

## ACUERDO MINISTERIAL No. 269-2019

Edificio Monja Blanca: Guatemala, 17 de septiembre de 2019.

### EL MINISTRO DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y ALIMENTACIÓN

#### CONSIDERANDO:

Que es responsabilidad del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, poseer la estructura organizativa y funcional del mismo, con el fin de contribuir con la correcta ejecución de sus funciones y así optimizar sus recursos.

#### CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el artículo 30 del Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, Acuerdo Gubernativo Número 338-2010, es atribución de Planeamiento elaborar, implementar y actualizar periódicamente, manuales de procedimientos y procesos del Ministerio y sus Dependencias, por lo que presentó el "Manual de Normas y Procedimientos de Informática del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación", el cual es un instrumento de consulta que determina los procedimientos que rigen los procesos bajo su responsabilidad en cumplimiento a lo establecido en la Ley.

#### POR TANTO:

En ejercicio de las facultades que le confiere los artículos 194 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 27 y 29 de la Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto Número 114-97 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas; 7 del Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, Acuerdo Gubernativo Número 338-2010.

#### ACUERDA:

**ARTÍCULO 1.** Aprobar el "**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y ALIMENTACIÓN**", contenido en doscientos dos folios (202).

**ARTÍCULO 2.** El presente Acuerdo Ministerial empieza a regir inmediatamente.

**COMUNÍQUESE,**

*Mario Méndez Montenegro*  
Ministro de Agricultura  
y Alimentación





GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE  
**GUATEMALA**  
MINISTERIO DE AGRICULTURA,  
GANADERÍA Y ALIMENTACIÓN

## MINISTERIO DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y ALIMENTACIÓN

### MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

Guatemala, agosto 2019

7<sup>a</sup>. Av. 12-90, zona 13, Edificio Monja Blanca

## ÍNDICE

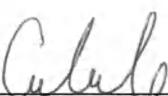
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PÁGINA</b>
Presentación	6
Marco Legal	7

### **CAPÍTULO I** **GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE** **INFORMÁTICA**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PÁGINA</b>
Objetivo General	9
Objetivos Específicos	9
Alcance	9
Normas Generales	9

### **CAPÍTULO II** **PROCEDIMIENTOS DE SISTEMAS DE PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA** **INFORMACIÓN**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PÁGINA</b>
Creación de usuario de dominio	12
Gestión de cuentas de usuario de dominio	15
Backup de configuración de firewall perimetral	18
Conexión a internet en portal cautivo	21
Gestiones de usuarios de sistemas	24
Acceso al centro de datos a terceras personas	27
Liberación de internet con privilegios especiales	30
Instalación y actualización de antivirus a servidores	33
Mantenimiento preventivo de los servidores	36
Mantenimiento correctivo de los servidores	41

  
 Asistente Administrativa:  
 Planeamiento  
**Inga. Ana Palacios Caniz**  
 Planeamiento  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



  
 Autorizo:  
 Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
 Informática  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



## ÍNDICE

Mantenimiento del centro de datos	44
Clasificación de la información	48
Glosario de Términos	51
Glosario de Símbolos	52

## ANEXOS

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PÁGINA</b>
1 Formulario de creación de cuenta de usuario de dominio	54
2 Formulario para gestión de cuentas de usuario de dominio	55
3 Formulario solicitud de creación de usuarios -sistema-	56
4 Bitácora de acceso al centro de datos	57
5 Planificación de mantenimiento de servidores	58
6 Lista de verificación de mantenimiento preventivo de servidores	59
7 Lista de verificación de mantenimiento correctivo de servidores	60
8 Bitácora de mantenimiento del centro de datos	61
9 Lista de actividades y verificaciones del mantenimiento del centro de datos	62
10 Disposición Interna de Clasificación de la Información del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación	63

## CAPÍTULO III

### PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PÁGINA</b>
Mantenimiento de equipos de cómputo	65
Copia de respaldo de información de usuario de dominio	68

Asistencia Administrativa:  
Inga. Ana Estacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

## ÍNDICE

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PÁGINA</b>
Inicio de sesión de usuario nuevo	71
Atención de soporte técnico	73
Recepción de llamada de soporte	76
Recepción de solicitud de soporte	79
Configuración de correo institucional	82
Configuración de sistemas internos	85
Traslado de lugar de equipo de cómputo y punto de red	88
Configuración de carpeta de nube privada	91
Configuración de escáner	93
Instalación de programas no básicos	96
Diagnóstico de equipo	99
Configuración de DHCP para equipos	102
Instalación de punto de red	105
Instalación y préstamo de equipo de proyección	108
Activación de programas básicos	111
Configuración de equipos nuevos	114
Formateo de equipo	117
Configuración de telefonía	120
Especificaciones técnicas, criterios de calificación y especificaciones generales	123
Dictámenes técnicos	126
Diagnóstico técnico	130
Glosario de Términos	133
Glosario de Símbolos	134

*Cabral*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

*[Signature]*  
Autorizó:  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



## ÍNDICE

## ANEXOS

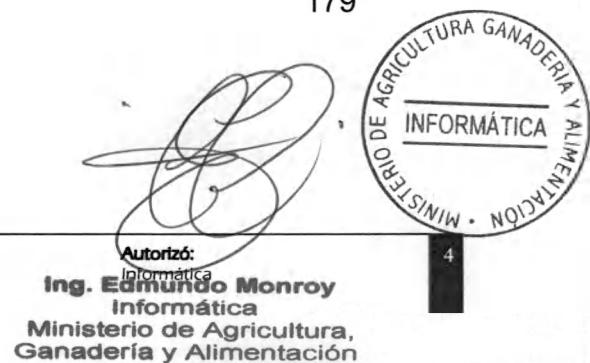
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PÁGINA</b>
1 Lista de verificación de mantenimiento de equipo de cómputo	136
2 Reporte de entrega de equipo	137
3 Hoja de responsabilidad de traslado de equipo de cómputo	139
4 Hoja de responsabilidad de instalación de Software	140
5 Lista de instalación de programas básicos de equipo de cómputo	141
6 Boleta de equipo nuevo	142

## CAPÍTULO IV PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS DE DISEÑO

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PÁGINA</b>
Desarrollo de sistemas informáticos	144
Mantenimiento de sistemas informáticos	150
Gestión para autorización de implementación de sistemas informáticos	156
Gestión para autorización de implementación del mantenimiento de sistemas informáticos	160
Gestión para autorización de manuales de sistemas informáticos	163
Administración de base de datos	166
Gestión de recepción de datos	169
Gestión para el seguimiento de incidencias en los sistemas informáticos	172
Capacitación, asesoría y soporte de los sistemas informáticos	175
Glosario de Términos	178
Glosario de Símbolos	179



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



**ÍNDICE**  
**ANEXOS**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PÁGINA</b>
1 Formato para recopilar información	181
2 Formato de asistencia	184
3 Formato de bitácora	185
4 Formato de prototipo	189
5 Formato de asistencia a presentación del sistema	191
6 Formato de usuarios y contraseña	192
7 Formato de capacitación de sistemas	193
8 Formato de mantenimiento de sistemas	194
9 Formato de consulta, reporte o cambio a BD	198
10 Formato de recepción de datos	199
11 Formato de seguimiento de incidencias	200
12 Formato de solicitud de capacitación, asesoría y/o soporte de sistemas	201

*Cabral*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento  
Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



*[Signature]*  
Autorizó:  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación  
[Stamp: MINISTERIO DE AGRICULTURA GANADERIA Y ALIMENTACION - INFORMATICA]  
5

## PRESENTACIÓN

Informática es el órgano de apoyo técnico responsable de facilitar el desempeño eficaz y eficiente del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, a través de la implementación y actualización del hardware y software necesario para el procesamiento de datos e información estratégica.

Para dar cumplimiento de manera efectiva, acertada y sistemática a las atribuciones que le han sido asignadas, Informática analizó y determinó los procedimientos que realizan Soporte Técnico y Seguridad Informática, Análisis de Diseño, Sistemas de Presentación y Análisis de la Información, elaborando su Manual de Normas y Procedimientos describiendo de forma clara y sencilla los aspectos de cumplimiento obligatorio y los responsables.

El presente Manual puede ser utilizado como herramienta de inducción para el personal de nuevo ingreso o como guía de consulta, análisis y evaluación de los procedimientos que se están implementando y podrá estar sujeto a actualizaciones.



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizo:  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

## MARCO LEGAL

1. Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto No. 114-97 del Congreso de la República de Guatemala.
2. Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, Acuerdo Gubernativo No. 338-2010 de fecha 19 de noviembre de 2010.
3. Manual de Organización y Funciones Nueva Estructura Informática, aprobado mediante Acuerdo Ministerial No. 231-2011 de fecha 17 de octubre de 2011.



## CAPÍTULO I

### GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

## OBJETIVO GENERAL

Brindar a los Servidores Públicos, Profesionales y Técnicos de Informática, los lineamientos para el desarrollo de sus atribuciones como medio de orientación permanente de acuerdo a la normativa vigente.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Brindar a los Servidores Públicos, Profesionales y Técnicos de Análisis de Diseño de Informática, los lineamientos y procedimientos en torno a los sistemas desarrollados y utilizados en el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.
2. Brindar a los Servidores Públicos, Profesionales y Técnicos de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información de Informática, los lineamientos de orientación y procesos definidos para la administración de la infraestructura física y lógica de Informática del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación para mantener su funcionamiento y eficiencia.
3. Brindar a los Servidores Públicos, Profesionales y Técnicos de Soporte Técnico y Seguridad Informática de Informática, los procedimientos para ofrecer soporte técnico a usuarios facilitando su desempeño eficaz en el ámbito de tecnologías de la información.

## ALCANCE

El presente Manual de Normas y Procedimientos está dirigido a los Servidores Públicos Profesionales y Técnicos de Informática, así como a las demás dependencias del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación para su conocimiento, consulta y el cumplimiento de sus actividades.

## NORMAS GENERALES

1. La implementación del presente manual es inmediata, permanente y obligatoria dentro de Informática, por lo que es responsabilidad de cada jefe inmediato superior, socializar el contenido de este documento con el personal bajo su cargo.
2. En el momento que las condiciones lo exijan, el presente Manual de Normas y Procedimientos se actualizará a través de las acciones administrativas correspondientes.

Inga. Ana Palacios Carriz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



9

Autorizo:  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



MINISTERIO DE AGRICULTURA GANADERÍA Y ALIMENTACIÓN  
INFORMÁTICA

3. El Encargado de Informática firma cada una de las páginas del presente Manual de Normas y Procedimientos avalando su contenido.
4. Planeamiento es responsable de la Asistencia Administrativa en la elaboración y actualización de los Manuales de Normas y Procedimientos, la cual consiste en revisión de formato, redacción, secuencia de procesos y diagramación.

Asistencia Administrativa: Inga. Ana Palacios Caniz, Planeamiento

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizo:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

10



## CAPÍTULO II

### PROCEDIMIENTOS DE SISTEMAS DE PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento  
Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizo:  
**Ing. Ermundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



**Manual de Normas y Procedimientos**  
Informática

SISTEMAS DE PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Fecha	agosto 2019
CREACIÓN DE USUARIO DE DOMINIO	Páginas	3

**OBJETIVO:**

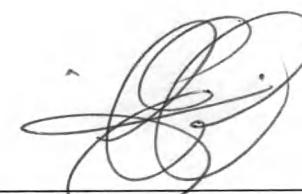
Agregar usuarios nuevos a la red de trabajo establecida, con el fin de que los administradores de la red les sea posible administrar los inicios de sesión en cada uno de los equipos conectados a la red, mediante políticas ya establecidas.

**NORMAS:**

1. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe solicitud Formulario de creación de cuenta de usuario de dominio, donde se especifica el nombre completo de la persona, Dependencia del Ministerio, ubicación física, firma del usuario y firma que acredite el visto bueno por parte de la autoridad inmediata superior (**Ver Anexo 1**).
2. El Técnico de Infraestructura procede a ingresar los datos del nuevo usuario al servidor que contiene el directorio (Directorio Activo, "DA") generando credenciales.

  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento  
Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



  
Autorizo:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



CREACIÓN DE USUARIO DE DOMINIO		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	1	Recibe solicitud de creación de usuario ( <b>Ver Norma 1</b> ). Si: Sigue paso 2. No: Devuelve con observaciones.
	2	Apertura ticket y asigna Técnico de Infraestructura.
Técnico de Infraestructura	3	Recibe solicitud crea nuevo usuario y genera credenciales del mismo ( <b>Ver Norma 2</b> ).
	4	Cierra ticket, traslada credenciales y solicitud al Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática).
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	5	Recibe credenciales y solicitud.
	6	Elabora Oficio de respuesta, gestiona firma del Profesional de Informática (Encargado de Informática) y obtiene copia.
	7	Archiva solicitud, traslada Oficio y copia al Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Soporte). -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----

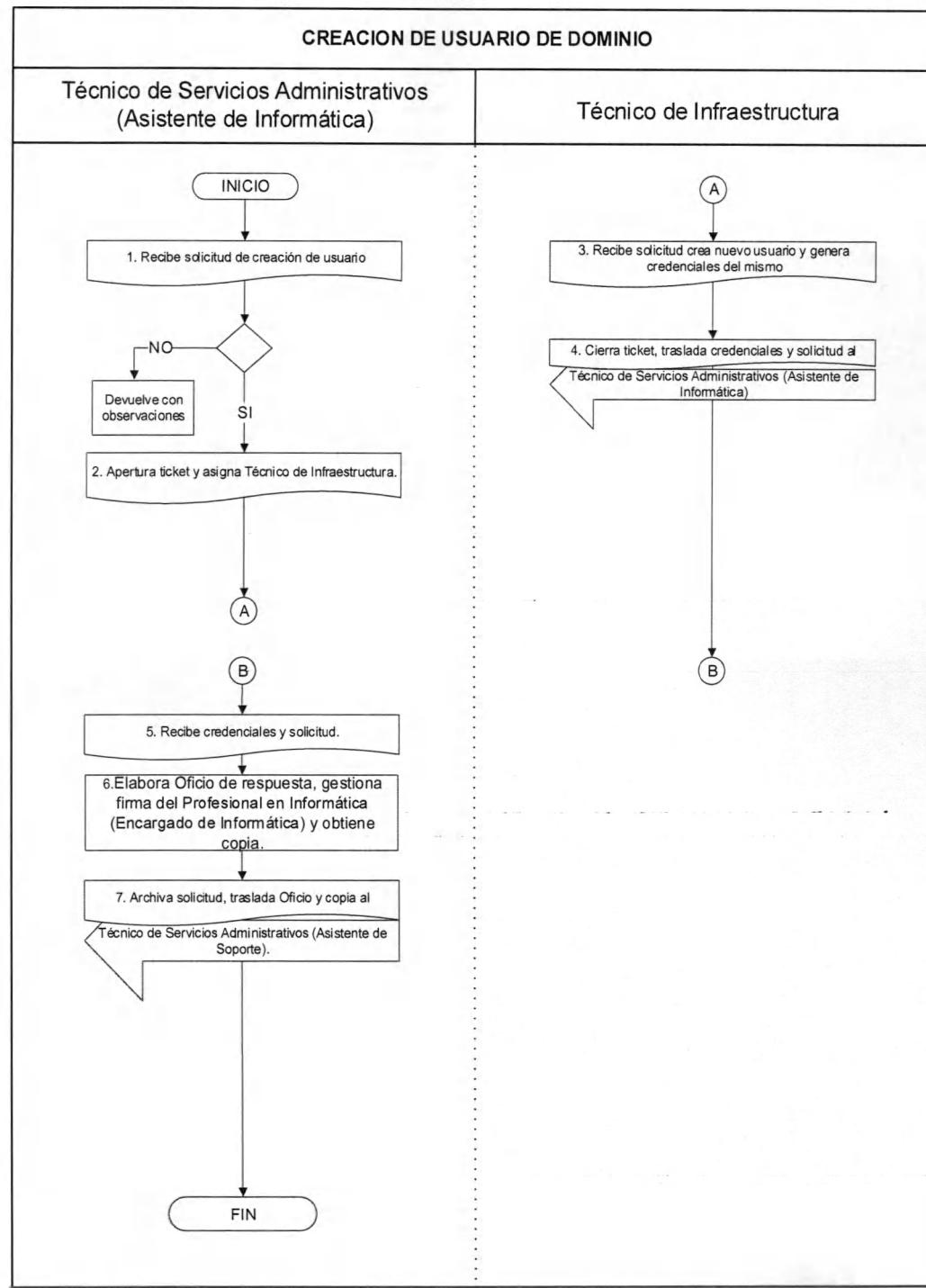
Asistencia Administrativa  
 Planeamiento  
 Inga. Ana Palacios Cambray  
 Planeamiento  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
 Ing. **Edmundo Monroy**  
 Informática  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación

13





Asistencia Administrativa:  
Planeamiento  
  
Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



*[Signature]*  
Autorizado:  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



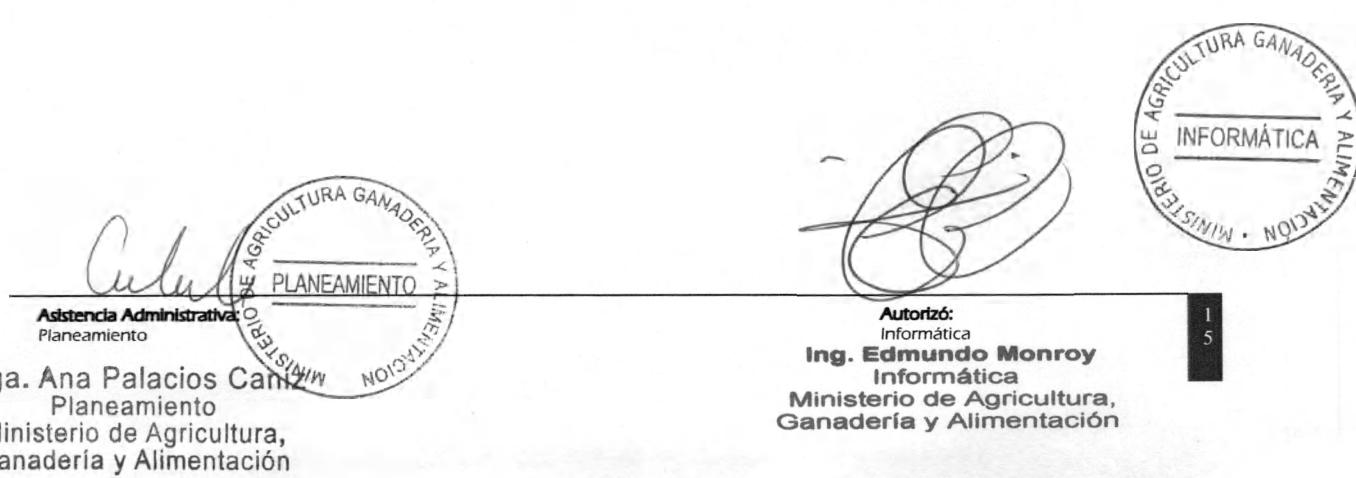
SISTEMAS DE PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Fecha	agosto 2019
GESTIÓN DE CUENTAS DE USUARIO DE DOMINIO	Páginas	3

**OBJETIVO:**

Administrar cuentas de Usuarios de Dominio de las diferentes Dependencias del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.

**NORMAS:**

1. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe solicitud Formulario para gestión de cuentas de usuario de dominio, para reinicio de credenciales, bloqueo temporal o bien la baja de cuenta de usuario de dominio, donde se especifica el nombre completo de la persona o usuario, Dependencia del Ministerio, ubicación física, firma del usuario y firma que acredite el visto bueno por parte de la autoridad inmediata superior (**Ver Anexo 2**).
2. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), asigna tarea al Técnico de Infraestructura por medio del sistema ticket.
3. El Técnico de Infraestructura, evalúa requerimiento y procede según lo solicitado:
  - a. Reinicia credenciales
  - b. Bloquea
  - c. Da de baja la cuenta.
4. El Técnico de Infraestructura, notifica al Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), de la finalización del requerimiento documentando reporte en Sistema Ticket.



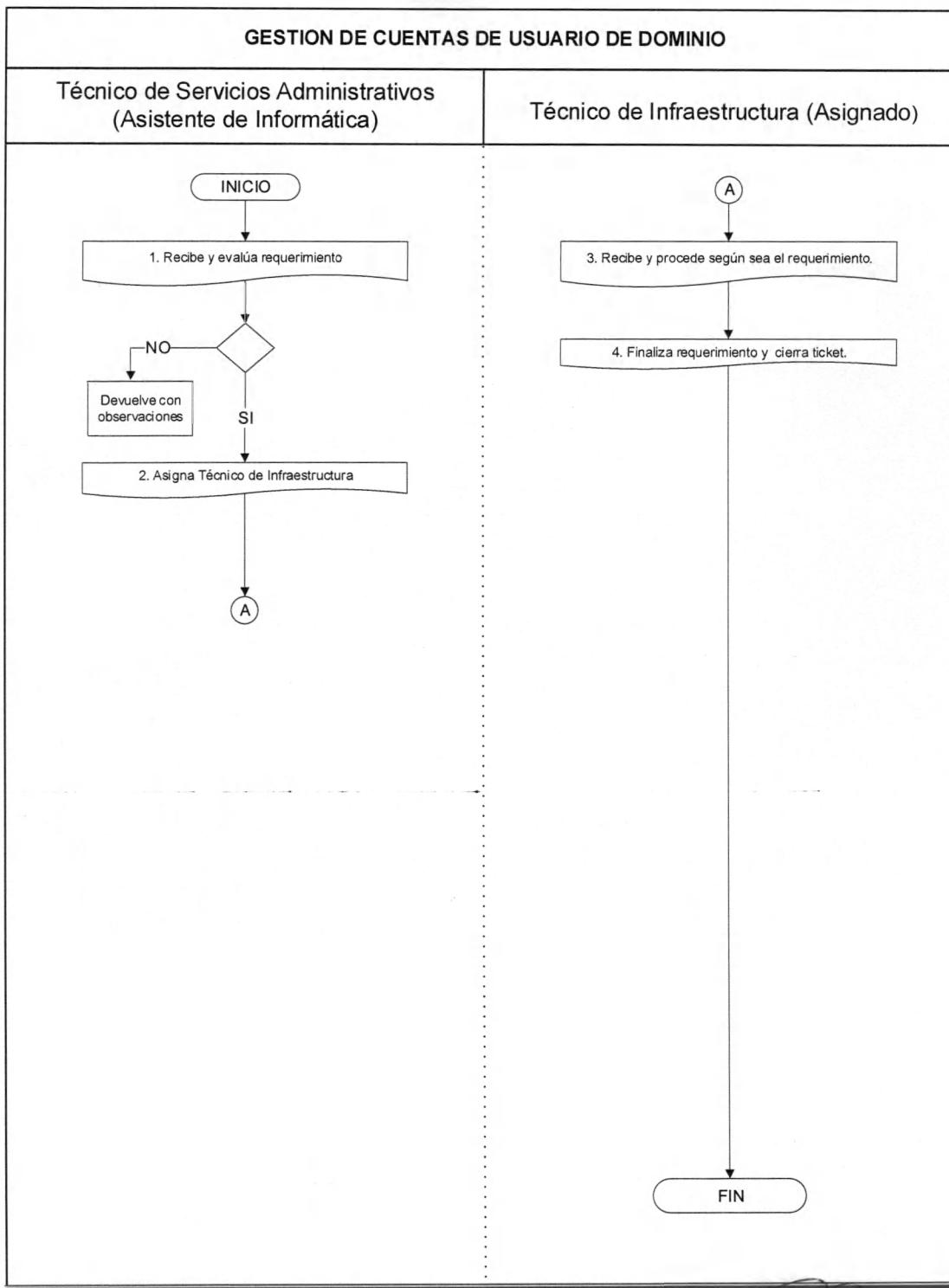
<b>GESTION DE CUENTAS DE USUARIO DE DOMINIO</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Núm.</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	1	Recibe y evalúa requerimiento ( <b>Ver Norma 1</b> ). Si: Sigue paso 2. No: Devuelve con observaciones.
	2	Asigna Técnico de Infraestructura. ( <b>Ver Norma 2</b> ).
Técnico de Infraestructura (Asignado)	3	Recibe y procede según sea el requerimiento. ( <b>Ver Norma 3</b> ).
	4	Finaliza requerimiento y cierra ticket. ( <b>Ver Norma 4</b> ). -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----

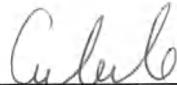
*Celia*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento  
Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



*Edmundo Monroy*  
Autorizó:  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación





  
 Asistencia Administrativa:  
 Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
 Planeamiento  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
**Ing. Edmundo Monroy**  
 Informática  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



Manual de Normas y Procedimientos  
Informática

SISTEMAS DE PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Fecha	agosto 2019
BACKUP DE CONFIGURACIÓN DE FIREWALL PERIMETRAL	Páginas	3

**OBJETIVO:**

Resguardar configuraciones y políticas de administración de tráfico en la red del Firewall Perimetral, en caso necesario de restauración, garantizando la continuidad de protección y seguridad del tráfico de navegación a la red de trabajo.

**NORMAS:**

1. El Profesional de Informática (Jefe de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información), realiza planificación anual de la ejecución de los Respaldos de configuración de Firewall Perimetral.
2. El Profesional de Informática (Jefe de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información), asigna al Técnico de Infraestructura estableciendo ticket para el control del estado del proceso de generación de Respaldo.
3. El Técnico de Infraestructura, analiza la situación actual del proceso y realiza la tarea asignada llevando el control de cada uno de los pasos que se establezca dependiendo de la aplicación actual que se lleve en la Institución para la configuración de Seguridad Perimetral.
4. El Técnico de Infraestructura, mediante ticket asignado procede a documentar el procedimiento realizado con la información del resguardo de las configuraciones en el Sistema actual de la Institución para el control correspondiente.
5. El Técnico de Infraestructura, notifica al Profesional de Informática (Jefe de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información), la finalización del proceso y cierra ticket incluyendo observaciones y/o comentarios.



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



BACKUP DE CONFIGURACIÓN DE FIREWALL PERIMETRAL		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Profesional de Informática (Jefe de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información)	1	Realiza planificación de la ejecución del Respaldo ( <b>Ver Norma 1</b> ).
	2	Verifica tiempos, documentos y prioridad.
	3	Asigna al Técnico de Infraestructura y ticket para el control ( <b>Ver Norma 2</b> ).
Técnico de Infraestructura	4	Analiza la situación actual del proceso.
	5	Ingrasa con credenciales y realiza la tarea asignada.
	6	Realiza tarea asignada ( <b>Ver Norma 3</b> ).
	7	Documenta el procedimiento con la información generada.
	8	Realiza el resguardo de la información en el sistema actual ( <b>Ver Norma 4</b> ).
	9	Cierra ticket incluyendo observaciones y comentarios ( <b>Ver Norma 5</b> ). -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

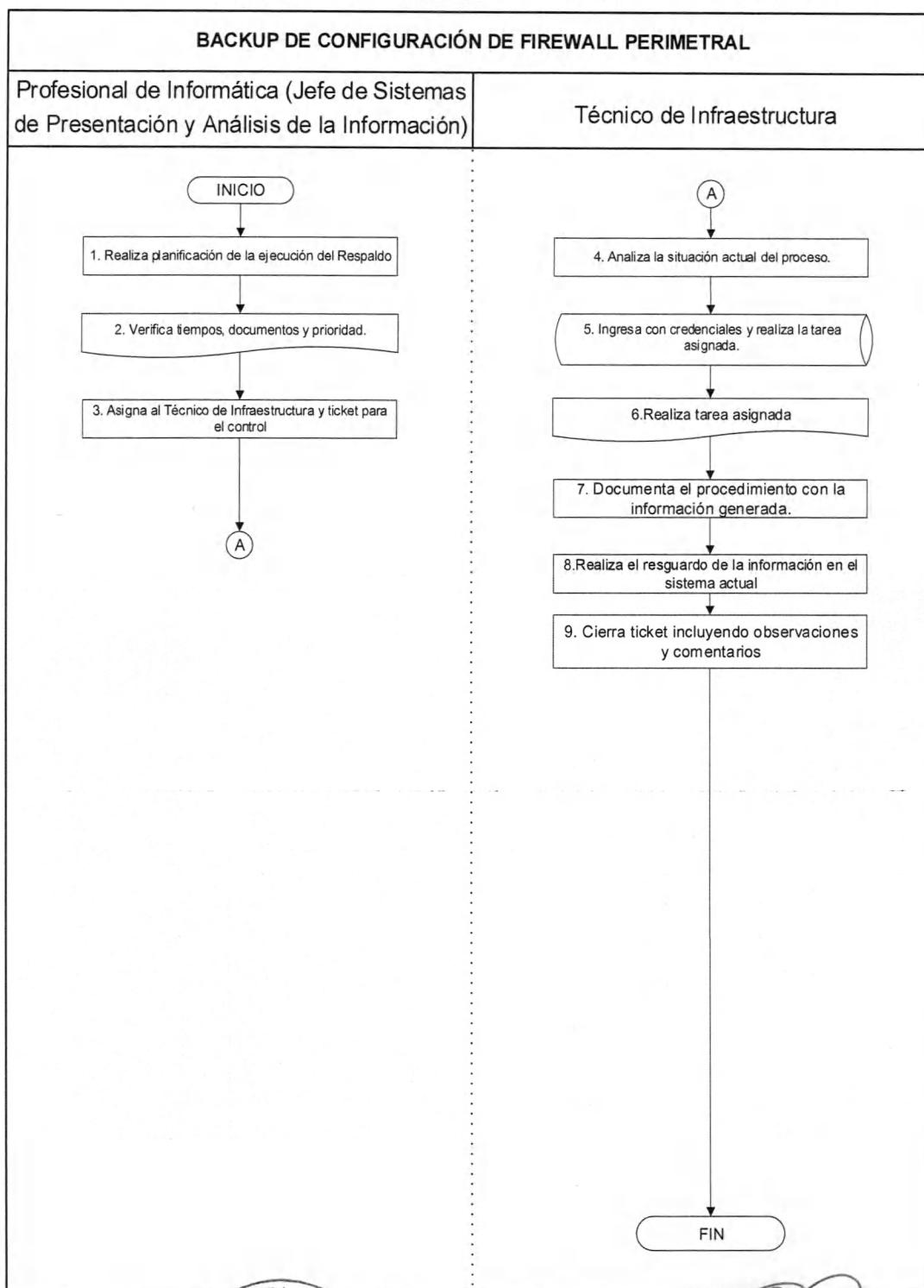
Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

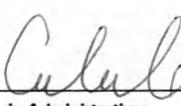


Autorizado:  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

61

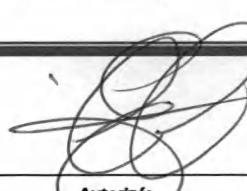




  
 Asistencia Administrativa:  
 Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
 Planeamiento  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación

  
 Autorizó:  
**Ing. Edmundo Monroy**  
 Informática  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación

20



SISTEMAS DE PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Fecha	agosto 2019
CONEXIÓN A INTERNET EN PORTAL CAUTIVO	Páginas	3

**OBJETIVO:**

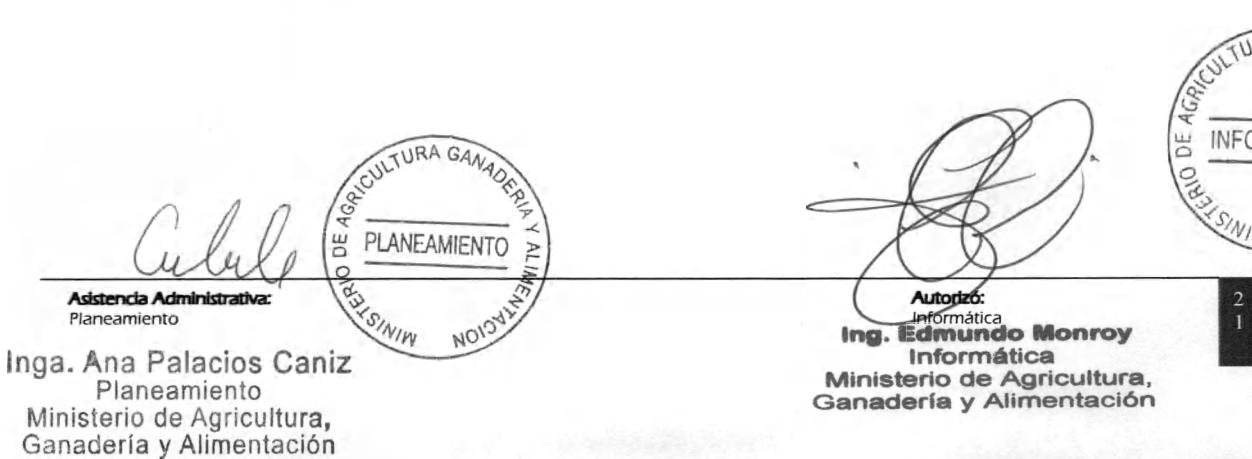
Brindar servicio de navegación de internet a personal externo de las diferentes Dependencias del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, con el fin de dar un mayor nivel de seguridad a la red interna.

**NORMAS:**

1. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe requerimiento de servicio de navegación de internet a personal externo del Ministerio por medio:
  - a. Oficio.
  - b. Llamada telefónica.
  - c. Correo electrónico.
  - d. Personal.

Donde se indica la ubicación del usuario que requiere de conexión a internet con Visto Bueno del Profesional de Informática (Encargado de Informática) o jefe de la Dependencia.

2. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), asigna tarea al Técnico de Infraestructura por medio del sistema ticket.
3. El Técnico de Infraestructura, evalúa requerimiento y proporciona al personal de Soporte Técnico contraseña solicitada para poder asistir al usuario con la conexión a internet según lo solicitado.
4. El Técnico de Infraestructura, notifica al Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), de la finalización del requerimiento y cierra ticket.



<b>CONEXIÓN A INTERNET EN PORTAL CAUTIVO</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Núm.</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	1	Recibe requerimiento de conexión ( <b>Ver Norma 1</b> ).
	2	Evalúa requerimiento Si: Sigue paso 3. No: Devuelve con observaciones.
	3	Asigna Técnico de Infraestructura y traslada requerimiento ( <b>Ver Norma 2</b> ).
Técnico de Infraestructura	4	Recibe y evalúa requerimiento.
	5	Proporciona contraseñas solicitadas a personal de Soporte Técnico ( <b>Ver Norma 3</b> ).
	6	Finaliza requerimiento y cierra ticket ( <b>Ver Norma 4</b> ). -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----

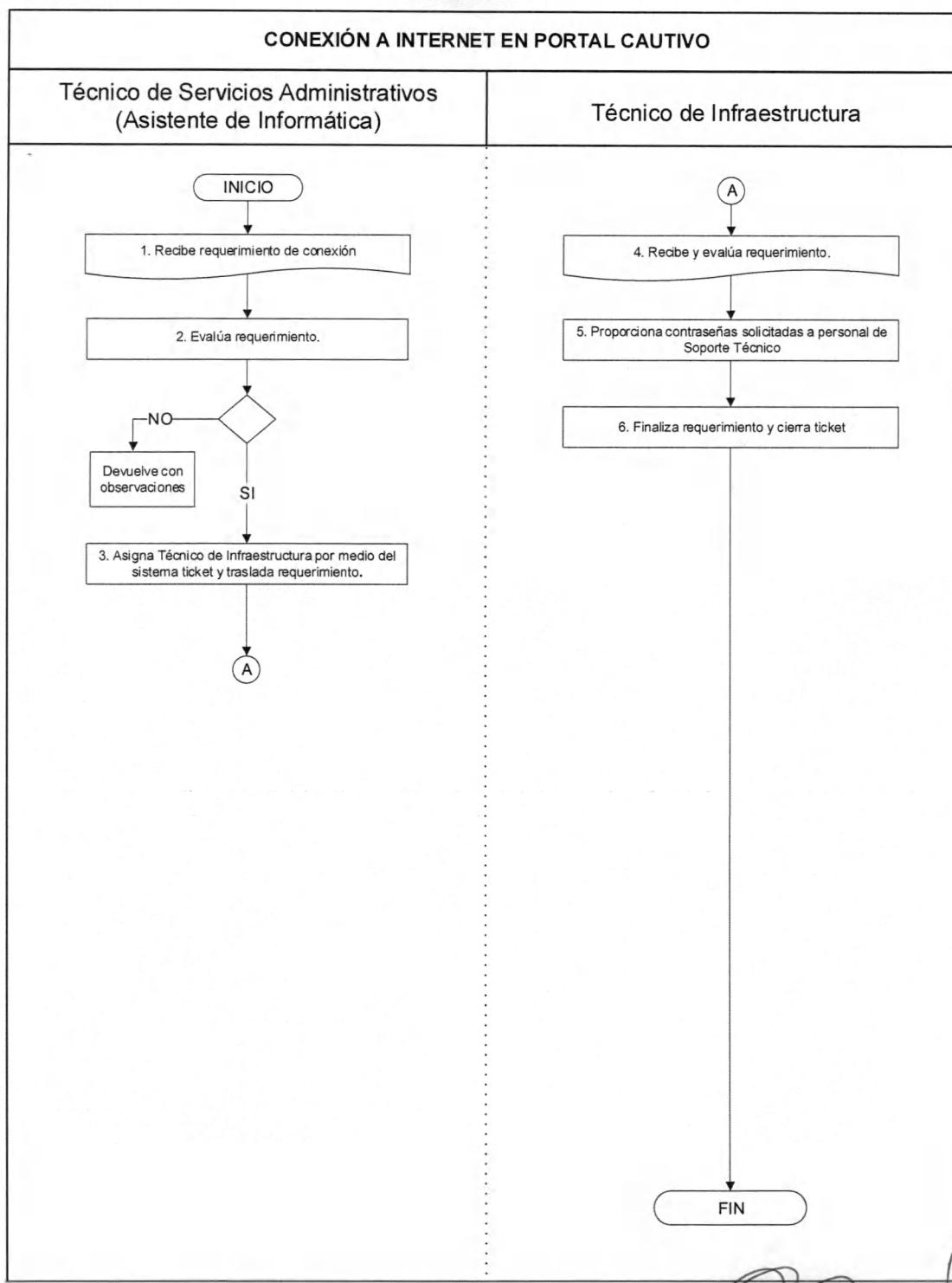
*Cabral*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

*Monroy*  
Autorizó:  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación





*Celula*  
 Asistencia Administrativa:  
 Planeamiento  
 Ing. Ana Palacios Caniz  
 Planeamiento  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



  
 Autorizó:  
**Ing. Edmundo Monroy**  
 Informática

Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



SISTEMAS DE PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Fecha	agosto 2019
GESTIONES DE USUARIOS DE SISTEMAS	Páginas	3

**OBJETIVO:**

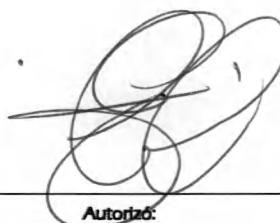
Controlar el acceso a los sistemas del personal de las diferentes Dependencias del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.

**NORMAS:**

1. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe Oficio de Solicitud de Usuario para acceso a los sistemas de las diferentes Dependencias de la Institución, se revisa con numero de referencia si existe el documento en el sistema de correspondiente, donde se debe verificar que los datos estén completos en el Formulario solicitud de Creación de Usuarios –Sistemas- y el oficio dirigido al Profesional de Informática (Encargado de Informática), así como firmado y sellado por el Jefe Inmediato de la Dependencia Solicitante (**Ver Anexo 3**).
2. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), procede a asignar y trasladar al Técnico de Infraestructura, para que realice lo solicitado.
3. El Técnico de Infraestructura, realiza evaluación de lo solicitado y determina el procedimiento a realizar, verifica la información proporcionada e incorpora en el sistema indicado.
4. El Técnico de Infraestructura, notifica el cumplimiento de la solicitud en el sistema correspondiente y coloca alguna observación y/o comentario para indicar al Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), la finalización del proceso.
5. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), procede a dar respuesta al Oficio de Solicitud de Usuario del sistema indicado.



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

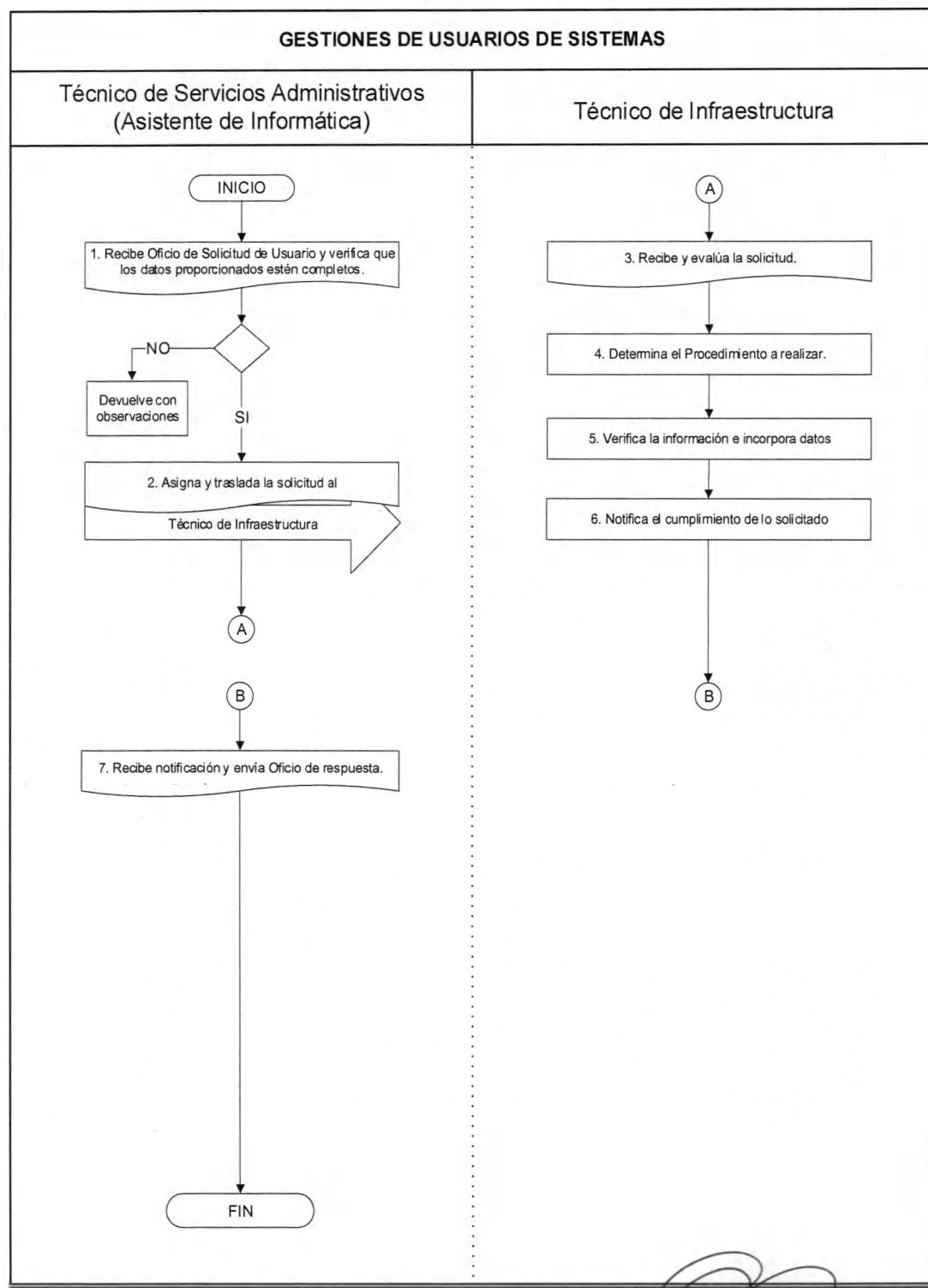


Autorizado:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



2  
4

GESTIONES DE USUARIOS DE SISTEMAS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	1	Recibe oficio de Solicitud de Usuario y verifica que los datos proporcionados estén completos. Si: Sigue paso 2. No: Devuelve con observaciones ( <b>Ver Norma 1</b> ).
	2	Asigna y traslada la solicitud al Técnico de Infraestructura ( <b>Ver Norma 2</b> ).
Técnico de Infraestructura	3	Recibe y evalúa la solicitud.
	4	Determina el procedimiento a realizar.
	5	Verifica la información e incorpora datos ( <b>Ver Norma 3</b> ).
	6	Notifica el cumplimiento de lo solicitado ( <b>Ver Norma 4</b> ).
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	7	Recibe notificación y envía oficio de respuesta. <b>(Ver Norma 5)</b> . -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

*[Handwritten signature]*

AutORIZÓ:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



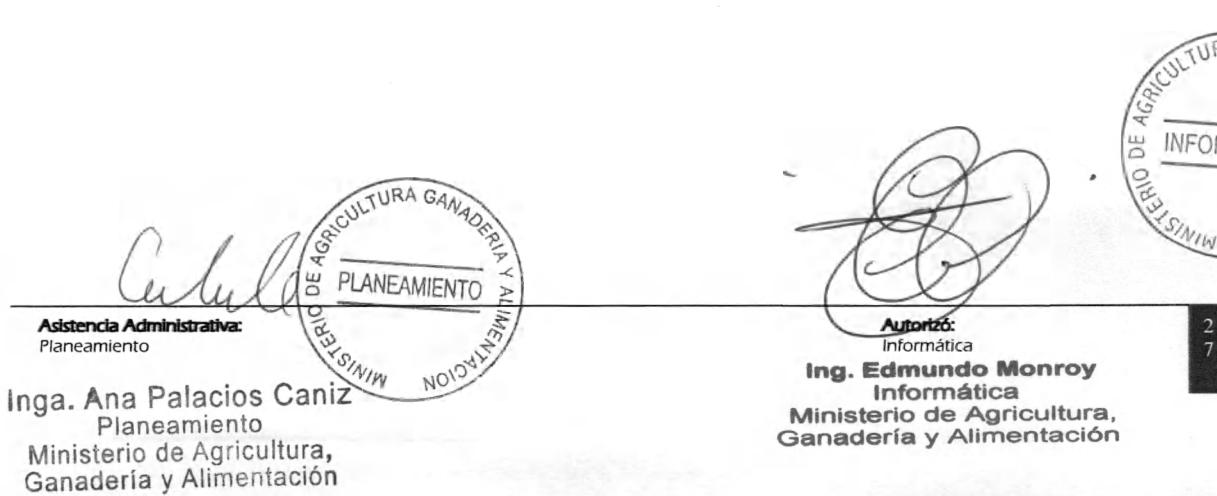
SISTEMAS DE PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Fecha	agosto 2019
ACCESO AL CENTRO DE DATOS A TERCERAS PERSONAS	Páginas	3

**OBJETIVO:**

Llevar el control de acceso al centro de datos de las personas ajenas a Informática del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.

**NORMAS:**

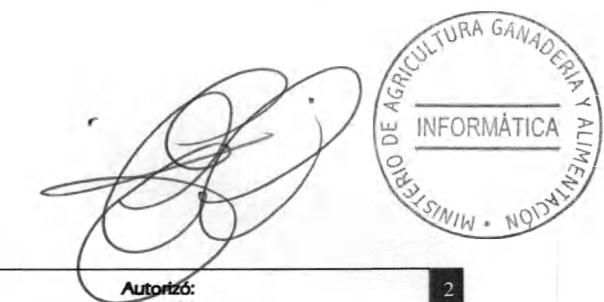
1. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), procede a llenar el sistema de tickets en los casos en que la solicitud de acceso al centro de datos se realice por cualquiera de los medios siguientes:
  - a. Llamada telefónica
  - b. Correo electrónico
  - c. Personalmente
  - d. Oficio
2. El Técnico de Infraestructura, indica a la persona que desea ingresar al centro de datos que debe llenar la Bitácora de acceso al centro de datos, indicando los datos personales y el motivo (**Ver Anexo 4**).
3. El Técnico de Infraestructura, debe de dar acompañamiento en la actividad que realizará la persona ajena a la unidad en el centro de datos, según la solicitud para evitar inconvenientes en el lugar.
4. El Técnico de Infraestructura, indica a la persona que debe llenar el espacio de la hora de salida en la bitácora a la hora del egreso del centro de datos.
5. El Técnico de Infraestructura, emite Visto Bueno en bitácora y la archiva. Cierra ticket indicando observaciones y/o comentarios según sea el caso.



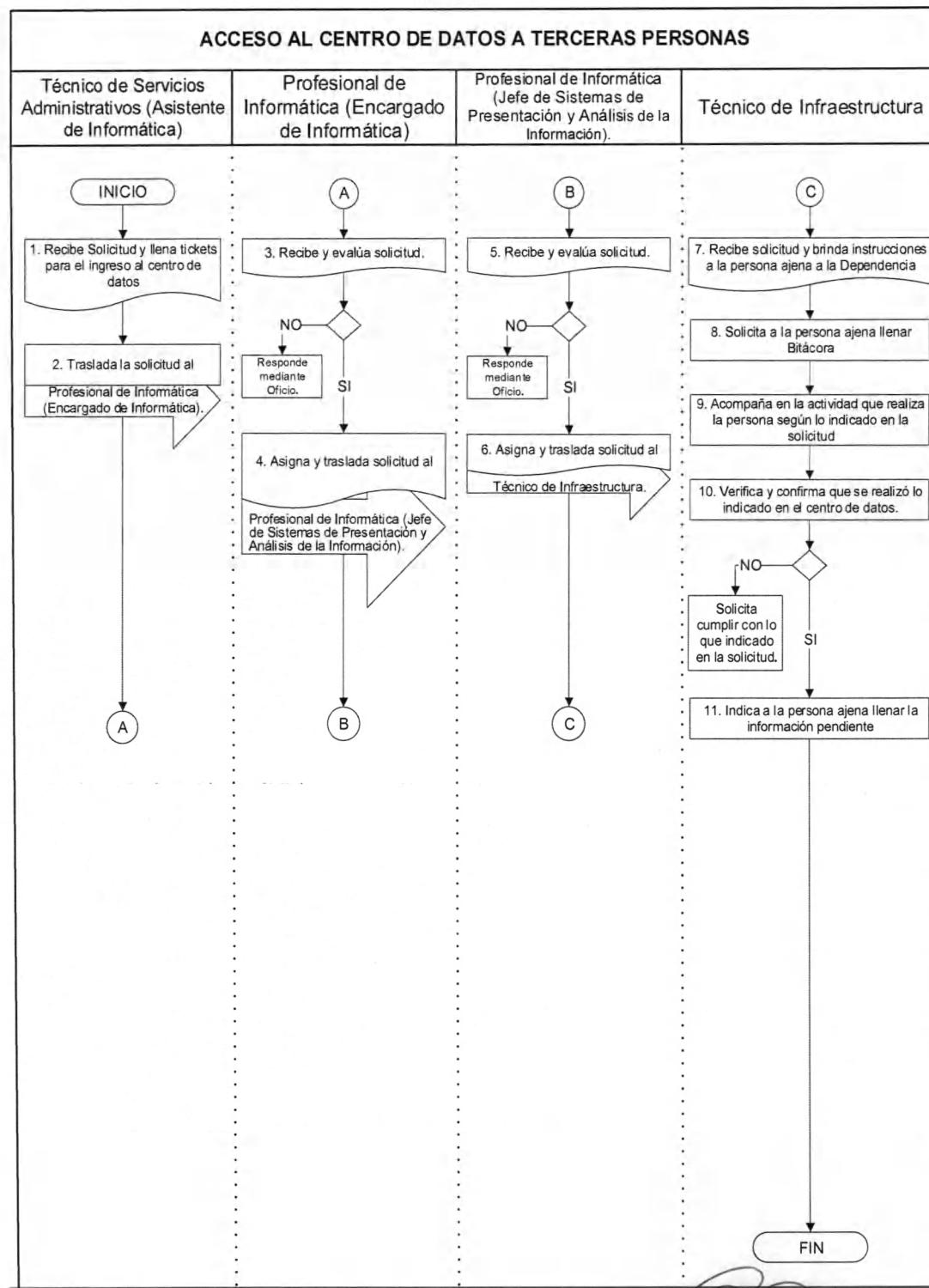
<b>ACCESO AL CENTRO DE DATOS A TERCERAS PERSONAS</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Núm.</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	1	Recibe solicitud y llena tickets para el ingreso al centro de datos ( <b>Ver Norma 1</b> ).
	2	Traslada la solicitud al Profesional de Informática (Encargado de Informática).
Profesional de Informática (Encargado de Informática)	3	Recibe y evalúa solicitud. Si: Sigue paso 4. No: Responde mediante oficio.
	4	Asigna y traslada solicitud al Profesional de Informática (Jefe de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información).
Profesional de Informática (Jefe de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información).	5	Recibe y evalúa solicitud. Si: Sigue paso 6. No: Responde mediante oficio.
	6	Asigna y traslada solicitud al Técnico de Infraestructura.
Técnico de infraestructura	7	Recibe solicitud y brinda instrucciones a la persona ajena a la Dependencia.
	8	Solicita a la persona ajena llenar Bitácora ( <b>Ver Norma 2</b> ).
	9	Acompaña en la actividad que realiza la persona según lo indicado en la solicitud ( <b>Ver Norma 3</b> ).
	10	Verifica y confirma que se realizó lo indicado en el centro de datos. Si: Sigue paso 11. No: Solicita cumplir con lo indicado en la solicitud.
	11	Indica a la persona llenar la información pendiente ( <b>Ver Normas 4 y 5</b> ). -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizo:  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



**Inga. Ana Palacios Carrasco**  
 Planeamiento  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



SISTEMAS DE PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Fecha	agosto 2019
LIBERACIÓN DE INTERNET CON PRIVILEGIOS ESPECIALES	Páginas	3

**OBJETIVO:**

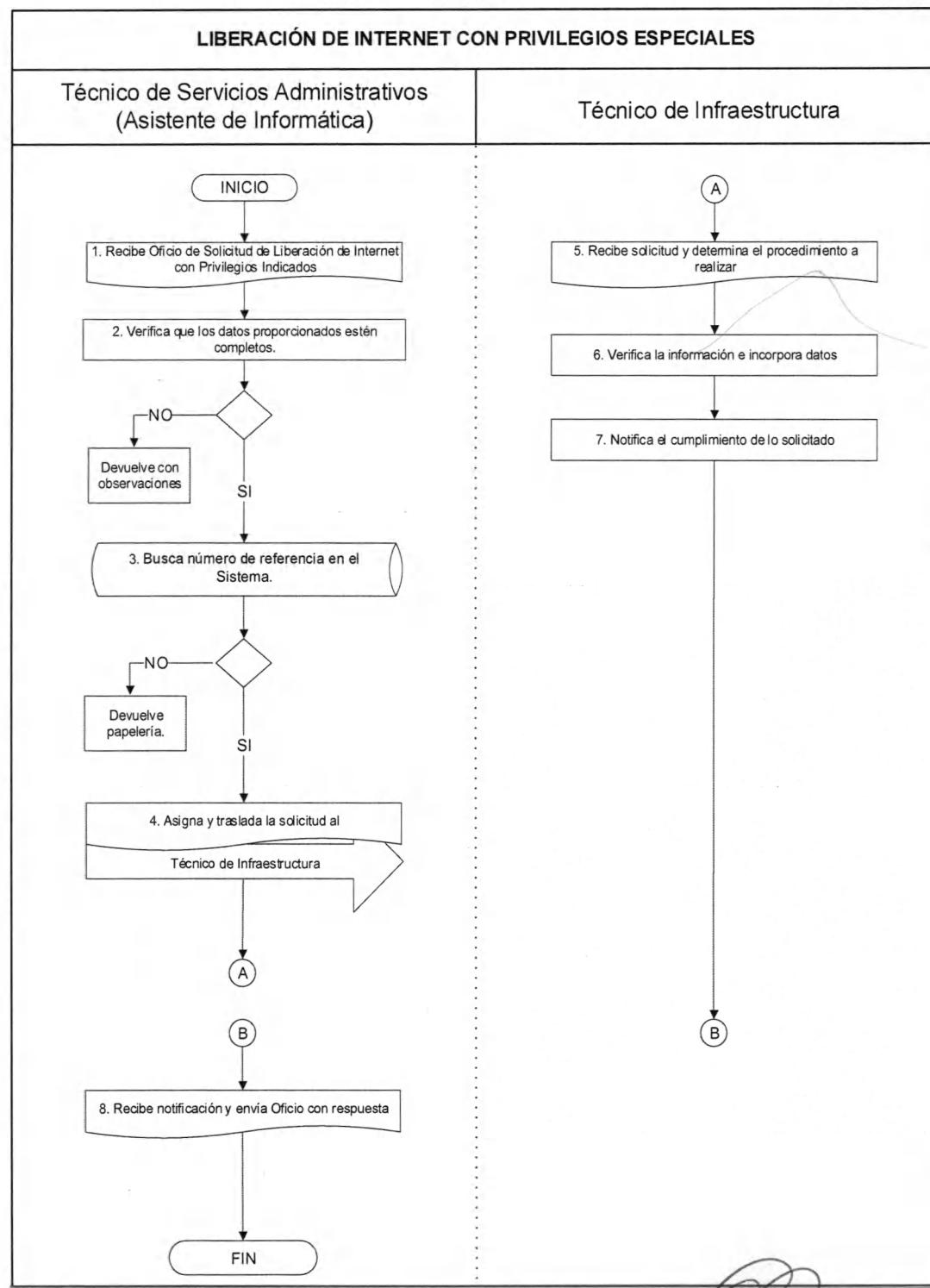
Conceder privilegios de internet para ingresar a páginas web necesarias para el buen desempeño de labores del personal de las diferentes Dependencias del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.

**NORMAS:**

1. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe Oficio de Solicitud de Liberación de Internet con los privilegios indicados, donde se debe indicar el objetivo de esta liberación y el usuario responsable del equipo de cómputo así como la IP de este, el Oficio debe de ser dirigido al Profesional de Informática (Encargado de Informática), así como firmado y sellado por el Jefe Inmediato de la Dependencia solicitante.
2. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), procede en el sistema correspondiente y asigna al Técnico de Infraestructura, para que realice lo solicitado.
3. El Técnico de Infraestructura, verifica la información proporcionada e incorpora en el sistema indicado.
4. El Técnico de Infraestructura, notifica el cumplimiento de la solicitud en el sistema correspondiente y coloca alguna observación y/o comentario para indicar al Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), la finalización del proceso.
5. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), procede a dar respuesta al Oficio de Solicitud de Usuario del sistema indicado.



LIBERACIÓN DE INTERNET CON PRIVILEGIOS ESPECIALES		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	1	Recibe Oficio de Solicitud de Liberación de Internet con privilegios indicados ( <b>Ver Norma 1</b> ).
	2	Verifica que los datos proporcionados estén completos. Si: Sigue paso 3. No: Devuelve con observaciones.
	3	Busca número de referencia en el Sistema. Si: Sigue paso 4. No: Devuelve papelería.
	4	Asigna y traslada la solicitud al Técnico de Infraestructura ( <b>Ver Norma 2</b> ).
Técnico de Infraestructura	5	Recibe solicitud y determina el procedimiento a realizar.
	6	Verifica la información e incorpora datos ( <b>Ver Norma 3</b> ).
	7	Notifica el cumplimiento de lo solicitado ( <b>Ver Norma 4</b> ).
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	8	Recibe notificación y envía oficio con respuesta ( <b>Ver Norma 5</b> ). -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----



Asistencia Administrativa:  
 Planeamiento  
 Ing. Ana Palacios Cam  
 Planeamiento  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
 Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
 Informática  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



SISTEMAS DE PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Fecha	agosto 2019
INSTALACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE ANTIVIRUS A SERVIDORES	Páginas	3

**OBJETIVO:**

Mantener los servidores libres de archivos maliciosos que puedan dañar tanto software como hardware del equipo que maneja información para las diferentes Dependencias de Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.

**NORMAS:**

1. El Profesional de Informática (Jefe de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información), asigna ticket para el control del estado del proceso y al Técnico de Infraestructura.
2. El Técnico de Infraestructura, analiza la situación actual del proceso y realiza el procedimiento recomendado para hacer el buen uso del sistema actual del antivirus.
3. El Técnico de Infraestructura, configura el instalador para el tipo de sistema operativo en el que va instalar el antivirus, siguiendo los pasos que especifica el asistente de instalación.
4. El Técnico de Infraestructura, ingresa a la consola del sistema del Antivirus para la administración del servidor vía remota.
5. El Técnico de Infraestructura, procede a realizar un ticket de finalización del procedimiento de instalación y actualización del sistema de antivirus en el servidor indicado.

*Celulo*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento  
Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



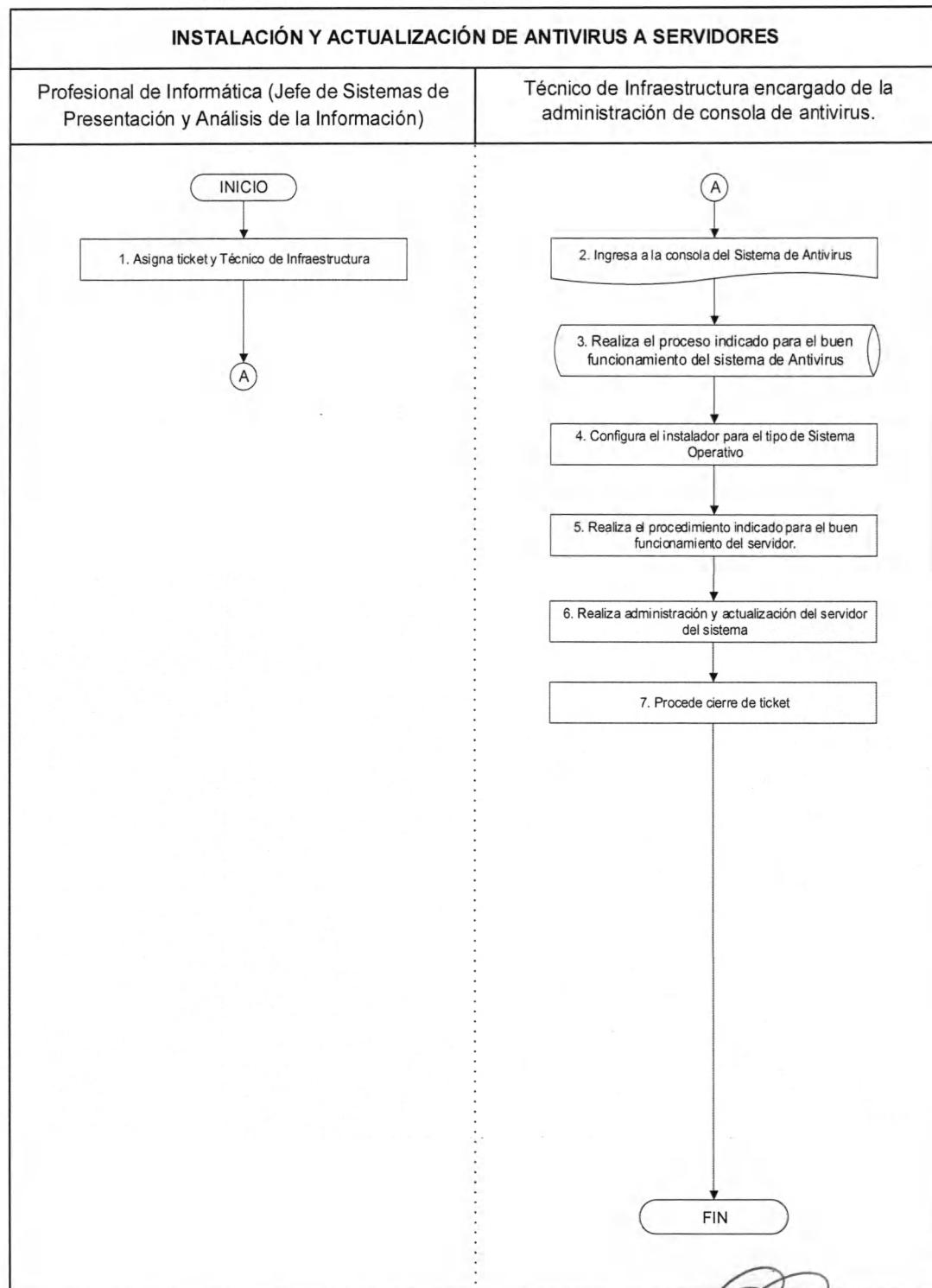
<b>INSTALACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE ANTIVIRUS A SERVIDORES</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Núm.</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
Profesional de Informática (Jefe de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información)	1	Asigna ticket y Técnico de Infraestructura ( <b>Ver Norma 1</b> ).
Técnico de Infraestructura encargado de la administración de consola de antivirus.	2	Ingres a la consola del Sistema de Antivirus.
	3	Realiza el proceso indicado para el buen funcionamiento del sistema de Antivirus ( <b>Ver Norma 2</b> ).
	4	Configura el instalador para el tipo de Sistema Operativo ( <b>Ver Norma 3</b> ).
	5	Realiza el procedimiento indicado para el buen funcionamiento del servidor.
	6	Realiza administración y actualización del servidor del sistema ( <b>Ver Norma 4</b> ).
	7	Procede cierre de ticket ( <b>Ver Norma 5</b> ). -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----

*Celia*  
**Asistencia Administrativa:**  
Planeamiento  
Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



**Autorizó:**  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación





Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

3

5



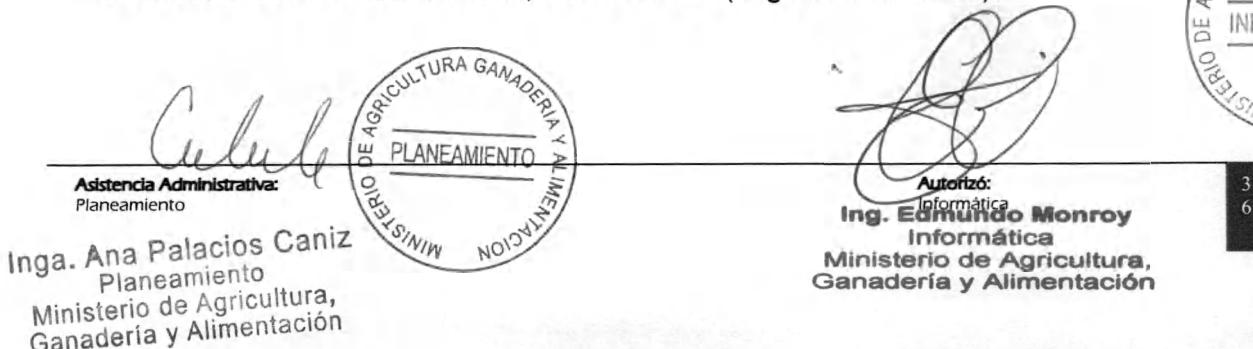
SISTEMAS DE PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Fecha	agosto 2019
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LOS SERVIDORES	Páginas	5

**OBJETIVO:**

Realizar el mantenimiento preventivo de los servidores para evitar o mitigar las consecuencias de los fallos del equipo, logrando prevenir las incidencias antes de que estas ocurran. El mantenimiento preventivo debe evitar los fallos en el equipo antes de que estos ocurran.

**NORMAS:**

1. El Profesional de Informática (Jefe de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información), planifica mantenimiento preventivo y entrega al Profesional de Informática (Encargado de Informática), para su Visto Bueno, adjuntando documento con los detalles (**Ver Anexo 5**).
2. El Profesional de Informática (Encargado de Informática), traslada oficio adjuntando la planificación del Mantenimiento a Administración General de este Ministerio, detallando la ventana de tiempo que dura el mantenimiento y que servicios no estarán disponibles. Quedando a la espera de alguna respuesta que argumente u objete el tiempo del mantenimiento.
3. El Profesional de Informática (Encargado de Informática), informa al Profesional de Informática (Jefe de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información), para realizar mantenimiento según programación.
4. El Técnico de Infraestructura, realiza la verificación previa para iniciar el mantenimiento a los dispositivos asignados en los tickets de acuerdo a la Lista de Verificación de mantenimiento preventivo de servidores: (**Ver Anexo 6**)
  - a. Revisa que los respaldos de las bases de datos o del servidor estén al día (si el servidor lo amerita).
  - b. Desmonta la base de datos o detiene servicios (si el servidor lo amerita).
  - c. Apaga servidor de base de datos y seguidamente servidor de aplicación (si el servidor lo amerita).
  - d. Apaga virtuales (Si el servidor lo amerita).
  - e. Apaga servidor físico.
  - f. Desconecta servidor en rack, blade o torre (según sea el caso).



5. El Técnico de Infraestructura, realiza la verificación posterior al mantenimiento:

- a. Enciende el servidor.
- b. Levanta las instancias de base de datos e inicia los servicios (si el servidor lo amerita).
- c. Enciende servidor de aplicación (si el servidor lo amerita).
- d. Verifica sus fechas y funcionamiento.

*Caleb*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento  
Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



*Edmundo Monroy*  
Autorizó:  
Informática  
Ing. **Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LOS SERVIDORES		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Profesional de Informática (Jefe de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información)	1	Planifica mantenimiento preventivo y entrega al Profesional de Informática (Encargado de Informática) ( <b>Ver Norma 1</b> ).
Profesional de Informática (Encargado de Informática)	2	Recibe y revisa planificación. Si: Sigue paso 3. No: Devuelve con observaciones.
	3	Elabora y traslada a donde corresponda oficios circulares de aviso ( <b>Ver Norma 2</b> ).
	4	Informa al Profesional de Informática (Jefe de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información) para realizar mantenimiento según programación ( <b>Ver Norma 3</b> ).
Profesional de Informática (Jefe de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información)	5	Recibe notificación y asigna Técnico(s) de Infraestructura.
Técnico(s) de Infraestructura	6	Recibe asignación y realiza verificación previa ( <b>Ver Norma 4</b> ).
	7	Realiza mantenimiento de los servidores con Lista de Verificación de Mantenimiento de Servidores.
	8	Realiza la verificación posterior al mantenimiento ( <b>Ver Norma 5</b> ).
	9	Traslada Lista de Verificación de mantenimiento de servidores al Profesional de Informática (Jefe de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información).



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



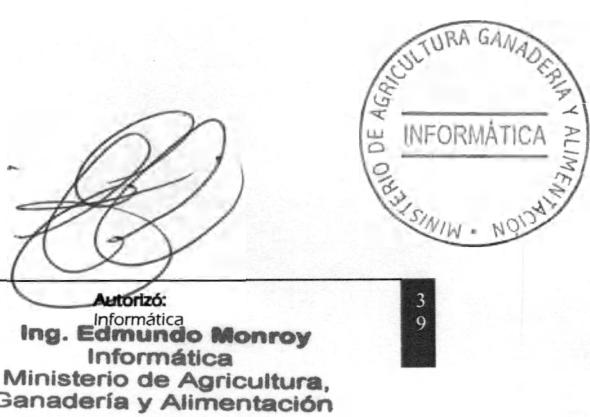
Autorizó:  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

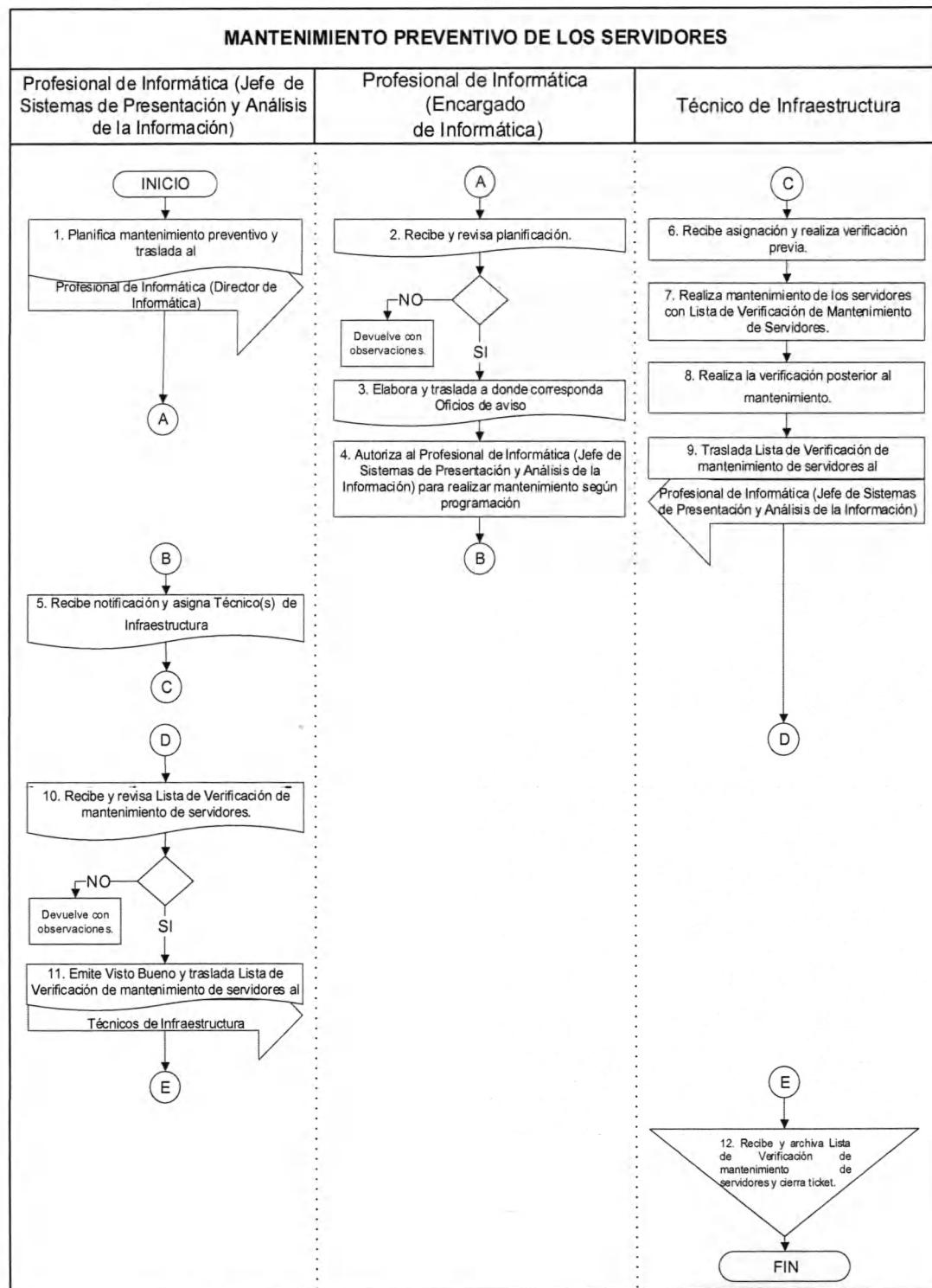


MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LOS SERVIDORES		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Profesional de Informática (Jefe de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información)	10	Recibe y revisa Lista de Verificación de mantenimiento de servidores. Si: Sigue paso 11. No: Devuelve con observaciones.
	11	Emite Visto Bueno y traslada Lista de Verificación de Mantenimiento de Servidores al Técnico de Infraestructura.
Técnicos de Infraestructura	12	Recibe y archiva Lista de Verificación de mantenimiento de servidores y cierra ticket. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación





Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

4  
0



SISTEMAS DE PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Fecha	agosto 2019
MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS SERVIDORES	Páginas	3

**OBJETIVO:**

Reparar fallos a los servidores, de carácter urgente para restablecer su funcionamiento normal lo antes posible, con la finalidad de que no repercuta en las operaciones de Ministerio.

**NORMAS:**

1. El Profesional de Informática (Jefe de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información), crea ticket con la descripción: Mantenimiento Centro de Datos para el dispositivo que presenta alertas o fallas y asigna al (los) técnico(s) de Infraestructura.
2. El Técnico de Infraestructura, realiza verificación previa al mantenimiento de dispositivos asignados mediante Lista de Verificación de mantenimiento correctivo de servidores: (**Ver Anexo 7**)
  - a. Revisa que los respaldos de las bases de datos o del servidor estén al día (si el servidor lo amerita).
  - b. Desmonta la base de datos o detener servicios (si el servidor lo amerita).
  - c. Apaga servidor de base de datos y seguidamente servidor de aplicación (si el servidor lo amerita).
  - d. Apaga virtuales (Si el servidor lo amerita).
  - e. Apaga servidor físico.
  - f. Desconecta el servidor en rack, blade o torre (según sea el caso).
3. El Técnico de Infraestructura, reporta al Profesional de Informática (Jefe de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información) los casos que ameriten reemplazo de piezas, reparaciones mayores o actualizaciones considerables necesarias para el funcionamiento normal de los equipos y que realice las gestiones correspondientes.
4. El Técnico de Infraestructura, realiza verificación posterior al mantenimiento:
  - a. Enciende el servidor.
  - b. Levanta las instancias de base de datos e inicia los servicios (si el servidor lo amerita).
  - c. Enciende servidor de aplicación (si el servidor lo amerita), verificar sus fechas y funcionamiento.
5. El Técnico de Infraestructura, cierra ticket documentando con detalles la reparación realizada, las piezas sustituidas y observaciones relevantes.

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

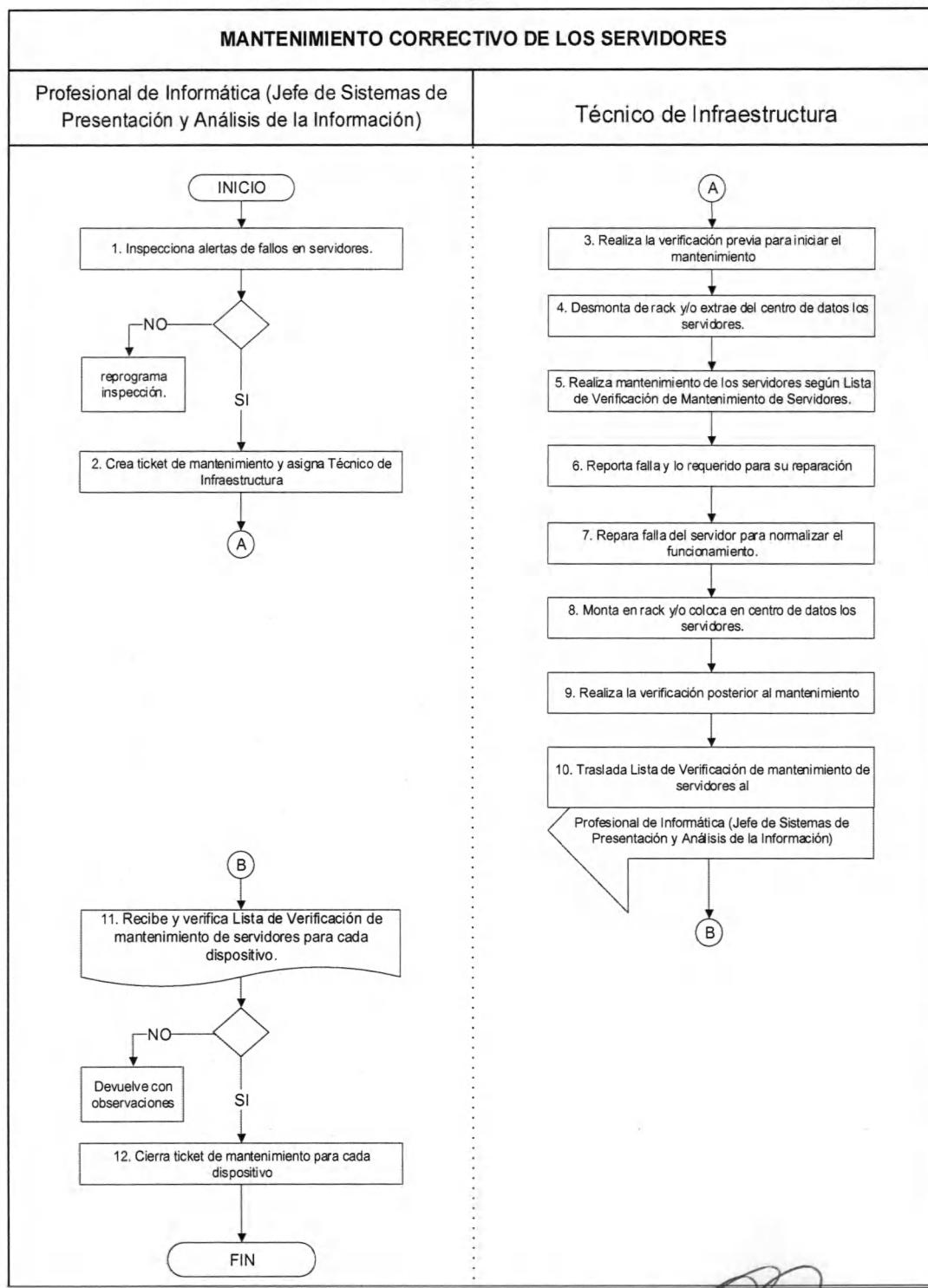


Autorizó:  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



4  
1

<b>MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS SERVIDORES</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Núm.</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
Profesional de Informática (Jefe de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información)	1	Inspecciona alertas de fallos en servidores. Si: Sigue paso 2. No: Reprograma inspección.
	2	Crea ticket de mantenimiento y asigna Técnico de Infraestructura ( <b>Ver Norma 1</b> ).
	3	Realiza la verificación previa para iniciar el mantenimiento ( <b>Ver Norma 2</b> ).
	4	Desmonta de rack y/o extrae del centro de datos los servidores.
	5	Realiza mantenimiento de los servidores según Lista de Verificación de mantenimiento de servidores.
	6	Reporta falla y lo requerido para su reparación ( <b>Ver Norma 3</b> ).
	7	Repara falla del servidor para normalizar el funcionamiento.
	8	Monta en rack y/o coloca en centro de datos los servidores.
	9	Realiza la verificación posterior al mantenimiento ( <b>Ver Norma 4</b> ).
	10	Traslada Lista de Verificación de mantenimiento de servidores a Profesional de Informática (Jefe de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información).
Profesional de Informática (Jefe de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información)	11	Recibe y verifica Lista de Verificación de mantenimiento de servidores para cada dispositivo. Si: Sigue paso 12. No: Devuelve con observaciones.
Técnico de Infraestructura	12	Cierra ticket de mantenimiento para cada dispositivo ( <b>Ver Norma 5</b> ). -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----



*Cabral*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



*Monroy*  
Autorizó:  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



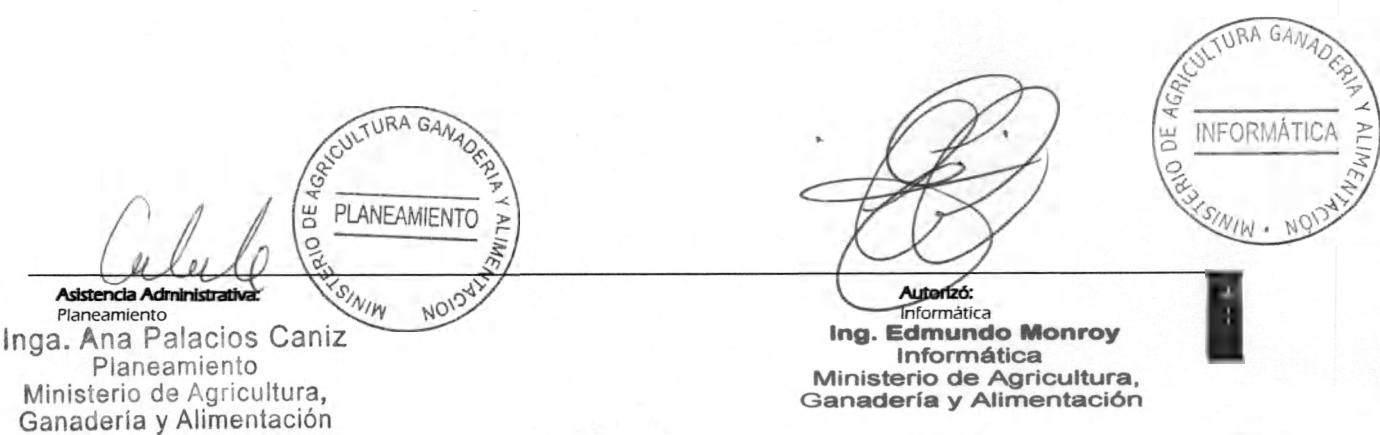
SISTEMAS DE PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Fecha	agosto 2019
MANTENIMIENTO DEL CENTRO DE DATOS	Páginas	4

**OBJETIVO:**

Mantener limpio y ordenado el centro de datos de Informática del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación para prolongar la vida de los equipos instalados, evitando la contaminación de los mismos.

**NORMAS:**

1. El Profesional de Informática (Jefe de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información), planificar el mantenimiento al centro de datos para que el Técnico de infraestructura, realice la limpieza, orden del centro de datos para garantizar su funcionamiento y que se esté utilizando la Bitácora de mantenimiento del centro de datos (**Ver Anexo 8**).
2. El Profesional de Informática (Encargado de Informática), informa a la Administración General del Ministerio sobre la realización del mantenimiento del centro de datos, dando un plazo prudencial para recibir objeción, para proceder con las bajas de servicios informáticos, así como trabajos realizados fuera de horario laboral.
3. El Técnico de Infraestructura asignado, realiza el mantenimiento en el centro de datos mientras se encuentra en funcionamiento, sin que repercuta en una caída o fallo de los sistemas, basándose en la lista de actividades y verificaciones del centro de datos (**Ver Anexo 9**).



MANTENIMIENTO DEL CENTRO DE DATOS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Profesional de Informática (Jefe de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información)	1	Realiza planificación de Mantenimiento del Centro de Datos ( <b>Ver Norma 1</b> ).
	2	Socializa la planificación con Técnicos de Infraestructura y con el Profesional de Informática (Encargado de Informática).
Profesional de Informática (Encargado de Informática)	3	Revisa y autoriza la planificación del Mantenimiento del Centro de Datos.
	4	Informa a Administración General del mantenimiento al Centro de Datos ( <b>Ver Norma 2</b> ).
Profesional de Informática (Jefe de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información)	5	Notifica Profesional de Informática (Jefe de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información) aprobación de planificación de Mantenimiento del Centro de Datos.
	6	Crea ticket en el sistema de atención al usuario de limpieza del centro de datos.
Técnico de Infraestructura	7	Coordina con Técnicos de Infraestructura la realización de la limpieza del centro de datos.
	8	Realiza actividades para el Mantenimiento del Centro de Datos ( <b>Ver Norma 3</b> ).
Profesional de Informática (Jefe de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información)	9	Informa al Profesional de Informática (Jefe de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información) del mantenimiento realizado para su verificación y aceptación.
	10	Realiza verificaciones de Mantenimiento del Centro de Datos. Si: sigue paso 11. No: Coordina correcciones.
	11	Acepta lista de actividades y verificaciones del mantenimiento del centro de datos y traslada al Técnico de Infraestructura.



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

Autorizó:  
 Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
 Informática  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



MANTENIMIENTO DEL CENTRO DE DATOS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Infraestructura	12	Recibe lista de actividades y verificaciones del mantenimiento del centro de datos, documenta en bitácora las observaciones.
	13	Cierra ticket de limpieza del centro de datos y traslada bitácora y lista de actividades al Profesional de Informática (Encargado de Informática).
Profesional de Informática (Encargado de Informática)	14	Recibe, revisa bitácora y lista de actividades. Si: Sigue paso 15. No: Devuelve con observaciones.
	15	Traslada bitácora y lista de actividades al Profesional de Informática (Jefe de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información).
Profesional de Informática (Jefe de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información)	16	Recibe, archiva bitácora y lista de actividades y verificaciones del mantenimiento del centro de datos. <b>-----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----</b>

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

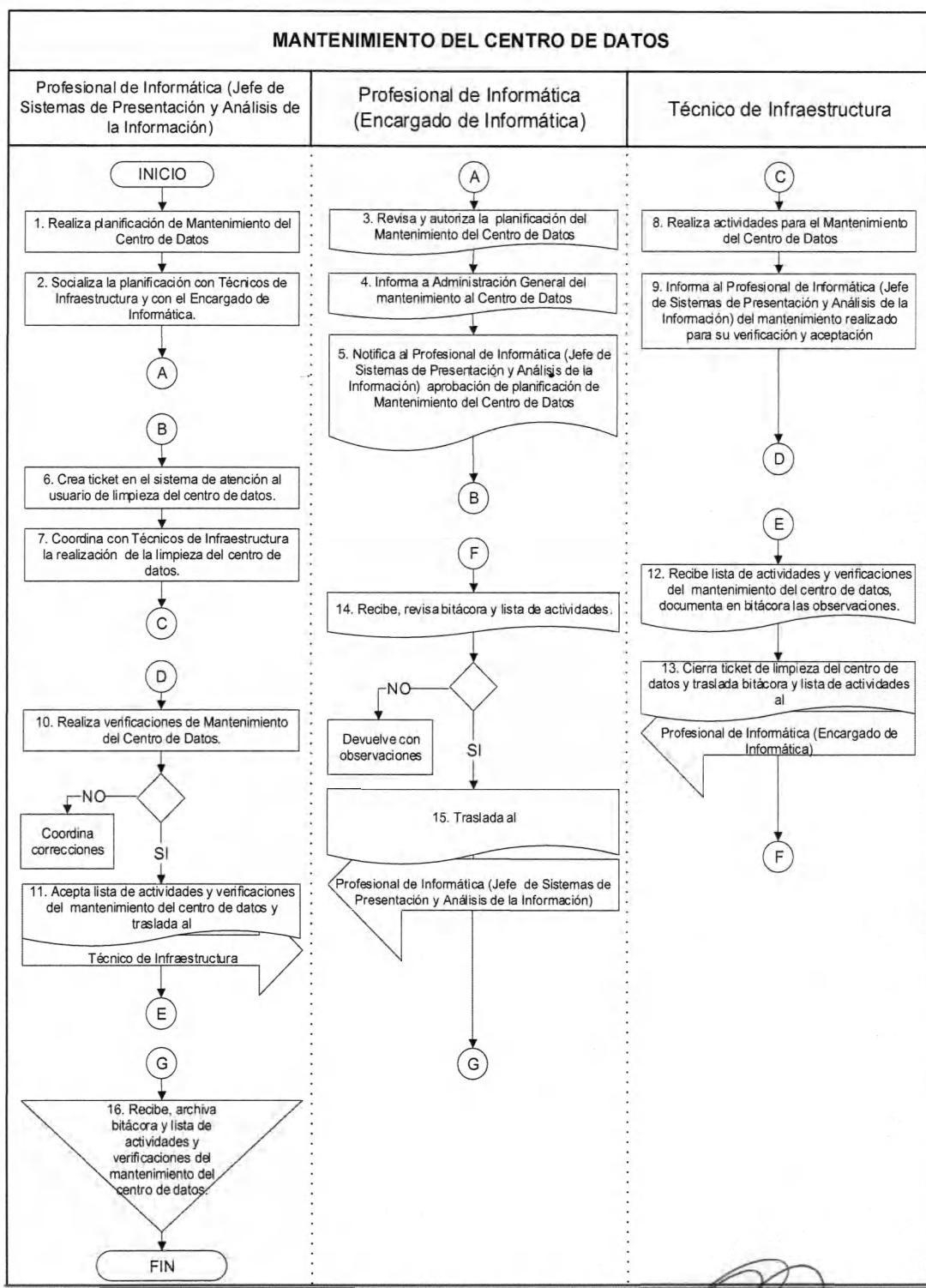
Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

4  
6





Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Canti  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



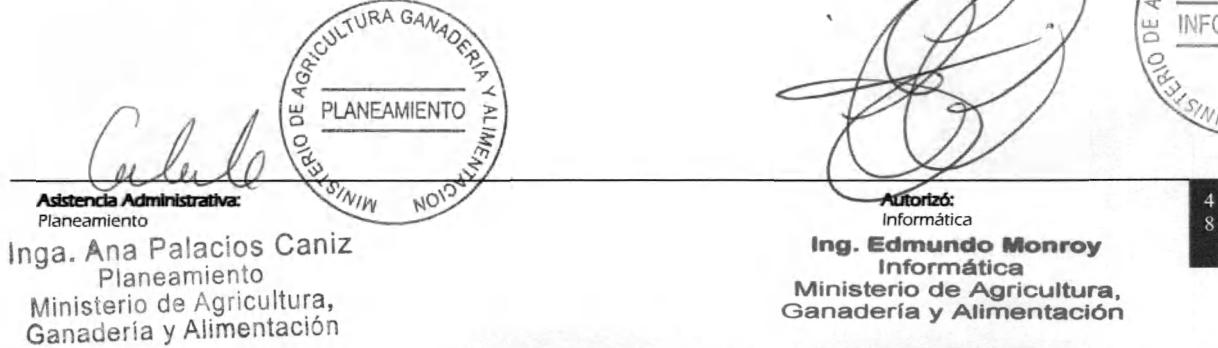
<b>SISTEMAS DE PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha</b>	<b>agosto 2019</b>
<b>CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Páginas</b>	<b>3</b>

**OBJETIVO:**

Clasificar la información del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación señalando su confidencialidad y operatividad, para definir niveles de protección y medidas de tratamiento especial acordes a su clasificación.

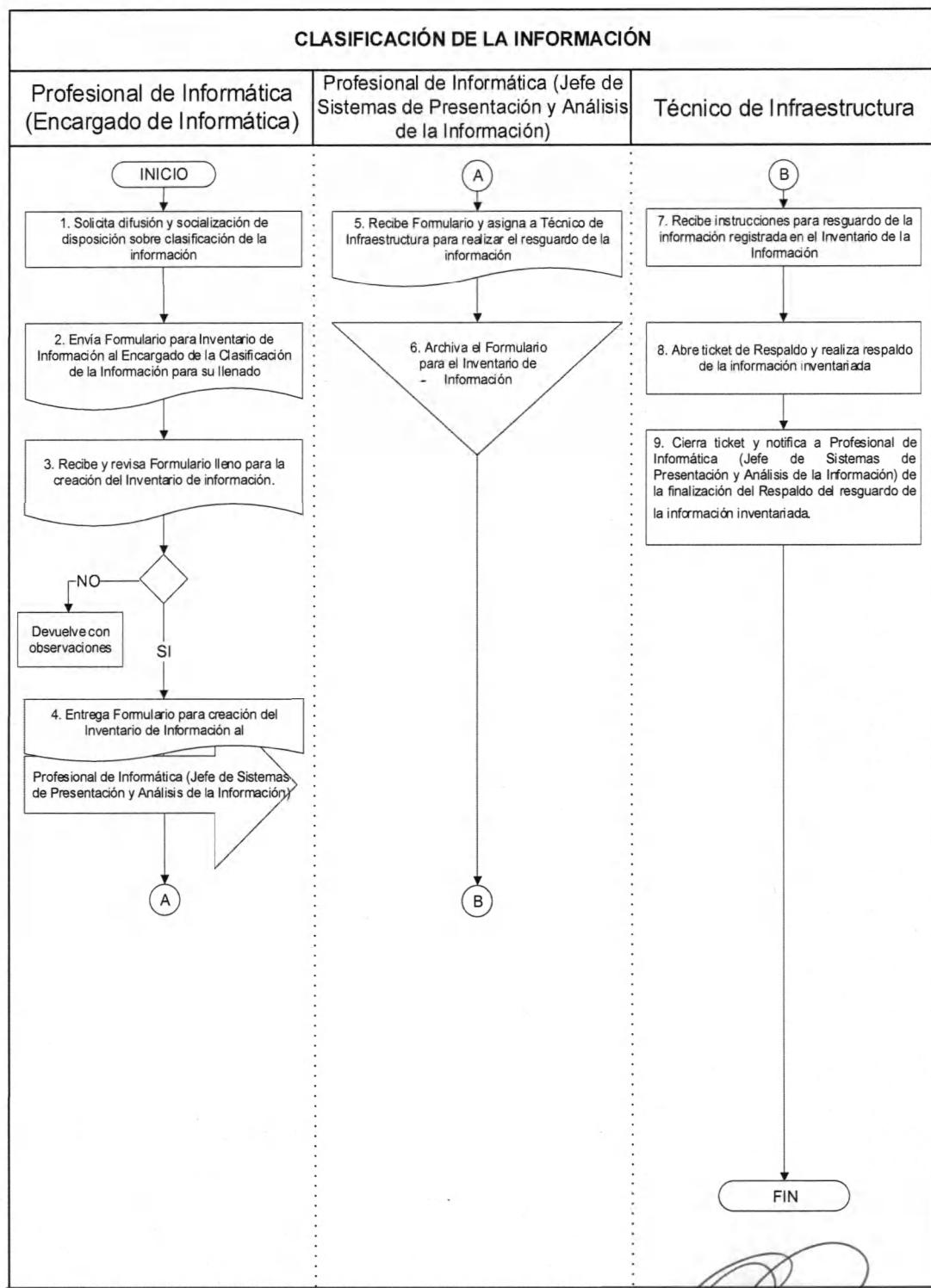
**NORMAS:**

1. El Profesional de Informática (Encargado de Informática), solicita a Administración General la difusión y socialización de la Disposición Interna de Clasificación de la Información a todas las Unidades, Direcciones, Despachos y Dependencias del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.
2. El Profesional de Informática (Encargado de Informática), traslada Formulario para Inventario de Información a las Dependencias del Ministerio, indicando que debe ser llenado con apoyo del documento, Disposición Interna de la Clasificación de la Información, utilizando la Tabla de criterios de tipificación para la clasificación de la información del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación (**Ver Anexo 10**).
3. El Profesional de Informática (Encargado de Informática), entrega Formulario para Inventario de Información al Profesional de Informática (Jefe de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información), valida tiempos y personal para proceder a hacer el Inventario de Información.
4. El Profesional de Informática (Jefe de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información), asigna Técnico de Infraestructura, para que realice el Respaldo del resguardo de la Información según Formulario de Inventario de la Información.
5. El Técnico de Infraestructura, abre ticket y realiza el Respaldo del resguardo de la Información según el Formulario de Inventario de Información.



CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Profesional de Informática (Encargado de Informática)	1	Solicita difusión y socialización de disposición sobre clasificación de la información ( <b>Ver Norma 1</b> ).
	2	Envía Formulario para Inventario de Información al Encargado de la Clasificación de la Información para su llenado ( <b>Ver Norma 2</b> ).
	3	Recibe y revisa Formulario lleno para la creación del Inventario de información. Si: Sigue paso 4. No: Devuelve con observaciones.
	4	Entrega Formulario para creación del Inventario de Información al Profesional de Informática (Jefe de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información) ( <b>Ver Norma 3</b> ).
Profesional de Informática (Jefe de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información)	5	Recibe Formulario y asigna a Técnico de Infraestructura para realizar el resguardo de la información ( <b>Ver Norma 4</b> ).
	6	Archiva el Formulario para el Inventario de Información.
Técnico de Infraestructura	7	Recibe instrucciones para resguardo de la información registrada en el Inventario de la Información.
	8	Abre ticket de Respaldo y realiza respaldo de la información inventariada ( <b>Ver Norma 5</b> ).
	9	Cierra ticket y notifica al Profesional de Informática (Jefe de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información) de la finalización del Respaldo del resguardo de la información inventariada.

**-----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----**



Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

TÉRMINO	SIGNIFICADO
Bitácora	Formulario que registra los datos según la necesidad.
Centro de Datos	Espacio donde se concentran los recursos necesarios para el procesamiento de la información de la Institución.
Consola de Antivirus	Es un sistema de administración centralizada con una interfaz que brinda visibilidad en tiempo real de una red corporativa interna y externa y le permite elaborar informes detallados de las soluciones de antivirus desde una única pantalla.
Copia de Respaldo	Una copia de seguridad, respaldo, copy backup, copia de respaldo, copia de reserva (del inglés backup) en ciencias de la información e informática es una copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida.
Ticket	Caso en el sistema de atención al usuario, que administra y organiza todas las solicitudes de soporte y respuestas en un solo lugar mientras brinda a los usuarios la capacidad de respuesta que merecen.

*Celula*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento  
Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



*[Signature]*  
Autorizó:  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



## GLOSARIO DE SÍMBOLOS

Núm.	Símbolo	Significado
1.		<b>Inicio o finalización:</b> Representa el principio o final de un procedimiento.
2.		<b>Actividad:</b> Describe las acciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
3.		<b>Decisión:</b> Permite analizar una situación, con base en los valores verdadero y falso.
4.		<b>Documento:</b> Representa cualquier documento impreso.
5.		<b>Conektor:</b> Indica que el flujo continúa donde se ha colocado un símbolo idéntico que contiene la misma letra.
6.		<b>Referencia a otra página:</b> Indica que el procedimiento continúa en otra página.
7.		<b>Traslado:</b> Indica el movimiento de documentos, material o equipo.
8.		<b>Archivo:</b> Resguardo de documentos.
9.		<b>Base de datos:</b> Manejo de información digital.

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento  
Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



## ANEXOS



Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



5  
3

**Anexo 1**  
Formulario de creación de cuenta de usuario de dominio

<u>SOLICITUD DE CREACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS DE DOMINIO "AD".</u>			
<input type="checkbox"/> Uso exclusivo Informática: _____ <input type="text"/> Fecha de Recepción: _____ <input type="text"/> Técnico que Opera: _____			
<b>Nombres:</b>	Primer Nombre	Segundo Nombre	Tercer Nombre
<b>Apellidos:</b>	Primer Apellido	Segundo Apellido	Apellido de Casada
<b>DPI:</b>			<b>NIT:</b>
<b>Firma del Usuario:</b>		<b>Correo:</b>	
Nombre de la Dependencia que Solicita: _____			
Vo. Bo. Jefe de Área: _____ (Nombre, firma y sello del Jefe de Área)			
Fecha de Solicitud: _____			
<b>Observaciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los usuarios son responsables del buen uso de los Sistemas.</li> <li>➤ El usuario es válido por el año en curso, es intransferible y cada uno es responsable de la información ingresada.</li> <li>➤ Todas las solicitudes deberán ir acompañadas de Oficio, debidamente sellado y firmado, y adjuntar el formulario respectivo.</li> </ul>			

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



**Anexo 2**  
Formulario para gestión de cuentas de usuario de dominio

**GESTION DE CUENTA DE USUARIOS DE DOMINIO, AD**

Fecha de Solicitud: \_\_\_\_\_

Nombre completo del usuario: \_\_\_\_\_ Cuenta de Usuario: \_\_\_\_\_

Nombre del Departamento que Solicita: \_\_\_\_\_

**Recepción de Solicitud**

<input type="checkbox"/>	Reinicio de Contraseña	<input type="checkbox"/>	Bloqueo temporal	<input type="checkbox"/>	Baja
--------------------------	------------------------	--------------------------	------------------	--------------------------	------

*Descripción de la Solicitud*

Procede Solicitud: Si  No  No. De Oficio: \_\_\_\_\_

Prioridad de la Solicitud: Alta  Media  Baja

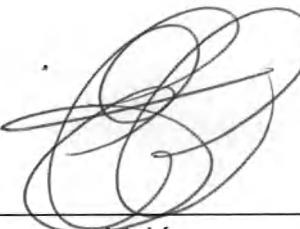
Nombre y firma \_\_\_\_\_

VoBo. Director o Jefe

Asistencia Administrativa:

Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



**Anexo 3**

Formulario solicitud de creación de usuarios -sistema-

**SOLICITUD DE CREACIÓN DE USUARIOS - SISTEMA -**

Uso exclusivo Informática: _____
Fecha de Recepción: _____
Técnico que Opera: _____

<b>Nombres:</b>	Primer Nombre	Segundo Nombre	Tercer Nombre
<b>Apellidos:</b>	Primer Apellido	Segundo Apellido	Apellido de Casada
<b>DPI:</b>		<b>NIT:</b>	
<b>Firma del Usuario:</b>		<b>Correo:</b>	

Nombre de la Dependencia que Solicita: \_\_\_\_\_

Roles del Sistema	
<input type="checkbox"/>	Rol 1
<input type="checkbox"/>	Rol 2
<input type="checkbox"/>	Rol 3
<input type="checkbox"/>	Rol n

Vo. Bo. Jefe de Área: \_\_\_\_\_  
(Nombre, firma y sello del Jefe de Área)

Fecha de Solicitud: \_\_\_\_\_

**Observaciones:**

- Los usuarios son responsables del buen uso de los Sistemas.
- El usuario es válido por el año en curso, es intransferible y cada uno es responsable de la información ingresada.
- Todas las solicitudes deberán ir acompañadas de Oficio, debidamente sellado y firmado, y adjuntar el formulario respectivo.

*Caballero*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

Autorizó:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Manual de Normas y Procedimientos  
Informática

Anexo 4  
Bitácora de acceso al centro de datos

Pág.



**BITACORA DE ACCESO AL DENTRO DE DATOS**

BITACORA DE ACCESO AL CENTRO DE DATOS

DE TERCERAS PERSONAS

Empresa _____	Unidad _____	
Nombre Completo _____		
CUI _____	No. De Teléfono _____	
Motivo de Ingreso _____ _____		
Fecha _____	Hora de entrada _____	Hora de Salida _____
Firma _____		Técnico en Infra. _____

Empresa _____	Unidad _____	
Nombre Completo _____		
CUI _____	No. De Teléfono _____	
Motivo de Ingreso _____ _____		
Fecha _____	Hora de entrada _____	Hora de Salida _____
Firma _____		Técnico en Infra. _____



Asistencia Administrativa:  
Planeamiento  
  
Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

Autorizó:  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



**Anexo 5**  
Planificación de mantenimiento de servidores



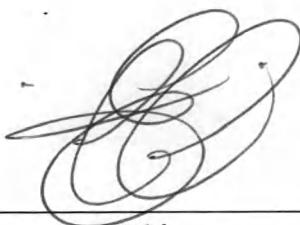
**PLANIFICACIÓN DE MANTENIMIENTOS DE SERVIDORES**

No.	Fecha planificada / Técnico (Asignado)	OBSERVACIONES / COMENTARIOS	FINALIZACION Fecha Realización Firma Técnico Firma Director
1	Fecha:  Técnico:		Fecha:  Firma:  Vo.Bo. Director.
2	Fecha:  Técnico:		Fecha:  Firma:  Vo.Bo. Director.



Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



**Anexo 6**

Lista de verificación de mantenimiento preventivo de servidores

Pág.



**CHECK LIST DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO  
DE SERVIDORES**

No.	Descripción	Actividad
		Técnico de Infraestructura (Asignado)
1	Limpieza de polvo en fuentes. (remover si fuera necesario)	<input type="checkbox"/>
	Limpieza de polvo de ventiladores. (remover si fuera necesario)	<input type="checkbox"/>
	Limpieza de polvo de gabinete.	<input type="checkbox"/>
	Limpieza de rejillas y frente del servidor.	<input type="checkbox"/>
	Limpieza de contactos internos.	<input type="checkbox"/>
	Limpieza de superficies internas.	<input type="checkbox"/>
	Limpieza de superficies externas y tapaderas.	<input type="checkbox"/>
	Limpieza de contactos externos.	<input type="checkbox"/>
FIN		Aceptación Jefe del Departamento de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información F:



Asistencia Administrativa:  
 Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
 Planeamiento  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
 Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
 Informática  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación

5  
9



**Anexo 7**

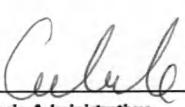
Lista de verificación de mantenimiento correctivo de servidores

Pág.



**CHECK LIST DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO  
DE SERVIDORES**

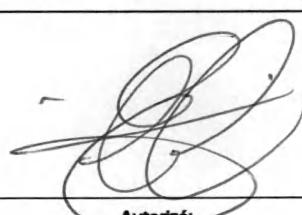
No.	Descripción	Actividad Técnico de Infraestructura
1	Limpieza de polvo en fuentes. (remover si fuera necesario)	<input type="checkbox"/>
	Limpieza de polvo de ventiladores. (remover si fuera necesario)	<input type="checkbox"/>
	Limpieza de polvo de gabinete.	<input type="checkbox"/>
	Limpieza de rejillas y frente del servidor.	<input type="checkbox"/>
	Limpieza de contactos internos.	<input type="checkbox"/>
	Limpieza de superficies internas.	<input type="checkbox"/>
	Limpieza de superficies externas y tapaderas.	<input type="checkbox"/>
	Limpieza de contactos externos.	<input type="checkbox"/>
	Reparación o cambio de piezas del servidor.	<input type="checkbox"/>
	Detalle:	
<b>FIN</b>		Aceptación Jefe del Departamento de Sistemas de Presentación y Análisis de la información <b>F:</b>



MINISTERIO DE AGRICULTURA GANADERÍA Y ALIMENTACIÓN  
PLANEAMIENTO

**Asistencia Administrativa:**  
 Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
 Planeamiento  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



MINISTERIO DE AGRICULTURA GANADERÍA Y ALIMENTACIÓN  
INFORMÁTICA

**Autorizó:**  
 Informática

**Ing. Edmundo Monroy**  
 Informática  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación

9  
 0

**Anexo 8**  
**Bitácora de mantenimiento del centro de datos**

Pág.



**BITACORA DE MANTENIMIENTO DEL CENTRO  
DE DATOS**

No1	Fecha planificada / Técnico (Asignado)	OBSERVACIONES	FINALIZACION Fecha Realización Firma técnico Firma Director
1	Fecha: Técnico:		Fecha: Firma: Vo.Bo. Director:
2	Fecha: Técnico:		Fecha: Firma: Vo.Bo. Director:
3	Fecha: Técnico:		Fecha: Firma: Vo.Bo. Director:
4	Fecha: Técnico:		Fecha: Firma: Vo.Bo. Director:

*Culalé*  
 Asistencia Administrativa:  
 Planeamiento  
 Inga. Ana Palacios Caniz  
 Planeamiento  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



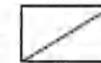
*BB*  
 Autorizó:  
**Ing. Edmundo Monroy**  
 Informática  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



**Anexo 9**

Lista de actividades y verificaciones del mantenimiento del centro de datos

Pág.



**LISTA DE ACTIVIDADES Y VERIFICACIONES DEL  
 MANTENIMIENTO DEL CENTRO DE DATOS**

No.	Descripción	Actividad Técnico de Infraestructura (Asignado)	Verificación Jefe del Departamento de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información
1	Limpieza puertas de acceso.  Revisión de rotulación.  Revisión y Limpieza de extintores.  Limpieza de sistema de CCTV.  Limpieza de tableros de corriente.	SI	SI
2	Limpieza piso elevado.  Limpieza superficial de racks.  Limpieza de piso base.  Limpieza de cables y anclaje de sub suelo.	SI	SI
3	Limpieza de filtros de aires acondicionados.  Limpieza de ductos de salida de aires acondicionados.  Limpieza de rejillas de retornos de aire acondicionado.  Revisión y anclaje de termómetros de aires acondicionados.	SI	SI
4	Limpieza o reemplazo de lámparas.  Limpieza de ventanas y persianas.  Limpieza piso elevado.  Limpieza superficial de racks.	SI	SI
5	Limpieza superficial interior de racks.	SI	SI
6	Limpieza de cuarto de UPS primario.  Limpieza de superficial de UPS primario.  Limpieza Instalaciones de planta eléctrica.	SI	SI
FIN			Aceptación Jefe del Departamento de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información F:

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



*[Signature]*  
 Autorizado:  
 Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
 Informática  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación

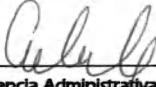


6  
2

Anexo 10

Disposición Interna de Clasificación de la Información del Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

Disposición Interna de Clasificación  
de la Información del Ministerio de  
Agricultura, Ganadería y  
Alimentación.

  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



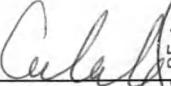
  
Autorizo:  
Informática  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

6  
3



### CAPÍTULO III

#### PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA

  
Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

  
Autorizó:  
Informática

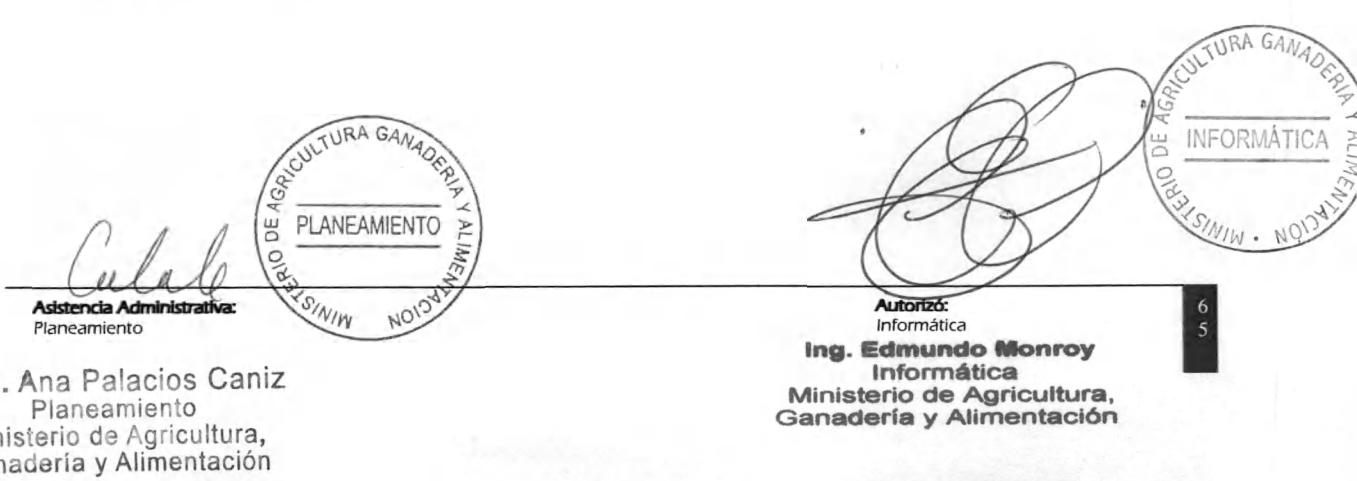
<b>SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA</b>	<b>Fecha</b>	<b>agosto 2019</b>
<b>MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO</b>	<b>Páginas</b>	<b>3</b>

**OBJETIVO:**

Realizar inspección y mantenimiento preventivo de equipo de cómputo, impresión, fotocopiado y telecomunicaciones para prevenir problemas que puedan ser convertidos en fallas dentro del equipo físico.

**NORMAS:**

1. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, revisa planificación anual correspondiente al área asignada, informa al Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática), la calendarización de mantenimiento preventivo del equipo asignado a su área, el cual debe realizarse dentro del plazo proyectado.
2. El Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática), informa a cada Jefe y/o Encargado de Área o Departamento, donde se realizará el mantenimiento preventivo por medio de oficio y calendarización, indicando fecha, hora y tiempo estimado, así como otra información que considere pertinente.
3. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, realiza mantenimiento según tipo de equipo:
  - a. Lista de Verificación de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo, impresora, escáner, proyector y telecomunicación (**Ver Anexo 1**).
4. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, llena Formulario de recepción/entrega de equipo y solicita que el usuario firme como aceptación del servicio (**Ver Anexo 2**).
5. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe y archiva Formularios de recepción/entrega y Listado de Verificación de mantenimiento con firma de Visto Bueno.



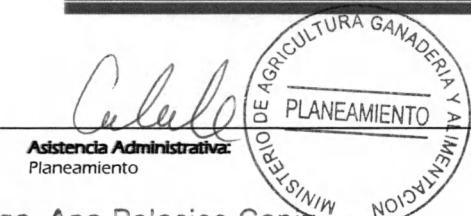
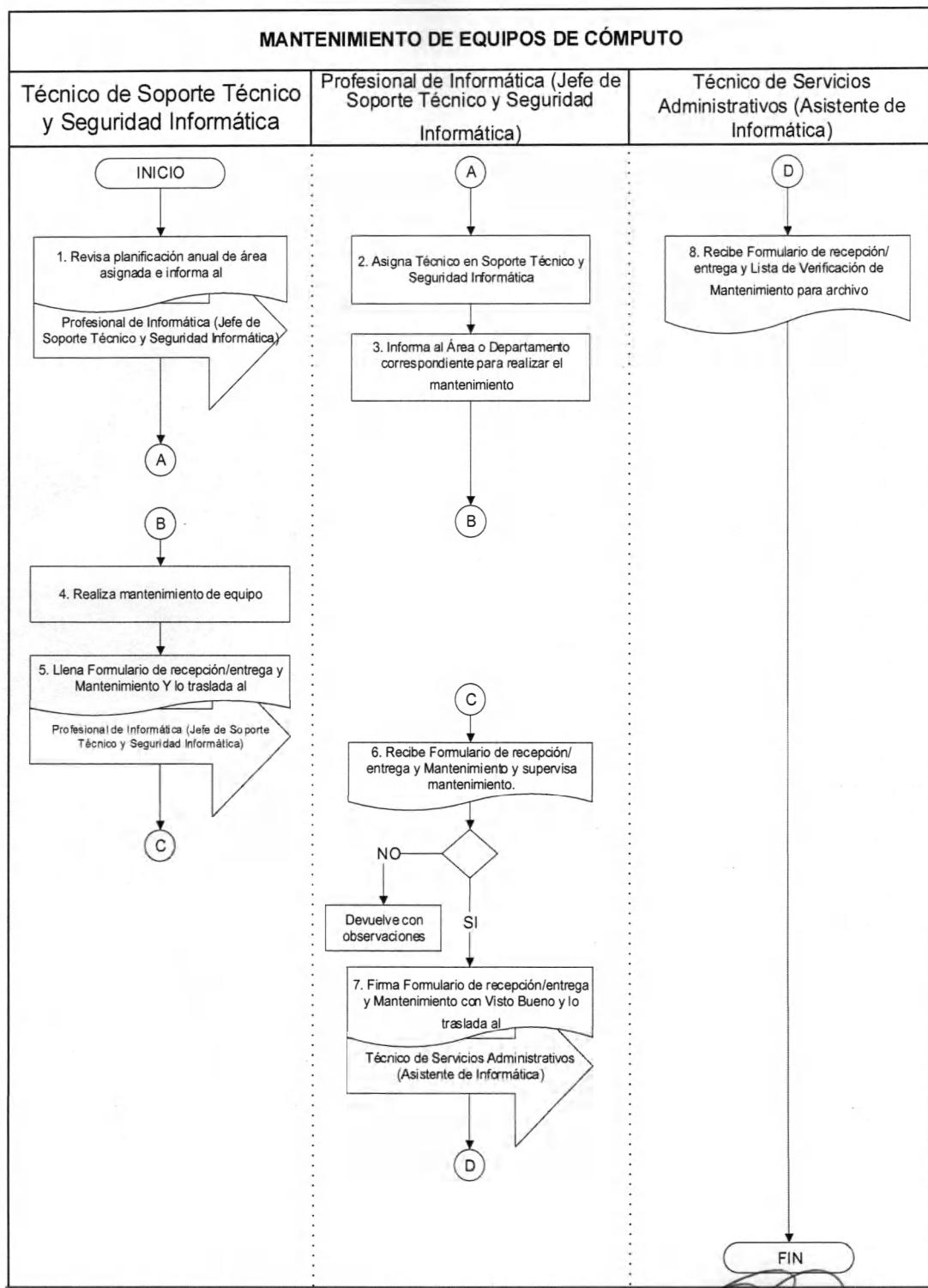
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	1	Revisa planificación anual de área asignada e informa al Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática) ( <b>Ver Norma 1</b> ).
Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática)	2	Asigna Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática.
	3	Informa al Área o Departamento correspondiente para realizar el mantenimiento ( <b>Ver Norma 2</b> ).
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	4	Realiza mantenimiento de equipo ( <b>Ver Norma 3</b> ).
	5	Llena Formulario de recepción/entrega y Mantenimiento y lo traslada al Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática) ( <b>Ver Norma 4</b> ).
Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática)	6	Recibe Formulario de recepción/entrega y Mantenimiento y supervisa mantenimiento. Si: Sigue paso 7. No: Devuelve con observaciones.
	7	Firma Formulario de recepción/entrega y Mantenimiento con Visto Bueno y lo traslada al Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática).
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	8	Recibe Formulario de recepción/entrega y Lista de Verificación de Mantenimiento para archivo <b>(Ver Norma 5)</b> .
<b>-----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----</b>		

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

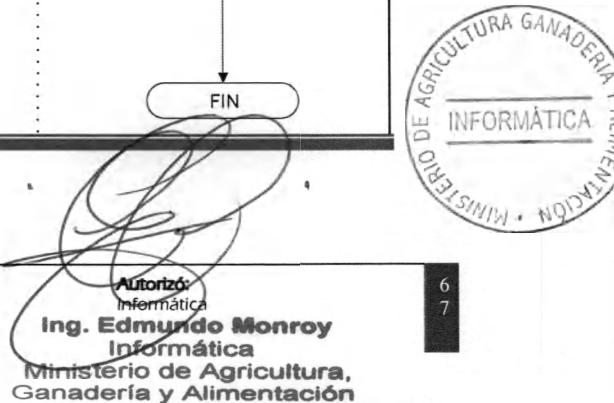
Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizo:  
Ing. **Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



**Inga. Ana Palacios Caniz**  
 Planeamiento  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



<b>SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA</b>	<b>Fecha</b>	<b>agosto 2019</b>
<b>COPIA DE RESPALDO DE INFORMACIÓN DE USUARIO DE DOMINIO</b>	<b>Páginas</b>	<b>3</b>

**OBJETIVO:**

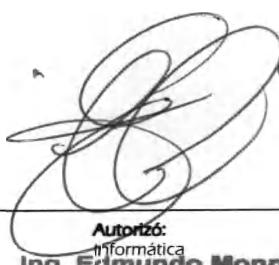
Realizar copia de archivos e información almacenados en los equipos de cómputo de los usuarios de dominio cuando sean solicitados por los mismos usuarios o autoridades superiores con aviso escrito.

**NORMAS:**

1. El Profesional de Informática (Encargado de Informática), recibe solicitud por escrita de Copia de Respaldo que indica el nombre de usuario de dominio a quien se debe realizar la copia de seguridad.
2. El Profesional de Informática (Encargado de Informática), solicita mediante Oficio apoyo de personal de Recursos Humanos en los casos que la copia de seguridad sea solicitada por autoridades superiores.
3. El Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática), asigna Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, para la realización de la Copia de Respaldo y le entregará el dispositivo de almacenaje para resguardo del mismo.
4. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, realiza una medición de la información a copiar y determina si es factible la copia o resguardó de información en disco físico:
  - a. Menor a 35GB. Realiza una Copia de Respaldo, en un disco de almacenaje.
  - b. Mayor a 35GB. Retira disco duro en presencia del usuario y del representante de Recursos Humanos. Identifica el disco duro y completa Reporte de entrega de equipo de cómputo (**Ver Anexo 2**).
5. Para la devolución de la Copia de Respaldo o el disco duro en resguardo, deberá realizarse con solicitud escrita al Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática), para la respuesta física del mismo.



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizo:  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

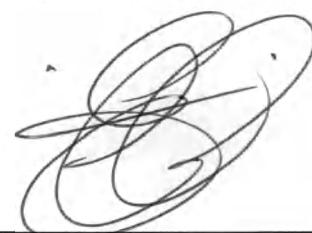


6  
8

COPIA DE RESPALDO DE INFORMACIÓN DE USUARIO DE DOMINIO		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Profesional de Informática (Encargado de Informática)	1	Recibe la solicitud escrita para la realización de la Copia de Respaldo ( <b>Ver Normas 1 y 2</b> ).
	2	Traslada solicitud al Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática).
Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática).	3	Recibe solicitud y asigna al Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática) para la realización de la copia solicitada ( <b>Ver Norma 3</b> ).
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	4	Realiza medición y copia de la información ( <b>Ver Norma 4</b> ).
	5	Entrega copia de la información al Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática) ( <b>Ver Norma 5</b> ).
Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática)	6	Recibe y resguarda información. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----

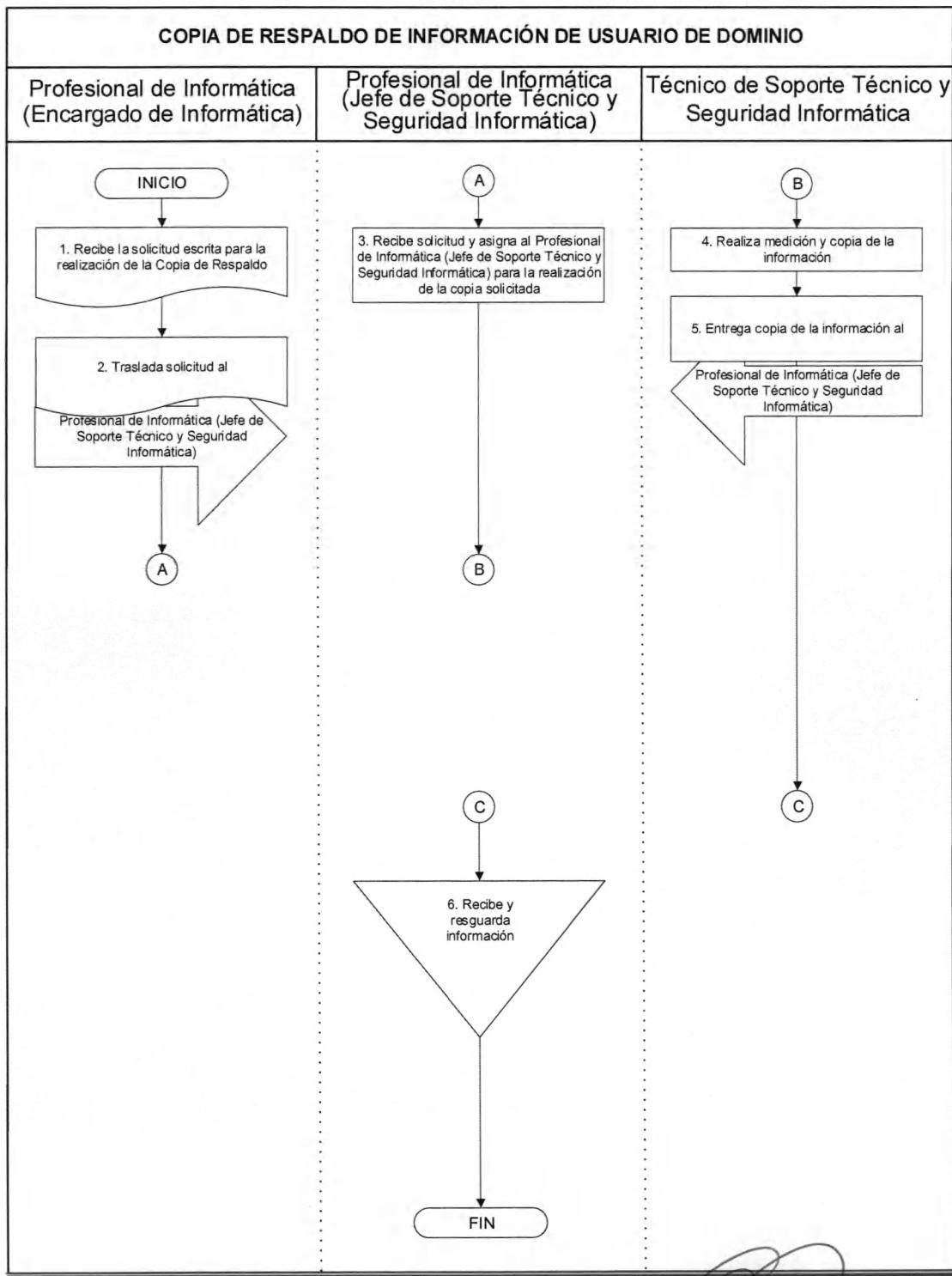


Inga. Ana Palacios Caniz  
 Planeamiento  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
**Ing. Edmundo Monroy**  
 Informática  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación





*C. Palacios*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento  
Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



*E. Monroy*  
Autorizó:  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



<b>SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA</b>	<b>Fecha</b>	<b>agosto 2019</b>
<b>INICIO DE SESIÓN DE USUARIO NUEVO</b>	<b>Páginas</b>	<b>2</b>

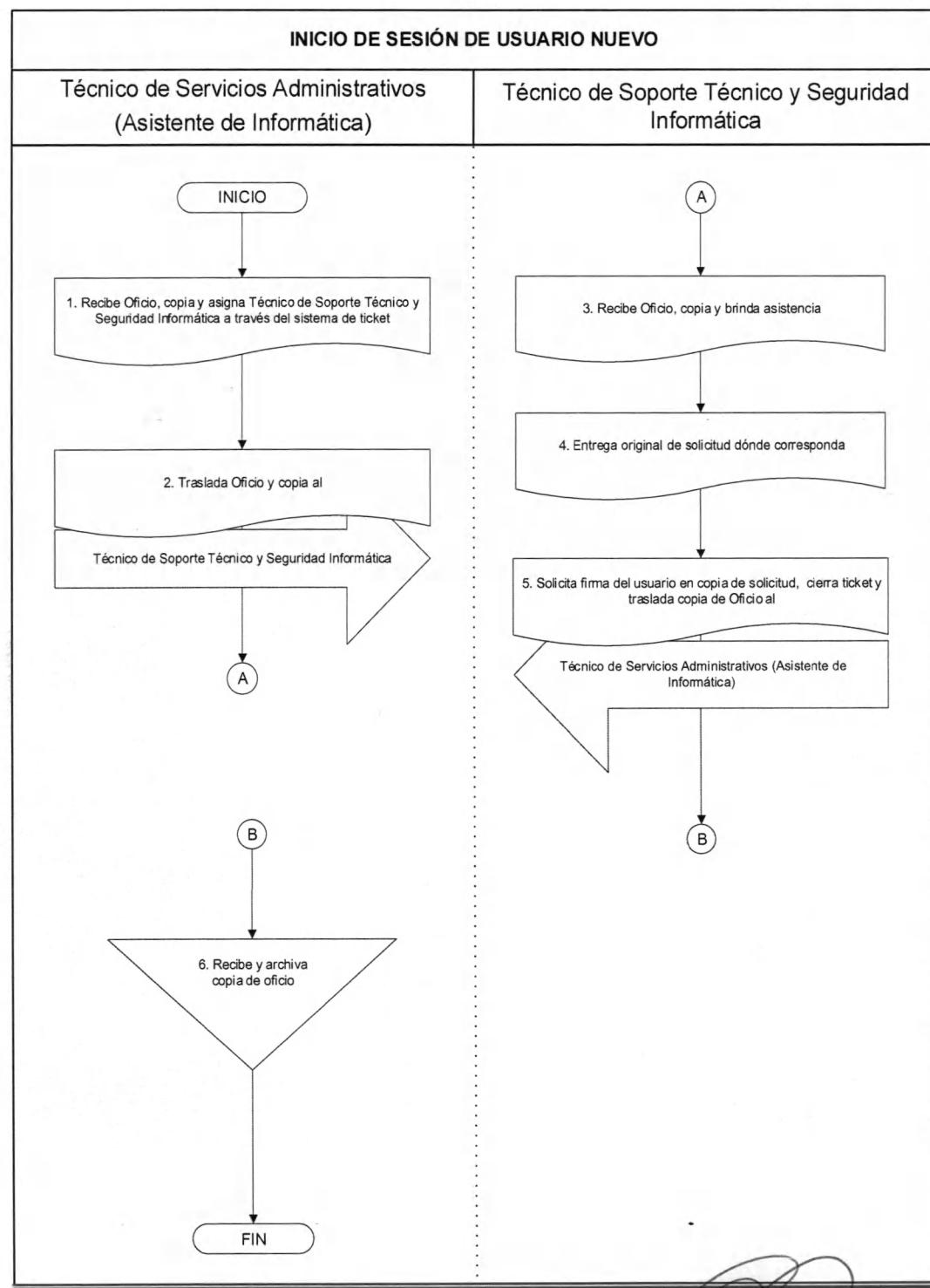
**OBJETIVO:**

Brindar asistencia a los usuarios para la utilización inicial de la cuenta de dominio.

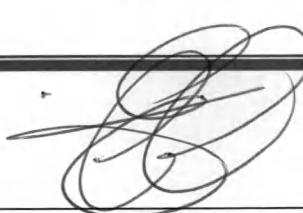
**NORMAS:**

- El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), archiva copia de oficio firmado.

<b>INICIO DE SESIÓN DE USUARIO NUEVO</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Núm.</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	1	Recibe Oficio, copia y asigna Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática a través del sistema de ticket.
	2	Traslada Oficio y copia al Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática.
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	3	Recibe Oficio, copia y brinda asistencia.
	4	Entrega original de solicitud donde corresponda.
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	5	Solicita firma del usuario en copia de solicitud, cierra ticket y traslada copia de Oficio al Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)
	6	Recibe y archiva copia de oficio (Ver Norma 1). -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----



**Inga. Ana Palacios Caniz**  
 Planeamiento  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	Fecha	agosto 2019
ATENCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO	Páginas	3

**OBJETIVO:**

Solucionar los problemas o fallas que se hayan presentado en el funcionamiento del Software.

**NORMAS:**

1. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe solicitud de revisión de equipo por los medios siguientes:
  - a. Llama de asistencia.
  - b. Correo electrónico.
  - c. Solicitud verbal personal.
2. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), procede asignación y creación de tickets para la asistencia técnica.
3. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, realiza la asistencia técnica conforme lo solicitado por el usuario y la asignación de ticket.
4. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe confirmación de asistencia de parte del Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática y cierra ticket.

*Calel*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

Autorizó:  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



<b>ATENCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Núm.</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	1	Recibe solicitud de asistencia y asigna a Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática ( <b>Ver Normas 1 y 2</b> ).
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	2	Resuelve la solicitud de soporte con usuario.
	3	Notifica de terminado el soporte al usuario al Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática) ( <b>Ver Norma 3</b> ).
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	4	Recibe notificación y cierra ticket ( <b>Ver Norma 4</b> ). -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----

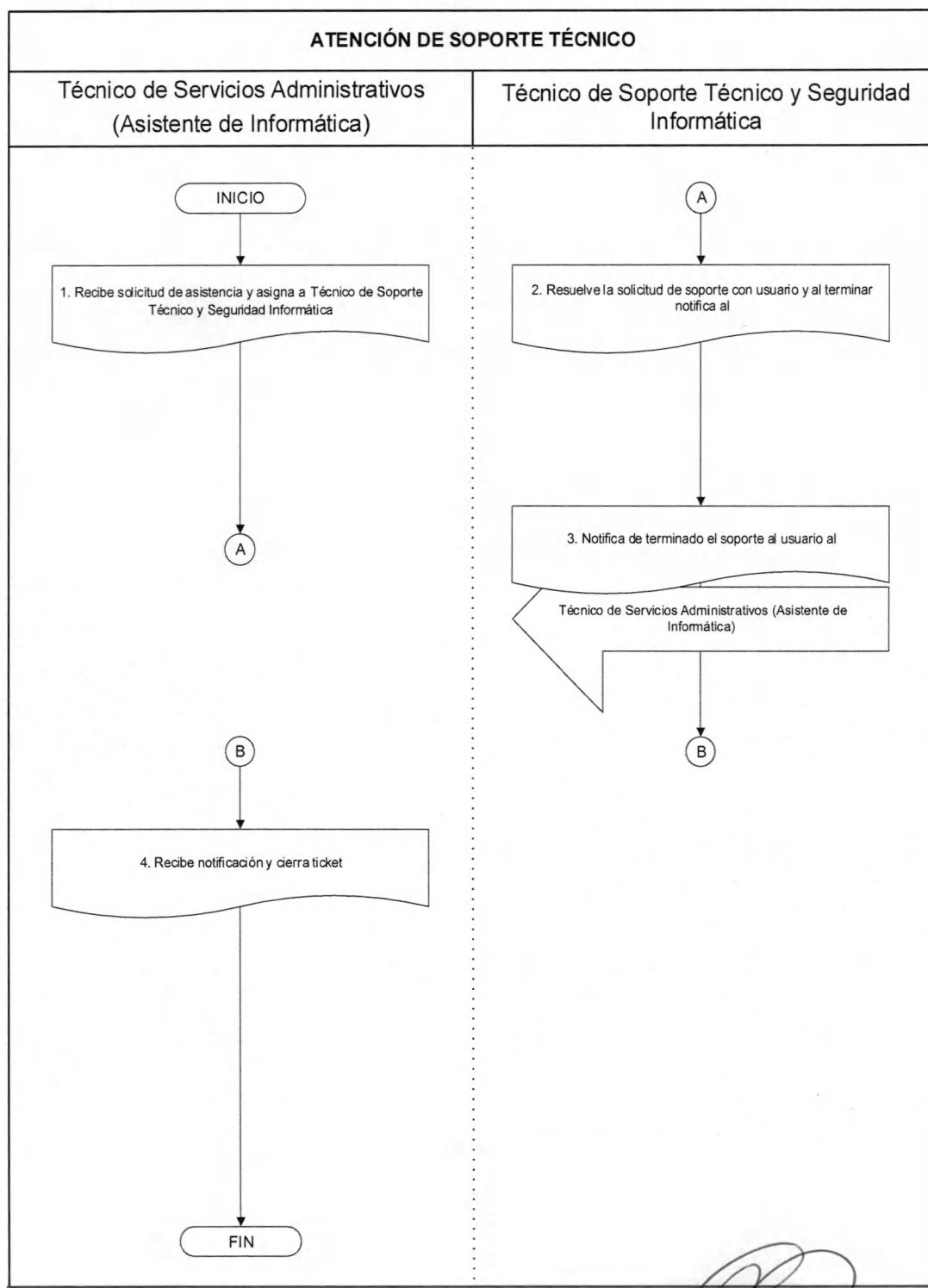
*Cule*  
 Asistencia Administrativa:  
 Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
 Planeamiento  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación

Autorizó:  
 Ing. **Edmundo Monroy**  
 Informática  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación





*Caballero*  
**Asistencia Administrativa:**  
 Planeamiento  
**Inga. Ana Palacios Cano**  
 Planeamiento  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



*Monroy*  
**Autorizó:**  
 Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
 Informática  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



**Manual de Normas y Procedimientos**  
Informática

<b>SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA</b>	<b>Fecha</b>	<b>agosto 2019</b>
<b>RECEPCIÓN DE LLAMADA DE SOPORTE</b>	<b>Páginas</b>	<b>3</b>

**OBJETIVO:**

Recibir y documentar cada llamada entrante de usuarios del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación con inconvenientes en equipos de cómputo, tomar nota y asignar Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática para darle seguimiento y solución.

**NORMAS:**

1. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe llamada telefónica de solicitud de soporte y toma los siguientes datos para el control de llamadas diarias.
  - a. Nombre de usuario que realiza la solicitud de asistencia.
  - b. Lugar, área o departamento donde se ubica la solicitud.
  - c. Una breve descripción del problema que reporta.
  - d. Hora de llamada.
  - e. Extensión o número de teléfono para comunicarse con usuario.
2. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), crea un ticket para la asignación e informa al Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática que dará la asistencia.
3. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe notificación de finalizado el trabajo asignado por parte del Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática y cierra ticket.

*Celula*  
 Asistencia Administrativa:  
 Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
 Planeamiento  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación

*Edmundo Monroy*  
 Autorizo:  
 Ing. **Edmundo Monroy**  
 Informática  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



7  
6

**Manual de Normas y Procedimientos**  
Informática

RECEPCIÓN DE LLAMADA DE SOPORTE		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	1	Recibe llamada de usuario y toma datos de solicitud de soporte y usuario ( <b>Ver Norma 1</b> ).
	2	Crea ticket en sistema y asigna Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática para la asistencia ( <b>Ver Norma 2</b> ).
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	3	Recibe asignación, realiza asistencia de Soporte y notifica de concluido al Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática).
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	4	Recibe notificación de asistencia terminada y cierra ticket asignado ( <b>Ver Norma 3</b> ). <b>-----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----</b>

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

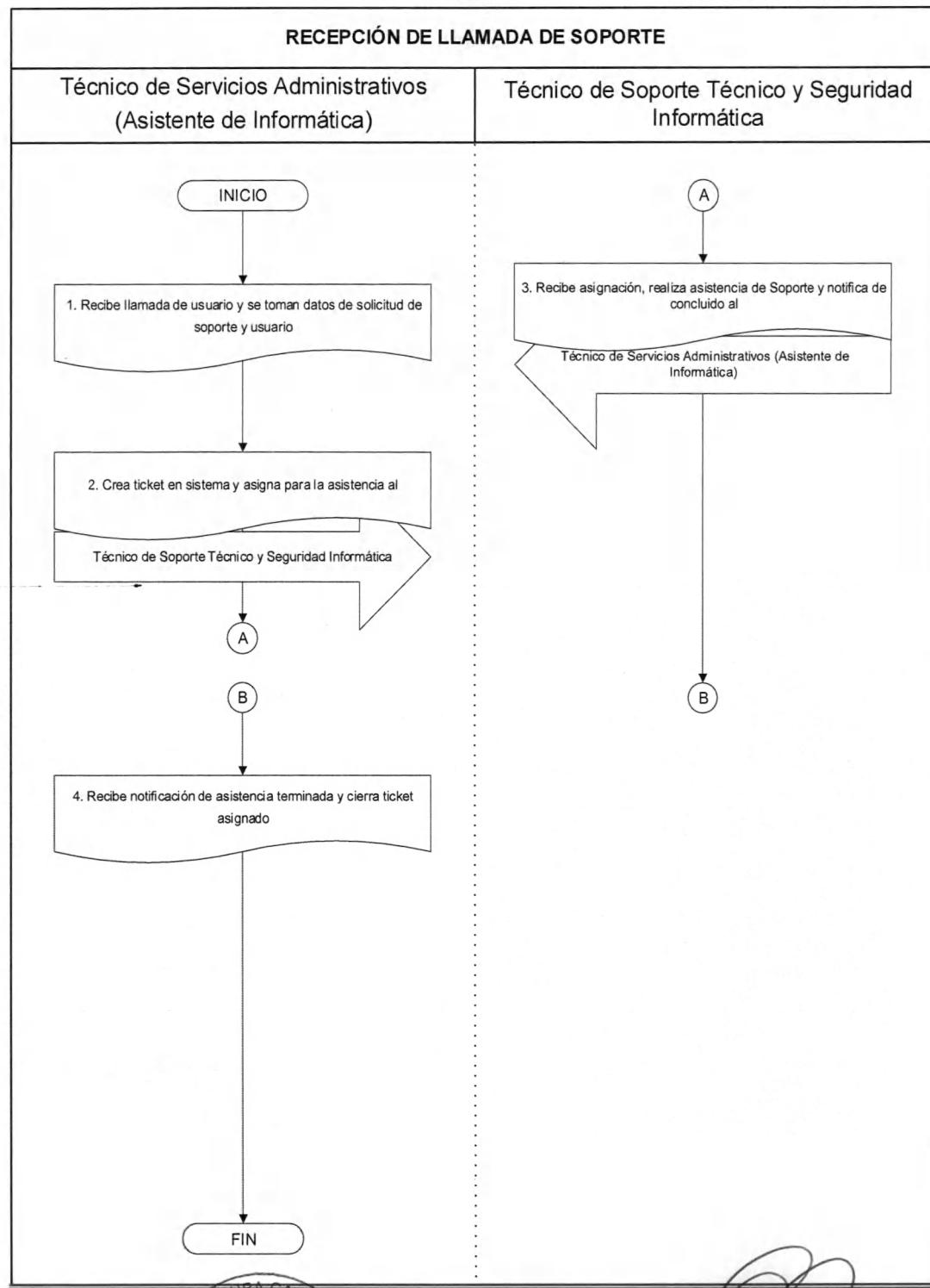


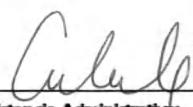
Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
**Ing. Edmundo Monroy**  
 Informática  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación

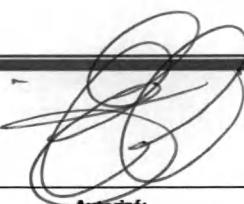




  
 Asistencia Administrativa:  
 Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
 Planeamiento  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



  
 Autorizó:  
 Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
 Informática  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



**Manual de Normas y Procedimientos**  
**Informática**

<b>SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA</b>	<b>Fecha</b>	<b>agosto 2019</b>
<b>RECEPCIÓN DE SOLICITUD DE SOPORTE</b>	<b>Páginas</b>	<b>3</b>

**OBJETIVO:**

Recibir todo tipo de solicitud de asistencia técnica en el tema de soporte de informática que llegue por cualquier tipo de vía a la oficina de Soporte Técnico y Seguridad Informática de parte de los usuarios de equipos de cómputo del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.

**NORMAS:**

1. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe solicitud de revisión de equipo por los siguientes medios.
  - a. Llama telefónica.
  - b. Correo electrónico.
  - c. Solicitud verbal personal.
2. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), toma la siguiente información para el control de asistencias.
  - a. Nombre de usuario que realiza la solicitud de asistencia.
  - b. Lugar, área o departamento donde se ubica la solicitud.
  - c. Una breve descripción del problema que reporta.
  - d. Hora de llamada
  - e. Extensión o número de teléfono para comunicarse con usuario.
3. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), crea un ticket en el sistema, asigna e informa a Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática que dará la asistencia.
4. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe notificación de terminado el trabajo asignado por parte del Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática y cierra ticket.



Autorizó:  
Ing. **Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



<b>RECEPCIÓN DE SOLICITUD DE SOPORTE</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Núm.</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	1	Recibe la solicitud de soporte de parte de usuario ( <b>Ver Norma 1</b> ).
	2	Recaba información para el control de solicitudes ( <b>Ver Norma 2</b> ).
	3	Crea ticket en sistema, asigna e informa al Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática asignado ( <b>Ver Norma 3</b> ).
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	4	Recibe asignación, realiza asistencia de Soporte y notifica de concluido al Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática).
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	5	Recibe notificación de asignación terminada y cierra ticket de sistema ( <b>Ver Norma 4</b> ). ----- <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b> -----

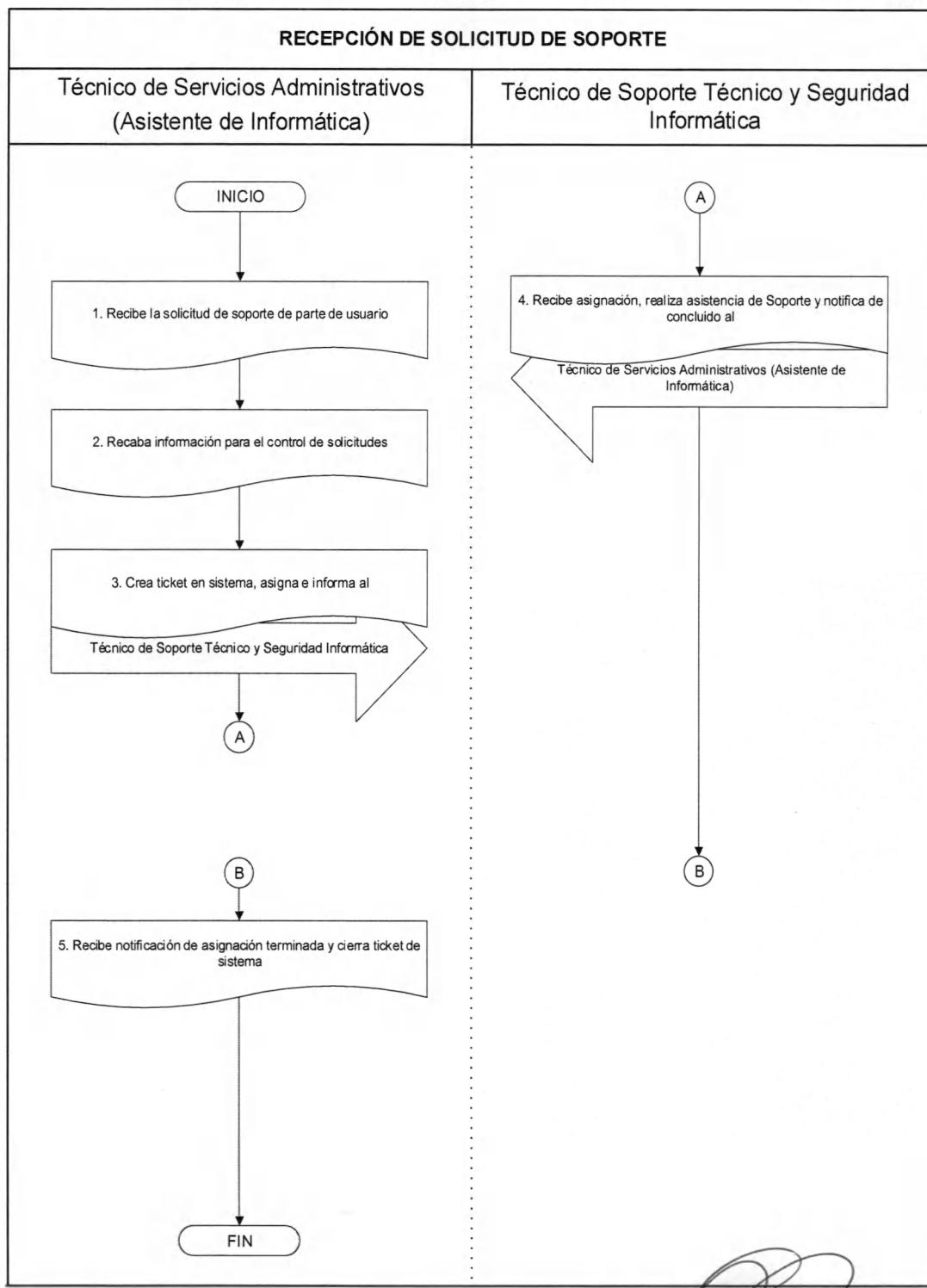


Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
**Informática**  
**Ministerio de Agricultura,**  
**Ganadería y Alimentación**





*Culula*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



*AutORIZÓ:*  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



<b>SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA</b>	<b>Fecha</b>	<b>agosto 2019</b>
<b>CONFIGURACIÓN DE CORREO INSTITUCIONAL</b>	<b>Páginas</b>	<b>3</b>

**OBJETIVO:**

Configurar el correo proveído por el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación a cada usuario para comunicarse e informarse entre las distintas Áreas o Departamentos de la Institución.

**NORMAS:**

1. El Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática), recibe copia de usuario o listado de usuarios a quienes se les realizará la configuración de los correos institucionales del Ministerio, por medio de Oficio y calendarización, indicando fecha, hora y tiempo estimado, así como otra información que considere importante.
2. El Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática), apertura ticket para asignar Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática para la configuración de los correos institucionales conforme a listado.
3. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, registra la cuenta de correo designada por usuario en el sitio <https://mail.maga.gob.gt/> para posteriormente vincular automáticamente la cuenta en Microsoft Outlook.
4. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, comprueba la configuración de correo mediante la recepción de un correo de prueba enviado automáticamente por Microsoft Outlook.

*Culula*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

*[Signature]*  
Autorizó:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

8  
2

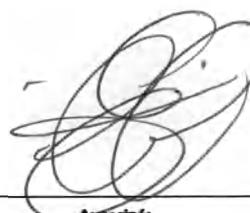


CONFIGURACIÓN DE CORREO INSTITUCIONAL		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática)	1	Recibe copia de oficio y listado para la configuración y asigna al Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática ( <b>Ver Normas 1 y 2</b> ).
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	2	Realiza respaldo de archivos.pst de las plataformas anteriormente utilizadas por la Institución.
	3	Elimina el perfil de correo actualmente configurado en el equipo de cómputo del usuario.
	4	Registra cuenta de correo del usuario y la configura en Microsoft Outlook ( <b>Ver Norma 3</b> ).
	5	Comprueba la configuración del correo ( <b>Ver Norma 4</b> ).
	6	Importa los archivos.pst previamente extraídos.
	7	Entrega cuenta de correo, contraseña y solicita firma de copia de solicitud al usuario.
	8	Entrega copia firmada por usuario y traslada solicitud al Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática).
Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática)	9	Recibe copia firmada por usuario y traslada copia al Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática).
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	10	Recibe copia firmada y archiva. ----- <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b> -----



Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

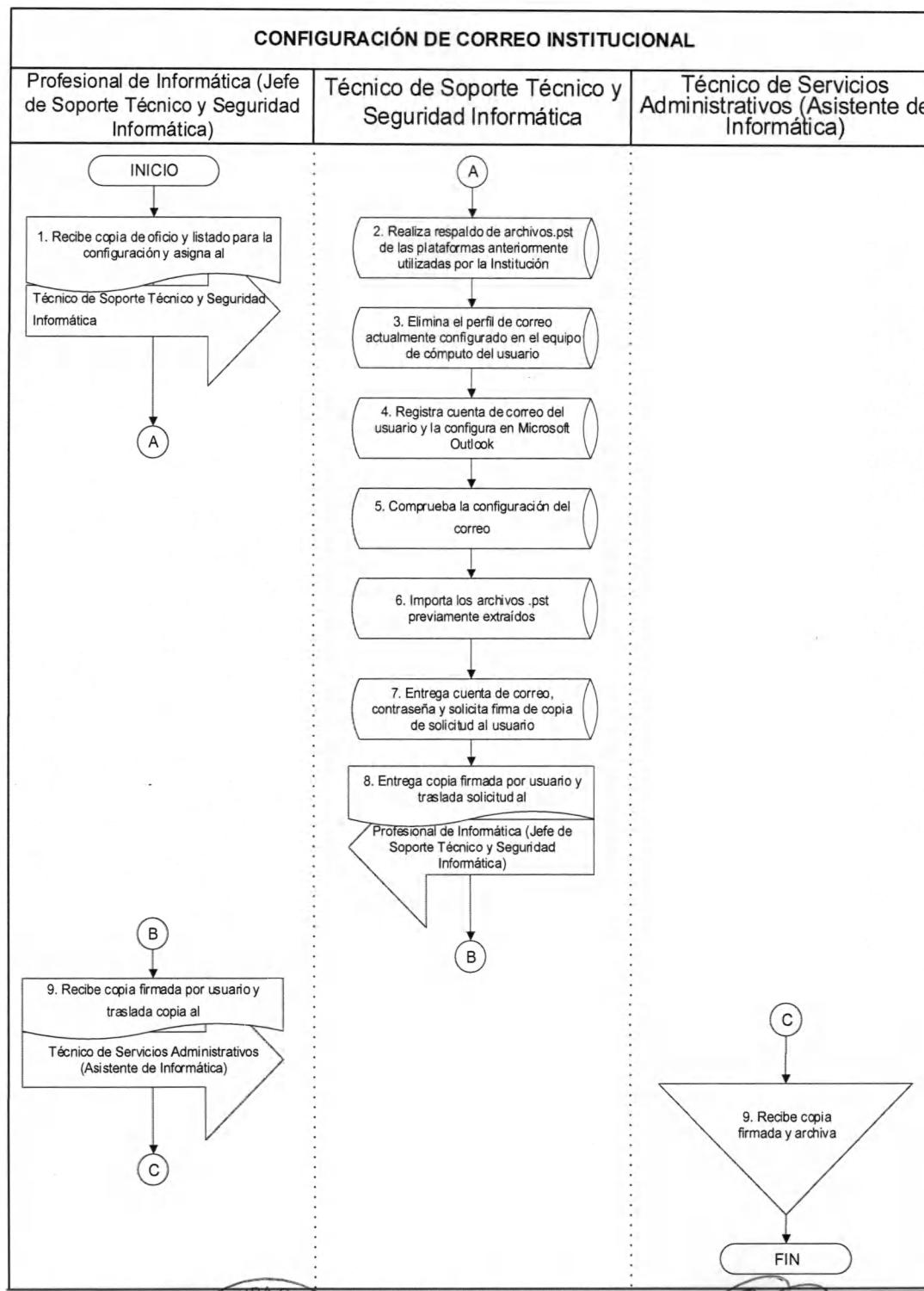
Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



8  
3



Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizado:  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



<b>SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA</b>	<b>Fecha</b>	<b>agosto 2019</b>
<b>CONFIGURACIÓN DE SISTEMAS INTERNOS</b>	<b>Páginas</b>	<b>3</b>

**OBJETIVO:**

Configuración de sistemas de uso interno del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.

**NORMAS:**

1. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe solicitud de configuración por medio de Oficio.
2. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), apertura ticket en sistema para asignación de Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, informa de la solicitud y entrega oficio de respuesta con copia para firma de usuario.
3. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, realiza la configuración de sistemas de acuerdo a la solicitud de configuración.
4. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, solicita firma de copia de solicitud escrita a usuario cuando termine la asistencia.

*Callejo*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

8  
5



**CONFIGURACIÓN DE SISTEMAS INTERNOS**

RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	1	Recibe solicitud de configuración ( <b>Ver Norma 1</b> ).
	2	Apertura ticket, asigna e informa al Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática ( <b>Ver Norma 2</b> ).
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	3	Configura sistema solicitado ( <b>Ver Norma 3</b> ).
	4	Solicita firma de copia y la traslada al Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática) ( <b>Ver Norma 4</b> ).
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	5	Recibe y archiva copia de solicitud. ----- <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b> -----

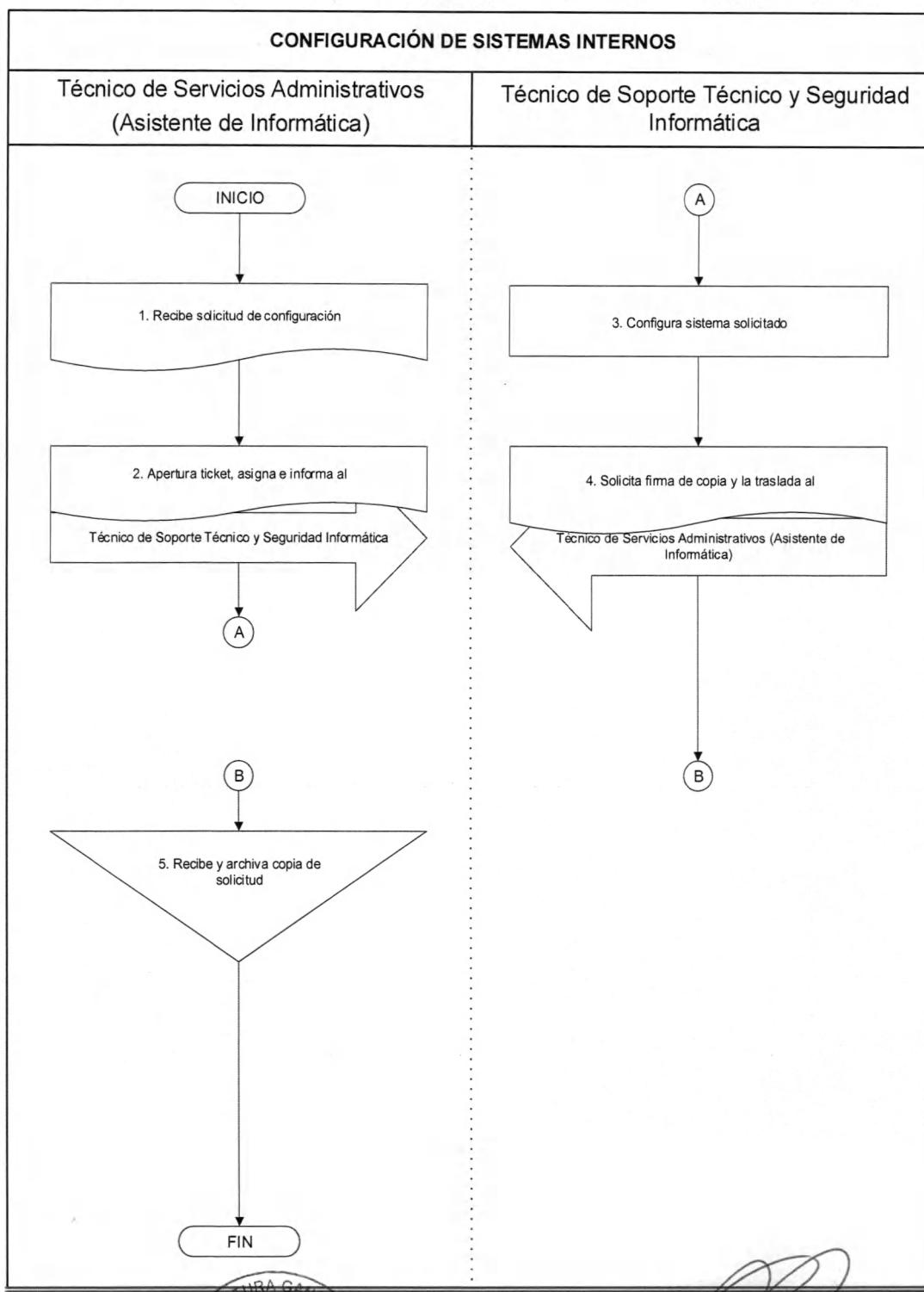
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento  
Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



8  
6



*Carla*  
**Asistencia Administrativa:**  
Planeamiento  
**Inga. Ana Palacios Caniz**  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

MINISTERIO DE AGRICULTURA GANADERIA Y ALIMENTACION  
PLANEAMIENTO

*Edmundo*  
**Autorizó:**  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



**Manual de Normas y Procedimientos**  
Informática

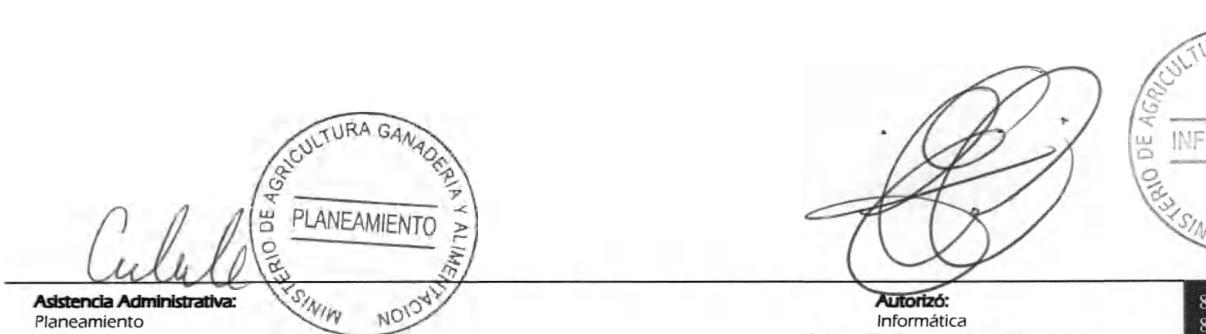
<b>SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA</b>	<b>Fecha</b>	<b>agosto 2019</b>
<b>TRASLADO DE LUGAR DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y PUNTO DE RED</b>	<b>Páginas</b>	<b>3</b>

**OBJETIVO:**

Realizar de manera ordenada y documentada el traslado de lugar de equipo de cómputo físicamente a otro sitio de uso.

**NORMAS:**

1. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe solicitud de soporte en el traslado de equipo por los medios siguientes:
  - a. Llama de asistencia.
  - b. Correo electrónico.
  - c. Solicitud verbal personal.
2. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), procede a llenar el sistema de tickets para la asignación e informa al de Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática.
3. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, verifica las direcciones MAC e IP del equipo que se trasladará para proporcionarla a Sistemas de Presentación y Análisis de Información, para ubicar el puerto del Switch que corresponde y así realizar los procedimientos requeridos.
4. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, llena hoja de responsabilidad de traslado de equipo de cómputo y solicita que el usuario firme como aceptación del servicio (**Ver Anexo 3**).
5. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe la boleta de traslado con firma de Visto Bueno, cierra el ticket y archiva la boleta.

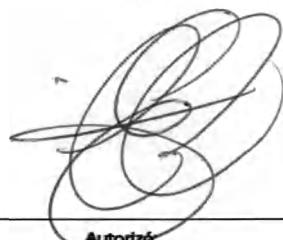


Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

TRASLADO DE LUGAR DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y PUNTO DE RED		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	1	Recibe solicitud de asistencia ( <b>Ver Norma 1</b> ).
	2	Apertura ticket de asignación de Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática ( <b>Ver Norma 2</b> ).
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	3	Verifica los datos del equipo y se comunica con el Técnico de Infraestructura ( <b>Ver Norma 3</b> ).
	4	Realiza el traslado de lugar del equipo.
	5	Solicita al usuario firma de boleta de traslado de equipo al finalizar el cambio de lugar ( <b>Ver Norma 4</b> ).
	6	Traslada boleta firmada al Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática).
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	7	Recibe boleta de notificación y cierra ticket ( <b>Ver Norma 5</b> ). -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----

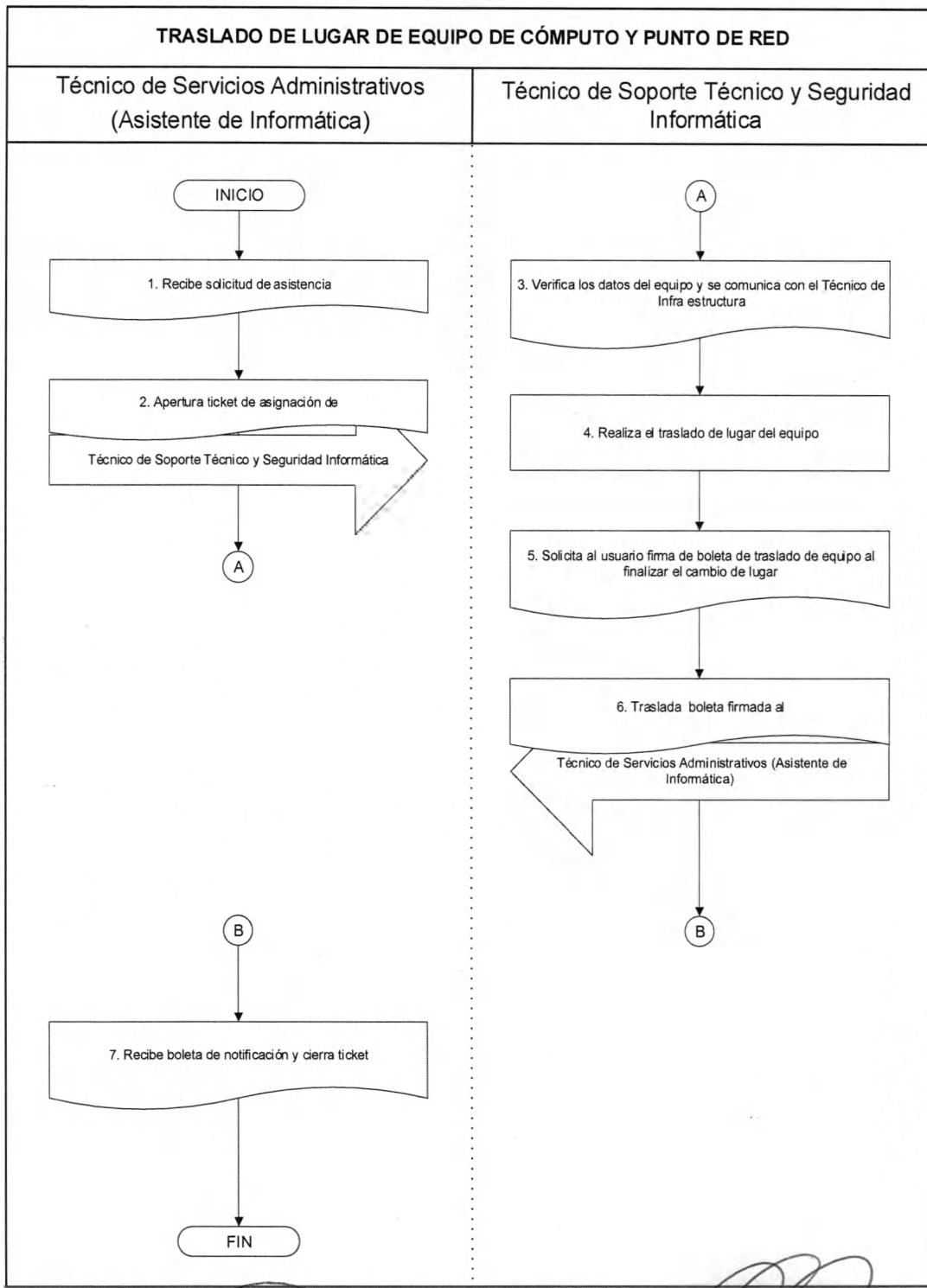


Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación





Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

9  
0



<b>SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA</b>	<b>Fecha</b>	<b>agosto 2019</b>
<b>CONFIGURACIÓN DE CARPETA DE NUBE PRIVADA</b>	<b>Páginas</b>	<b>2</b>

**OBJETIVO:**

Almacenar la información que genera el usuario de manera adecuada para futuras consultas.

**NORMAS:**

1. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente Informática), recibe notificación y listado de Recepción de Informática para que se proceda en la habilitación del usuario a la carpeta de Nube Privada.
2. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), procede apertura de ticket e informar al Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática de la asignación de la asistencia.
3. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe y archiva la copia de la solicitud firmada y cierra ticket.

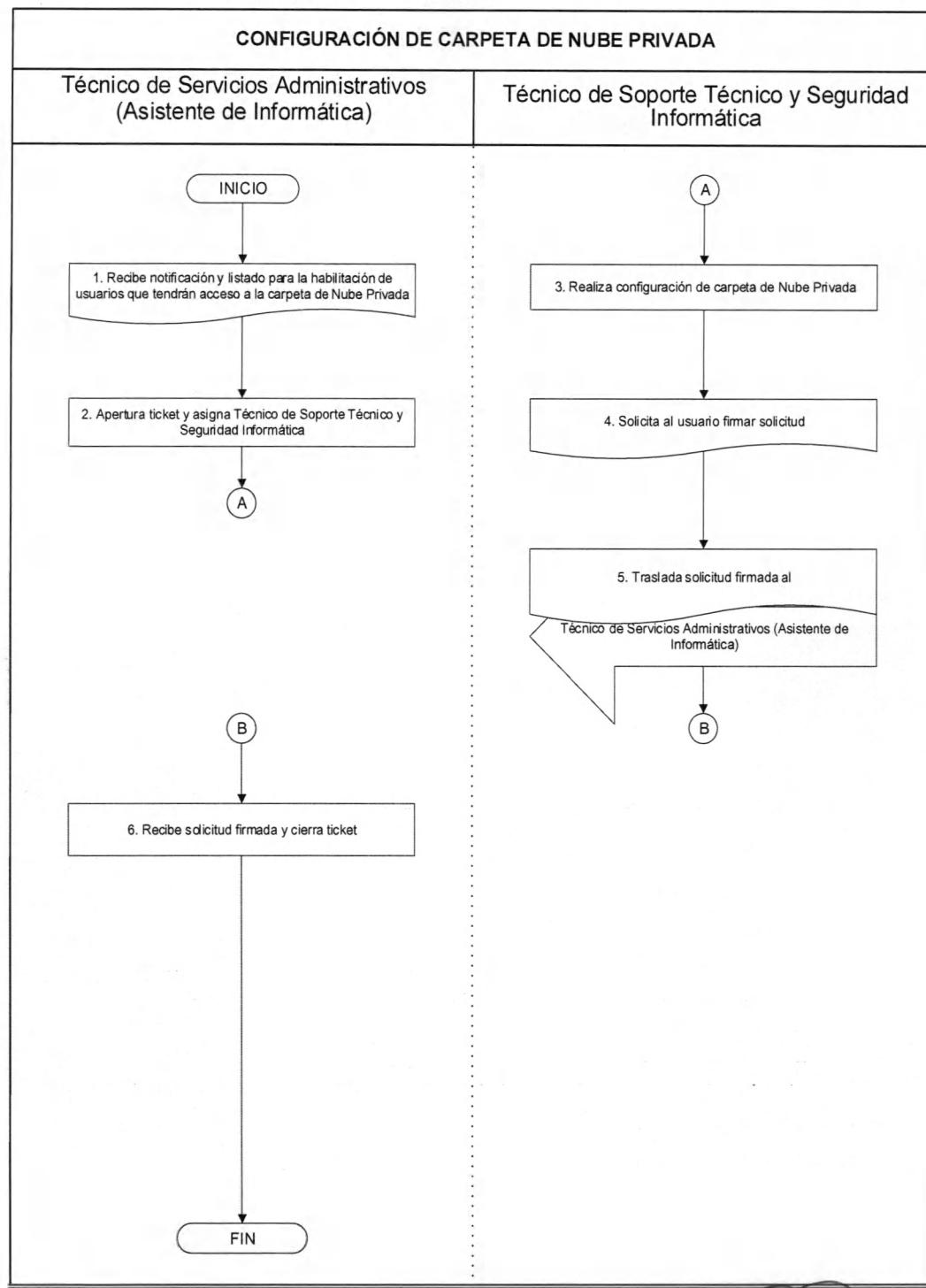
CONFIGURACIÓN DE CARPETA DE NUBE PRIVADA		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	1	Recibe notificación y listado para la habilitación de usuarios que tendrán acceso a la carpeta de Nube Privada ( <b>Ver Norma 1</b> ).
	2	Apertura ticket y asigna Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática ( <b>Ver Norma 2</b> ).
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	3	Realiza configuración de carpeta de Nube Privada.
	4	Solicita al usuario firmar solicitud.
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	5	Traslada solicitud firmada al Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática).
	6	Recibe solicitud firmada y cierra ticket ( <b>Ver Norma 3</b> ). -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----



Inga. Ana Palacios Caniz  
 Planeamiento  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



Ing. Edmundo Monroy  
 Informática  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



*Calule*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

*Ing. Edmundo Monroy*  
Autorizo:  
Informática  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

9  
2



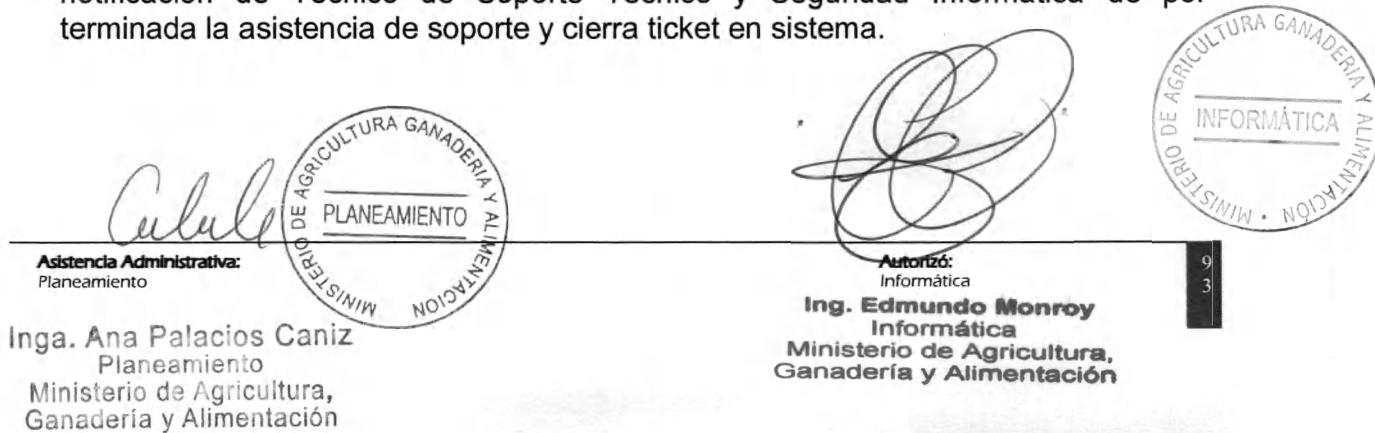
<b>SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA</b>	<b>Fecha</b>	<b>agosto 2019</b>
<b>CONFIGURACIÓN DE ESCÁNER</b>	<b>Páginas</b>	<b>3</b>

**OBJETIVO:**

Tener un ordenamiento y coordinación de como poder realizar una configuración de un escáner de forma correcta y segura a una máquina.

**NORMAS:**

1. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe solicitud de la Dependencia de la forma siguiente:
  - a. Oficio.
  - b. Llamada telefónica.
  - c. Correo electrónico.
  - d. Personalmente.
2. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), toma los siguientes datos para el control de soporte.
  - a. Nombre de usuario que realiza la solicitud de asistencia.
  - b. Dependencia en donde se ubica la solicitud.
  - c. Una breve descripción del problema que reporta.
  - d. Hora de llamada
  - e. Extensión o número de teléfono para comunicarse con la Dependencia Solicitante.
3. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), crea ticket en el sistema e informa a Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática.
4. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, realiza configuración de escáner en la Dependencia solicitante e informa a Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), de terminada la asistencia.
5. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe notificación de Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática de por terminada la asistencia de soporte y cierra ticket en sistema.



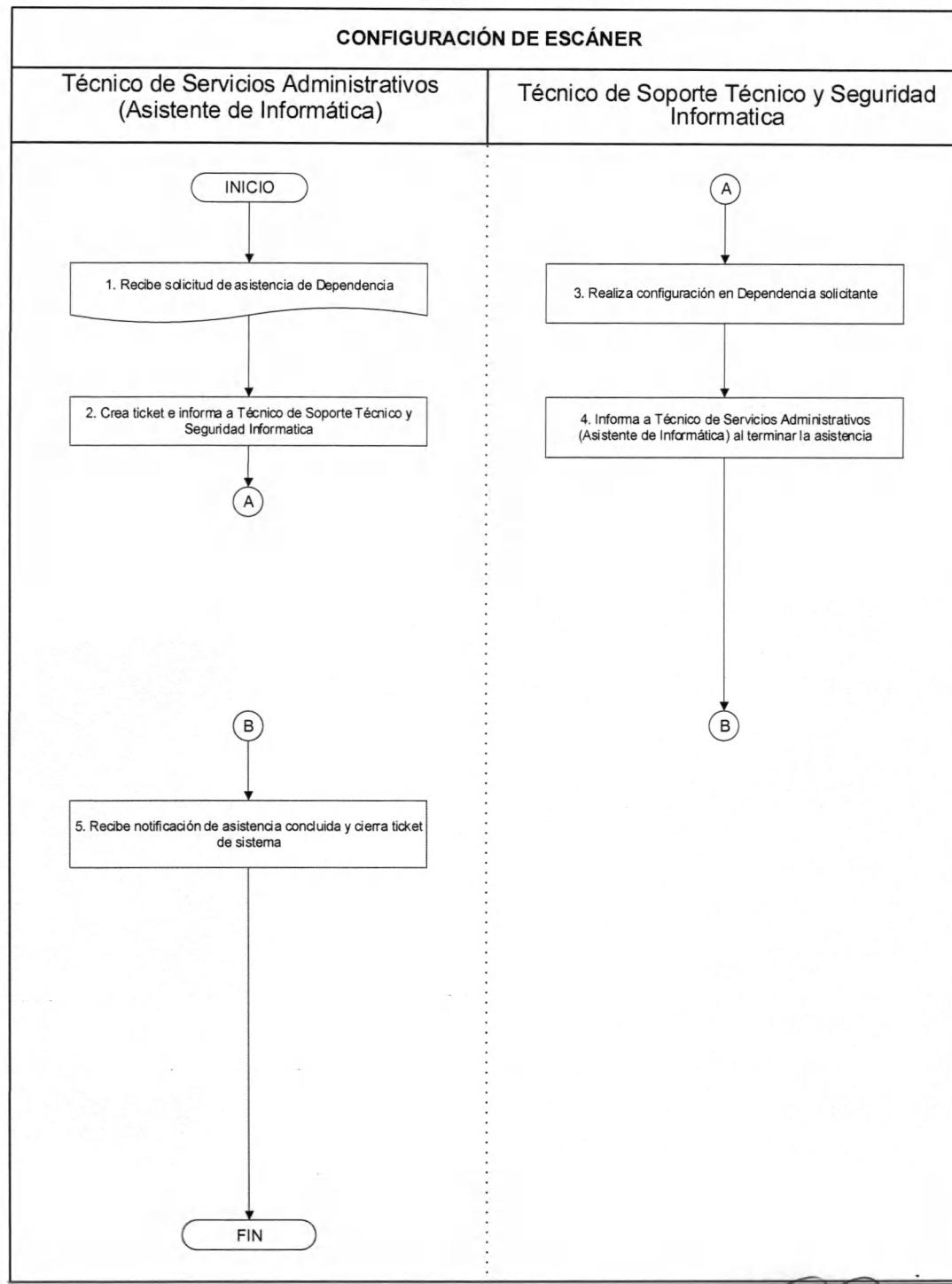
CONFIGURACIÓN DE ESCÁNER		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	1	Recibe solicitud de asistencia de Dependencia ( <b>Ver Normas 1 y 2</b> ).
	2	Crea ticket e informa a Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática ( <b>Ver Norma 3</b> ).
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	3	Realiza configuración en Dependencia solicitante ( <b>Ver Norma 4</b> ).
	4	Informa a Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática) al terminar la asistencia.
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	5	Recibe notificación de asistencia concluida y cierra ticket de sistema ( <b>Ver Norma 5</b> ). ----- <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b> -----



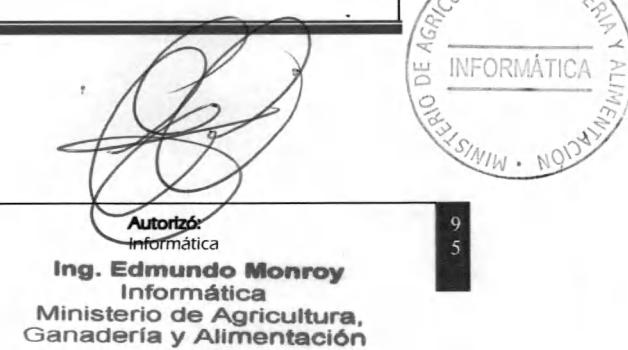
Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Inga. Ana Palacios Cano  
 Planeamiento  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



<b>SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA</b>	<b>Fecha</b>	<b>agosto 2019</b>
<b>INSTALACIÓN DE PROGRAMAS NO BÁSICOS</b>	<b>Páginas</b>	<b>3</b>

**OBJETIVO:**

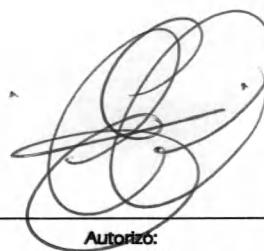
Instalar programas que estén fuera del listado autorizado para uso del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación en las Dependencias en donde los soliciten.

**NORMAS:**

1. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe solicitud escrita y firmada de Dependencia solicitante.
2. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), crea ticket e informa Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática.
3. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, realiza configuración e instalación de programa requerido por Dependencia solicitante y llena Hoja de responsabilidad de instalación de Software (**Ver Anexo 4**).
4. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, solicita firma de Hoja de responsabilidad de instalación de Software en Dependencia Solicitante al terminar configuración de programa y entrega a Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática).
5. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe Hoja de responsabilidad de Instalación de Software archiva boleta y cierra ticket en sistema.



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizo:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



INSTALACIÓN DE PROGRAMAS NO BÁSICOS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	1	Recibe requerimiento de Dependencia solicitante ( <b>Ver Norma 1</b> ).
	2	Crea ticket e informa a Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática ( <b>Ver Norma 2</b> ).
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	3	Instala y configura programa requerido por Dependencia ( <b>Ver Norma 3</b> ).
	4	Llena datos de Boleta de Instalación de Software y solicita firma de Dependencia Solicitante ( <b>Ver Norma 4</b> ).
	5	Entrega Boleta de Instalación de Software firmada por Dependencia Solicitante al Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática).
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	6	Recibe Boleta de Instalación de Software, archiva y cierra ticket en sistema ( <b>Ver Norma 5</b> ).  -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----

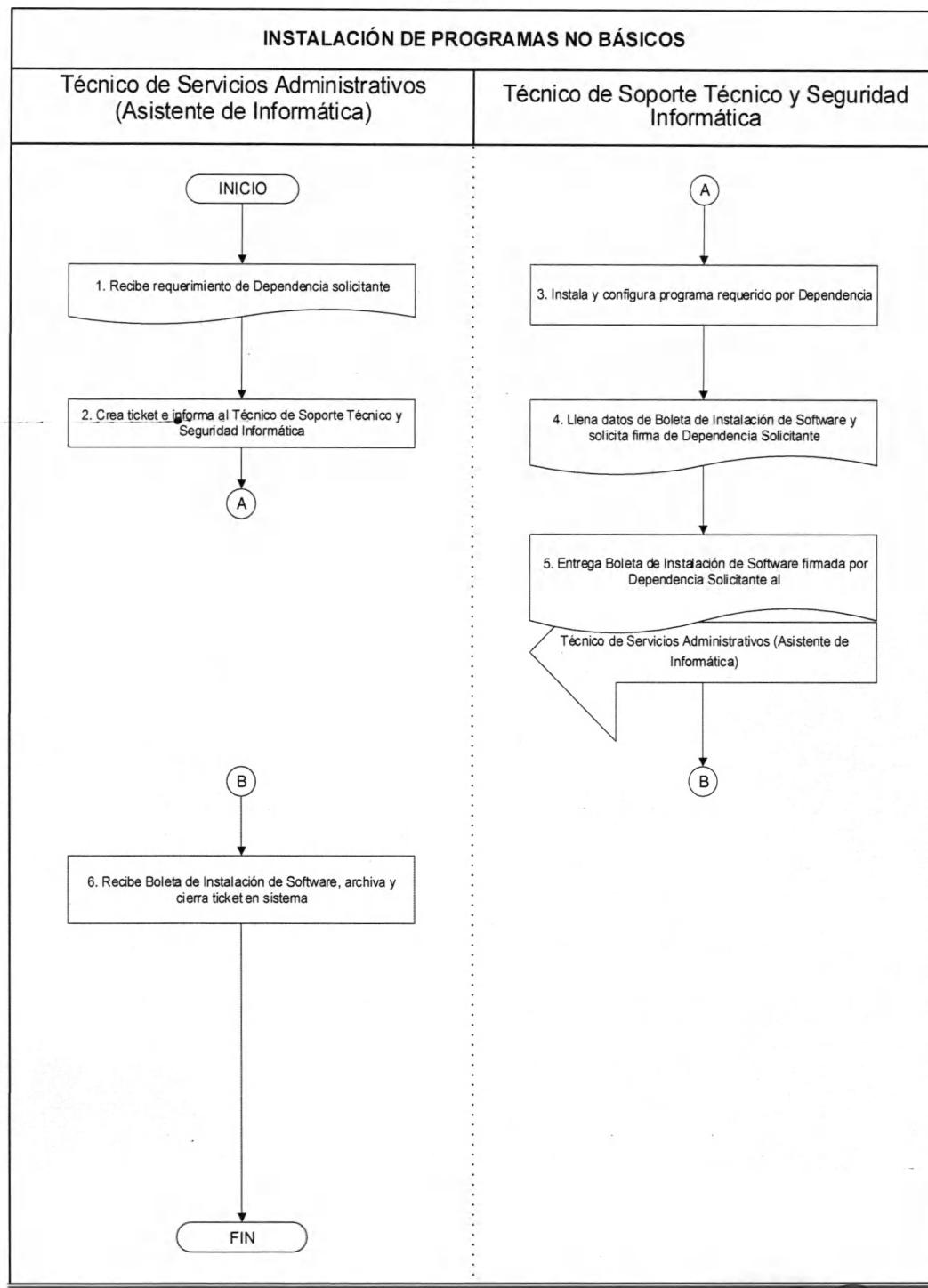
*Celale*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizo:  
Informática  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación





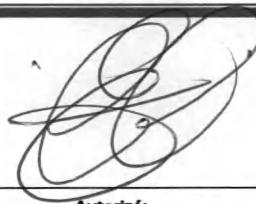
*Cebolla*  
 Asistencia Administrativa:  
 Planeamiento  
 Inga. Ana Palacios Caniz

Planeamiento

Ministerio de Agricultura,

Ganadería y Alimentación



  
 Autorizó:  
 Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
 Informática  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



<b>SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA</b>	<b>Fecha</b>	<b>agosto 2019</b>
<b>DIAGNÓSTICO DE EQUIPO</b>	<b>Páginas</b>	<b>3</b>

**OBJETIVO:**

Realizar una comprobación técnica del equipo de cómputo para el diagnóstico debido conforme al funcionamiento de cualquier equipo informático del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.

**NORMAS:**

1. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe solicitud de revisión de equipo por los medios siguientes:
  - a. Oficio.
  - b. Llamada telefónica.
  - c. Correo electrónico.
  - d. Personalmente.
2. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), crea ticket e informa a Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática.
3. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, traslada equipo de la Dependencia solicitante a Soporte Técnico y Seguridad Informática, para dicho traslado llena Formulario de Entrega y Recepción de Equipos (**Ver Anexo 2**).
4. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, realiza una revisión técnica al equipo y repara cuando el daño sea mínimo, de no poder reparar el daño, informa al Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática).
5. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, entrega equipo reparado o dañado con dictamen original y copia del dictamen a Dependencia solicitante para firma de recibido de Boleta de Entrega y Recepción de Equipos y firma de copia de Dictamen Técnico.
6. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, entrega a Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), Boleta de Entrega y Recepción de Equipos y copia del Dictamen Técnico firmado por Dependencia solicitante.

*Celule*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento  
Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

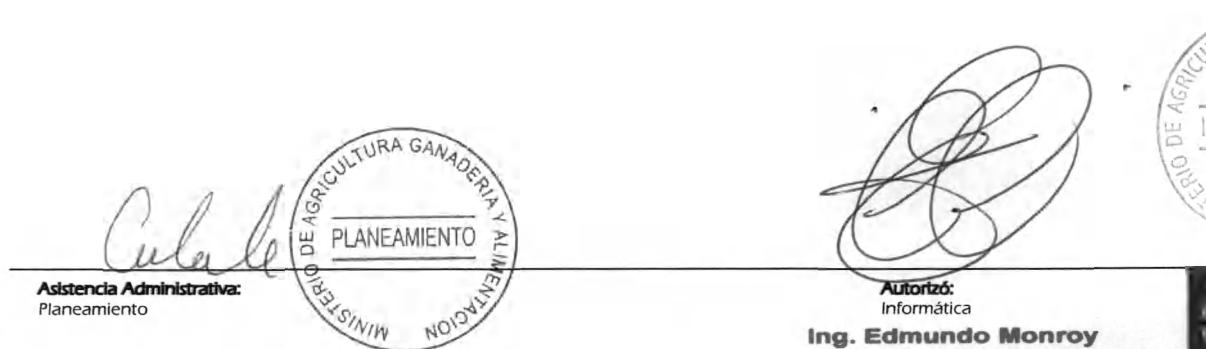


*Edmundo Monroy*  
Autorizó:  
Informática  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación  
9  
9



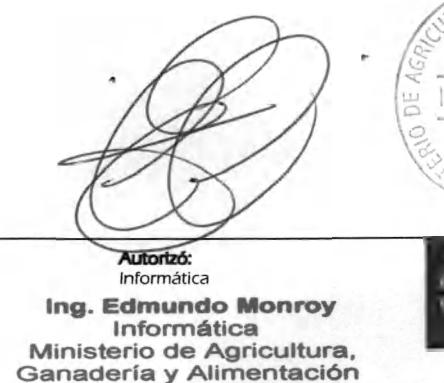
7. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe Boleta de Entrega y Recepción de Equipos y copia del Dictamen Técnico firmado por Dependencia solicitante, archiva y cierra ticket en sistema.

<b>DIAGNÓSTICO DE EQUIPO</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Núm.</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	1	Recibe solicitud de Dependencia donde se reporta el equipo dañado ( <b>Ver Norma 1</b> ).
	2	Crea ticket e informa a Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática de la solicitud de la Dependencia ( <b>Ver Norma 2</b> ).
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	3	Traslada equipo dañado a Soporte Técnico y Seguridad Informática para revisión y diagnóstico ( <b>Ver Norma 3</b> ).
	4	Verifica y repara equipo o informa al Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática) de estado operacional del equipo ( <b>Ver Norma 4</b> ).
	5	Traslada y entrega equipo en Dependencia Solicitante con Boleta de Entrega y Recepción, y Dictamen Técnico con copia para firma de parte de la Dependencia Solicitante. ( <b>Ver Norma 5</b> ).
	6	Traslada boleta de entrega y recepción de equipos y copia del Dictamen Técnico con firma de parte de la Dependencia solicitante al Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática) ( <b>Ver Norma 6</b> ).
	7	Recibe Boleta de Entrega y Recepción de Equipos y copia del Dictamen Técnico firmado, archiva y cierra ticket en sistema ( <b>Ver Norma 7</b> ).
		<b>-----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----</b>

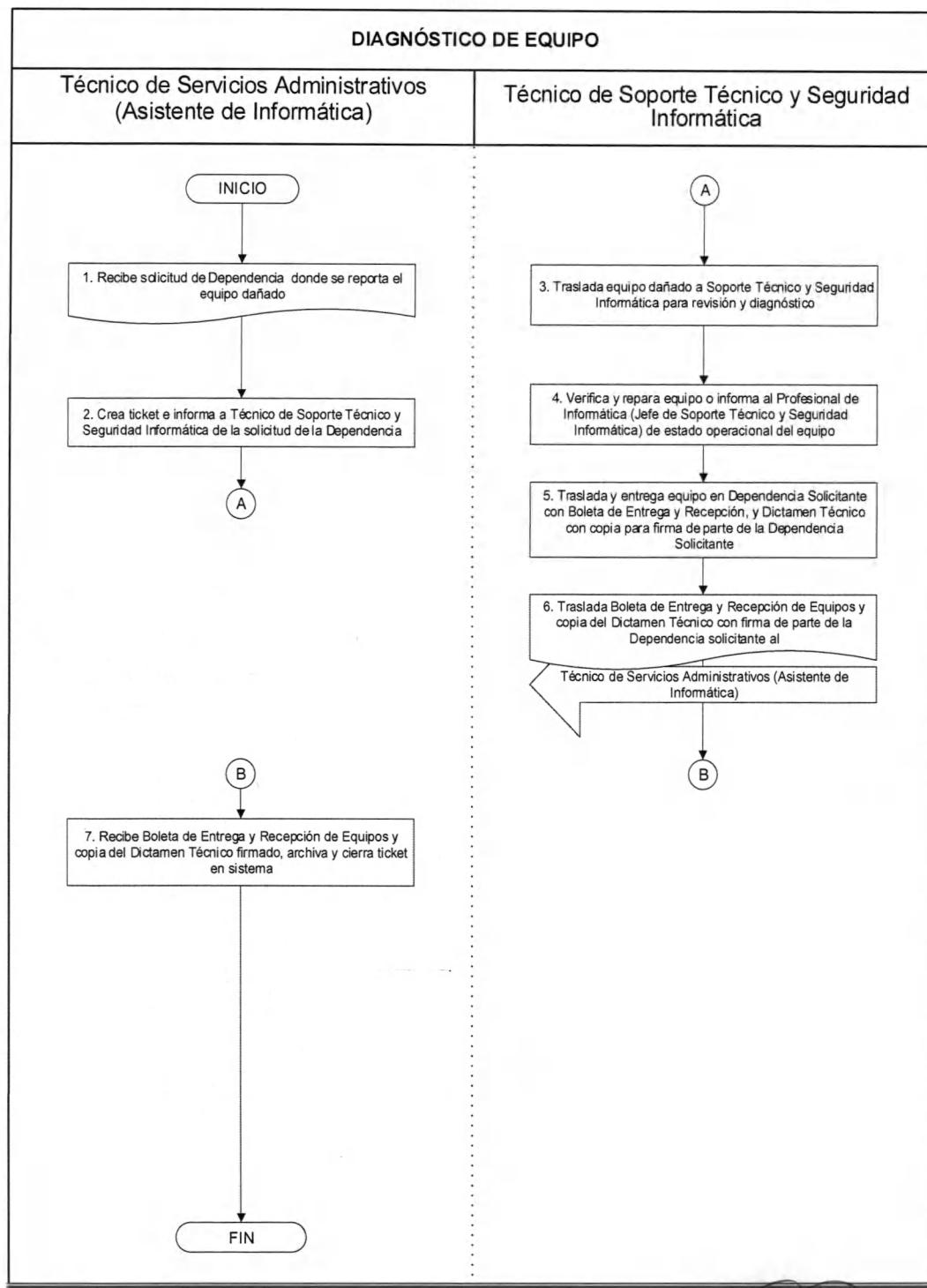


Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



*Cabule*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



*Edmundo Monroy*  
Autorizado:  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



1011

<b>SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA</b>	<b>Fecha</b>	<b>agosto 2019</b>
<b>CONFIGURACIÓN DE DHCP PARA EQUIPOS</b>	<b>Páginas</b>	<b>3</b>

**OBJETIVO:**

Incorporar una nueva estación de trabajo a la infraestructura de la red del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.

**NORMAS:**

1. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe solicitud de configurar un equipo a la red de Informática por los medios siguientes:
  - a. Oficio.
  - b. Llamada telefónica.
  - c. Correo electrónico.
  - d. Personalmente.
2. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), crea ticket en el sistema e informa a Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática.
3. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, copia dirección MAC del equipo de la Dependencia solicitante y solicita a Sistemas de Presentación y Análisis de Información IP para asignación de nueva estación de trabajo.
4. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, configura el equipo con la información proporcionada de parte de Sistemas de Presentación y Análisis de Información.
5. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe notificación de terminado el trabajo y cierra ticket en el sistema.

*Celile*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

*[Signature]*  
Autorizó:  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

1  
0  
2



CONFIGURACIÓN DE DHCP PARA EQUIPOS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	1	Recibe solicitud de Dependencia ( <b>Ver Norma 1</b> ).
	2	Crea ticket e informa a Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática ( <b>Ver Norma 2</b> ).
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	3	Copia información de equipo e informa a Sistemas de Presentación y Análisis de Información para asignación de IP ( <b>Ver Norma 3</b> ).
	4	Configura con IP asignada por Sistemas de Presentación y Análisis de Información ( <b>Ver Norma 4</b> ).
	5	Notifica a Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), al terminar la asistencia de soporte.
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	6	Recibe notificación y cierra ticket en sistema ( <b>Ver Norma 5</b> ). -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

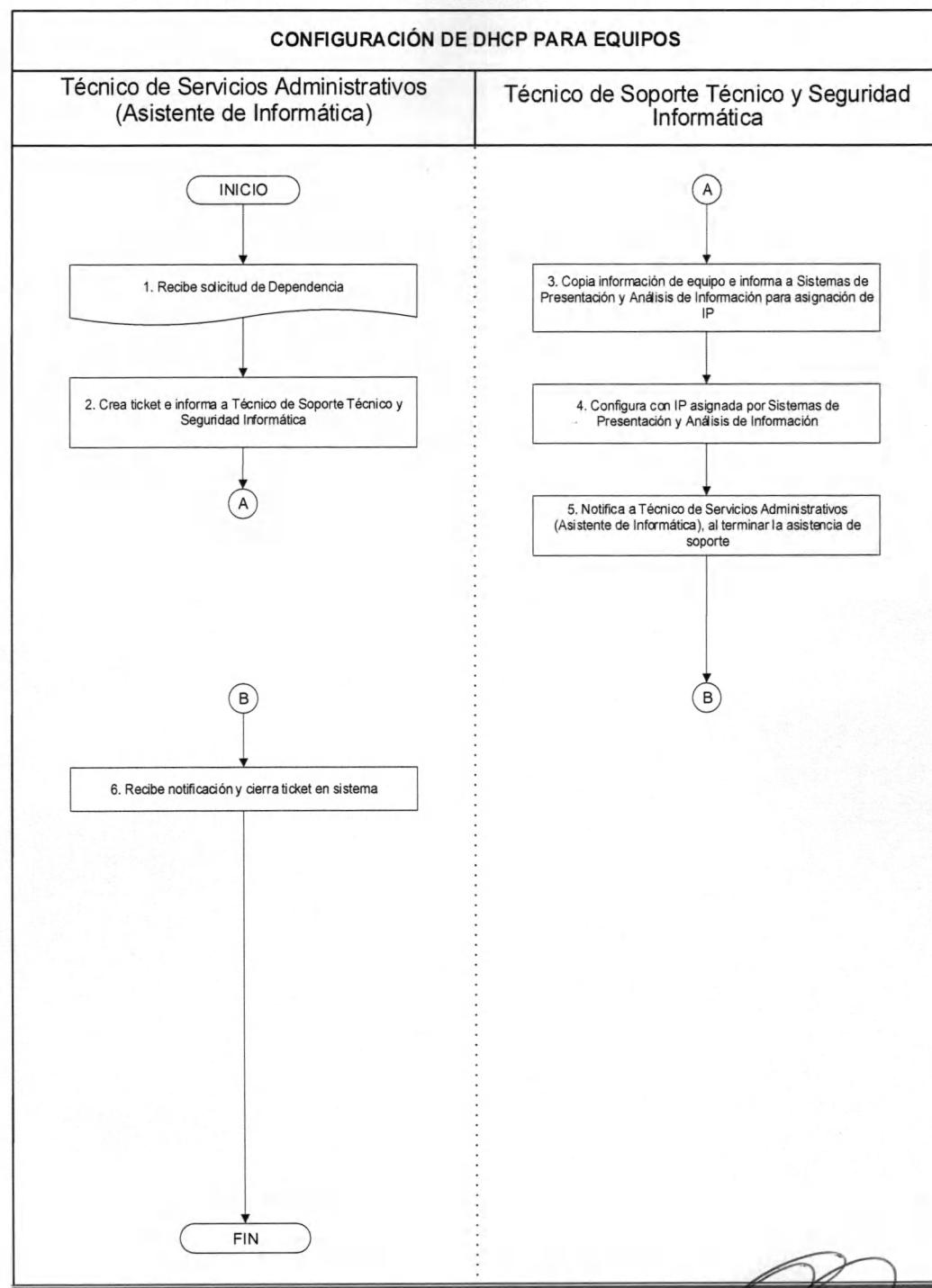
Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



1  
0  
3



Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



104

<b>SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA</b>	<b>Fecha</b>	<b>agosto 2019</b>
<b>INSTALACIÓN DE PUNTO DE RED</b>	<b>Páginas</b>	<b>3</b>

**OBJETIVO:**

Instalación de cableado estructurado para punto de estación de trabajo en la red del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.

**NORMAS:**

1. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe solicitud de Dependencia para instalación o configuración de punto de red por los medios siguientes:
  - a. Oficio.
  - b. Llamada telefónica.
  - c. Correo electrónico.
  - d. Personalmente.
2. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), crea ticket en el sistema e informa a Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática.
3. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, realiza evaluación del área de la instalación en la Dependencia solicitante y determinar cantidad y tipo de materiales a utilizar e informa a Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática).
4. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, realiza instalación de punto de red e informa de terminada la asistencia de soporte a Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática).
5. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe notificación y cierra ticket en sistema.



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

1  
0  
5

<b>INSTALACIÓN DE PUNTO DE RED</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Núm.</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	1	Recibe solicitud de Dependencia para nuevo punto de red, crea ticket en sistema e informa a Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática ( <b>Ver Normas 1 y 2</b> ).
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	2	Evaluá área de instalación en Dependencia solicitante e informa al Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática) ( <b>Ver Norma 3</b> ).
	3	Realiza instalación en Dependencia y notifica a Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática) al terminar la asistencia de soporte ( <b>Ver Norma 4</b> ).
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	4	Recibe notificación y cierra ticket en sistema ( <b>Ver Norma 5</b> ). -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----

Asistencia Administrativa:  
 Planeamiento

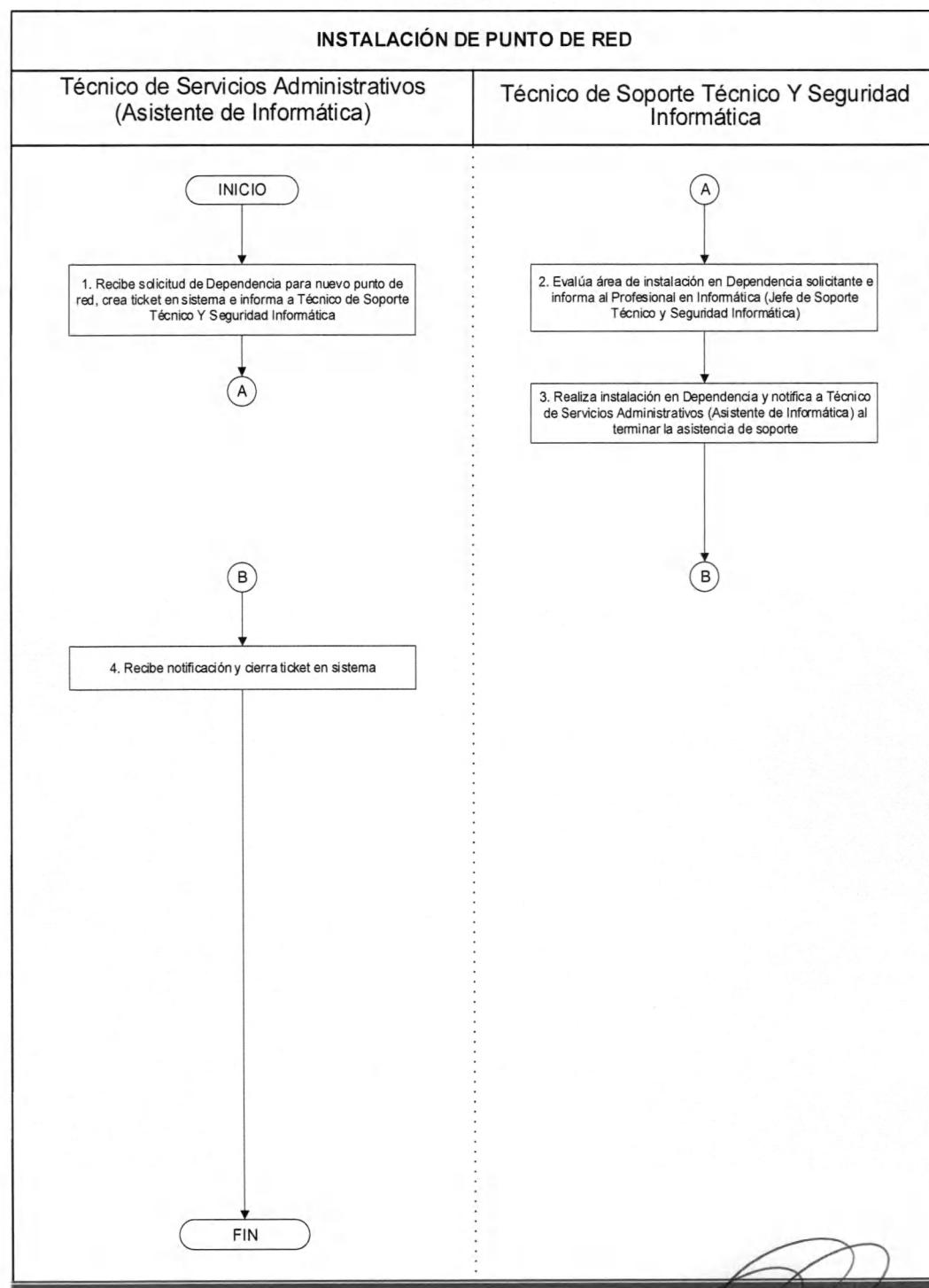


Inga. Ana Palacios Caniz  
 Planeamiento  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación

Autorizó:  
 Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
 Informática  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



106



*Ceballos*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

*Monroy*  
Autorizó:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



107

<b>SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA</b>	<b>Fecha</b>	<b>agosto 2019</b>
<b>INSTALACIÓN Y PRÉSTAMO DE EQUIPO DE PROYECCIÓN</b>	<b>Páginas</b>	<b>3</b>

**OBJETIVO:**

Instalar, configurar y dar en calidad de préstamo, el equipo de proyección, para Servidores Públicos, Profesionales y Técnicos asignados a las Áreas y Dependencias del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, exclusivamente para uso en reuniones, capacitaciones y/o medios de comunicación en salones de conferencias o cualquier lugar que lo soliciten dentro de las instalaciones del Ministerio.

**NORMAS:**

1. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe solicitud para un proyector y procede a llenar boleta en los casos en que la solicitud de instalación del proyector se realice por cualquiera de los medios siguientes:
  - a. Llamada telefónica.
  - b. Correo electrónico.
  - c. Personalmente.
2. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, realiza la instalación del proyector en el lugar donde solicita el usuario.
3. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, llena Formulario de Entrega /Recepción de Equipos de Proyector y solicita que el usuario firme y acepte que es responsable del uso y cuidado del proyector (**Ver Anexo 2**).

*Celula*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

Autorizó:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



108

<b>INSTALACIÓN Y PRÉSTAMO DE EQUIPO DE PROYECCIÓN</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Núm.</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	1	Recibe solicitud de préstamo de proyector ( <b>Ver Norma 1</b> ).
	2	Asigna Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática.
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	3	Evaluá el lugar indicado para el proyector.
	4	Realiza instalación ( <b>Ver Norma 2</b> ).
	5	Realiza pruebas de funcionamiento.
	6	Llena Boleta ( <b>Ver Norma 3</b> ).
	7	Traslada Boleta al Profesional de Informática (Encargado de Informática).
Profesional de Informática (Encargado de Informática)	8	Recibe y revisa boleta. Si: Sigue paso 9. No: Devuelve con observaciones.
	9	Firma Boleta con Visto Bueno y traslada al Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática).
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	10	Recibe y archiva Boleta con Visto Bueno. <b>-----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----</b>

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

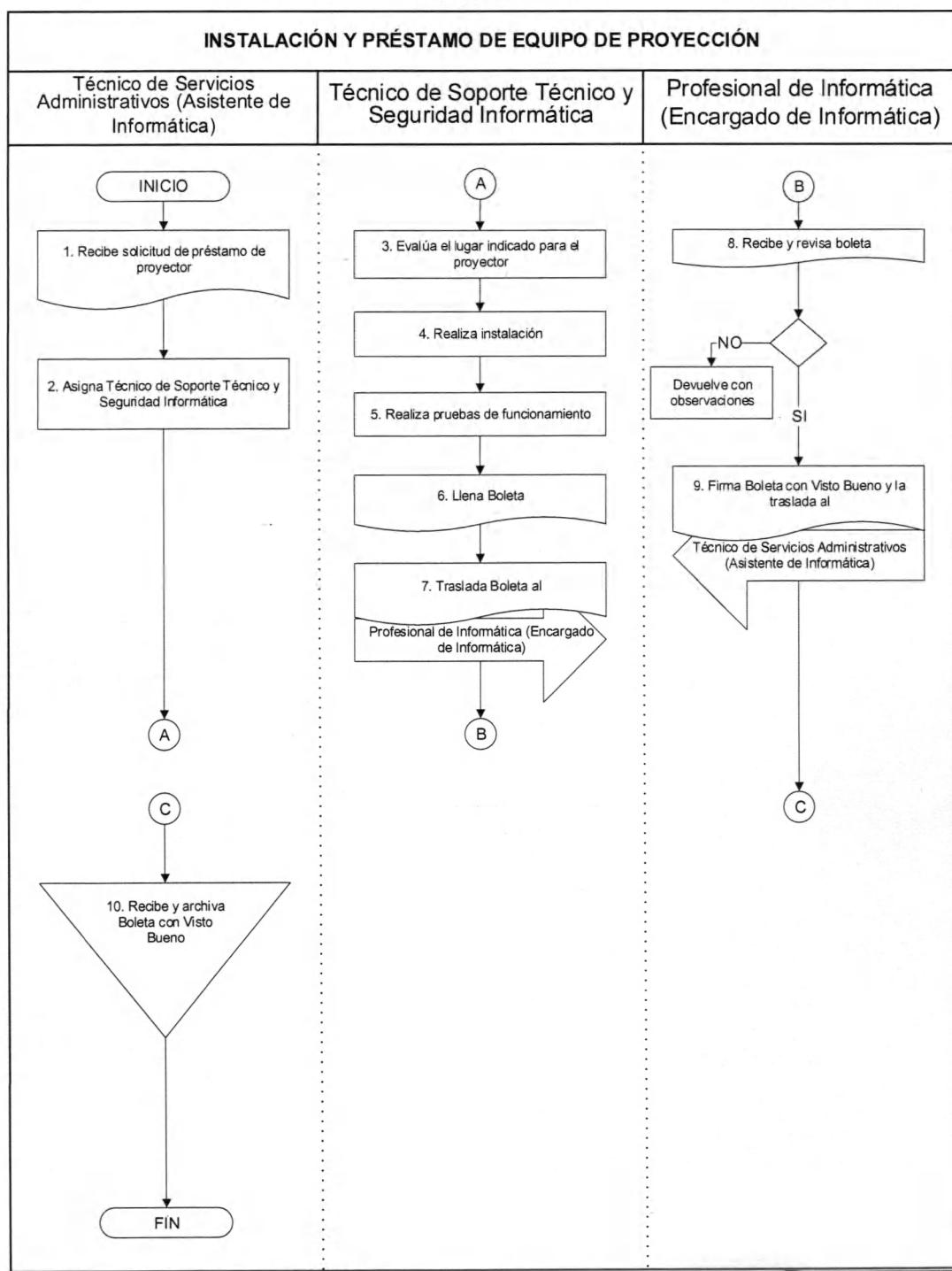


*Celale*  
Autorizo:  
Informática

Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

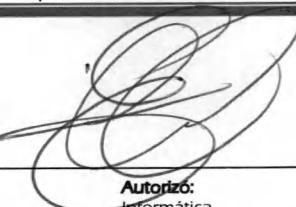


1  
0  
9



Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizo:  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



110

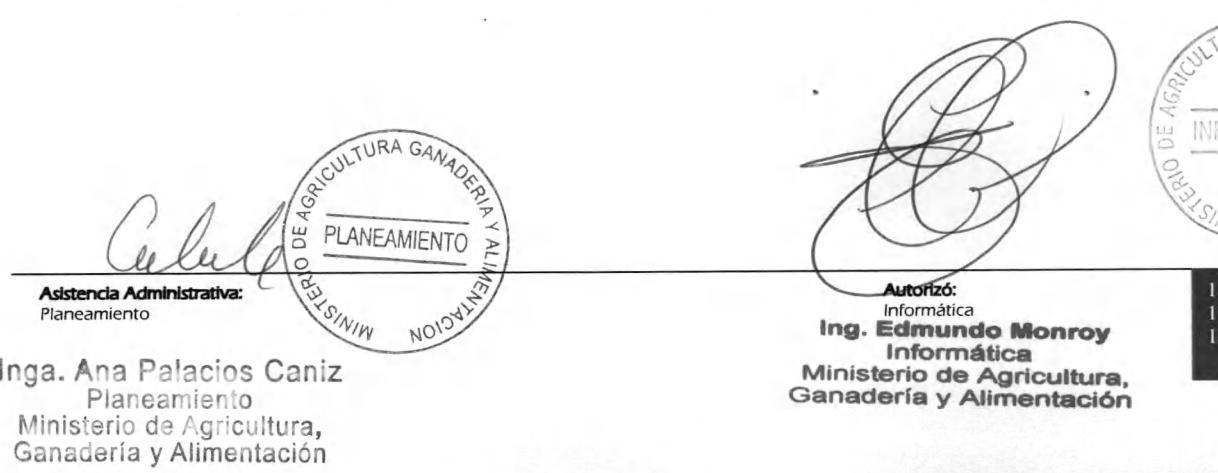
<b>SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA</b>	<b>Fecha</b>	<b>agosto 2019</b>
<b>ACTIVACIÓN DE PROGRAMAS BÁSICOS</b>	<b>Páginas</b>	<b>3</b>

**OBJETIVO:**

Activar los sistemas operativos básicos compatibles para los equipos de cómputo de todas las áreas del Ministerio para que los usuarios puedan realizar sus funciones adecuadamente.

**NORMAS:**

1. El Profesional de Informática (Encargado de Informática), previo a recibir oficio de creación de usuario de red, para su configuración, asigna al Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, para la asistencia técnica del usuario en el área que corresponda para la instalación de los programas básicos.
2. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, debe realizar una revisión del equipo del usuario que esté conectado a la red, previo a estar configurado el usuario e instalar los programas básicos autorizados.
3. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, realiza la instalación según la Lista de instalación de programas básicos de equipo de cómputo (**Ver Anexo 5**).



ACTIVACIÓN DE PROGRAMAS BÁSICOS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Profesional de Informática (Encargado de Informática)	1	Verifica de qué área es el usuario donde se requiere la asistencia de instalación de programas básicos autorizados ( <b>Ver Norma 1</b> ).
	2	Asigna Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática en sistema tickets.
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	3	Verifica que el usuario este en red ( <b>Ver Norma 2</b> ).
	4	Instala y configura los programas básicos ( <b>Ver Norma 3</b> ).
	5	Verifica que los programas básicos funcionen adecuadamente.
	6	Prueba que los servicios funcionen correctamente.
	7	Notifica al Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática) de la realización de instalación de los programas básicos. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento



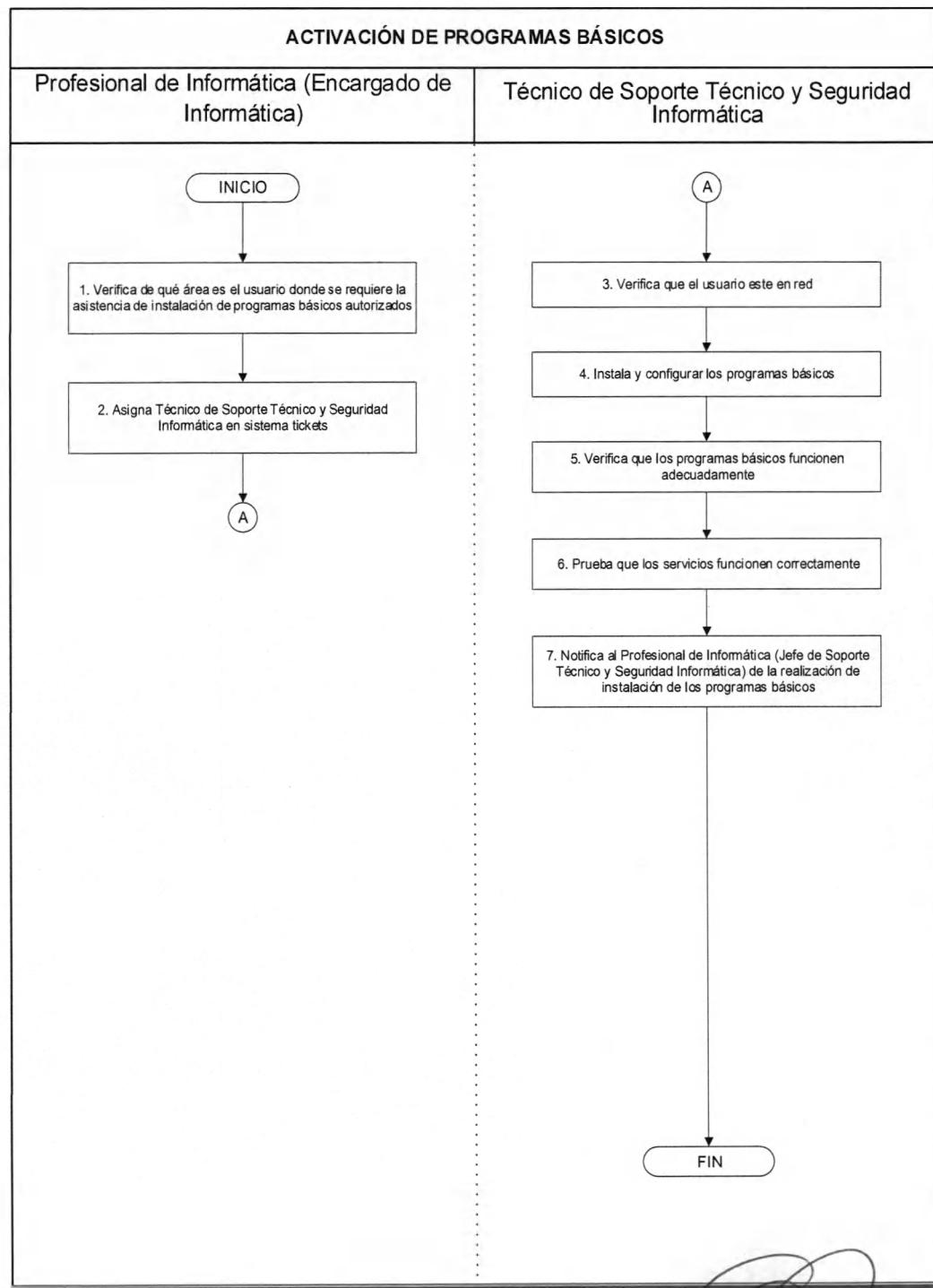
Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

Autorizó:  
Informática

Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



1  
1  
2



*Culele*  
 Asistencia Administrativa:  
 Planeamiento  
 Ing. Ana Palacios Carrizosa  
 Planeamiento  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



*Luis*  
 Autorizó:  
 Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
 Informática  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación

113



<b>SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA</b>	<b>Fecha</b>	<b>agosto 2019</b>
<b>CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS NUEVOS</b>	<b>Páginas</b>	<b>3</b>

**OBJETIVO:**

Realizar inspección y configuración de equipo informáticos nuevos, para su primer uso conforme a los requerimientos del usuario.

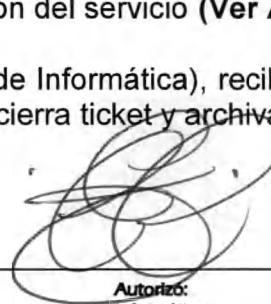
**NORMAS:**

1. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe la solicitud y apertura ticket de configuración de equipo nuevo por cualquiera de los medios siguientes:
  - a. Llamada telefónica.
  - b. Correo electrónico.
  - c. Personalmente.
2. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), traslada solicitud a Profesional de Informática (Encargado de Informática), con los datos de la configuración para su verificación y adecuación de lugar de trabajo.
3. El Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática), determina el lugar adecuado para la configuración inicial del equipo nuevo e informa a Dependencia donde se realizará la configuración para el traslado del equipo nuevo o la programación de la configuración en el lugar.
4. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, procede a elaborar Boleta de Equipo Nuevo para configurar el equipo nuevo conforme al procedimiento de configuración básica (**Ver Anexo 6**).
5. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, procede a configurar el equipo nuevo conforme al procedimiento de configuración básica (**Ver Anexo 6**).
6. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, llena Boleta de equipo nuevo y solicita que el usuario firme como aceptación del servicio (**Ver Anexo 6**).
7. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe Boleta de configuración con firma de aprobación del usuario, cierra ticket y archiva Boleta.

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizo:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

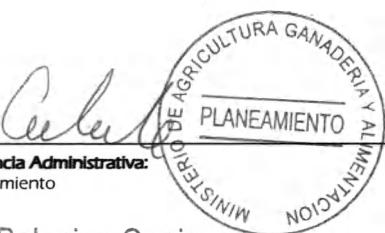


1  
1  
4

<b>CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS NUEVOS</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Núm.</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	1	Recibe solicitud de configuración ( <b>Ver Norma 1</b> ).
	2	Informa al Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática) y apertura ticket ( <b>Ver Norma 2</b> ).
Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática)	3	Determina procedimiento de configuración ( <b>Ver Norma 3</b> ).
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	4	Verifica forma de configuración ( <b>Ver Norma 4</b> ).
	5	Configura el equipo conforme a la solicitud ( <b>Ver Norma 5</b> ).
	6	Llena Boleta de configuración y solicita firma de usuario de aceptación ( <b>Ver Norma 6</b> ).
	7	Traslada boleta al Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	8	Recibe y archiva Boleta con firma de aprobación del usuario asistido ( <b>Ver Norma 7</b> ). ----- <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b> -----

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
Informática

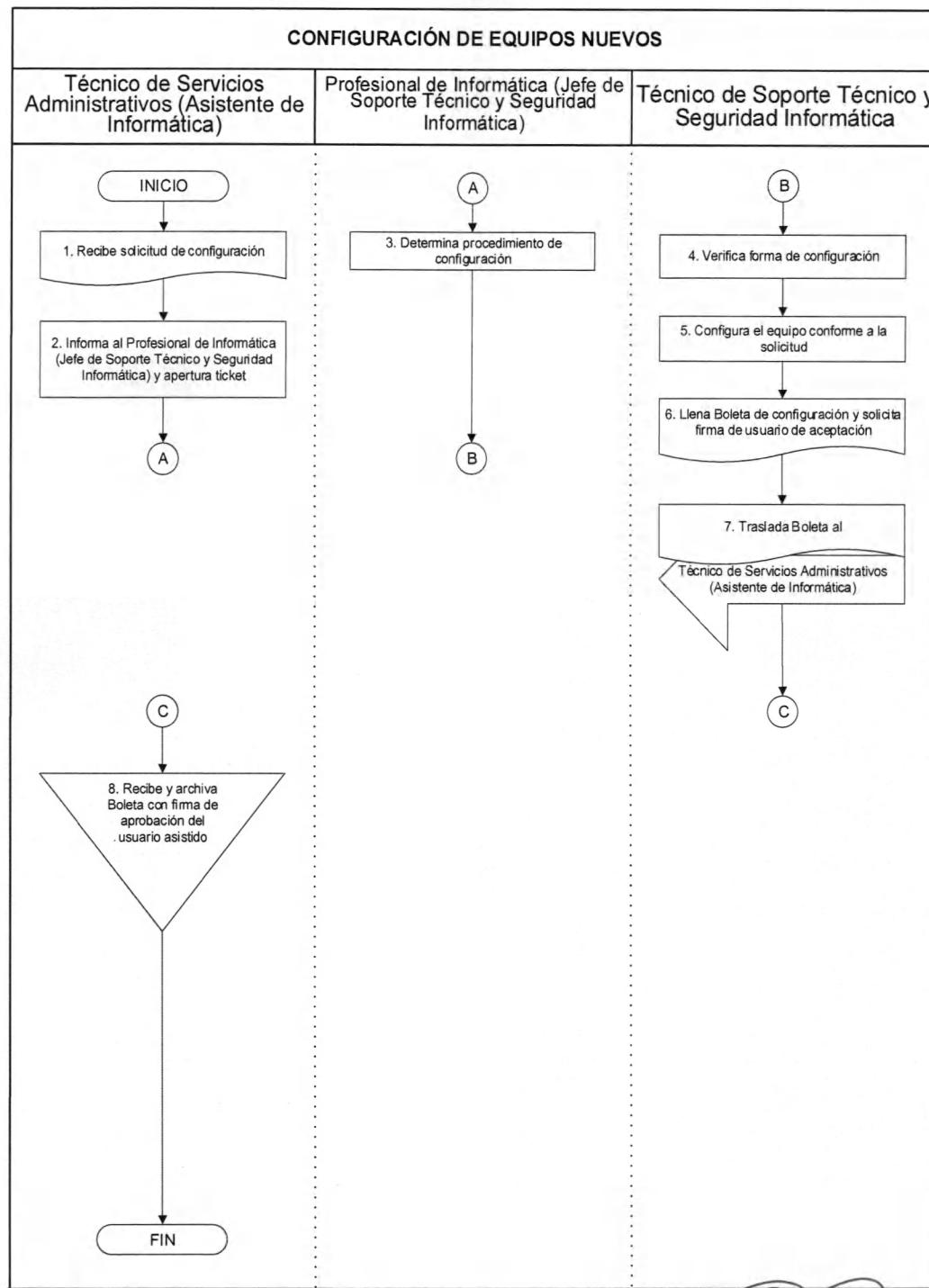
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



115

## Manual de Normas y Procedimientos

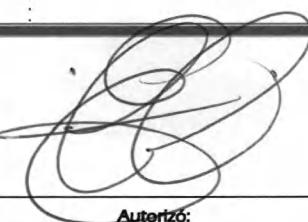
### Informática



Asistencia Administrativa:  
Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizo:  
 Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
 Informática  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



116

<b>SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA</b>	<b>Fecha</b>	<b>agosto 2019</b>
<b>FORMATEO DE EQUIPO</b>	<b>Páginas</b>	<b>3</b>

**OBJETIVO:**

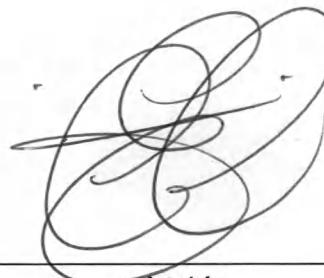
Realizar una reinstalación del sistema operativo y programas utilizados por usuario del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.

**NORMAS:**

1. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, luego de verificar el problema que presenta un equipo de cómputo, ya sea por solicitud de un usuario o por procedimiento de mantenimiento y realizar todas las pruebas necesarias para corregirlo y no es suficiente para que este funcione en óptimas condiciones, informa mediante correo electrónico al Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática), que es necesario formatear el equipo de cómputo, luego de determinar cómo última solución el formateo del equipo.
2. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, llena la Boleta de Recepción/Entrega de Equipo, de cómo recibe el equipo, incluyendo los accesorios con los que cuenta (**Ver Anexo 2**).
3. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, luego de revisar el equipo, procede a trasladar el equipo de cómputo a Soporte Técnico y Seguridad Informática.
4. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, realiza instalación del sistema operativo y programas básicos.
5. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, llena Boleta de Recepción/Entrega de Equipo y solicita que el usuario firme como aceptación del servicio (**Ver Anexo 2**).

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



1  
1  
7

FORMATO DE EQUIPO		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	1	Evalúa los problemas que presenta el equipo ( <b>Ver Norma 1</b> ).
	2	Llena Boleta de Recepción de Equipo ( <b>Ver Norma 2</b> ).
	3	Revisa el equipo y procede a trasladarlo a Soporte Técnico y Seguridad Informática.
	4	Realiza Instalación del Sistema operativo ( <b>Ver Norma 4</b> ).
	5	Realiza Instalación de programas necesarios para el usuario.
	6	Llena Boleta la cual es firmada por el usuario ( <b>Ver Norma 5</b> ).
	7	Traslada Boleta de Mantenimiento al Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática).
Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática)	8	Recibe Boleta y supervisa el equipo. Si: Sigue paso 9. No: Devuelve con observaciones.
	9	Firma Boleta con Visto Bueno y la traslada al Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática).
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	10	Recibe y archiva Boleta con Visto Bueno de usuario. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

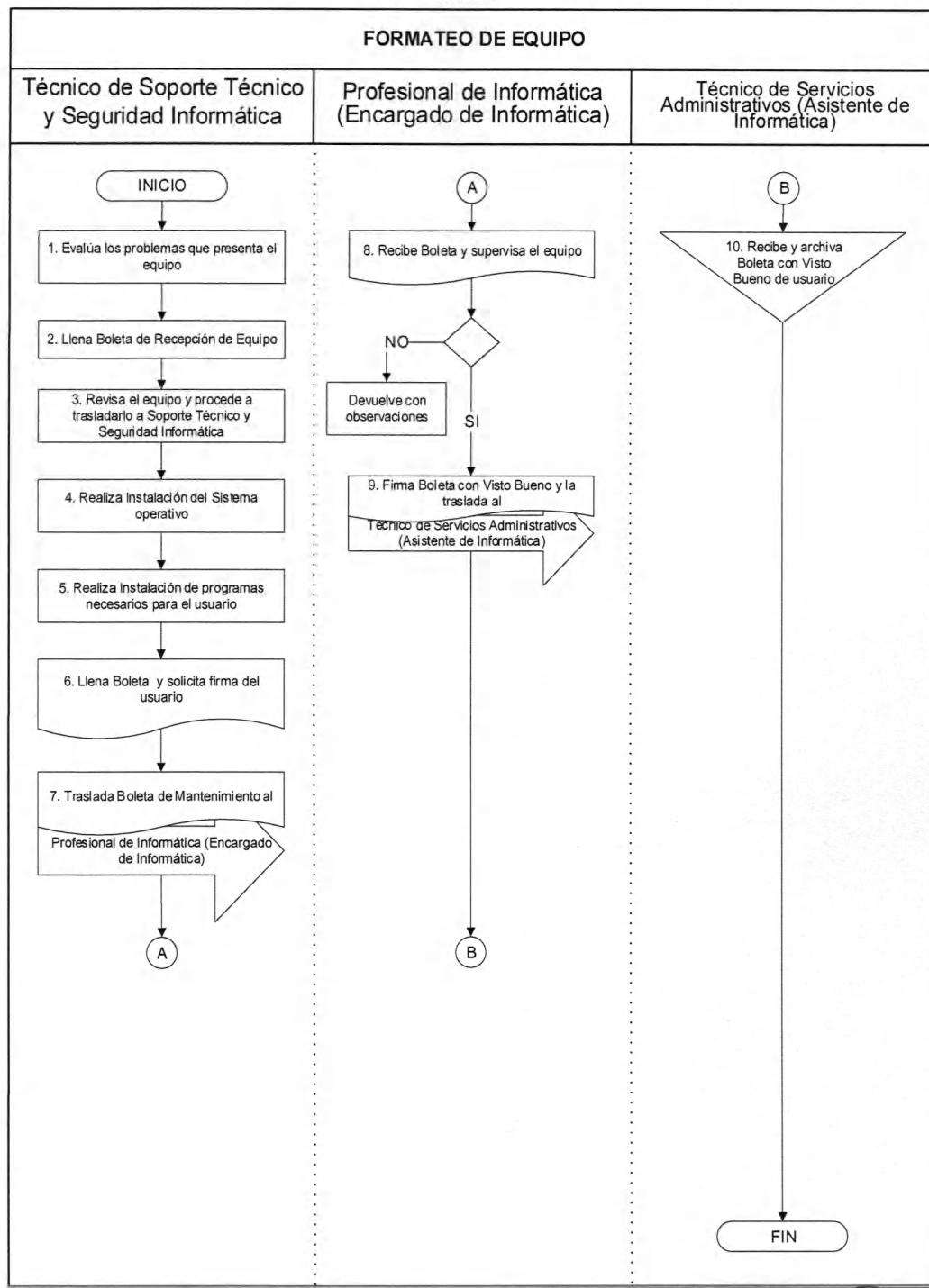


Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

Autorizó:  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

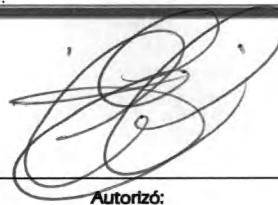


1  
1  
8



*Celule*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	Fecha	agosto 2019
CONFIGURACIÓN DE TELEFONÍA	Páginas	3

**OBJETIVO:**

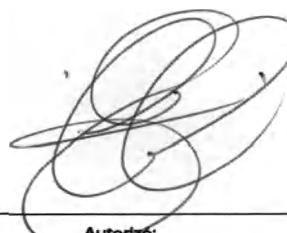
Configurar el equipo telefónico al servicio de los usuarios, profesionales, técnicos y servidores públicos del Ministerio. Esta tecnología integrada en una red basada en protocolo IP, las comunicaciones de voz y datos para la facilidad de su uso.

**NORMAS:**

1. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe la solicitud y abre ticket de configuración del equipo telefónico mediante la cual se realice por cualquiera de los medios siguientes:
  - a. Llamada telefónica
  - b. Correo electrónico
  - c. Personalmente
2. El Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática), asigna ticket en sistema al Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática.
3. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, realiza evaluación del equipo y procede a verificar el puerto donde va a conectarse el equipo y coordina con el área de infraestructura para la conectividad y configuración de la línea, consecuentemente realiza las pruebas de funcionamiento reportando al Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática).
4. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, reporta a Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), sobre la configuración y funcionamiento del equipo de telefonía para que proceda a cerrar el ticket de configuración de telefonía.
5. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), procede a cerrar el ticket de configuración de telefonía por instrucciones del Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática).



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizo:  
Informática  
Ing. Edmundo Monroy  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



1  
2  
0

CONFIGURACIÓN DE TELEFONÍA		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	1	Recibe solicitud de configuración de teléfono y abre ticket ( <b>Ver Norma 1</b> ).
Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática)	2	Asigna Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática ( <b>Ver Norma 2</b> ).
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	3	Evaluá la configuración del equipo telefónico ( <b>Ver Norma 3</b> ).
	4	Realiza configuración.
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	5	Configura conectividad del equipo y realiza pruebas de funcionamiento.
	6	Reporta al Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática) y al Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática) del óptimo funcionamiento del equipo de telefonía ( <b>Ver Norma 4</b> ).
Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática)	7	Da instrucción a Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática) que cierre el ticket ( <b>Ver Norma 5</b> ).
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	8	Cierra el ticket de configuración de telefonía. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

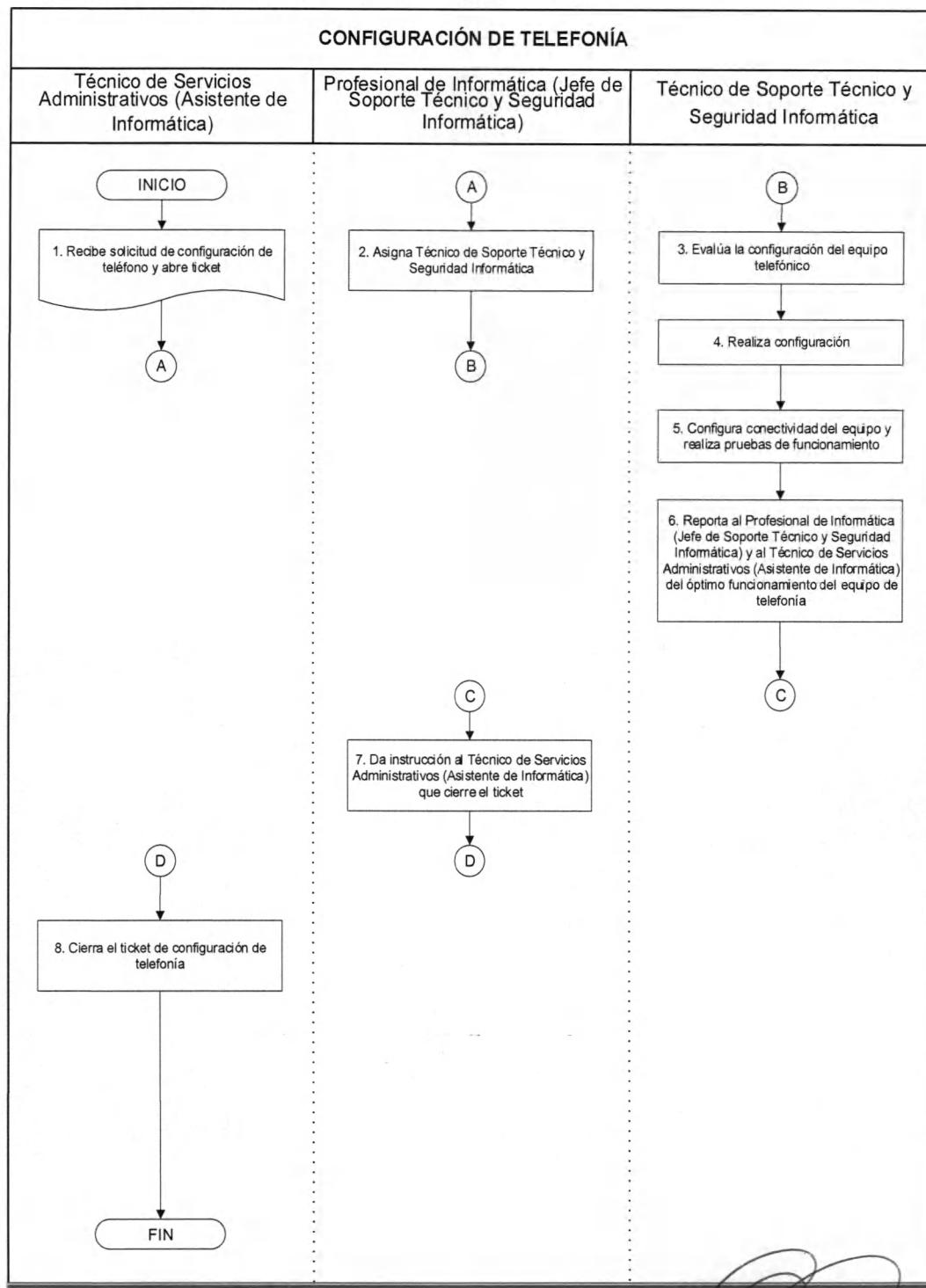


Autorizó:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



1  
2  
1

## Manual de Normas y Procedimientos Informática



Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
**Ing. Edmundo Monroy**  
 Informática  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación

I  
2  
2



<b>SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA</b>	<b>Fecha</b>	<b>agosto 2019</b>
<b>ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y ESPECIFICACIONES GENERALES</b>	<b>Páginas</b>	<b>3</b>

**OBJETIVO:**

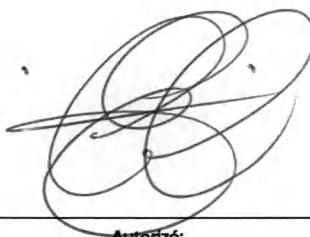
Realizar documentación donde indique las Especificaciones Técnicas, Criterios de Calificación y Especificaciones Generales de los equipos de computación que las diferentes Unidades, Direcciones y Dependencias del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación adquieren a través del proceso de compra.

**NORMAS:**

1. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe el Oficio de la Dependencia que solicita los equipos, que este debe ser dirigido al Profesional de Informática (Encargado de Informática), donde se debe adjuntar fotocopia de la solicitud de pedido e indicar el código de insumo.
2. El Profesional de Informática (Encargado de Informática), asigna al Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática), para realizar las Especificaciones Técnicas, Criterios de Calificación y Especificaciones Generales de los equipos solicitados, conforme a los códigos de insumos.
3. El Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática), procede a responder la solicitud el cual debe llevar como referencia el oficio donde fue solicitada la elaboración de las Especificaciones Técnicas, Criterios de Calificación y Especificaciones Generales, la fecha en el que fue recibido el documento por parte de Informática, a quien se dirige el documento, las características del ítem según su código de insumo.
4. El Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática), realiza documento de acuerdo a lo solicitado y al código de insumo que se encuentra en la solicitud de pedido el cual debe llevar como referencia el oficio donde fue solicitada la elaboración de las Especificaciones Técnicas, Criterios de Calificación y Especificaciones Generales, la fecha en el que fue recibido el documento por parte de Informática, a quien se dirige el documento, las características del ítem según su código de insumo.



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



1  
2  
3

<b>ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y ESPECIFICACIONES GENERALES</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Núm.</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	1	Recibe oficio de gestión de compra de los equipos cómputo e/y/o insumos y lo traslada al Profesional de Informática (Encargado de Informática) ( <b>Ver Norma 1</b> ).
Profesional de Informática (Encargado de Informática)	2	Recibe y revisa solicitud ( <b>Ver Norma 2</b> ). Si: Sigue paso 3. No: Informa mediante Oficio.
	3	Asigna al Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática) para que realice las Especificaciones Técnicas, conforme a las normas.
Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática)	4	Realiza documento de acuerdo a lo solicitado y al código de insumo que se encuentra en la solicitud de pedido y lo traslada al Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática) ( <b>Ver Normas 3 y 4</b> ).
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	5	Recibe documentación, elabora oficio de respuesta y lo traslada a la Dependencia solicitante. ----- <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b> -----

*Celuis*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento



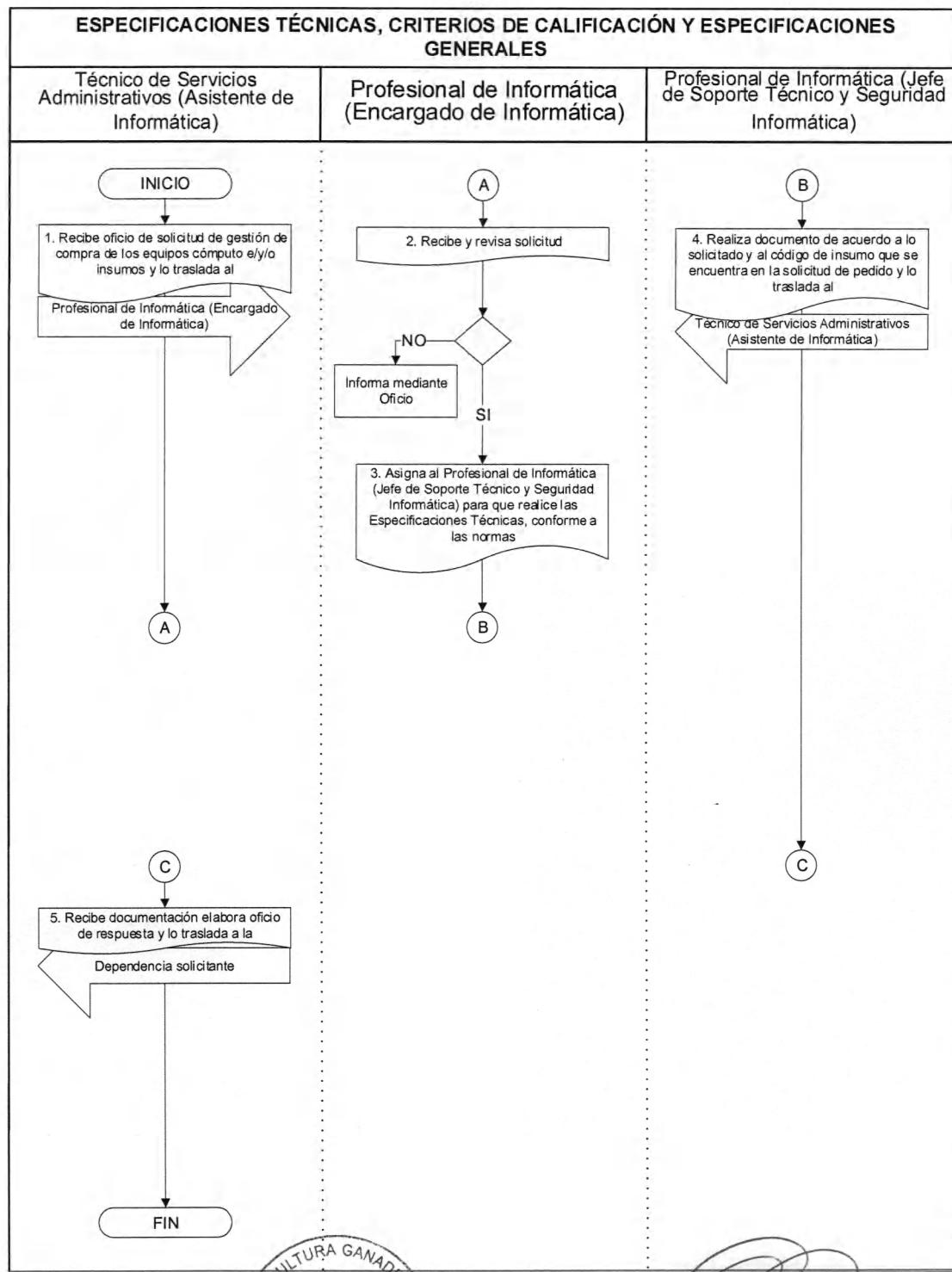
Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

*[Signature]*  
Autorizó:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



1  
2  
4

## Manual de Normas y Procedimientos Informática



Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
Informática

Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



1  
2  
5

SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	Fecha	agosto 2019
DICTÁMENES TÉCNICOS	Páginas	4

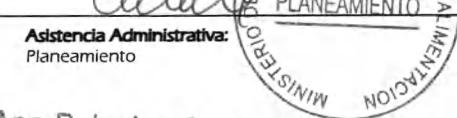
### OBJETIVO:

Realizar un estudio de las cotizaciones presentadas por las empresas particulares que participan en los distintos eventos de compra de equipos de computación e insumos de impresoras, esto con el fin de que cumplan con las características solicitadas en los documentos de especificaciones técnicas elaborado por Informática del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.

### NORMAS:

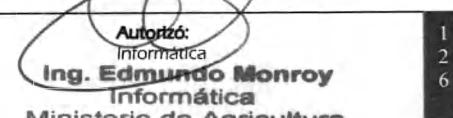
1. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe la solicitud por escrito de la elaboración de Dictamen Técnico, solicitado por la Unidad, Dirección, Departamento o Entidad del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación la cual este realizando la gestión de compra de los equipos de computación o insumos de impresoras y/o fotocopiadoras.
2. El Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática), corrobora que la solicitud del Dictamen Técnico debe ser dirigida al Profesional de Informática (Encargado de Informática), adjuntando fotocopias de las cotizaciones presentadas por las empresas, fotocopias de las Especificaciones Técnicas elaboradas por Informática.
3. El Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática), realiza un estudio y análisis de las cotizaciones presentadas por las empresas haciendo una comparación con las Especificaciones Técnicas entregadas con anterioridad.
4. El Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática), luego de realizar el respectivo estudio de las cotizaciones redacta un documento el cual debe llevar como referencia el Oficio donde fue solicitada la elaboración del Dictamen, y la fecha en el que fue recibido el documento por parte de Informática del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, posterior se debe indicar si las cotizaciones cumplen o no con lo solicitado en las Especificaciones Técnicas, de la manera siguiente:
  - a. Si las cotizaciones cumplen con lo solicitado en las Especificaciones Técnicas se debe colocar que son favorables y que cumplen a cabalidad con lo solicitado.

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

Autorizo:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



1  
2  
6

**Manual de Normas y Procedimientos**  
Informática

- b. Cuando las cotizaciones no cumplan con lo solicitado se deben indicar los incisos en los cuales dicha cotización no cumplen con lo solicitado en las Especificaciones Técnicas.
5. El Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática), traslada el documento después de su análisis según lo solicitado por la Dependencia del Ministerio, al Profesional de Informática (Encargado de Informática), para su Visto Bueno y firma, para entregarlo en un plazo de dos días después de entregada la solicitud la cual debe adjuntar toda la papelería antes mencionada.
6. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), debe llevar a firma y revisión del Profesional de Informática (Encargado de Informática), las Especificaciones Técnicas; posteriormente debe informar a la Dependencia solicitante, para que sean entregadas.

*Celata*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

*Edmundo Monroy*  
Autorizó:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



1  
2  
7

DICTÁMENES TÉCNICOS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	1	Recibe la solicitud escrita para la realización del dictamen técnico y traslada la documentación al Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática) ( <b>Ver Norma 1</b> ).
Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática)	2	Corrobora que la documentación y realiza un estudio de las cotizaciones presentadas por las empresas ( <b>Ver Normas 2 y 3</b> ).
	3	Realiza documento de respuesta tomando de referencia las cotizaciones presentadas.
	4	Revisa si las cotizaciones cumplen o no con lo solicitado en las especificaciones técnicas: Si: Sigue paso 5. No: Devuelve con observaciones ( <b>Ver Norma 4</b> ).
	5	Traslada documentación al Profesional de Informática (Encargado de Informática).
	6	Recibe la documentación, emite Visto Bueno y la traslada al Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática) ( <b>Ver Norma 5</b> ).
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	7	Entrega documentación a la dependencia solicitante ( <b>Ver Norma 6</b> ). -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----

Asistencia Administrativa:  
 Planeamiento

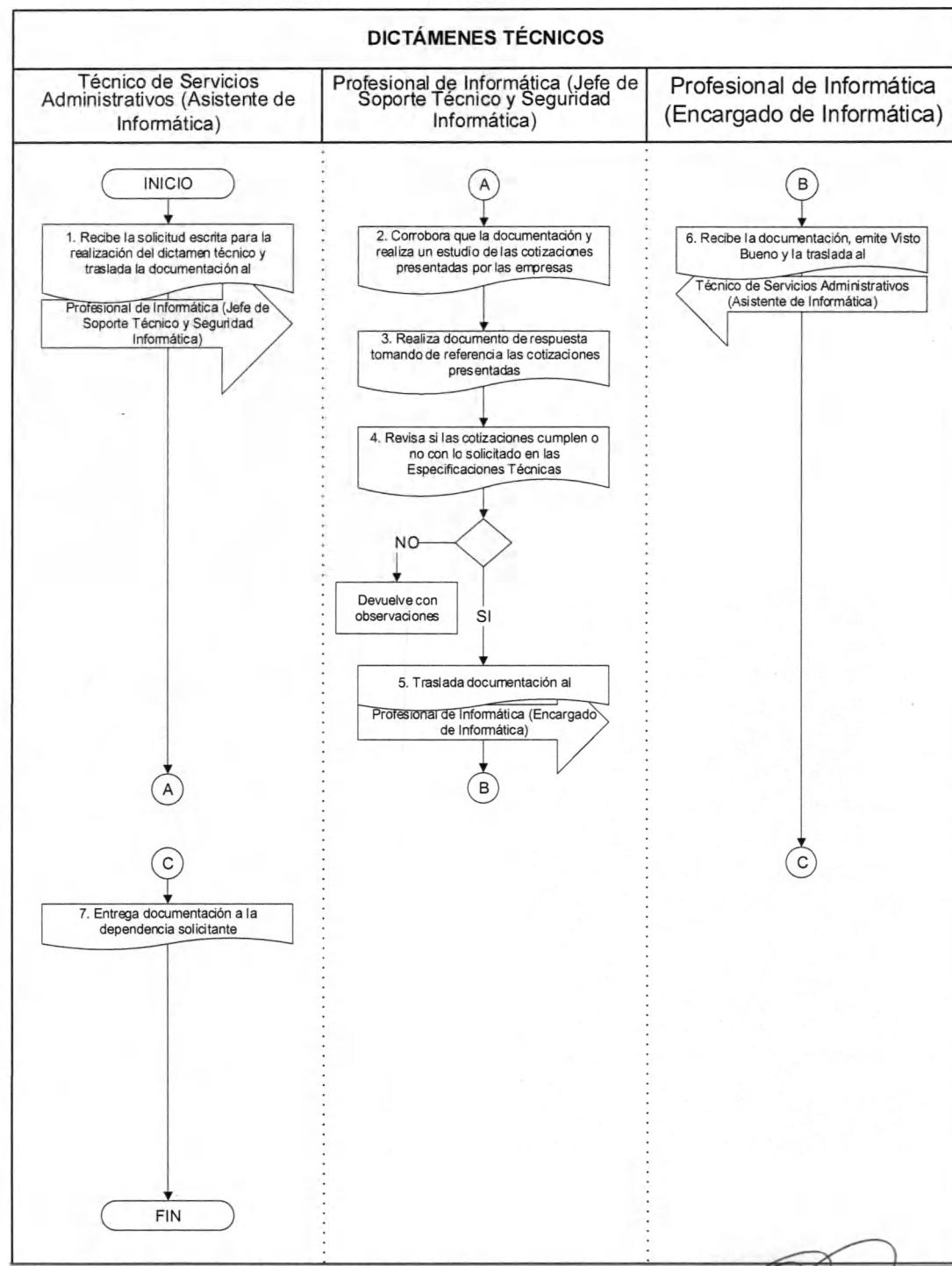
Inga. Ana Palacios Caniz  
 Planeamiento  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
 Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



1  
 2  
 8



## **Asistencia Administrativa:**



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

**Autorizo:**  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
**Ministerio de Agricultura,**  
**Ganadería y Alimentación**



SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	Fecha	agosto 2019
DIAGNÓSTICO TÉCNICO	Páginas	3

**OBJETIVO:**

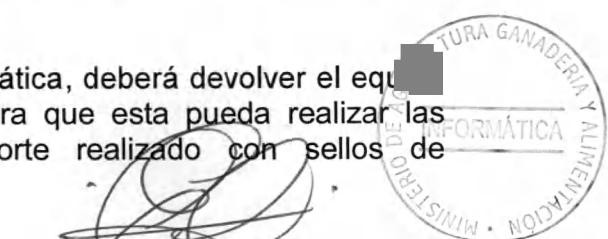
Proceder a la revisión de los equipos de computación que presentan algún daño o problema en el cual se necesita realizar una revisión minuciosa para determinar la solución o para la gestión de la compra de alguna pieza dañada.

**NORMAS:**

- Si el equipo que presenta daños o problemas es reportado por un usuario dentro de las instalaciones o dependencias del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, mediante la cual se realice por cualquiera de los medios siguientes:
  - Llamada telefónica.
  - Oficio.
  - Correo electrónico
  - Personal.
- El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática asignado, debe ser el encargado de atender la incidencia. Si el equipo que presenta daños o problemas es entregado a Soporte Técnico y Seguridad Informática, debe realizarse una Boleta de Recepción/Entrega de Equipo para revisión por parte del Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática designado (**Ver Anexo 2**).
- El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, debe realizar las pruebas correspondientes y determinar qué problema tiene el equipo, y si puede ser reparado o no, o bien necesite la compra de algún repuesto para su óptimo funcionamiento.
- El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, debe realizar un informe del estado de la máquina e informar por medio de un reporte escrito cual, es el problema del equipo que se está revisando, el cual debe llevar visto bueno del jefe inmediato, donde se procederá la recomendación de realizar las gestiones correspondientes para la compra del insumo o repuesto de equipo de computación que sea necesario.
- El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, deberá devolver el equipo revisado a la persona encargada del mismo, para que esta pueda realizar las gestiones correspondientes entregando el reporte realizado con sellos de informática.

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

1  
3  
0

DIAGNÓSTICO TÉCNICO		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	1	El equipo que presenta daños o problemas es reportado por un usuario dentro de las instalaciones o dependencias del Ministerio ( <b>Ver Normas 1 y 2</b> ).
Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática)	2	Asigna al Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática que debe realizar las pruebas correspondientes.
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	3	Realiza las pruebas para determinar qué problema presenta y si el equipo puede ser reparado ( <b>Ver Norma 3</b> ).
	4	Realiza un informe del estado de la maquina e informa por medio de un reporte escrito cual es el problema del equipo ( <b>Ver Norma 4</b> ).
Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática)	5	Revisa el diagnóstico elaborado por el Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, aprueba y firma de Visto Bueno ( <b>Ver Norma 4</b> ).
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	6	Devuelve el equipo revisado al usuario de la Dependencia que solicito el diagnostico ( <b>Ver Norma 5</b> ). -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

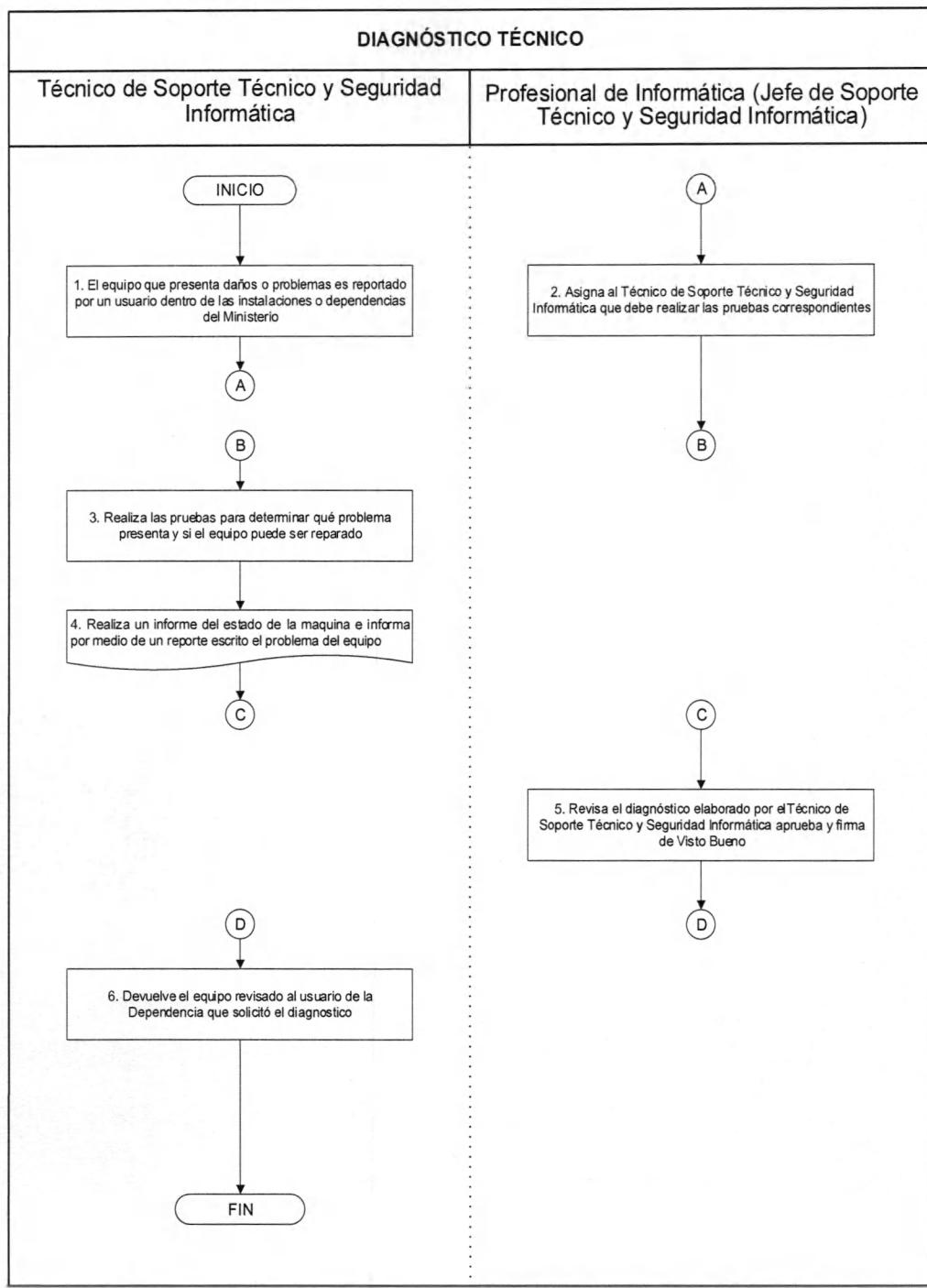
Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



1  
3  
1



Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
**Informática**  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



1  
3  
2

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

TÉRMINO	SIGNIFICADO
Copia de Respaldo	Copia de Seguridad de documentos y archivos.
Hardware	Partes tangibles y visibles de un equipo de cómputo.
Inicio de Sesión	Configurar usuario de dominio con contraseña en la red interna del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.
IP	Número de identificación de cada máquina con respecto a la VLAN asignada al área para uso de dominio interno de red local.
Mac	Número de identificación único de equipo de computación registrado en el sistema propio de cada computadora.
Nube Privada	Sistema de servicio de nube y carpetas compartidas para usuarios del dominio y sistemas del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.
PST	Copia de datos con extensión de archivos propio de Outlook.
Software	Partes lógicas de un equipo de cómputo (Programas).
Ticket	Sistema de control de trabajos de soporte realizados a usuarios y asignados a Técnicos de Soporte.
VLAN	Segmentación de la red conforme a números asignados a áreas específicas para control y seguridad de los datos y usuarios del dominio.

*Celule*  
 Asistencia Administrativa:  
 Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
 Planeamiento  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación

Autorizo:  
 Ing. **Edmundo Monroy**  
 Informática  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



1  
 3  
 3

## GLOSARIO DE SÍMBOLOS

Núm.	Símbolo	Significado
1.		<b>Inicio o finalización:</b> Representa el principio o final de un procedimiento.
2.		<b>Actividad:</b> Describe las acciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
3.		<b>Decisión:</b> Permite analizar una situación, con base en los valores verdadero y falso.
4.		<b>Documento:</b> Representa cualquier documento impreso.
5.		<b>Conector:</b> Indica que el flujo continúa donde se ha colocado un símbolo idéntico que contiene la misma letra.
6.		<b>Referencia a otra página:</b> Indica que el procedimiento continúa en otra página.
7.		<b>Traslado:</b> Indica el movimiento de documentos, material o equipo.
8.		<b>Archivo:</b> Resguardo de documentos.
9.		<b>Base de datos:</b> Manejo de información digital.

*Celule*  
 Asistencia Administrativa:  
 Planeamiento  
 Inga. Ana Palacios Caniz  
 Planeamiento  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
 Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
 Informática  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



## ANEXOS

*Culata*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



*[Signature]*  
Autorizó:  
Informatica  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informatica  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



## Manual de Normas y Procedimientos Informática

### Anexo 1

#### Lista de verificación de mantenimiento de equipo de cómputo

Nombre de Usuario: \_\_\_\_\_

Área o departamento: \_\_\_\_\_ Unidad: \_\_\_\_\_

Marca del Equipo: \_\_\_\_\_ Modelo: \_\_\_\_\_ Maga Activo: \_\_\_\_\_

Tipo de equipo: Desktop:  Laptop:  Cariónera:  Teléfono:  Impresora:

Otro Equipo de cómputo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

No.	Asignación	Sí	No	No aplica
1	Limpieza de equipo			
2	Limpieza de teclado			
3	Limpieza de pantalla o monitor			
4	Limpieza de mouse			
5	Limpieza de bocina			
6	Limpieza de auricular			
7	Limpieza de lente o proyector			
8	Limpieza de rodillos y engranes			
9	Limpieza de inyectores y boquillas			
10	Limpieza de cabezales			
11	Limpieza de almohadillas			
12	Limpieza de slot			
13	Limpieza de puertos USB			
14	Limpieza de puerto LAN			
15	Limpieza de fuente de poder			
16	Limpieza de placas base			
17	Limpieza de memoria RAM			
18	Limpieza de CD-ROM			
19	Limpieza de disco duro			
20	Limpieza de tarjeta de red			
21	Limpieza de video			

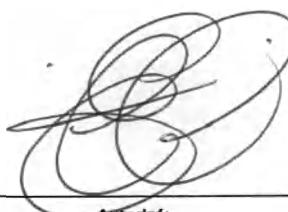
Firma de Técnico  
Responsable

Firma y nombre de usuario  
Responsable del equipo



Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



1  
3  
6



**GUATEMALA**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA  
MINISTERIO DE HACIENDA

MINISTERIO DE AGRICULTURA

**Manual de Normas y Procedimientos**

Informática

**Anexo 2**  
Reporte de entrega de equipo

**Tipo de equipo:** Desktop  
Laptop  
Scanner  
Teléfono  
Impresora

**SOPORTE TECNICO Y SEGURIDAD INFORMATICA**  
**REPORTE DE ENTREGA DE EQUIPO**

### **TECNICO QUE ENTREGA EL EQUIPO:**

Nombre: \_\_\_\_\_  
Ext: \_\_\_\_\_

CARACTERISTICAS DEL EQUIPO QUE SE ENTREGA					
MARCA	MODELO	No. SERIE	MAGA ACTIVO	QUE INCLUYE:	Cable Poder
				Otros:	Monitor Mouse Teclado Cargador Cartuchos
Estatus de entrega:					

**RECOMENDACIÓN DEL TECNICO:** \_\_\_\_\_

#### **USUARIO QUE RECIBE EL EQUIPO**

**Nombre:**

Fecha que recibe:

Firma de recibido:

Inga. Ana Palacios Canales  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

Planeamiento

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y ALIMENTACIÓN  
PLANEAMIENTO  
N

**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

7<sup>a</sup>. Avenida 12-90 zona 13, edificio Monja Blanca, Nivel 3, oficina 303, PBX: 2413 7000 Ext. 7140



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y  
GANADERIA, ALIMENTACION

## Manual de Normas y Procedimientos

Informática

SOPORTE TECNICO Y SEGURIDAD INFORMATICA

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y  
GANADERIA, ALIMENTACION

### SOPORTE TECNICO Y SEGURIDAD INFORMATICA

#### REPORTE DE RECEPCION DE EQUIPO

##### DATOS DEL ENCARGADO DEL EQUIPO:

Nombre: \_\_\_\_\_  
 Usuario: \_\_\_\_\_  
 Dependencia: \_\_\_\_\_  
 Depto.: \_\_\_\_\_  
 Tel./cel.: \_\_\_\_\_

Tipo de  
Equipo:

- Desktop
- Laptop
- scanner
- Teléfono
- Impresora
- Otros: \_\_\_\_\_

Firma Usuario: \_\_\_\_\_

##### CARACTERISTICAS DEL EQUIPO QUE SE RECIBE

MARCA	MODELO	No. SERIE	MAGA ACTIVO	QUE INCLUYE:	Cable
					Poder
Problemas que presenta el equipo:					
					Monitor
					Mouse
					Teclado
					Cargador
					Cartuchos
Otros:					

##### TECNICO QUE RECIBE:

Nombre: \_\_\_\_\_  
 Fecha que recibe: \_\_\_\_\_

Firma  
Tecnico: \_\_\_\_\_

Asistencia Administrativa:

Planeamiento

Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

Planeamiento

Autorizo:  
Informática

Inga. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

## Manual de Normas y Procedimientos

### Informática

### Hoja de responsabilidad de traslado de equipo de cómputo

#### Anexo 3

## SOPORTE TECNICO Y SEGURIDAD INFORMATICA

### HOJA DE RESPONSABILIDAD DE TRASLADO DE LUGAR DE EQUIPO DE CÓMPUTO

#### DATOS DEL ENCARGADO DEL EQUIPO:

Nombre y usuario: \_\_\_\_\_  
 Unidad: \_\_\_\_\_  
 Depto.: \_\_\_\_\_  
 Ext.: \_\_\_\_\_

Tipo de Equipo:

Computadora


Impresora


Datos para movimiento de equipo:  
 (Solo aplica si el equipo no ha sido  
 trasladado aun de lugar )

Numero de Pto.:	Numero de Swicth:	Ip del Equipo:	Mac Address del Equipo
-----------------	-------------------	----------------	------------------------

Justificación del motivo de traslado:

\_\_\_\_\_

#### TECNICO QUE ASISTE:

Nombre: \_\_\_\_\_

Firma Usuario  
Responsable:

\_\_\_\_\_

Fecha de la asistencia: \_\_\_\_\_

Asistencia Administrativa:

Planeamiento

Ministerio de Agricultura,

Ganadería y Alimentación,

Inga. Ana Palacios Caniz

Planeamiento

Ministerio de Agricultura,

Ganadería y Alimentación,

Asistencia Administrativa:

Planeamiento

Ministerio de Agricultura,

Ganadería y Alimentación,

Ing. Edmundo Montero

Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

1

3

9

7a. Avenida 12-90 zona 13, edificio Monja Blanca, Nivel 3, oficina 303, PBX: 2413 7000 Ext. 7140

[www.maga.gob.gt](http://www.maga.gob.gt)

Síguenos en: como MAGA



**Anexo 4**

**Hoja de responsabilidad de instalación de Software**

**SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMATICA**

**HOJA DE RESPONSABILIDAD DE INSTALACION DE SOFTWARE**

**DATOS DEL ENCARGADO DEL EQUIPO:**

Nombre y  
usuario: \_\_\_\_\_  
Unidad: \_\_\_\_\_  
Depto.: \_\_\_\_\_  
Ext.: \_\_\_\_\_

Tipo de Equipo:  
 Desktop  
 Laptop

software que se instalará en el equipo: \_\_\_\_\_

Justificación de la instalación del Software: \_\_\_\_\_

**TECNICO QUE ASISTE:**

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha de la asistencia: \_\_\_\_\_

Firma UsUARIO  
Responsable: \_\_\_\_\_

*Cecilia*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

Autorizo:  
Informática

Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



**Anexo 5**

**Lista de instalación de programas básicos de equipo de cómputo**

**Lista de Instalación de Programas Básicos de Equipo de Cómputo**

Nombre de Usuario: \_\_\_\_\_

Área o departamento: \_\_\_\_\_ Unidad: \_\_\_\_\_

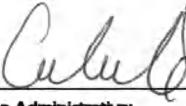
Marca del Equipo: \_\_\_\_\_ Modelo: \_\_\_\_\_ Maga Activo: \_\_\_\_\_

Tipo de equipo: Desktop:  Laptop:  Cañonera:  Telefono:  Impresora:

Otro Equipo de cómputo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

No.	Asignación	Si	No	No aplica
1	Agregar Equipo a Dominio			
2	Instalar Navegador Google			
3	Instalar Navegador Firefox			
4	Cargar los certificados de Navegación			
5	Instalar Adobe Flash			
6	Instalar Java			
7	Instalar Antivirus ESET oficial para equipos del MAGA			
8	Instalar Office Standard 2010 Oficial			
9	Instalar WinRar			
10	Instalar Lector PDF			
11	Configurar Correo Institucional Outlook			
12	Instalar Impresoras y escáner si fuera necesario.			

Firma de Técnico  
Responsable

  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

Firma y nombre de usuario  
Responsable del equipo

  
Autorizo:  
Informática

Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Anexo  Boleta de equipo nuevo

## SOPORTE TECNICO Y SEGURIDAD INFORMATICA

### BOLETA DE EQUIPO NUEVO

#### DATOS DEL TECNICO QUE ENTREGA:

No.

Nombre:

Fecha de entrega:

Firma de técnico:

#### CARACTERISTICAS DEL EQUIPO DE COMPUTO QUE SE ENTREGA

CANT.	MARCA	MODELO	No. SERIE	MAGA ACTIVO	CONDICIONES TECNICAS DEL EQUIPO

#### DATOS DEL USUARIO QUE RECIBE EL EQUIPO:

Nombre:

Dept.:

Área:

Reporte y diagnóstico del equipo/s:

Firma del usuario que recibe:



Autorizo:

Ing. Edmundo Monroy

Informática

Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

1

4

2



**CAPÍTULO IV**  
PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS DE DISEÑO

*Celula*

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

MINISTERIO DE AGRICULTURA GANADERIA Y ALIMENTACIÓN  
PLANEAMIENTO

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

Autorizó:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

143

MINISTERIO DE AGRICULTURA GANADERIA Y ALIMENTACIÓN • INFORMÁTICA

<b>ANÁLISIS DE DISEÑO</b>	<b>Fecha</b>	<b>agosto 2019</b>
<b>DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS</b>	<b>Páginas</b>	<b>6</b>

**OBJETIVO:**

Desarrollar sistemas eficientes con el fin de optimizar los recursos y tiempo de las diferentes Dependencias del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.

**NORMAS:**

1. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe por medio de Oficio de la Dependencia solicitante, solicitud del sistema a implementar donde se especifica el objetivo general del sistema, descripción de lo que se pretende alcanzar y la finalidad de la creación del mismo.
2. El Profesional de Informática (Encargado de Informática), responde mediante Oficio justificando el rechazo de la solicitud.
3. El Técnico de Desarrollo, efectúa investigación preliminar sobre los procesos actuales o las gestiones que se automatizarán. Asimismo, levanta requerimientos preliminares, realiza análisis de los procesos, registros y reportes solicitados.
4. El Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño), asigna el tiempo de entrega del sistema, este dependerá de la complejidad del sistema a desarrollar, de la prioridad y tiempos de los sistemas que se están desarrollando actualmente.
5. El Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño), propone la tecnología, base de datos y lenguaje de programación a utilizar para la elaboración del Sistema Informático según las necesidades que se requieran para el desarrollo del mismo.
6. El Técnico de Desarrollo, solicita por medio de Oficios las reuniones o entrevistas necesarias para recopilar los requerimientos y la información para poder desarrollar el Sistema Informático solicitado (**Ver Anexos 1 y 2**).
7. La Dependencia solicitante es la responsable de proporcionar la información necesaria para el desarrollo del Sistema Informático cuando Informática lo solicite.



8. El Técnico de Desarrollo, analiza la situación actual del proceso, documenta los requerimientos de información, construye el prototipo del sistema a ser propuesto, presenta y traslada el prototipo del Sistema Informático (**Ver Anexos 3 y 4**).
9. El Técnico de Desarrollo, realiza fase de desarrollo del Sistema Informático:
  - a. Diseña las configuraciones de la arquitectura informática.
  - b. Diseña diagramas de la Base de Datos.
  - c. Define las tablas de datos del sistema.
  - d. Diseña estructura del sistema.
  - e. Define comunicación de la aplicación con el usuario y los roles a utilizar.
  - f. Elabora los documentos necesarios que se generaran en el Desarrollo del Sistema Informático.
10. El Técnico de Desarrollo, elabora con la información proporcionada, el Sistema Informático y lleva el control de las versiones de éste en el Sistema de Versionamiento actual en la Institución.
11. El Técnico de Desarrollo, asignado realiza las pruebas y control de calidad del Sistema Informático e informa de los resultados obtenidos generando ticket por problema encontrado en el Sistema de Versionamiento de la Institución.
12. El Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño), valida el Sistema Informático, indicando al Técnico de Desarrollo realizar los ajustes, de ser necesario.

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

1  
4  
5



DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	1	Recibe y revisa solicitud ( <b>Ver Norma 1</b> ). Si: Sigue paso 2. No: Devuelve con observaciones.
	2	Traslada la solicitud al Profesional de Informática (Encargado de Informática).
Profesional de Informática (Encargado de Informática)	3	Recibe y evalúa solicitud. Si: Sigue paso 4. No: Responde mediante Oficio ( <b>Ver Norma 2</b> ).
	4	Traslada solicitud, indicando prioridad, al Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño).
Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño)	5	Recibe solicitud y asigna Técnico(s) de Desarrollo.
Técnico de Desarrollo	6	Efectúa investigación preliminar y realiza análisis correspondientes ( <b>Ver Norma 3</b> ).
	7	Elabora informe y lo traslada al Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño).
Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño)	8	Recibe y asigna el tiempo de entrega del sistema y propone tecnología a utilizar ( <b>Ver Normas 4 y 5</b> ).
Técnico de Desarrollo	9	Gestiona reuniones, entrevistas, recopilación de requerimientos y la información necesaria ( <b>Ver Normas 6 y 7</b> ).
	10	Elabora prototipo y lo traslada al Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño) ( <b>Ver Norma 8</b> ).
Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño)	11	Recibe y verifica prototipo. Si: Sigue paso 12. No: Devuelve con observaciones.
	12	Traslada prototipo al Profesional de Informática (Encargado de Informática).

Celula  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

Autorizado:  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



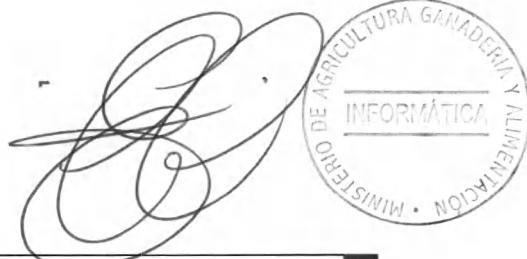
1  
4  
6

ESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Profesional de Informática (Encargado de Informática)	13	Recibe y verifica prototipo. Si: Sigue paso 14. No: Devuelve con observaciones.
	14	Autoriza prototipo y lo traslada al Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño).
Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño)	15	Recibe prototipo autorizado y lo traslada al Técnico de Desarrollo.
Técnico de Desarrollo	16	Recibe prototipo autorizado, planea y realiza fase de desarrollo del Sistema Informático ( <b>Ver Norma 9</b> ).
	17	Traslada documentos al Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño).
Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño)	18	Recibe y revisa documentos. Si: Sigue paso 19. No: Incorpora modificaciones.
	19	Aprueba documentos y los traslada al Técnico de Desarrollo.
Técnico de Desarrollo	20	Recibe documentos, desarrolla la base de datos y aplicación ( <b>Ver Norma 10</b> ).
	21	Realiza pruebas del sistema que se desarrolla ( <b>Ver Norma 11</b> ).
	22	Realiza ajustes a los Sistemas Informáticos.
	23	Notifica de la finalización al Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño).
Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño)	24	Valida aplicación de Sistema Informático ( <b>Ver Norma 12</b> ). -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----



Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

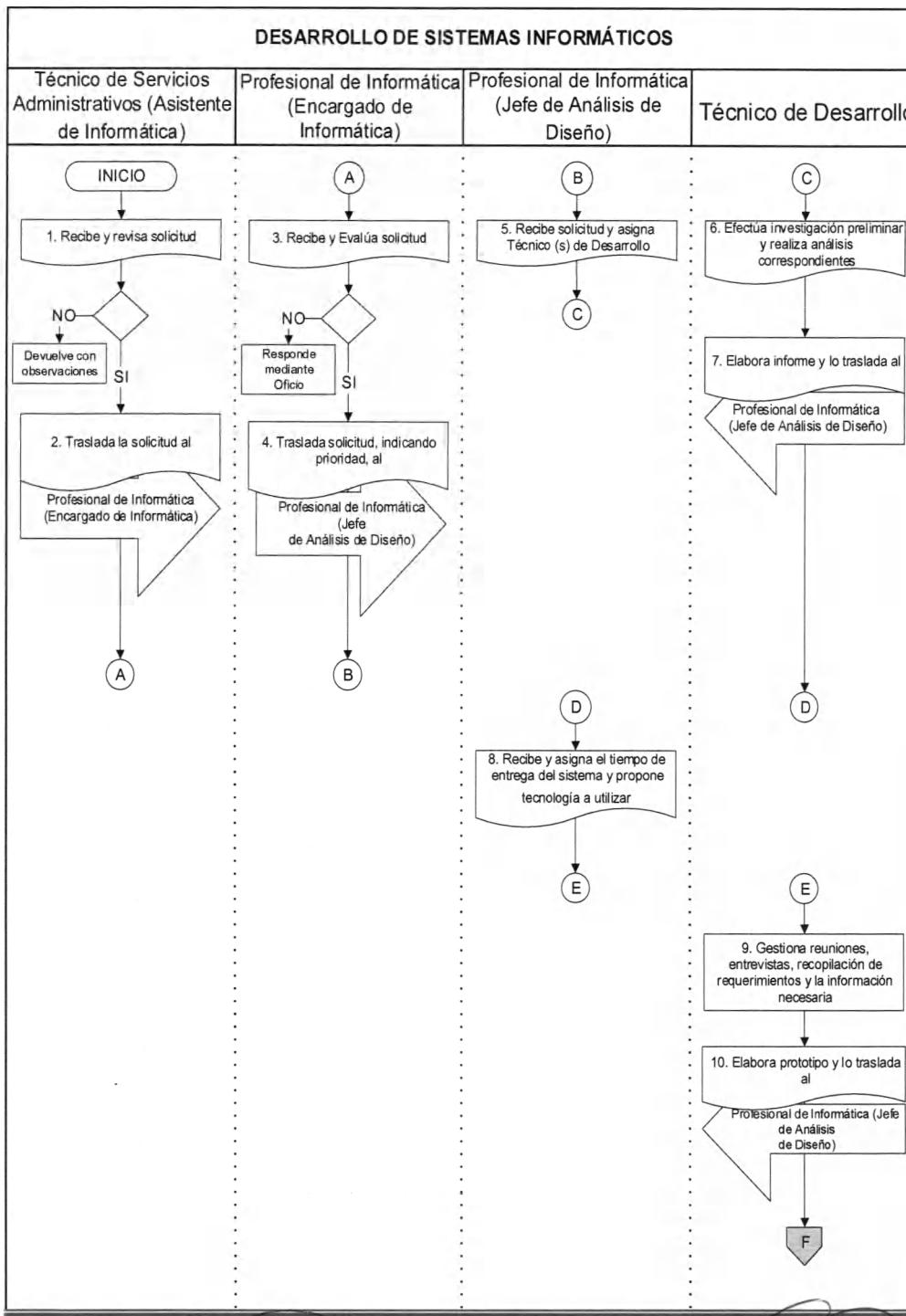
Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizo:  
Informática  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

1  
4  
7

## Manual de Normas y Procedimientos Informática



Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

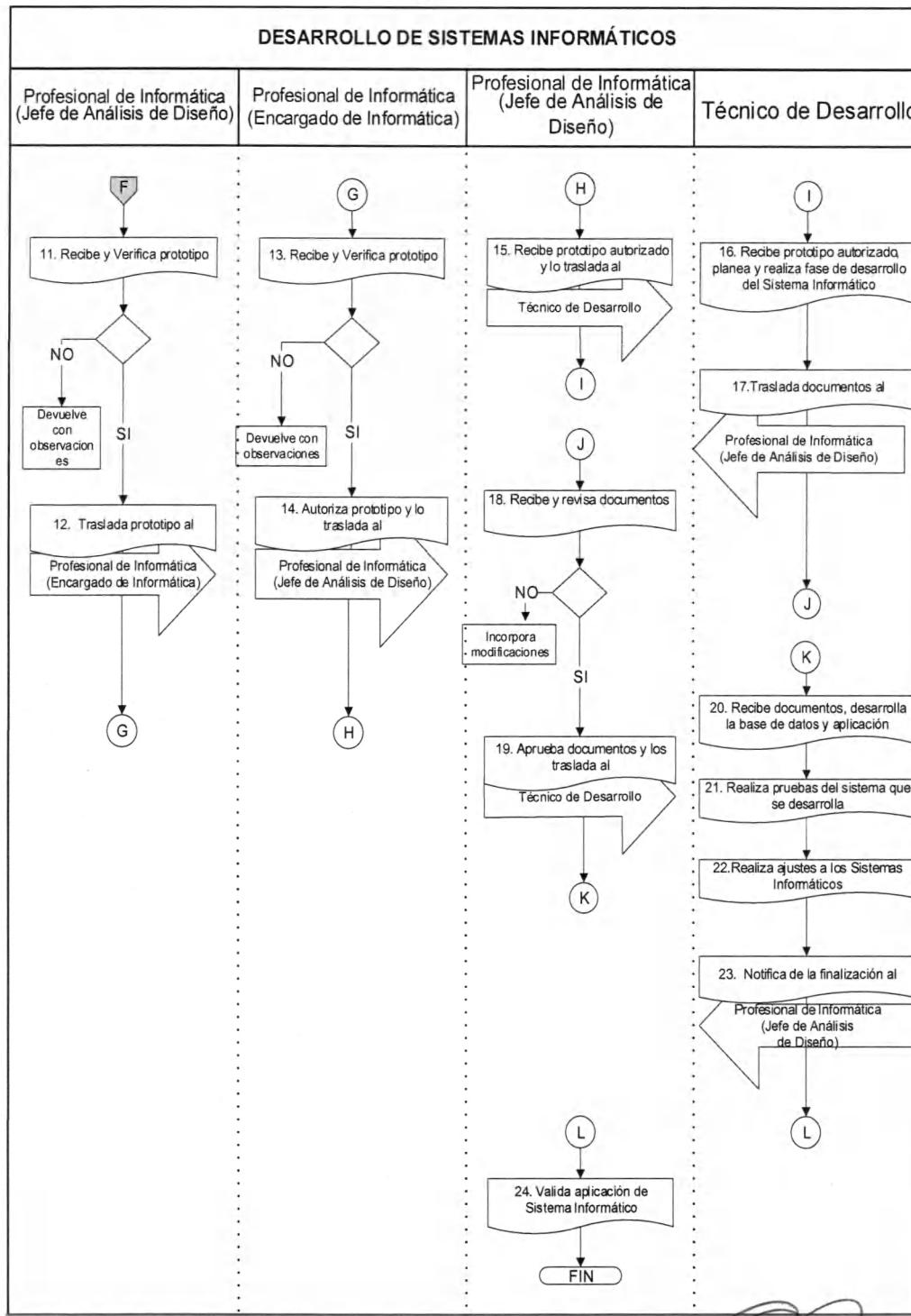


Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

Autorizó:  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

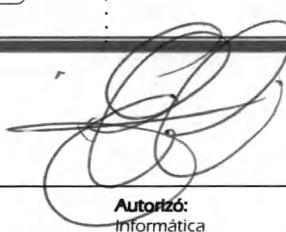


**Manual de Normas y Procedimientos**  
**Informática**



Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



149

<b>ANÁLISIS DE DISEÑO</b>	<b>Fecha</b>	<b>agosto 2019</b>
<b>MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS</b>	<b>Páginas</b>	<b>6</b>

**OBJETIVO:**

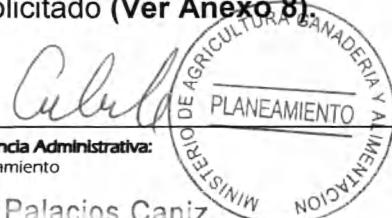
Realizar el mantenimiento a los sistemas informáticos utilizados en el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación de una manera eficiente con el fin de optimizar la creación y/o modificación del código fuente, al mismo tiempo realizar los cambios necesarios en las bases de datos.

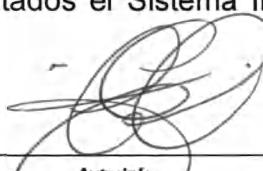
**NORMAS:**

1. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe por medio de un Oficio de la Dependencia solicitante, solicitud de modificación y/o mantenimiento al sistema existente, donde se especifica el objetivo general del mantenimiento, descripción de lo que se pretende alcanzar y la finalidad del mantenimiento al Sistema Informático.
2. El Profesional de Informática (Encargado de Informática), responde mediante Oficio justificando el rechazo de la solicitud de modificación y/o mantenimiento del sistema.
3. El Técnico de Desarrollo, efectúa investigación preliminar sobre los procesos actuales o las gestiones que se automatizarán. Asimismo, levanta requerimientos preliminares, realiza análisis de los procesos, registros y reportes solicitados.
4. El Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño), asigna el tiempo de entrega de modificación y/o mantenimiento del sistema, este dependerá de la complejidad de la modificación o nuevos requerimientos al sistema a ser modificado.
5. El Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño), indica cuál es la tecnología, Base de Datos y lenguaje de programación que se utilizó para la elaboración del Sistema Informático según las necesidades que se requieran para el mantenimiento del mismo.
6. El Técnico de Desarrollo, solicita por medio de Oficios las reuniones o entrevistas necesarias para recopilar los requerimientos y la información, para el mantenimiento y poder desarrollar los cambios solicitados el Sistema Informático solicitado (**Ver Anexo 8**).

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



  
Autorizó:  
Informática

Ing. **Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



1  
5  
0

7. La Dependencia solicitante, es la responsable de proporcionar la información necesaria para el desarrollo de la modificación y/o mantenimiento del Sistema Informático.
8. El Técnico de Desarrollo, analiza la situación actual del proceso, documenta los nuevos requerimientos de información, construye el prototipo del nuevo sistema a ser propuesto y presenta el prototipo del Sistema Informático (**Ver Anexos 3 y 4**).
9. El Técnico de Desarrollo, realiza fase de desarrollo de mantenimiento del Sistema Informático:
  - a. Diseña las configuraciones de la arquitectura informática con los cambios solicitados.
  - b. Diseña nuevos diagramas de la base de datos.
  - c. Define las nuevas tablas de datos del sistema.
  - d. Diseña nueva estructura del sistema.
  - e. Define comunicación de la aplicación con el usuario y los roles a utilizar.
  - f. Elabora los documentos necesarios que se generaran en la modificación y/o mantenimiento del Sistema Informático.
10. El Técnico de Desarrollo, elabora con la información proporcionada los cambios al nuevo Sistema Informático y lleva el control de las versiones de éste en el Sistema de Versionamiento actual en la Institución.
11. El Técnico de Desarrollo, asignado realiza las pruebas y control de calidad de la modificación y/o mantenimiento del Sistema Informático e informa de los resultados obtenidos generando ticket por problema encontrado en el Sistema de Versionamiento de la Institución.
12. El Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño), valida la modificación y/o mantenimiento del Sistema Informático, indicando al Técnico de Desarrollo realizar los ajustes de ser necesario.

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

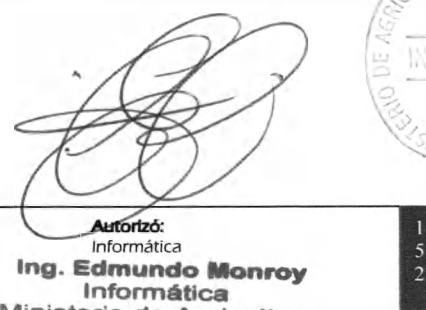


1  
5  
1

MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativo (Asistente de Informática)	1	Recibe y revisa solicitud ( <b>Ver Norma 1</b> ). Si: Sigue paso 2. No: Devuelve con observaciones.
	2	Traslada la solicitud al Profesional de Informática (Encargado de Informática).
Profesional de Informática (Encargado de Informática)	3	Recibe y evalúa solicitud. Si: Sigue paso 4. No: Responde mediante Oficio ( <b>Ver Norma 2</b> ).
	4	Traslada solicitud indicando prioridad al Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño).
Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño)	5	Recibe solicitud y asigna Técnico(s) de Desarrollo.
Técnico de Desarrollo	6	Efectúa investigación preliminar y realiza análisis correspondiente ( <b>Ver Norma 3</b> ).
	7	Elabora informe y lo traslada al Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño).
Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño)	8	Recibe y asigna el tiempo de entrega del sistema y proporciona tecnología utilizada en el desarrollo del sistema ( <b>Ver Normas 4 y 5</b> ).
Técnico de Desarrollo	9	Gestiona reuniones, entrevistas, recopilación de requerimientos y la información necesaria ( <b>Ver Normas 6 y 7</b> ).
	10	Elabora prototipo y lo traslada al Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño) ( <b>Ver Norma 8</b> ).
Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño)	11	Recibe y verifica prototipo. Si: Sigue paso 12. No: Devuelve con observaciones.
	12	Valida prototipo y lo traslada al Profesional de Informática (Encargado de Informática).



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



152

MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Profesional de Informática (Encargado de Informática)	13	Recibe y verifica prototipo. Si: Sigue paso 14. No: Devuelve con observaciones.
	14	Autoriza prototipo y lo traslada al Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño).
Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño)	15	Recibe prototipo autorizado y lo traslada al Técnico de Desarrollo.
Técnico de Desarrollo	16	Recibe prototipo autorizado, planea y realiza fase de desarrollo con el mantenimiento del mismo de la tecnología a utilizar ( <b>Ver Norma 9</b> ).
	17	Traslada documentos al Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño).
Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño)	18	Recibe y revisa documentos Si: Sigue paso 19. No: Incorpora modificaciones.
	19	Aprueba documentos y los traslada al Técnico de Desarrollo.
Técnico de Desarrollo	20	Recibe documentos, desarrolla la base de datos y aplicación ( <b>Ver Norma 10</b> ).
	21	Realiza pruebas del mantenimiento al sistema que se desarrolla ( <b>Ver Norma 11</b> ).
	22	Realiza los ajustes a los Sistemas Informáticos.
	23	Notifica de la finalización al Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño).
Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño)	24	Valida aplicación de Sistema Informático ( <b>Ver Norma 12</b> ). -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



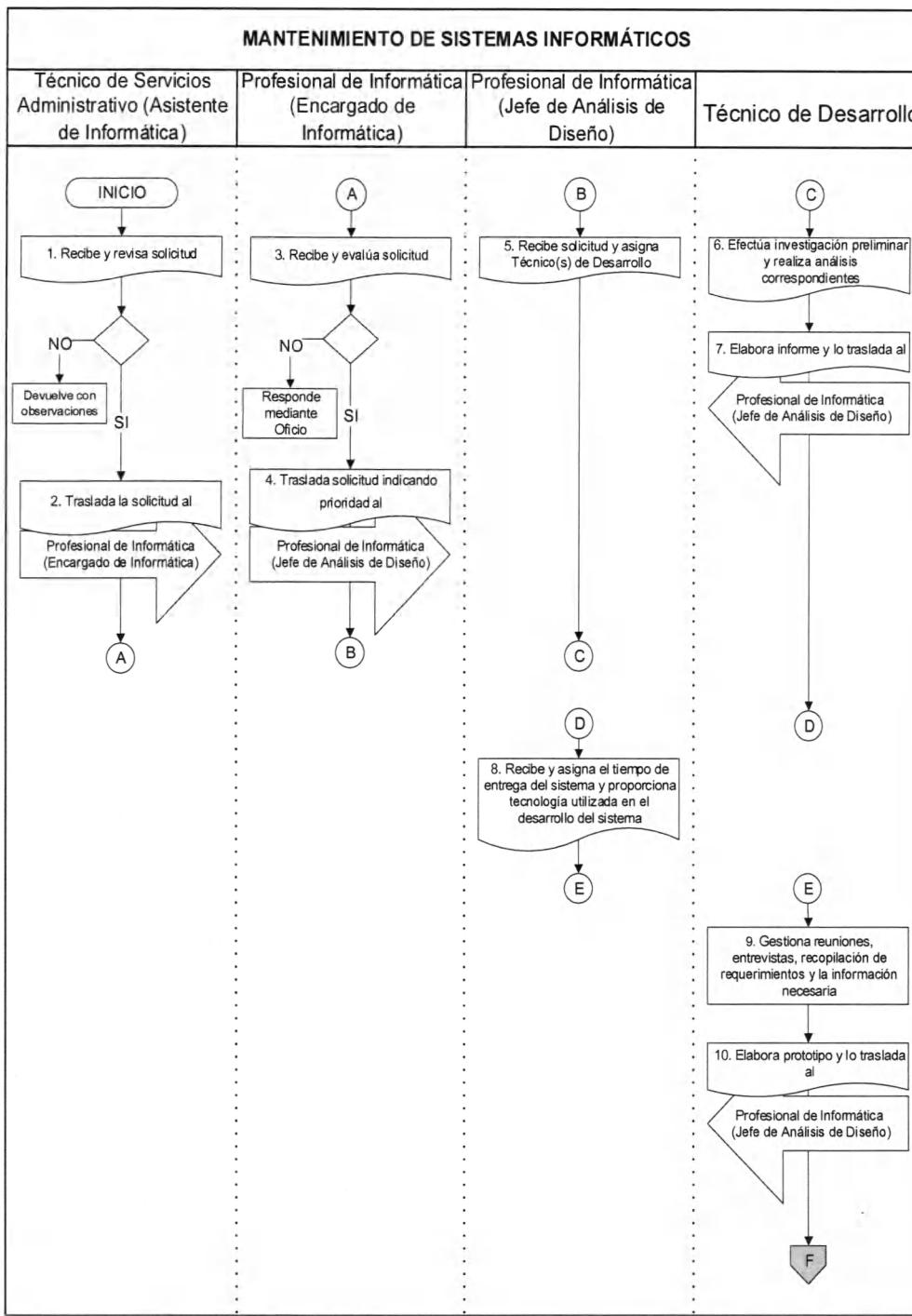
Autorizó:  
Informática  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



1  
5  
3

## Manual de Normas y Procedimientos

### Informática



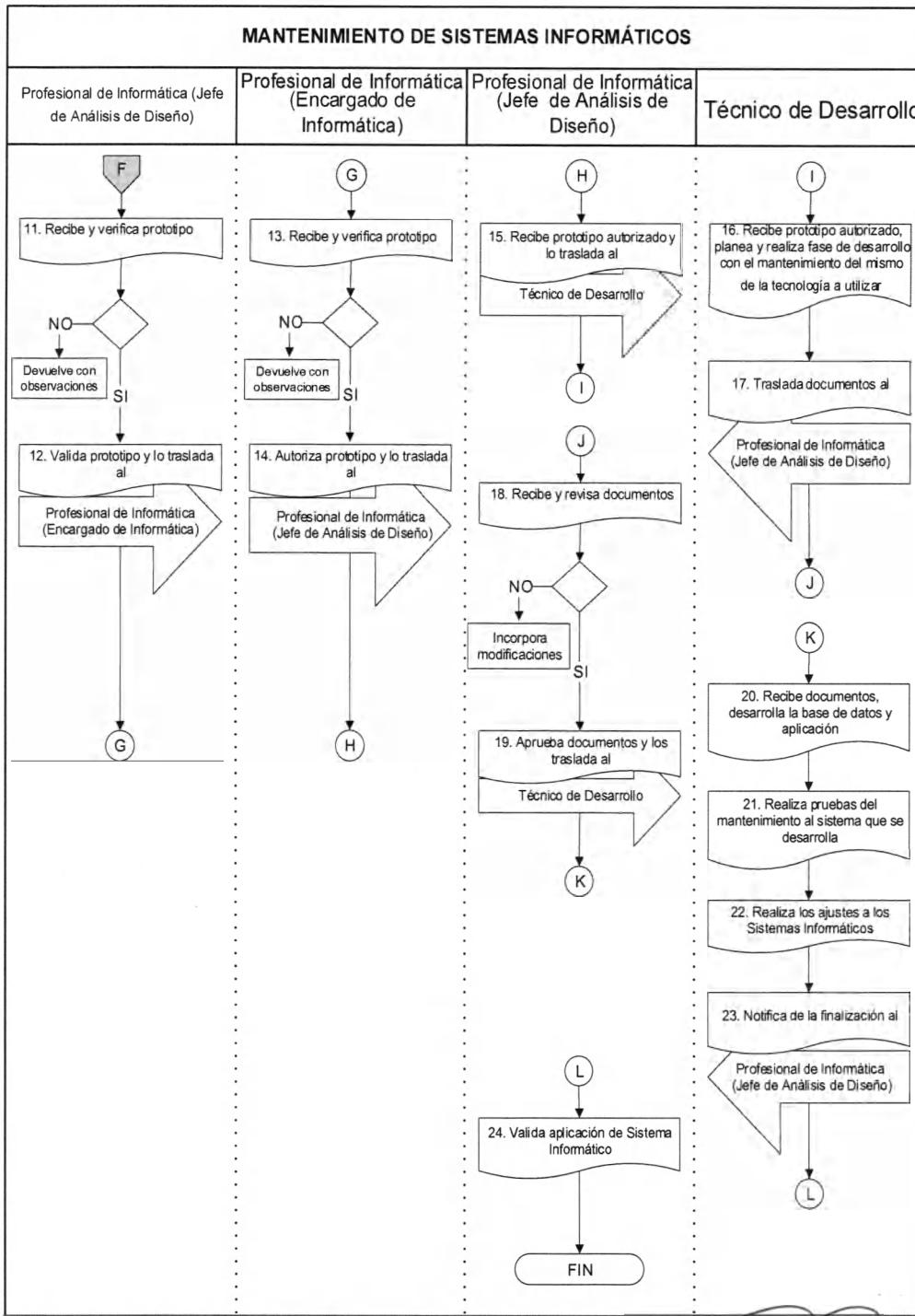
*Celso*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

*Edmundo Monroy*  
Autorizó:  
Ing. **Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación





Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Carrizosa  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizo:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

1  
5  
5



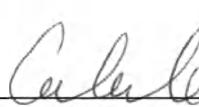
<b>ANÁLISIS DE DISEÑO</b>	<b>Fecha</b>	<b>agosto 2019</b>
<b>GESTIÓN PARA AUTORIZACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS</b>	<b>Páginas</b>	<b>4</b>

### OBJETIVO:

Gestionar la autorización de la implementación de sistemas informáticos, desarrollados por Informática, a solicitud de las diferentes Dependencias del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.

### NORMAS:

1. El Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño), solicita al Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), elaboración y traslado a la Dependencia correspondiente, Oficio de Solicitud de Reunión para la presentación del Sistema (**Ver Anexo 5**).
2. El Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño), gestiona con el Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), envío de Oficio para solicitar los datos de los usuarios del Sistema Informático y poder asignar los roles respectivos (**Ver Anexo 6**).
3. El Técnico de Desarrollo brinda a los usuarios la capacitación necesaria para aprovechar al máximo la capacidad del sistema (**Ver Anexo 7**).
4. El Técnico de Desarrollo, valida la Guía de Usuario y la traslada al Profesional de Informática (Encargado de Informática), para que la apruebe como Manual de Usuario y gestione su aprobación por el responsable de la Dependencia solicitante y de la autoridad superior de la Institución.
5. El Profesional de Informática (Encargado de Informática), gestiona con el Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), envío de Oficio para solicitar la firma de aceptación y aprobación del Sistema Informático, así como la aprobación del Manual de Usuario del Sistema Informático por parte de la máxima autoridad de la Dependencia solicitante.
6. El Profesional de Informática (Encargado de Informática), gestiona con el Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), envío de Oficio para solicitar aprobación del Manual de Usuario y el uso del Sistema Informático mediante Acuerdo Ministerial por parte de la Autoridad Superior de la Institución.

  
 Asistencia Administrativa:  
 Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
 Planeamiento  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



  
 Autorizó:  
 Ing. **Edmundo Monroy**  
 Informática  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación

1  
5  
6



**Manual de Normas y Procedimientos**  
Informática

7. El Profesional de Informática (Encargado de Informática), envía notificación al Técnico de Desarrollo de la aprobación del Manual de Usuario para hacer la publicación correspondiente en el Sistema Informático.
8. Análisis de Diseño, proporcionará mantenimiento y asesoría técnica permanente de los Sistemas Informáticos desarrollados en la Institución.

*Cecilia*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

*Edmundo Monroy*  
Autorizo:  
Ing. **Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



GESTIÓN PARA AUTORIZACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño)	1	Solicita mediante Oficio reunión para la presentación del sistema (Ver Norma 1).
Técnico de Desarrollo	2	Realiza presentación del Sistema Informático a la Dependencia solicitante.
	3	Elabora la Guía de Usuario y documentación del Sistema Informático y la traslada al Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño).
Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño)	4	Recibe y revisa documentación. Si: Sigue paso 5. No: Devuelve para realizar ajustes.
	5	Gestiona envío de Oficio de solicitud de datos de los usuarios (Ver Norma 2).
Técnico de Desarrollo	6	Brinda capacitación del Sistema Informático (Ver Norma 3).
	7	Revisa Guía de Usuario. Si: Sigue paso 8. No: Devuelve con observaciones.
	8	Valida Guía de Usuario y lo traslada al Profesional de Informática (Encargado de Informática) (Ver Norma 4).
Profesional de Informática (Encargado de Informática)	9	Recibe y revisa Guía de usuario. Si: Sigue paso 10. No: Devuelve con observaciones.
	10	Firma de aprobación Manual de usuario y gestiona aceptación y aprobación de la Dependencia solicitante (Ver Norma 5).
	11	Gestiona aprobación del Manual de Usuario y Acuerdo Ministerial del uso del Sistema Informático (Ver Norma 6).
	12	Envía notificación del Manual de Usuario (Ver Norma 7).
Técnico de Desarrollo	13	Monitorea Sistema Informático durante la fase de Implementación (Ver Norma 8). -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

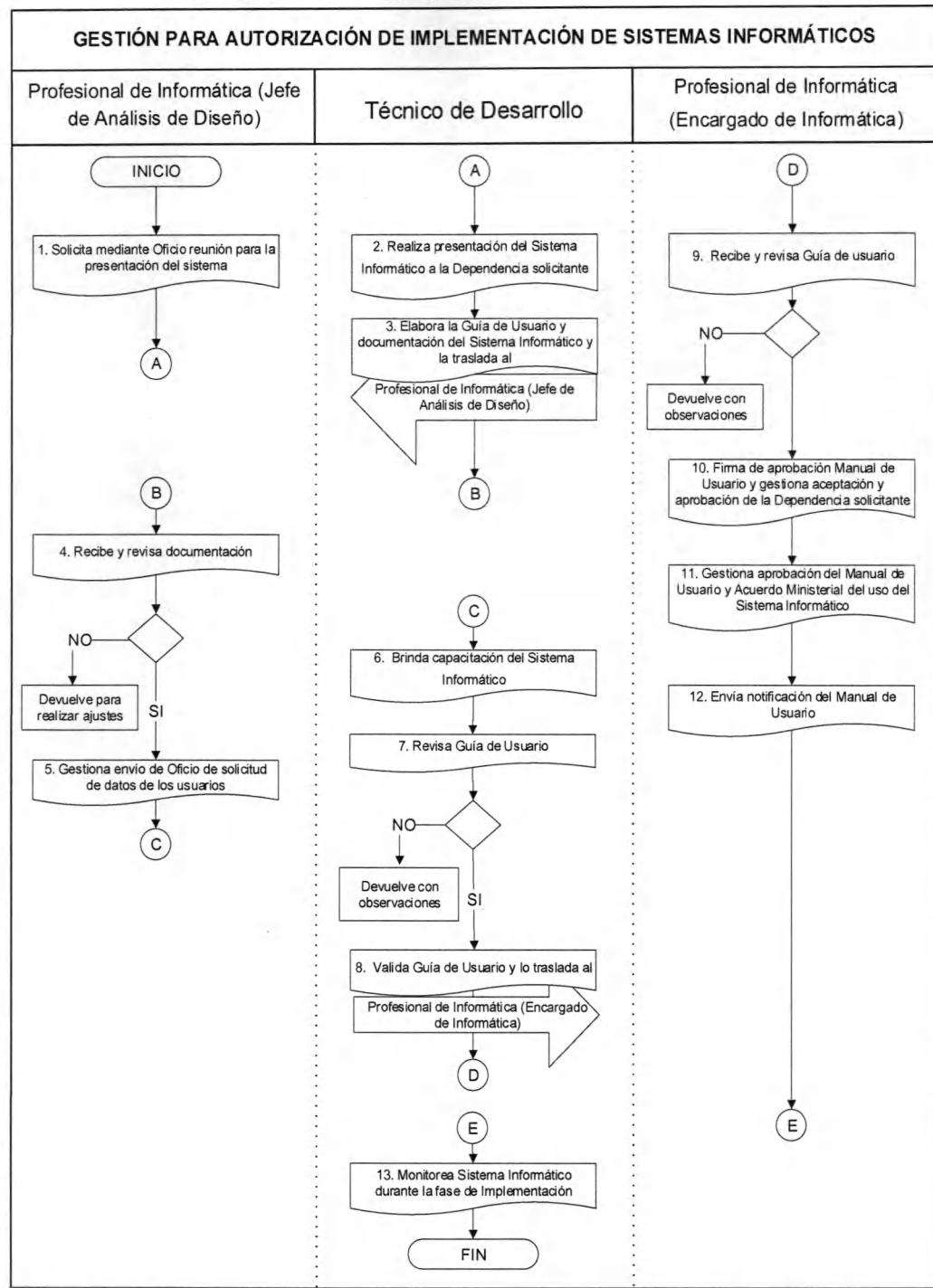


  
Autorizó:  
Ing. Edmundo Monroy

Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

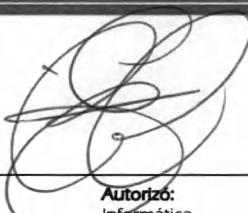


158



Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizo:  
Informática  
Ing. Edmundo Monroy  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



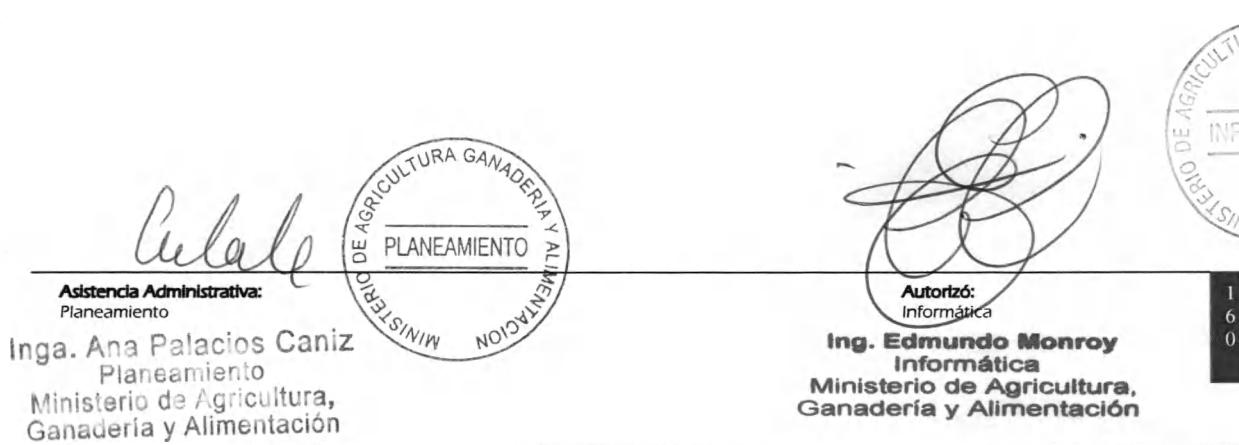
<b>ANÁLISIS DE DISEÑO</b>	<b>Fecha</b>	<b>agosto 2019</b>
<b>GESTIÓN PARA AUTORIZACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS</b>	<b>Páginas</b>	<b>3</b>

**OBJETIVO:**

Gestionar la autorización de implementación de modificaciones y/o mantenimiento de los sistemas informáticos, desarrollados por Informática a solicitud de las diferentes Dependencias del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.

**NORMAS:**

1. El Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño), solicita al Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), elaboración y traslado a la Dependencia correspondiente, del Oficio para coordinar reunión para la presentación del Sistema (Ver Anexo 5).
2. El Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño), gestiona con el Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), envío de Oficio para solicitar los datos necesarios y poder asignar los roles respectivos (Ver Anexo 6).
3. El Técnico de Desarrollo, brinda a los usuarios la capacitación necesaria para aprovechar al máximo la capacidad del sistema (Ver Anexo 7).
4. El Profesional de Informática (Encargado de Informática), gestiona con el Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), envío de Oficio para solicitar la firma de aceptación y aprobación del Sistema Informático, así como los cambios al Manual de Usuario por parte de la máxima autoridad de la Dependencia solicitante y de la autoridad superior de la Institución.
5. Análisis de Diseño, proporcionará mantenimiento y asesoría técnica permanente de los Sistemas Informáticos desarrollados en la Institución.



<b>GESTIÓN PARA AUTORIZACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Núm.</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño)	1	Solicita mediante Oficio reunión para la presentación del sistema ( <b>Ver Norma 1</b> ).
Técnico de Desarrollo	2	Realiza presentación a la Dependencia solicitante del Sistema Informático.
	3	Elabora las modificaciones del Manual de Usuario autorizado agregando los cambios solicitados.
	4	Elabora la documentación del Sistema Informático y la traslada al Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño).
Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño)	5	Recibe y revisa documentación. Si: Sigue paso 6. No: Devuelve para realizar ajustes.
	6	Gestiona envío de Oficio de solicitud de datos de los usuarios que utilizarán el Sistema Informático ( <b>Ver Norma 2</b> ).
Técnico de Desarrollo	7	Brinda capacitación del Sistema Informático ( <b>Ver Norma 3</b> ).
	8	Revisa el Manual de Usuario. Si: Sigue paso 9. No: Devuelve con Observaciones.
	9	Valida el Manual de Usuario y lo traslada al Profesional de Informática (Encargado de Informática).
Profesional de Informática (Encargado de Informática)	10	Recibe y revisa Manual de Usuario. Si: Sigue paso 11. No: Devuelve con observaciones.
	11	Firma de aprobación del Manual de Usuario y gestiona aceptación y aprobación correspondiente ( <b>Ver Norma 4</b> ).
Técnico de Desarrollo	12	Monitorea Sistema Informático durante la fase de implementación ( <b>Ver Norma 5</b> ). -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----

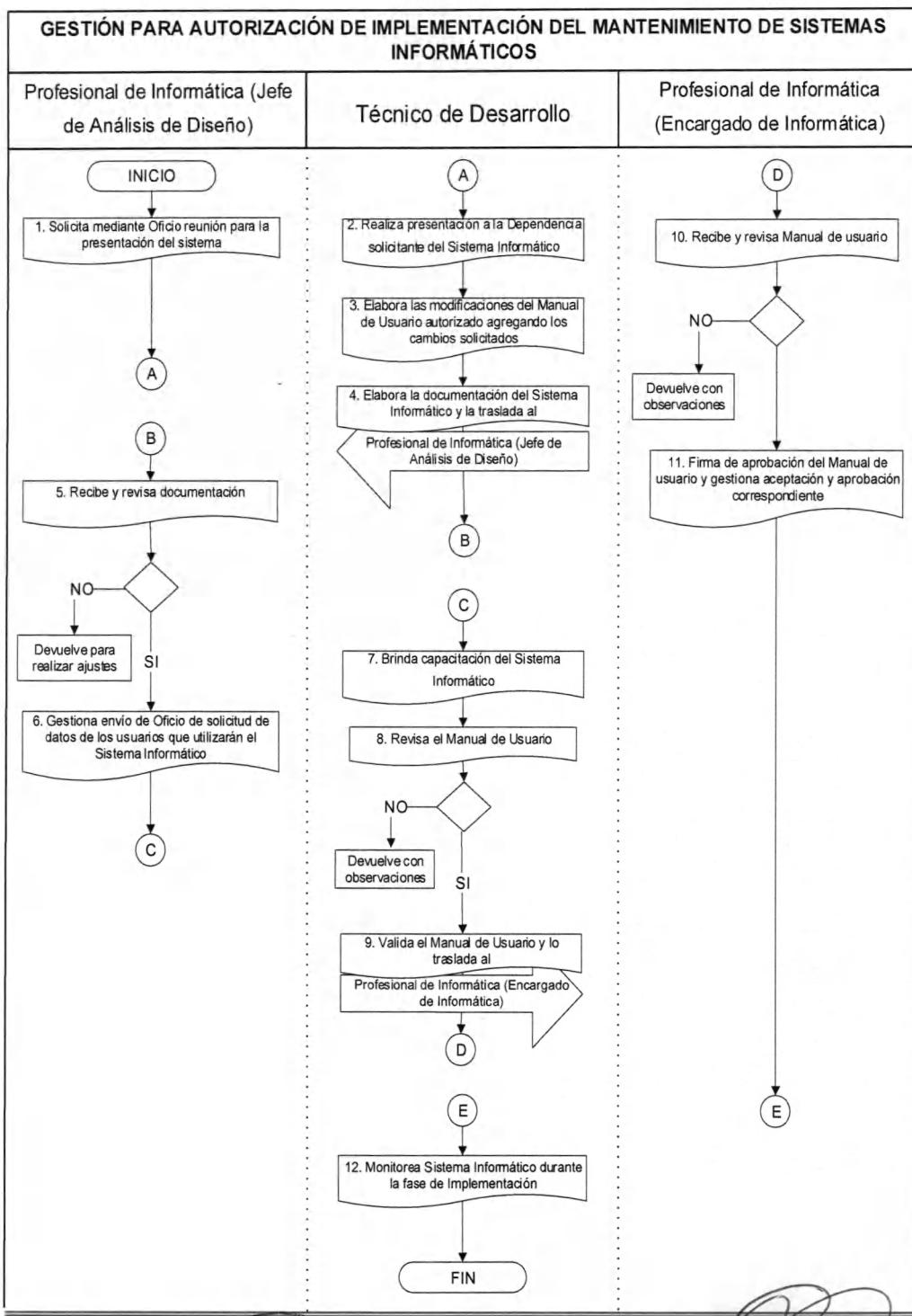


Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

Autorizo:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



191  
191



Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Cambray  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizo:  
Informática  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



1  
6  
2

<b>ANÁLISIS DE DISEÑO</b>	<b>Fecha</b>	<b>agosto 2019</b>
<b>GESTIÓN PARA AUTORIZACIÓN DE MANUALES DE SISTEMAS INFORMÁTICOS</b>	<b>Páginas</b>	<b>3</b>

**OBJETIVO:**

Gestionar la autorización de los Manuales de Sistemas Informáticos desarrollados por Informática, utilizados por las diferentes Dependencias del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.

**NORMAS:**

1. El Profesional de Informática (Encargado de Informática), envía notificación al Técnico de Desarrollo de la aprobación de la Guía de Usuario, para el cambio de nombre de Guía de Usuario a Manual de Usuario de los Sistemas Informáticos.
2. El Profesional de Informática (Encargado de Informática), gestiona con el Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), envío de Oficio para solicitar la firma de aceptación y aprobación del Manual de Usuario por parte de la máxima autoridad de la Dependencia que utiliza el Sistema.
3. El Profesional de Informática (Encargado de Informática), gestiona con el Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), envío de Oficio para solicitar la firma de aceptación y aprobación del Manual de Usuario por parte de la Autoridad Superior de la Institución.
4. El Profesional de Informática (Encargado de Informática), envía notificación al Técnico de Desarrollo, para hacer la publicación correspondiente en el Sistema Informático.



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



GESTIÓN PARA AUTORIZACIÓN DE MANUALES DE SISTEMAS INFORMÁTICOS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Desarrollo	1	Elabora la Guía de Usuario y la traslada al Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño).
Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño)	2	Recibe y revisa Guía de Usuario. Si: Sigue paso 3. No: Devuelve con observaciones.
	3	Traslada al Técnico de Desarrollo.
Técnico de Desarrollo	4	Recibe y revisa Guía de Usuario. Si: Sigue paso 5. No: Devuelve con observaciones.
	5	Valida Guía de Usuario y la traslada al Profesional de Informática (Encargado de Informática).
Profesional de Informática (Encargado de Informática)	6	Recibe y revisa Guía de Usuario. Si: Sigue paso 6. No: Devuelve con observaciones.
	7	Envía notificación al Técnico de Desarrollo ( <b>Ver Norma 1</b> ).
	8	Firma de aprobación del Manual de Usuario ( <b>Ver Norma 2</b> ).
	9	Gestiona aceptación y aprobación de la Autoridad Superior de la Institución ( <b>Ver Normas 3 y 4</b> ).
Técnico de Desarrollo	10	Publica el Manual de Usuario en el Sistema correspondiente.

-----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----



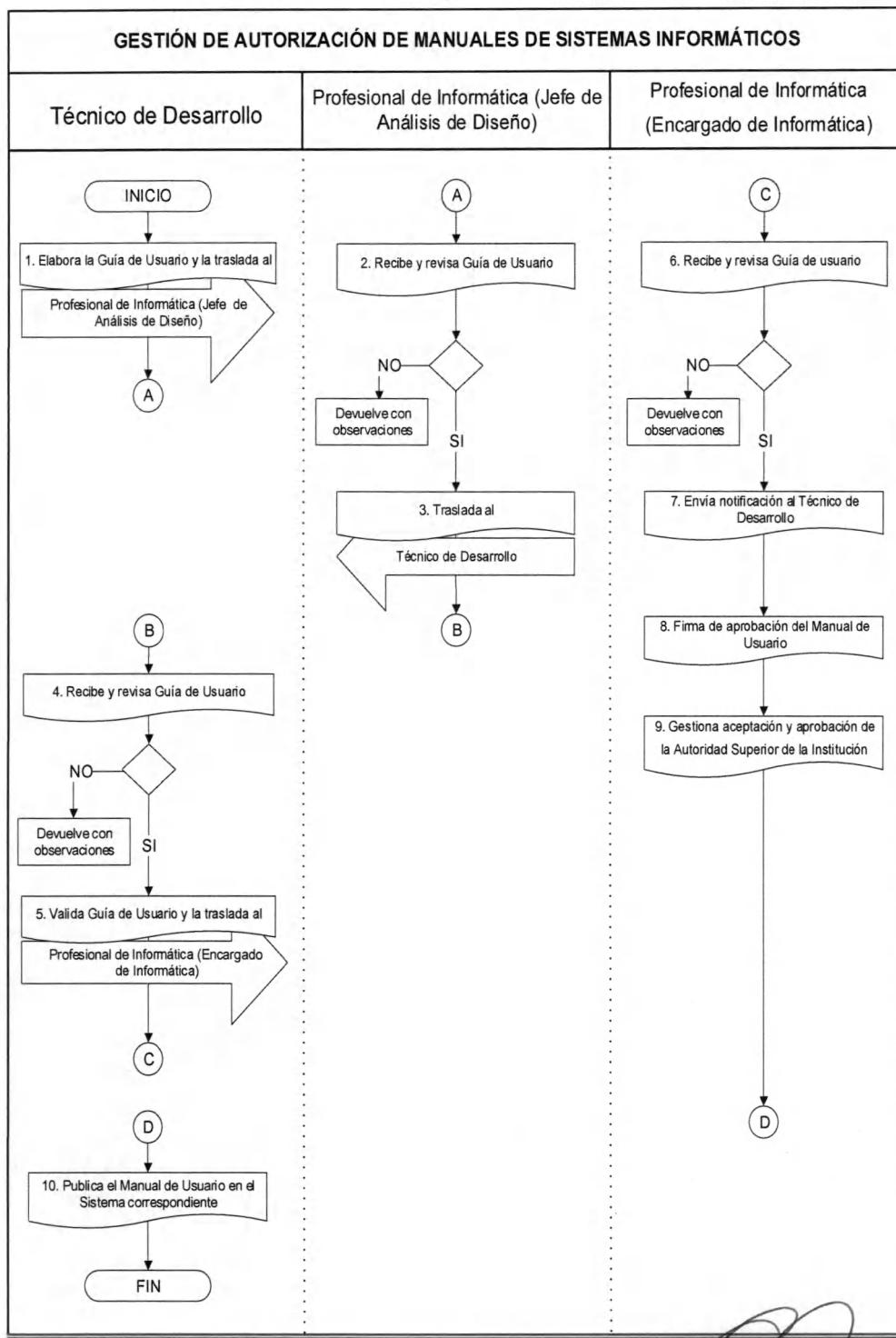
Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
Informática  
Ing. **Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

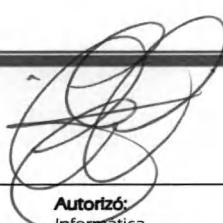


1  
6  
4



Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



1  
6  
5

**Manual de Normas y Procedimientos**  
Informática

<b>ANÁLISIS DE DISEÑO</b>	<b>Fecha</b>	<b>agosto 2019</b>
<b>ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS</b>	<b>Páginas</b>	<b>3</b>

**OBJETIVO:**

Administrar la información de la base de datos para realizar consultas, reportes y cambios solicitados por las diferentes Dependencias del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.

**NORMAS:**

1. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe solicitud de consulta, reporte o cambio dentro de la Base de Datos por medio de: (Ver Anexo 9).
  - a. Oficio
  - b. Llamada telefónica
  - c. Correo electrónico
  - d. Personalmente
2. El Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño), asigna al Administrador de Base de Dato, para que realice lo solicitado y asigna tiempo de entrega según la complejidad y prioridad de la solicitud.
3. El Administrador de Base de Datos, realiza evaluación de solicitud para determinar procedimiento a realizar.
  - a. Consulta: Entrega información en archivo.
  - b. Reporte: Entrega información en archivo con el formato ya establecido e indicado por la Dependencia.
  - c. Cambio: Realiza cambio solicitado
4. El Administrador de Base de Datos, traslada respuesta de solicitud para hacer entrega al Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño).
5. El Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño), solicita al Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), elaboración y traslado a la Dependencia correspondiente, el Oficio con la entrega de la consulta o cambio realizado.

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizo:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



1  
6  
6

ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	1	Recibe solicitud y la traslada al Profesional de Informática (Encargado de Informática) ( <b>Ver Norma 1</b> ).
Profesional de Informática (Encargado de Informática)	2	Recibe y evalúa solicitud. Si: Sigue paso 3. No: Responde mediante Oficio rechazo de solicitud.
	3	Traslada solicitud, indicando prioridad, al Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño).
Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño)	4	Recibe solicitud y asigna Administrador de Base de Datos.
	5	Asigna tiempo de entrega y prioridad ( <b>Ver Norma 2</b> ).
Administrador de Base de Datos	6	Evalúa y realiza lo solicitado ( <b>Ver Norma 3</b> ).
	7	Traslada respuesta de solicitud ( <b>Ver Norma 4</b> ).
Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño)	8	Recibe y revisa respuesta. Si: Sigue paso 9. No: Devuelve para realizar ajustes.
	9	Gestiona envío de Oficio ( <b>Ver Norma 5</b> ). -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

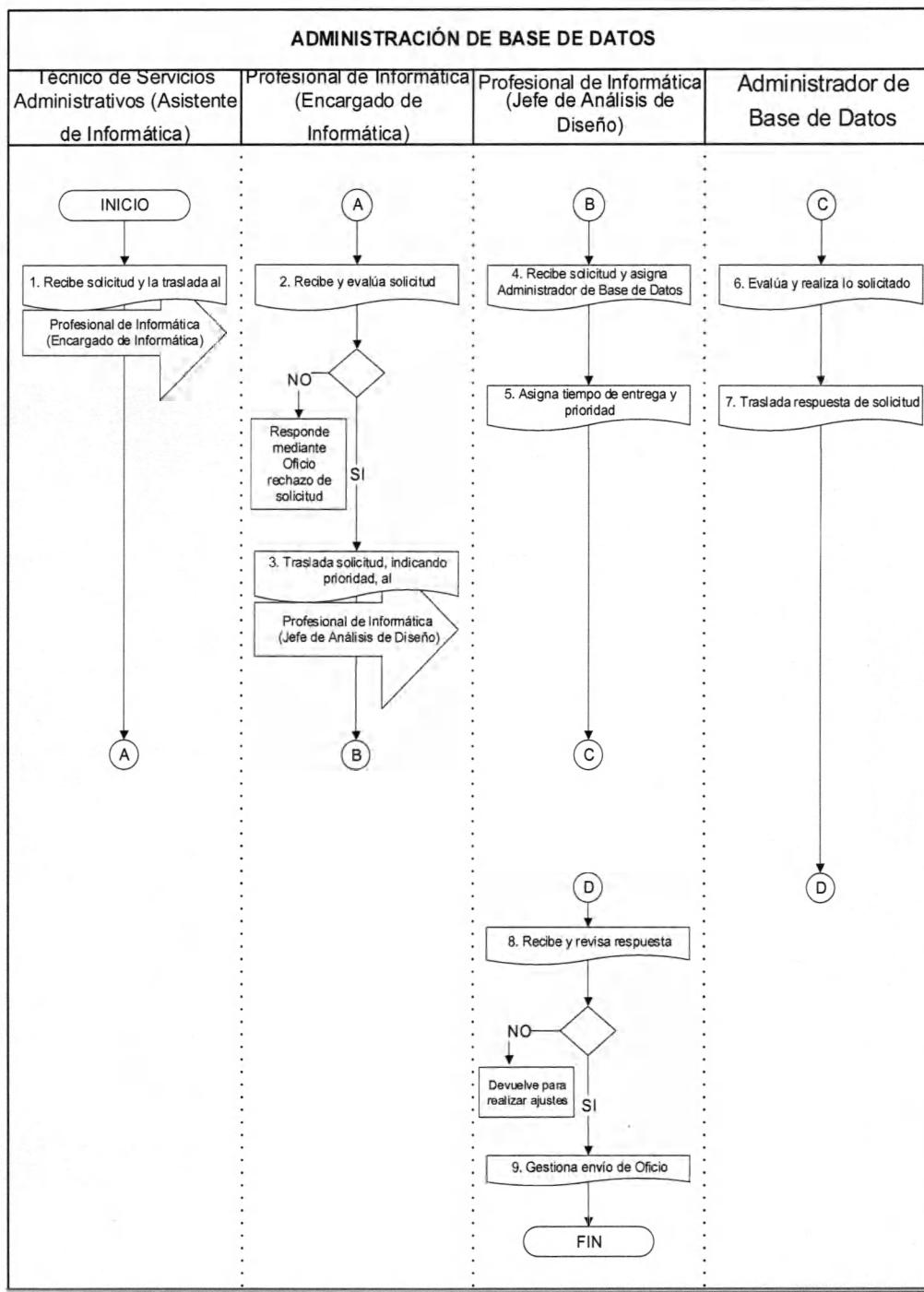
Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

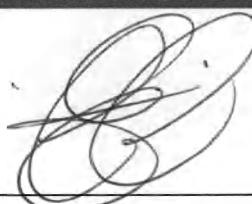


1  
6  
7



Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
Informática

Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

1  
6  
8



ANÁLISIS DE DISEÑO	Fecha	agosto 2019
GESTIÓN DE RECEPCIÓN DE DATOS	Páginas	3

**OBJETIVO:**

Incorporar información almacenada en diferentes medios y mejorar las condiciones de esta para poder centralizar la información en una base de datos, con el fin de garantizar el tiempo de respuesta en la facilitación de intercambio de información por las diferentes Dependencias del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.

**NORMAS:**

1. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe solicitud de Migración de Datos por medio de: (**Ver Anexo 10**).
  - a. Oficio
  - b. Llamada telefónica
  - c. Correo electrónico
  - d. Personalmente
2. El Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño), asigna al Administrador de Base de Datos para que realice la migración de los datos solicitados y asigna tiempo de entrega según la complejidad y prioridad de la solicitud de Migración de Datos.
3. El Administrador de Base de Datos, realiza evaluación de solicitud para determinar procedimiento a realizar, verifica la información proporcionada e incorpora la información en una Base de Datos.
4. El Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño), solicita al Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), elaboración y traslado, a la Dependencia correspondiente, el Oficio con la respuesta de finalización de la Migración de Datos.

*Celab*  
Asistencia Administrativa.  
Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

*B*  
Autorizó:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



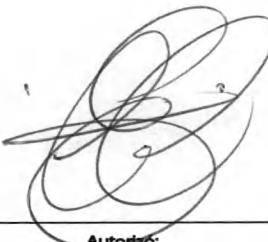
1  
6  
9

**Manual de Normas y Procedimientos**  
**Informática**

<b>GESTIÓN DE RECEPCIÓN DE DATOS</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Núm.</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	1	Recibe solicitud de Migración de Datos y la traslada al Profesional de Informática (Encargado de Informática) ( <b>Ver Norma 1</b> ).
Profesional de Informática (Encargado de Informática)	2	Recibe y evalúa solicitud. Si: Sigue paso 3. No: Responde mediante Oficio rechazo de solicitud.
	3	Traslada solicitud, indicando prioridad, al Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño).
Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño)	4	Recibe solicitud y asigna Administrador de Base de Datos.
	5	Asigna tiempo de realización de lo solicitado y prioridad ( <b>Ver Norma 2</b> ).
Administrador de Base de Datos	6	Evalúa y determina procedimiento.
	7	Verifica información proporcionada e incorpora según lo solicitado ( <b>Ver Norma 3</b> ).
	8	Traslada respuesta de solicitud al Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño).
Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño)	9	Recibe y revisa respuesta. Si: Sigue paso 10. No: Devuelve para realizar ajustes.
	10	Gestiona envío de Oficio ( <b>Ver Norma 4</b> ). -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

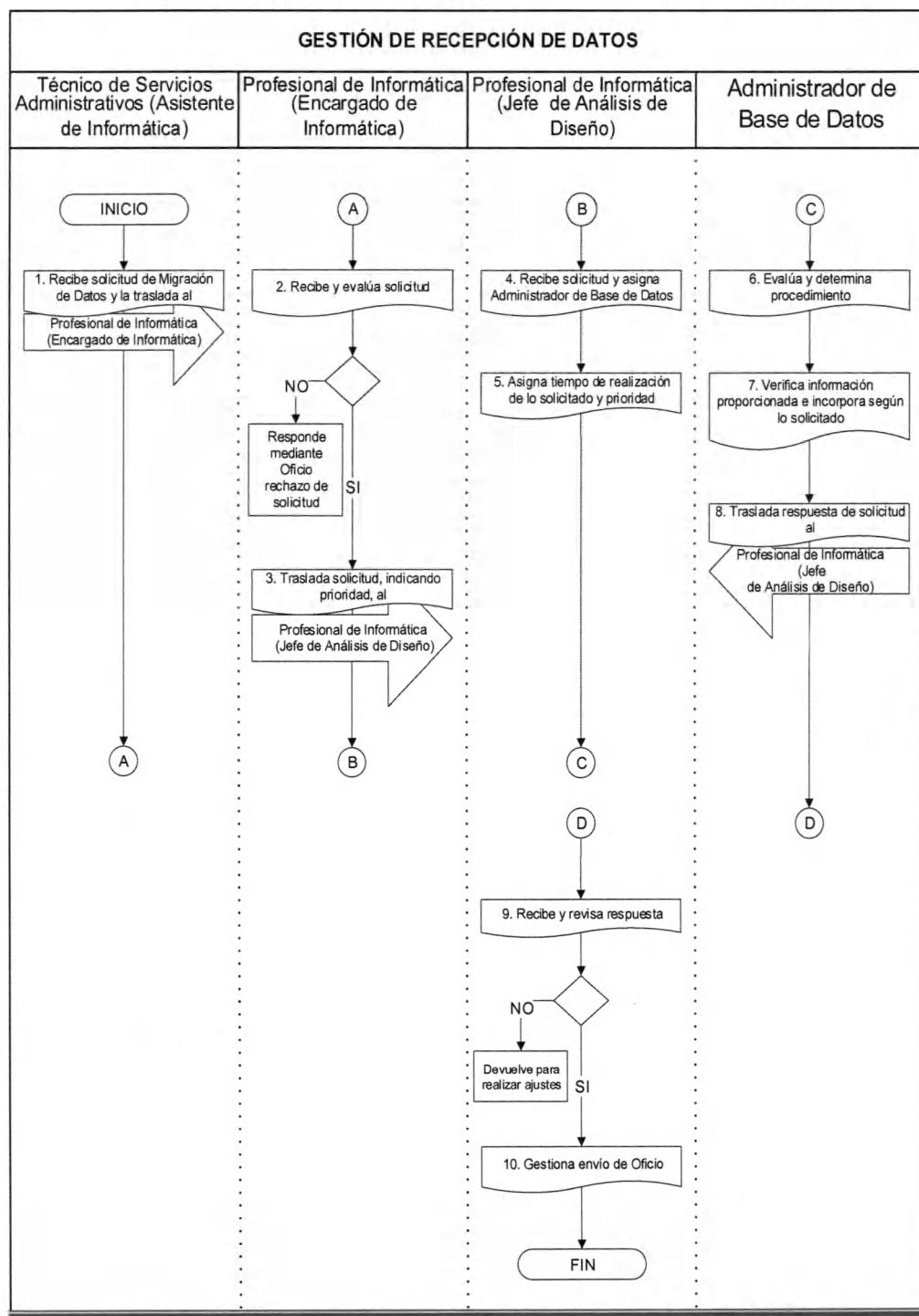


Autorizo:  
Informática  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



170

## Manual de Normas y Procedimientos Informática



Asistencia Administrativa:  
Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

Autorizo:  
 Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
 Informática  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



1  
1  
7  
1

**Manual de Normas y Procedimientos**  
Informática

<b>ANÁLISIS DE DISEÑO</b>	<b>Fecha</b>	<b>agosto 2019</b>
<b>GESTIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS EN LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS</b>	<b>Páginas</b>	<b>3</b>

**OBJETIVO:**

Poder identificar y corregir los errores en un Sistema Informático en el menor tiempo posible con el fin de garantizar y facilitar el intercambio de información de las diferentes Dependencias del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.

**NORMAS:**

1. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe notificación de problema en el Sistema Informático por medio de: (Ver Anexo 11)
  - a. Oficio
  - b. Llamada telefónica
  - c. Correo electrónico
  - d. Personalmente
2. El Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño), asigna Técnico(s) en Desarrollo, para que realice la corrección del problema en el Sistema Informático.
3. El Técnico de Desarrollo (Técnico de Control de Calidad), valida la notificación de problema del Sistema Informático generando ticket por problema encontrado en el Sistema de Versionamiento de la Institución.
4. El Técnico de Desarrollo (Técnico de Desarrollo Encargado), procede a elaborar las correcciones necesarias y lleva el control de las versiones de éste en el Sistema de Versionamiento actual de la Institución.
5. El Técnico de Desarrollo (Técnico de Control de Calidad), valida el Sistema Informático, indicando al Técnico de Desarrollo (Técnico de Desarrollo Encargado), realizar los ajustes, de ser necesario.
6. El Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño), solicita al Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), elaboración y traslado a la Dependencia correspondiente del oficio con la entrega de la notificación del cambio realizado.

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento



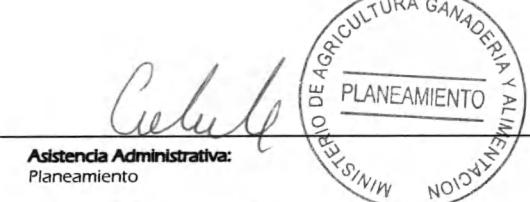
Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



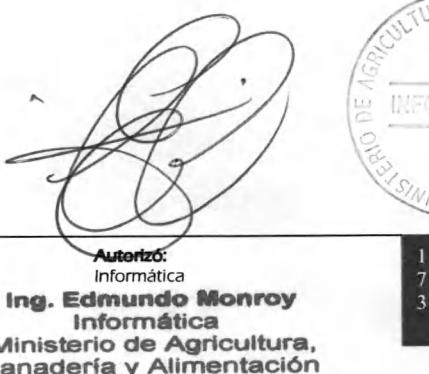
Autorizó:  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

1  
7  
2

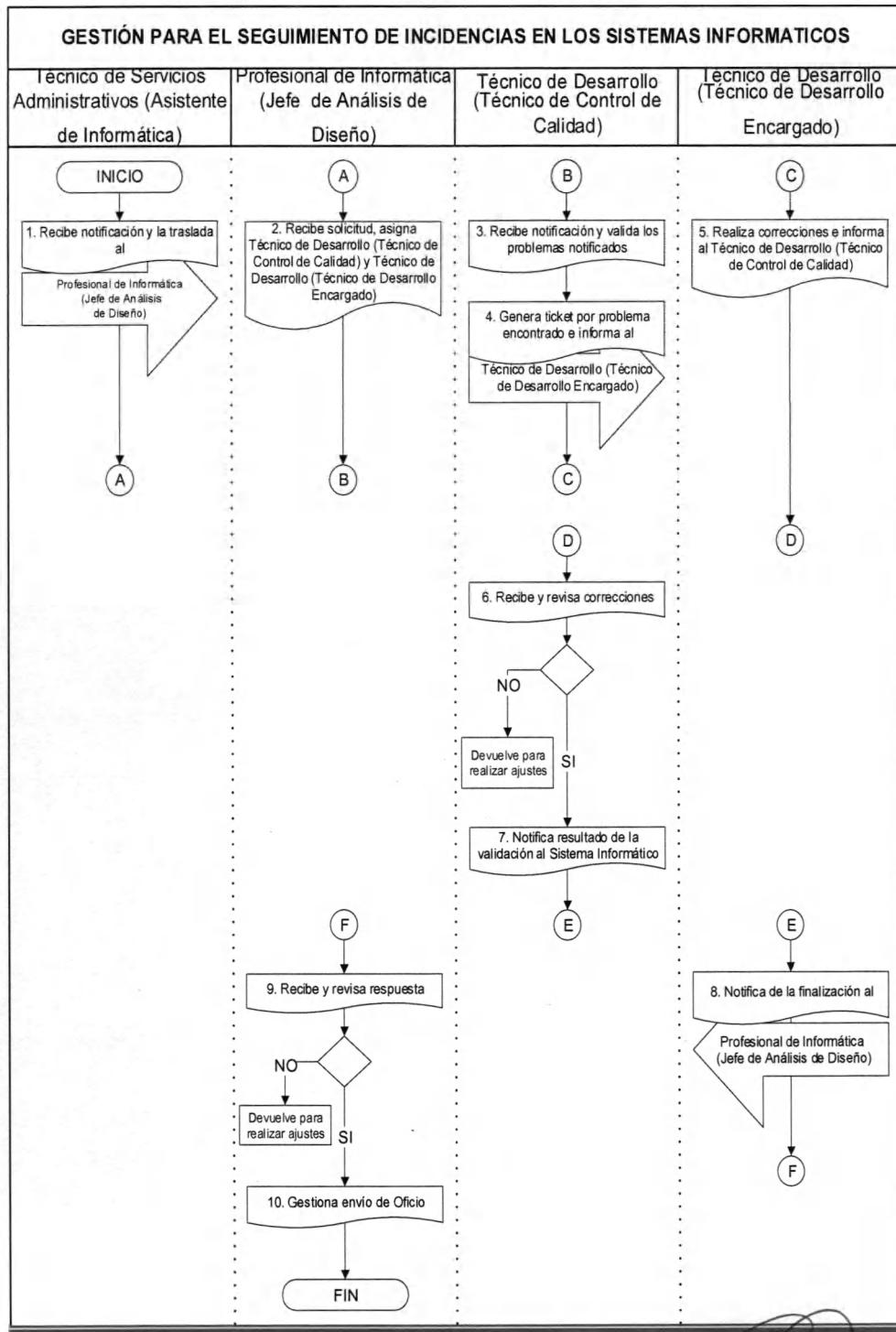
GESTIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS EN LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	1	Recibe notificación y la traslada al Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño) ( <b>Ver Norma 1</b> ).
Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño)	2	Recibe solicitud, asigna Técnico de Desarrollo (Técnico de Control de Calidad) y Técnico de Desarrollo (Técnico de Desarrollo Encargado) ( <b>Ver Norma 2</b> ).
Técnico de Desarrollo (Técnico de Control de Calidad)	3	Recibe notificación y valida los problemas notificados.
	4	Genera ticket por problema encontrado e informa al Técnico de Desarrollo (Técnico de Desarrollo Encargado) ( <b>Ver Norma 3</b> ).
Técnico de Desarrollo (Técnico de Desarrollo Encargado)	5	Realiza correcciones e informa al Técnico de Desarrollo (Técnico de Control de Calidad) ( <b>Ver Norma 4</b> ).
Técnico de Desarrollo (Técnico de Control de Calidad)	6	Recibe y revisa correcciones. Si: Sigue paso 7. No: Devuelve para realizar ajustes.
	7	Notifica resultado de la validación al Sistema Informático ( <b>Ver Norma 5</b> ).
Técnico de Desarrollo (Técnico de Desarrollo Encargado)	8	Notifica de la finalización al Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño).
Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño)	9	Recibe y revisa respuesta. Si: Sigue paso 10. No: Devuelve para realizar ajustes.
	10	Gestiona envío de Oficio ( <b>Ver Norma 6</b> ). -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



1  
7  
3



*Cáceres*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



*Monroy*  
Autorizó:  
Informática  
Ing. **Edmundo Monroy**  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



1  
7  
4

<b>ANÁLISIS DE DISEÑO</b>	<b>Fecha</b>	<b>agosto 2019</b>
<b>CAPACITACIÓN, ASESORÍA Y SOPORTE DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS</b>	<b>Páginas</b>	<b>3</b>

**OBJETIVO:**

Capacitar, asesorar y brindar soporte adecuadamente de los Sistemas Informáticos a los usuarios para orientar a la funcionalidad y operatividad en la manipulación de la información en los Sistemas utilizados en las diferentes Dependencias del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.

**NORMAS:**

1. El Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), recibe solicitud de capacitación, asesoría y/o soporte de Sistema Informático por medio de: (**Ver Anexo 12**)
  - a. Oficio
  - b. Llamada telefónica
  - c. Correo electrónico
  - d. Personalmente
2. El Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño), asigna Técnico(s) en Desarrollo para que realice(n) la capacitación, asesoría y/o soporte del Sistema Informático e indicando prioridad de solicitud.
3. El Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño), gestiona con el Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática), envío de Oficio para indicar o aceptar lugar, fecha y hora del evento de la capacitación, asesoría y/o soporte del Sistema.
4. El Técnico de Desarrollo, brinda a los usuarios la capacitación, asesoría y/o soporte necesario para aprovechar al máximo el sistema (**Ver Anexo 7**).



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



1  
7  
5

CAPACITACIÓN, ASESORÍA Y SOPORTE DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos (Asistente de Informática)	1	Recibe solicitud y la traslada al Profesional de Informática (Encargado de Informática) ( <b>Ver Norma 1</b> ).
Profesional de Informática (Encargado de Informática)	2	Recibe y evalúa solicitud. Si: Sigue paso 3. No: Responde mediante Oficio rechazo de solicitud.
	3	Traslada solicitud, indicando prioridad, al Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño)
Profesional de Informática (Jefe de Análisis de Diseño)	4	Recibe solicitud y asigna Técnico(s) de Desarrollo e indica prioridad ( <b>Ver Norma 2</b> ).
	5	Gestiona envío de Oficio para indicar o aceptar el evento relacionado con el Sistema Informático ( <b>Ver Norma 3</b> ).
Técnico de Desarrollo	6	Brinda capacitación, asesoría o soporte del Sistema Informático ( <b>Ver Norma 4</b> ). -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

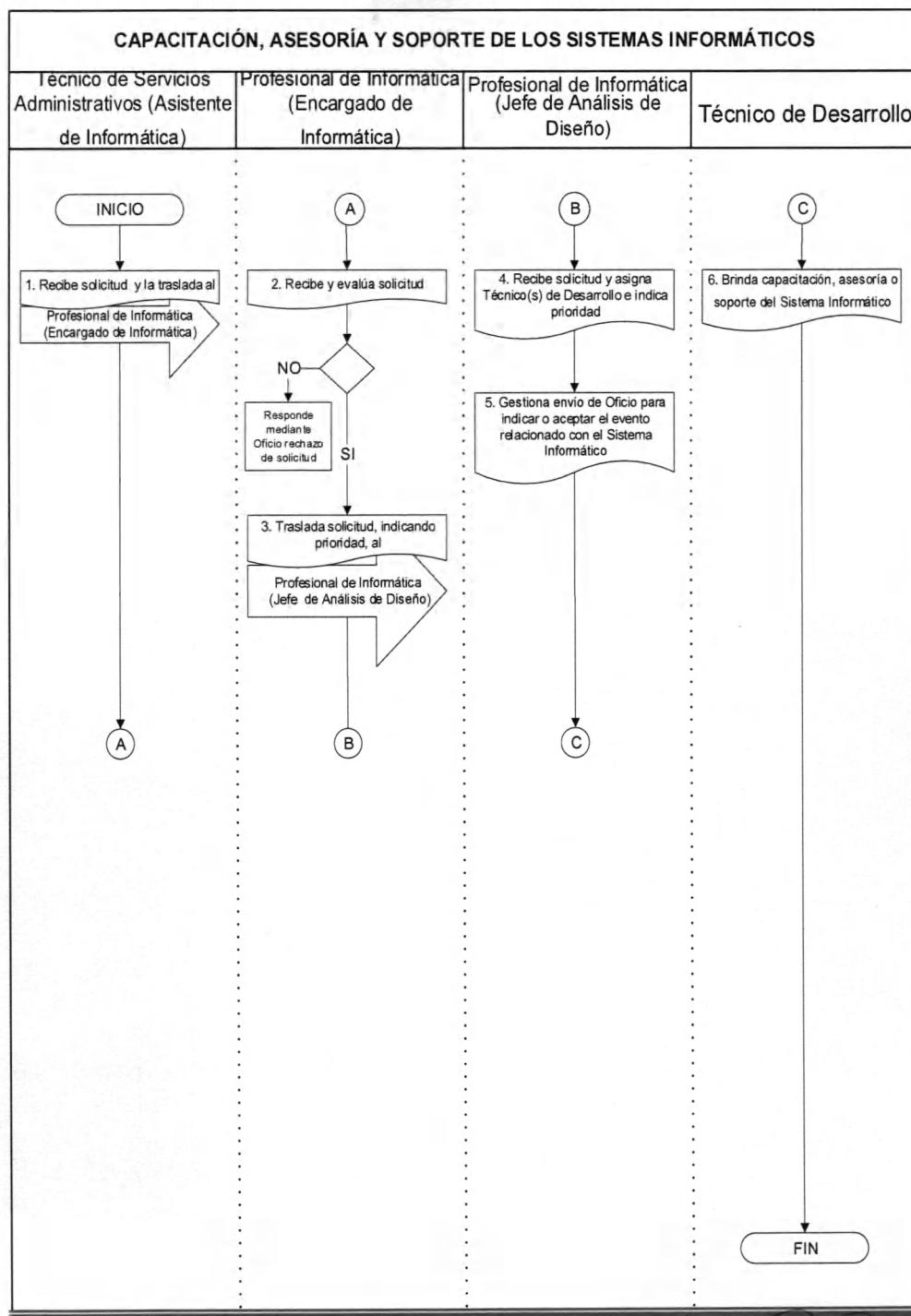


Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

Autorizó:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informatika  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



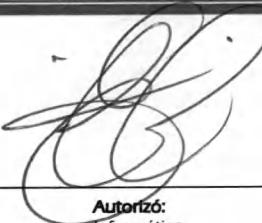
1  
7  
6



**Asistencia Administrativa:**  
 Planeamiento

**Inga. Ana Palacios Caniz**  
 Planeamiento  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



  
**Autorizó:**  
 Informática

**Ing. Edmundo Monroy**  
 Informática  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



### GLOSARIO DE TÉRMINOS

TÉRMINO	SIGNIFICADO
Checklist	Listado de actividades secuenciales que se deben de realizar para cumplir un objetivo.
Contraseña	Clave única para el ingreso al Sistema.
Reportería	Conjunto de reportes, informes o información que puede ser obtenida por medio de un programa o sistema.
Requerimiento	Características que se desea que posea un Sistema Informático.
Rol o Roles	Atributos únicos que recibe la cuenta de usuario.
Ticket	Registro electrónico, manejado vía web
Usuario	Nombre o identificador único que recibe el usuario para el ingreso al Sistema.

*Celule*  
**Asistencia Administrativa:**  
 Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
 Planeamiento  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación

*Edmundo Monroy*  
**Autorizo:**  
 Informática

**Ing. Edmundo Monroy**  
 Informática  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación

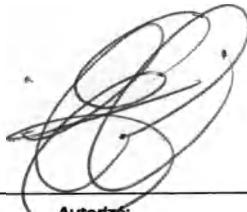


### GLOSARIO DE SÍMBOLOS

Núm.	Símbolo	Significado
1.		<b>Inicio o finalización:</b> Representa el principio o final de un procedimiento.
2.		<b>Actividad:</b> Describe las acciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
3.		<b>Decisión:</b> Permite analizar una situación, con base en los valores verdadero y falso.
4.		<b>Documento:</b> Representa cualquier documento impreso.
5.		<b>Conector:</b> Indica que el flujo continúa donde se ha colocado un símbolo idéntico que contiene la misma letra.
6.		<b>Referencia a otra página:</b> Indica que el procedimiento continúa en otra página.
7.		<b>Traslado:</b> Indica el movimiento de documentos, material o equipo.
8.		<b>Archivo:</b> Resguardo de documentos.
9.		<b>Base de datos:</b> Manejo de información digital.

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



**Ing. Edmundo Monroy**  
 Informática  
 Ministerio de Agricultura,  
 Ganadería y Alimentación



1  
7  
9

## ANEXOS

*Callele*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

*Monroy*  
Autorizó:  
Informática

**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

180



**Anexo 1**  
Formato para recopilar información

Pág.



**FORMATO PARA RECOPIALAR INFORMACIÓN**

<b>DESARROLLO DE SISTEMA</b>	
Nombre del Sistema:	Fecha de recopilación de información:
Nombre del Técnico de Desarrollo encargado:	
Documentos Entregados:	1.
2.	3.
4.	5.
6.	7.
8.	9.
Correo Electrónico de contacto:	1.
2.	3.
4.	5.
Objetivo del Sistema:	
Función Principal del Sistema:	

7a. Avenida 12-90 zona 13, edificio Monja Blanca, Nivel 3, oficina 303, PBX: 2413 7000 Ext. 7140

www.maga.gob.gt

Facebook | | | | | [correo MÁGA](#)

*Celule*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento  
Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



*[Signature]*  
Autorizó:  
Informática

**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



1  
8  
1

Continuación formato para recopilar información

Pág.



**FORMATO PARA RECOPILAR INFORMACIÓN**

Observaciones:

Nombre y Firma del Técnico Desarrollador:

Nombre y Firma de la persona que dio la información:

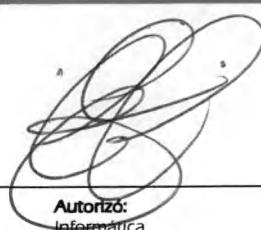
7a. Avenida 12-90 zona 13, edificio Monja Blanca, Nivel 3, oficina 303, PBX: 2413 7000 Ext. 7140

[www.maga.gob.gt](http://www.maga.gob.gt)

Síguenos en:

*Culab*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



18  
2

Continuación formato para recopilar información

Pág.



**FORMATO PARA RECOPILAR INFORMACIÓN**

Anexos:

7a. Avenida 12-90 zona 13, edificio Monja Blanca, Nivel 3, oficina 303, PBX: 2413 7000 Ext. 7140

www.magaa.gob.gt

Síguenos en



*Celula*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

Autorizó:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

1  
8  
3

**Anexo 2**  
Formato de asistencia



**ASISTENCIA**

Lugar: \_\_\_\_\_ Fecha y hora: \_\_\_\_\_

No.	Nombre Completo	Dependencia	Teléfono	Correo Electrónico	Firma
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

7<sup>a</sup>, Avenida 12-90 zona 13, edificio Monja Blanca, Nivel 3, oficina 303, PBX: 2413 7000 Ext. 7140

[www.maga.gob.gt](http://www.maga.gob.gt)

SIGUENOS EN:

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

Autorizó:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

1  
8  
4



**Anexo 3**  
Formato de bitácora

Pág.



**FORMATO PARA BITÁCORA**

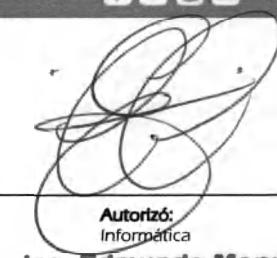
<b>BITÁCORA DE RECOPILACIÓN DE INFORMACIÓN Y REQUERIMIENTOS</b>	
Nombre del Sistema:	Fecha de recopilación de información y requerimientos:
Nombre del Técnico de Desarrollo encargado:	
Requerimientos 1:	
Requerimientos 2:	
Requerimientos 3:	

7a. Avenida 12-90 zona 13, edificio Monja Blanca, Nivel 3, oficina 303, PBX: 2413 7000 Ext. 7140

[www.maga.gob.gt](http://www.maga.gob.gt)

Guatemala [www.maga.gob.gt](https://www.facebook.com/maga.gob.gt)

*Celule*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento



**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



1  
8  
5

Continuación formato de bitácora

Pág.



**FORMATO PARA BITÁCORA**

Requerimientos 4:

Requerimientos 5:

Otros Requerimientos:

7a. Avenida 12-90 zona 13, edificio Monja Blanca, Nivel 3, oficina 303, PBX: 2413 7000 Ext. 7140

[www.maga.gob.gt](http://www.maga.gob.gt)

Síguenos en:

*Celbel*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

*Edmundo Monroy*  
Autorizo:  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

1  
8  
6



Continuación formato de bitácora

Pág.



**FORMATO PARA BITÁCORA**

Observaciones:

Nombre y Firma del Técnico Desarrollador:

Nombre y Firma de la(s) persona(s) encargada(s) de proporcionar los requerimientos:

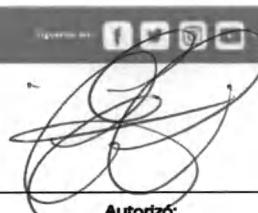
7a. Avenida 12-90 zona 13, edificio Monja Blanca, Nivel 3, oficina 303, PBX: 2413 7000 Ext. 7140



Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



  
Autorizo:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



1  
8  
7

Continuación formato de bitácora

Pág.



**FORMATO PARA BITÁCORA**

Anexos:

7a. Avenida 12-90 zona 13, edificio Monja Blanca, Nivel 3, oficina 303, PBX: 2413 7000 Ext. 7140



*Celub*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

*Edmundo Monroy*  
Autorizo:  
Informática  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



188

Anexo 4  
Formato de prototipo

Pág.



**FORMATO PARA DISEÑO DE PROTOTIPO**

DISEÑO DE PROTOTIPO	
Nombre del Sistema:	Fecha de elaboración del prototipo:
Fecha de presentación del prototipo:	Fecha de aprobación del prototipo:
Nombre del Técnico de Desarrollo encargado:	
Observaciones:	
Nombre y Firma del Técnico Desarrollador:	
Vo. Bo. de la persona encargada de la Dependencia:	

7a. Avenida 12-90 zona 13, edificio Monja Blanca, Nivel 3, oficina 303, PBX: 2413 7000 Ext. 7140



*Celule*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

*Edmundo Monroy*  
Autorizó:  
Informativa  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informativa  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



1  
8  
9

Continuación formato de prototipo

Pág.



**FORMATO PARA DISEÑO DE PROTOTIPO**

Anexos:

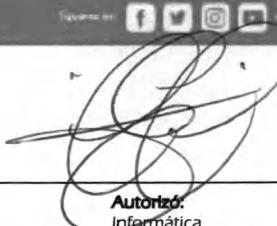
7a. Avenida 12-90 zona 13, edificio Monja Blanca, Nivel 3, oficina 303, PBX: 2413 7000 Ext. 7140



Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación





Autorizado:  
Informática

Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



1  
9  
0

**Anexo 5**  
Formato de asistencia a presentación del sistema



**ASISTENCIA A PRESENTACIÓN**

**SISTEMA:** \_\_\_\_\_  
Lugar: \_\_\_\_\_ Fecha y hora: \_\_\_\_\_

No.	Nombre Completo	Dependencia	Teléfono	Correo Electrónico	Firma
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

7a. Avenida 12-90 zona 13, edificio Monja Blanca, Nivel 3, oficina 303, PBX: 2413 7000 Ext. 7140

[www.maga.gob.gt](http://www.maga.gob.gt)

Siguenos en: como MAGA



Asistencia Administrativa:  
Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

Autorizo:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

1  
9  
1



## Manual de Normas y Procedimientos Informática

### Anexo 6 Formato de usuarios y contraseña

#### SOLICITUD DE CREACIÓN DE USUARIOS - SISTEMA -

Uso exclusivo Informática:
Fecha de Recepción:
Técnico que Opera:

<b>Nombres:</b>	Primer Nombre	Segundo Nombre	Tercer Nombre
<b>Apellidos:</b>	Primer Apellido	Segundo Apellido	Apellido de Casada
<b>DPI:</b>		<b>NIT:</b>	
<b>Firma del Usuario:</b>		<b>Correo:</b>	

Nombre de la Dependencia que Solicita: \_\_\_\_\_

Roles del Sistema	
<input type="checkbox"/>	Rol 1
<input type="checkbox"/>	Rol 2
<input type="checkbox"/>	Rol 3
<input type="checkbox"/>	Rol n

Vo. Bo. Jefe de Área: \_\_\_\_\_  
(Nombre, firma y sello del Jefe de Área)

Fecha de Solicitud: \_\_\_\_\_

**Observaciones:**

- Los usuarios son responsables del buen uso de los Sistemas.
- El usuario es válido por el año en curso, es intransferible y cada uno es responsable de la información ingresada.
- Todas las solicitudes deberán ir acompañadas de Oficio, debidamente sellado y firmado, y adjuntar el formulario respectivo.

7<sup>a</sup> Avenida 12-90 zona 13, edificio Monja Blanca, Nivel 3, oficina 303, PBX: 2413 7000 Ext. 7140

www.maga.gob.gt

Facebook Twitter Instagram YouTube correo: MAGA

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

Autorizado:  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



1  
9  
2

Anexo 7  
Formato de capacitación de sistemas



ASISTENCIA A CAPACITACIÓN

SISTEMA: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_ Fecha y hora: \_\_\_\_\_

No.	Nombre Completo	Dependencia	Teléfono	Correo Electrónico	Firma
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

7º. Avenida 12-90 zona 13, edificio Monja Blanca, Nivel 3, oficina 303, PBX: 2413 7000 Ext. 7140

[www.maga.gob.gt](http://www.maga.gob.gt)

Síguenos en: MAGA

Celular:  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

Autorizo:  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

193



Anexo 8  
Formato de mantenimiento de sistemas

Pág.



FORMATO PARA MANTENIMIENTO DE  
SISTEMAS

MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	
Nombre del Sistema:	Fecha de recopilación de información:
Nombre del Técnico de Desarrollo encargado:	
Requerimientos 1:	
Requerimientos 2:	
Requerimientos 3:	

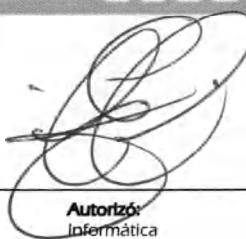
7a. Avenida 12-90 zona 13, edificio Monja Blanca, Nivel 3, oficina 303, PBX: 2413 7000 Ext. 7140



Asistencia Administrativa:  
Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



194



**FORMATO PARA MANTENIMIENTO DE  
SISTEMAS**

Requerimientos 4:

Requerimientos 5:

Otros Requerimientos:

7a. Avenida 12-90 zona 13, edificio Monja Blanca, Nivel 3, oficina 303, PBX: 2413 7000 Ext. 7140

[www.maga.gob.gt](http://www.maga.gob.gt)

Síguenos en: [www.maga.gob.gt](http://www.maga.gob.gt)

**Asistencia Administrativa:**  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



**Autorizó:**  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

195



**FORMATO PARA MANTENIMIENTO DE  
SISTEMAS**

Observaciones:

Nombre y Firma del Técnico Desarrollador:

Nombre y Firma de la(s) persona(s) encargada(s) de proporcionar los requerimientos:

7a. Avenida 12-90 zona 13, edificio Monja Blanca, Nivel 3, oficina 303, PBX: 2413 7000 Ext. 7140

[www.maga.gob.gt](http://www.maga.gob.gt)

siguiente en correo MAGA

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizo:  
Informática  
**Ing. Edmundo Monroy**  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

1  
9  
6



Pág.



**FORMATO PARA MANTENIMIENTO DE  
SISTEMAS**

Anexos:

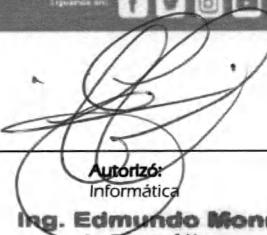
7a. Avenida 12-90 zona 13, edificio Monja Blanca, Nivel 3, oficina 303, PBX: 2413 7000 Ext. 7140

[www.maga.gob.gt](http://www.maga.gob.gt) | [Reportar error](#) | [Facebook](#) | [Twitter](#) | [Instagram](#) | [Centro de MAGA](#)

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



  
Autorizó:  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

1  
9  
7



**Anexo 9**  
Formato de consulta, reporte o cambio a BD

**SOLICITUD DE CONSULTA, REPORTE O CAMBIO A BASE DE DATOS**

Fecha de Solicitud: \_\_\_\_\_

Nombre del Departamento que Solicita: \_\_\_\_\_

Recepción de Solicitud							
<input type="checkbox"/>	Oficio	<input type="checkbox"/>	Llamada telefónica	<input type="checkbox"/>	Correo Electrónico	<input type="checkbox"/>	Personalmente
<i>Descripción de la Solicitud</i>							

Procede Solicitud: Si  No  No. De Oficio: \_\_\_\_\_

Prioridad de la Solicitud: Alta  Media  Baja

Administrador de Base de Datos: \_\_\_\_\_

7<sup>a</sup>. Avenida 12-90 zona 13, edificio Monja Blanca, Nivel 3, oficina 303, PBX: 2413 7000 Ext. 7140

www.maga.gob.gt

Siguiendo las normas de la MGA



Asistencia Administrativa:  
Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

Autorizó:  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

1  
9  
8



**Anexo 10**  
Formato de recepción de datos

**SOLICITUD DE RECEPCIÓN DE DATOS**

Fecha de Solicitud: \_\_\_\_\_

Nombre del Departamento que Solicita: \_\_\_\_\_

Recepción de Solicitud							
<input type="checkbox"/>	Oficio	<input type="checkbox"/>	Llamada telefónica	<input type="checkbox"/>	Correo Electrónico	<input type="checkbox"/>	Personalmente
<i>Descripción de la Información Entregada</i>							

Procede Solicitud: Si  No  No. De Oficio: \_\_\_\_\_

Prioridad de la Solicitud: Alta  Media  Baja

Administrador de Base de Datos: \_\_\_\_\_

7º. Avenida 12-90 zona 13, edificio Monja Blanca, Nivel 3, oficina 303, PBX: 2413 7000 Ext. 7140

[www.maga.gob.gt](http://www.maga.gob.gt)  CÓDIGO: MAGA

*Catalina*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

*Edmundo Monroy*  
Autorizó:  
Ing. Edmundo Monroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

1  
9  
9



**Anexo 11**  
Formato de seguimiento de incidencias

**FORMATO DE SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS**

Fecha de Notificación: \_\_\_\_\_

Nombre del Sistema: \_\_\_\_\_

Nombre de la Dependencia que Notifica: \_\_\_\_\_

Nombre de la Persona que Notifica: \_\_\_\_\_

**Recepción de Solicitud**

<input type="checkbox"/>	Oficio	<input type="checkbox"/>	Llamada telefónica	<input type="checkbox"/>	Correo Electrónico	<input type="checkbox"/>	Personalmente
--------------------------	--------	--------------------------	--------------------	--------------------------	--------------------	--------------------------	---------------

*Descripción de la Incidencia Notificada*

*Ticket Generados*

Prioridad de la Solicitud: Alta  Media  Baja

Nombre y Firma del Técnico de Desarrollo Encargado: \_\_\_\_\_

Fecha de Finalización: \_\_\_\_\_

7º. Avenida 12-90 zona 13, edificio Monja Blanca, Nivel 3, oficina 303, PBX: 2413 7000 Ext. 7140

[www.maga.gob.gt](http://www.maga.gob.gt)

Síguenos en:    

correo: MAGA

*Celula*  
Asistencia Administrativa:  
Planeamiento



Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

*[Signature]*  
Autorizó:  
Informática

**Ing. Edmundo Monroy**  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación

2  
0  
0



**Anexo 12**

Formato de solicitud de capacitación, asesoría y/o soporte de sistemas

**SOLICITUD DE CAPACITACIÓN, ASESORÍA Y/O SOPORTE DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**

Fecha de Solicitud: \_\_\_\_\_

Nombre del Sistema: \_\_\_\_\_

Nombre de la Dependencia que Sigue: \_\_\_\_\_

Nombre de la Persona que Sigue: \_\_\_\_\_

**Recepción de Solicitud**

<input type="checkbox"/> Oficio	<input type="checkbox"/>	Llamada telefónica	<input type="checkbox"/>	Correo Electrónico	<input type="checkbox"/>	Personalmente
---------------------------------	--------------------------	--------------------	--------------------------	--------------------	--------------------------	---------------

Solicitud de: Capacitación  Asesoria  Soporte

Técnico de Desarrollo Asignado: \_\_\_\_\_

Prioridad de la Solicitud: Alta  Media  Baja

Lugar del Evento: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

*Observaciones:*

7<sup>a</sup>. Avenida 12-90 zona 13, edificio Monja Blanca, Nivel 3, oficina 303, PBX: 2413 7000 Ext. 7140

[www.maga.gob.gt](http://www.maga.gob.gt)

Siguiendo res:  como: MAGA

Asistencia Administrativa:  
Planeamiento

Inga. Ana Palacios Caniz  
Planeamiento  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



Autorizó:  
Informática  
Ing. Edmundo Moroy  
Informática  
Ministerio de Agricultura,  
Ganadería y Alimentación



2  
0  
1