales. También está definida como el procesamiento automático de la información.

F. Unidad de Informática

Objetivo:

Organizar y sistematizar el flujo de la información de la unidad de información de la institución, aplicando en forma extensiva los métodos que ayuden a la tecnificación de las funciones y procedimientos que se realizan en las distintas instancias.

Tendrá las siguientes funciones:

- Identificar las dependencias del ministerio que requieran del apoyo del Sistema de Informática, para potenciar su acción.
- Formular y realizar un plan de recolección de datos que contenga un sistema integrado de la información proveniente de las distintas instancias del ministerio.
- Mantener registros y archivos electrónicos actualizados y que alimenten el banco de datos socio-laborales.
- Instrumentar sistemas electrónicos mediante programas o paquetes de información procesamiento y control.



MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA



-
- Posibilitar el manejo de herramientas de análisis estadísticos de la información estableciendo redes de comunicación a nivel interno.
 - Establecer canales de comunicación con el resto del sistema de información nacional.
 - Elaborar manuales de operación para el proceso de los sistemas.
 - Orientar a los usuarios respecto a las normas que rigen los sistemas implantados.
 - Ejecutar el programa de automatización desarrollando bases de datos y aplicaciones en las áreas que lo requiera,
 - Administrar los recursos computacionales para asegurar el mejor aprovechamiento de estos.
 - Ejercer las demás funciones inherentes al sistema.
 - Mantener registros de la labor efectuada en la unidad.



MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA



II. PROCEDIMIENTOS

A. SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO

DIRECCIONES, DEPARTAMENTOS Y SECCIONES

SOLICITANTE

El solicitante de la direcciones, departamentos y secciones del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral mediante una llamada telefónica (Ext 1067), nota interna o vía correo electrónico a la recepcionista solicita que requiere el servicio de la Unidad de Informática.

UNIDAD DE INFORMÁTICA

RECEPCIONISTA

La recepcionista ingresa a MANTIS y reporta la incidencia, se le asigna al técnico y MANTIS le envía un correo electrónico indicándole que tiene un soporte.

La recepcionista imprime el soporte el técnico lo retira en la recepción.

TÉCNICO

El técnico recibe el reporte y se dirige a la unidad solicitante, verifica el problema y lo resuelve.

Si el técnico no puede resolver el problema, entonces debe ingresar al MANTIS y hacer una de las dos (2) opciones; asignarle el soporte a otra persona o seleccionar si necesitan más datos. En éste último caso el administrador debe asignar nuevamente el soporte.

DIRECCIONES, DEPARTAMENTOS Y SECCIONES

SOLICITANTE

Una vez reparado o no el problema, la persona solicitante debe firmar el reporte presentado por el técnico anotando el nombre, fecha y hora de la reparación como constancia de que se realizó el soporte.



MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA



UNIDAD DE INFORMÁTICA

TÉCNICO

Cuando el técnico regresa a la Unidad de Informática, le entrega el reporte a la recepcionista.

El técnico ingresa al MANTIS, documentando lo que realizó y la solución, debe colocar la incidencia como resuelta.

RECEPCIONISTA

La recepcionista recibe un correo electrónico de MANTIS indicando que la incidencia fue resuelta; la recepcionista procede a llamar al usuario que solicitó el soporte para validar que fue efectivamente atendido, y con esta información procede a cerrar la incidencia en el MANTIS.

JEFA/E

A final de mes, se obtienen las estadísticas de los soportes técnicos realizados a las direcciones, departamentos y secciones del MITRADEL.

Se detalla los soportes realizados de las direcciones, departamentos y secciones que más solicitan soportes técnicos.

Estas estadísticas son presentadas al despacho del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral y a la Dirección de Administración y Finanzas.

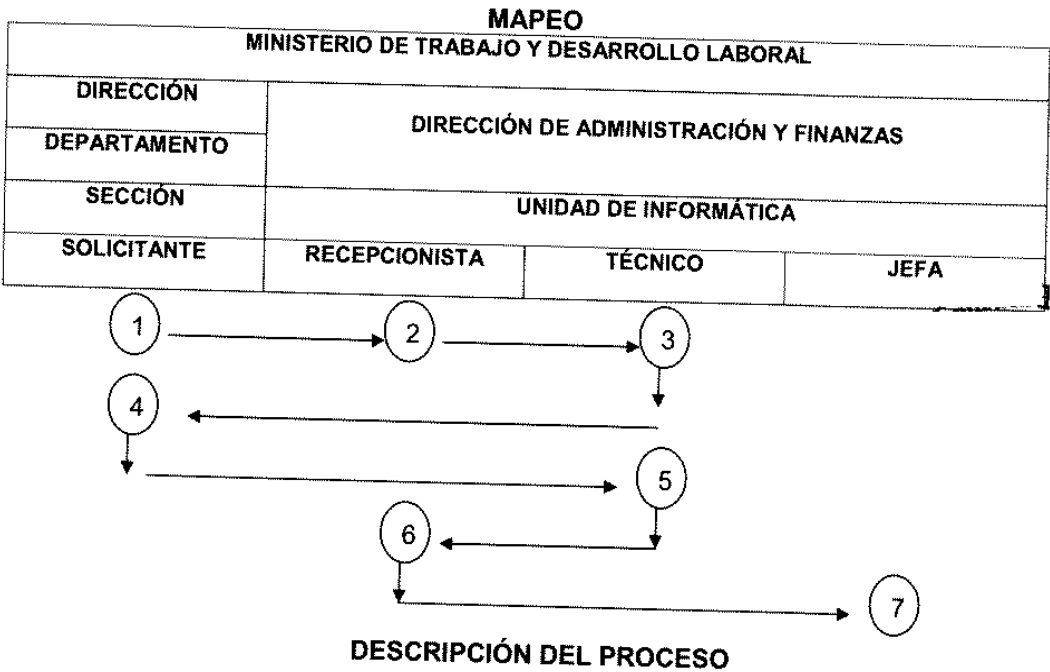


MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA



A SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO



- | | |
|---|---|
| 1 | El solicitante mediante una llamada telefónica, nota interna o correo electrónico a la recepcionista solicita soporte técnico a la Unidad de Informática. |
| 2 | La recepcionista recibe las llamadas o las solicitudes escritas que requieren el servicio. Esta a su vez lo ingresa a MANTIS, lo imprime y entrega al técnico. |
| 3 | El técnico recibe el reporte y se dirige a la unidad solicitante para la verificación, reparación del equipo. |
| 4 | Una vez reparado la persona solicitante debe firmar el reporte presentado por el técnico anotando el nombre, fecha y hora como constancia de que se realizó la reparación. |
| 5 | El técnico ingresa al MANTIS el soporte técnico y lo envía a la recepcionista por correo electrónico para cerrar el soporte técnico. |
| 6 | La recepcionista recibe un correo electrónico de MANTIS indicando que la incidencia fue resuelta; la recepcionista procede a llamar al usuario que solicitó el soporte para validar que fue efectivamente atendido, con esta información procede a cerrar la incidencia en el MANTIS. |
| 7 | El Jefe/a de la Unidad de Informática a fin de mes, presenta informe de los soportes técnicos más solicitados por las direcciones, departamento y secciones al despacho del ministro y a la Dirección de Administración y Finanzas. |



MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA



B. SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO DE LAS REGIONALES

DIRECCIONES REGIONALES

SOLICITANTE

El solicitante de la Dirección Regional del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral mediante una nota o correo electrónico solicita soporte técnico a la Unidad de Informática.

UNIDAD DE INFORMÁTICA

JEFE (A)

El Jefe (a) autoriza la solicitud de la regional y da instrucciones a la recepcionista.

RECEPCIONISTA

La recepcionista ingresa el reporte en el sistema MANTIS donde registra nombre de la unidad, tipo de equipo, daño, nombre del técnico que realizará la reparación e iniciar los trámites de los viáticos a fin de hacer efectiva la gira.

TÉCNICO

El técnico realiza las reparaciones en la regional de trabajo; entrega al director o personal responsable el formulario de visita a las regionales donde se registra los problemas encontrados y sus respectivas soluciones como constancia de la visita.

El técnico cuando llega a la Unidad de Informática, presenta un informe detallado de los trabajos realizados a la Jefa de la Unidad de Informática.

DIRECCION REGIONAL

SOLICITANTE

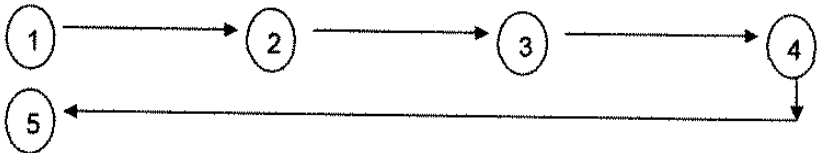
Una vez realizado el soporte técnico el director regional o la persona encargada firma el formulario presentado por el técnico anotando el nombre (firma) como constancia de que se realizó la reparación.

MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

B. SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO DE LAS REGIONALES

MAPEO

MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL			
DIRECCIÓN REGIONAL	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		
	UNIDAD DE INFORMÁTICA		
SOLICITANTE	JEFE (A)	RECEPCIONISTA	TÉCNICO



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1	El solicitante mediante una nota o correo electrónico solicita soporte técnico a la Unidad de Informática.
2	El Jefe (a) autoriza la solicitud de la regional y da instrucciones a la recepcionista.
3	La recepcionista ingresa el reporte en el sistema MANTIS, donde registra nombre de la unidad, tipo de equipo, daño, nombre del técnico que realizará la reparación.
4	El técnico recibe el reporte y se dirige a la regional en el día programado para realizar la reparación; cuando el técnico llega a la sede principal del MITRADEL, presenta un informe detallado a la Jefa de la Unidad de Informática.
5	Una vez realizado el soporte técnico, el director regional o la persona encargada firma el reporte de "visita a las regionales", presentado por el técnico.



MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA



**C. ACCESO FÍSICO A LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y ÁREAS
RESTRINGIDAS**

Las normas para seguridad física brindan el marco para evitar acceso no autorizado, daños e interferencias en la información del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral.

Los funcionarios de la Unidad de Informática tienen su entrada controlada por medio de una tarjeta electrónica.

VISITANTE

Los visitantes que ingresen a la Unidad de Informática tienen que registrarse en la recepción firmando la entrada.

La entrada de cualquiera persona al data center dentro y fuera del horario habitual de trabajo, deberá estar autorizado formalmente y registrada en la bitácora de la recepción por el Jefe, Subjefe o Administrador de Seguridad.

UNIDAD DE INFORMÁTICA

RECEPCIONISTA

La recepcionista registra al visitante y notifica al Jefe (a) de la Unidad de Informática de la presencia de una visita.

JEFE (A)

El Jefe (a) acompañará a la visita o asignará a un funcionario para que lo escolte a las diferentes secciones de la unidad.

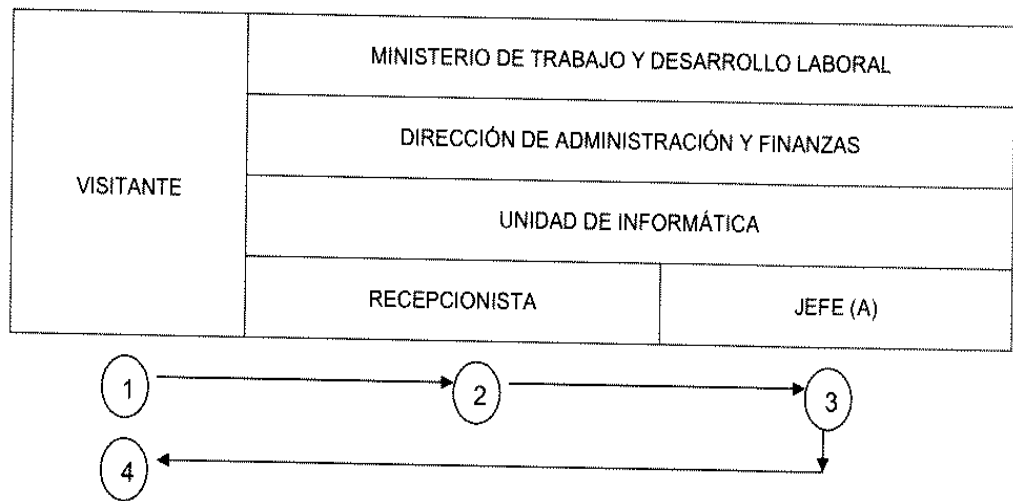
VISITANTE

La visita se retira firmando el registro en la parte de salida.

MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

C) ACCESO FÍSICO A LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y ÁREAS RESTRINGIDAS

MAPEO



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1	Los visitantes que ingresen a la Unidad de Informática tienen que registrarse en la recepción firmando la entrada.
2	La recepcionista registra al visitante y notifica al Jefe (a) de la Unidad de Informática de la presencia de una visita.
3	El Jefe (a) acompañará a la visita o asignará a un funcionario para que lo escolte a las diferentes secciones de la unidad.
4	La visita se retira firmando el registro en la parte de salida.



MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA



D. ACTUALIZACIÓN DE LA APLICACIÓN SIAFPA

El Ministerio de Economía y Finanzas, a través de la Dirección Nacional de Contabilidad, crea la Dirección Nacional del Sistema Integrado de Administración Financiera de Panamá, que son los responsables de la organización, dirección y control de los procesos y recursos compartidos de los sistemas de información automatizados de la administración financiera de Panamá.

El Sistema Integrado de Administración Financiera de Panamá (SIAFPA) está conformado por los módulos de presupuesto, tesorería, deuda pública y contabilidad.

La aplicación SIAFPA requiere una actualización periódica. Muchas veces esta actualización afecta sólo proceso de un área determinada. Por ejemplo, los procesos de contabilidad. En este caso solo se requiere actualizar los equipos de contabilidad.

UNIDAD DE INFORMÁTICA

TÉCNICO

El personal de informática solicita la contraseña y es el único responsable de ingresar a la página del Ministerio de Economía y Finanzas para descargar las actualizaciones.

Estas actualizaciones se realizan en las computadoras clientes a SIAFPA, se actualizan cada vez que exista una nueva actualización.

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTABILIDAD SIAFPA

La dirección de base de datos de SIAFPA suministra la contraseña de los archivos comprimidos a la Unidad de Informática para realizar las actualizaciones.

UNIDAD DE INFORMÁTICA

TÉCNICO

Realiza las actualizaciones.

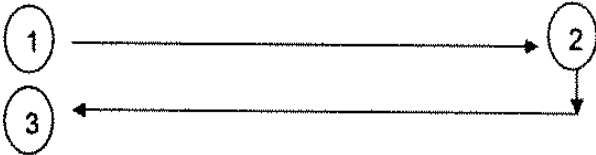
MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

D. ACTUALIZACIÓN DE LA APLICACIÓN SIAFPA

MAPEO

MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS	DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTABILIDAD SIAFPA
UNIDAD DE INFORMÁTICA	
TÉCNICO	



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1	El personal de informática solicita la contraseña y es el único responsable de ingresar a la página del Ministerio de Economía y Finanzas para descargar las actualizaciones.
2	La dirección de base de datos de SIAFPA suministra la contraseña de los archivos comprimidos a la Unidad de Informática para realizar las actualizaciones.
3	Realiza las actualizaciones.



MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA



E. SOLICITAR PERMISO DE USUARIO

El Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, se realizan diversas tareas en las que se requieren que el personal tenga usuario para realizar las mismas.

Estos usuarios son usuarios de red, usuarios de correo electrónico, y usuarios de aplicaciones.

USUARIO

La solicitud de usuario se realiza por el Jefe directamente a la Dirección de Administración y Finanzas a través de correo electrónico dirigido al director con copia a la Unidad de Informática.

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DIRECTOR

El Director de Administración y Finanzas aprueba la solicitud, la nota es reenviada a la Unidad de Informática para que ejecute la solicitud.

UNIDAD DE INFORMÁTICA

JEFE

La solicitud de usuario llega al Jefe (a) de la Unidad de Informática donde a su vez es reenviado a la recepción para que sea ingresado al sistema MANTIS donde se asigna al técnico encargado de proceder a la solicitud.

TÉCNICO

Recibe la solicitud y procede a crear el usuario y le notifica.

USUARIO

Recibe el correo electrónico y procede a ingresar al sistema, correo electrónico o red.



MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA



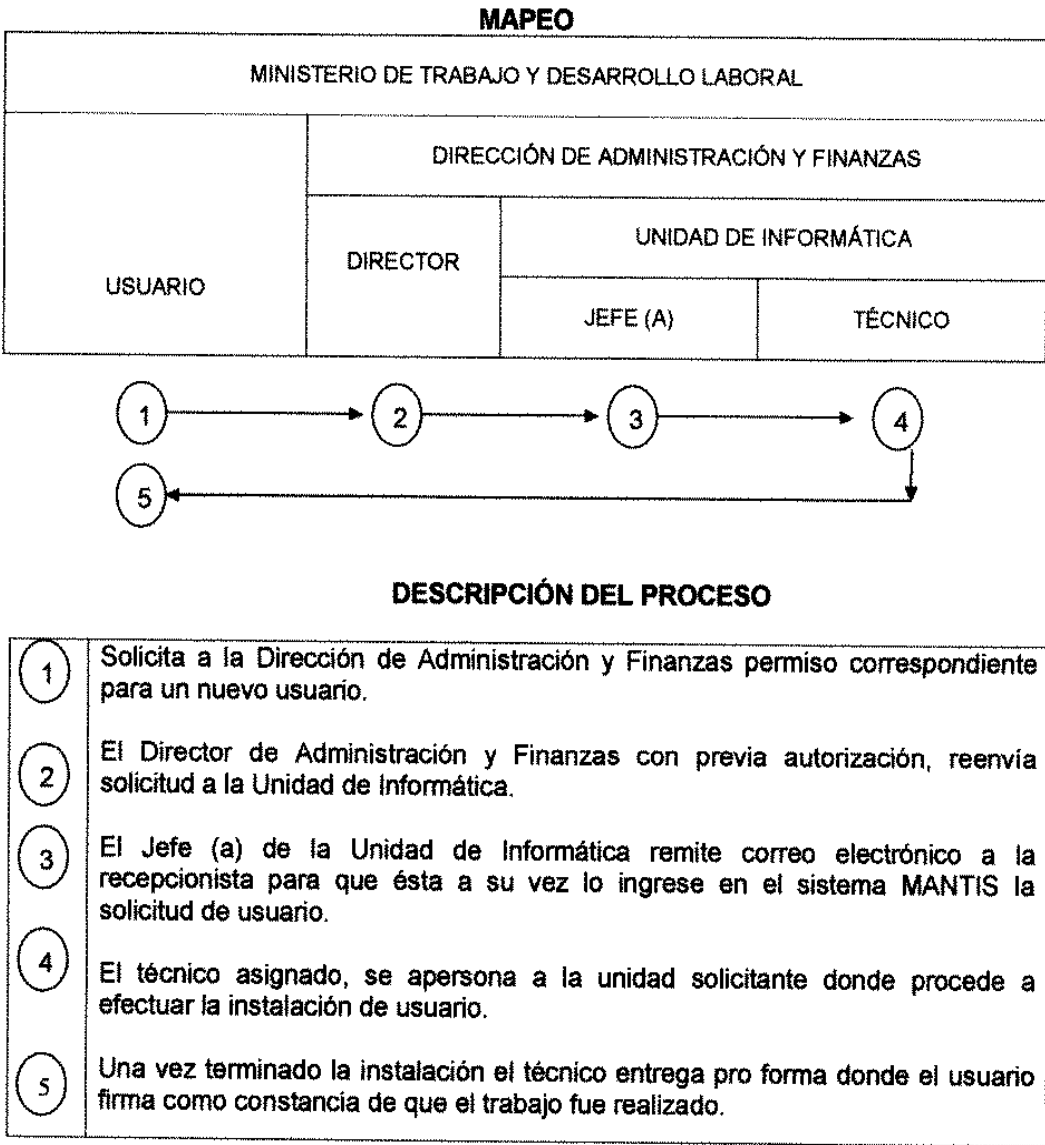
OBSERVACIÓN:

- Si la solicitud es para usuario de red, se le asigna al técnico responsable (técnico administrador de seguridad).
- Si la solicitud es para permiso de correo electrónico, se le envía al técnico administrador de red.
- Si la solicitud es para usuario de aplicaciones, se le envía al técnico administrador de base de datos.

Una vez que cada técnico crea los usuarios, éste los ingresa al sistema MANTIS. La Recepcionista llama a la unidad solicitante para proporcionarle su usuario y contraseña.

MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

I. SOLICITAR PERMISO DE USUARIO





MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA



III FORMULARIOS

MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

SISTEMA MANTIS

A. OBJETIVO:

Llevar un control de las necesidades en base a la demanda de nuestros usuarios en lo concerniente a: mantenimiento y reparación de equipos, instalación de software y hardware, cableado estructurado y de telefonía, configuración de la red y telecomunicaciones.

B. ORIGEN:

Unidad de Informática.

C. CONTENIDO:

1	ID	Número de la identificación del soporte
2	Categoría	Indicar el nombre del Enlace que envía la información
3	Severidad	Señalar el nombre de la Dirección, Departamento o Sección que envía la información
4	Reproducibilidad	Escribir brevemente de que se trata la información enviada
5	Fecha de envió	Anotar con un gancho si se publica o no.
6	Última Actualización	Indicar la fecha que se publica la información
7	Informador	Persona que hace el reporte o la incidencia
8	Asignado a	al Técnico de la Unidad de Informática
9	Prioridad	Si es un soporte normal, urgente, etc.
19	Resolución	
20	Resumen	Nombre del usuario que solicitó el soporte.
21	Descripción	Detalle del problema que tiene el equipo
25	Fecha de Modificación	Se registra las fechas cada vez que se hacen arreglos al equipo de cómputo asignado.
26	Usuario	Se refiere al Técnico o Administrador asignado para esta tarea.
27	Campo	Se refiere a lo que se notificó a la unidad de informática.
28	Cambio	Se refiere a quien se le asignó o cuales fueron los cambios efectuados al equipo.
*Hacemos la observación que los técnicos de la Unidad de Informática no llenan todo el formulario ya que solo anotan lo primordial en el mantis.		

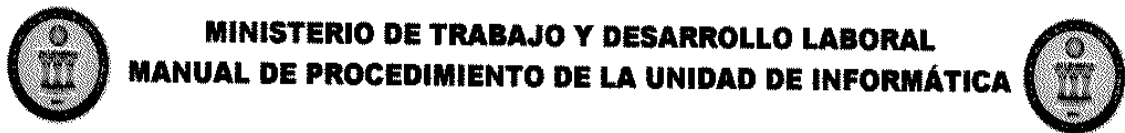
MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

ANEXO No 1

SISTEMA MANTIS

Vista Avanzada de la Incidencia

ID:	Categoría:	Severidad:	Reproducibilidad:	fecha de envió:	Última Actualización:
1	2	3	4	5	6
Informador: 7			Plataforma: 13		
Asignado a: 8			Sistema: 14		
Prioridad: 9			Operativo: 15		
Estado: 10			Versión de S.O.: 16		
Compilación del			Versión del		
Producto: 11			Producto: 17		
Proyección			Resolución: 18		
Tiempo					
Estimado: 12			Resuelto en		
			Versión: 19		
Resumen: 20					
Descripción: 21					
Pasos para reproducirlo: 22					
Información					
Adicional: 23					
Relaciones					
Archivos					
Adjunto: 24					
Historial de					
La incidencia					
Fecha de	Usuario	Campo	Cambio		
Modificación					
25	26	27	28		



MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

VISITA A LAS REGIONALES DE TRABAJO

A. OBJETIVO:

Llevar un control de los problemas encontrados y solucionados en cada una de las Regionales de Trabajo.

B. ORIGEN:

Regionales del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral

C. CONTENIDO:

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. Fecha | Se anota la fecha en que el técnico de la unidad de informática realiza el soporte técnico. |
| 2. Regional: | Se anota la Regional que solicita el apoyo técnico. |
| 3. Hora de Llegada: | Se anota la hora en que llega el Técnico de la Unidad de Informática. |
| 4. Hora de Salida: | Se anota la hora de salida del Técnico de la Unidad de Informática. |
| 5. Técnico: | Nombre del Técnico de la Unidad de Informática asignado. |
| 6. Problemas Encontrados: | Se anota las anomalías encontradas en el equipo reportado. |
| 7. Soluciones: | Se detalla lo que se hizo, lo que se pudo resolver. |
| 8. Pendientes: | Se detalla lo que quedó pendiente del trabajo asignado. |
| 9. Observaciones: | Se detalla si hay alguna observación relevante en cuanto a la reparación del equipo asignado. |
| 10: Director / Responsable: | Se anota el nombre del Director o persona responsable del equipo en reparación. |
| 11: Firma: | Se anota la firma del Director o persona responsable. |

MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

ANEXO No 2



MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL

DIRECCION DE ADMINISTRACION

UNIDAD DE INFORMATICA

Visita a las Regionales de Trabajo



1

Fecha

2

REGIONAL

3

Hora Llegada

4

Hora Salida

5

TECNICO

6

Problemas Encontrados

7

Soluciones

8

Pendientes

9

Observaciones

10

Director/Responsable

11

Firma

Enviar

Imprimir