

MINISTERIO DE CULTURA
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Informática y Sistemas



MINISTERIO
DE CULTURA

El Salvador, 2021

Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Informática y Sistemas



MINISTERIO
DE CULTURA

Mariemm Eunice Pleitez Quiñonez

Viceministra de Cultura

Claudia Ramírez de Iglesias

Dirección General de Planificación y Desarrollo Institucional

Apoyo técnico de formulación del documento:

Dirección General de Planificación y Desarrollo Institucional

William Rivas

Santiago Arnulfo Pérez

Diseño y diagramación

Ministerio de Cultura 2021

MINISTERIO DE CULTURA
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Informática y Sistemas

El Salvador, 2021



INDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. OBJETIVO.....	3
III. FUNDAMENTO LEGAL.....	3
IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	4
V. DEFINICIONES.....	4
VI. CUERPO NORMATIVO.....	5
1. Detalle de Procesos.....	5
2. Procesos y Procedimientos.....	7
VII. VIGENCIA Y AUTORIZACIÓN.....	38
VIII. BITÁCORA Y CONTROL DE CAMBIOS.....	39

I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procesos y Procedimientos del Ministerio de Cultura se ha diseñado con el propósito de contar con un instrumento de control interno, el cual contiene información detallada ordenada de los distintos procesos que se llevan a cabo en cada una de las unidades organizativas que lo conforman. Garantiza además la simplificación del trabajo, optimización de tiempos, ofreciendo información sintetizada sobre los procesos y sus respectivos procedimientos de las principales funciones; todo ello para lograr el mejoramiento continúa de este Ministerio. Este documento permitirá a cualquier trabajador en su etapa de inducción tener claridad de su labor operativa diaria, así como la relación de sus actividades.

II. OBJETIVO

Dar a conocer los procesos y procedimientos del Ministerio de Cultura, los cuales cuentan con la estructura e interacción entre sí, estableciendo los procesos y procedimientos necesarios para la mejora continua, permitiendo la consecución de los objetivos institucionales.

III. FUNDAMENTO LEGAL

1. Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo. Artículo 45-C numeral 25. Compete al Ministerio de Cultura: “Organizar su propia estructura idónea para cumplir las atribuciones que le competen y las políticas que al efecto se formulen”.
2. Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo. Artículo 67. “La Presidencia de la República y cada Ministerio deberán contar con un Reglamento Interno y de Funcionamiento y un Manual de Organización y Funciones cuando fuere necesario, que, juntamente con los Manuales de Procedimiento determinarán la estructura administrativa, el funcionamiento de cada unidad, las atribuciones de cada empleado, las relaciones con otros organismos, normas de procedimiento y demás disposiciones administrativas necesarias.

Los Ministros de Estado serán los responsables del cumplimiento del presente Reglamento, como también del Reglamento Interno y de Funcionamiento de la Secretaría de Estado a su cargo.”

3. Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Presidencia de la República, de fecha 06 de abril de 2006. Publicado en el Diario Oficial No. 87, Tomo 371 de fecha 15 de mayo de 2006. “Art. 10.- La estructura organizacional de la Presidencia y

sus dependencias, está basada en el Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo (RIOE), el Reglamento Interno y de Funcionamiento de la Presidencia; y en el Manual de Procedimientos Administrativos de la Presidencia de la República. La máxima autoridad de cada dependencia, funcionarios y niveles gerenciales, deben definir y evaluar la estructura organizativa bajo su responsabilidad, para lograr el mejor cumplimiento de los objetivos institucionales”.

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Ministerio de Cultura persigue entre sus objetivos estratégicos Implementar un modelo de gestión institucional basado en la calidad y excelencia, que impulse una amplia participación, inclusión y transparencia. Plantea un gran desafío para el Ministerio de Cultura, por lo que se implementa la herramienta administrativa, que permite detallar los procesos. La actualización se realizará cuando haya cambios de estructura y favorezca a las unidades a cambios de mejoras sustantivas, esta corresponderá a cada director general y jefes de las diferentes unidades administrativas para garantizar la calidad en el servicio.

V. DEFINICIONES

UIS: Unidad de Informática y Sistemas

MAPRO: Manual de Procesos y Procedimientos

PEI: Plan Estratégico Institucional

POA: Plan Operativo Anual

RIOE: Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo

VI. CUERPO NORMATIVO

1. Detalle de Procesos.

Nº	PROCESOS	PROCEDIMIENTOS	PAG
1	ATENCIÓN AL CLIENTE	ATENCIÓN A SOLICITUDES INFORMATICAS	7
2	ATENCIÓN AL CLIENTE	ASIGNACIÓN DE REQUERIMIENTOS	8
3	ATENCIÓN AL CLIENTE	ADMINISTRACIÓN DE CONSUMIBLES INFORMÁTICOS	9
4	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	COMPRAS INFORMATICAS	10
5	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CONTROL DE RECURSOS INFORMATICOS	13
6	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CONTROL DE EQUIPO INFORMATICO Y LICENCIAS DE SOFTWARE	14
7	SOPORTE TÉCNICO	SOPORTE AL USUARIO	15
8	SOPORTE TÉCNICO	MANTENIMIENTO PREVENTIVO	16
9	REDES Y COMUNICACIÓN	ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN	17
10	REDES Y COMUNICACIONES	MONITOREO DE ENLACES DE INTERNET Y DATOS	18
11	REDES Y COMUNICACIONES	GESTIÓN DE CUENTAS DE CORREO Y FIRMAS INSTITUCIONALES	19
12	REDES Y COMUNICACIONES	CONFIGURACIÓN DE CUENTAS DE CORREO Y FIRMAS INSTITUCIONALES	20
13	REDES Y COMUNICACIONES	INSTALACIÓN Y AMPLIACION DE REDES	21
14	REDES Y COMUNICACIONES	ADMINISTRACIÓN DE DIRECCIONES IP	22
15	SEGURIDAD	ADMINISTRACIÓN DE ANTIVIRUS INSTITUCIONAL	23
16	SEGURIDAD	INSTALACIÓN DE ANTIVIRUS INSTITUCIONAL	24
17	SEGURIDAD	CONTROL DE ACCESOS A INTERNET	25
18	SEGURIDAD	RESPALDO DE BASES DE DATOS Y SISTEMAS	26
19	SEGURIDAD	RESPALDO A INFORMACIÓN DE USUARIOS	27
20	SITIOS WEB	CREACIÓN DE SITIO WEB	28
21	SITIOS WEB	MANTENIMIENTO DE SITIO WEB	30

22	SERVIDORES	ACTUALIZACIÓN DE SERVIDORES	31
23	SERVIDORES	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS EN SERVIDOR	32
24	SISTEMAS	CONTROL DE ACCESOS A USUARIOS A LAS APLICACIONES IMPLEMENTADAS	33
25	SISTEMAS	DESARROLLO DE SISTEMAS	34
26	SISTEMAS	AMPLIACIÓN O MEJORA	36
27	SISTEMAS	IMPLEMENTACIÓN Y CAPACITACIÓN	37

2. Procesos y Procedimientos.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA: MINISTERIO DE CULTURA

DIRECCIÓN NACIONAL Ó GRAL/UNIDAD: DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACION/ UNIDAD DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

PROCESO: ATENCION AL CLIENTE

PROCEDIMIENTO: ATENCION A SOLICITUDES INFORMATICAS
COD: 0035-01/ACASI

PASOS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/PASOS
1	Usuario Solicitante	Solicita apoyo informático vía correo electrónico (soporte@cultura.gob.sv) o mediante llamada telefónica (en caso de no tener servicio de red).
2	Técnico Administrativo	En los casos que la solicitud requiera complementar formularios (gestión de cuentas de correo 0701/0001/GCCFI y control de accesos a Internet 0701/0001/CAI), se proporcionan vía electrónica para que usuario complete la información necesaria para la atención.
3	Usuario Solicitante	Para los casos que aplique, completa información de formularios necesarios y remite a cuenta de Soporte para continuar con la gestión.
4	Técnico Administrativo	Revisa información recibida, si cumple requisitos ingresa requerimiento a la herramienta informática para control de requerimientos, para el seguimiento respectivo de las diferentes áreas técnicas. De no cumplir con requisitos informa a usuario para que se complementen.
5	Coordinador	Ejecuta procedimiento de Asignación de Requerimientos 0701/0001/ADR.
6	Coordinador	Remite a Técnico Administrativo HOJA DE REQUERIMIENTO DE SERVICIOS atendido con las firmas respectivas a excepción de los requerimientos que se atienden vía remota.
7	Técnico Administrativo	Recibe y archiva HOJA DE REQUERIMIENTO DE SERVICIOS, según correlativo.
		FINAL DEL PROCEDIMIENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA: MINISTERIO DE CULTURA

DIRECCIÓN NACIONAL Ó GRAL/UNIDAD: DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACION/ UNIDAD DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

PROCESO: ATENCION AL CLIENTE

PROCEDIMIENTO: ASIGNACIÓN DE REQUERIMIENTOS
COD: 0035-01/ACAR

PASOS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/PASOS
1	Coordinador	Revisa herramienta informática de control de requerimientos para verificar las solicitudes de apoyo informático ingresadas y pendientes de asignar.
2	Coordinador	Verifica tipo de solicitudes y asigna requerimiento a técnico de Informática según competencia y distribución de carga de trabajo (herramienta informática notifica mediante correo electrónico a usuario solicitante el técnico que dará el seguimiento respectivo).
3	Técnico de Informática	Revisa requerimientos asignados mediante herramienta informática, gestiona recursos y materiales necesarios para atender requerimientos de acuerdo a programación definida en base a prioridades y ejecuta procedimiento 0701/0001/SAU
4	Coordinador	Recibe y revisa HOJA DE REQUERIMIENTO DE SERVICIOS finalizado y lo remite a Técnico Administrativo.
FINAL DEL PROCEDIMIENTO		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA: MINISTERIO DE CULTURA

DIRECCIÓN NACIONAL Ó GRAL/UNIDAD: DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACION/ UNIDAD DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

PROCESO: ATENCION AL CLIENTE

PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACION DE CONSUMIBLES INFORMÁTICOS
COD: 0035-01/ACACI

PASOS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/PASOS
1	Usuario Solicitante	Solicita recursos de consumibles de tintas y tóner para uso de impresores asignados en la dependencia, mediante FORMULARIO PARA REQUERIMIENTO DE CONSUMIBLES.
2	Técnico Administrativo	Recibe FORMULARIO PARA REQUERIMIENTO DE CONSUMIBLES y revisa que esté debidamente completado.
3	Técnico Administrativo	Revisa existencias en herramienta informática para control de Inventarios y si hay existencia se proporciona el consumible solicitado.
4	Usuario Solicitante	Recibe consumible y firma de recibido el FORMULARIO PARA REQUERIMIENTO DE CONSUMIBLES.
5	Técnico Administrativo	Actualiza control de consumibles en sistema de inventarios y archiva FORMULARIO PARA REQUERIMIENTO DE CONSUMIBLES.
6	Técnico Administrativo	Genera REPORTE GENERAL DE SALIDAS DE ALMACEN, cuadrando contra las solicitudes de entrega a las diferentes unidades y elabora Informe mensual de Consumibles que remite al Jefe de la Unidad Informática y Sistemas.
7	Técnico Administrativo	Genera reporte de Kardex de existencias de consumibles para ser evaluados de acuerdo a estimados de consumo, a solicitud del Jefe de Informática y Sistema.
8	Jefe de la Unidad Informática	Recibe reporte de Kardex y evalúa necesidades de compra en base a consumos y existencias, solicita autorización a Director Gral. Administrativo para realizar el proceso de compra respectivo.
9	Director General Administrativo	Autoriza proceso de compra con monto estipulado, caso contrario finaliza procedimiento.
10	Técnico Administrativo	Realiza procedimiento de Compras Informáticas 0701/0001/CI
		FINAL DEL PROCEDIMIENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA: MINISTERIO DE CULTURA

DIRECCIÓN NACIONAL Ó GRAL/UNIDAD: DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACION/ UNIDAD DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA

PROCEDIMIENTO: COMPRAS INFORMATICAS
COD: 0035-01/GACI

PASOS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/PASOS
1	Jefe de la Unidad Informática	Recibe documento FORMULARIO PARA SOLICITUD DE EQUIPO INFORMÁTICO autorizado por Director Gral Administrativo y cuando son necesidades internas del departamento recibe FORMULARIO DE SOLICITUD INTERNA por parte del técnico responsable del área que presenta la necesidad de compra.
2	Jefe de la Unidad Informática	Asigna técnico de informática responsable para que realice proceso de compra cuando la solicitud es externa. Si la solicitud es interna da indicaciones a técnico responsable del área para que proceda a elaborar presupuesto de la compra.
3	Técnico Administrativo	Solicita cotizaciones de acuerdo a cantidad de bienes informáticos requeridos, elabora CUADRO COMPARATIVO DE PRECIOS Y CARACTERÍSTICAS y remite a Jefe de Informática.
4	Jefe de la Unidad Informática	Remite CUADRO COMPARATIVO DE PRECIOS Y CARACTERÍSTICAS y cotizaciones recibidas a Directora Administrativa para revisión y autorización.
5	Director Gral Administrativo	Autoriza o deniega proceso y devuelve documentos con la resolución a la Unidad de Informática y Sistemas (Margina documentos).
6	Jefe de la Unidad Informática	Entrega a técnico la resolución del proceso. Si se autorizó, Técnico de Informática continua con el procedimiento, caso contrario se cierra dicho proceso.
7	Técnico Administrativo	Técnico informático crea un expediente donde se archivarán los documentos relacionados con la compra. Iniciando con SOLICITUD DE EQUIPO INFORMÁTICO autorizada o FORMULARIO DE SOLICITUD INTERNA adjuntando informe que justifique la necesidad y marginado por el Jefe de Informática, CUADRO COMPARATIVO DE PRECIOS Y CARACTERÍSTICAS marginado Y COTIZACIONES RECIBIDAS.
8	Técnico de Informática	Elabora FORMULARIO DE REQUERIMIENTO (proporcionado por UACI) y lo remite a Jefe de Informática para revisión y visto bueno.
9	Técnico de Informática	Remite FORMULARIO DE REQUERIMIENTO por correo electrónico a Jefe del UACI para obtener visto bueno.
10	Técnico de Informática	Entrega FORMULARIO DE REQUERIMIENTO avalado a Técnico de Informática para que remita a Director Administrativo.

11	Técnico Administrativo	Remite a Director Administrativo con MEMORANDO DE REMISION DE REQUERIMIENTO los siguientes documentos: FORMULARIO DE REQUERIMIENTO avalado por Jefe UACI CUADRO COMPARATIVO DE PRECIOS Y CARACTERISTICAS MARGINADO por Directora Administrativa y COTIZACIONES recibidas para presupuesto. y envía correo a Jefe de Informática y Técnico de Informática responsable de la gestión notificando que los documentos fueron remitidos
12	Director General Administrativo	Autoriza proceso y gestiona firma del titular, y devuelve documentos a la Unidad de Informática y Sistemas.
13	Técnico de Informática	Técnico informático actualiza expediente con FORMULARIO DE REQUERIMIENTO autorizado por el titular y envía copia del requerimiento en digital detallando fecha de envío al UACI, al encargado del control de compras de la Unidad de Informática para que sea incluido en el cuadro de compras de la Unidad.
14	Técnico Administrativo	Remite al UACI MEMORANDO DE REMISION Anexo CI5 y FORMULARIO DE REQUERIMIENTO autorizado por el titular para que se inicie proceso de compra.
15	Técnico de Informática	Recibe TDR, CUADRO COMPARATIVO DEL UACI y OFERTAS recibidas en el UACI para evaluación técnica respectiva. Si el expediente recibido es el original Técnico de Informática escanea el documento.
16	Técnico de Informática	Elabora CUADRO DE EVALUACION TECNICA Y memorando RECOMENDABLE DE ADJUDICACION y remite a Jefe de Informática para revisión y visto bueno.
17	Técnico de Informática	Actualiza expediente de compra con TDR Anexo CI6, CUADRO COMPARATIVO DEL UACI, CUADRO DE EVALUACION TECNICA y RECOMENDABLE DE ADJUDICACION.
18	Técnico Administrativo	Remite al UACI memorando RECOMENDABLE DE ADJUDICACION, CUADRO DE EVALUACION TECNICA y adjunta CUADRO COMPARATIVO DEL UACI completado, y notifica al encargado de control de compras del departamento de informática estado del seguimiento.
19	Técnico de Informática	Remite al UACI memorando RECOMENDABLE DE ADJUDICACION, y adjunta CUADRO COMPARATIVO del UACI completado, y notifica al encargado de control de compras del departamento de informática estado del seguimiento.
20	Técnico de Informática	Recibe ORDEN DE COMPRA, Obtiene bienes o servicios, si son bienes, se numeran las cajas para una mejor identificación (No. Orden de Compra más un correlativo) y los traslada al administrador de recursos informáticos dentro del DIS o al área de almacenamiento de bienes según aplique, entrega a Técnico Administrativo la documentación de la compra para su archivo. (ACTAS DE RECEPCION y copia de FACTURA. Notifica al encargado de control de compras de la Unidad la fecha de ingreso de los bienes o servicios solicitados.

21	Técnico de Informática	Si es equipo informático, solicita a Activo Fijo la codificación de los bienes proporcionando la información de la orden de compra e items donde está contenido e indicando a quién le será asignado.
22	Técnico de Activo Fijo	Codifican bienes y entregan LISTADO DE BIENES CODIFICADOS.
23	Técnico Administrativo	Elabora CONTROL DE MOVIMIENTOS DE BIENES para asignar equipos de acuerdo a instrucciones recibidas por Jefe de Informática
FINAL DEL PROCEDIMIENTO		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA: MINISTERIO DE CULTURA

DIRECCIÓN NACIONAL Ó GRAL/UNIDAD: DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACION/ UNIDAD DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA

PROCEDIMIENTO: CONTROL DE RECURSOS INFORMATICOS
COD: 0035-01/GACRI

PASOS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/PASOS
1	Técnico de Informática	Solicita recursos al administrador de recursos informáticos
2	Técnico de Recursos Informáticos	Verifica existencias y remite solicitud a jefe de informática.
3	Jefe de la Unidad Informática	Gestiona autorización para asignación de recursos informáticos con Director Gral Administrativo. Según aplique
4	Director Gral Administrativo	Autorizado asignación del recurso o Deniega. Según Aplique.
5	Jefe de la Unidad Informática	Reenvía autorización para seguimiento respectivo. Según Aplique
6	Técnico de Recursos Informáticos	Gestiona codificación de bienes a la Unidad de Activo Fijo (según aplique). Proporciona al técnico de informática recurso informático.
7	Técnico de Recursos Informáticos	Actualiza controles de recursos informáticos.
8	Técnico de Recursos Informáticos	Elabora un informe actualizado mensualmente y lo remite a jefe de informática.
		FINAL DEL PROCEDIMIENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA: MINISTERIO DE CULTURA

DIRECCIÓN NACIONAL Ó GRAL/UNIDAD: DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACION/ UNIDAD DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA

PROCEDIMIENTO: CONTROL DE EQUIPO INFORMATICO Y LICENCIAS DE SOFTWARE
COD: 0035-01/GACEILS

PASOS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/PASOS
1	Técnico de Informática	Notifica información de actualización de inventario de equipo y licencias.
2	Técnico de Equipos y Licencias	Recibe notificación y actualiza control de equipos y licencias de acuerdo seguimientos de técnicos de informática.
3	Técnico de Equipos y Licencias	Revisa información remitida.
4	Técnico de Equipos y Licencias	Actualiza mensualmente control de equipos y licencias de acuerdo seguimientos de técnicos de informática.
5	Técnico de Informática	Entrega actas de formularios a los usuarios respectivos cuando sea por re-instalación, nueva asignación o solicitud de licencias de software adicionales. Según aplique.
6	Usuario	Verifica equipo y software instalado para firmar el acta con la actualización realizada. Según Aplique.
7	Técnico de Informática	Entrega actas firmadas al Administrador de equipos y licencias.
8	Técnico de Equipos y Licencias	Actualiza el cuadro de control de equipos y licencias y reporta mensualmente a jefe de informática.
		FINAL DEL PROCEDIMIENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA: MINISTERIO DE CULTURA

DIRECCIÓN NACIONAL Ó GRAL/UNIDAD: DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACION/ UNIDAD DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

PROCESO: SOPORTE TECNICO

PROCEDIMIENTO: SOPORTE AL USUARIO
COD: 0035-01/STSA

PASOS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/PASOS
1	Técnico de Informática	Se comunica vía telefónica ó correo con usuario solicitante para identificar mejor la problemática reportada, si la atención del requerimiento es fuera del edificio central ejecuta procedimiento de Gestión de transporte 0701/0001/GDT.
2	Técnico administrativo	Comunica a técnico y Encargado de área, sobre la aprobación o denegación de ruta de transporte solicitada.
3	Técnico de Informática	Informa a usuario solicitante de fecha y hora aproximada de visita por medio de correo o llamada telefónica según aplique, para confirmar que el usuario solicitante se encuentre disponible para atender visita
4	Técnico de Informática	Realiza visita y ejecuta el soporte técnico apoyándose en los siguientes procedimientos según aplique: Control de Recursos Informáticos(0701/0001/CRI), Respaldo de Información a Usuarios(0701/0001/RIU), Configuración de cuentas de correo y Firmas institucionales(COD: 0701/0001/CCCFI), Control de Equipo Informático y Licencias de Software(0701/0001/CEILS), Administración de Direcciones IP(0701/0001/ADIP), Instalación y Ampliación de Redes(0701/0001/IAR), Administración de Antivirus Institucional(0701/0001/ADAIN)
5	Técnico de Informática	Ingresa a la herramienta informática para control de requerimientos y registra el seguimiento de los procedimientos realizados, finaliza el caso y lo imprime para firma del usuario. En caso de que requiera movilizar el equipo para reparación ejecuta paso 6.
6	Técnico de Informática	Se gestiona con usuario solicitante la documentación pertinente (FORMULARIO DE CONTROL DE MOVIMIENTO DE BIENES suministrado por el Departamento de Activo Fijo para retirar el equipo.
7	Técnico de Informática	Revisa falla del equipo y en caso de daño irreparable, emite MEMORANDO DE RECOMENDABLE PARA DESCARGO al usuario
8	Técnico de Informática	Se gestiona entrega de equipo y documentación respectiva.
9	Usuario Solicitante	Firma y sella HOJA DE REQUERIMIENTO DE SERVICIOS dando por recibido de conformidad el servicio.
10	Técnico de Informática	Entrega HOJA DE REQUERIMIENTO DE SERVICIOS a Supervisor de área para control respectivo.
		FINAL DEL PROCEDIMIENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA: MINISTERIO DE CULTURA

DIRECCIÓN NACIONAL Ó GRAL/UNIDAD: DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACION/ UNIDAD DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

PROCESO: SOPORTE TECNICO

PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO
COD: 0035-01/STMP

PASOS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/PASOS
1	Técnico de Informática	Elabora Plan de Mantenimiento Preventivo.
2	Jefe de Informática	Retroalimenta y emite autorización.
3	Técnico de Informática	Gestionar recursos necesarios y planificar la ejecución del mantenimiento; se ejecuta procedimiento de control de recursos informáticos.
4	Técnico de Informática	Revisa información remitida y firma formulario con Visto Bueno para su ejecución. En caso de realizar modificaciones, remite observaciones a Técnico responsable de respaldo.
5	Técnico de Informática	Gestiona con usuario o unidad solicitante la aceptación del servicio con la firma en el formulario de Mantenimiento Preventivo de Equipo de Computo.
6	Técnico de Informática	Elabora Informes mensuales de ejecución del Plan de Mantenimiento Preventivo y remite a Jefe de Informática.
FINAL DEL PROCEDIMIENTO		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA: MINISTERIO DE CULTURA

DIRECCIÓN NACIONAL Ó GRAL/UNIDAD: DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACION/ UNIDAD DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

PROCESO: REDES Y COMUNICACIÓN

PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN
COD: 0035-01/RCAEC

PASOS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/PASOS
1	Técnico de Informática	Solicita al Técnico de Equipos de Comunicación disponibilidad de equipo de comunicación para lo cual proporciona la información necesaria vía corre
2	Técnico de Equipos de Comunicación	Recibe y verifica en inventarios la existencia del equipo especificado en la solicitud.
3	Técnico de Informática	Ejecuta el procedimiento de compras informáticas de no tener existencias.
4	Técnico de Equipos de Comunicación	En caso de contar con el equipo, lo entrega a técnico de redes y registra información de equipo de comunicación en BITACORA DE ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN.
5	Técnico de Informática	Proporciona información de configuraciones realizadas en los equipos al Administrador de Equipos de Comunicación.
6	Técnico de Equipos de Comunicación	Entrega Mensualmente BITACORA DE ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN actualizado a Jefe de Informática
		FINAL DEL PROCEDIMIENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA: MINISTERIO DE CULTURA

DIRECCIÓN NACIONAL Ó GRAL/UNIDAD: DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACION/ UNIDAD DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

PROCESO: REDES Y COMUNICACIONES

PROCEDIMIENTO: MONITOREO DE ENLACES DE INTERNET Y DATOS
COD: 0035-01/RCMEID

PASOS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/PASOS
1	Técnico de monitoreo de enlaces	Revisa por medio de herramienta de monitoreo web que proporciona el proveedor los servicios de enlaces de Internet y datos contratados en las dependencias.
2	Técnico de monitoreo de enlaces	Verificar que los enlaces se encuentren en funcionamiento, de presentarse alguna posible falla se comunica con administradores de las dependencias para constatar que los servicios estén en funcionamiento.
3	Usuario de contacto de la dependencia.	Confirma funcionamiento. En caso de falla, apoya en inspección visual y pruebas sencillas con los equipos de comunicación, de solventarse confirma el buen funcionamiento del servicio, caso contrario confirma que falla persiste.
4	Técnico de monitoreo de enlaces	En caso de persistir la falla, genera correo electrónico a Soporte Técnico del proveedor, reportando falla del servicio en dependencia, proporcionando nombre y número telefónico de contacto en la dependencia para seguimiento del caso. Si la falla es en el edificio central reporta vía telefónica
5	Técnico de monitoreo de enlaces	Remite caso para seguimiento a encargado de área de soporte, si la falla es por causas internas.
6	Técnico de monitoreo de enlaces	Alimenta Bitácora de Control de Enlaces de Internet y datos, con la información de la dependencia reportada, fecha y hora de reporte de falla del servicio.
7	Proveedor o Supervisor de aéreas de soporte	Realiza procedimientos para restablecimiento de servicio en dependencia reportada y Retroalimenta a Técnico de monitoreo de enlaces.
8	Técnico de monitoreo de enlaces	Solicita confirmación de restablecimiento de servicio a usuario de contacto de la dependencia reportada.
9	Usuario de Contacto de la dependencia	Confirma restablecimiento de servicio, mediante correo electrónico o llamada telefónica.
10	Técnico de monitoreo de enlaces	Actualiza Bitácora de Control de Enlaces de Internet y datos, con la información de fecha de restablecimiento del servicio y falla encontrada, así como persona que atendió falla.
11	Técnico de monitoreo de enlaces	Actualiza Bitácora de Control de Enlaces de Internet y datos para remitir mensualmente a Jefe de informática.
		FINAL DEL PROCEDIMIENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA: MINISTERIO DE CULTURA

DIRECCIÓN NACIONAL Ó GRAL/UNIDAD: DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACION/ UNIDAD DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

PROCESO: REDES Y COMUNICACIONES

PROCEDIMIENTO: GESTION DE CUENTAS DE CORREO Y FIRMAS INSTITUCIONALES
COD: 0035-01/RCGCCFI

PASOS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/PASOS
1	Administrador de cuentas de correo.	Recibe y revisa solicitud referente a cuenta de correo o firma institucional (Creación, actualización o accesos vía web) mediante FORMULARIO PARA LA GESTIÓN DE CUENTA Y FIRMA DE CORREO INSTITUCIONAL.
2	Administrador de cuentas de correo.	Cuando se trata de nuevos usuarios, solicita confirmación del ingreso del personal mediante correo electrónico con la Unidad de Talento Humano
3	Técnico de Talento Humano	Confirma los datos de los nuevos usuarios mediante correo electrónico.
4	Administrador de cuentas de correo.	Remite mediante correo electrónico el detalle de cuentas de correo solicitadas con los respectivos FORMULARIOS PARA LA GESTIÓN DE CUENTA Y FIRMA DE CORREO INSTITUCIONAL Anexo GCCFI1 debidamente completados a Jefe de Informática, para autorización de datos en firmas de correo a crear.
5	Jefe de Informática	Revisa datos referentes a las cuentas de correo y sus respectivas firmas, autorizando según aplique.
6	Administrador de cuentas de correo.	Realiza las acciones necesarias para proveer lo solicitado de acuerdo a las "Políticas y Estándares de Correos Electrónicos Institucionales", incorpora a la lista de distribución respectiva y posteriormente actualiza el CUADRO DE CONTROL DE CUENTAS DE CORREO INSTITUCIONALES.
7	Administrador de cuentas de correo.	Crea o actualiza la firma de la cuenta de correo institucional de acuerdo a las "Políticas y Estándares de Correos Electrónicos Institucionales" y la envía a la cuenta de correo del usuario respectivo.
8	Administrador de cuentas de correo.	Remite credenciales de la cuenta de correo a configurar a encargado de soporte o al usuario cuando se trata de acceso vía web e ingresa registro en cuadro de BITACORA ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE CORREO INSTITUCIONALES
9	Técnico de Informática	Ejecuta procedimiento de Configuración de Cuentas de Correo y Firmas Institucionales 0701/0001/CCCFI.
10	Administrador de cuentas de correo.	Recibe desde la cuenta configurada un correo de verificación incluyendo la firma institucional.
11	Administrador de cuentas de correo.	Elabora INFORME MENSUAL DE ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE CORREO INSTITUCIONALES y lo remite a jefe de la Unidad Informática.
		FINAL DEL PROCEDIMIENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA: MINISTERIO DE CULTURA

DIRECCIÓN NACIONAL Ó GRAL/UNIDAD: DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACION/ UNIDAD DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

PROCESO: REDES Y COMUNICACIONES

PROCEDIMIENTO: CONFIGURACION DE CUENTAS DE CORREO Y FIRMAS INSTITUCIONALES

COD: 0035-01/RCCCCFI

PASOS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/PASOS
1	Coordinador de Redes y Soporte Informático.	Asigna requerimiento de cuenta de correo a técnico de informática y remite credenciales de cuenta de correo a configurar. En caso de solicitud de traslado de información de correo, deberá ser autorizado por escrito por el jefe de la Unidad de origen del usuario solicitante.
2	Técnico de Informática	Verifica en equipo de usuario, que posea conexión de red y programa cliente de correo electrónico según.
3	Técnico de Informática	Configura cuenta de correo con la información siguiente: a) Nombre del Usuario, b) Nombre de la cuenta de correo, c) Datos del Servidor POP y SMTP, d) Contraseña asignada, e) Puertos de entrada y salida, f) Tipo de conexión cifrada (si aplica) g) Tiempo de espera del servidor y h) Tiempo para mantener copia de los mensajes en el servidor (Aplica para Directores y Jefes).
4	Técnico de Informática	Realiza prueba de conexión con el servidor mediante envío y recepción de correo.
5	Técnico de Informática	Configura firma para cuenta de correo del usuario, con el membrete institucional que se recibió en la bandeja de entrada de la cuenta configurada.
6	Técnico de Informática	Envía correo de prueba con el membrete configurado al Administrador de cuentas de correo para verificación del tamaño del membrete de la firma y proporciona inducción básica del uso de la cuenta configurada al usuario atendido.
7	Administrador de cuentas de acciones	Responde y confirma de recibido el correo de prueba de la cuenta configurada.
		FINAL DEL PROCEDIMIENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA: MINISTERIO DE CULTURA

DIRECCIÓN NACIONAL Ó GRAL/UNIDAD: DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACION/ UNIDAD DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

PROCESO: REDES Y COMUNICACIONES

PROCEDIMIENTO: INSTALACIÓN Y AMPLIACION DE REDES
COD: 0035-01/RCIAR

PASOS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/PASOS
1	Coordinador	Recibe requerimiento de creación o ampliación de redes y de ser necesario realiza visita de inspección previa.
2	Coordinador	De necesitarse equipos de comunicación, se ejecuta procedimiento de Administración de Equipos de Comunicación 0701/001/AEC.
3	Coordinador	Solicita apoyo de técnico y asigna requerimiento de ser necesario, caso contrario realiza encargado de área.
4	Técnico de redes	Solicita direcciones IP necesarias al encargado de Direcciones IP mediante el procedimiento de Administración de Direcciones IP 0701/0001/ADIP.
5	Técnico de redes	Recibe recursos materiales necesarios y el apoyo de personal necesario lo gestiona mediante procedimiento de Administración de Personal de Servicio Social 0701/0001/APSS.
6	Técnico de redes	Se ejecuta la solución en base a lo programado y genera o actualiza los diagramas de red de la dependencia intervenida.
7	Técnico de redes	Gestiona con usuario o unidad solicitante la aceptación del servicio.
8	Usuario Solicitante	Verifica solución ejecutada y firma HOJA DE REQUERIMIENTO DE SERVICIOS de aceptación del servicio.
9	Coordinador	Toma de insumo los requerimientos atendidos y elabora INFORME MENSUAL DE ADMINISTRACIÓN DE REDES para remitirlo a jefe de Informática.
		FINAL DEL PROCEDIMIENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA: MINISTERIO DE CULTURA

DIRECCIÓN NACIONAL Ó GRAL/UNIDAD: DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACION/ UNIDAD DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

PROCESO: REDES Y COMUNICACIONES

PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACION DE DIRECCIONES IP
COD: 0035-01/RCADIP

PASOS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/PASOS
1	Técnico de Informática	Realiza solicitud de dirección IP al Administrador de IP mediante FORMULARIO DE SOLICITUD DE DIRECCIÓN IP indicando la dependencia y el usuario del equipo que se configurará.
2	Administrador de IP	Verifica en el CUADRO DE INVENTARIO DE DIRECCIONES IP y determina IP a utilizar. Completa el formulario con la IP que se asignará y actualiza CUADRO DE INVENTARIO DE DIRECCIONES IP.
3	Administrador de IP	Firma FORMULARIO DE SOLICITUD DE DIRECCIÓN IP para control; En caso de realizar modificaciones, remite observaciones a Técnico de soporte.
4	Administrador de IP	Entrega a técnico de informática vía correo dirección IP que se asignará y archiva FORMULARIO DE SOLICITUD DE DIRECCIÓN IP con la IP asignada.
5	Técnico de Informática	Configura el equipo respectivo con la IP asignada y realiza las pruebas de conexión respectivas.
FINAL DEL PROCEDIMIENTO		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA: MINISTERIO DE CULTURA

DIRECCIÓN NACIONAL Ó GRAL/UNIDAD: DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACION/ UNIDAD DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

PROCESO: SEGURIDAD

PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE ANTIVIRUS INSTITUCIONAL
COD: 0035-01/SAAI

PASOS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/PASOS
1	Administrador del antivirus	Creación de PROGRAMACIÓN ANUAL PARA LA VERIFICACIÓN DE ANTIVIRUS INSTITUCIONAL y lo remite a jefe de Informática para autorización.
2	Jefe de la Unidad Informática	Revisa y autoriza el documento de PROGRAMACIÓN ANUAL PARA LA VERIFICACIÓN DE ANTIVIRUS INSTITUCIONAL.
3	Administrador del antivirus	Con apoyo de técnicos de Informática, verifica, instala o actualiza el antivirus en los equipos de cada dependencia según programación mediante procedimiento de Instalación de Antivirus Institucional 0701/0001/IAI, en caso de ser necesario instala y configura consola de antivirus.
4	Administrador del antivirus	Toma de insumo los equipos intervenidos y elabora informe Mensual de Instalación y Actualización de Antivirus según lo programado, se remite a jefe de la Unidad Informática, de ser necesario se presenta alternativa de renovación de antivirus institucional.
FINAL DEL PROCEDIMIENTO		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA: MINISTERIO DE CULTURA

DIRECCIÓN NACIONAL Ó GRAL/UNIDAD: DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACION/ UNIDAD DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

PROCESO: SEGURIDAD

PROCEDIMIENTO: INSTALACIÓN DE ANTIVIRUS INSTITUCIONAL
COD: 0035-01/SIAI

PASOS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/PASOS
1	Técnico de Informática	Solicita programa de antivirus institucional al Administrador del Antivirus.
2	Administrador de Antivirus	Evalúa disponibilidad de licencia y características técnicas del equipo en el que se instalará el antivirus y proporciona programa de antivirus y emite observaciones en caso de que se requiera realizar modificaciones en el equipo antes de instalar.
3	Técnico de Informática	Instala antivirus en equipo.
4	Técnico de Informática	Solicita firma del usuario de equipo intervenido en LISTADO DE VERIFICACIÓN DE ANTIVIRUS INSTITUCIONAL y remite documento al administrador del Antivirus.
FINAL DEL PROCEDIMIENTO		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA: MINISTERIO DE CULTURA

DIRECCIÓN NACIONAL Ó GRAL/UNIDAD: DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACION/ UNIDAD DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

PROCESO: SEGURIDAD

PROCEDIMIENTO: CONTROL DE ACCESOS A INTERNET
COD: 0035-01/SCAI

PASOS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/PASOS
1	Administrador de perfiles de acceso	Recibe requerimiento de acceso autorizado por la Dirección Gral. Administrativa en el documento SOLICITUD DE ACCESO A INTERNET.
2	Administrador de perfiles de acceso	Informa vía correo al usuario del acceso autorizado y el inicio del proceso de aplicación.
3	Administrador de perfiles de acceso	Solicita a ITIGES - CAPRES aplicación de accesos a internet para los usuarios autorizados.
4	ITIGES - CAPRES	Notifica al administrador de perfiles de accesos la aplicación de los accesos de usuarios solicitados para que realice las pruebas pertinentes.
5	Administrador de perfiles de acceso	Notifica aplicación de los accesos a usuario para que realice las pruebas.
6	Usuario	Efectúa las pruebas e informa accesos permitidos al Administrador de perfiles de accesos.
7	Administrador de perfiles de acceso	Actualiza bitácora de control de accesos.
8	Administrador de perfiles de acceso	Genera documentación utilizando HOJA DE REQUERIMIENTO DE SERVICIOS y archiva documentación.
9	Administrador de perfiles de acceso	Actualiza bitácora de control de accesos para remitir mensualmente a jefe de informática.
		FINAL DEL PROCEDIMIENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA: MINISTERIO DE CULTURA

DIRECCIÓN NACIONAL Ó GRAL/UNIDAD: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA/ DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

PROCESO SEGURIDAD

PROCEDIMIENTO: RESPALDO DE BASES DE DATOS Y SISTEMAS.
COD: 0035-01/SRBDS

PASOS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/PASOS
1	Técnico Especialista de aplicaciones Informáticas	Solicita incorporar respaldo de aplicación implementada.
2	Técnico de respaldos	Crea usuario y contraseña en equipo de Almacenamiento en Red necesario para respaldo de la aplicación.
3	Técnico de respaldos	Verifica carpeta de datos de archivos fuente y bases de datos a respaldar, instala programa para respaldos y configura periodicidad del respaldo, fecha y hora de respaldos.
4	Técnico de respaldos	Efectúa respaldo en plazo programado y lo almacena en usuario de respaldo destinado para el sistema.
5	Técnico de respaldos	Verifica que la información respaldada corresponda con las características de tamaño y cantidad de archivos a la original y lo actualiza en BITACORA DE RESPALDOS.
6	Técnico de respaldos	Elabora INFORME MENSUAL DE ADMINISTRACIÓN DE RESPALDOS y lo remite a jefe de Informática.
FINAL DEL PROCEDIMIENTO		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA: MINISTERIO DE CULTURA

DIRECCIÓN NACIONAL Ó GRAL/UNIDAD: DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACION/ UNIDAD DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

PROCESO: SEGURIDAD

PROCEDIMIENTO: RESPALDO A INFORMACIÓN DE USUARIOS
COD: 0035-01/SRIU

PASOS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/PASOS
1	Técnico de Informática	Consulta con solicitante la información necesaria a respaldar e incorpora detalle en HOJA DE REQUERIMIENTO DE SERVICIOS.
2	Técnico de Informática	Ejecuta el respaldo de la información indicada por el usuario y la traslada a equipo destino.
3	Técnico de Informática	Traslada copia de respaldos realizados al encargado de respaldos para su respectivo resguardo digital.
4	Técnico de respaldos	Traslada copia de usuario respaldado a Equipo de Almacenamiento en Red y registra datos en BITACORA DE RESPALDOS.
FINAL DEL PROCEDIMIENTO		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA: MINISTERIO DE CULTURA

DIRECCIÓN NACIONAL Ó GRAL/UNIDAD: DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACION/ UNIDAD DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

PROCESO: SITIOS WEB

PROCEDIMIENTO: CREACIÓN DE SITIO WEB
COD: 0035-01/SWCW

PASOS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/PASOS
1	Jefe de la Unidad Informática	Recibe solicitud para la creación de sitio web institucional o temático
2	Jefe de la Unidad Informática y Técnico Especialista en Medios de Comunicación Web	Evalúan solicitud recibida para determinar grado de complejidad y tiempo estimado para la creación de sitio web institucional o temático.
3	Jefe de la Unidad Informática	Solicita a la Dirección Administrativo autorización para la construcción de sitio web.
4	Director Gral. Administrativo	Informa su visto bueno o respectiva autorización para la creación del sitio web al Jefe de Informática.
5	Jefe de la Unidad Informática	Notifica a Administrador Técnico Especialista en Medios de Comunicación Web la asignación de la creación del sitio web autorizado.
6	Técnico Especialista en Medios de Comunicación Web	Elabora y coordina plan de trabajo con el Técnico de contenido, envía documento de INSUMOS PARA LA DEFINICIÓN DE LA ESTRUCTURA DE NAVEGACIÓN Anexo CSW1 necesario para la creación del sitio web, además solicita la información e imágenes necesarias para realizar el diseño preliminar de la plantilla del sitio.
7	Técnico en Medios de Comunicación Web	Recopila información y demás recursos necesarios y los envía al administrador de sitios web.
8	Técnico en Medios de Comunicación Web	Recibe insumos, realiza estudio, diseña la plantilla y la paleta de colores del sitio web de acuerdo a lo solicitado, envía por correo electrónico el diseño final a Jefe o Director de la dependencia para el Visto Bueno.
9	Técnico en Medios de Comunicación Web	Revisa y proporciona el Visto Bueno al diseño del sitio web presentado y lo remite al administrador de sitios web.
10	Técnico en Medios de Comunicación Web	Recibe aprobación y procede a crear la plantilla de acuerdo a los estándares adoptados por la Institución (HTML, PHP, CSS, XML) para el sitio web temático.
11	Técnico en Medios de Comunicación Web	Ejecuta procedimiento de Administración de Recursos en Servidor de Aplicaciones 0701/0001/ARSA e implementa sitio web ejecutando procedimiento de implementación y capacitación.
12	Técnico en Medios de Comunicación Web	Realiza presentación de sitio web a jefe o director de la dependencia y al administrador de contenido y gestiona firma del ACTA DE ACEPTACIÓN DE SITIO WEB.
13	Técnico en Medios de Comunicación Web	Realiza capacitación para el administrador de contenido para el ingreso de información al sitio web creado.

14	Técnico en Medios de Comunicación Web	Archiva documentación y reporta final del procedimiento al jefe de Informática.
		FINAL DEL PROCEDIMIENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA: MINISTERIO DE CULTURA

DIRECCIÓN NACIONAL Ó GRAL/UNIDAD: DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACION/ UNIDAD DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

PROCESO: SITIOS WEB

PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO DE SITIO WEB
COD: 0035-01/SWMSW

PASOS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/PASOS
1	Técnico de Contenido	Envía requerimiento con el visto bueno del jefe o Técnico de la dependencia para realizar cambios o mejoras del sitio web que al administrador de sitios web.
2	Técnico en Medios de Comunicación Web	Recibe requerimiento, revisa los archivos adjuntos, evalúa los Cambios y/o actualizaciones y lo remite a jefe de Informática para autorización.
3	Jefe de la Unidad Informática	Autoriza y asigna prioridades al administrador de sitios web.
4	Técnico en Medios de Comunicación Web	Notifica al administrador de contenido del sitio web el tiempo proyectado en que se realizara la actualización solicitada.
5	Técnico en Medios de Comunicación Web	Realiza los cambios o mejoras solicitadas y notifica al administrador de contenido que verifique las actualizaciones realizadas.
6	Técnico en Medios de Comunicación Web	Efectúa las pruebas necesarias para comprobar el funcionamiento del sitio web con las actualizaciones incorporadas.
7	Técnico en Medios de Comunicación Web	Gestiona firma de ACTA DE ACEPTACIÓN DE SITIO WEB.
8	Técnico en Medios de Comunicación Web	Actualiza CONTROL DE CAMBIOS MANTENIMIENTO DE SITIOS WEB y entrega documentación a Jefe de Informática
		FINAL DEL PROCEDIMIENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA: MINISTERIO DE CULTURA

DIRECCIÓN NACIONAL Ó GRAL/UNIDAD: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA/ DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

PROCESO: SERVIDORES

PROCEDIMIENTO: ACTUALIZACIÓN DE SERVIDORES
COD: 0035-01/SAS

PASOS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/PASOS
1	Técnico en Infraestructura de Servidores	Identifica necesidad de actualización del servidor en producción ya sea del sistema operativo u otros servicios.
2	Técnico en Infraestructura de Servidores	Coordina con técnicos de sistemas la elaboración del plan de trabajo para realizar las actualizaciones del servidor en producción y notifica a los usuarios la interrupción del acceso a los sistemas.
3	Técnico en Infraestructura de Servidores	Ejecuta actualización en servidor y posteriormente verifica el funcionamiento adecuado del mismo.
4	Técnico de Sistemas	Revisan el funcionamiento adecuado de los sistemas y notifican el estado de los sistemas al Técnico Especialista en Infraestructura de Servidores.
5	Técnico en Infraestructura de Servidores	En caso de inconsistencias, realiza las acciones necesarias para solventarlas y restablecer los servicios de los sistemas en el servidor de producción.
6	Técnico de Sistemas	Notifican a los usuarios de los sistemas, el restablecimiento del servicio.
7	Técnico en Infraestructura de Servidores	Actualiza BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN DE SERVIDOR
		FINAL DEL PROCEDIMIENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA: MINISTERIO DE CULTURA

DIRECCIÓN NACIONAL Ó GRAL/UNIDAD: DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACION/ UNIDAD DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

PROCESO: SERVIDORES

PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS EN SERVIDOR
COD: 0035-01/SARS

PASOS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/PASOS
1	Técnico en Infraestructura de Servidores	Monitorea servidores en uso revisando las conexiones, puertos, bitácoras de eventos, usuarios conectados, actualizaciones de sistema operativo, espacio en disco y funcionamiento de los servicios implementados.
2	Técnico en Infraestructura de Servidores	Coordina con técnicos de sistemas la realización de cambios que afecten la continuidad del servicio de los sistemas implementados, mediante procedimiento de Actualización de Servidores 0701/0001/AS.
3	Técnico de Sistemas	Realiza respaldo del sistema y base de datos del servidor de producción y notifica a administrador de servidor.
4	Técnico en Infraestructura de Servidores	Realiza y configura cambios en el entorno de ejecución de los recursos incluyendo la conexión de red y los servicios necesarios disponibles (puertos, protocolos, permisos, etc.).
5	Técnico en Infraestructura de Servidores	Notifica a los técnicos de sistemas o usuarios para verificación del funcionamiento de los sistemas implementados, posteriores a los cambios realizados.
6	Técnico de Sistemas	En caso de presentarse inconsistencias o fallas se restaurará copia de respaldo previa de los sistemas y bases de datos respectivos
7	Técnico en Infraestructura de Servidores	Realiza nuevo monitoreo de servidores intervenidos para verificar que el acceso a los sistemas se encuentran disponibles.
8	Técnico en Infraestructura de Servidores	Actualiza BITÁCORA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS EN SERVIDORES.
9	Técnico en Infraestructura de Servidores	Elabora INFORME MENSUAL DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES y lo remite a jefe de Informática.
		FINAL DEL PROCEDIMIENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA: MINISTERIO DE CULTURA

DIRECCIÓN NACIONAL Ó GRAL/UNIDAD: DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACION/ UNIDAD DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

PROCESO: SISTEMAS

PROCEDIMIENTO: CONTROL DE ACCESOS A USUARIOS A LAS APLICACIONES IMPLEMENTADAS

COD: 0035-01/SCAUAI

PASOS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/PASOS
1	Técnico de Informática	Verifica requerimiento asignado en formulario de control de accesos a las aplicaciones implementadas
2	Técnico de Informática	Ejecuta las acciones y configura los accesos solicitados de acuerdo al requerimiento.
3	Técnico de Informática	Verifica acceso solicitado y demás información de acuerdo a requerimiento.
4	Técnico de Informática	Envía correo del servicio realizado a usuario de la aplicación que fue solicitado, adjuntando las credenciales necesarias y solicita confirmación.
5	Usuario de Sistema	Envía correo confirmando los accesos fueron aplicados correctamente a técnico de Informática
6	Técnico de Informática	Envía correo a responsable de solicitar el acceso en Logística.
FINAL DEL PROCEDIMIENTO		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA: MINISTERIO DE CULTURA

DIRECCIÓN NACIONAL Ó GRAL/UNIDAD: DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACION/ UNIDAD DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

PROCESO: SISTEMAS

PROCEDIMIENTO: DESARROLLO DE SISTEMAS
COD: 0035-01/SDS

PASOS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/PASOS
1	Jefe de la Unidad Informática	Recibe FORMULARIO REQUERIMIENTO PARA DESARROLLO DE SISTEMAS por parte de las unidades o dependencias y analiza prioridades y capacidad en planta de los técnicos de sistemas, o posibilidad de gestiones de apoyo externo para programar ejecución de la solicitud.
2	Jefe de la Unidad Informática	Designa técnico responsable del desarrollo del sistema solicitado y establece tiempo estimado para elaborar DOCUMENTO DE REQUERIMIENTOS.
3	Técnico de Sistemas o personal externo	Programa reunión inicial con la unidad solicitante para identificar requerimientos y establecer reuniones necesarias de acuerdo a tiempo estimado proporcionado por Jefe de Informática para esta actividad.
4	Técnico de Sistemas o personal externo	Prepara y envía DOCUMENTO AGENDA DE REUNIÓN que contendrá: los objetivos, tiempo de duración, puntos a tratar, responsables, insumos necesarios y resultados esperados para determinar los requerimientos.
5	Técnico de Sistemas o personal externo y unidad solicitante	Realizan las reuniones definidas para el levantamiento de los requerimientos de acuerdo a lo establecido en cada agenda y se muestran pantallas preliminares para revisión y aprobación de lo definido en la reunión anterior. Solo se tratará los puntos indicados en el DOCUMENTO DE AGENDA DE REUNIÓN. Si surgiere algún punto de importancia se anotará para ser punto de la siguiente reunión.
6	Técnico de Sistemas o personal externo	Elabora DOCUMENTO MEMORIA DE REUNIÓN de cada reunión detallando los resultados obtenidos, acuerdo tomados, insumos pendientes y plazos de entrega respectivos. Y remite a unidad solicitante para firma de visto bueno.
7	Técnico de Sistemas o personal externo	Elabora DOCUMENTO DE REQUERIMIENTOS que incluye el enfoque de sistemas, requerimientos funcionales y no funcionales, maquetación del sistema (pantallas preliminares) y cronograma del desarrollo del requerimiento. Y lo remite a Jefe de Informática para visto bueno.
8	Jefe de Informática	Revisa DOCUMENTO DE REQUERIMIENTOS, y brinda observaciones o ajustes si los hubiera o firma proporcionando visto bueno.

9	Técnico de Sistemas o personal externo	Modifica DOCUMENTO DE REQUERIMIENTOS con las observaciones recibidas si las hubiere y remite a la unidad solicitante para aprobación.
10	Unidad o Dependencia Solicitante	Revisa y firma de aprobado DOCUMENTO DE REQUERIMIENTOS.
11	Técnico de Sistemas o personal externo	Procede a ejecutar etapa de diseño y programación del sistema, donde se cubrirán los requerimientos identificados en la etapa de análisis. Esta fase se regirá por lo contenido en el DOCUMENTO DE LINEAMIENTOS PARA DESARROLLO DE SISTEMAS.
12	Técnico de Sistemas o personal externo	Realiza presentación del sistema funcional desarrollado para la Unidad o Dependencia solicitante y establece un período de prueba.
13	Unidad o Dependencia Solicitante	Realiza pruebas en el sistema en el tiempo establecido y Retroalimenta enviando FORMATO DE SOLICITUD DE MEJORAS / NUEVOS REQUERIMIENTOS.
14	Técnico de Sistemas o personal externo	Evalúa las observaciones recibidas por la Unidad o Dependencia solicitante e incorpora al sistema las observaciones factibles.
15	Técnico de Sistemas o personal externo	Realiza presentación final del sistema a los usuarios de la unidad solicitante para su respectiva aprobación e implementación
16	Unidad o Dependencia Solicitante	Firma DOCUMENTO DE APROBACIÓN y se procede a la implementación. (Ver Procedimiento Implementación y Capacitación)
FINAL DEL PROCEDIMIENTO		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA: MINISTERIO DE CULTURA

DIRECCIÓN NACIONAL Ó GRAL/UNIDAD: DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACION/ UNIDAD DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

PROCESO: SISTEMAS

PROCEDIMIENTO: AMPLIACIÓN O MEJORA
COD: 0035-01/SAM

PASOS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/PASOS
1	Técnico Administrativo	Recibe FORMATO DE SOLICITUD DE AMPLIACIÓN O MEJORA por parte de las unidades o dependencias y lo incorpora al sistema de control de requerimientos.
2	Coordinador y Jefe de la Unidad Informática	Verifican factibilidad técnica de la solicitud y se asigna el requerimiento a técnico de sistemas.
3	Técnico de Sistemas	Recibe notificación de asignación de requerimiento y analiza solicitud para programar ejecución de la misma, contacta al usuario solicitante si fuera necesario.
4	Técnico de Sistemas	Ejecuta el requerimiento solicitado y se notifica al usuario para la verificación de la solución implementada.
5	Usuario Solicitante	Confirma que solicitud ha sido realizada y firma la HOJA DE REQUERIMIENTO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS.
		FINAL DEL PROCEDIMIENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA: MINISTERIO DE CULTURA

DIRECCIÓN NACIONAL Ó GRAL/UNIDAD: DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACION/ UNIDAD DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

PROCESO: SISTEMAS

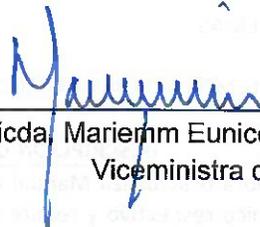
PROCEDIMIENTO: IMPLEMENTACIÓN Y CAPACITACION
COD: 0035-01/SIC

PASOS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/PASOS
1	Técnico de Informática o Personal externo	Elabora o actualiza Manual de Usuario (según aplique) y Manual Técnico respectivo y remite a Jefe de Informática documentación para revisión y visto bueno.
2	Jefe de la Unidad Informática	Revisa información remitida y firma con Visto Bueno para su ejecución; en caso de realizar modificaciones, remite observaciones a Técnico de Informática.
3	Técnico de Informática o personal externo	Remite documentación para revisión a Unidad o Dependencia Solicitante y al Técnico Especialista en Infraestructura de Servidores.
4	Unidad o Dependencia Solicitante	Revisa documentación enviada por Técnico de Informática y firma de visto bueno.
5	Técnico en Infraestructura de Servidores	Evalúa requerimientos de Hardware y Software en el Servidor, y ejecuta procedimiento de Administración de recursos en servidor de aplicaciones
6	Técnico en Infraestructura de Servidores	Informa a Jefe de Informática y técnico de Informática o personal externo, que la aplicación ha sido implementada en el Servidor de Producción.
7	Técnico de Informática o personal externo	Informa a Unidad o Dependencia solicitante para que coordine capacitación a los usuarios finales
8	Técnico de Informática o personal externo	Brinda capacitación de la solución informática para que permita a los usuarios finales, operar adecuadamente la misma y genera LISTA DE ASISTENCIA.
9	Técnico de Informática o personal externo, Unidad o Dependencia Solicitante	Se establece período de tiempo para asistencia técnica a los usuarios finales en la forma de operar la solución informática y se brinda apoyo en las consultas relacionadas con la Operatividad de la aplicación.
		FINAL DEL PROCEDIMIENTO

VII. VIGENCIA Y AUTORIZACIÓN.

El presente Manual tendrá vigencia a partir de la autorización de la Viceministra de Cultura.

Autorizado:



Licda. Mariem Eunicé Pleitez Quintero
Viceministra de Cultura

Revisión Técnica:



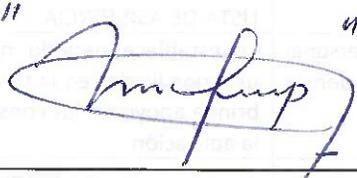
Licda. Claudia de Iglesias.
Dirección General de Planificación y Desarrollo Institucional.

Visto Bueno:



Lic. José Napoleón Zepeda Carías
Director General de Administración

Presentado:



Ing. Melvin Oswaldo Reyes Pineda
Jefe de la Unidad de Informática

Fecha de autorización:

FEB 2021

VIII. BITÁCORA Y CONTROL DE CAMBIOS.

N°	Fecha del Cambio	Cambios	Situación Anterior	Razón del Cambio	Responsable
1	Enero 2021	<ol style="list-style-type: none"> Actualización de información de cada unidad organizativa, año 2021. Cada unidad organizativa tendrá su propio MAPRO autorizado por el Despacho Ministerial y Director/jefe. 	Manual de organización y funciones 2020 según actualizaciones de bitácora, un solo documento que incluya a todas las Unidades Organizativas.	Manual de procesos y procedimientos 2021 autorizado.	Las competencias del Ministerio de Cultura están establecidas en el Art. 45-C del Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo.

