
Procesos de la Unidad Informática

Tabla de contenidos

Procesos de la Unidad Informática	3
Atención de consultas informáticas.....	3
Configuración de equipo	4
Elaboración del reporte técnico para desecho	5
Revisión de equipo nuevo	6
Sistema de Cobro Preliminar para los Posgrados con Financiamiento Complementario	7
Solicitud de acceso al SAE, E-Matrícula, E-Horarios, Spark, Correo Electrónico y Sistema de Cobro Preliminar.....	9
Otros temas relacionados.....	10

Procesos de la Unidad Informática

Atención de consultas informáticas

Descripción	Proceso que realizan los posgrados cuando requieren ayuda para el uso de programas de software del sistema institucional de la Universidad de Costa Rica o tienen problemas con la configuración e instalación de aplicaciones en la computadora, configuración de impresora, configuración de escáner, entre otros. También para solicitar revisión o instalación de programas de software y revisión de estándares de equipo informático.
Unidades involucradas	Posgrado y SEP
Formulario	No hay
El trámite lo realizan los programas de posgrados	Regulares y con financiamiento complementario

- ✓ El personal del posgrado que requiera ayuda para temas relacionados con informática, puede enviar un correo electrónico a la informática Alexandra Gómez, agomez@sep.ucr.ac.cr o llamar a la extensión 1384 para solicitar ayuda en el uso de programas informáticos, sistemas, inconveniencias con el equipo, revisión/instalación de programas (software), revisión de estándares de equipo informático, entre otros.
- ✓ La persona encargada de la Unidad de Informática atiende la llamada telefónica o el correo electrónico de la solicitud.
- ✓ La informática atenderá la solicitud, en primera instancia, por medio de correo electrónico o vía telefónica. Si no es posible solucionarlo, se coordinará con el posgrado para visitar la oficina y atender el problema personalmente.

Revisado por

Alexandra Gómez Carmona

Elaborado por

Andrea Loría Gutiérrez

Configuración de equipo

<i>Descripción</i>	Después de adquirir un equipo se debe configurar para el correcto funcionamiento, según las necesidades del usuario.
<i>Unidades involucradas</i>	Posgrado y SEP
<i>Formulario</i>	No hay
<i>El trámite lo realizan los programas de posgrados</i>	Regulares y con financiamiento complementario

- ✓ La persona a cargo en el posgrado debe contactarse con la persona encargada de informática del SEP por medio de correo electrónico, *spark* o llamada telefónica para coordinar fecha y hora de la instalación o configuración del equipo.
- ✓ La persona encargada del SEP se traslada al lugar.

Revisado por *Alexandra Gómez Carmona*
Elaborado por *Andrea Loría Gutiérrez*

Elaboración del reporte técnico para desecho

<i>Descripción</i>	Cuando se va a desechar un bien informático institucional se debe enviar un informe técnico. Este informe debe ser elaborado por un técnico.
<i>Unidades involucradas</i>	Posgrado y SEP
<i>Formulario</i>	Informe técnico de desecho
<i>El trámite lo realizan los programas de posgrados</i>	Regulares y con financiamiento complementario

- ✓ Cuando el posgrado ha definido que un bien informático finalizó su vida útil, debe realizar el trámite de desecho y completar el formulario “Informe técnico de desecho”, que se encuentra en la página de OAF, en la parte de “Documentos y formularios”.
- ✓ La persona encargada en el programa de posgrado debe llamar o enviar un correo electrónico a la persona encargada de informática del SEP, para que dé el visto bueno al documento.
- ✓ La funcionaria informática del SEP procede a revisar el formulario “Informe Técnico de desecho”, lo firma y envía al posgrado.
- ✓ Con el formulario sellado y firmado, la persona responsable del activo adjunta otros documentos para proceder con el desecho.

Revisado por *Alexandra Gómez Carmona*
Elaborado por *Andrea Loria Gutiérrez*

Revisión de equipo nuevo

<i>Descripción</i>	Cuando ingresa equipo informático nuevo, la persona encargada de informática revisa que funcione y que tenga los accesorios necesarios para su correcto funcionamiento.
<i>Unidades involucradas</i>	Posgrado y SEP
<i>Formulario</i>	No hay
<i>El trámite lo realizan los programas de posgrados</i>	Regulares y con financiamiento complementario

- ✓ Cuando de la Oficina de Suministros llega el equipo informático solicitado, lo recibe la persona encargada; revisa que venga el equipo completo (cables, manuales, discos, entre otros), verifica la garantía y la anota en la base de datos de control de las garantías de los equipos.
- ✓ Si todo está en orden, la persona encargada procede a remitir el equipo al posgrado respectivo y realiza su instalación en las oficinas del programa de posgrado.

Revisado por *Alexandra Gómez Carmona*
Elaborado por *Andrea Loría Gutiérrez*

Sistema de Cobro Preliminar para los Posgrados con Financiamiento Complementario

<i>Descripción</i>	Se habilita el sistema http://web.sep.ucr.ac.cr/ en el cual aparece la lista de los estudiantes activos del programa de posgrado. Se debe completar la información de beca, costo del crédito y si paga como nacional o extranjero. El archivo se descarga para enviar a la Oficina de Administración Financiera.
<i>Unidades involucradas</i>	Posgrado, SEP, Oficina de Registro e Información y Oficina de Administración Financiera
<i>Formulario</i>	No hay
<i>El trámite lo realizan los programas de posgrados</i>	Financiamiento complementario.

- ✓ La persona a cargo en la Unidad de Asuntos Estudiantiles enviará un correo electrónico a los programas de posgrado en el que comunica la fecha en que se habilitará el Sistema de Cobro Preliminar.
- ✓ El programa de posgrado ingresa al Sistema con el usuario y contraseña que se les había enviado con anticipación. Cuando se ingresa por primera vez, deben enviar la solicitud al correo electrónico aperez@sep.ucr.ac.cr.
- ✓ Cuando la persona a cargo ingresa al Sistema debe revisar el padrón estudiantil y completar la siguiente información de los estudiantes: porcentaje de beca, costo del crédito aprobado por el Consejo del SEP, señalar si paga como nacional o extranjero. En caso que deba agregar estudiantes que están empadronados en otros posgrados, otro énfasis o que sean de pregrado y que requieran matricular cursos por inclusión (según lo indicado en el Reglamento General del SEP en el artículo 59), debe enviar un correo electrónico a aperez@sep.ucr.ac.cr indicando el nombre completo del estudiante, carné y código de carrera al que pertenece el curso a matricular.
- ✓ El personal encargado en el SEP revisa los padrones estudiantiles con la información. En caso de encontrarse alguna inconsistencia se comunicará con el posgrado.

- ✓ La persona encargada de Informática descargará el archivo para enviar a la Oficina de Administración Financiera para que procedan con el cobro.

Revisado por *Alexandra Gómez Carmona*
Elaborado por *Andrea Loría Gutiérrez*

Solicitud de acceso al SAE, E-Matrícula, E-Horarios, Spark, Correo Electrónico y Sistema de Cobro Preliminar

Descripción	Proceso para personal nuevo (director/directora o personal de apoyo) de los posgrados que requieren acceso del Sistema SAE, E- Matrícula, chat interno (<i>Spark</i>) y correo electrónico.
Unidades involucradas	Posgrado, SEP, Oficina de Registro e Información
Formulario	No hay
El trámite lo realizan los programas de posgrados	Regulares y con financiamiento complementario

- ✓ La persona encargada de brindar inducción al personal nuevo de los posgrados enviará por correo electrónico a agomez@sep.ucr.ac.cr la solicitud del nuevo usuario de los diferentes sistemas, de acuerdo con las funciones que le fueran asignadas. En el correo electrónico debe especificar el nombre del programa de posgrado, nombre completo del usuario, correo electrónico institucional, número de cédula de identidad, número de extensión, así como indicar qué tipo de usuario va a desempeñar en SAE, E-Matrícula, E-Horarios, chat interno (*Spark*), correo electrónico (*Zimbra*) y Sistema de Cobro Preliminar (este último solo aplica para los posgrados con financiamiento complementario).
- ✓ La persona encargada de la Unidad de Informática del SEP recibe el correo electrónico de la solicitud de acceso al sistema.
- ✓ Cuando se solicita el usuario para el chat interno, cuenta de correo electrónico y Sistema de Cobro Preliminar, este proceso se hace de inmediato.
- ✓ En caso de solicitud de usuario para el Sistema de Aplicaciones Estudiantiles (SAE), E-Horarios o E-Matrícula, la informática del SEP envía un correo electrónico a la Oficina de Registro e Información para que ellos elaboren el usuario.
- ✓ La informática del SEP espera recibir respuesta de la Oficina de Registro e Información con el usuario y contraseña para el uso de los sistemas, que luego enviará a la persona solicitante mediante correo electrónico.

Revisado por
Elaborado por

Alexandra Gómez Carmona
Andrea Loría Gutiérrez

Otros temas relacionados

Puede encontrar más detalle en el Manual que se indica a continuación:

Proceso	Unidad encargada-Manual
Activos	Administrativa-Financiera
Becas para pago de matrícula	Asesoría Académica
Costo del crédito	Asuntos Estudiantiles
Inducción y capacitación en sistemas SAE, sistema de cobro preliminar	Enlace