

ACUERDO MINISTERIAL No. 219-2021

Edificio Monja Blanca: Guatemala, 15 de octubre de 2021.

EL MINISTRO DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y ALIMENTACIÓN

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con la Constitución Política de la República de Guatemala, corresponde a los Ministros de Estado ejercer jurisdicción sobre todas las dependencias de su Ministerio así como dirigir, tramitar, resolver e inspeccionar todos los negocios relacionados con el mismo.

CONSIDERANDO:

Que es necesario contar con un instrumento que contenga los lineamientos para el desarrollo de las actividades de Informática como medio de orientación permanente de acuerdo a la normativa vigente.

CONSIDERANDO:

Que se tuvo a la vista las Opiniones Técnicas Favorables emitidas por Informática mediante Opinión Técnica OT-INF-002-10-2021¹ y Planeamiento por medio de Opinión Técnica No. 015-2021/FYMI/PAOB/hjvt; asimismo OPINIÓN JURÍDICA No. AJ-685-2021², por medio de la cual Asesoría Jurídica OPINA Y DICTAMINA que es procedente continuar con el proceso administrativo correspondiente; por lo que se emite la presente disposición.

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 ciento setenta y seis (176) folios incluyendo su portada.

ARTÍCULO 2. Se deja sin efecto el Acuerdo Ministerial No. 179-2021 y cualquier otra disposición que contravenga lo establecido en el presente Acuerdo Ministerial y

en el **"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA"**, del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.

ARTÍCULO 3. El presente Acuerdo Ministerial empieza a regir inmediatamente.

COMUNÍQUESE,



José Ángel López Camposeca
Ministro de Agricultura,
Ganadería y Alimentación





**GOBIERNO de
GUATEMALA**
DR. ALEJANDRO GIAMMATTEI

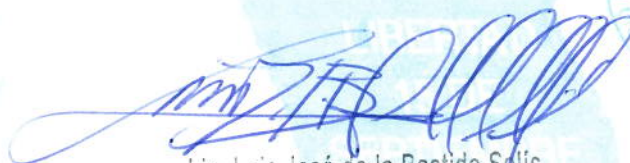
**MINISTERIO DE
AGRICULTURA,
GANADERÍA
Y ALIMENTACIÓN**

MINISTERIO DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y ALIMENTACIÓN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA


Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación





Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



Guatemala, octubre 2021

ÍNDICE

DESCRIPCIÓN	PÁGINA
Presentación	5
Marco Legal	6

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA

DESCRIPCIÓN	PÁGINA
Objetivo General	8
Objetivos Específicos	8
Alcance	8
Normas Generales	8

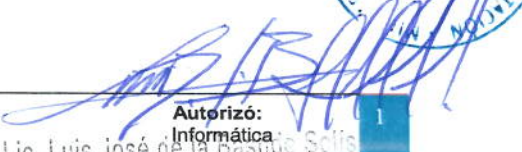
CAPÍTULO II

PROCEDIMIENTOS DE SISTEMAS DE PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

DESCRIPCIÓN	PÁGINA
Creación de cuentas institucionales	11
Administración de cuentas de usuario de dominio	14
BACKUP de configuración de firewall perimetral	17
Respaldo de bases de datos	20
Conexión a internet en portal cautivo	23
Acceso a terceras personas al centro de datos	26
Liberación de internet con privilegios especiales	29
Instalación y actualización de antivirus a servidores	32
Mantenimiento preventivo de los servidores	35


Inga. Agra. Paola Antonia Cabán Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



ÍNDICE

Mantenimiento correctivo de los servidores	38
Mantenimiento del centro de datos	41
Clasificación de la información	44
Glosario de Términos	47
Glosario de Símbolos	48

ANEXOS

DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1 Formulario de creación de cuentas institucionales	50
2 Formulario para gestión de cuentas de usuario de dominio	51
3 Bitácora de acceso al centro de datos	52
4 Disposición interna de clasificación de la información del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación	53

CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA

DESCRIPCIÓN	PÁGINA
Mantenimiento de equipos de cómputo	55
Copia de respaldo de información de usuario de dominio	58
Inicio de sesión de usuario nuevo	61
Atención de soporte técnico	63
Configuración de correo institucional	66
Configuración de sistemas internos	69


Inga. Agr. Paola Antonia Viquez Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



ÍNDICE

DESCRIPCIÓN	PÁGINA
Traslado de equipo de cómputo y punto de red	71
Configuración de carpeta de nube privada	74
Configuración de escáner	76
Instalación de programas no básicos	79
Diagnóstico de equipo	81
Configuración de DHCP para equipos	84
Instalación de punto de red	87
Solicitud de equipo de proyección	90
Activación e instalación de programas básicos	93
Configuración de equipos nuevos	96
Reinstalación del sistema operativo y programas básicos	99
Configuración de equipo telefónico	102
Emisión de documentos para procesos de compra	105
Dictamen técnico	108
Diagnóstico técnico	111
Glosario de Términos	114
Glosario de Símbolos	115

ANEXOS

DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1 Lista de verificación de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo	117
2 Boleta de traslado y entrega de equipo	118
3 Reporte de préstamo de equipo	119


Inga. Agr. Paola Antonia Ceballos Díaz
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



ÍNDICE

CAPÍTULO IV

PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS DE DISEÑO

DESCRIPCIÓN	PÁGINA
Desarrollo de sistemas informáticos	121
Administración de usuarios de sistemas	127
Mantenimiento de sistemas informáticos	130
Gestión de autorización para la implementación de sistemas informáticos	136
Gestión de autorización para la implementación de mantenimiento a sistemas informáticos	140
Gestión para autorización de manuales técnicos, guías técnicas, manuales de usuario, guías de usuario o instructivos de sistemas informáticos en producción	144
Administración de base de datos	148
Recepción de datos	151
Seguimiento de incidencias en los sistemas informáticos	154
Capacitación, asesoría y/o soporte de los sistemas informáticos	157
Glosario de Términos	160
Glosario de Símbolos	161

ANEXOS

DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1 Formato para recopilar información	163
2 Hoja de asistencia	166
3 Formato para toma de requerimientos	167
4 Solicitud de creación de usuarios -Sistema-	170
5 Formato para mantenimiento de sistemas	171
6 Asistencia a presentación	174
7 Asistencia a capacitación	175


Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



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 el Manual de Normas y Procedimientos describiendo de forma clara y sencilla los aspectos de cumplimiento 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 están implementados y están sujeto a actualizaciones anuales.



Inga. Agr. Paola Antonia León Quintana
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación

Asistencia Administrativa:
Planeamiento



Lic. Luis José de la Cruz de Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

Autorizó:
Informática



5

MARCO LEGAL

1. Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto Número 114-97 del Congreso de la República de Guatemala.
2. Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, Acuerdo Gubernativo Número 338-2010 de fecha 19 de noviembre de 2010.


Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



CAPÍTULO I GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA


Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Asistencia Administrativa:
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



OBJETIVO GENERAL

Proporcionar a los Servidores Públicos, prestadores de servicios 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. Proporcionar a los Servidores Públicos, prestadores de servicios Profesionales y Técnicos de Análisis de Diseño de Informática, los lineamientos y procedimientos en torno a los sistemas analizados, diseñados, desarrollados e implementados en Informática del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.
2. Proporcionar a los Servidores Públicos, prestadores de servicios 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. Proporcionar a los Servidores Públicos, prestadores de servicios Profesionales y Técnicos de Soporte Técnico y Seguridad Informática de Informática, los procedimientos para proveer soporte técnico a usuarios facilitando el desempeño eficaz en el ámbito de tecnologías de la información.

ALCANCE

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

NORMAS GENERALES

1. La implementación del presente Manual es inmediata, permanente y obligatoria en Informática, por lo que es responsabilidad de cada Jefe Inmediato Superior, socializar el contenido del documento con el personal a su cargo.
2. En el momento que las condiciones lo exijan, el presente Manual de Normas y Procedimientos se actualizará por medio de las acciones administrativas correspondientes.


Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bastista
Asistencia Administrativa:
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



3. El Encargado de Informática firma cada una de las páginas del presente Manual de Normas y Procedimientos avalando su contenido.
4. Planeamiento brinda asistencia administrativa a los Servidores Públicos, Profesionales y Técnicos de las Dependencias del Ministerio de Agricultura Ganadería y Alimentación que se encuentran elaborando o actualizando sus respectivos Manuales de Normas y Procedimientos; la cual consiste en revisión de redacción, secuencia lógica de los pasos, diagramación de los procedimientos y formato final.

Inga. Anna Paola Antonia Cobos Bautista
Asistencia Administrativa
Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Lic. Luis José de la Bastide Solís
Autorizo:
Informática
Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



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


Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Asistencia Administrativa
Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



SISTEMAS DE PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Fecha	octubre 2021
CREACIÓN DE CUENTAS INSTITUCIONALES	Páginas	3

OBJETIVO:

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

NORMAS:

1. El Técnico de Servicios Administrativos, recibe oficio de solicitud con Formulario de Creación de Cuentas institucionales, donde debe especificarse lo siguiente: **(Ver Anexo 1)**.
 - a. Nombre completo de la persona.
 - b. Dependencia del Ministerio.
 - c. Solicitud de cuenta de correo institucional.
 - d. Elección de perfil de navegación a solicitar.
 - e. Ubicación física.
 - f. Firma del usuario.
 - g. Firma que acredite visto bueno por parte de la autoridad inmediata superior.
 - h. Campo de uso exclusivo de informática donde se colocarán las credenciales.
2. El Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de Información, procede a ingresar los datos del nuevo usuario al servidor que contiene el directorio (Directorio Activo, "DA") generando credenciales y asigna perfil de navegación solicitado, de igual manera ingresa al servidor del correo electrónico para crear cuenta y genera credenciales.



Asistencia Administrativa
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación





Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación




CREACIÓN DE CUENTAS INSTITUCIONALES		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos	1	Recibe oficio de solicitud de creación de cuentas institucionales (Ver Norma 1). Si: Sigue paso 2. No: Devuelve con observaciones.
	2	Asigna y traslada solicitud de creación de cuentas institucionales al Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información.
Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información	3	Recibe solicitud, crea cuentas institucionales de usuario de dominio, correo institucional, asigna perfil de navegación y genera credenciales (Ver Norma 2).
	4	Traslada credenciales y solicitud al Técnico de Servicios Administrativos.
Técnico de Servicios Administrativos	5	Recibe credenciales y solicitud.
	6	Elabora oficio de respuesta, gestiona firma del Encargado de Informática y obtiene copia.
	7	Archiva solicitud y traslada oficio y copia al Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----



Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación

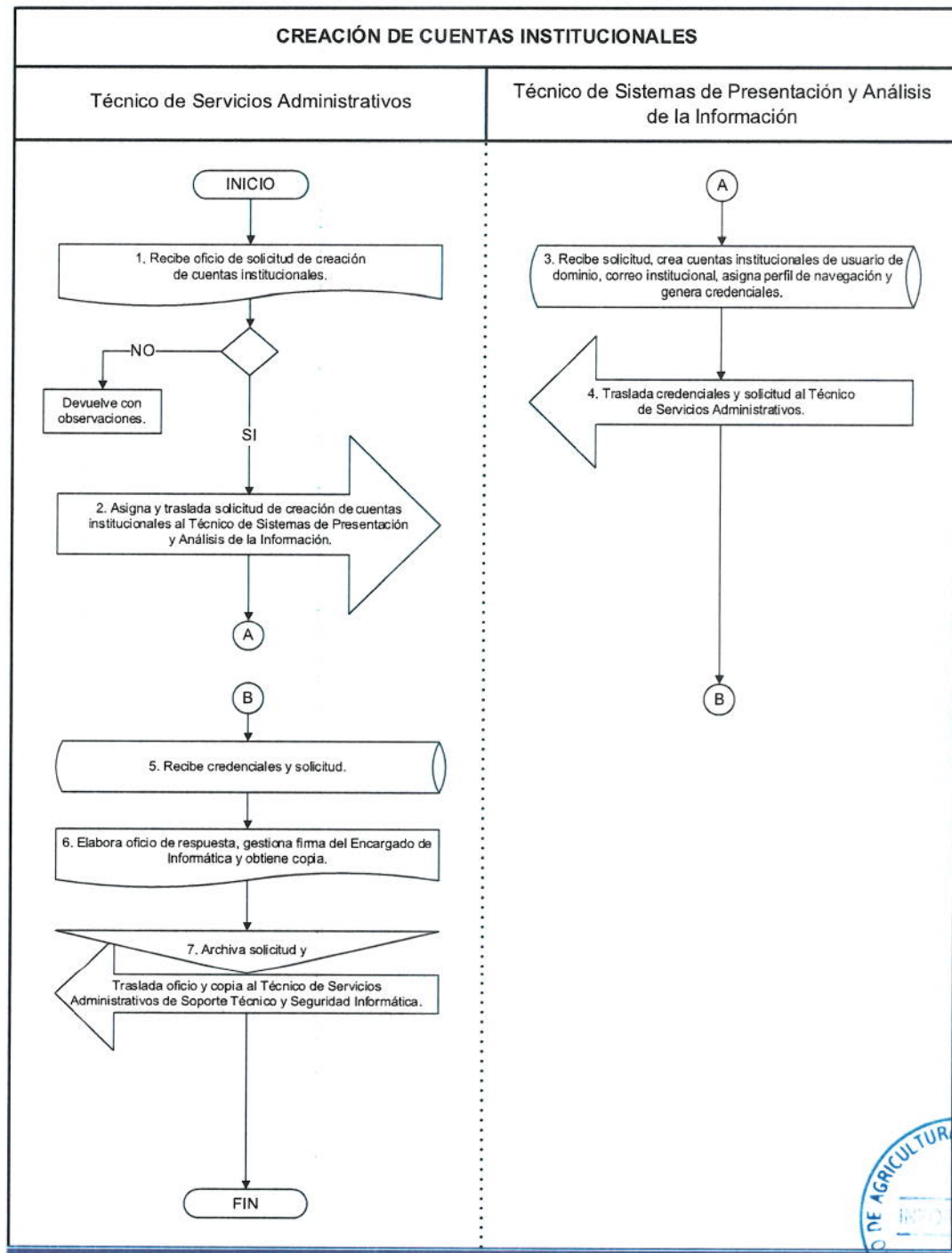


Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



1
2




**Asistencia Administrativa
Planeamiento**
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




**Autorizó:
Informática**
Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

SISTEMAS DE PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Fecha	octubre 2021
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO DE DOMINIO	Páginas	3

OBJETIVO:

Administrar cuentas de Usuarios de Dominio para reinicio de credenciales, bloqueo temporal o bien la baja de cuenta de usuario de dominio de las diferentes Dependencias del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.

NORMAS:

1. El Técnico de Servicios Administrativos, recibe oficio de solicitud de gestión de cuenta de usuario de dominio, con Formulario para Gestión de Cuentas de Usuario de Dominio, donde verifica que se especifique lo siguiente: **(Ver Anexo 2)**.
 - a. Nombre completo de la persona o usuario.
 - b. Dependencia del Ministerio.
 - c. Ubicación física.
 - d. Firma del usuario.
 - e. Firma que acredite Visto Bueno por parte de la autoridad superior inmediata.
2. El Técnico de Servicios Administrativos, asigna tarea al Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información por medio del sistema ticket.
3. El Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información, evalúa requerimiento y procede según lo solicitado:
 - a. Reinicia credenciales.
 - b. Bloquea.
 - c. Da de baja la cuenta.
4. El Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información, notifica al Técnico de Servicios Administrativos la finalización del requerimiento para elaboración de oficio de respuesta a la dependencia solicitante.

Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Lic. Luis José de la Bastide Solís
Autorizó:
Informática
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO DE DOMINIO		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos	1	Recibe y verifica oficio de solicitud de gestión de cuenta de usuario de dominio (Ver Norma 1). Si: Sigue paso 2. No: Devuelve con observaciones.
	2	Asigna y traslada oficio de solicitud al Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información (Ver Norma 2).
Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información	3	Recibe y procede según sea el requerimiento (Ver Norma 3).
	4	Finaliza requerimiento (Ver Norma 4). -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----



Asistencia Administrativa
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación

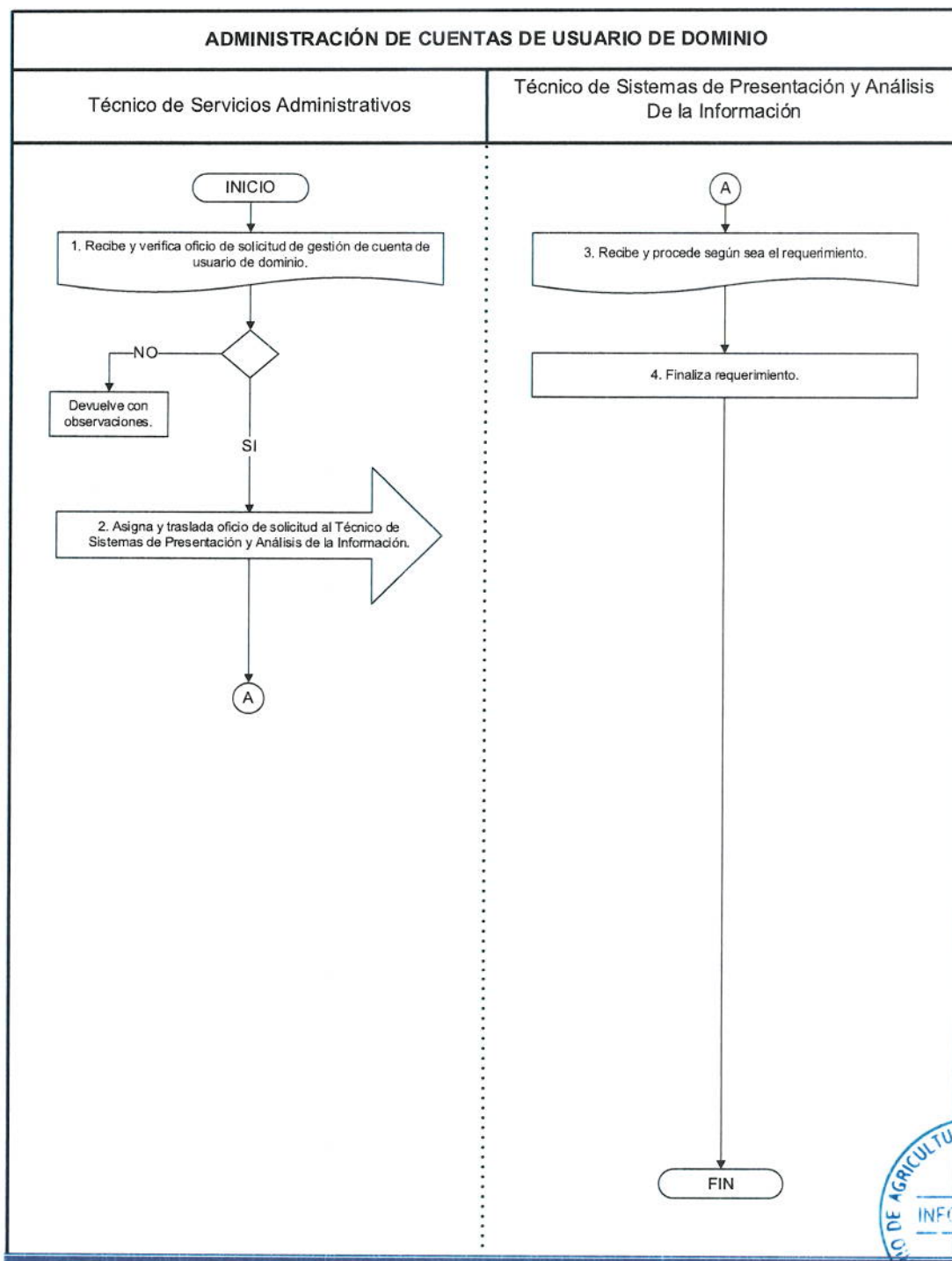




Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación





Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Lic. Luis José de la Bastide Solís
Autorizó:
Informática
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

SISTEMAS DE PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Fecha	octubre 2021
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 Sistemas de Presentación y Análisis de la Información, asigna al Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información, estableciendo ticket para el control del estado del proceso de generación de Respaldo.
2. El Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información, analiza situación actual del proceso y realiza 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.
3. El Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información, 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.
4. El Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información, notifica al Profesional de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información, la finalización del proceso y cierra ticket incluyendo observaciones o comentarios.


Asistencia Administrativa
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



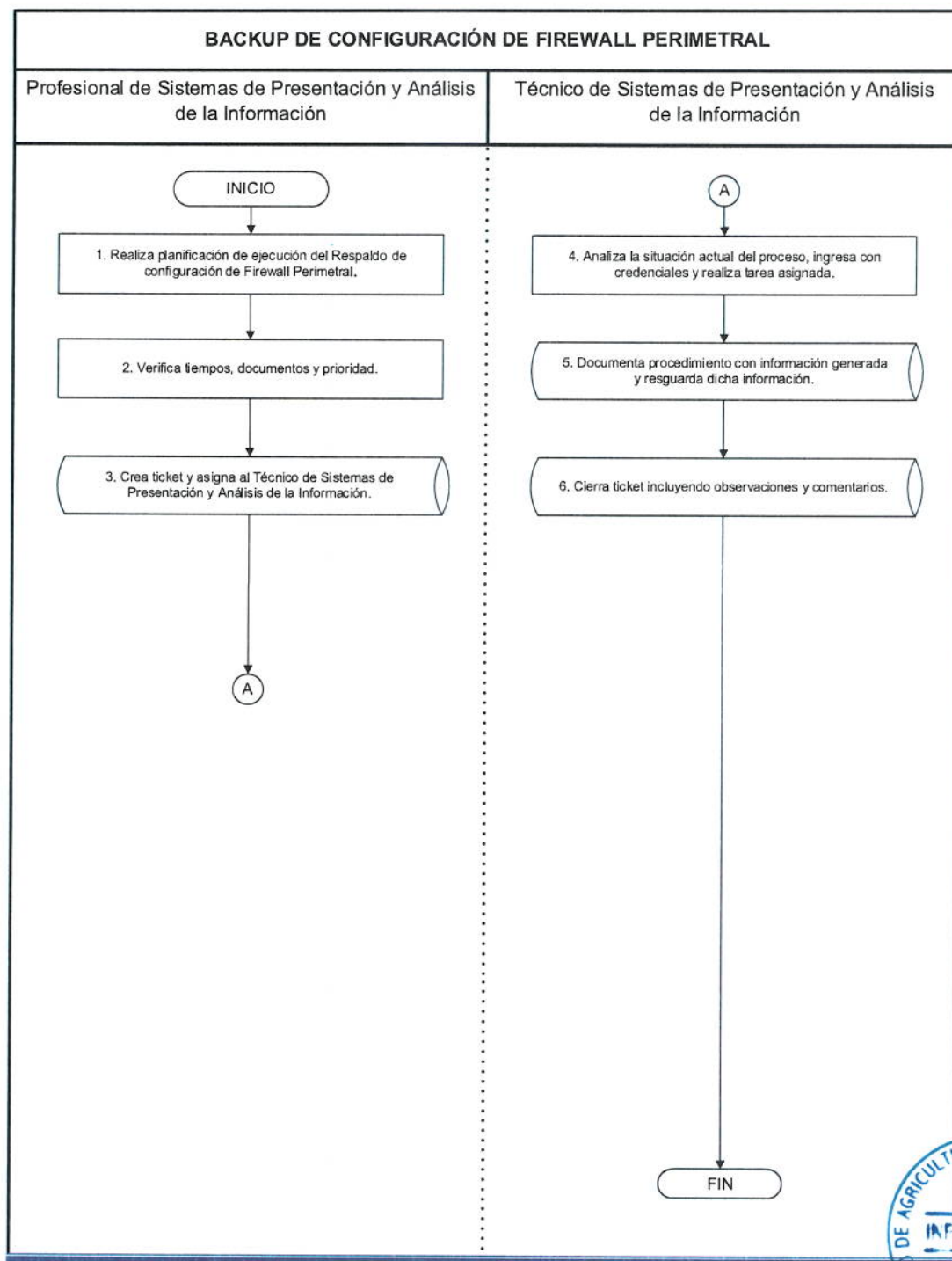
BACKUP DE CONFIGURACIÓN DE FIREWALL PERIMETRAL		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Profesional de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información	1	Realiza planificación de ejecución del respaldo de configuración de Firewall Perimetral.
	2	Verifica tiempos, documentos y prioridad.
	3	Crea ticket y asigna al Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información (Ver Norma 1).
Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información	4	Analiza la situación actual del proceso, ingresa con credenciales y realiza tarea asignada (Ver Norma 2).
	5	Documenta procedimiento con información generada y resguarda dicha información (Ver Norma 3).
	6	Cierra ticket incluyendo observaciones y comentarios (Ver Norma 4). -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----


Asistencia Administrativa.
Planeamiento
Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación





Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Lic. Luis José de la Bastide Solís
Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

SISTEMAS DE PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Fecha	octubre 2021
RESPALDO DE BASES DE DATOS	Páginas	3

OBJETIVO:

Prevenir pérdida de datos mediante la realización del respaldo de bases de datos y resguardo de copias de seguridad por un periodo determinado, así como los distintos archivos de configuración de la misma, para que, en caso de presentarse un inconveniente o falla, poder recuperar y restaurar en poco tiempo las estructuras de datos e información de manera correcta.

NORMAS:

1. El Profesional de Bases de Datos realiza planificación anual de la ejecución de respaldos de los sistemas gestores de bases de datos, la cual revisa constantemente para realizar respaldo respectivo.
2. El Profesional de Bases de Datos analiza la situación actual del proceso y establece el mecanismo, frecuencia y temporalidad para llevar a cabo los respaldos de los sistemas gestores de bases de datos.


**Asistencia Administrativa
Planeamiento**
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación





**Autorizó:
Informática**

Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



2
0

RESPALDO DE BASES DE DATOS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Profesional de Bases de Datos	1	Realiza planificación anual de respaldos de bases de datos (Ver Norma 1).
	2	Verifica temporalidad, tiempos, almacenamiento y prioridad.
	3	Analiza, establece los mecanismos, frecuencia y temporalidad de respaldos (Ver Norma 2).
	4	Realiza procedimiento de los mecanismos para realización de respaldos de información.
	5	Establece escenarios para evaluación de los respaldos realizados.
	6	Informa cumplimiento del procedimiento al Encargado de Informática. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----



Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



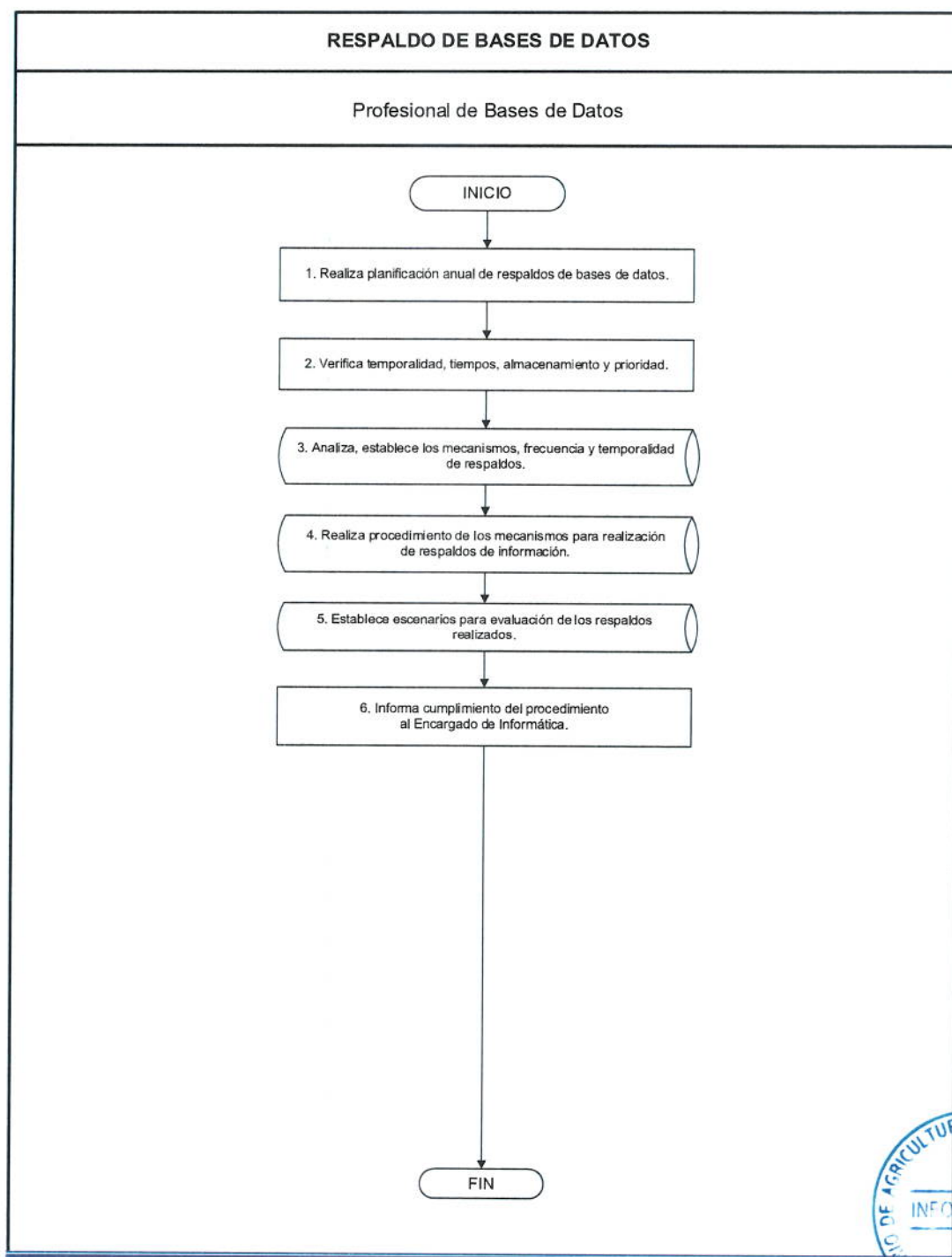


Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



2
1



[Signature]
Asistencia Administrativa
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



[Signature]
Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

SISTEMAS DE PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Fecha	octubre 2021
CONEXIÓN A INTERNET EN PORTAL CAUTIVO	Páginas	3

OBJETIVO:

Brindar servicio de navegación de internet al 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 recibe requerimiento de servicio de navegación de internet de personal externo del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, por medio de:
 - a. Oficio.
 - b. Llamada telefónica.
 - c. Correo electrónico.
 - d. Personalmente.

Donde se indica ubicación del usuario que requiere conexión a internet, con Visto Bueno del Encargado de Informática o Jefe de la Dependencia solicitante.

2. El Técnico de Servicios Administrativos asigna tarea al Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información, por medio del sistema ticket.
3. El Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de Información evalúa requerimiento y proporciona al personal de Soporte Técnico y Seguridad Informática credenciales para poder asistir al usuario con la conexión a internet según lo solicitado.
4. El Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de Información notifica al Técnico de Servicios Administrativos de la finalización del requerimiento y cierra ticket.

Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



2
3

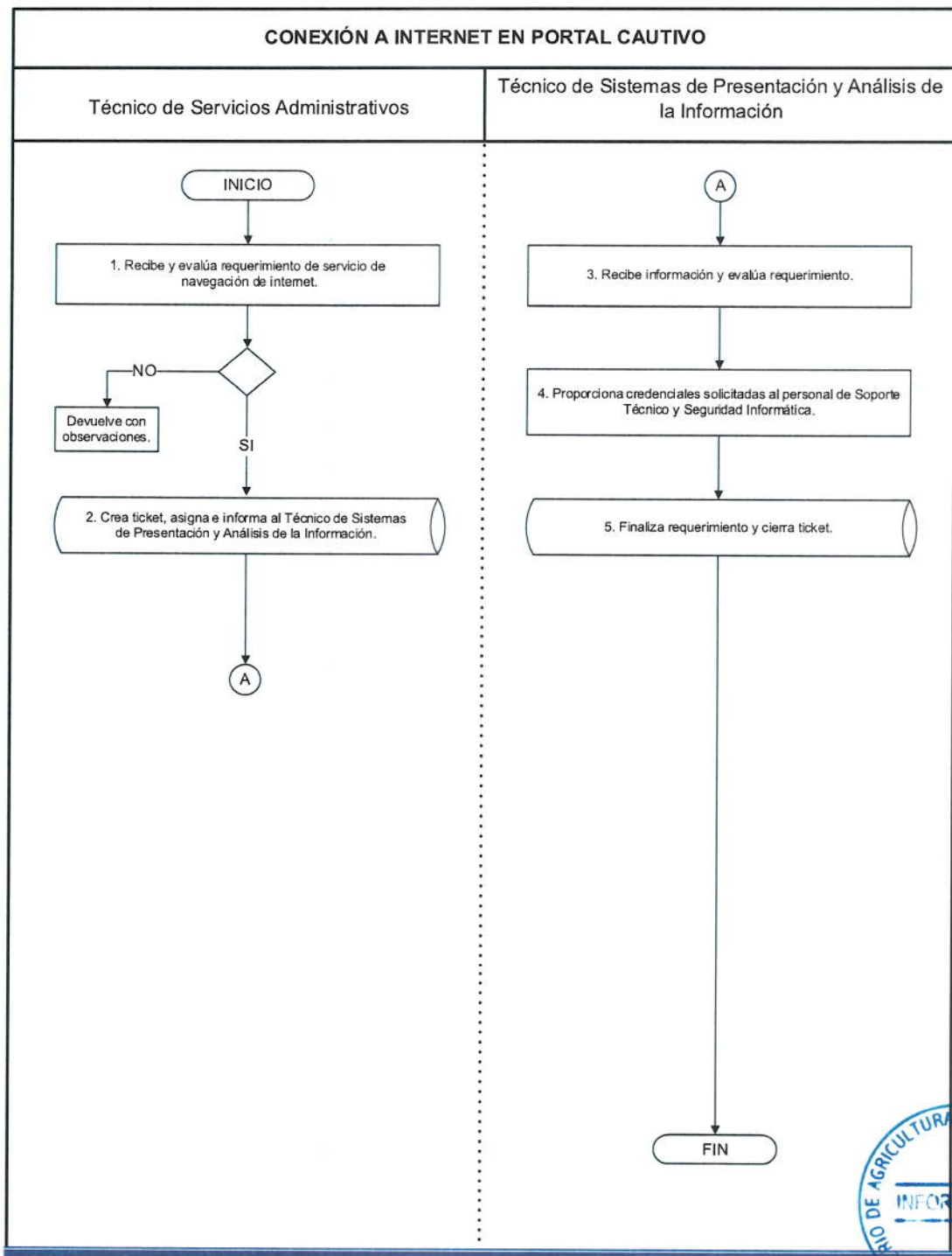
CONEXIÓN A INTERNET EN PORTAL CAUTIVO		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos	1	Recibe y evalúa requerimiento de servicio de navegación de internet (Ver Norma 1). Si: Sigue paso 2. No: Devuelve con observaciones.
	2	Crea ticket, asigna e informa al Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información (Ver Norma 2).
Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información	3	Recibe información y evalúa requerimiento.
	4	Proporciona credenciales solicitadas al personal de Soporte Técnico y Seguridad Informática (Ver Norma 3).
	5	Finaliza requerimiento y cierra ticket (Ver Norma 4). -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----


Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación





Inga. Agra. Paola Antonia Oliva Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Lic. Luis José de la Bastide Solís
Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

SISTEMAS DE PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Fecha	octubre 2021
ACCESO A TERCERAS PERSONAS AL CENTRO DE DATOS	Páginas	3

OBJETIVO:

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

NORMAS:

1. El Profesional de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información, asigna Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información para acompañamiento de solicitud de acceso al centro de datos o realizar alguna actividad según la necesidad que se tenga, por cualquiera de los medios siguientes:
 - a. Oficio.
 - b. Llamada telefónica.
 - c. Correo electrónico.
 - d. Personalmente.
2. El Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información, indica a la persona que desea ingresar al centro de datos, que debe completar Bitácora de Acceso al Centro de Datos, indicando los datos personales y el motivo (**Ver Anexo 3**).
3. El Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información brinda acompañamiento en la actividad que realiza la persona ajena al centro de datos, según solicitud para evitar inconvenientes en el lugar.

Inga. Agra. Paola Antonia Bello Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Lic. Luis José de la Bastide Solís
Autorizó:
Informática
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



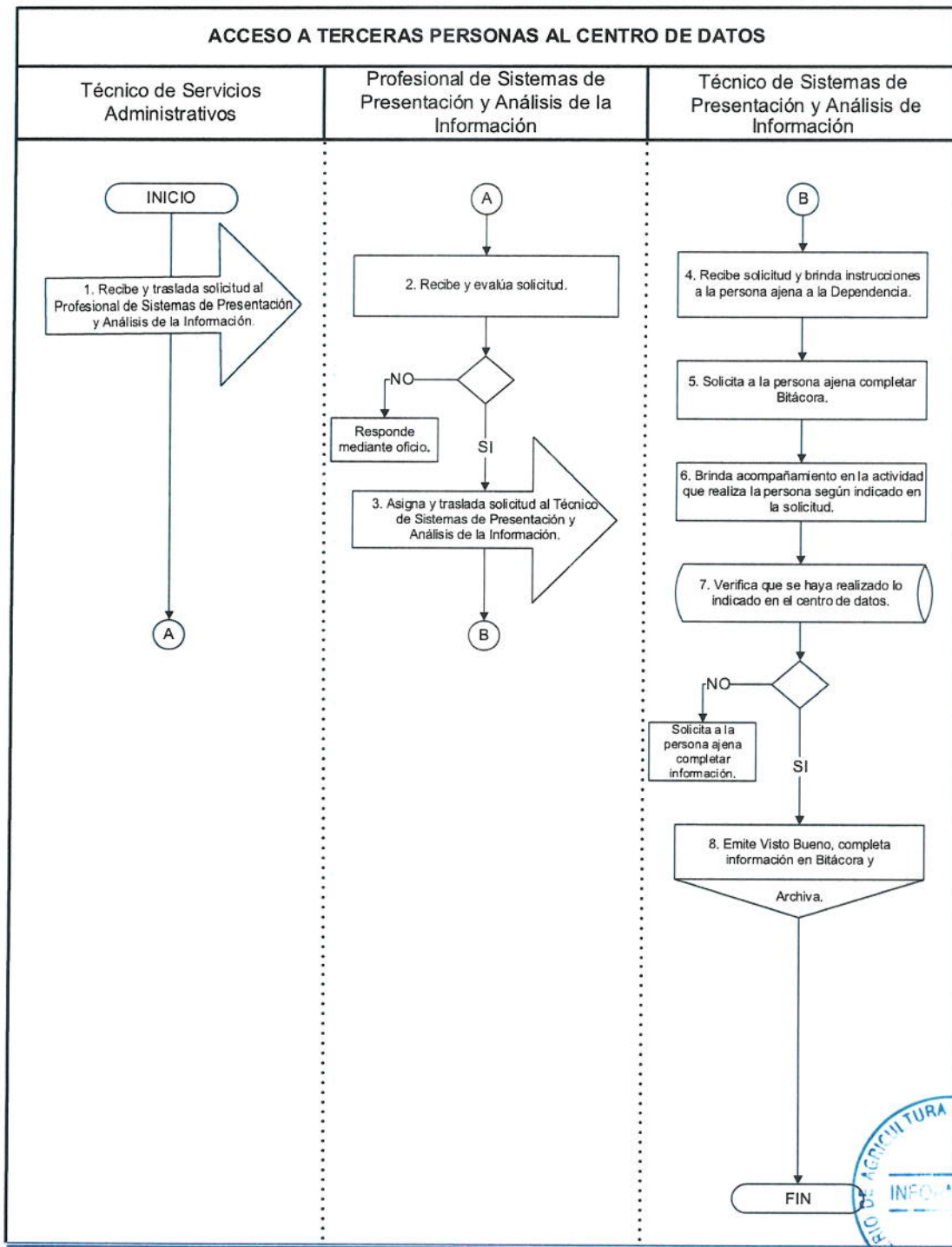
ACCESO A TERCERAS PERSONAS AL CENTRO DE DATOS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos	1	Recibe y traslada solicitud al Profesional de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información.
Profesional de Sistemas de Presentación y Análisis de Información	2	Recibe y evalúa solicitud. Si: Sigue paso 3. No: Responde mediante oficio.
	3	Asigna y traslada solicitud al Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información (Ver Norma 1) .
Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de Información	4	Recibe solicitud y brinda instrucciones a la persona ajena a la Dependencia.
	5	Solicita a la persona ajena completar Bitácora (Ver Norma 2) .
	6	Brinda acompañamiento en la actividad que realiza la persona según lo indicado en la solicitud (Ver Norma 3) .
	7	Verifica que se haya realizado lo indicado en el centro de datos. Si: Sigue paso 8. No: Solicita a la persona ajena completar información.
	8	Emite Visto Bueno, completa información en Bitácora y archiva. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----


Asistencia Administrativa
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación





Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Lic. Luis José de la Bastide Solís
Autorizó:
Informática
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

SISTEMAS DE PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Fecha	octubre 2021
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 recibe oficio de Solicitud de Liberación de Internet con los privilegios indicados correspondientes al perfil avanzado, estableciendo lo siguiente:

- a. El objetivo de esta liberación.
- b. El usuario responsable del equipo de cómputo.

El oficio debe ser dirigido al Encargado de Informática con firma y sello del Jefe Inmediato de la Dependencia solicitante e indicar número de referencia del sistema de correspondencia.

2. El Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información, informa del cumplimiento de solicitud, colocando observación o comentario para indicar al Técnico de Servicios Administrativos la finalización del proceso.


Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Paulista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



LIBERACIÓN DE INTERNET CON PRIVILEGIOS ESPECIALES		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos	1	Recibe y verifica oficio de solicitud de liberación de internet con privilegios indicados. Si: Sigue paso 2. No: Devuelve con observaciones (Ver Norma 1).
	2	Asigna y traslada solicitud al Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información.
Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información	3	Recibe solicitud y determina procedimiento a realizar.
	4	Verifica información e informa cumplimiento de lo solicitado (Ver Norma 2).
Técnico de Servicios Administrativos	5	Recibe información y traslada oficio de respuesta a la Dependencia solicitante. ----- FIN DEL PROCEDIMIENTO -----

Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación

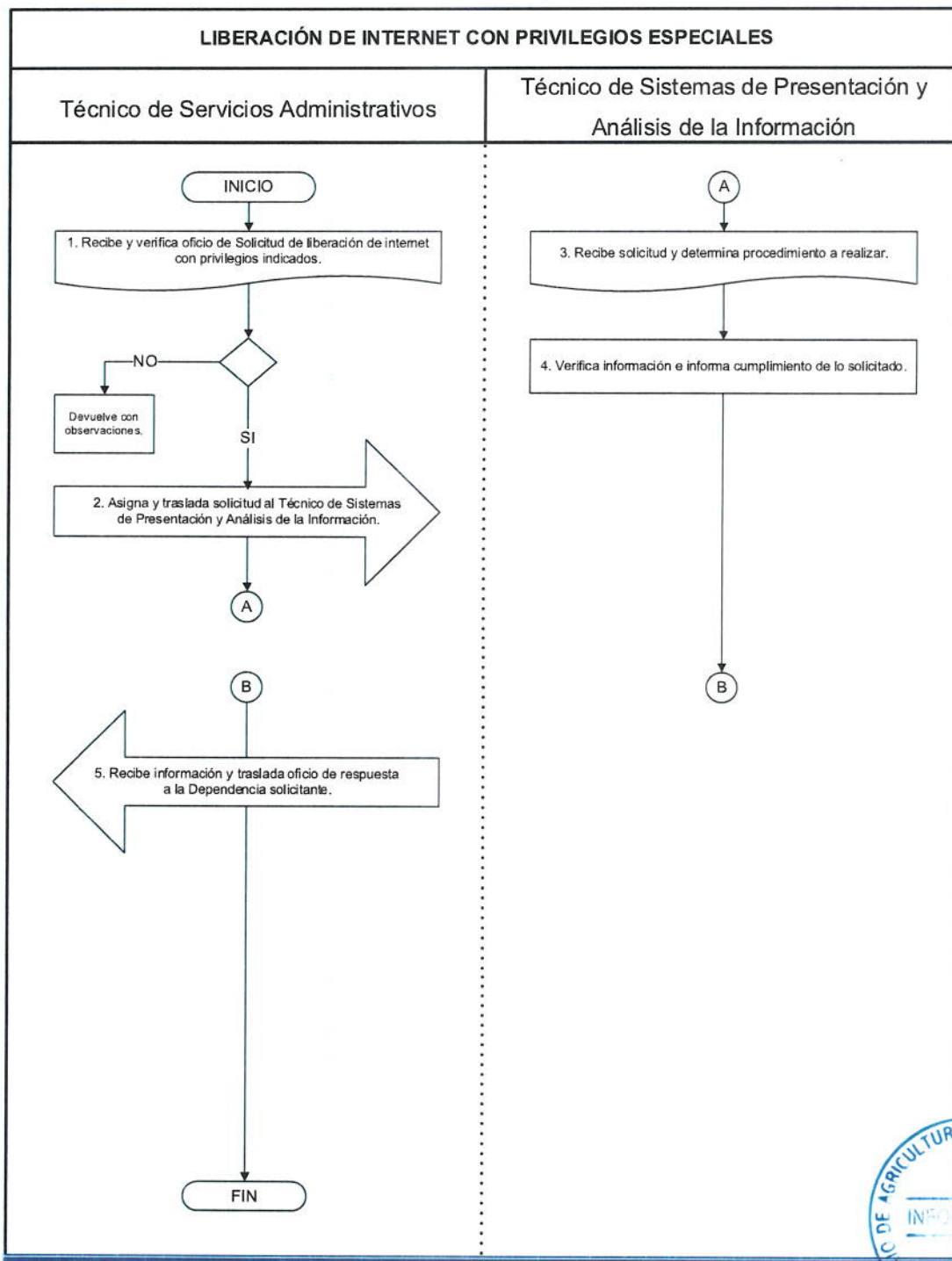


Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



3
0



Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación

Asistencia Administrativa:
Planeamiento

MINISTERIO DE AGRICULTURA GANADERÍA Y ALIMENTACIÓN
PLANEAMIENTO

Lic. Luis José de la Bastida Solís
Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

3
1

SISTEMAS DE PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Fecha	octubre 2021
INSTALACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE ANTIVIRUS A SERVIDORES	Páginas	3

OBJETIVO:

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

NORMAS:

1. El Profesional de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información, crea ticket para control del estado del proceso y asigna al Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información.
2. El Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información, configura el instalador para el tipo de sistema operativo en el que va instalar el antivirus, siguiendo pasos que especifica el asistente de instalación.
3. El Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información, ingresa a la consola del sistema del antivirus para la administración del servidor vía remota.


Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

3
2

INSTALACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE ANTIVIRUS A SERVIDORES		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Profesional de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información	1	Crea ticket y asigna Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información (Ver Norma 1).
	2	Ingresa a la consola del Sistema de Antivirus.
	3	Analiza situación actual y realiza el proceso indicado para el buen uso y funcionamiento del sistema de antivirus.
	4	Configura instalador para el tipo de sistema operativo (Ver Norma 2).
	5	Realiza procedimiento indicado para el buen funcionamiento del servidor.
	6	Realiza administración y actualización del servidor del sistema y cierra ticket (Ver Norma 3). -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----

Asistencia Administrativa
Planeamiento

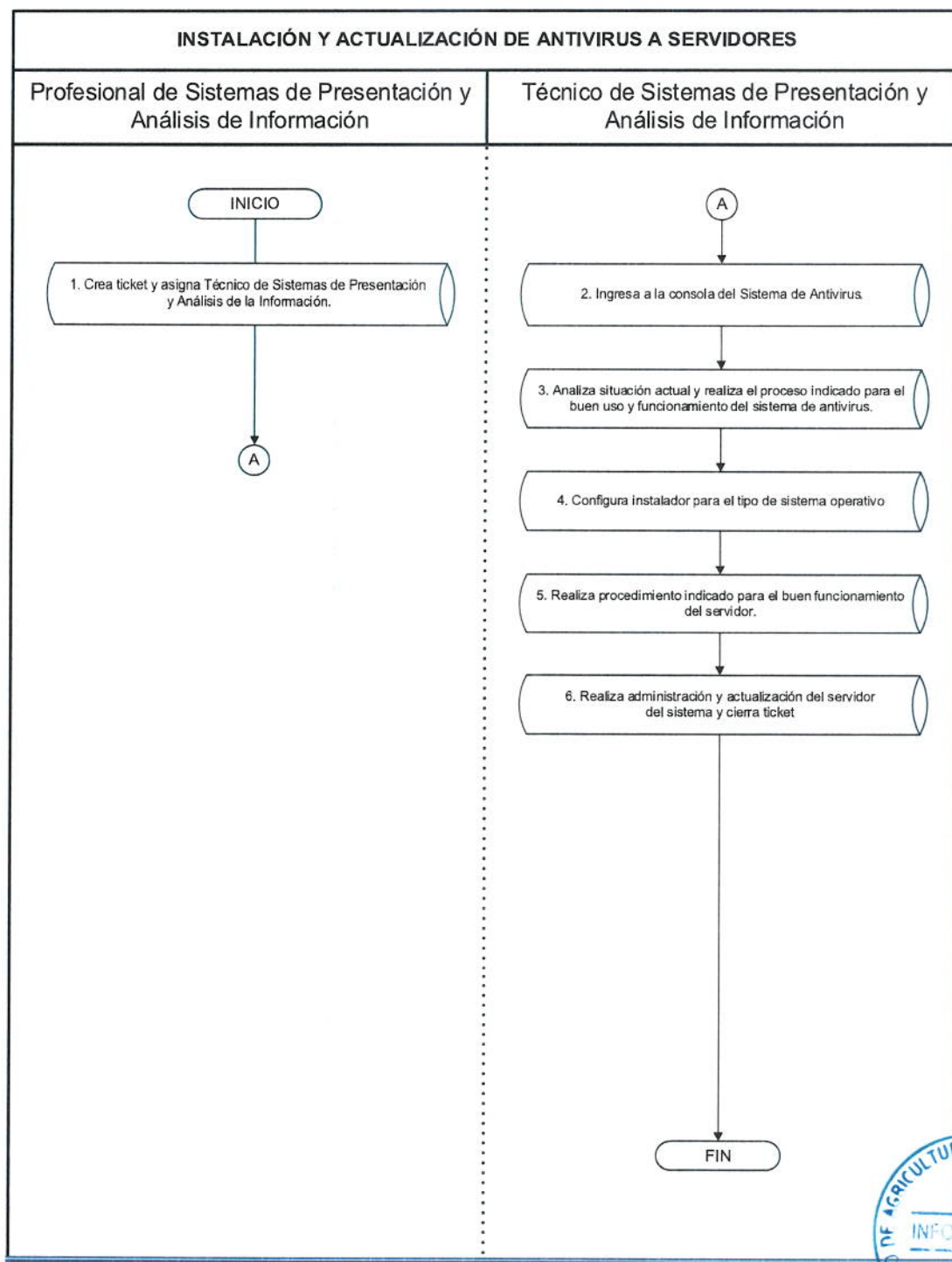
Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación





Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

Autorizó:
Informática

3
4

SISTEMAS DE PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Fecha	octubre 2021
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LOS SERVIDORES	Páginas	3

OBJETIVO:

Realizar mantenimiento preventivo de los servidores para evitar o mitigar las consecuencias de los fallos del equipo, logrando prevenir las incidencias antes de que ocurran.

NORMAS:

1. El Profesional de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información, elabora y entrega Planificación de Mantenimiento Preventivo de Servidores con detalles al Encargado de Informática.
2. El Encargado de Informática, traslada oficio adjuntando planificación del Mantenimiento a Administración General del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, detallando la ventana de tiempo que dura el mantenimiento y qué servicios no estarán disponibles. Quedando a la espera de alguna respuesta que argumente u objete el tiempo del mantenimiento.
3. El Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información realiza la verificación previa para iniciar el mantenimiento preventivo a dispositivos asignados en el ticket:
 - 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).


Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



4. El (los) Técnico(s) de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información, realiza revisión posterior al mantenimiento, verificando lo siguiente:
- 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.

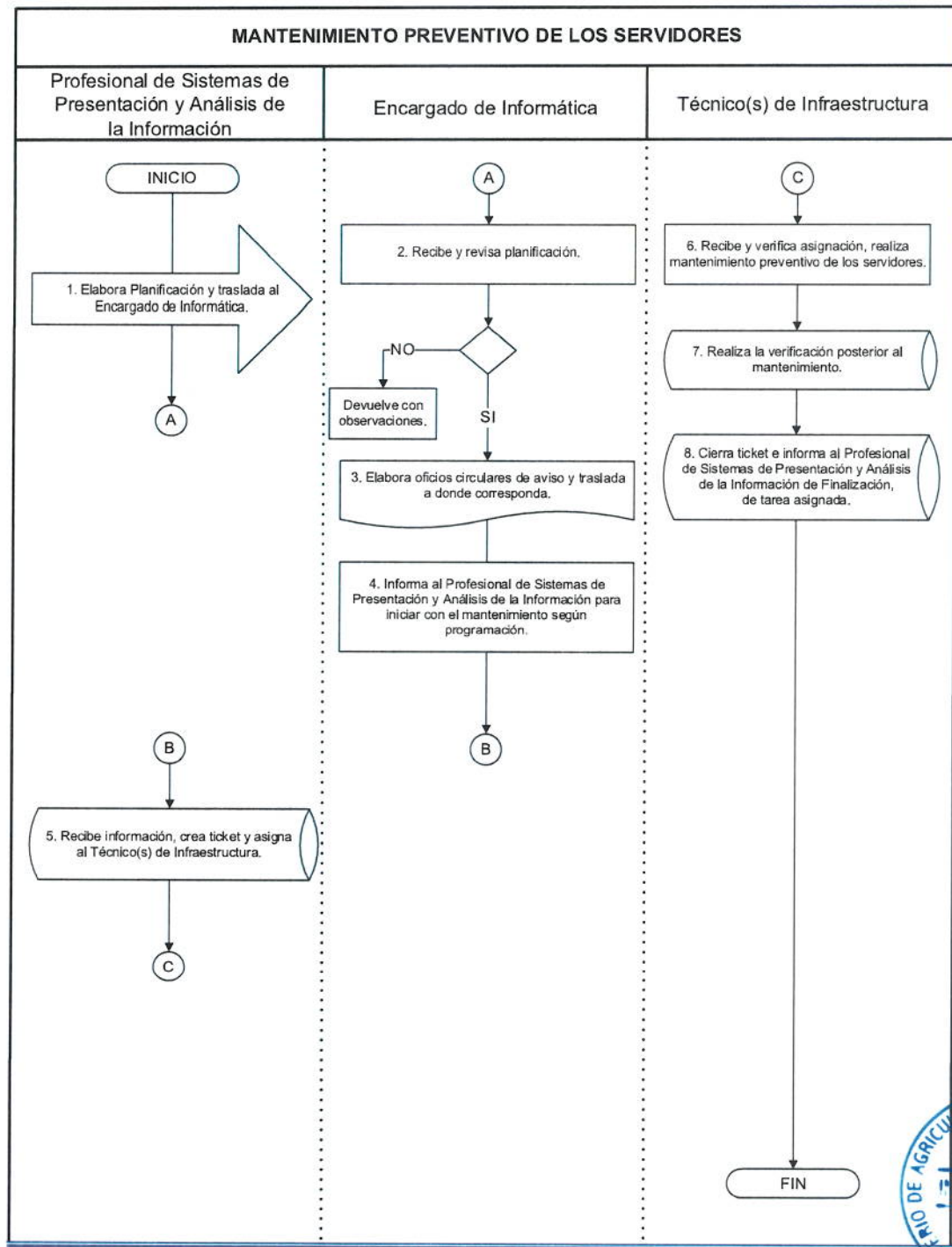
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LOS SERVIDORES		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Profesional de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información	1	Elabora Planificación y traslada al Encargado de Informática (Ver Norma 1) .
Encargado de Informática	2	Recibe y revisa planificación. Si: Sigue paso 3. No: Devuelve con observaciones.
	3	Elabora oficios circulares de aviso y traslada a donde corresponda (Ver Norma 2) .
	4	Informa al Profesional de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información para iniciar con el mantenimiento según programación.
Profesional de Sistemas de Presentación y Análisis de Información	5	Recibe información, crea ticket y asigna al Técnico(s) de Infraestructura.
Técnico(s) de Infraestructura	6	Recibe y verifica asignación, realiza mantenimiento preventivo de los servidores (Ver Norma 3) .
	7	Realiza la verificación posterior al mantenimiento (Ver Norma 4) .
	8	Cierra ticket e informa al Profesional de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información, de finalización de tarea asignada. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----


Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación





Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

3
7

SISTEMAS DE PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Fecha	octubre 2021
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 que no repercuta en operaciones del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.

NORMAS:

1. El Profesional 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 Sistemas de Presentación y Análisis de la Información.
2. El Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información realiza verificación previa al mantenimiento de dispositivos asignados.
3. El Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información reporta al Profesional 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 realice gestiones correspondientes.
4. El Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información, realiza revisión posterior al mantenimiento verificando lo siguiente:
 - 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 Sistemas de Presentación y Análisis de la Información, cierra ticket documentando con detalles la reparación realizada, piezas sustituidas y observaciones relevantes.

Inga. Agra. Paola Antonia Veroa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Lic. Luis José de la Bastida Solís
Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS SERVIDORES		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Profesional de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información	1	Inspecciona alertas de fallos en servidores.
	2	Crea ticket de mantenimiento y asigna Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información (Ver Norma 1) .
Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información	3	Realiza verificación previa para iniciar el mantenimiento (Ver Norma 2) .
	4	Desmonta de rack o extrae del centro de datos los servidores.
	5	Realiza mantenimiento de los servidores.
	6	Reporta falla y lo requerido para su reparación (Ver Norma 3) .
	7	Repara falla del servidor para normalizar el funcionamiento.
	8	Monta en rack y coloca en centro de datos los servidores.
	9	Realiza verificación posterior al mantenimiento (Ver Norma 4) .
	10	Cierra ticket de mantenimiento para cada dispositivo (Ver Norma 5) . -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----



Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ceballos Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación

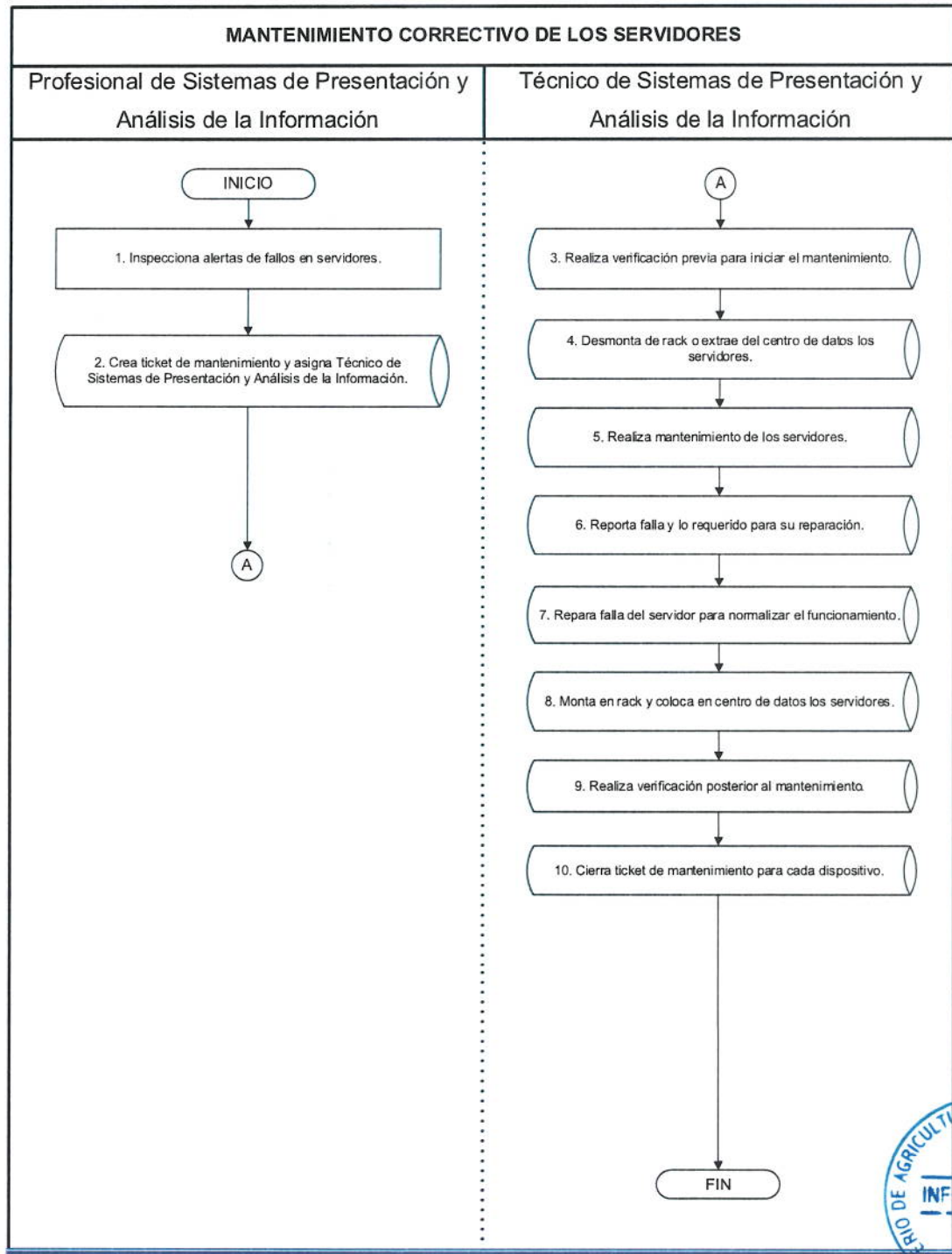


Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



3
9



Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

4
0

SISTEMAS DE PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Fecha	octubre 2021
MANTENIMIENTO DEL CENTRO DE DATOS	Páginas	3

OBJETIVO:

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

NORMAS:

1. El Profesional de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información, planifica mantenimiento al centro de datos, para que el Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información, realice limpieza y ordene centro de datos para garantizar su funcionamiento.
2. El Encargado de Informática, informa a Administración General del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, sobre la realización del mantenimiento del centro de datos, dando plazo prudencial para recibir objeción, proceder con las bajas de servicios informáticos, así como trabajos realizados fuera de horario laboral.
3. El Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información asignado, realiza mantenimiento en centro de datos mientras se encuentra en funcionamiento, sin que repercuta en una caída o fallo de sistemas.


Asistencia Administrativa
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Vera Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



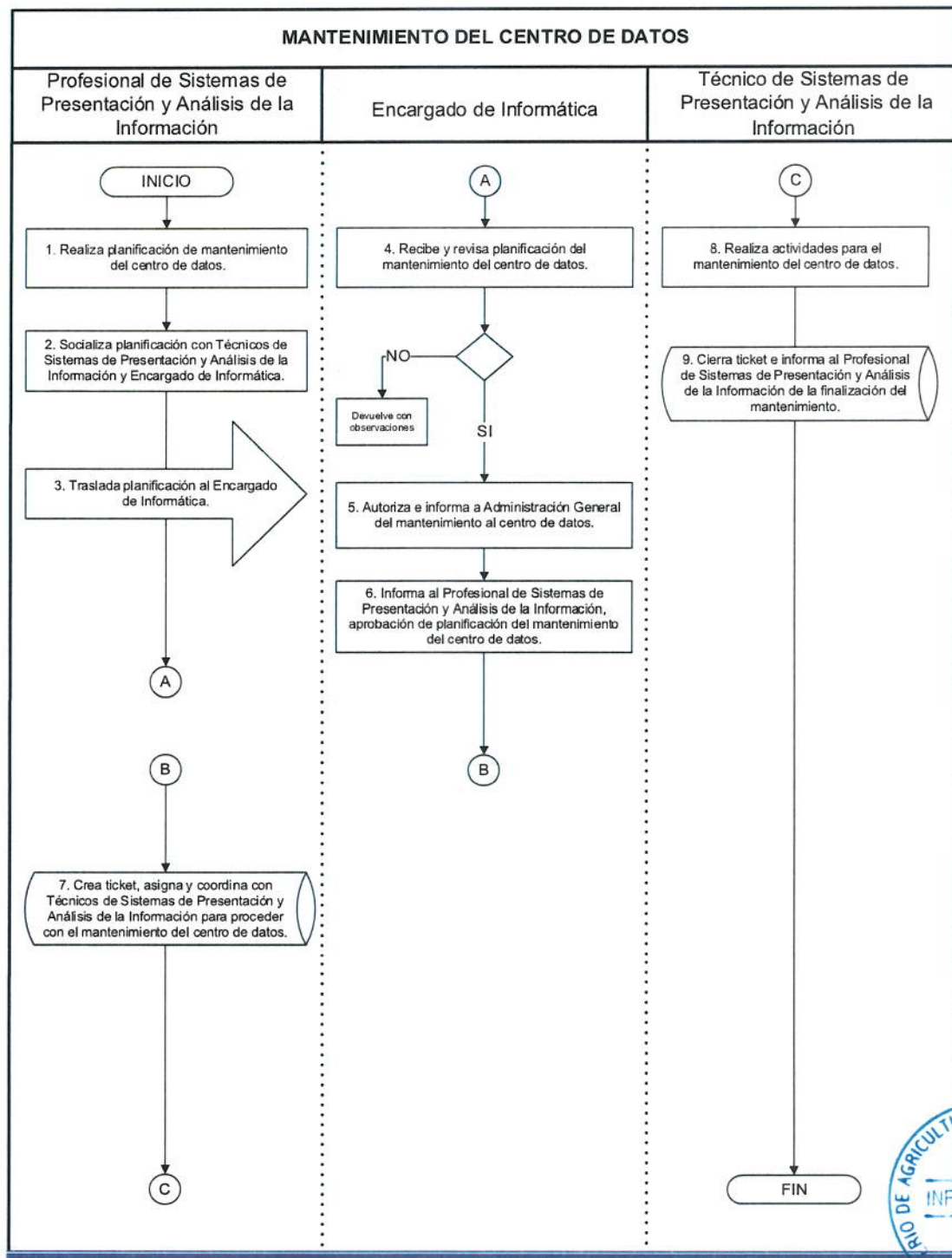
MANTENIMIENTO DEL CENTRO DE DATOS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Profesional de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información	1	Realiza planificación de mantenimiento del centro de datos (Ver Norma 1).
	2	Socializa planificación con Técnicos de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información y Encargado de Informática.
	3	Traslada planificación al Encargado de Informática.
Encargado de Informática	4	Recibe y revisa planificación del mantenimiento del centro de datos. Si: Sigue paso 5. No: Devuelve con observaciones.
	5	Autoriza e informa a Administración General del mantenimiento al centro de datos (Ver Norma 2).
	6	Informa al Profesional de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información, aprobación de planificación del mantenimiento del centro de datos.
Profesional de Sistemas de Presentación y Análisis de Información	7	Crea ticket, asigna y coordina con Técnicos de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información para proceder con el mantenimiento del centro de datos.
Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de Información	8	Realiza actividades para el mantenimiento del centro de datos (Ver Norma 3).
	9	Cierra ticket e informa al Profesional de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información de la finalización del mantenimiento. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación





Ing. Agr. Paola Antonia Jchoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación

Autorizó:
Informática

4
3


SISTEMAS DE PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Fecha	octubre 2021
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	Páginas	3

OBJETIVO:

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

NORMAS:

1. El Encargado de Informática solicita a Administración General, 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 Encargado de Informática traslada Formulario de Inventario de Información o enlace del Sistema actual, para Clasificación de Información a las Dependencias del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, indicando que debe ser llenado con apoyo del documento: Disposición Interna de la Clasificación de la Información del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación y utilizando la Tabla de criterios de tipificación para la clasificación de la información del Ministerio (**Ver Anexo 4**).
3. El Profesional de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información valida tiempos y personal para proceder a hacer el inventario de información y asigna Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información, para que realice el respaldo de la información según Formulario de Inventario de la Información. El Técnico de Servicios Administrativos archiva formulario.


Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Ceballos Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



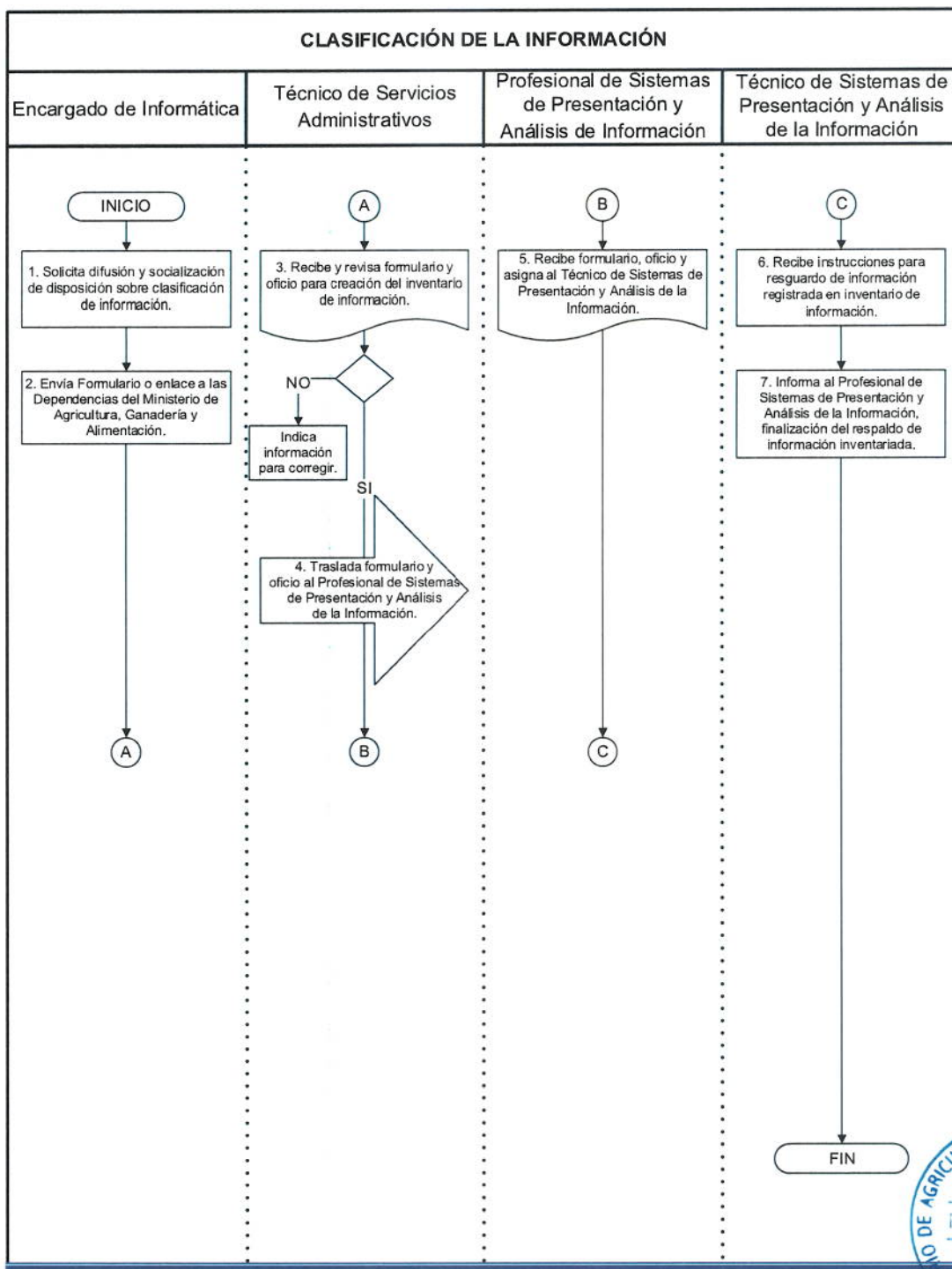
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Encargado de Informática	1	Solicita difusión y socialización de disposición sobre clasificación de información (Ver Norma 1) .
	2	Envía Formulario o enlace a las Dependencias del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación (Ver Norma 2) .
Técnico de Servicios Administrativos	3	Recibe y revisa formulario y oficio para creación del inventario de información. Si: Sigue paso 4. No: Indica información para corregir.
	4	Traslada formulario y oficio al Profesional de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información.
Profesional de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información	5	Recibe formulario, oficio y asigna al Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información (Ver Norma 3) .
Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información	6	Recibe instrucciones para resguardo de información registrada en inventario de información.
	7	Informa al Profesional de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información, finalización del respaldo de información inventariada. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----


Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Ceballos Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación





Asistencia Administrativa
Planeamiento
Lic. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
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.



Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación









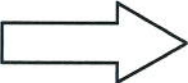
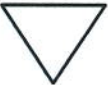




Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación




GLOSARIO DE SÍMBOLOS

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



Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



ANEXOS


Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Dra. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



Anexo 1
Formulario de Creación de Cuentas Institucionales

SOLICITUD DE CREACIÓN
DE CUENTAS INSTITUCIONALES

Nombres:	Primer Nombre	Segundo Nombre	Tercer Nombre
Apellidos:	Primer Apellido	Segundo Apellido	Apellido de Casada
DPI:	NIT:		
Firma del Usuario:	Solicitud Correo Institucional:		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Perfil de Navegación:	Limitado <input type="checkbox"/> Básico <input type="checkbox"/>		

Nombre de la Dependencia que Solicita:

V. Bo. Jefe de Área:

(Nombre, firma y sello del Jefe de Área)

Fecha de Solicitud:

Uso exclusivo Informática:

Fecha de Recepción: / /

Técnico que Opera:

Usuario cuenta AD:

Correo institucional: @maga.gob.gt

Credenciales

Cuentas:

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.

Asistencia Administrativa
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Cohen Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



50

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"/>
<input type="checkbox"/>	Bloqueo temporal	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Baja	

Descripción de la Solicitud
<div></div>

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. Agr. Paola Antonia Sison Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



Anexo 3
Bitácora de Acceso al Centro de Datos

Pág.



BITACORA DE ACCESO AL CENTRO 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 _____
Forma _____	Técnico en Intra _____	

Empresa _____	Unidad _____	
Nombre Completo _____		
CUI _____	No. De Teléfono _____	
Motivo de Ingreso _____		

Fecha _____	Hora de entrada _____	Hora de Salida _____
Forma _____	Técnico en Intra _____	



Asistencia Administrativa
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



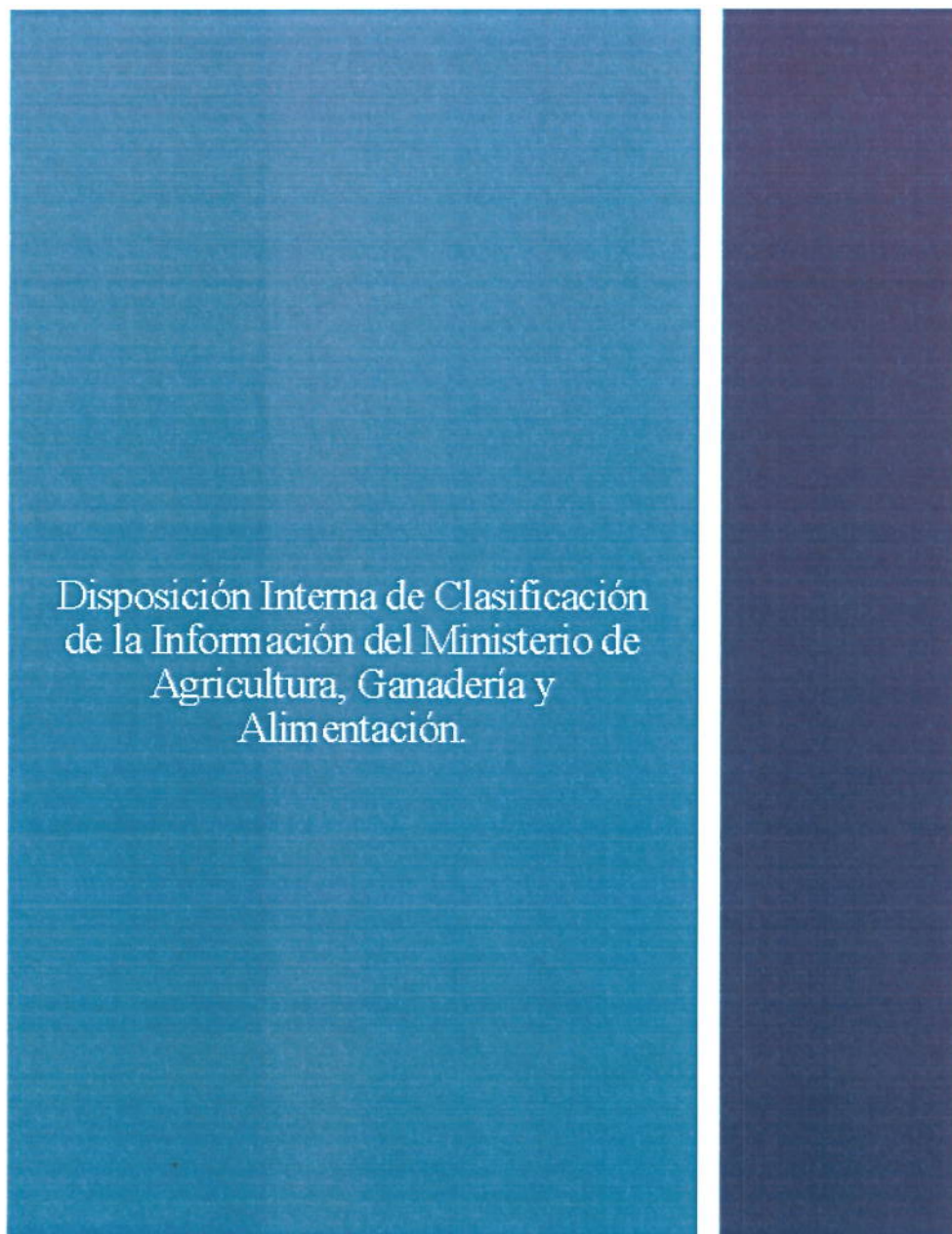
Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

5
2

Anexo 4

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





Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación





Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



5
3

CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA


Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	Fecha	octubre 2021
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	Páginas	3

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 Soporte Técnico y Seguridad Informática, calendarización de mantenimiento preventivo del equipo asignado a su área, el cual debe realizarse dentro del plazo proyectado.
2. El Profesional 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, 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, completa Lista de Verificación de Mantenimiento Preventivo de Equipo de Cómputo y solicita que el usuario firme como aceptación del servicio.



Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación





Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



55

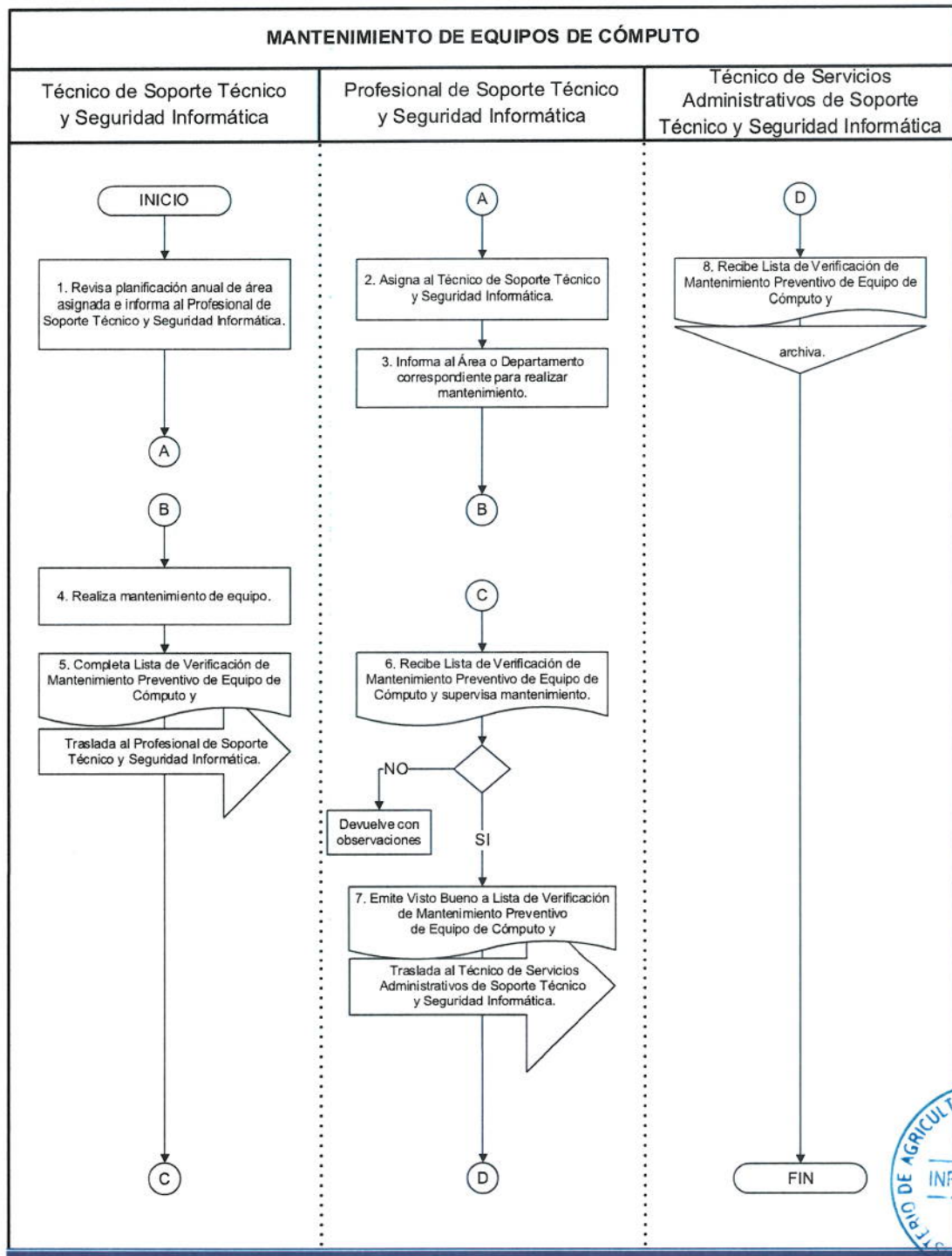
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	1	Revisa planificación anual de área asignada e informa al Profesional de Soporte Técnico y Seguridad Informática (Ver Norma 1).
Profesional de Soporte Técnico y Seguridad Informática	2	Asigna al Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática.
	3	Informa al Área o Departamento correspondiente para realizar mantenimiento (Ver Norma 2).
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	4	Realiza mantenimiento de equipo (Ver Norma 3).
	5	Completa Lista de Verificación de Mantenimiento Preventivo de Equipo de Cómputo y traslada al Profesional de Soporte Técnico y Seguridad Informática (Ver Norma 4).
Profesional de Soporte Técnico y Seguridad Informática	6	Recibe Lista de Verificación de Mantenimiento Preventivo de Equipo de Cómputo y supervisa mantenimiento. Si: Sigue paso 7. No: Devuelve con observaciones.
	7	Emite Visto Bueno a Lista de Verificación de Mantenimiento Preventivo de Equipo de Cómputo y traslada al Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática.
Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática	8	Recibe Lista de Verificación de Mantenimiento Preventivo de Equipo de Cómputo y archiva. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----


Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación





Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

5
7

SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	Fecha	octubre 2021
COPIA DE RESPALDO DE INFORMACIÓN DE USUARIO DE DOMINIO	Páginas	3

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 Encargado de Informática recibe oficio de solicitud de copia de respaldo que indica el nombre de usuario de dominio, a quien se debe realizar copia de seguridad y proporcionan dispositivo de almacenaje para realizar copia de respaldo.
2. El Encargado de Informática solicita mediante oficio, apoyo de personal de Recursos Humanos en casos que copia de seguridad sea solicitada por autoridades superiores.
3. El Profesional de Soporte Técnico y Seguridad Informática asigna al Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática para realización de Copia de Respaldo y entrega dispositivo de almacenaje proporcionado por la unidad que solicitó copia de respaldo.
4. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática realiza una medición de información a copiar y determina si es factible copia o resguardo de información en disco físico:
 - a. Menor a 35GB: Realiza una copia de respaldo en disco de almacenaje proporcionado por la unidad que solicita copia de respaldo y solicita firma de recibido del oficio de solicitud.
 - b. Mayor a 35GB: Retira disco duro en presencia del usuario y del representante de Recursos Humanos, identifica disco duro y entrega a la unidad que solicita la copia de respaldo y solicita firma de recibido del oficio de solicitud.


Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



COPIA DE RESPALDO DE INFORMACIÓN DE USUARIO DE DOMINIO		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Encargado de Informática	1	Recibe oficio de solicitud para realización de copia de respaldo (Ver Normas 1 y 2).
	2	Traslada oficio de solicitud al Profesional de Soporte Técnico y Seguridad Informática.
Profesional de Soporte Técnico y Seguridad Informática	3	Recibe oficio de solicitud y asigna al Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática para realización de copia solicitada (Ver Norma 3).
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	4	Realiza medición y copia de información (Ver Norma 4).
Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática	5	Archiva oficio de solicitud. ----- FIN DEL PROCEDIMIENTO -----



Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación

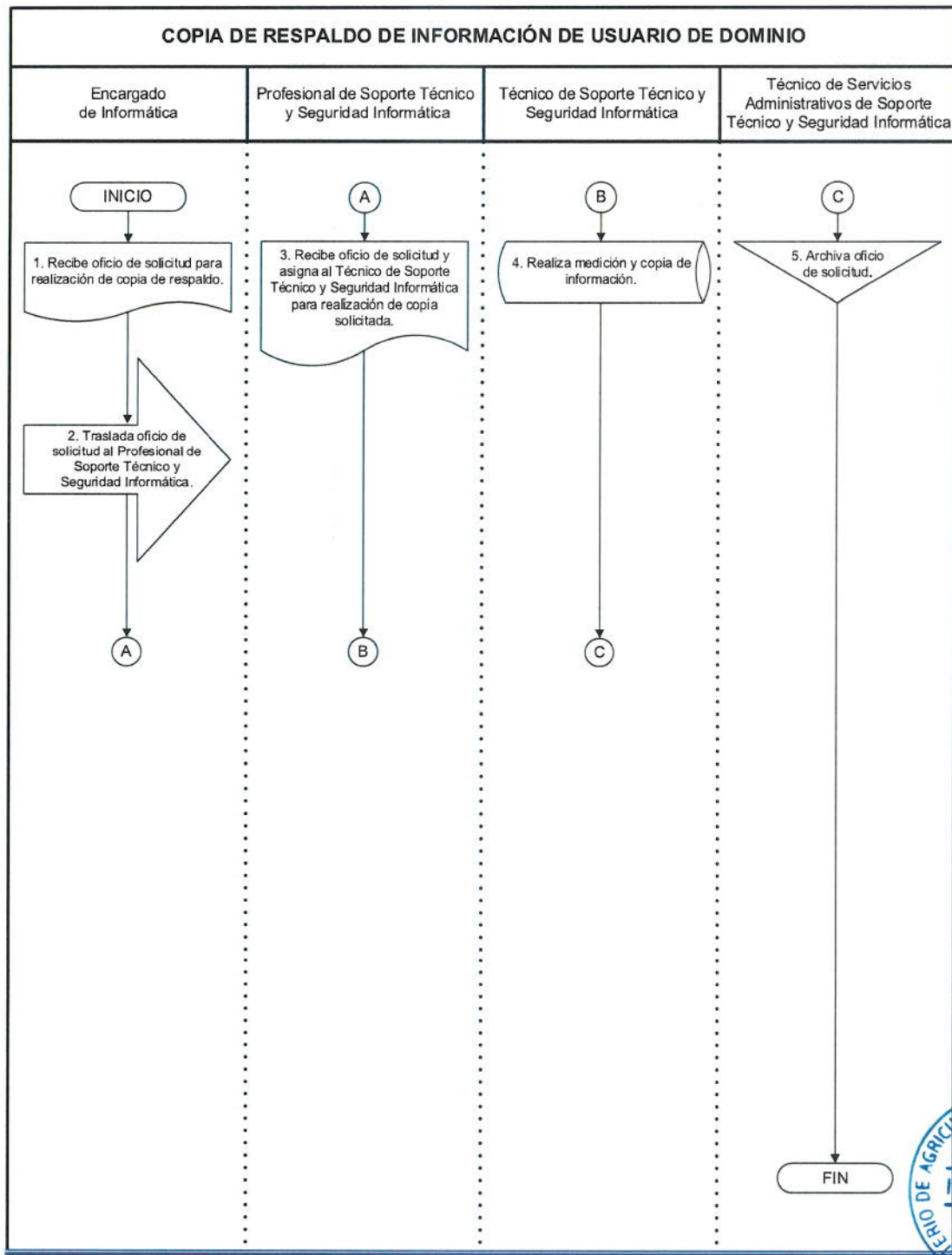


Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



5
9



[Signature]
Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



[Signature]
Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	Fecha	octubre 2021
INICIO DE SESIÓN DE USUARIO NUEVO	Páginas	2

OBJETIVO:

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

NORMAS:

1. El Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática, archiva copia del oficio de solicitud firmada.

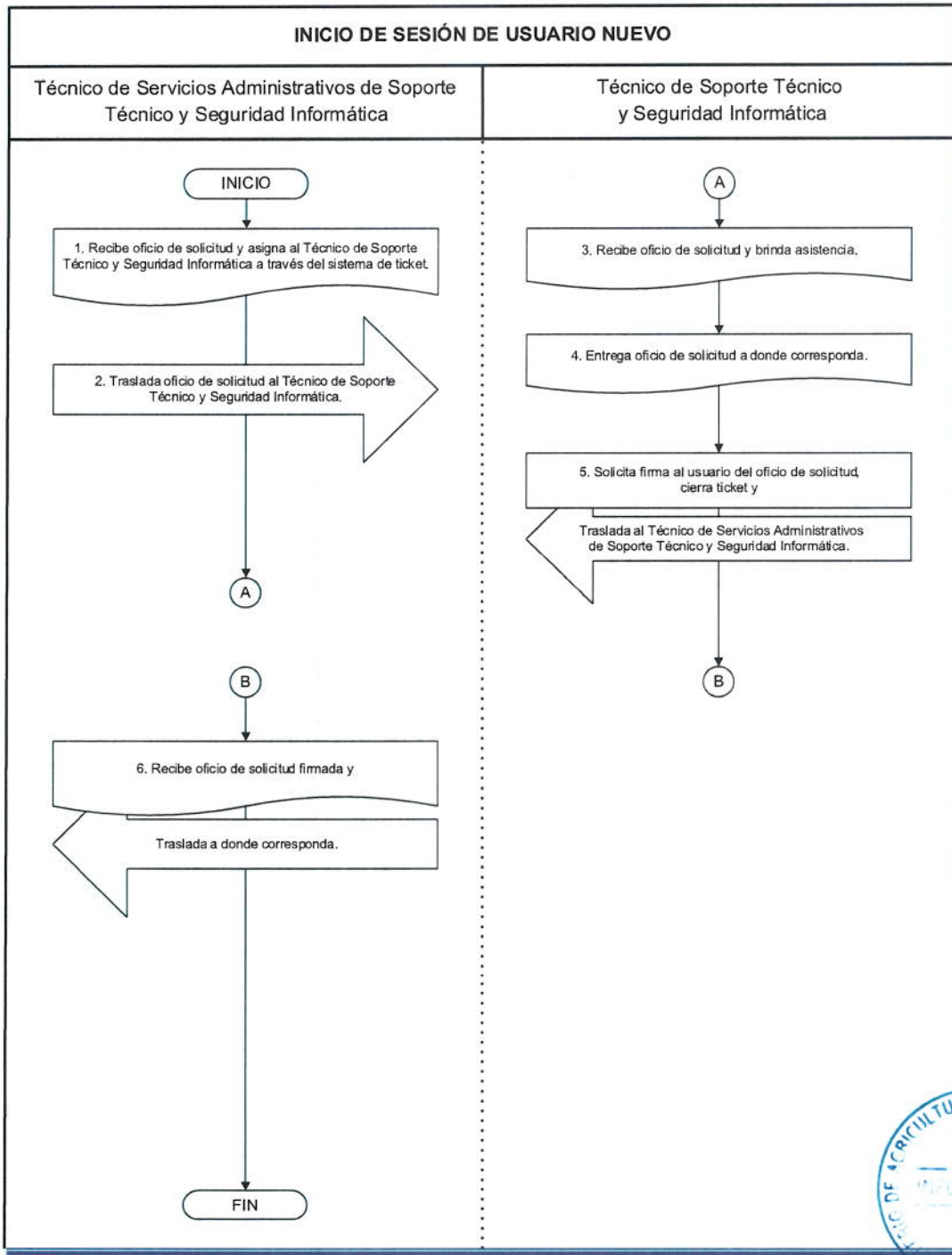
INICIO DE SESIÓN DE USUARIO NUEVO		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática	1	Recibe oficio de solicitud y asigna al Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática a través del sistema de ticket.
	2	Traslada oficio de solicitud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


Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Dra. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación





Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	Fecha	octubre 2021
ATENCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO	Páginas	3

OBJETIVO:

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

NORMAS:

1. El Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática, recibe solicitud de soporte técnico por los medios siguientes:
 - a. Oficio.
 - b. Llamada telefónica.
 - c. Correo electrónico.
 - d. Personalmente.
2. El Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática, procede a la asignación y creación de ticket para soporte técnico, el cual debe incluir lo siguiente:
 - a. Nombre de usuario que realiza solicitud de asistencia.
 - b. Lugar, área o departamento donde se ubica la solicitud.
 - c. Breve descripción del problema que reporta.
 - d. Hora de llamada.
 - e. Extensión o número de teléfono para comunicarse con usuario.
3. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, realiza asistencia técnica conforme lo solicitado por el usuario y asignación de ticket.



Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Asistencia Administrativa
Planeamiento



Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

Autorizó:
Informática



6
3

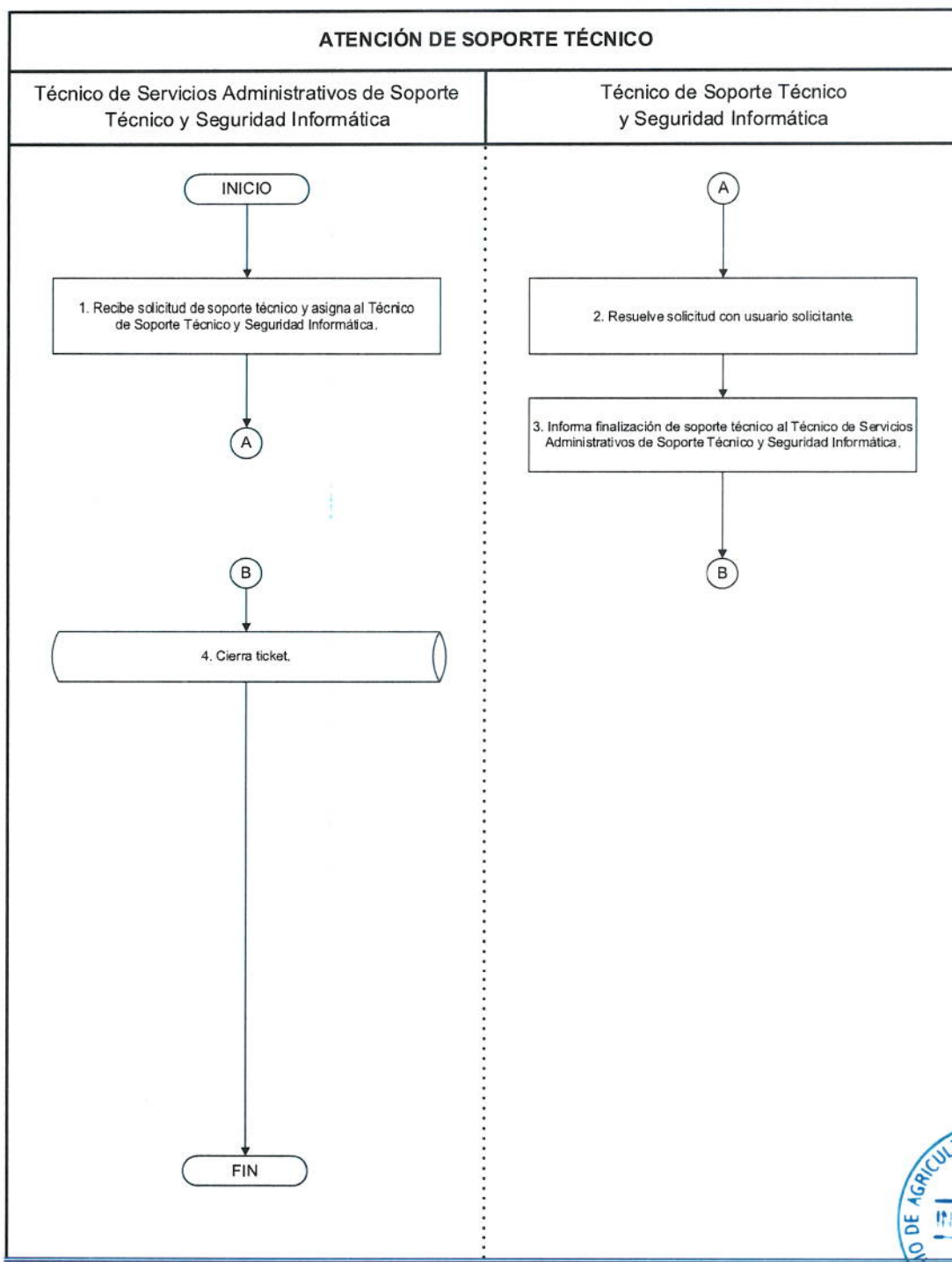
ATENCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática	1	Recibe solicitud de soporte técnico y asigna al Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática (Ver Normas 1 y 2).
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	2	Resuelve solicitud con usuario solicitante.
	3	Informa finalización de soporte técnico al Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática (Ver Norma 3).
Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática	4	Cierra ticket. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----


Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Osorio Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación






Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Osorio Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	Fecha	octubre 2021
CONFIGURACIÓN DE CORREO INSTITUCIONAL	Páginas	3

OBJETIVO:

Configurar correo proveído por el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación a cada usuario para comunicarse e informarse entre las distintas Instituciones externas e internas de este Ministerio.

NORMAS:

1. El Profesional de Soporte Técnico y Seguridad Informática, recibe copia de oficio de solicitud de usuario o listado de usuarios a quienes se les realizará configuración de correos institucionales del Ministerio.
2. El Profesional de Soporte Técnico y Seguridad Informática, apertura ticket y asigna Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, para configuración de correos institucionales conforme a solicitud.
3. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, comprueba configuración de correo mediante la recepción de un correo de prueba enviado automáticamente.


Dra. Arga Paola Antonia de la Bastida
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



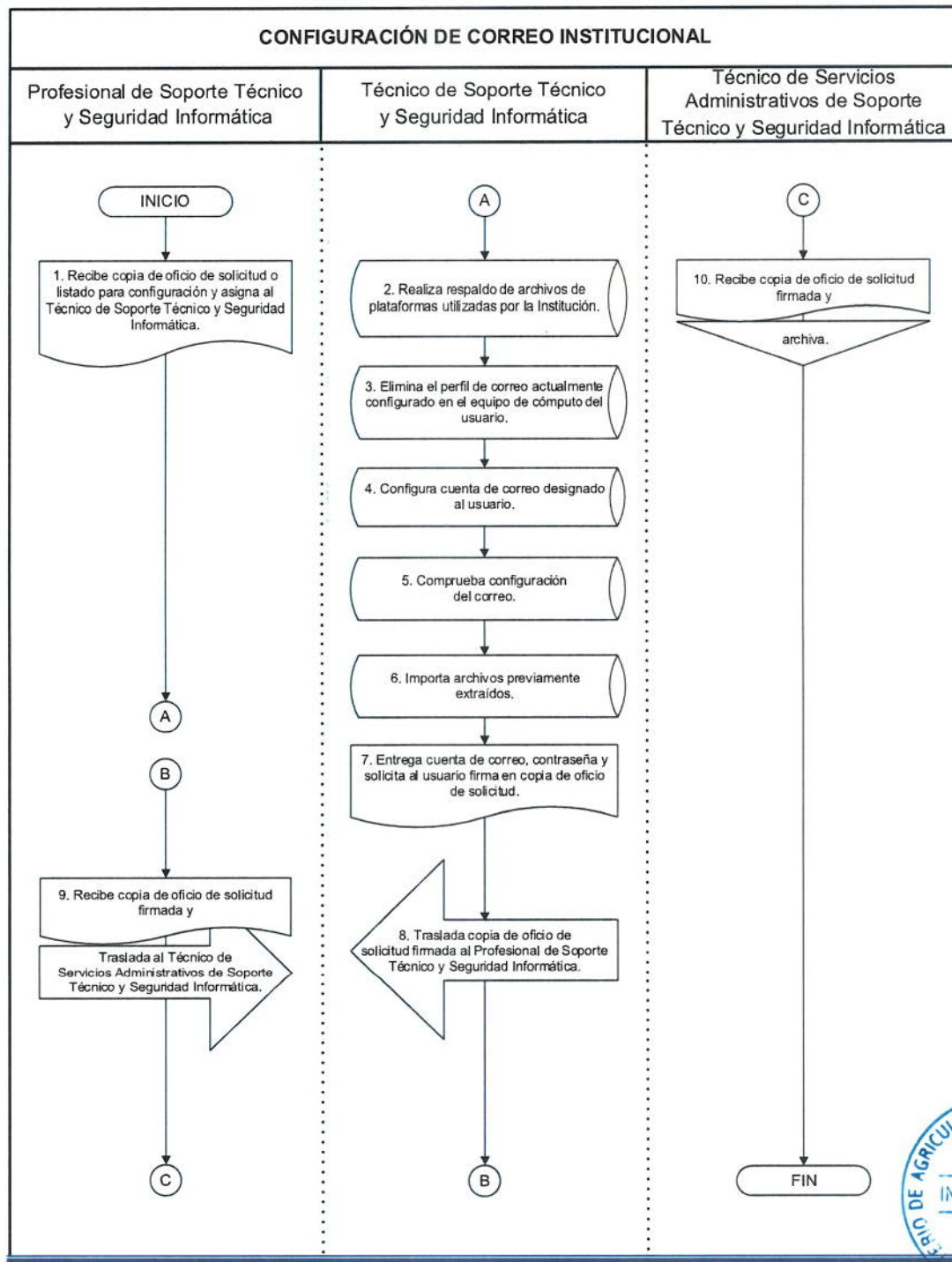
CONFIGURACIÓN DE CORREO INSTITUCIONAL		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Profesional de Soporte Técnico y Seguridad Informática	1	Recibe copia de oficio de solicitud o listado para configuración y asigna al Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática (Ver Normas 1 y 2).
Técnico de Soporte Técnico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


Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación







**Asistencia Administrativa,
Planeamiento**
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación





**Autorizó:
Informática**
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	Fecha	octubre 2021
CONFIGURACIÓN DE SISTEMAS INTERNOS	Páginas	2

OBJETIVO:

Configurar sistemas internos del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.

NORMAS:

1. El Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática, recibe solicitud de configuración por los medios siguientes:
 - a. Oficio.
 - b. Llamada telefónica.
 - c. Correo electrónico.
 - d. Personalmente
2. El Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática, apertura ticket en sistema, asigna Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática e informa de la solicitud.

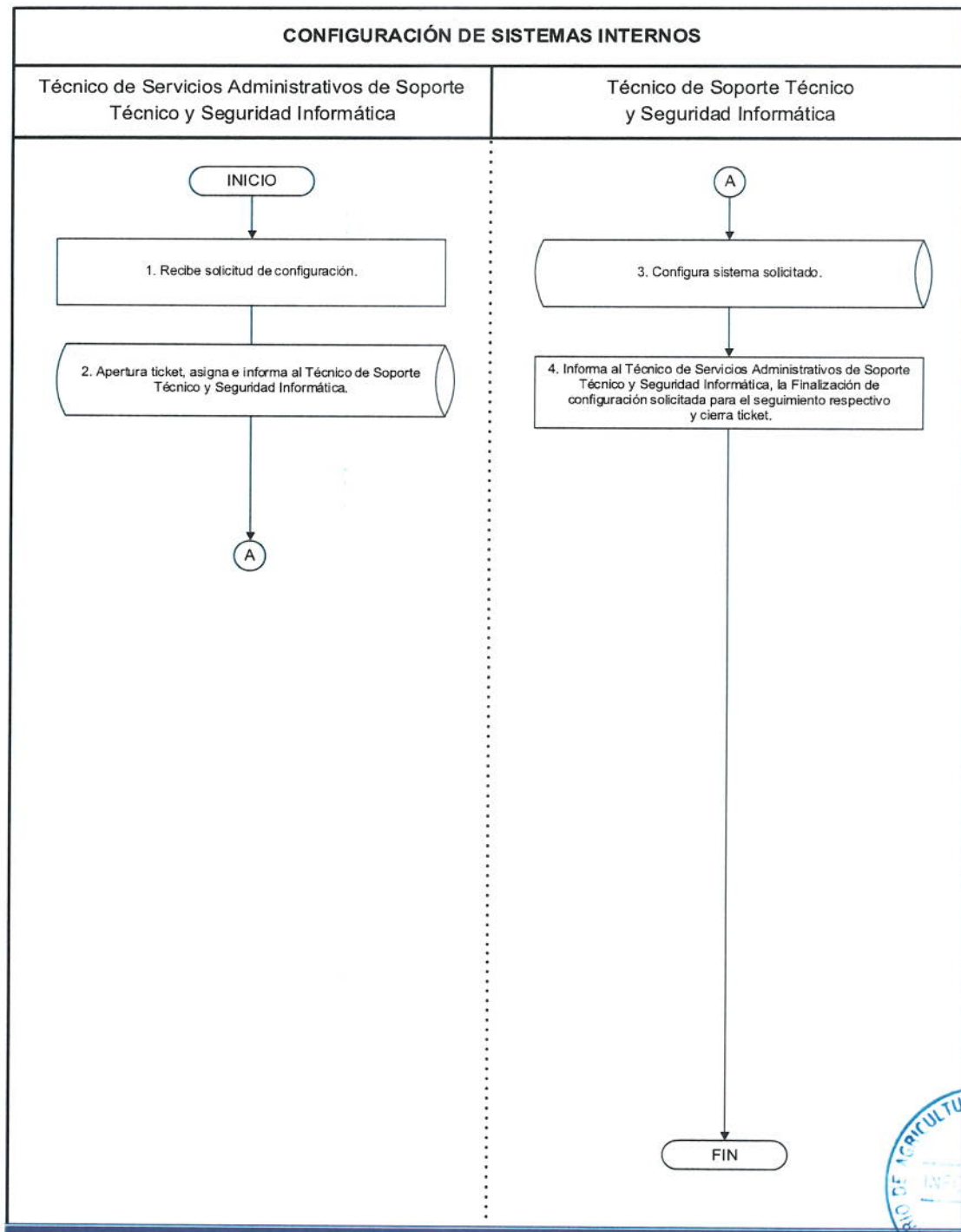
CONFIGURACIÓN DE SISTEMAS INTERNOS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática	1	Recibe solicitud de configuración (Ver Norma 1).
	2	Apertura ticket, asigna e informa al Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática (Ver Norma 2).
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	3	Configura sistema solicitado.
	4	Informa al Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática, la finalización de configuración solicitada para el seguimiento respectivo y cierra ticket. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----


Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación






Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Choo Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	Fecha	octubre 2021
TRASLADO DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y PUNTO DE RED	Páginas	3

OBJETIVO:

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

NORMAS:

1. El Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática, recibe solicitud de traslado de equipo por los medios siguientes:
 - a. Oficio.
 - b. Llamada telefónica.
 - c. Correo electrónico.
 - d. Personalmente.
2. El Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática, procede a completar ticket para asignación correspondiente e informa al 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 traslada para proporcionarla al Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información y ubicar el puerto del Switch que corresponda para realizar procedimientos requeridos.
4. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, completa Boleta de Traslado y Entrega de Equipo y solicita que el usuario firme la aceptación del servicio (**Ver Anexo 2**).


Asistencia Administrativa
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



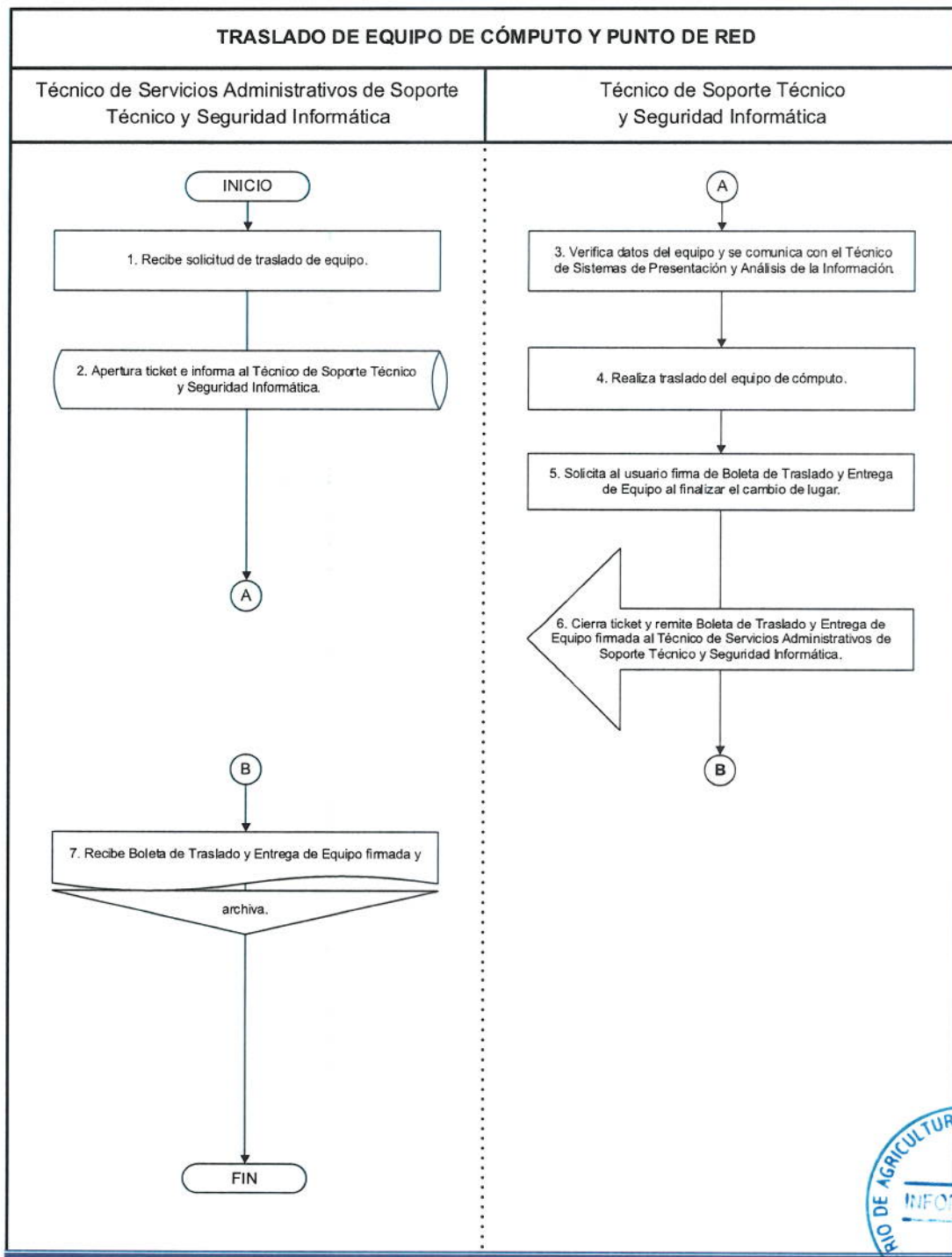
TRASLADO DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y PUNTO DE RED		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática	1	Recibe solicitud de traslado de equipo (Ver Norma 1).
	2	Apertura ticket e informa al Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática (Ver Norma 2).
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	3	Verifica datos del equipo y se comunica con el Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información (Ver Norma 3).
	4	Realiza traslado del equipo de cómputo.
	5	Solicita al usuario firma de Boleta de Traslado y Entrega de Equipo al finalizar el cambio de lugar (Ver Norma 4).
	6	Cierra ticket y remite Boleta de Traslado y Entrega de Equipo firmada al Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática.
Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática	7	Recibe Boleta de Traslado y Entrega de Equipo firmada y archiva. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----


Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Pastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación






Asistencia Administrativa
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	Fecha	octubre 2021
CONFIGURACIÓN DE CARPETA DE NUBE PRIVADA	Páginas	2

OBJETIVO:

Almacenar información que genera el usuario de manera adecuada en carpeta de nube privada para futuras consultas y resguardo.

NORMAS:

1. El Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática recibe oficio de solicitud de configuración y listado de Recepción de Informática para que se proceda a la habilitación del usuario en la carpeta de Nube Privada.
2. El Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática procede a la apertura de ticket e informa al Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática de la asignación de la asistencia.

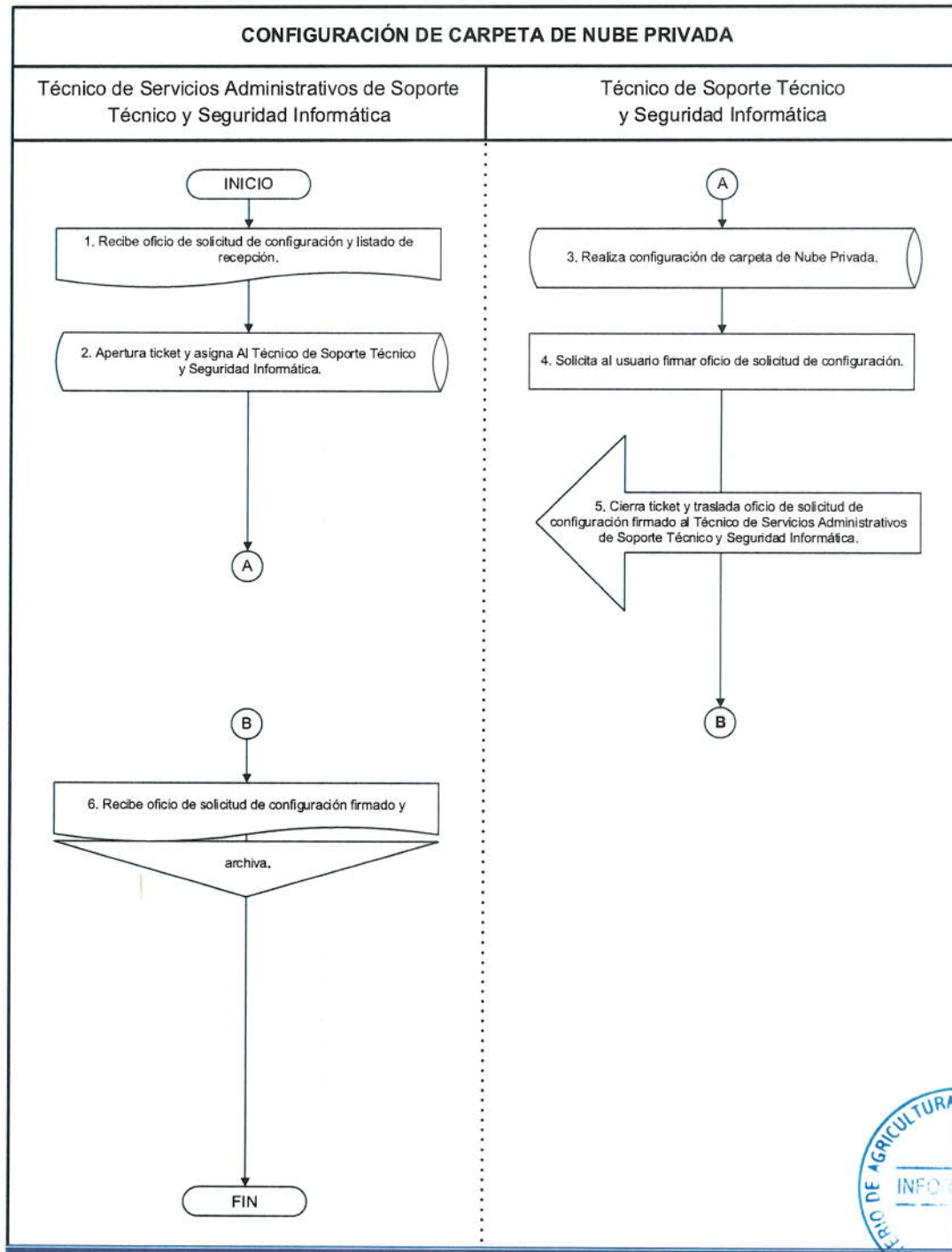
CONFIGURACIÓN DE CARPETA DE NUBE PRIVADA		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática	1	Recibe oficio de solicitud de configuración y listado de recepción (Ver Norma 1).
	2	Apertura ticket y asigna al Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática (Ver Norma 2).
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	3	Realiza configuración de carpeta de Nube Privada.
	4	Solicita al usuario firmar oficio de solicitud de configuración.
	5	Cierra ticket y traslada oficio de solicitud de configuración firmado al Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática.
Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática	6	Recibe oficio de solicitud de configuración firmado y archiva. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----


Asistencia Administrativa
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación





Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Lic. Luis José de la Bastida Solís
Autorizó:
Informática
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	Fecha	octubre 2021
CONFIGURACIÓN DE ESCÁNER	Páginas	3

OBJETIVO:

Tener ordenamiento y coordinación para realizar configuración de escáner al equipo de cómputo de forma correcta.

NORMAS:

1. El Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática recibe solicitud de configuración de escáner de la Dependencia de la forma siguiente:
 - a. Oficio.
 - b. Llamada telefónica.
 - c. Correo electrónico.
 - d. Personalmente.
2. El Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática crea ticket con los siguientes datos:
 - 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.



Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación





Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



CONFIGURACIÓN DE ESCÁNER		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática	1	Recibe solicitud de configuración de escáner de la Dependencia (Ver Norma 1) .
	2	Crea ticket y asigna al Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática (Ver Norma 2) .
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	3	Realiza configuración de escáner en Dependencia solicitante.
	4	Cierra ticket e informa al Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática al terminar la asistencia. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----



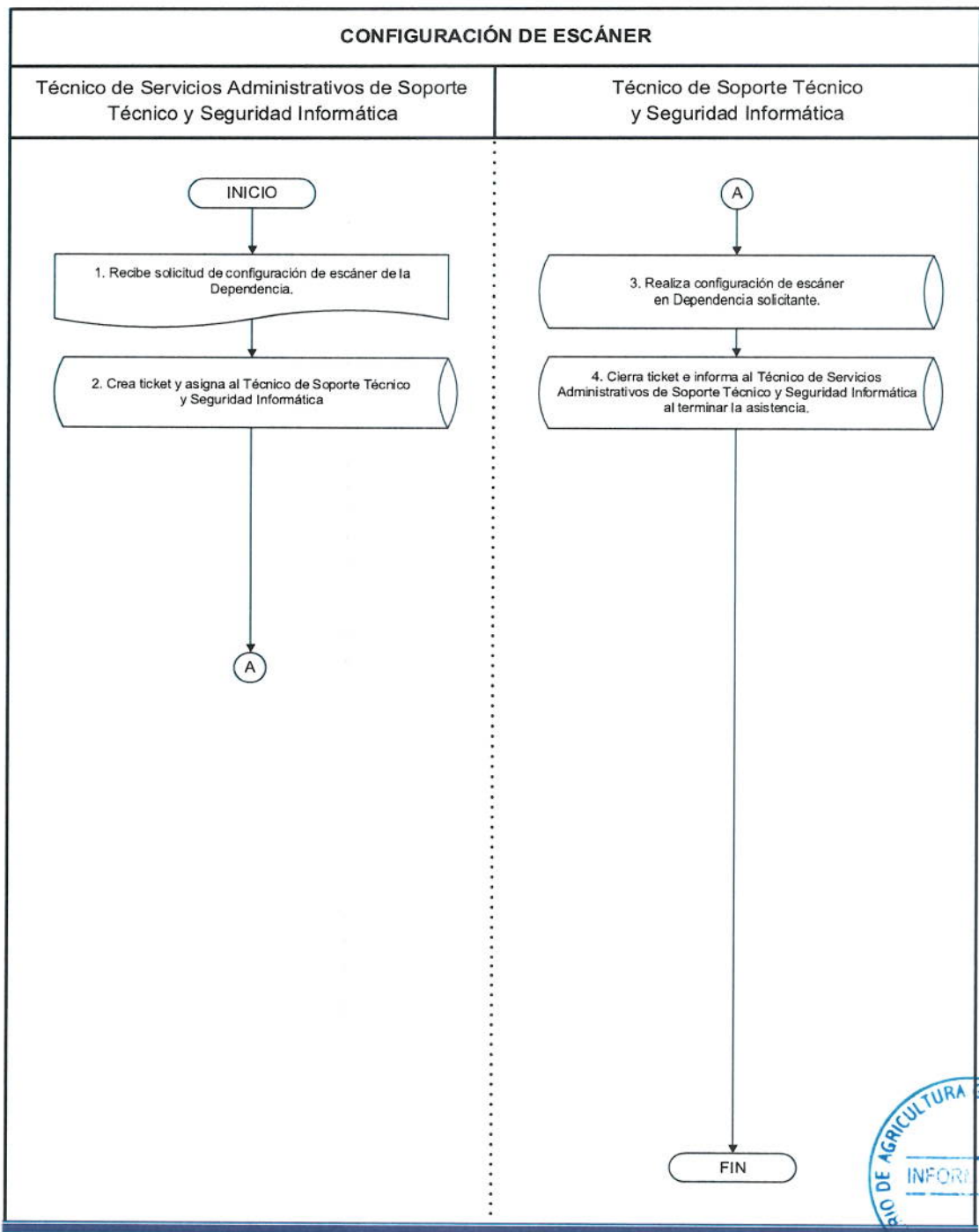
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo Área Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



7
7



Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Lic. Luis José de la Bastida Solís
Autorizó:
Informática
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	Fecha	octubre 2021
INSTALACIÓN DE PROGRAMAS NO BÁSICOS	Páginas	2

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 de Soporte Técnico y Seguridad Informática recibe oficio de solicitud de la Dependencia donde se hacen responsable del uso del software e instalación en el equipo del Ministerio.

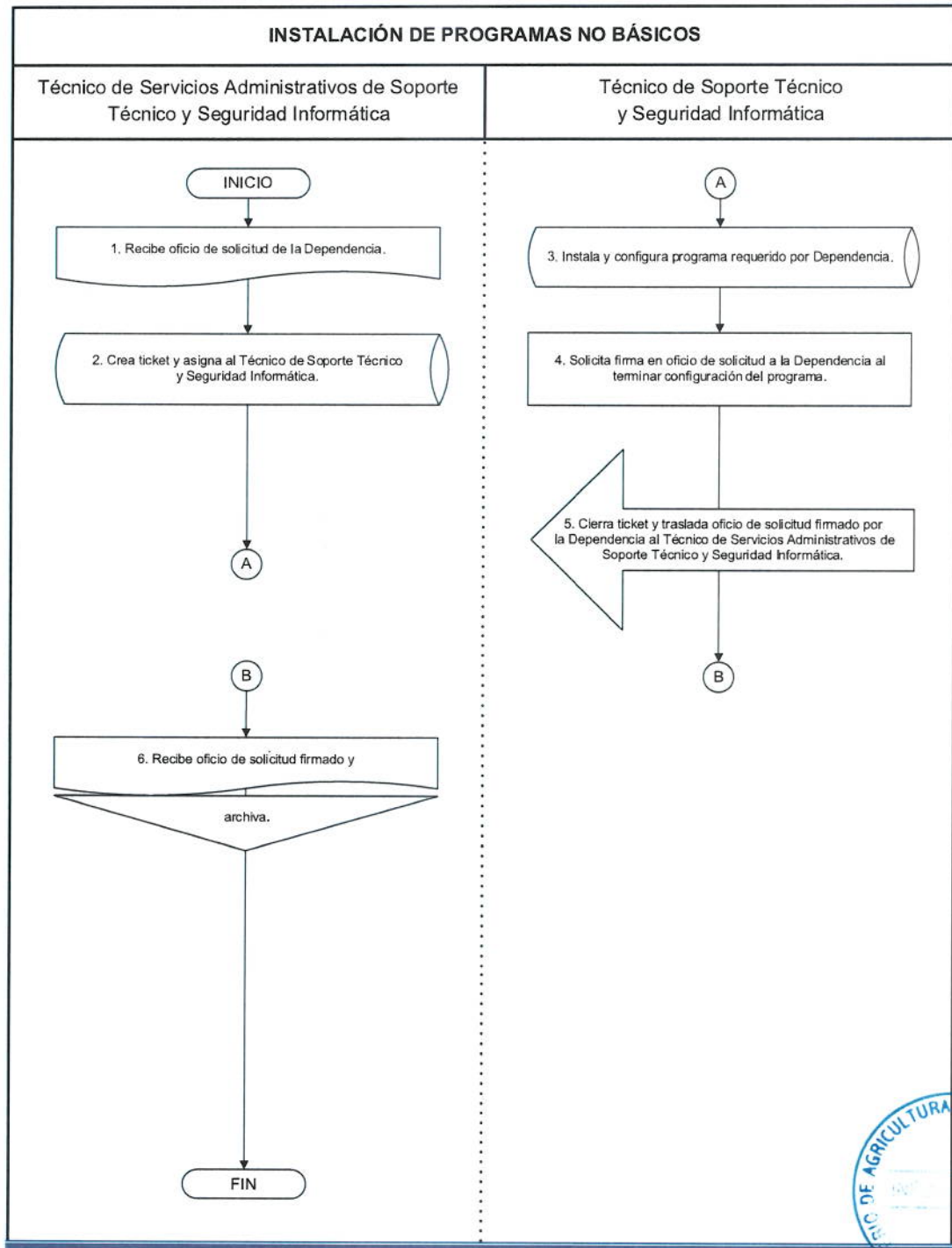
INSTALACIÓN DE PROGRAMAS NO BÁSICOS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática	1	Recibe oficio de solicitud de la Dependencia (Ver Norma 1) .
	2	Crea ticket y asigna al Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática.
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	3	Instala y configura programa requerido por Dependencia.
	4	Solicita firma en oficio de solicitud a la Dependencia al terminar configuración del programa.
	5	Cierra ticket y traslada oficio de solicitud firmado por la Dependencia al Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática.
Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática	6	Recibe oficio de solicitud firmado y archiva. ----- FIN DEL PROCEDIMIENTO -----


Asistencia Administrativa
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Veroa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación





Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Lic. Luis José de la Bastida Solís
Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	Fecha	octubre 2021
DIAGNÓSTICO DE EQUIPO	Páginas	3

OBJETIVO:

Realizar diagnósticos de equipo de cómputo del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación por medio de comprobación técnica.

NORMAS:

1. El Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática recibe solicitud de diagnóstico de equipo por los medios siguientes:
 - a. Oficio.
 - b. Llamada telefónica.
 - c. Correo electrónico.
 - d. Personalmente.
2. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática traslada equipo de Dependencia solicitante a Soporte Técnico y Seguridad Informática. Para el traslado; completa Boleta de Traslado y Entrega de Equipo (**Ver Anexo 2**).
3. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática realiza una revisión técnica al equipo y repara cuando el daño es mínimo; de no poder reparar el daño, emite Dictamen Técnico.


Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



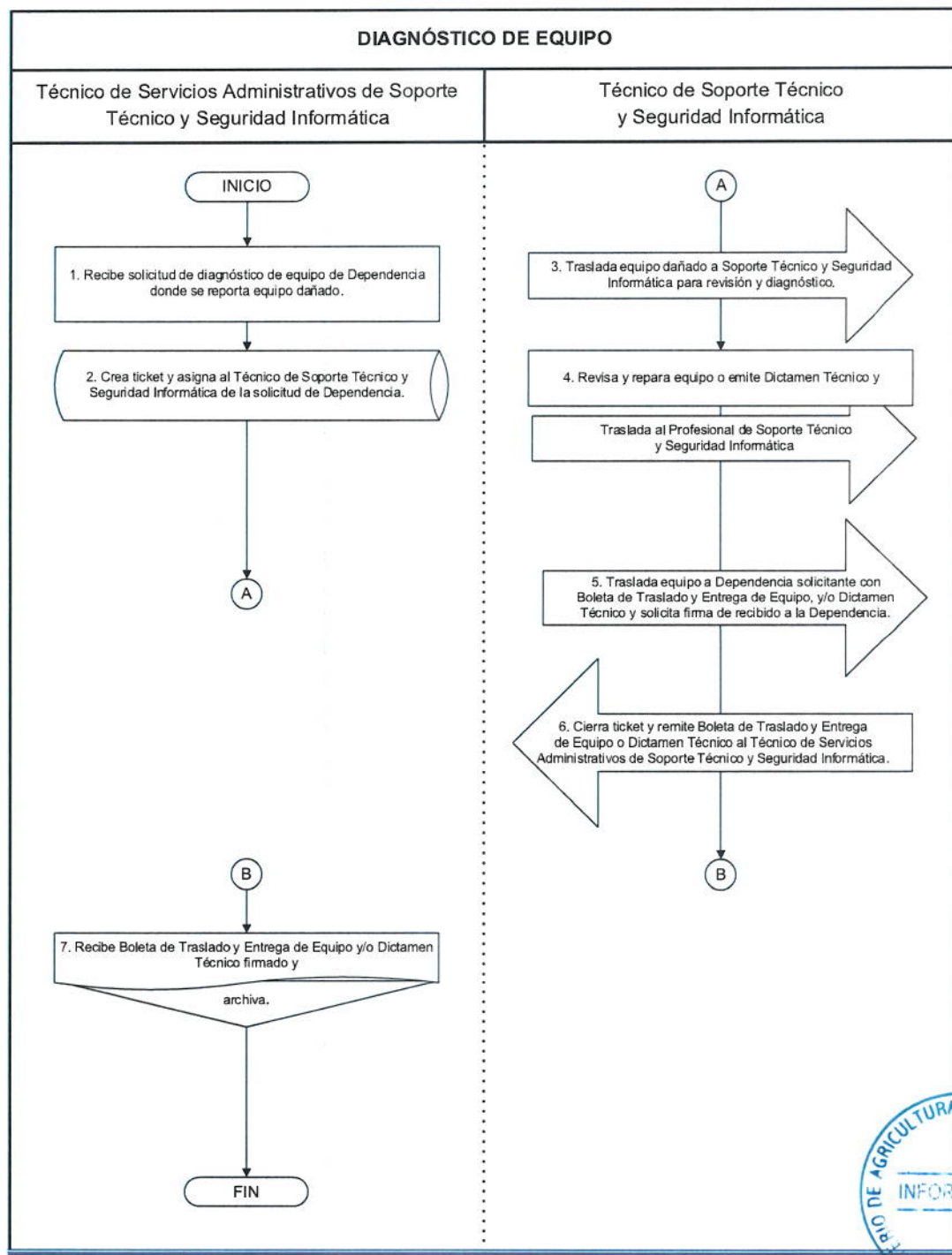
DIAGNÓSTICO DE EQUIPO		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática	1	Recibe solicitud de diagnóstico de equipo de Dependencia donde se reporta equipo dañado (Ver Norma 1) .
	2	Crea ticket y asigna al Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática de la solicitud de Dependencia.
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	3	Traslada equipo dañado a Soporte Técnico y Seguridad Informática para revisión y diagnóstico (Ver Norma 2) .
	4	Revisa y repara equipo o emite Dictamen Técnico y traslada al Profesional de Soporte Técnico y Seguridad Informática (Ver Norma 3) .
	5	Traslada equipo a Dependencia solicitante con Boleta de Traslado y Entrega de Equipo, y/o Dictamen Técnico y solicita firma de recibido a la Dependencia.
	6	Cierra ticket y remite Boleta de Traslado y Entrega de Equipo o Dictamen Técnico al Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática.
Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática	7	Recibe Boleta de Traslado y Entrega de Equipo o Dictamen Técnico firmado y archiva. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----


Asistencia Administrativa
Planeamiento
Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación






Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo M. de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	Fecha	octubre 2021
CONFIGURACIÓN DE DHCP PARA EQUIPOS	Páginas	3

OBJETIVO:

Incorporar estación de trabajo a infraestructura de red mediante configuración de DHCP para los equipos del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.

NORMAS:

1. El Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática, recibe solicitud de configuración de equipo a red de Informática por los medios siguientes:
 - a. Oficio.
 - b. Llamada telefónica.
 - c. Correo electrónico.
 - d. Personalmente.
2. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, copia dirección MAC del equipo de la Dependencia solicitante y requiere a Sistemas de Presentación y Análisis de Información IP para asignación de nueva estación de trabajo.



Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



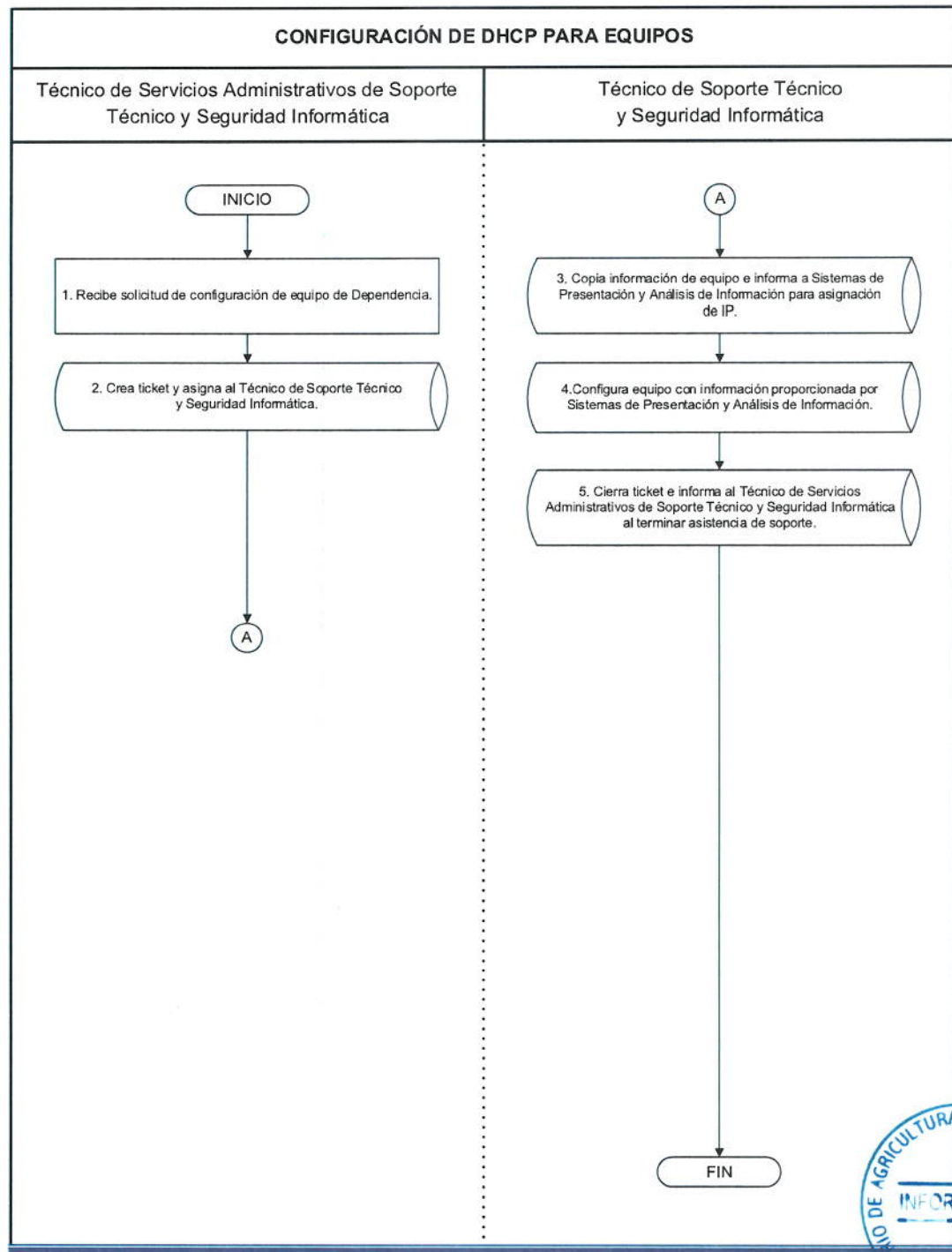
CONFIGURACIÓN DE DHCP PARA EQUIPOS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática	1	Recibe solicitud de configuración de equipo de Dependencia (Ver Norma 1) .
	2	Crea ticket y asigna al Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática.
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 (Ver Norma 2) .
	4	Configura equipo con información proporcionada por Sistemas de Presentación y Análisis de Información.
	5	Cierra ticket e informa al Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática al terminar asistencia de soporte. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----


Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Veroa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Pastida Solís
Director Ejecutivo de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación






Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	Fecha	octubre 2021
INSTALACIÓN DE PUNTO DE RED	Páginas	3

OBJETIVO:

Instalar cableado estructurado o configuración para punto de red de estación de trabajo del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.

NORMAS:

1. El Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática, recibe solicitud de instalación de punto de red de Dependencia para instalación o configuración de punto de red por los medios siguientes:
 - a. Oficio.
 - b. Llamada telefónica.
 - c. Correo electrónico.
 - d. Personalmente.
3. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática realiza evaluación del área de la instalación en Dependencia solicitante, determina cantidad y tipo de materiales a utilizar e informa a Profesional de Soporte Técnico y Seguridad Informática para que la Dependencia solicitante realice compra de materiales.


Asistencia Administrativa
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



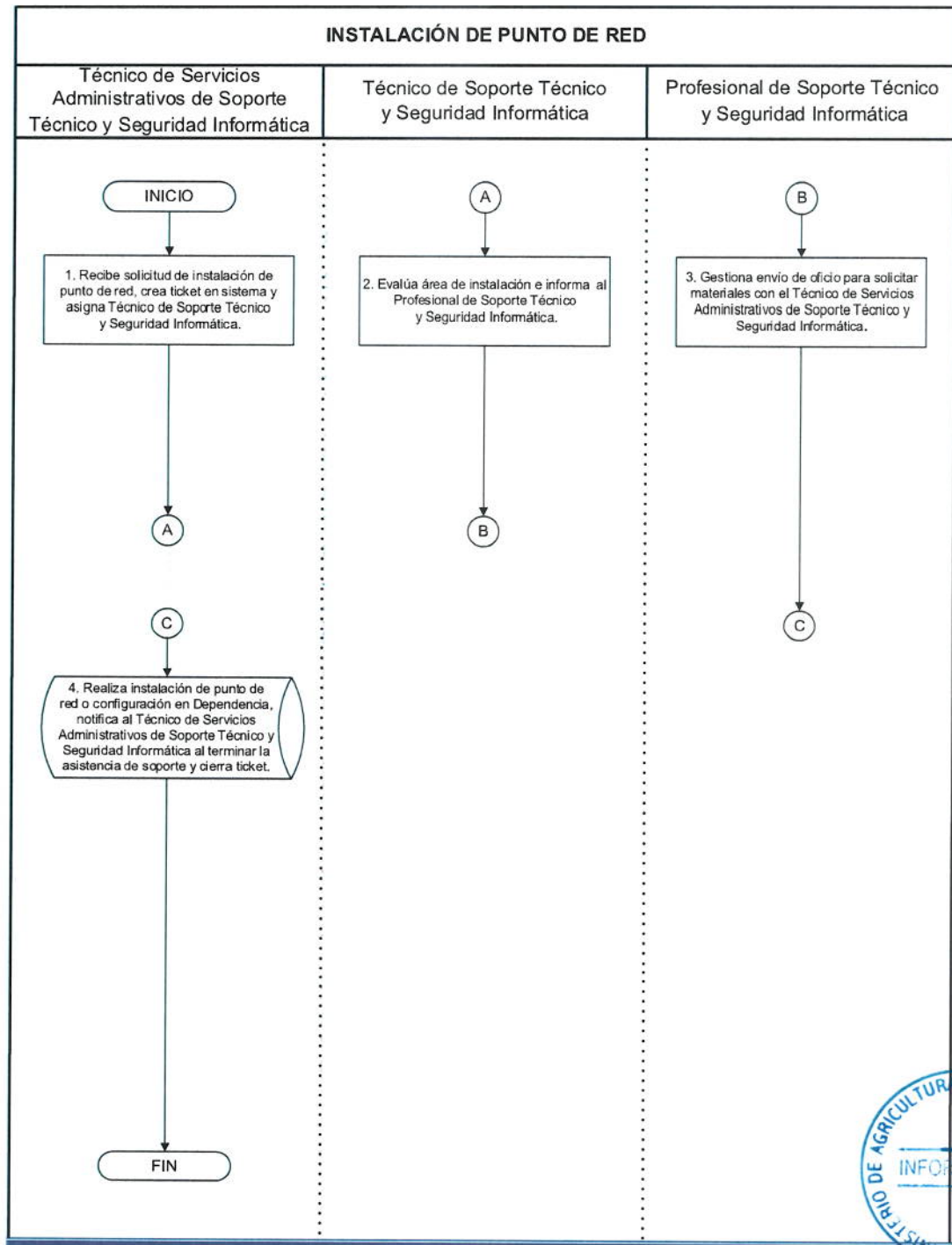
INSTALACIÓN DE PUNTO DE RED		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática	1	Recibe solicitud de instalación de punto de red, crea ticket en sistema y asigna Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática (Ver Norma 1).
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	2	Evalúa área de instalación e informa al Profesional de Soporte Técnico y Seguridad Informática (Ver Norma 2).
Profesional de Soporte Técnico y Seguridad Informática	3	Gestiona envío de oficio para solicitar materiales con el Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática.
Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática	4	Realiza instalación de punto de red o configuración en Dependencia, notifica al Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática al terminar la asistencia de soporte y cierra ticket. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----


Asistencia Administrativa
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación





Inga. Agra. Paola Antonia Ceroa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Lic. Luis José de la Bastida Solís
Autorizó:
Informática
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	Fecha	octubre 2021
SOLICITUD DE EQUIPO DE PROYECCIÓN	Páginas	3

OBJETIVO:

Instalar, configurar o 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 o medios de comunicación en salones de conferencias o cualquier lugar que soliciten, dentro de las instalaciones del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.

NORMAS:

1. El Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática, recibe solicitud de proyector por cualquiera de los medios siguientes:
 - a. Oficio.
 - b. Llamada telefónica.
 - c. Correo electrónico.
 - d. Personalmente.
2. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, completa Reporte de Préstamo de Equipo, solicita que el usuario firme y acepte que es responsable del uso y cuidado del proyector (**Ver Anexo 3**).


Asistencia Administrativa
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



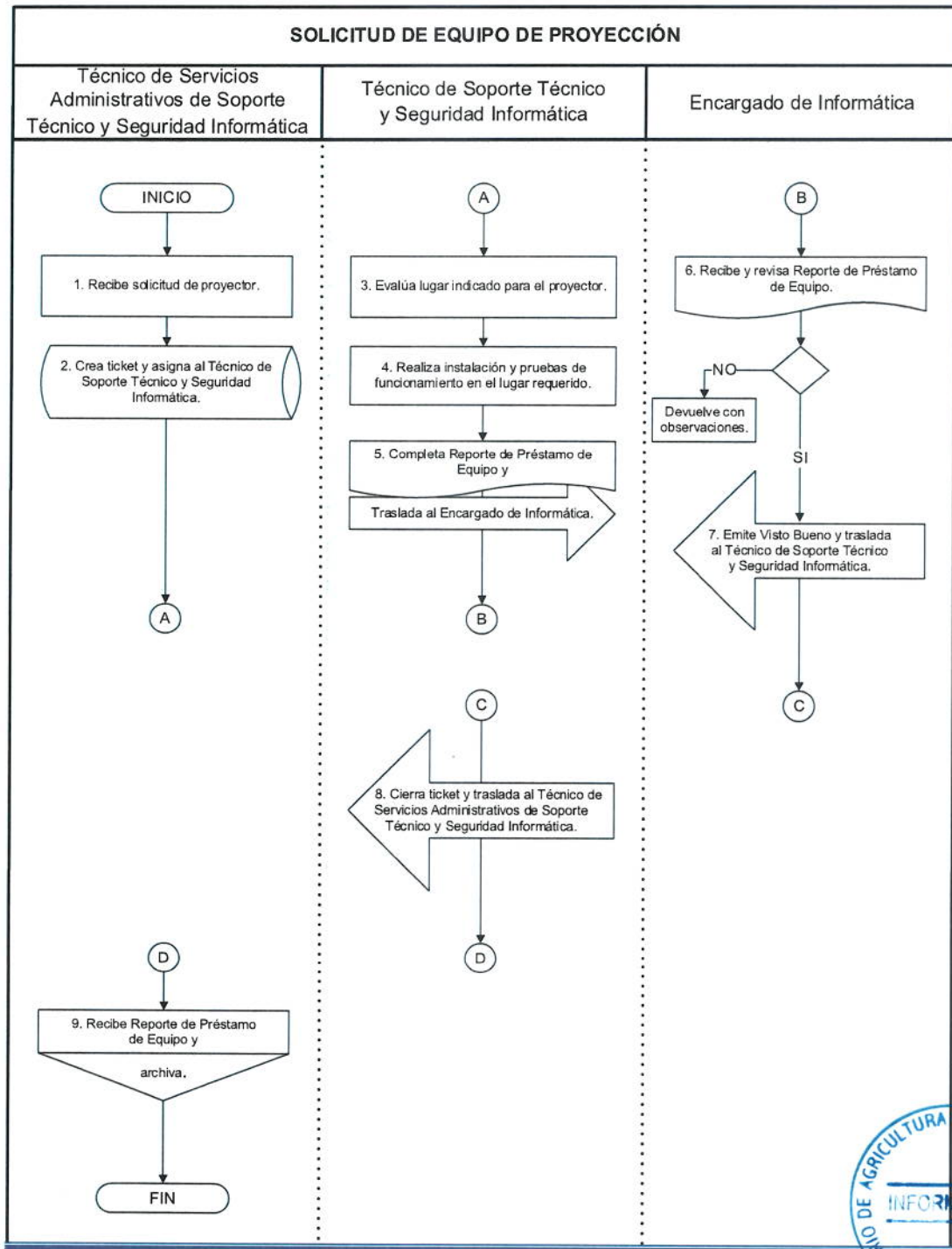
SOLICITUD DE EQUIPO DE PROYECCIÓN		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática	1	Recibe solicitud de proyector (Ver Norma 1).
	2	Crea ticket y asigna al Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática.
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	3	Evalúa lugar indicado para el proyector.
	4	Realiza instalación y pruebas de funcionamiento en el lugar requerido.
	5	Completa Reporte de Préstamo de Equipo y traslada al Encargado de Informática (Ver Norma 2).
Encargado de Informática	6	Recibe y revisa Reporte de Préstamo de Equipo. Si: Sigue paso 9. No: Devuelve con observaciones.
	7	Emite Visto Bueno y traslada al Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática.
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	8	Cierra ticket y traslada al Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática.
Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática	9	Recibe Reporte de Préstamo de Equipo y archiva. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----


Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación





Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Lic. Luis José de la Bastida Solís
Autorizó:
Informática
Director Ejecutivo de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	Fecha	octubre 2021
ACTIVACIÓN E INSTALACIÓN DE PROGRAMAS BÁSICOS	Páginas	3

OBJETIVO:

Activar e instalar los programas básicos compatibles para los equipos de cómputo de todas las Dependencias del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación para que los usuarios puedan realizar sus funciones adecuadamente.

NORMAS:

1. El Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática, recibe solicitud de activación e instalación de programas básicos por cualquiera de los medios siguientes:
 - a. Oficio.
 - b. Llamada telefónica.
 - c. Correo electrónico.
 - d. Personalmente.
2. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, debe realizar revisión del equipo del usuario que esté conectado a la red, previo a configuración e instalar programas básicos autorizados.


Inga. Agr. Paola Patricia Delgado Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



ACTIVACIÓN E INSTALACIÓN DE PROGRAMAS BÁSICOS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática	1	Recibe solicitud de activación e instalación de programas básicos (Ver Norma 1).
	2	Crea ticket y asigna al Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática.
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	3	Verifica que el usuario esté en red (Ver Norma 2).
	4	Instala y configura programas básicos.
	5	Verifica que los programas básicos funcionen adecuadamente.
	6	Prueba que los servicios funcionen correctamente.
	7	Cierra ticket e informa al Profesional de Soporte Técnico y Seguridad Informática de la realización de instalación de los programas básicos. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----



Asistencia Administrativa:
Planeamiento

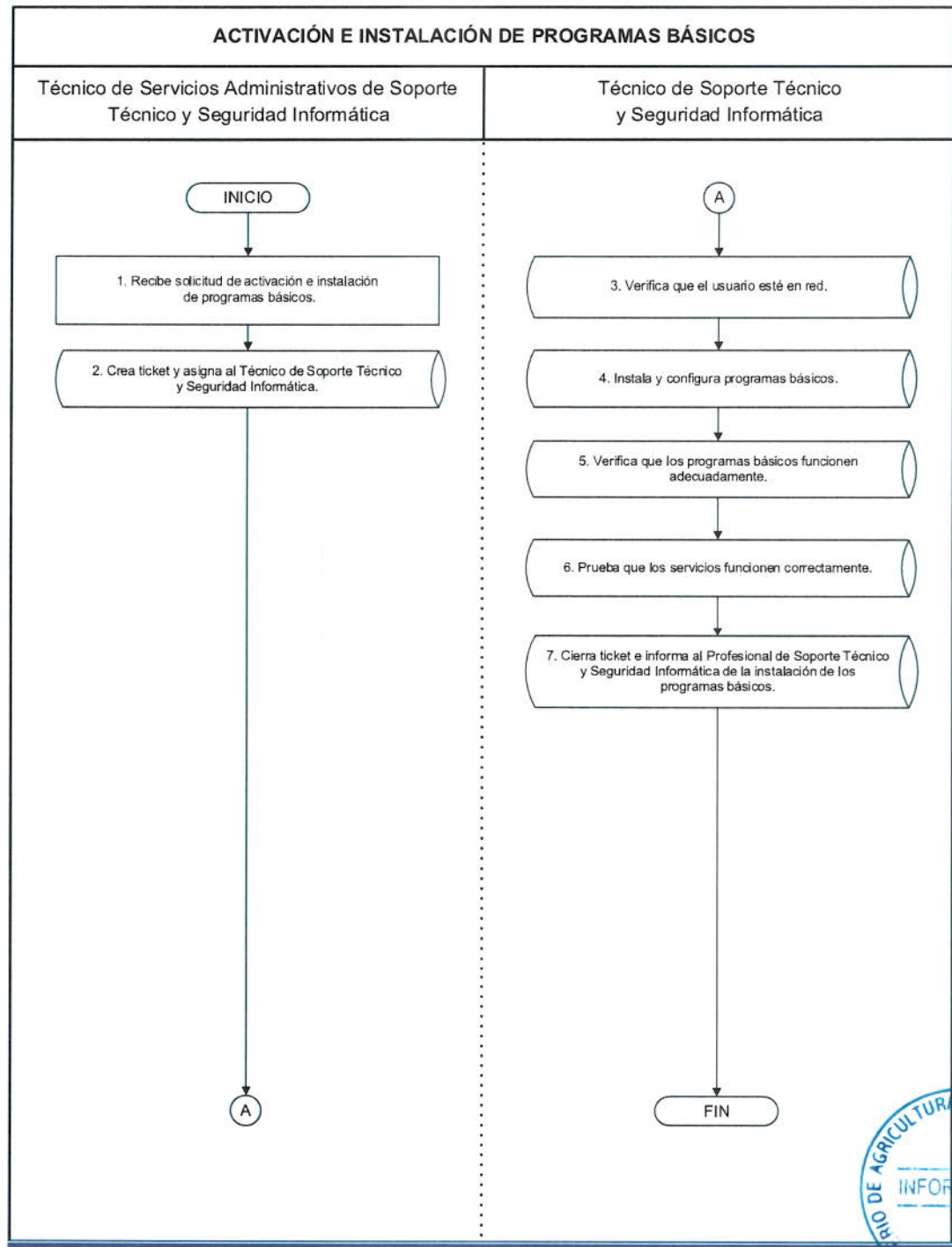
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV ª Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación





Inga. Agra. Paola Antonia Coto Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Lic. Luis José de la Bastida Solís
Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	Fecha	octubre 2021
CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS NUEVOS	Páginas	3

OBJETIVO:

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

NORMAS:

1. El Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática, recibe solicitud de equipos nuevos por cualquiera de los medios siguientes:
 - a. Oficio.
 - b. Llamada telefónica.
 - c. Correo electrónico.
 - d. Personalmente.
2. El Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática, traslada solicitud al Profesional Encargado de Informática con los datos de la configuración, para su verificación y adecuación de lugar de trabajo.
3. El Profesional de Soporte Técnico y Seguridad Informática, determina lugar adecuado para configuración inicial del equipo nuevo e informa a la Dependencia solicitante donde se realizará la configuración, para el traslado del equipo nuevo o programación de configuración.


Asistencia Administrativa
Planeamiento
Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



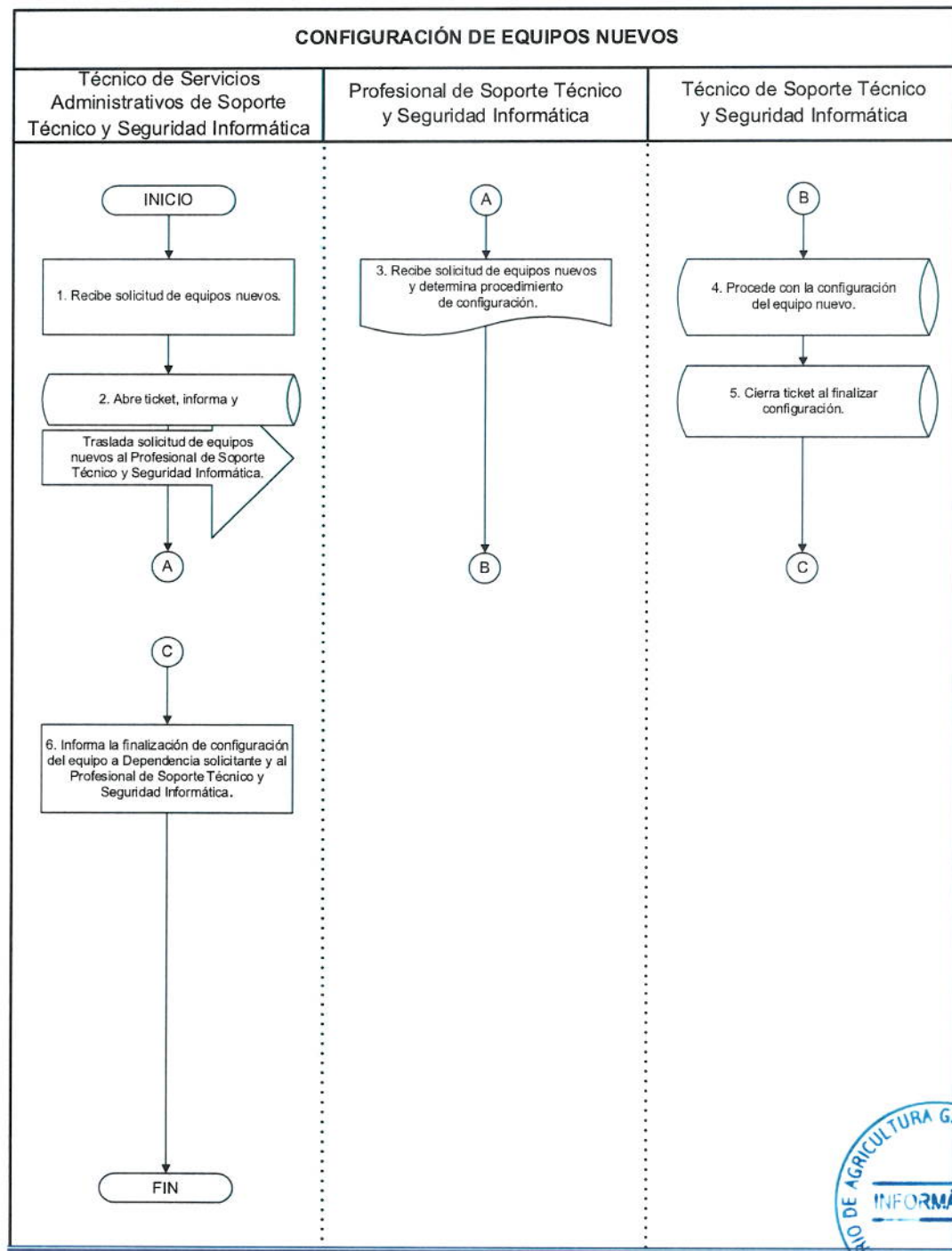
CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS NUEVOS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática	1	Recibe solicitud de equipos nuevos (Ver Norma 1).
	2	Abre ticket, informa y traslada solicitud de equipos nuevos al Profesional de Soporte Técnico y Seguridad Informática (Ver Norma 2).
Profesional de Soporte Técnico y Seguridad Informática	3	Recibe solicitud de equipos nuevos y determina procedimiento de configuración (Ver Norma 3).
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	4	Procede con la configuración del equipo nuevo.
	5	Cierra ticket al finalizar configuración.
Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática	6	Informa la finalización de configuración del equipo a Dependencia solicitante y al Profesional de Soporte Técnico y Seguridad Informática. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----


Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación





Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	Fecha	octubre 2021
REINSTALACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO Y PROGRAMAS BÁSICOS	Páginas	3

OBJETIVO:

Realizar reinstalación del sistema operativo y programas básicos utilizados por los usuarios del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.

NORMAS:

1. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática verifica el problema que presenta el equipo de cómputo e informa mediante correo electrónico o llamada al Profesional de Informática (Jefe de Soporte Técnico y Seguridad Informática), que es necesario reinstalar el sistema operativo y programas básicos.
2. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática completa Boleta de Traslado y Entrega de Equipo, incluyendo accesorios con los que cuenta (**Ver Anexo 2**).


Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



REINSTALACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO Y PROGRAMAS BÁSICOS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	1	Evalúa problemas que presenta el equipo y crea ticket (Ver Norma 1).
	2	Completa Boleta de Traslado y Entrega de Equipo (Ver Norma 2).
	3	Revisa equipo y traslada a Soporte Técnico y Seguridad Informática.
	4	Realiza reinstalación del sistema operativo y programas básicos.
	5	Solicita firma de Boleta de Traslado y Entrega de Equipo al usuario.
	6	Traslada Boleta de Traslado y Entrega de Equipo al Profesional de Soporte Técnico y Seguridad Informática.
Profesional de Soporte Técnico y Seguridad Informática	7	Recibe Boleta de Traslado y Entrega de Equipo y supervisa equipo. Si: Sigue paso 8. No: Devuelve con observaciones.
	8	Remite Boleta de Traslado y Entrega de Equipo al Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática.
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	9	Recibe Boleta de Traslado y Entrega de Equipo, cierra ticket y traslada al Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática.
Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática	10	Recibe Boleta de Traslado y Entrega de Equipo con aceptación del usuario y archiva. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----



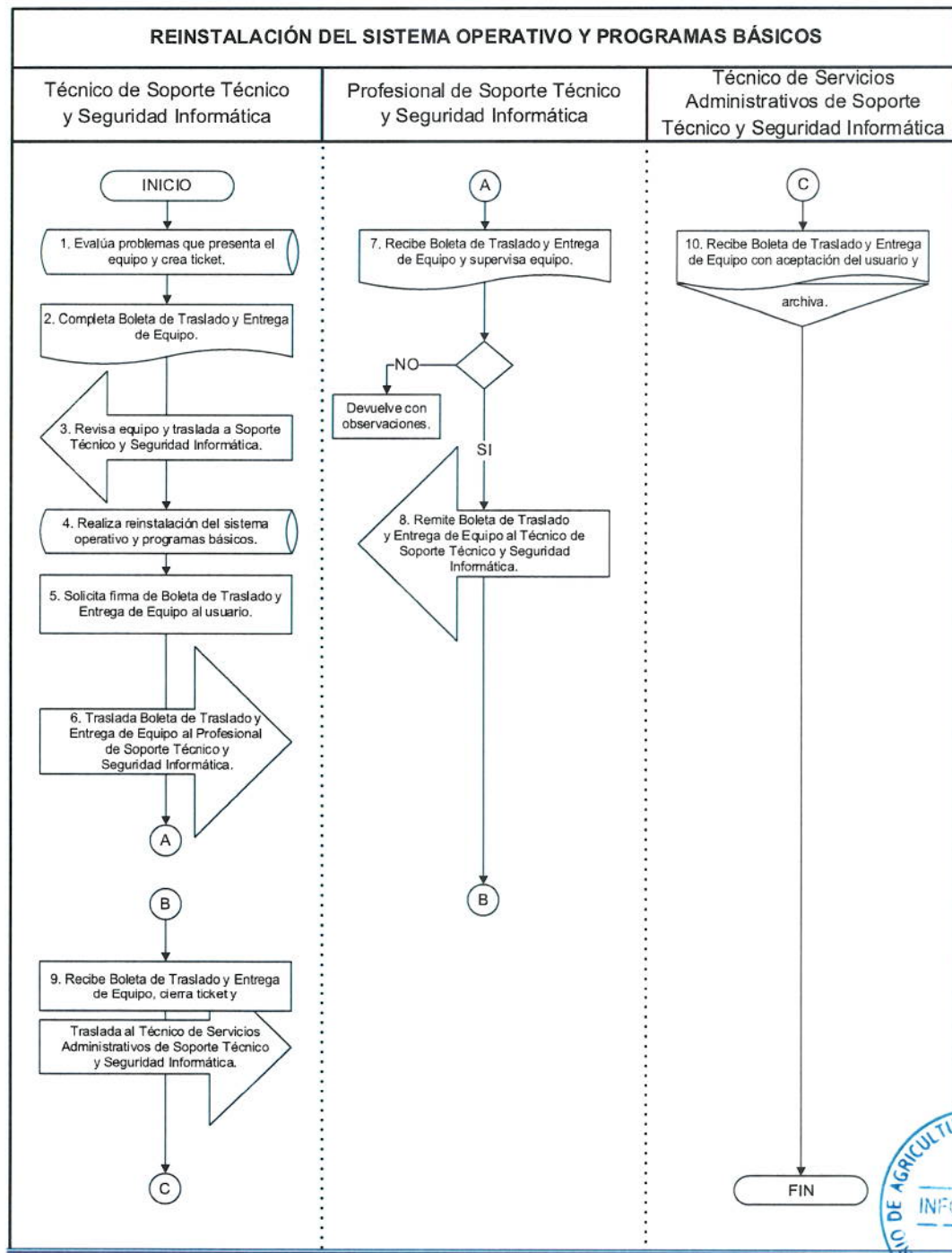
Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

1
0
1

SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	Fecha	octubre 2021
CONFIGURACIÓN DE EQUIPO TELEFÓNICO	Páginas	3

OBJETIVO:

Configurar equipo telefónico al servicio de las diferentes Dependencias del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.

NORMAS:

1. El Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática, recibe solicitud de configuración de equipo telefónico por cualquiera de los medios siguientes:
 - a. Oficio.
 - b. Llamada telefónica.
 - c. Correo electrónico.
 - d. Personalmente.
2. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática, realiza evaluación del equipo y configuración necesaria para el buen funcionamiento y coordina con Sistemas de Presentación y Análisis de Información.

Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



CONFIGURACIÓN DE EQUIPO TELEFÓNICO		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática	1	Recibe solicitud de configuración de equipo telefónico (Ver Norma 1).
	2	Crea ticket y asigna al Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática.
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	3	Evalúa configuración del equipo telefónico (Ver Norma 2).
	4	Realiza configuración.
	5	Configura conectividad del equipo y realiza pruebas de funcionamiento.
	6	Cierra ticket e informa al Profesional de Soporte Técnico y Seguridad Informática y al Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática del funcionamiento del equipo de telefonía. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----



Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación

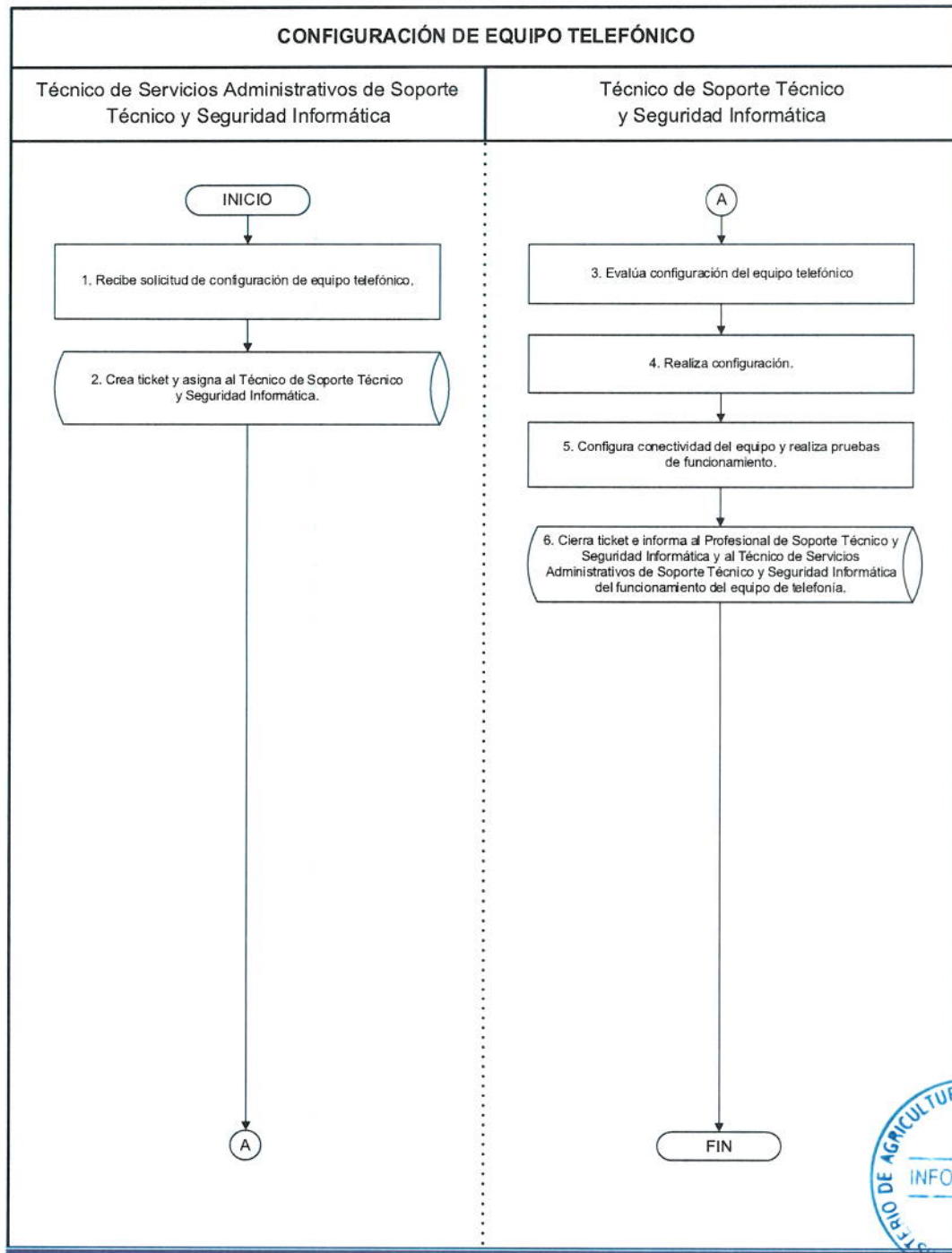


Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Pastida Solís
Director Ejecutivo de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



1
0
3





Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación





Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Pastilla Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

104

SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	Fecha	octubre 2021
EMISIÓN DE DOCUMENTOS PARA PROCESOS DE COMPRA	Páginas	3

OBJETIVO:

Emitir documentación con Especificaciones Técnicas, Criterios de Calificación y Especificaciones Generales de los equipos de cómputo que las diferentes Unidades, Direcciones y Dependencias del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación adquieren por medio del proceso de compra.

NORMAS:

1. El Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática, recibe oficio de solicitud de la Dependencia que solicita equipos, el cual debe ser dirigido al Encargado de Informática, adjuntando fotocopia de solicitud de pedido e indicando código de insumo.
2. El Profesional de Soporte Técnico y Seguridad Informática, emite los documentos para proceso de compra en el cual debe indicar lo siguiente:
 - a. Referencia del oficio donde fue solicitada la elaboración de Especificaciones Técnicas, Criterios de Calificación y Especificaciones Generales.
 - b. Fecha en que fue recibido el documento en Informática.
 - c. A quién se dirige el documento.
 - d. Características del ítem, según código de insumo.


Asistencia Administrativa
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación




EMISIÓN DE DOCUMENTOS PARA PROCESOS DE COMPRA		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática	1	Recibe oficio de solicitud o expediente de gestión de compra de los equipos de cómputo o insumos y traslada al Encargado de Informática (Ver Norma 1).
Encargado de Informática	2	Recibe y revisa solicitud o expediente. Si: Sigue paso 3. No: Informa mediante oficio.
	3	Asigna al Profesional de Soporte Técnico y Seguridad Informática.
Profesional de Soporte Técnico y Seguridad Informática	4	Realiza documentos para proceso de compra, conforme a los códigos de insumos y traslada al Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática (Ver Norma 2).
Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática	5	Recibe documentación, elabora oficio de respuesta y traslada a la Dependencia solicitante. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----



Asistencia Administrativa:
Planeamiento

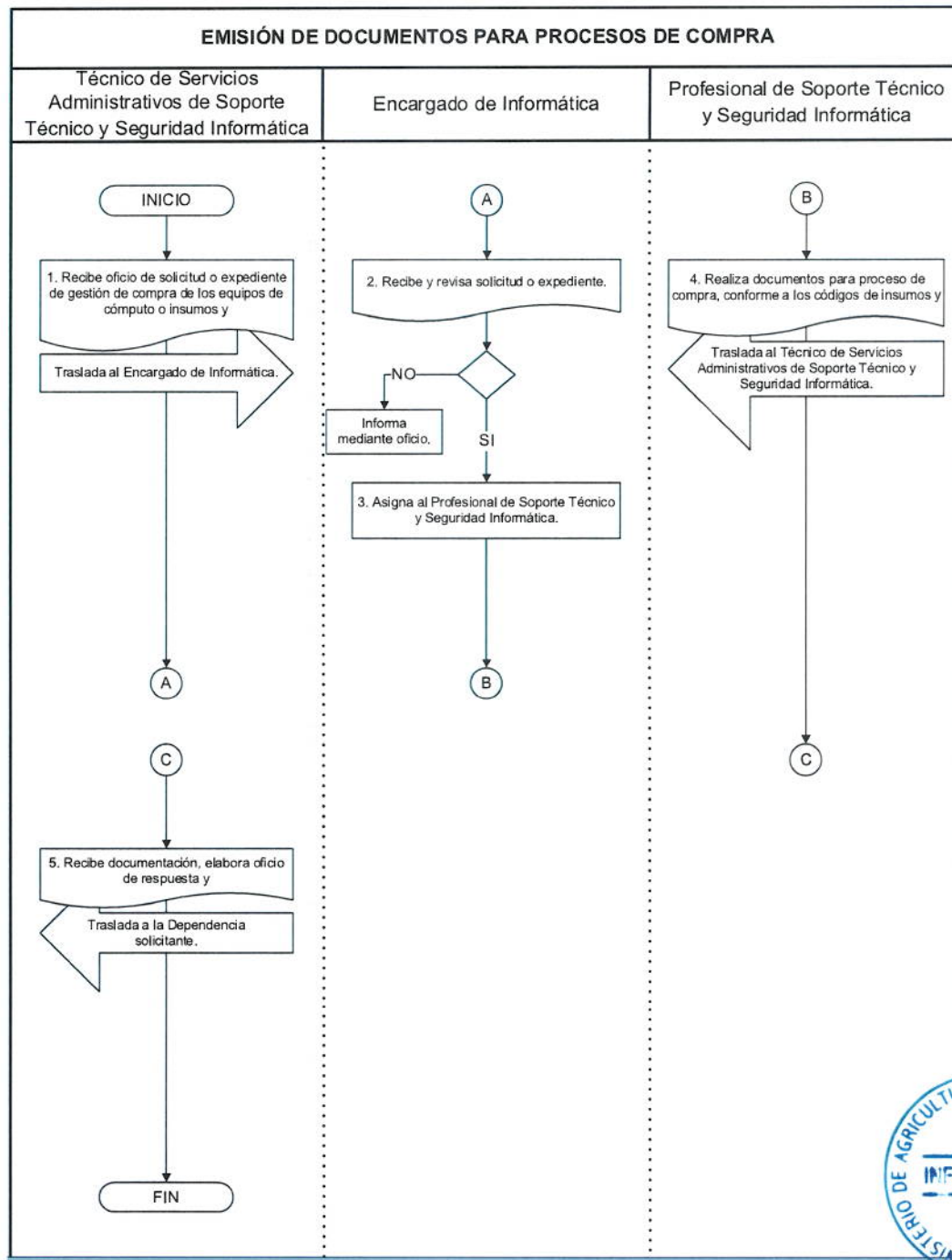
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación





[Signature]

Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



[Signature]

Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

107

SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	Fecha	octubre 2021
DICTAMEN TÉCNICO	Páginas	3

OBJETIVO:

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

NORMAS:

1. El Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática, recibe oficio de solicitud para la elaboración de Dictamen Técnico, solicitado por las Dependencias del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, la cual esté realizando gestión de compra de equipos de cómputo o insumos.
2. El Profesional de Soporte Técnico y Seguridad Informática, corrobora que solicitud del Dictamen Técnico esté dirigida al Encargado de Informática y se adjunten fotocopias de cotizaciones presentadas por las empresas y Especificaciones Técnicas elaboradas por Informática. Asimismo, realiza estudio y análisis de cotizaciones, haciendo una comparación con las Especificaciones Técnicas entregadas con anterioridad.
3. El Profesional de Soporte Técnico y Seguridad Informática, luego de realizar el respectivo estudio de cotizaciones, redacta un documento que debe llevar como referencia el Oficio donde fue solicitada la elaboración del Dictamen y fecha en que fue recibido el documento en Informática.
4. El Profesional de Soporte Técnico y Seguridad Informática, revisa e indica si las cotizaciones cumplen o no con lo solicitado en 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. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación





Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



- b. Cuando las cotizaciones no cumplan con lo solicitado se deben indicar los incisos en los cuales dicha cotización no cumple con lo solicitado en las Especificaciones Técnicas.
5. El Profesional de Soporte Técnico y Seguridad Informática traslada expediente después de su análisis según lo solicitado por la Dependencia del Ministerio, al Encargado de Informática, el cual debe ser entregado en un plazo prudencial después de entregada la solicitud.

DICTÁMEN TÉCNICO		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática	1	Recibe oficio de solicitud con expediente y traslada al Profesional de Soporte Técnico y Seguridad Informática (Ver Norma 1).
Profesional de Soporte Técnico y Seguridad Informática	2	Recibe expediente, revisa y realiza estudio de las cotizaciones presentadas por las empresas (Ver Norma 2).
	3	Realiza documento de respuesta tomando de referencia cotizaciones presentadas (Ver Norma 3).
	4	Revisa si las cotizaciones cumplen o no con lo solicitado en las especificaciones técnicas (Ver Norma 4). Si: Sigue paso 5. No: Devuelve con observaciones.
	5	Traslada expediente al Encargado de Informática (Ver Norma 5).
Encargado de Informática	6	Recibe expediente, emite Visto Bueno y traslada al Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática.
Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática.	7	Recibe expediente y traslada a la Dependencia solicitante. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----



Asistencia Administrativa
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



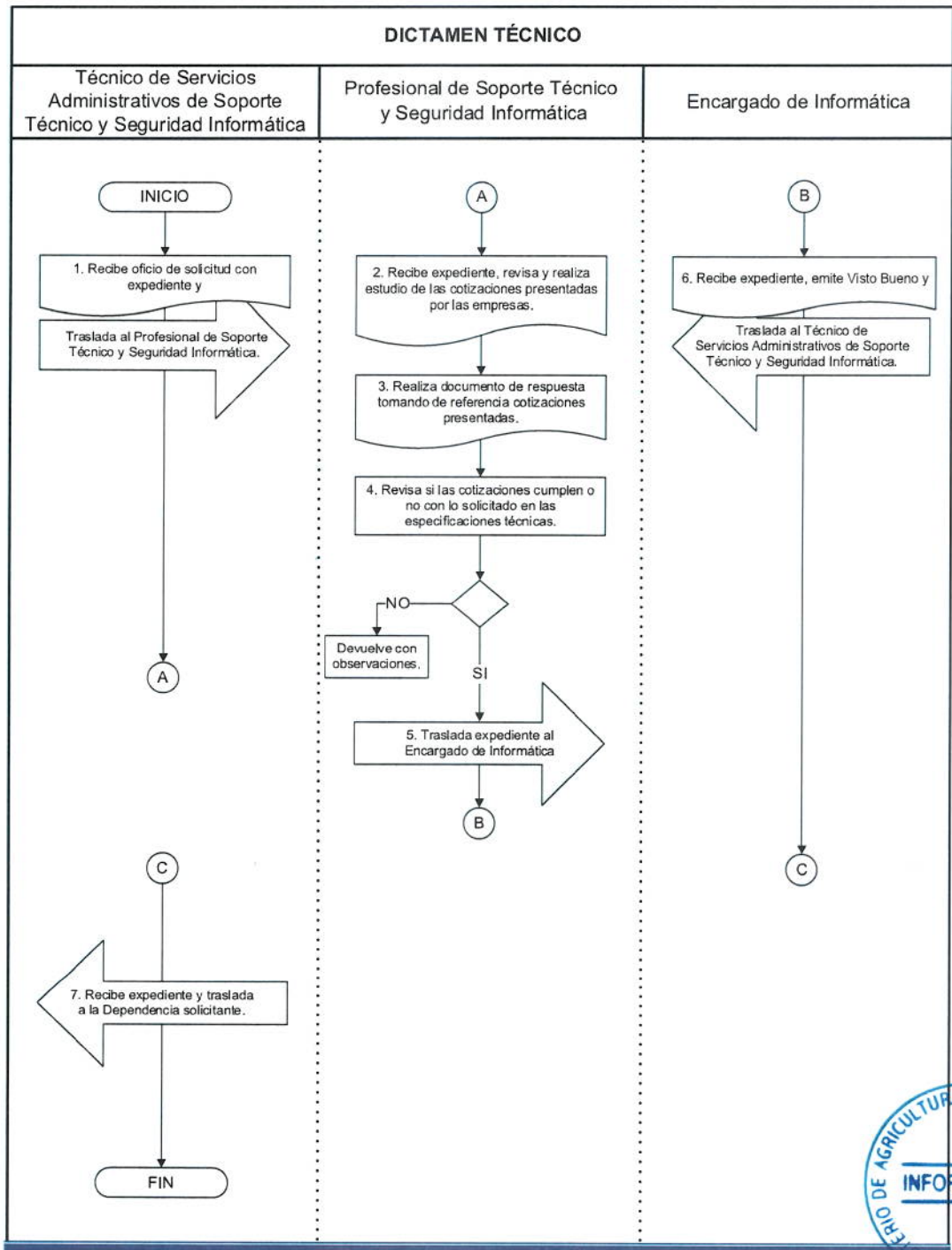


Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



1
0
9



[Signature]

Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



[Signature]

Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

110

SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	Fecha	octubre 2021
DIAGNÓSTICO TÉCNICO	Páginas	3

OBJETIVO:

Revisar los equipos de cómputo que presentan algún daño o problema, para determinar solución o gestionar la compra correspondiente.

NORMAS:

1. El Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática, recibe solicitud de diagnóstico técnico por cualquiera de los medios siguientes:
 - a. Oficio.
 - b. Llamada telefónica.
 - c. Correo electrónico.
 - d. Personalmente.
2. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática asignado, es encargado de atender incidencia. Si el equipo que presenta daños o problemas es entregado a Soporte Técnico y Seguridad Informática, debe realizarse una Boleta de Traslado y Entrega de Equipo para revisión por parte del Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática designado (**Ver Anexo 2**).
3. El Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática realiza informe del estado del equipo de cómputo. De ser necesaria la reparación del equipo de cómputo, se deben realizar gestiones para la compra de insumo o repuesto con el Visto Bueno del Profesional de Soporte Técnico y Seguridad Informática.



Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



DIAGNÓSTICO TÉCNICO		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos de Soporte Técnico y Seguridad Informática	1	Recibe solicitud de diagnóstico técnico (Ver Norma 1).
	2	Crea ticket y asigna Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática.
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	3	Revisa equipo de cómputo que presenta daños o problemas (Ver Norma 2).
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	4	Realiza pruebas para determinar qué problema presenta y si el equipo puede ser reparado.
	5	Realiza informe del estado del equipo de cómputo y traslada al Profesional de Soporte Técnico y Seguridad Informática (Ver Norma 3).
Profesional de Soporte Técnico y Seguridad Informática	6	Recibe y revisa informe. Si: Sigue paso 7. No: Devuelve con observaciones.
	7	Emite Visto Bueno y traslada al Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática.
Técnico de Soporte Técnico y Seguridad Informática	8	Recibe informe, devuelve el equipo revisado al usuario solicitante y cierra ticket. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----



Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación

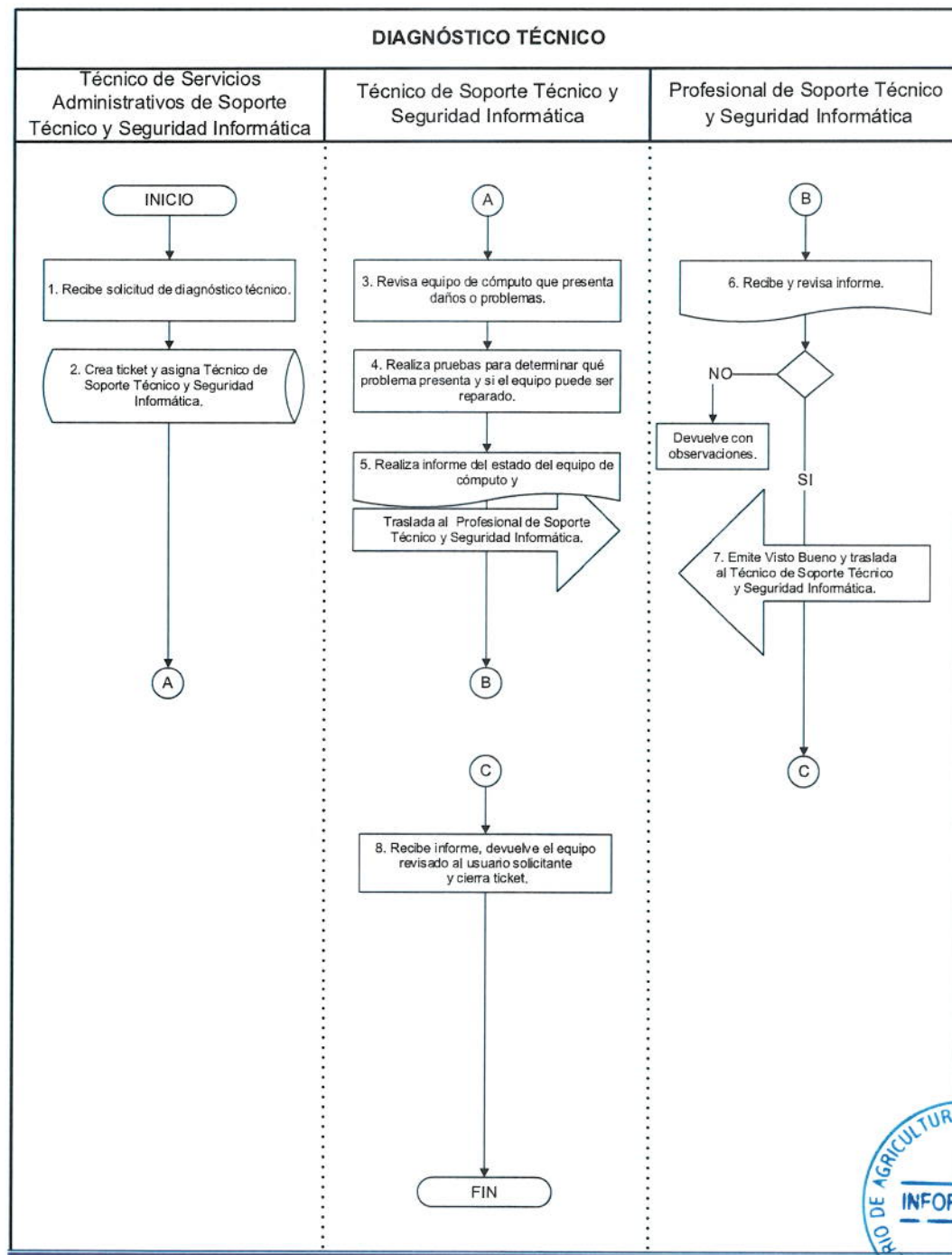


Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



1
1
2



[Signature]

Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



[Signature]

Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

1
1
3

GLOSARIO DE TÉRMINOS

TÉRMINO	SIGNIFICADO
Copia de Respaldo	Copia de Seguridad de documentos y archivos.
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.
Software	Partes lógicas de un equipo de cómputo (Programas).
Ticket	Sistema de control de trabajos de soporte realizado a usuarios y asignado a los 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.







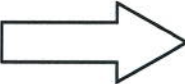
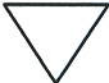


Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Osorio Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



GLOSARIO DE SÍMBOLOS

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



Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación





Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



1
1
5

ANEXOS



Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



1
1
6

Anexo 1

Lista de Verificación de Mantenimiento Preventivo de Equipo de Cómputo

Lista de Verificación de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo

Nombre de Usuario: _____

Área o departamento: _____ Unidad: _____

Marca del Equipo: _____ Modelo: _____ Marca Activo: _____

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

Otro Equipo de cómputo: _____ Fecha: _____

No.	Asignación	Si	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 mother board			
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. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



117

Anexo 2
Boleta de Traslado y Entrega de Equipo

SOPORTE TECNICO Y SEGURIDAD INFORMATICA

BOLETA DE TRASLADO Y ENTREGA DE EQUIPO

DATOS DEL ENCARGADO DEL EQUIPO:

No.

Nombre:

Usuario:

Depto.:

Área:

Ext.:

Firma de
usuario:

CARACTERISTICAS DEL EQUIPO QUE SE RECIBE PARA REVISIÓN O TRASLADO					
CANT.	MARCA	MODELO	No. SERIE	MAGA ACTIVO	CONDICIONES TECNICAS DEL EQUIPO

DATOS DEL TECNICO QUE RECIBE:

Nombre

Fecha que recibe y hora: Firma Técnico:

Observaciones generales: (Indicar
motivo de traslado de equipo)

Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Osorio Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



1
1
8

Anexo 3
Reporte de Préstamo de Equipo

SOPORTE TECNICO Y SEGURIDAD INFORMATICA
REPORTE DE PRESTAMO DE EQUIPO

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:

Depto.:

Área:

Reporte y diagnóstico del
equipo/s:

Firma del
usuario que
recibe:

Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



1
1
9

CAPÍTULO IV PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS DE DISEÑO



**Asistencia Administrativa:
Planeamiento**

*Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación*



**Autorizó:
Informática**

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



1
2
0

ANÁLISIS DE DISEÑO	Fecha	octubre 2021
DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS	Páginas	6

OBJETIVO:

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

NORMAS:

1. El Técnico de Servicios Administrativos, recibe solicitud de desarrollo de sistema a implementar donde especifica el objetivo general del sistema por medio de:
 - a. Oficio.
 - b. Correo electrónico.
 - c. Personalmente.
2. El Encargado de Informática responde justificando el rechazo de solicitud mediante:
 - a. Oficio.
 - b. Correo electrónico.
 - c. Personalmente.
3. El Técnico de Desarrollo efectúa investigación preliminar sobre procesos actuales o gestiones que se automatizarán. Asimismo, levanta requerimientos preliminares, realiza análisis de procesos, registros y reportes solicitados.
4. El Profesional de Análisis de Diseño asigna tiempo de entrega del sistema, éste dependerá de la complejidad del sistema a desarrollar, de la prioridad y tiempos de sistemas que se están desarrollando actualmente.
5. El Profesional de Análisis de Diseño propone la tecnología, base de datos y lenguaje de programación a utilizar para elaboración del Sistema Informático según las necesidades que se requieran para el desarrollo del mismo y archiva informe.



Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación





Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



1
2
1

6. El Técnico de Desarrollo solicita, por medio de Oficio o correo electrónico, las entrevistas o reuniones presenciales o virtuales necesarias para recopilar requerimientos y la información para poder desarrollar Sistema Informático solicitado, en la cual solicita completar Formato para Recopilar Información y hoja de Asistencia dependiendo del tipo de reunión. La Dependencia solicitante es la responsable de proporcionar información necesaria para el desarrollo del Sistema Informático cuando Informática lo solicite (**Ver Anexos 1 y 2**).
7. El Técnico de Desarrollo analiza situación actual del proceso, documenta los requerimientos de información del Sistema Informático mediante Formato para Toma de Requerimientos (**Ver Anexo 3**).
8. 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.
9. 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 de la Institución.
10. El Técnico de Desarrollo asignado realiza pruebas y control de calidad del Sistema Informático e informa de resultados obtenidos generando ticket por problema encontrado en el Sistema de Versionamiento de la Institución.
11. El Profesional de Análisis de Diseño valida el Sistema Informático indicando al Técnico de Desarrollo realizar ajustes de ser necesario.


Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos	1	Recibe y revisa solicitud de desarrollo de sistema de la dependencia solicitante (Ver Norma 1). Si: Sigue paso 2. No: Devuelve con observaciones.
	2	Traslada solicitud de desarrollo de sistema al Encargado de Informática.
Encargado de Informática	3	Recibe y evalúa solicitud de desarrollo de sistema. Si: Sigue paso 4. No: Responde según sea el caso (Ver Norma 2).
	4	Traslada solicitud de desarrollo de sistema, indicando prioridad, al Profesional de Análisis de Diseño.
Profesional de Análisis de Diseño	5	Recibe solicitud de desarrollo de sistema y asigna Técnico(s) de Desarrollo.
Técnico de Desarrollo	6	Efectúa investigación preliminar y realiza análisis correspondiente (Ver Norma 3).
	7	Informa al Profesional de Análisis de Diseño.
Profesional de Análisis de Diseño	8	Recibe informe, asigna tiempo de entrega del sistema y propone tecnología a utilizar (Ver Normas 4 y 5).
Técnico de Desarrollo	9	Gestiona reuniones, entrevistas, recopilación de requerimientos y la información necesaria (Ver Norma 6).
	10	Elabora documentación de requerimientos conformando expediente y traslada al Profesional de Análisis de Diseño (Ver Norma 7).
Profesional de Análisis de Diseño	11	Recibe y verifica expediente. Si: Sigue paso 12. No: Devuelve con observaciones.
	12	Traslada expediente al Encargado de Informática.


Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



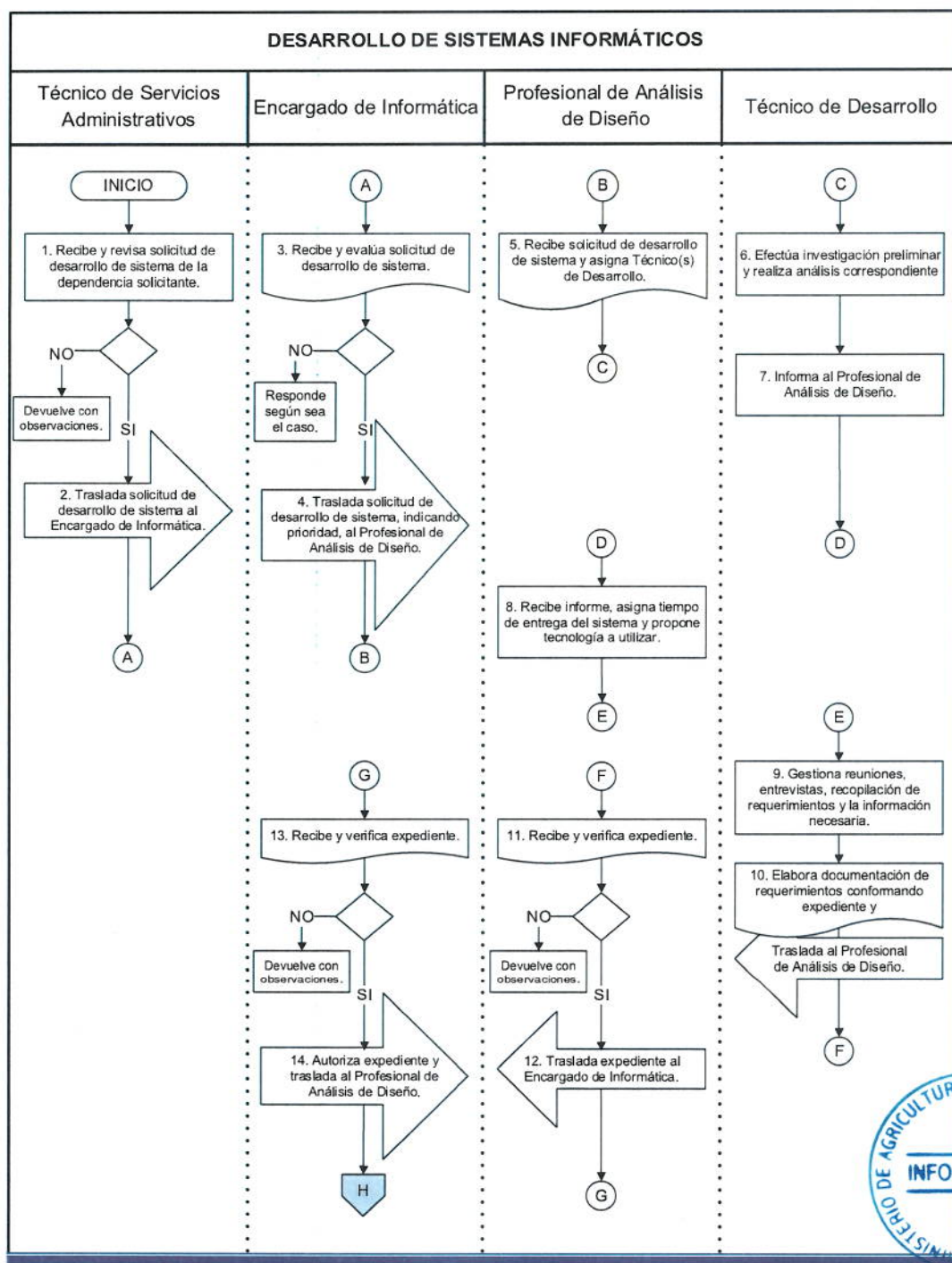
DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Encargado de Informática	13	Recibe y verifica expediente. Si: Sigue paso 14. No: Devuelve con observaciones.
	14	Autoriza expediente y traslada al Profesional de Análisis de Diseño.
Profesional de Análisis de Diseño	15	Recibe expediente autorizado y traslada al Técnico de Desarrollo.
Técnico de Desarrollo	16	Recibe expediente autorizado, planifica y realiza fase de desarrollo del Sistema Informático (Ver Norma 8).
	17	Traslada expediente al Profesional de Análisis de Diseño.
Profesional de Análisis de Diseño	18	Recibe y revisa expediente. Si: Sigue paso 19. No: Incorpora modificaciones.
	19	Aprueba expediente y traslada al Técnico de Desarrollo.
Técnico de Desarrollo	20	Recibe expediente, desarrolla la base de datos y sistema informático (Ver Norma 9).
	21	Realiza pruebas del sistema que se desarrolla y crea ticket (Ver Norma 10).
	22	Realiza ajustes a los Sistemas Informáticos.
	23	Cierra ticket e informa de la finalización al Profesional de Análisis de Diseño.
Profesional de Análisis de Diseño	24	Valida aplicación del Sistema Informático (Ver Norma 11). -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----


Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

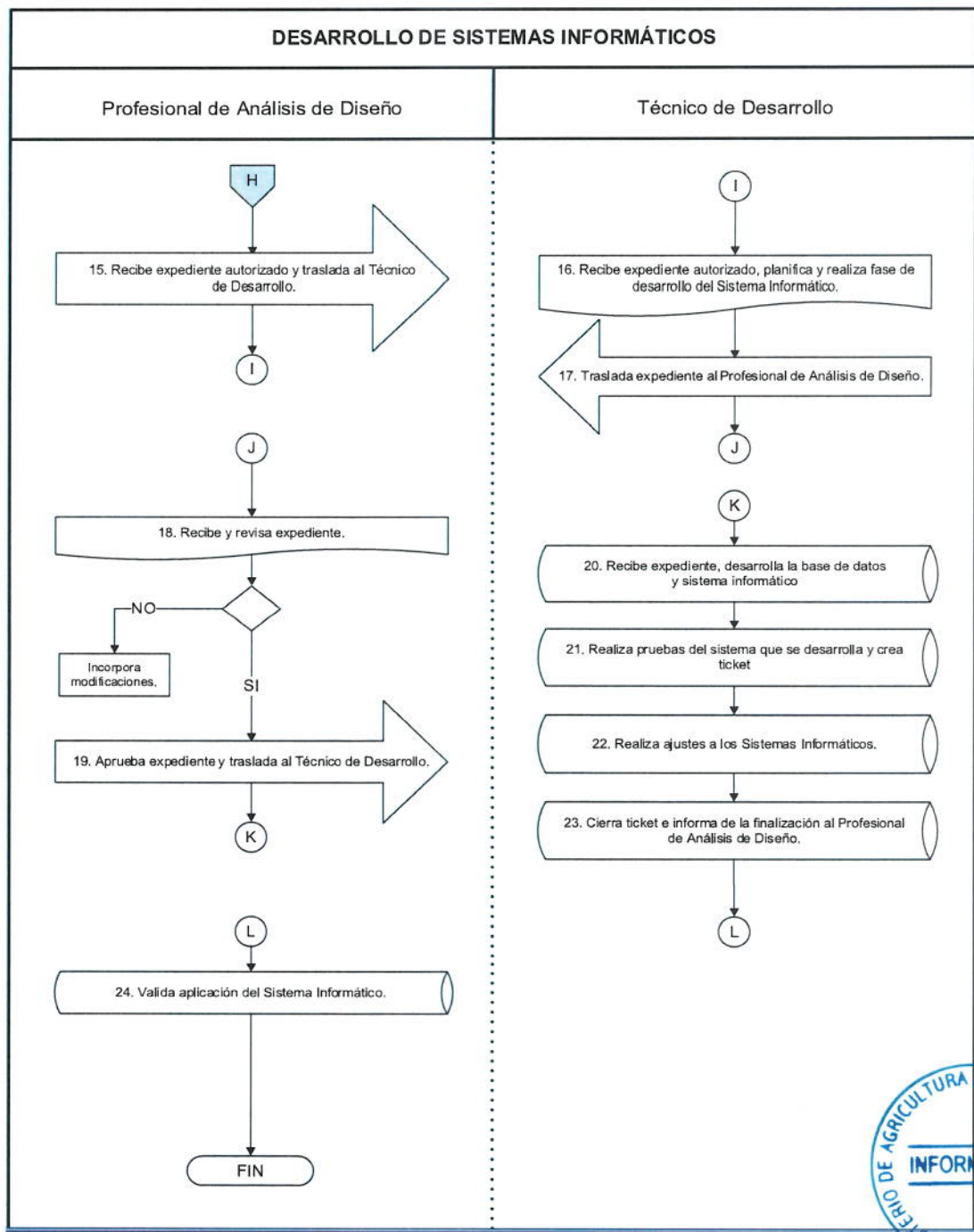




[Firma]
Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



[Firma]
Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación

ANÁLISIS DE DISEÑO	Fecha	octubre 2021
ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS DE SISTEMAS	Páginas	3

OBJETIVO:

Administrar los usuarios de sistemas desarrollados por Análisis de Diseño de Informática para las diferentes Dependencias del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.

NORMAS:

1. El Técnico de Servicios Administrativos, recibe Oficio de Solicitud de Usuario para asignación de credenciales en los sistemas de las diferentes Dependencias de la Institución desarrollados por Análisis de Diseño, en el cual se verifica lo siguiente:
 - a. Número de referencia, si existe el documento en el sistema correspondiente actual.
 - b. Solicitud de Creación de Usuarios -Sistema- (**Ver Anexo 4**).
 - c. Oficio dirigido al Encargado de Informática, firmado y sellado por el Jefe Inmediato de la Dependencia Solicitante.
2. El Técnico de Servicios Administrativos asigna e informa al Técnico de Desarrollo, para que realice lo solicitado.
3. El Técnico de Desarrollo realiza evaluación de lo solicitado, determina procedimiento a realizar, verifica información proporcionada e incorpora datos. En caso de ser necesario, estas actividades también pueden ser realizadas por el Técnico de Sistemas de Presentación y Análisis de la Información.
4. El Técnico de Desarrollo solicita el Visto Bueno a la Dependencia encargada del proceso, si corresponde y coloca observación o comentario para indicar al Técnico de Servicios Administrativos la finalización del proceso.


Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS DE SISTEMAS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos	1	Recibe oficio de Solicitud de Usuario y verifica que los datos proporcionados estén completos. Si: Sigue paso 2. No: Devuelve con observaciones (Ver Norma 1).
	2	Asigna e informa de solicitud al Técnico de Desarrollo (Ver Norma 2).
Técnico de Desarrollo	3	Recibe y evalúa solicitud (Ver Norma 3). Si: Sigue paso 4. No: Devuelve con observaciones.
	4	Determina el procedimiento a realizar e incorpora datos.
	5	Informa el cumplimiento de lo solicitado al Técnico de Servicios Administrativos (Ver Norma 4).
Técnico de Servicios Administrativos	6	Recibe información, envía oficio de respuesta y archiva. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----


Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación

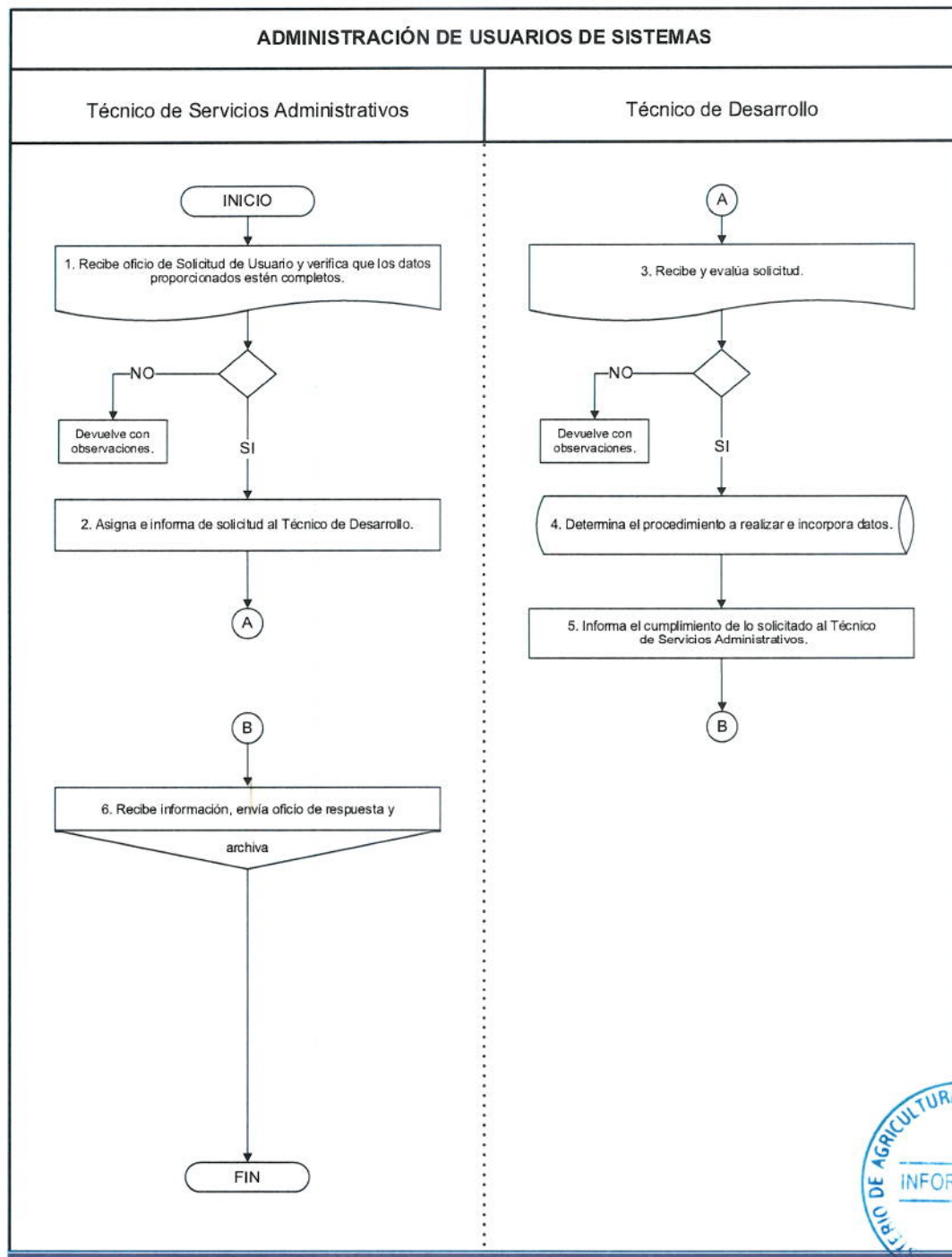



Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



1
2
8



Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

ANÁLISIS DE DISEÑO	Fecha	octubre 2021
MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS	Páginas	6

OBJETIVO:

Realizar 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 o modificación del código fuente, al mismo tiempo, realizar cambios necesarios en bases de datos.

NORMAS:

1. El Técnico de Servicios Administrativos recibe solicitud de mantenimiento al sistema existente, donde se especifica el objetivo general del mantenimiento al Sistema Informático, por medio de:
 - a. Oficio.
 - b. Correo electrónico.
 - c. Personalmente.
2. El Encargado de Informática responde justificando el rechazo de la solicitud de mantenimiento del sistema, mediante:
 - a. Oficio.
 - b. Correo electrónico.
 - c. Personalmente.
3. El Técnico de Desarrollo efectúa investigación preliminar sobre procesos actuales o gestiones que se automatizarán. Asimismo, levanta requerimientos preliminares, realiza análisis de los procesos, registros y reportes solicitados.
4. El Profesional de Análisis de Diseño asigna tiempo de entrega de mantenimiento del sistema, éste dependerá de la complejidad de modificación o nuevos requerimientos al sistema a ser modificado.
5. El Profesional 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.


Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



6. El Técnico de Desarrollo solicita, por medio de Oficios o correo electrónico las entrevistas o reuniones presenciales o virtuales necesarias para recopilar requerimientos y la información para el mantenimiento, y poder desarrollar cambios solicitados en Sistema Informático, en la cual se solicita completar Formato para Mantenimiento de Sistemas y hoja de Asistencia dependiendo del tipo de reunión. La Dependencia solicitante, es la responsable de proporcionar información necesaria para el desarrollo del mantenimiento del Sistema Informático (**Ver Anexo 5 y 2**).
7. El Técnico de Desarrollo analiza situación actual del proceso, documenta requerimientos de información del Sistema Informático.
8. El Técnico de Desarrollo realiza fase de desarrollo de mantenimiento del Sistema Informático:
 - a. Diseña configuraciones de la arquitectura informática con cambios solicitados.
 - b. Diseña diagramas de base de datos.
 - c. Define 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 modificación o mantenimiento del Sistema Informático.
9. El Técnico de Desarrollo, elabora con información proporcionada los cambios al Sistema Informático y lleva el control de las versiones de éste en el Sistema de Versionamiento actual en la Institución.
10. El Técnico de Desarrollo asignado, realiza pruebas y control de calidad de la modificación o mantenimiento del Sistema Informático e informa de resultados obtenidos generando ticket por problema encontrado en el Sistema de Versionamiento de la Institución.
11. El Profesional de Análisis de Diseño, valida el mantenimiento del Sistema Informático, indicando al Técnico de Desarrollo realizar los ajustes de ser necesario.

Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos	1	Recibe y revisa solicitud de mantenimiento de la Dependencia solicitante (Ver Norma 1). Si: Sigue paso 2. No: Devuelve con observaciones.
	2	Traslada solicitud de mantenimiento al Encargado de Informática.
Encargado de Informática	3	Recibe y evalúa solicitud de mantenimiento. Si: Sigue paso 4. No: Responde según sea el caso (Ver Norma 2).
	4	Traslada solicitud de mantenimiento indicando prioridad al Profesional de Análisis de Diseño.
Profesional de Análisis de Diseño	5	Recibe solicitud de mantenimiento y asigna Técnico(s) de Desarrollo.
Técnico de Desarrollo	6	Efectúa investigación preliminar y realiza análisis correspondiente (Ver Norma 3).
	7	Informa al Profesional de Análisis de Diseño.
Profesional de Análisis de Diseño	8	Recibe informe, asigna el tiempo de entrega del sistema y proporciona tecnología utilizada en el desarrollo del sistema (Ver Normas 4 y 5).
Técnico de Desarrollo	9	Gestiona reuniones, entrevistas, recopilación de requerimientos y la información necesaria (Ver Norma 6).
	10	Elabora documentación de requerimientos, conforma expediente y traslada al Profesional de Análisis de Diseño (Ver Norma 7).
Profesional de Análisis de Diseño	11	Recibe y verifica expediente. Si: Sigue paso 12. No: Devuelve con observaciones.
	12	Valida expediente y traslada al Encargado de Informática.



Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación





Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Encargado de Informática	13	Recibe y verifica expediente. Si: Sigue paso 14. No: Devuelve con observaciones.
	14	Autoriza expediente y traslada al Profesional de Análisis de Diseño.
Profesional de Análisis de Diseño	15	Recibe expediente autorizado y traslada al Técnico de Desarrollo.
Técnico de Desarrollo	16	Recibe expediente autorizado, planea y realiza fase de desarrollo con el mantenimiento del mismo de la tecnología a utilizar (Ver Norma 8).
	17	Traslada expediente al Profesional de Análisis de Diseño.
Profesional de Análisis de Diseño	18	Recibe y revisa expediente. Si: Sigue paso 19. No: Incorpora modificaciones.
	19	Aprueba expediente y traslada al Técnico de Desarrollo.
Técnico de Desarrollo	20	Recibe expediente, desarrolla la base de datos y Sistema Informático (Ver Norma 9).
	21	Realiza pruebas del mantenimiento al sistema que se desarrolla y crea ticket (Ver Norma 10).
	22	Realiza ajustes a los Sistemas Informáticos.
	23	Cierra ticket e informa de la finalización al Profesional de Análisis de Diseño.
Profesional de Análisis de Diseño	24	Valida aplicación del Sistema Informático (Ver Norma 11). -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----

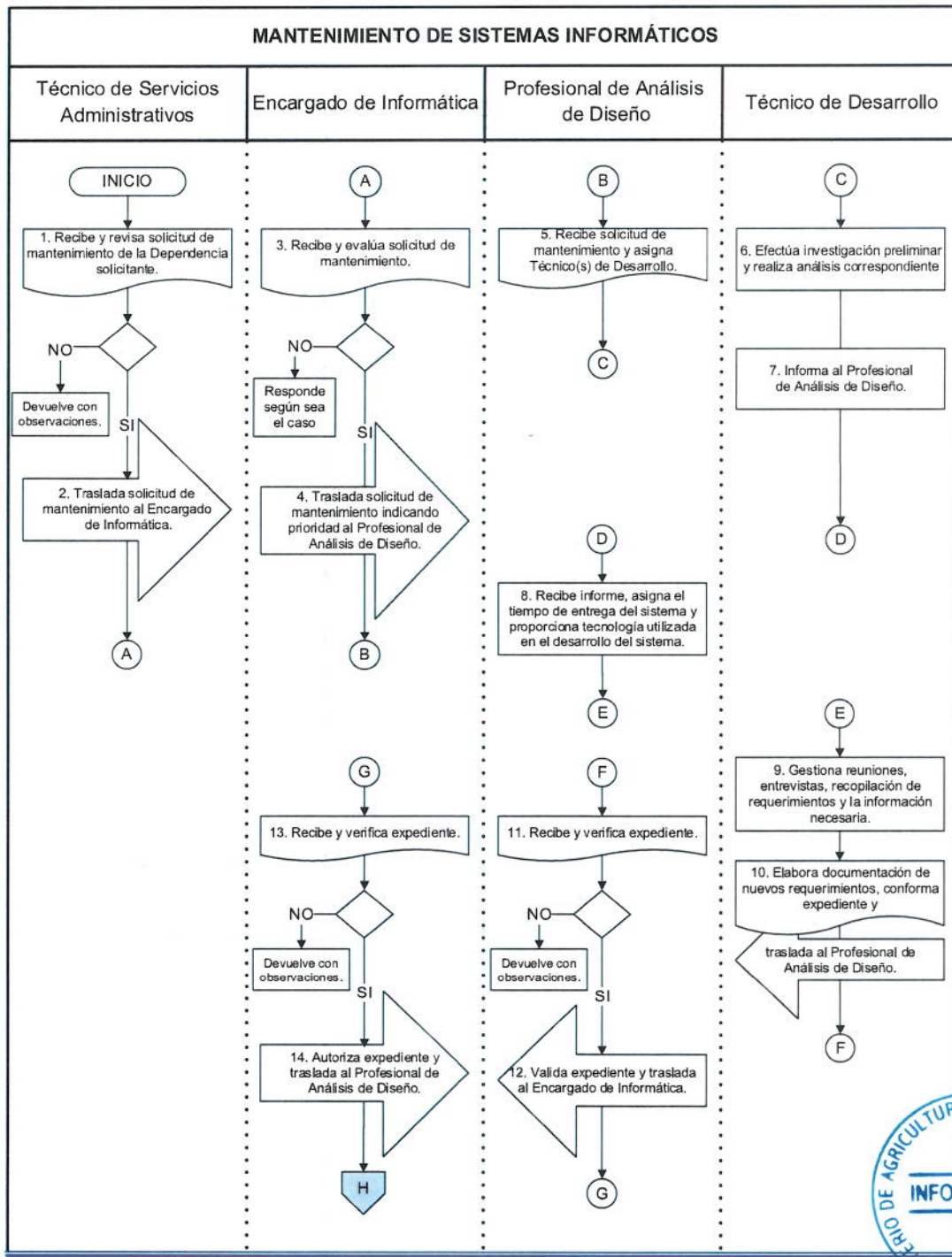

Asistencia Administrativa
Planeamiento

Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
1
3
3

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



[Signature]

Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación

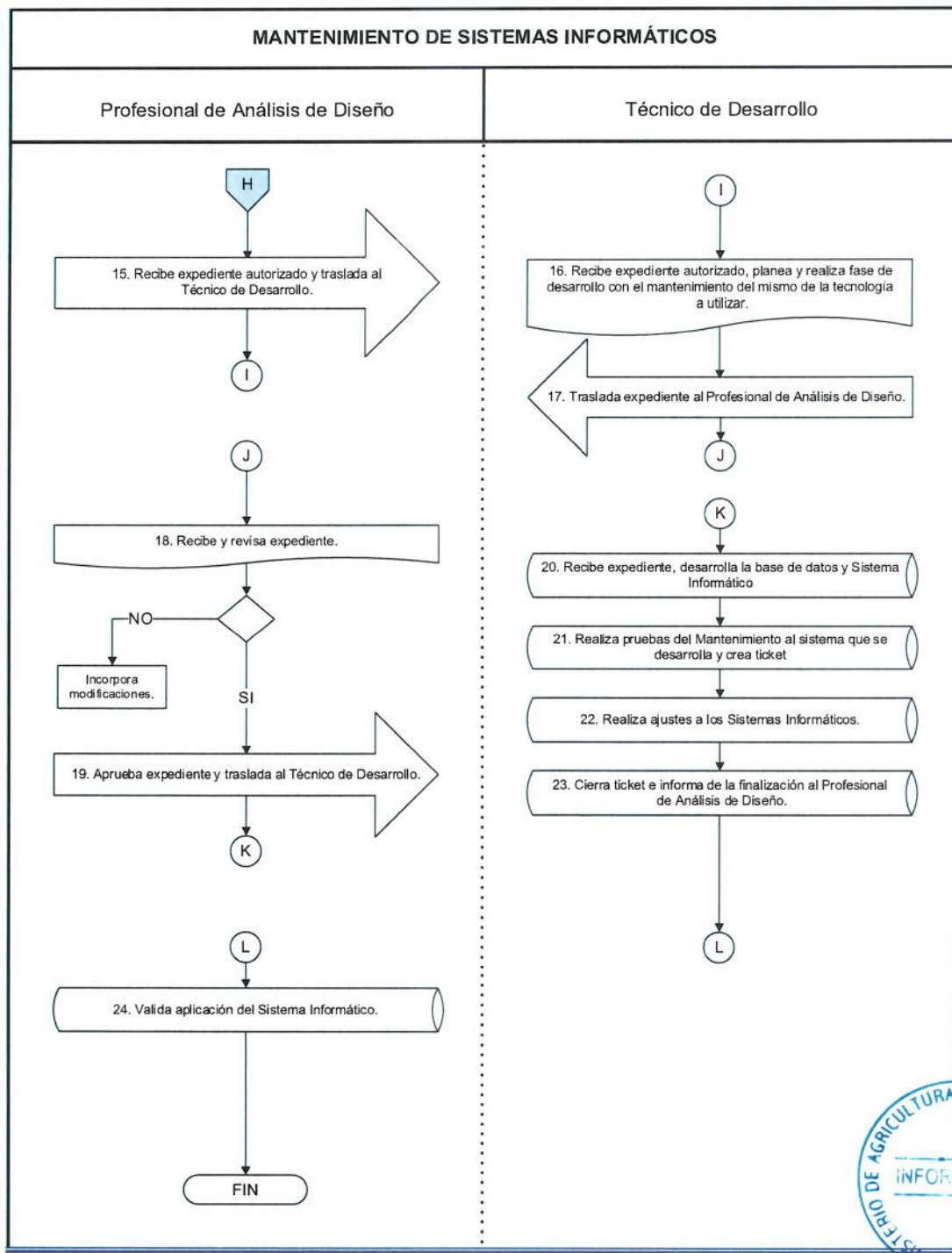


[Signature]

Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

1
3
4



[Firma]
Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



[Firma]
Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

1
3
5

ANÁLISIS DE DISEÑO	Fecha	octubre 2021
GESTIÓN DE AUTORIZACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS	Páginas	4

OBJETIVO:

Gestionar autorización para 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 Análisis de Diseño, gestiona con el Técnico de Servicios Administrativos, elaboración del oficio de solicitud para traslado a la Dependencia correspondiente de la presentación presencial o virtual del Sistema Informático, donde deberán completar hoja de Asistencia a Presentación dependiendo de la modalidad de la presentación **(Ver Anexo 6)**.
2. El Profesional de Análisis de Diseño, valida documentación y gestiona con el Técnico de Servicios Administrativos, envío de oficio para solicitar datos de usuarios del Sistema Informático y poder asignar roles respectivos, completando en el sistema o físicamente boleta de Solicitud de Creación de Usuarios -Sistema- **(Ver Anexo 4)**.
3. El Técnico de Desarrollo, brinda a los usuarios la capacitación presencial o virtual necesaria para aprovechar al máximo la capacidad del Sistema Informático y completa hoja de Asistencia a Capacitación dependiendo de modalidad de la capacitación **(Ver Anexo 7)**.
4. El Técnico de Desarrollo, en cuanto a control de calidad, valida Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo del Sistema Informático y traslada al Encargado de Informática, para que apruebe, gestione aprobación por el responsable de la Dependencia que utiliza el Sistema Informático y de la autoridad superior del Ministerio.
5. El Encargado de Informática, gestiona con el Técnico de Servicios Administrativos, envío de oficio para solicitar firma de aprobación del Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo del Sistema Informático, así como aceptación, uso y aprobación del Sistema Informático, por parte de la máxima autoridad de la Dependencia responsable.



Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación





Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



6. El Encargado de Informática, gestiona con el Técnico de Servicios Administrativos, envío de oficio para solicitar aprobación del Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo y uso del Sistema Informático, mediante Acuerdo Ministerial por parte de la autoridad superior del Ministerio.
7. El Encargado de Informática, gestiona traslado mediante oficio a la Dependencia responsable del sistema, copia del Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo del Sistema Informático para el resguardo correspondiente.
8. El Encargado de Informática, informa al Técnico de Desarrollo aprobación del Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo del Sistema Informático por las autoridades correspondientes, para la publicación respectiva.
9. El Técnico de Desarrollo, proporciona mantenimiento y asesoría técnica permanente de los Sistemas Informáticos desarrollados por el Ministerio.

GESTIÓN DE AUTORIZACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Profesional de Análisis de Diseño	1	Gestiona mediante oficio de Solicitud la presentación del Sistema Informático (Ver Norma 1).
Técnico de Desarrollo	2	Realiza presentación del Sistema Informático a la Dependencia solicitante.
	3	Elabora Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo, documentación del Sistema Informático y traslada al Profesional de Análisis de Diseño.
Profesional de Análisis de Diseño	4	Recibe y revisa documentación. Si: Sigue paso 5. No: Devuelve para realizar ajustes.
	5	Valida documentación y gestiona envío de oficio de solicitud de datos de usuarios (Ver Norma 2).



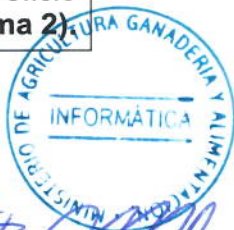
Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



1
3
7

GESTIÓN DE AUTORIZACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Desarrollo	6	Brinda capacitación del Sistema Informático (Ver Norma 3).
	7	Revisa Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo del Sistema Informático. Si: Sigue paso 8. No: Devuelve con observaciones.
	8	Valida Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo del Sistema Informático y traslada al Encargado de Informática (Ver Norma 4).
Encargado de Informática	9	Recibe y revisa Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo del Sistema Informático. Si: Sigue paso 10. No: Devuelve con observaciones.
	10	Firma aprobando Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo, gestiona aceptación y aprobación del Sistema Informático por la Dependencia solicitante (Ver Normas 5 y 6).
	11	Gestiona traslado mediante oficio de la copia del Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo del Sistema Informático a la Dependencia responsable (Ver Norma 7).
	12	Informa al Técnico de Desarrollo de aprobación del Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo del Sistema Informático (Ver Norma 8).
Técnico de Desarrollo	13	Monitorea Sistema Informático durante la fase de implementación (Ver Norma 9). -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----

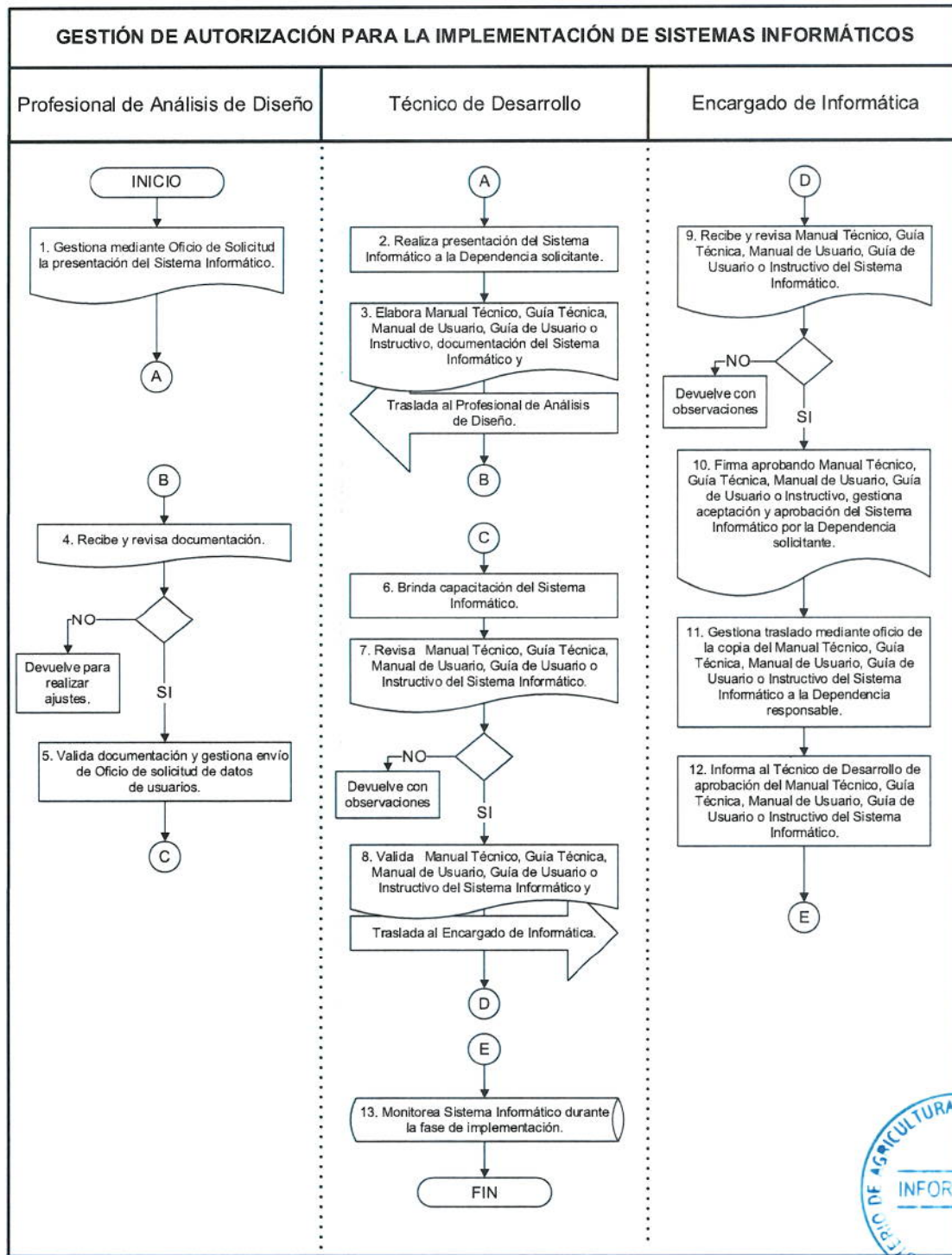

Asistencia Administrativa
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación





Asistencia Administrativa
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



1
3
9

ANÁLISIS DE DISEÑO	Fecha	octubre 2021
GESTIÓN DE AUTORIZACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MANTENIMIENTO A SISTEMAS INFORMÁTICOS	Páginas	4

OBJETIVO:

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

NORMAS:

1. El Profesional de Análisis de Diseño, solicita al Técnico de Servicios Administrativos, elaboración y traslado a la Dependencia correspondiente, oficio para coordinar reunión de presentación presencial o virtual del Sistema Informático, donde deberán completar hoja de Asistencia de Presentación dependiendo la modalidad de la presentación (**Ver Anexo 6**).
2. El Profesional de Análisis de Diseño, valida documentación y gestiona con el Técnico de Servicios Administrativos, envío de oficio para solicitar datos necesarios y poder asignar roles respectivos, completando en el sistema o físicamente boleta de Solicitud de Creación de Usuarios -Sistema- (**Ver Anexo 4**).
3. El Técnico de Desarrollo, brinda a los usuarios la capacitación presencial o virtual necesaria para aprovechar al máximo la capacidad del Sistema Informático y completa hoja de Asistencia a Capacitación dependiendo de la modalidad de la capacitación (**Ver Anexo 7**).
4. El Técnico de Desarrollo, en cuanto al control de calidad, valida Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo del Sistema Informático y traslada al Encargado de Informática para notificación correspondiente. En cuanto a la aprobación del Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo por parte de la autoridad máxima de la Dependencia responsable del Sistema Informático y autoridad superior del Ministerio, se gestionará dicha aprobación anualmente.



Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación





Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



5. El Encargado de Informática, gestiona con el Técnico de Servicios Administrativos, envío de oficio para solicitar firma de aprobación del Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo, así como aceptación, uso y aprobación del Sistema Informático, por parte de la máxima autoridad de la Dependencia responsable. Asimismo, gestiona envío de oficio para solicitar aprobación del Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo y uso del Sistema Informático mediante Acuerdo Ministerial, por parte de la autoridad superior del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.
6. El Encargado de Informática, gestiona traslado mediante oficio a la Dependencia responsable del sistema, copia del Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo del Sistema Informático para el resguardo correspondiente.
7. El Encargado de Informática, informa al Técnico de Desarrollo, aprobación del Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo del Sistema Informático por las autoridades correspondientes para publicación anual respectiva.
8. El Técnico de Desarrollo, proporciona mantenimiento y asesoría técnica permanente de los Sistemas Informáticos desarrollados en el Ministerio.

GESTIÓN DE AUTORIZACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MANTENIMIENTO A SISTEMAS INFORMÁTICOS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Profesional de Análisis de Diseño	1	Solicita mediante oficio reunión para la presentación del sistema (Ver Norma 1).
Técnico de Desarrollo	2	Realiza presentación a la Dependencia responsable del Sistema Informático.
	3	Elabora modificaciones autorizadas del Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo del Sistema Informático, agregando cambios solicitados.
	4	Elabora documentación del Sistema Informático y traslada al Profesional de Análisis de Diseño.


Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



GESTIÓN DE AUTORIZACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MANTENIMIENTO A SISTEMAS INFORMÁTICOS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Profesional de Análisis de Diseño	5	Recibe y revisa documentación. Si: Sigue paso 6. No: Devuelve para realizar ajustes.
	6	Valida y gestiona envío de oficio de solicitud de datos de usuarios que utilizarán el Sistema Informático (Ver Norma 2) .
Técnico de Desarrollo	7	Brinda capacitación del Sistema Informático (Ver Norma 3) .
	8	Revisa Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo del Sistema Informático. Si: Sigue paso 9. No: Devuelve con observaciones.
	9	Valida Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo del Sistema Informático y traslada al Encargado de Informática (Ver Norma 4) .
Encargado de Informática	10	Recibe y revisa Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo del Sistema Informático. Si: Sigue paso 11. No: Devuelve con observaciones.
	11	Firma aprobando Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo, gestiona aceptación y aprobación del Sistema Informático por la Dependencia solicitante (Ver Norma 5) .
	12	Gestiona traslado mediante oficio de copia del Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo del Sistema Informático a la Dependencia responsable (Ver Norma 6) .
	13	Informa aprobación del Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo del Sistema Informático (Ver Norma 7) .
Técnico de Desarrollo	14	Monitorea Sistema Informático durante fase de implementación (Ver Norma 8) . -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----

Asistencia Administrativa:
Planeamiento

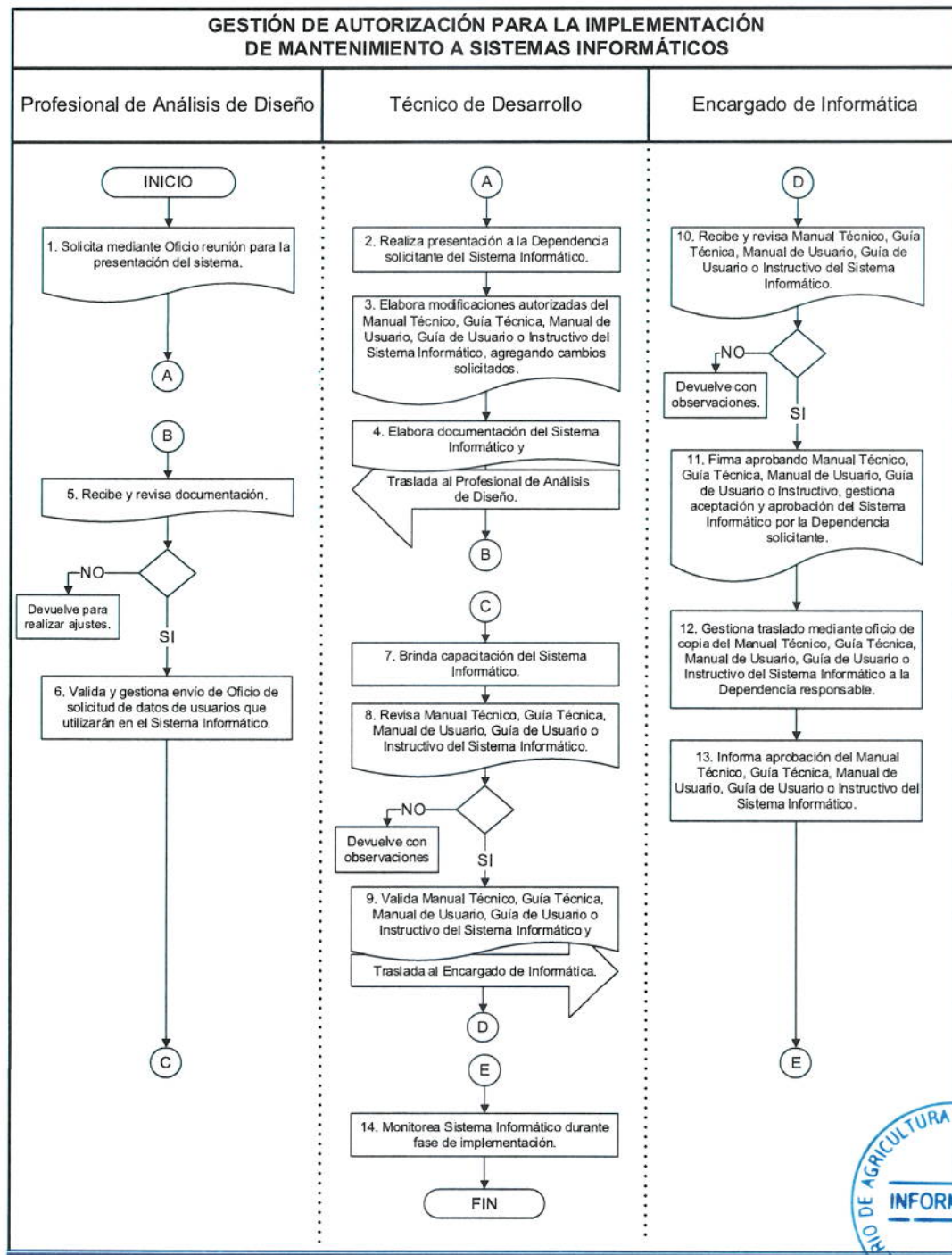
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación





Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

1
4
3

ANÁLISIS DE DISEÑO	Fecha	octubre 2021
GESTIÓN PARA AUTORIZACIÓN DE MANUALES TÉCNICOS, GUÍAS TÉCNICAS, MANUALES DE USUARIO, GUÍAS DE USUARIO O INSTRUCTIVOS DE SISTEMAS INFORMÁTICOS EN PRODUCCIÓN	Páginas	4

OBJETIVO:

Gestionar autorización de los Manuales Técnicos, Guías Técnicas, Manuales de Usuario, Guías de Usuario o Instructivos de Sistemas Informáticos en producción, desarrollados por Informática y utilizados por las diferentes Dependencias del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.

NORMAS:

1. El Encargado de Informática, gestiona con el Técnico de Servicios Administrativos envío de oficio a la Dependencia responsable del sistema para solicitar aceptación, uso y aprobación del Sistema Informático y Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo del Sistema Informático.

El Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo del Sistema Informático es aprobado por el Encargado de Informática y la autoridad máxima de la Dependencia responsable del sistema.

2. El Encargado de Informática, gestiona con el Técnico de Servicios Administrativos, envío de oficio para solicitar aprobación del uso del Sistema Informático y Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo del Sistema Informático, mediante Acuerdo Ministerial por parte de la autoridad superior del Ministerio.
3. El Encargado de Informática, gestiona traslado mediante oficio a la Dependencia responsable del sistema, copia del Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo del Sistema Informático para el resguardo correspondiente.
4. El Encargado de Informática, informa al Técnico de Desarrollo, aprobación del Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo del Sistema Informático por las autoridades correspondientes, para la publicación respectiva.


Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



GESTIÓN PARA AUTORIZACIÓN DE MANUALES TÉCNICOS, GUÍAS TÉCNICAS, MANUALES DE USUARIO, GUÍAS DE USUARIO O INSTRUCTIVOS DE SISTEMAS INFORMÁTICOS EN PRODUCCIÓN		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Encargado de Informática	1	Solicita al Profesional de Análisis de Diseño, listado de Sistemas en producción e históricos para elaboración de Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo del Sistema Informático.
Técnico de Desarrollo	2	Elabora Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo del Sistema Informático y traslada al Profesional de Análisis de Diseño.
Profesional de Análisis de Diseño	3	Recibe y revisa Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo del Sistema Informático. Si: Sigue paso 4. No: Devuelve con observaciones.
	4	Valida y traslada Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo del Sistema Informático al Técnico de Desarrollo.
Técnico de Desarrollo	5	Recibe y revisa Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo del Sistema Informático. Si: Sigue paso 6. No: Devuelve con observaciones.
	6	Valida y traslada Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo del Sistema Informático al Encargado de Informática.
Encargado de Informática	7	Recibe y revisa Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo del Sistema Informático. Si: Sigue paso 8. No: Devuelve con observaciones.


Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



GESTIÓN PARA AUTORIZACIÓN DE MANUALES TÉCNICOS, GUÍAS TÉCNICAS, MANUALES DE USUARIO, GUÍAS DE USUARIO O INSTRUCTIVOS DE SISTEMAS INFORMÁTICOS EN PRODUCCIÓN		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Encargado de Informática	8	Firma Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo del Sistema Informático (Ver Normas 1 y 2) .
	9	Gestiona traslado mediante oficio de la copia del Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo del Sistema Informático a la Dependencia responsable del sistema (Ver Normas 3 y 4) .
Técnico de Desarrollo	10	Publica Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo en el Sistema Informático correspondiente. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----



Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



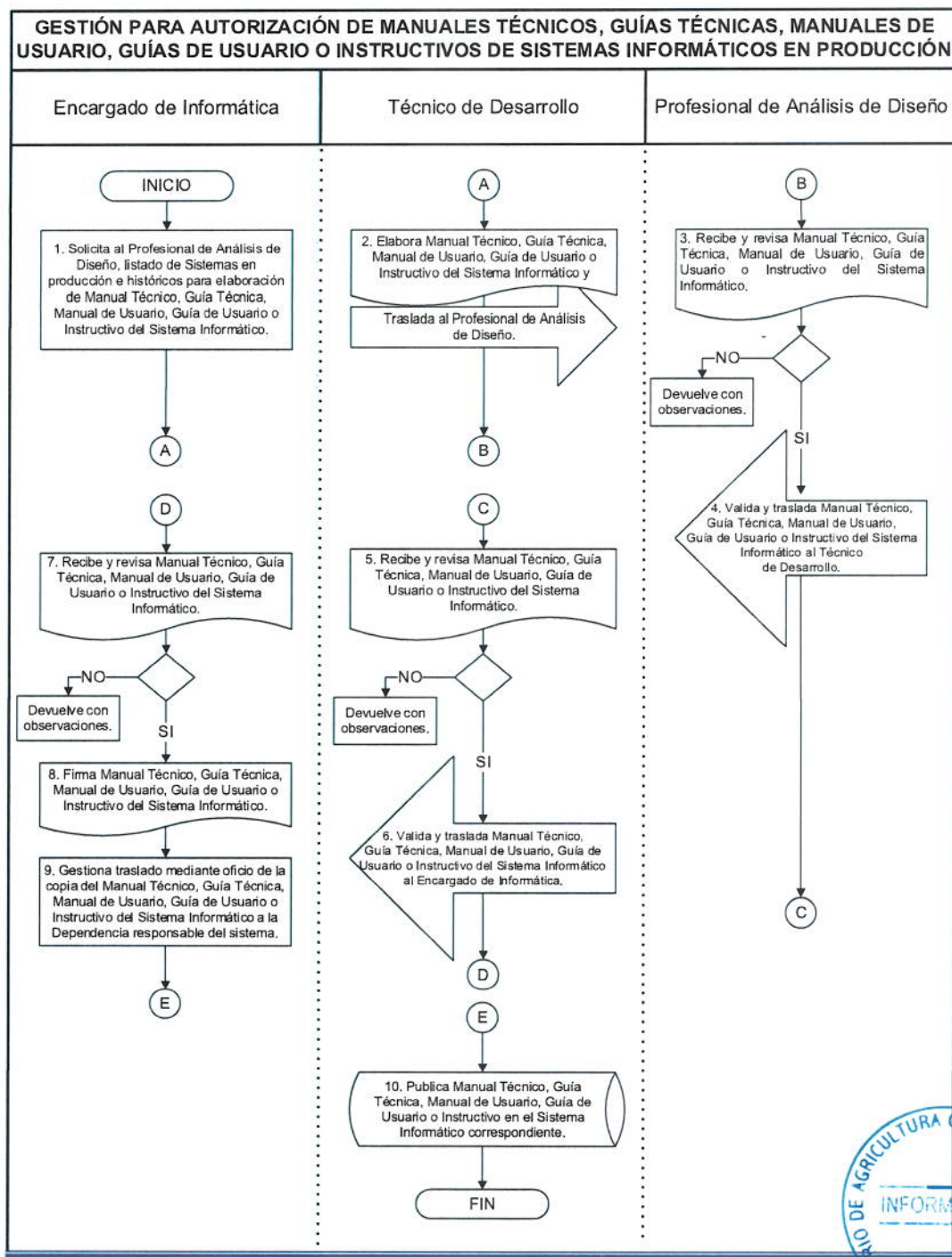


Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



1
4
6



Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



ANÁLISIS DE DISEÑO	Fecha	octubre 2021
ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS	Páginas	3

OBJETIVO:

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

NORMAS:

1. El Técnico de Servicios Administrativos, recibe solicitud de administración de base de datos (consulta, reporte o cambio) por medio de:
 - a. Oficio.
 - b. Llamada telefónica.
 - c. Correo electrónico.
 - d. Personalmente.
2. El Técnico de Desarrollo, realiza evaluación de solicitud para determinar procedimiento a realizar.
 - a. Consulta: Entrega información en archivo.
 - b. Reporte: Entrega información en archivo con formato ya establecido e indicado por la Dependencia.
 - c. Cambio: Realiza cambio solicitado.
3. El Profesional de Análisis de Diseño, solicita al Técnico de Servicios Administrativos, elaboración y traslado a la Dependencia correspondiente, de la respuesta de solicitud de consulta, reporte o cambio realizado.


Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos	1	Recibe solicitud de administración de base de datos y traslada al Encargado de Informática (Ver Norma 1) .
Encargado de Informática	2	Recibe y evalúa solicitud de administración de base de datos. Si: Sigue paso 3. No: Responde mediante Oficio rechazo de solicitud.
	3	Traslada solicitud indicando prioridad al Profesional de Análisis de Diseño.
Profesional de Análisis de Diseño	4	Recibe solicitud de administración de base de datos, asigna Técnico de Desarrollo y tiempo de entrega según complejidad y prioridad de la solicitud.
Técnico de Desarrollo	5	Evalúa, realiza lo solicitado y traslada respuesta de solicitud al Profesional de Análisis de Diseño (Ver Norma 2) .
Profesional de Análisis de Diseño	6	Recibe y revisa respuesta de solicitud. Si: Sigue paso 7. No: Devuelve para realizar ajustes.
	7	Gestiona envío de respuesta de solicitud (Ver Norma 3) . -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----


Asistencia Administrativa:
Planeamiento

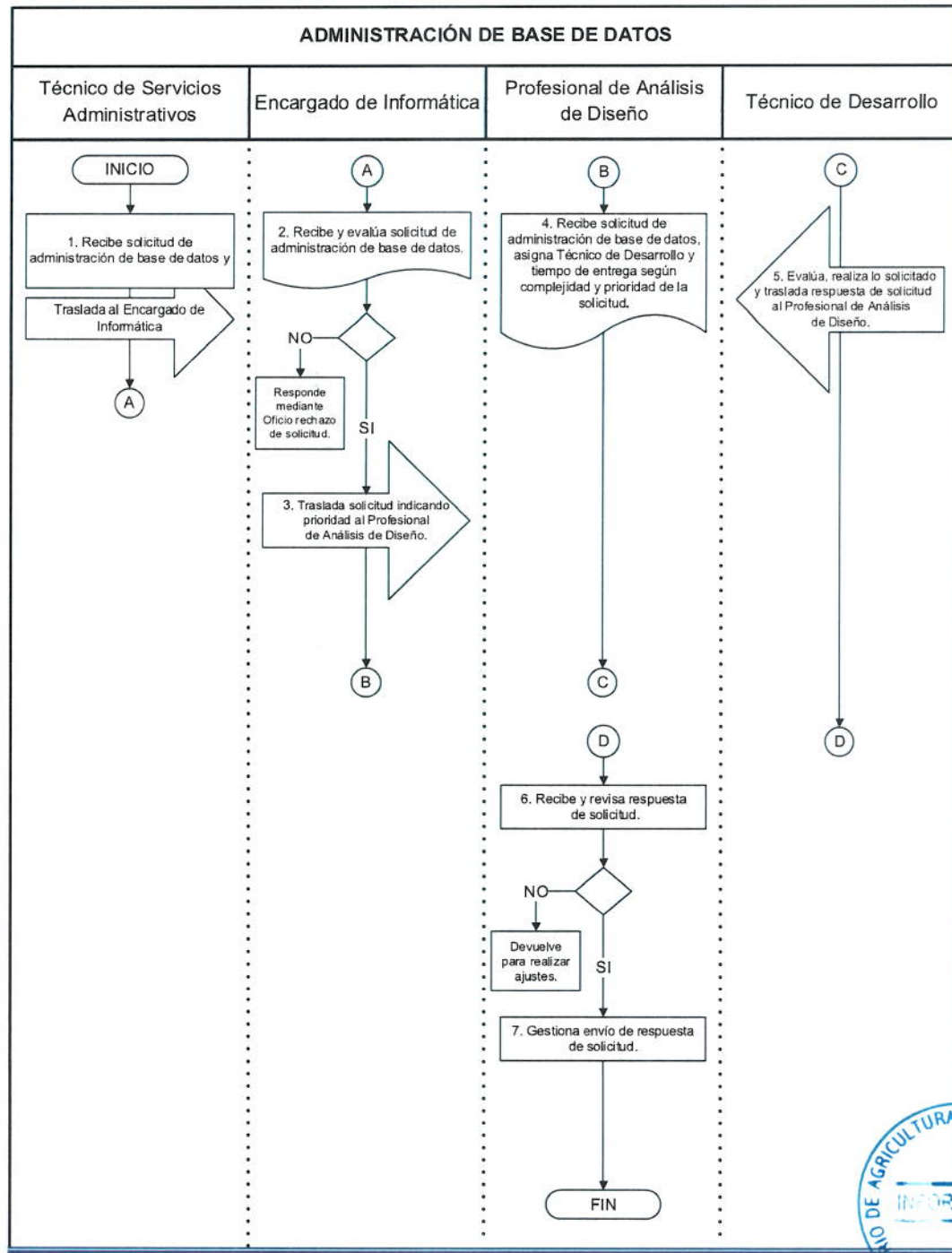
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación





Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

1
5
0

ANÁLISIS DE DISEÑO	Fecha	octubre 2021
RECEPCIÓN DE DATOS	Páginas	3

OBJETIVO:

Incorporar información almacenada en diferentes medios y mejorar las condiciones de ésta para poder centralizar información en una base de datos, con fin de garantizar 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, recibe solicitud de recepción de datos para Migración de información por medio de:
 - a. Oficio.
 - b. Llamada telefónica.
 - c. Correo electrónico.
 - d. Personalmente.
2. El Profesional de Análisis de Diseño, asigna al Técnico de Desarrollo para que realice la migración de los datos solicitados y asigna tiempo de entrega según la complejidad y prioridad de solicitud de Migración de Datos.
3. El Técnico de Desarrollo, realiza evaluación de solicitud para determinar procedimiento a realizar, verifica información proporcionada e incorpora información en una Base de Datos.
4. El Profesional de Análisis de Diseño, solicita al Técnico de Servicios Administrativos, elaboración y traslado a la Dependencia correspondiente, respuesta de solicitud de finalización de Migración de Datos.



Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación





Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



RECEPCIÓN DE DATOS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos	1	Recibe solicitud de recepción de datos y traslada al Encargado de Informática (Ver Norma 1).
Encargado de Informática	2	Recibe y evalúa solicitud de recepción de datos. Si: Sigue paso 3. No: Responde mediante Oficio rechazo de solicitud.
	3	Traslada solicitud de recepción de datos, indicando prioridad al Profesional de Análisis de Diseño.
Profesional de Análisis de Diseño	4	Recibe solicitud de recepción de datos, asigna Técnico de Desarrollo, tiempo de realización de lo solicitado y prioridad (Ver Norma 2).
Técnico de Desarrollo	5	Evalúa, determina procedimiento y verifica información proporcionada e incorpora según lo solicitado (Ver Norma 3).
	6	Traslada respuesta de solicitud al Profesional de Análisis de Diseño.
Profesional de Análisis de Diseño	7	Recibe y revisa respuesta de solicitud. Si: Sigue paso 8. No: Devuelve para realizar ajustes.
	8	Gestiona envío de respuesta de solicitud (Ver Norma 4). -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----

Asistencia Administrativa:
Planeamiento

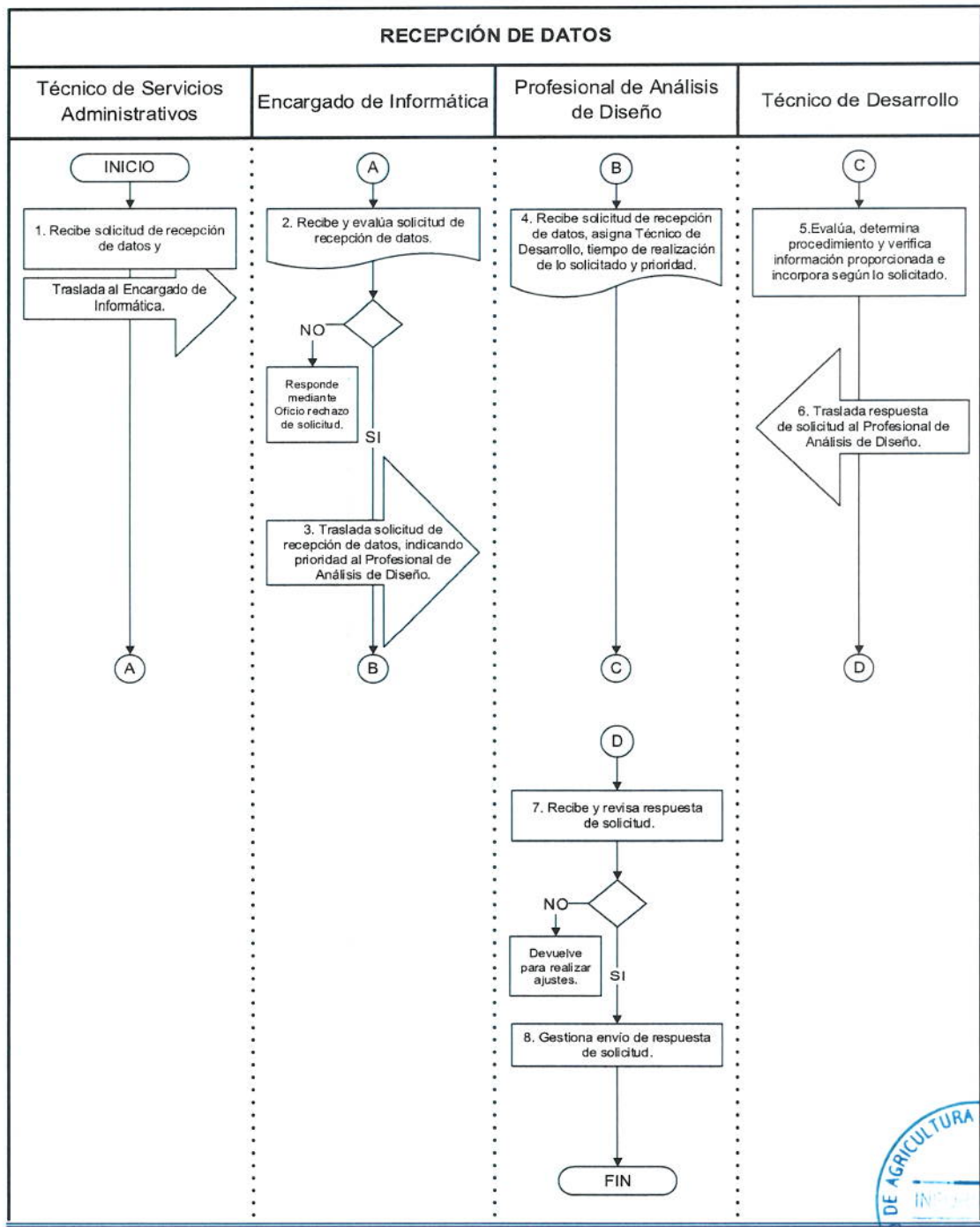
Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación





Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

1
5
3

ANÁLISIS DE DISEÑO	Fecha	octubre 2021
SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS EN LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS	Páginas	3

OBJETIVO:

Poder identificar y corregir errores en un Sistema Informático en el menor tiempo posible con 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, recibe notificación de incidencia en el Sistema Informático por medio de:
 - a. Oficio.
 - b. Llamada telefónica.
 - c. Correo electrónico.
 - d. Personalmente.
2. El Profesional de Análisis de Diseño, asigna Técnico(s) de Desarrollo, para que realice corrección del problema en el Sistema Informático.
3. El Técnico de Desarrollo, procede a realizar correcciones necesarias y lleva control de las versiones de éste en el Sistema de Versionamiento actual de la Institución.
4. El Técnico de Desarrollo y Control de Calidad, valida Sistema Informático, indicando al Técnico de Desarrollo realizar ajustes de ser necesario.
5. El Profesional de Análisis de Diseño, solicita al Técnico de Servicios Administrativos, elaboración y traslado a la Dependencia correspondiente de la respuesta de correcciones realizadas.


Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS EN LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS		
RESPONSABLE	Núm.	PROCEDIMIENTO
Técnico de Servicios Administrativos	1	Recibe notificación de incidencia y traslada al Profesional de Análisis de Diseño (Ver Norma 1).
Profesional de Análisis de Diseño	2	Recibe notificación de incidencia y asigna Técnico de Desarrollo (Ver Norma 2).
Técnico de Desarrollo	3	Realiza, informa y traslada correcciones al Técnico de Desarrollo y Control de Calidad (Ver Norma 3).
Técnico de Desarrollo y Control de Calidad	4	Recibe y revisa correcciones. Si: Sigue paso 5. No: Devuelve para realizar ajustes.
	5	Valida e informa resultado (Ver Norma 4).
Técnico de Desarrollo	6	Informa sobre finalización de correcciones realizadas al Profesional de Análisis de Diseño.
Profesional de Análisis de Diseño	7	Recibe y revisa correcciones. Si: Sigue paso 8. No: Devuelve para realizar ajustes.
	8	Gestiona envío de respuesta de correcciones realizadas (Ver Norma 5). -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----

Asistencia Administrativa
Planeamiento

Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación

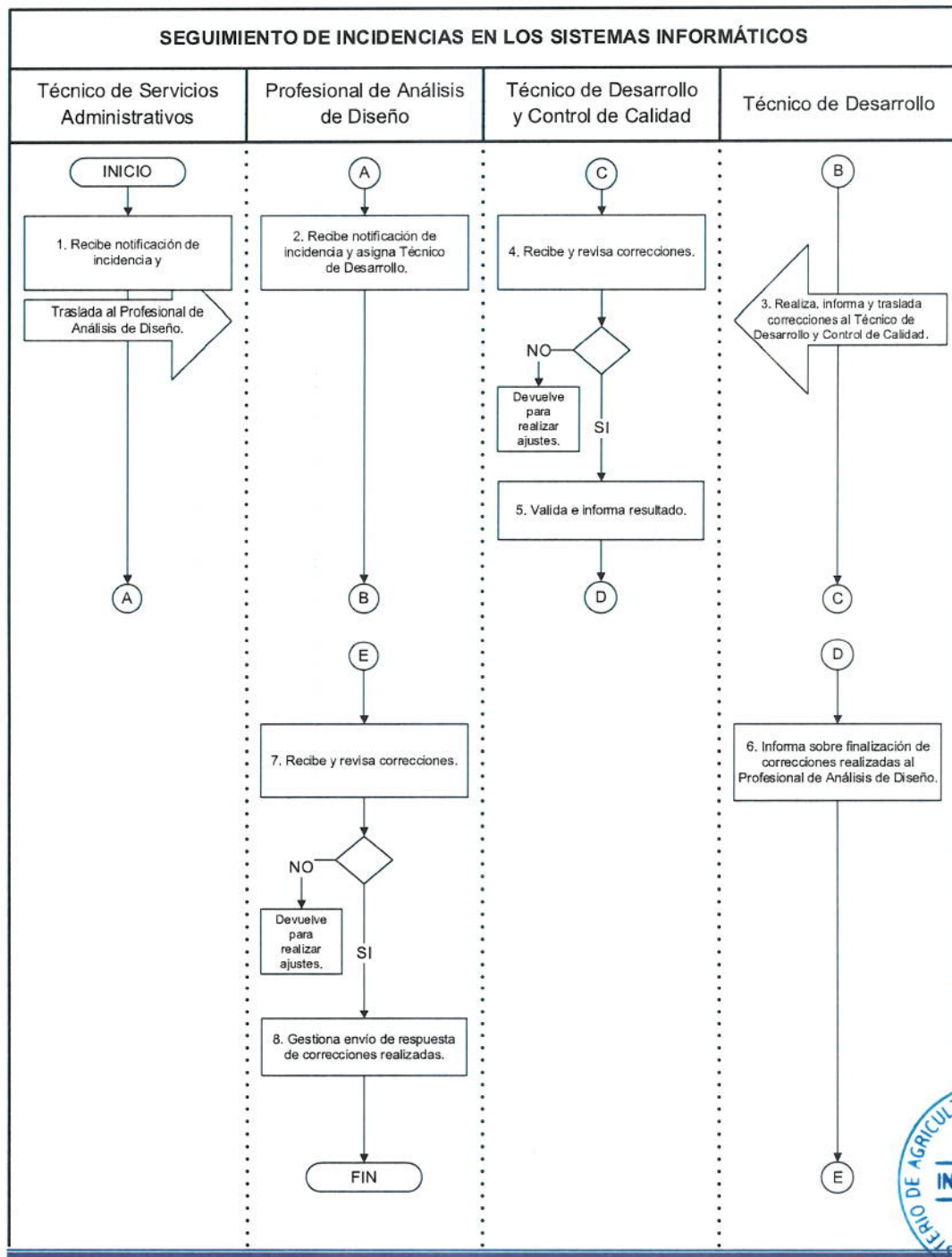


Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



1
5
5




Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

ANÁLISIS DE DISEÑO	Fecha	octubre 2021
CAPACITACIÓN, ASESORÍA Y/O SOPORTE DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS	Páginas	3

OBJETIVO:

Capacitar, asesorar y/o brindar soporte adecuadamente de Sistemas Informáticos a los usuarios, para orientar la funcionalidad y operatividad en 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, recibe solicitud de capacitación, asesoría y/o soporte de Sistema Informático por medio de:
 - a. Oficio.
 - b. Llamada telefónica.
 - c. Correo electrónico.
 - d. Personalmente.
2. El Profesional de Análisis de Diseño, gestiona con el Técnico de Servicios Administrativos, envío de Oficio para indicar o aceptar lugar, fecha y hora del evento de la capacitación, asesoría o soporte presencial o virtual del Sistema Informático.
3. El Técnico de Desarrollo, brinda a los usuarios la capacitación, asesoría o soporte presencial o virtual necesario para aprovechar al máximo el sistema, en la cual se completa hoja de Asistencia a Capacitación dependiendo modalidad de capacitación, asesoría y/o soporte (**Ver Anexo 7**).


Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

1
5
7

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


Asistencia Administrativa:
Planeamiento

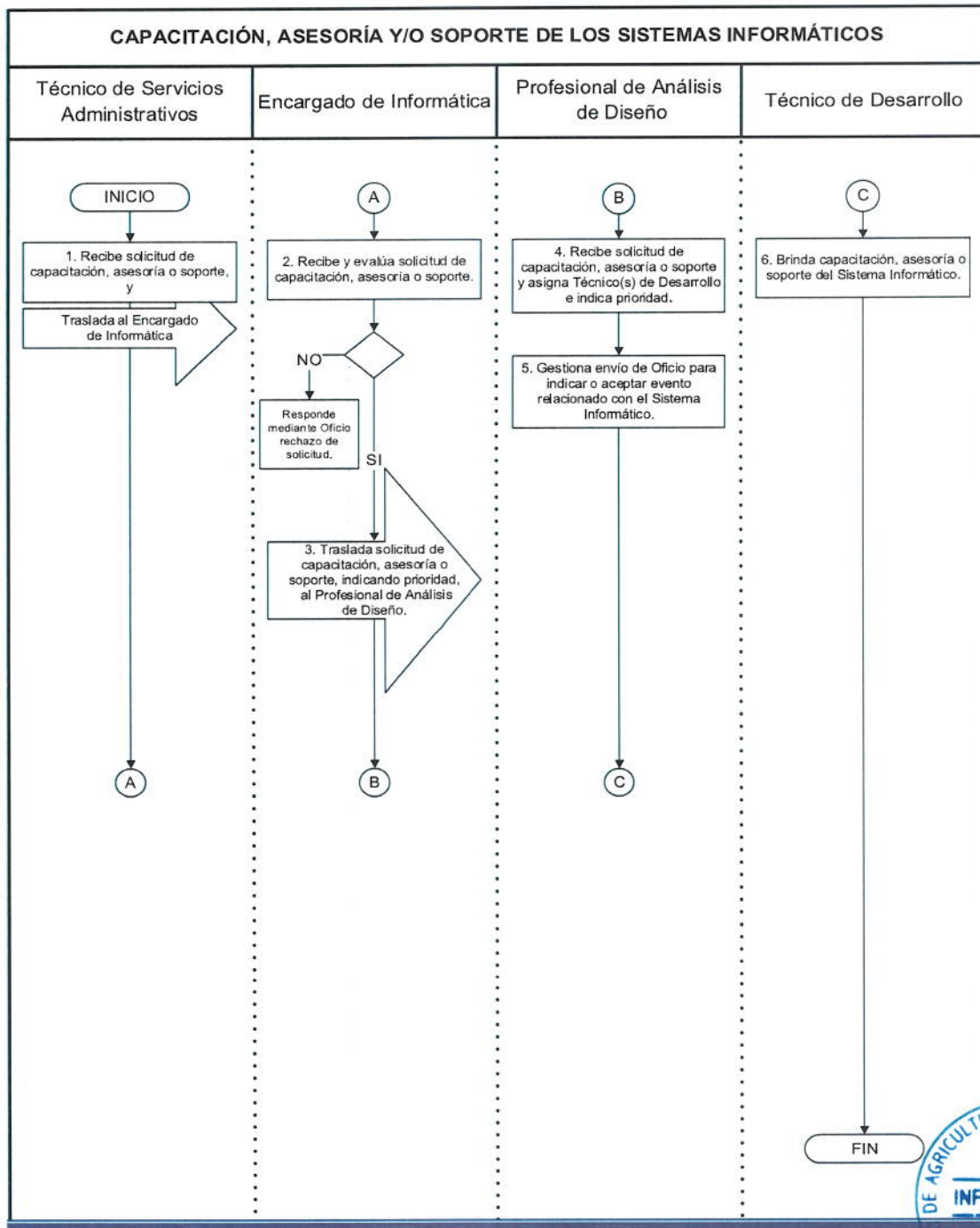
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación





Inga. Agra. Paola Antonia Uchou Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Lic. Luis José de la Bastide Solís
Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

GLOSARIO DE TÉRMINOS

TÉRMINO	SIGNIFICADO
Base de Datos	Programa capaz de almacenar gran cantidad de datos, relacionados y estructurados, que pueden ser consultados rápidamente de acuerdo con las características selectivas que se deseen.
Código fuente	Archivo o conjunto de archivos, que contienen instrucciones concretas, escritas en un lenguaje de programación, que posteriormente compilan uno o varios programas
Manual Técnico, Guía Técnica, Manual de Usuario, Guía de Usuario o Instructivo de Sistemas Informáticos	Documento de comunicación técnica destinado a dar asistencia a las personas que utilizan el sistema informático, contienen tanto una guía escrita como imágenes asociadas, incluyen diagramas claramente detallados y sencillos que detallan los pasos a realizar por el usuario para llevar a cabo las distintas opciones disponibles. El lenguaje utilizado es sencillo, dirigido a una audiencia que puede no entender un lenguaje técnico.
Requerimiento	Características que se desea que posea un Sistema Informático.
Sistema de versionamiento	Herramienta de software que ayuda al equipo de desarrollo a gestionar los cambios en el código fuente a lo largo del tiempo.
Sistema en desarrollo	Consiste en diseñar, construir y/o adecuar los programas que se requieren para resolver el problema del usuario
Sistema en mantenimiento	Consiste en corregir los errores que se detectan en los programas o en las funciones que realiza el sistema. En esta fase además el usuario puede agregar nuevos requerimientos
Sistema en producción	Consiste en la versión final del sistema informático con la finalidad de ser utilizado.
Sistema informático	Es un sistema que permite almacenar y procesar información.
Ticket	Registro electrónico, manejado vía web.
Usuario	Nombre o identificador único que recibe el usuario para el ingreso al Sistema.



Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación







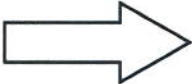
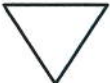





Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



GLOSARIO DE SÍMBOLOS

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



Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación





Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



ANEXOS


Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



Anexo 1
Formato para Recopilar Información

Pág.



FORMATO PARA RECOPIAR INFORMACIÓN

DESARROLLO DE SISTEMA	
Nombre del Sistema:	Fecha de recopilación de información:
Nombre(s) del(los) Técnico(s) de Desarrollo encargado(s):	
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:	

Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



1
6
3



FORMATO PARA RECOPIAR INFORMACIÓN

Observaciones:
Nombre(s) y Firma(s) del(los) Técnico(s) Desarrollador:
Nombre(s) y Firma(s) de la(s) persona(s) que proporciono(aron) la información:



Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Uchoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación





Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



1
6
4



FORMATO PARA RECOPIRAR INFORMACIÓN

Anexos:



Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación





Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

1
6
5

Anexo 2
Hoja 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					

Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



1
6
6

Anexo 3
Formato para Toma de Requerimientos

Pág.



FORMATO PARA TOMA DE REQUERIMIENTOS

REQUERIMIENTOS DE SISTEMAS	
Nombre del Sistema:	Fecha de recopilación de información:
Nombre(s) del(los) Técnico(s) de Desarrollo encargado(s):	
Requerimientos 1:	
Requerimientos 2:	
Requerimientos 3:	
Requerimientos 4:	
Requerimientos 5:	



Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

6
7



FORMATO PARA TOMA DE REQUERIMIENTOS

Otros Requerimientos:
Observaciones:
Nombre(s) y Firma(s) del(los) Técnico(s) Desarrollador:
Nombre(s) y Firma(s) de la(s) persona(s) encargada(s) de proporcionar los requerimientos:


Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agr. Paola Antonia Osorio Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



1
6
8



FORMATO PARA TOMA DE REQUERIMIENTOS

Anexos:



Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación





Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solis
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



1
6
9

Anexo 4
Solicitud de Creación de Usuarios -Sistema-

SOLICITUD DE CREACIÓN DE USUARIOS - SISTEMA -

Uso exclusivo Informática: _____

Fecha de Recepción: _____

Técnico que Opera: _____

Nombres:	Primer Nombre	Segundo Nombre	Tercer Nombre
Apellidos:	Primer Apellido	Segundo Apellido	Apellido de Casada
DPI:	NIT:		
Renglón Presupuestario:	Teléfono:		
Firma del Usuario:	Correo:		

Nombre de la Dependencia que Solicita: _____

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, adjuntando el formulario respectivo.

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

Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación



Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



Anexo 5
Formato para Mantenimiento de Sistemas

Pág.



FORMATO PARA MANTENIMIENTO DE SISTEMAS

MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	
Nombre del Sistema:	Fecha de recopilación de información:
Nombre(s) del(los) Técnico(s) de Desarrollo encargado(s):	
Requerimientos 1:	
Requerimientos 2:	
Requerimientos 3:	
Requerimientos 4:	
Requerimientos 5:	


Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



1
7
1



FORMATO PARA MANTENIMIENTO DE SISTEMAS

Otros Requerimientos:
Observaciones:
Nombre(s) y Firma(s) del(los) Técnico(s) Desarrollador:
Nombre(s) y Firma(s) de la(s) persona(s) encargada(s) de proporcionar los requerimientos:


Asistencia Administrativa
Planeamiento

Ing. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

1
7
2



FORMATO PARA MANTENIMIENTO DE SISTEMAS

Anexos:



Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación





Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

1
7
3

Anexo 6
Asistencia a Presentación

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					


Asistencia Administrativa:
Planeamiento
Inga. Agra. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación




Autorizó:
Informática
Lic. Luis José de la Bastide Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación



Anexo 7
Asistencia a Capacitación

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					



Asistencia Administrativa:
Planeamiento

Inga. Agr. Paola Antonia Ochoa Bautista
Encargada de Planeamiento
Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación





Autorizó:
Informática

Lic. Luis José de la Bastida Solís
Director Ejecutivo IV de Informática
Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Alimentación

1
7
5