

Manual de Procedimientos



Unidad de Informática

Aprobado el 20/09/13

CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	1
II. OBJETIVOS	1
a. Objetivo General.....	1
b. Objetivos Específicos	1
III. PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	2
1) CREACIÓN DE CUENTA DE USUARIO Y CORREO ELECTRÓNICO.....	2
1. Propósito del Procedimiento:	2
2. Alcance:.....	2
3. Base legal:	2
4. Políticas:.....	2
5. Responsabilidades:	2
6. Definiciones:.....	2
7. Desarrollo de los Procedimiento:.....	2
8. Mapa del Proceso:.....	4
9. Formatos e Instrucciones:.....	4
2) DAR DE BAJA A USUARIO Y CORREO ELECTRÓNICO.....	4
1. Propósito del Procedimiento:	4
2. Alcance:.....	4
3. Base legal:	5
4. Políticas:.....	5
5. Responsabilidades:.....	5
6. Definiciones:.....	5
7. Desarrollo de los Procedimiento:.....	5
8. Mapa del Proceso:.....	6
9. Formatos e Instrucciones:.....	6
3) REASIGNACIÓN DE EQUIPO AL MISMO USUARIO	7
1. Propósito del Procedimiento:	7
2. Alcance:.....	7
3. Base legal:	7

4. Políticas:	7
5. Responsabilidades:	7
6. Definiciones:	7
7. Desarrollo de los Procedimiento:	7
8. Mapa del Proceso:	8
9. Formatos e Instrucciones:	8
4) ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO	8
1. Propósito del Procedimiento:	8
2. Alcance:	8
3. Base legal:	8
4. Políticas:	8
5. Responsabilidades:	9
6. Definiciones:	9
7. Desarrollo de los Procedimiento:	9
8. Mapa del Proceso:	10
9. Formatos e Instrucciones:	10
5) ACTUALIZACIÓN DE SITIO WEB INSTITUCIONAL	10
1. Propósito del Procedimiento:	10
2. Alcance:	10
3. Base legal:	10
4. Políticas:	11
5. Responsabilidades:	11
6. Definiciones:	11
7. Desarrollo de los Procedimiento:	11
8. Mapa del Proceso:	12
9. Formatos e Instrucciones:	13
6) ACTUALIZACIÓN DE INVENTARIO DE EQUIPO INFORMÁTICO	13
1. Propósito del Procedimiento:	13
2. Alcance:	13
3. Base legal:	13
4. Políticas:	13
5. Responsabilidades:	13
6. Definiciones:	13

7. Desarrollo de los Procedimiento:.....	13
8. Mapa del Proceso:.....	14
9. Formatos e Instrucciones:.....	14
7) SEGUIMIENTO A PROGRAMACIÓN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y GARANTÍA DE EQUIPO INFORMÁTICO.....	17
1. Propósito del Procedimiento:	17
2. Alcance:.....	17
3. Base legal:	17
4. Políticas:.....	17
5. Responsabilidades:.....	17
6. Definiciones:.....	17
7. Desarrollo de los Procedimiento:.....	17
8. Mapa del Proceso:.....	18
9. Formatos e Instrucciones:.....	19
8) MONITOREO DE EQUIPOS Y SERVICIOS WAN Y WIFI	19
1. Propósito del Procedimiento:	19
2. Alcance:.....	19
3. Base legal:	19
4. Políticas:.....	19
5. Responsabilidades:.....	19
6. Definiciones:.....	19
7. Desarrollo de los Procedimiento:.....	19
8. Mapa del Proceso:.....	20
9. Formatos e Instrucciones:.....	20
9) ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS OPERATIVOS DE SERVIDOR Y EQUIPO INFORMÁTICO. 21	
1. Propósito del Procedimiento:	21
2. Alcance:.....	21
3. Base legal:	21
4. Políticas:.....	21
5. Responsabilidades:.....	21
6. Definiciones:.....	21
7. Desarrollo de los Procedimiento:.....	21
8. Mapa del Proceso:.....	22

9. Formatos e Instrucciones:.....	22
10) ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	22
1. Propósito del Procedimiento:	22
2. Alcance:.....	23
3. Base legal:	23
4. Políticas:.....	23
5. Responsabilidades:.....	23
6. Definiciones:.....	23
7. Desarrollo de los Procedimiento:.....	23
8. Mapa del Proceso:.....	24
9. Formatos e Instrucciones:.....	24
11) RETIRO DE EQUIPO INFORMÁTICO PARA ACTIVIDADES FUERA DE LA INSTITUCIÓN	24
1. Propósito del Procedimiento:	24
2. Alcance:.....	24
3. Base legal:	24
4. Políticas:.....	25
5. Responsabilidades:.....	25
6. Definiciones:.....	25
7. Desarrollo de los Procedimiento:.....	25
8. Mapa del Proceso:.....	26
9. Formatos e Instrucciones:.....	26

Manual de Procedimientos

MINISTERIO DE TURISMO
Unidad de Informática

Aprobado por No. Acuerdo:
Acuerdo Ministerial 40/2013

Fecha: 20/09/13

I. INTRODUCCIÓN

El contenido del siguiente documento es una guía práctica del procesamiento cotidiano que la Unidad de Informática ejecuta a través de sus funciones, las cuales se detallan en una secuencia de pasos con la finalidad de mantener una estandarización clara, concisa y oportuna.

Los procedimientos corresponden a los objetivos y actividades fundamentales que tienen como meta servir de guía de acción para la ejecución de las actividades que se llevan a cabo dentro de la Unidad de Informática.

Dentro de sus funciones fundamentales primordiales es la instalación, configuración, administración y mantenimiento de equipo informático e infraestructura de conectividad, a través de las acciones necesarias para coordinar dichos servicios informáticos pertenecientes al Ministerio de Turismo.

II. OBJETIVOS

a. Objetivo General

Brindar una guía estandarizada sobre los procedimientos que ejecuta la Unidad de Informática con la finalidad de mantener los servicios informáticos en normal funcionamiento.

b. Objetivos Específicos

- Mostrar una guía práctica sobre los procedimientos de la Unidad de Informática.
- Identificar los procesos claves de la gestión de administración de recurso tecnológico.
- Brindar una simbología clara y oportuna los procesos de la Unidad de Informática.

III. PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

1) CREACIÓN DE CUENTA DE USUARIO Y CORREO ELECTRÓNICO

1. Propósito del Procedimiento:

Realizar la configuración de correo electrónico Institucional, administrar la cuenta de usuario en el Active Directory para integrar al nuevo usuario a los sistemas locales del Ministerio de Turismo.

2. Alcance:

Este procedimiento será aplicado en base a la solicitud de la Unidad Administrativa y Responsable de activo fijo, y será ejecutado basado en la disponibilidad de nombres y recursos.

3. Base legal:

- Manual de uso de equipo informático del Ministerio de Turismo.
- Manual de procedimientos de la Unidad de Informática del Ministerio de Turismo.
- Manual de Activo Fijo del Ministerio de Turismo.

4. Políticas:

- La Unidad de informática asignará nombre de usuario tomando la primera letra del primer nombre y el primer apellido.
- Se organizará usuario según el área que pertenezca en esta Institución.
- Los usuarios foráneos no tendrán acceso a este procedimiento, utilizarán la cuenta de usuario "Servicio Social" sin acceso a correo electrónico Institucional.
- La ubicación del equipo informático es responsabilidad del responsable de activo fijo en asesoría de la Unidad de Informática.

5. Responsabilidades:

- El Titular de la Institución será aprobar procedimiento a través de este manual.
- Es obligación de la Unidad de Informática darle seguimiento al proceso y que cumpla con las características descritas para la elaboración de cuenta de usuario.
- Es responsabilidad de la Unidad Administrativa la notificación de la creación de usuario.

6. Definiciones:

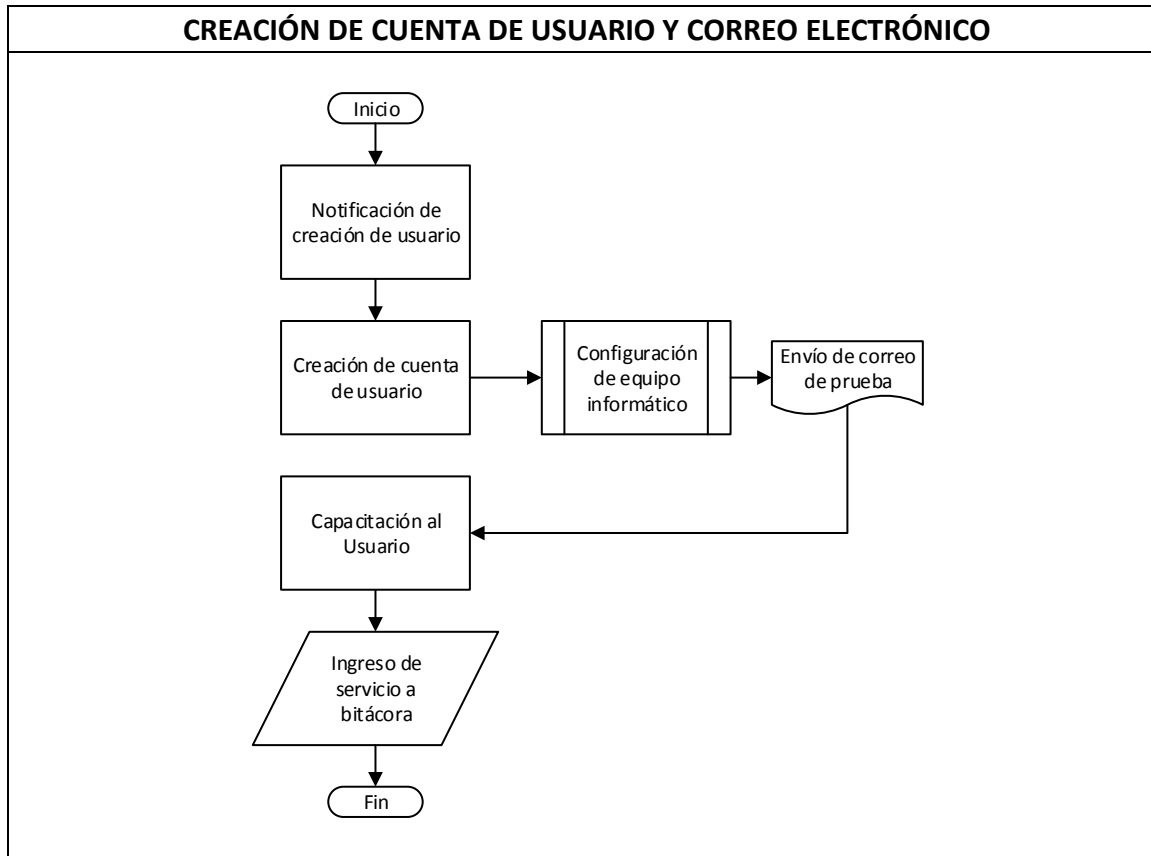
- **Usuario:** Servidor público que está autorizado para hacer uso del equipo y software.
- **Active Directory (AD):** Término elaborado por Microsoft para referirse a la implementación de servicio de directorio en una red distribuida de computadores.
- **Exchange:** Consola contenedora de correos electrónicos de Microsoft, que crea, administra, elimina, entre otras funciones los buzones de correo electrónico.

7. Desarrollo de los Procedimiento:

1. CREACIÓN DE CUENTA DE USUARIO Y CORREO ELECTRÓNICO		
PASO N°	RESPONSABLE	ACCIÓN
1	Jefe de Unidad Administrativa	Solicitud de creación de cuenta de usuario y correo electrónico, enviando solicitud por medio de un mensaje de correo electrónico hacia la Unidad de Informática, detallando el nombre y apellido del nuevo usuario.

PASO N°	RESPONSABLE	ACCIÓN
2	Jefe Unidad de Informática	Crea la cuenta de correo electrónico en Exchange utilizando la primera letra del primer nombre el primer apellido, según disponibilidad de la nómina de usuarios y una contraseña genérica.
3	Jefe Unidad de Informática	Organiza nuevo usuario en el Active Directory según dependencia a la que pertenece y establece en las propiedades del usuario que le asigne nueva contraseña al iniciar sesión en el sistema operativo.
4	Encargado de Activo fijo	Asigna equipo informático que el nuevo usuario utilizará para sus actividades cotidianas.
5	Jefe de Unidad Administrativa	Prepara respaldo en caso haya del puesto anterior al nuevo usuario.
6	Jefe Unidad de Informática	Activa cuenta de usuario en el equipo.
7	Jefe Unidad de Informática	Supervisa que el software a utilizar sea el adecuado para el usuario con sus respectivas actualizaciones.
8	Jefe Unidad de Informática	Modifica archivo host, redireccionando sitio web institucional, accesos a los sistemas web y de escritorio del Ministerio de Hacienda.
9	Jefe Unidad de Informática	Configura correo electrónico en Outlook, establece como página web principal de los navegadores el sitio Institucional: www.mitur.gob.sv
10	Jefe Unidad de Informática	Coloca respaldo en la cuenta del usuario.
11	Jefe Unidad de Informática	Notifica al Jefe de la Unidad Administrativa la nueva cuenta de correo electrónico para ser distribuida al resto de usuarios.
12	Jefe Unidad de Informática	Envía correo electrónico de bienvenida al usuario adjuntando el manual de uso del equipo informático.
13	Jefe Unidad de Informática	Instala equipo en la ubicación del usuario: Verifica que todos los componentes del equipo informático queden conectados correctamente, acceso a internet, periféricos, entre otros.
14	Jefe Unidad de Informática	Brinda una capacitación al usuario sobre los sistemas y manejo del equipo informático y periféricos.
15	Jefe Unidad de Informática	Entrega al usuario un reporte sobre las condiciones que recibe el equipo informático.
16	Jefe Unidad de Informática	Entrega al usuario un reporte de asistencia técnica.

8. Mapa del Proceso:



9. Formatos e Instrucciones:

- Envío de correo electrónico con asunto: Solicitud de creación de usuario; en el contenido del mensaje: Detallar el nombre completo del usuario, identificar el área de la Institución a la que pertenece y cargo.
- Redacta informe de las condiciones que se entrega el equipo e ingresa a bitácora.

2) DAR DE BAJA A USUARIO Y CORREO ELECTRÓNICO

1. Propósito del Procedimiento:

Cancelar los accesos a los sistemas de conectividad, correo electrónico, recursos compartidos, entre otros al usuario del Ministerio de Turismo que dejará prestar servicios.

2. Alcance:

Este procedimiento será aplicado en base a la solicitud de la Unidad Administrativa y Responsable de activo fijo para desactivar la cuenta de usuario y realizar respaldo de información.

3. Base legal:

- Manual de uso de equipo informático del Ministerio de Turismo.
- Manual de procedimientos de la Unidad de Informática del Ministerio de Turismo.
- Manual de Activo Fijo del Ministro de Turismo.

4. Políticas:

- La Unidad Administrativa gestionará la solicitud por correo electrónico para desactivar la cuenta de usuario.
- El usuario perderá acceso al equipo y recursos técnicos asignados.
- La ubicación del equipo informático es responsabilidad del responsable de activo fijo en asesoría de la Unidad de Informática.

5. Responsabilidades:

- El encargado de Activo Fijo emitirá un acta de descargo de equipo.
- La Unidad de Informática retirará el equipo de la ubicación asignada.
- Es responsabilidad de la Unidad Administrativa la notificación de la suspensión de usuario.

6. Definiciones:

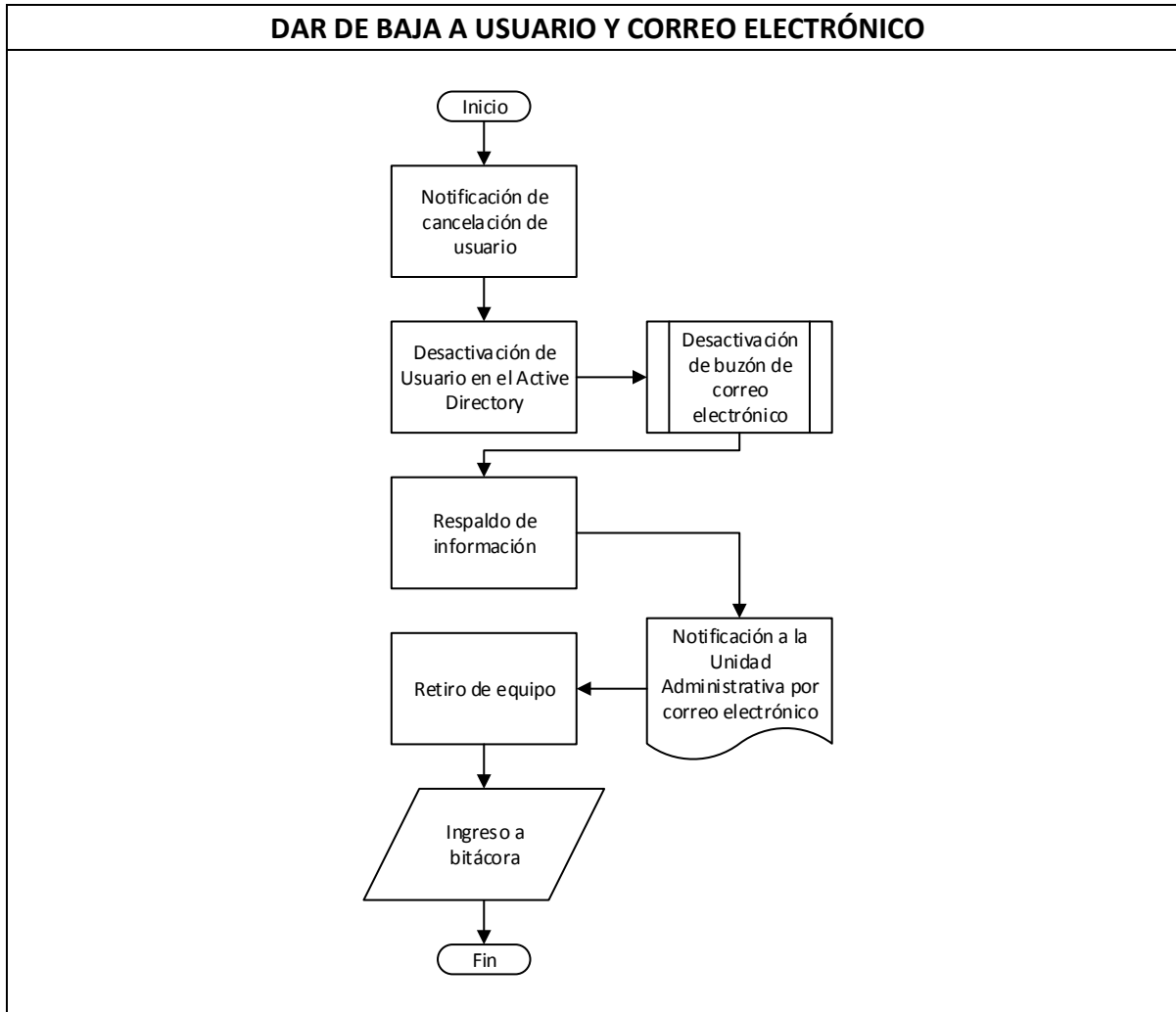
- **Usuario:** Servidor público que está autorizado para hacer uso del equipo y software.
- **Backup:** Término en inglés que se refiere a realizar una copia de seguridad de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio de recuperación.
- **Exchange:** Consola contenedora de correos electrónicos de Microsoft, que crea, administra, elimina, entre otras funciones los buzones de correo electrónico.

7. Desarrollo de los Procedimiento:

2. DAR DE BAJA A USUARIO Y CORREO ELECTRÓNICO		
PASO N°	RESPONSABLE	ACCIÓN
1	Jefe de Unidad Administrativa	Notifica por correo electrónico el usuario que será dado de baja porque dejará de ser parte del personal del Ministerio de Turismo.
2	Jefe Unidad de Informática	Revisa que el equipo este completo.
3	Jefe Unidad de Informática	Realiza respaldo de la información contenida en el equipo informático, formatear en caso de ser necesario.
4	Jefe Unidad de Informática	Realiza un reporte técnico sobre las condiciones en las que se encuentra el equipo y anexa al archivo de informática.
5	Jefe Unidad de Informática	Retira equipo informático de la ubicación asignada.
6	Jefe Unidad de Informática	Entrega equipo al responsable de Activo Fijo.
7	Jefe Unidad de Informática	Deshabilita cuenta de correo electrónico.
8	Jefe Unidad de Informática	Deshabilita cuenta en el Active Directory.

PASO N°	RESPONSABLE	ACCIÓN
9	Jefe Unidad de Informática	Notifica por correo electrónico al Jefe de Unidad Administrativa una confirmación sobre inhabilitación de la cuenta.

8. Mapa del Proceso:



9. Formatos e Instrucciones:

- Envío de correo electrónico con asunto: Desactivar usuario; en el contenido del mensaje: Detallar el nombre completo del usuario, identificar el área de la Institución a la que pertenece y cargo, y solicitar la cancelación de la cuenta del usuario que dejara de prestar servicios a la Institución.
- Redactar informe de las condiciones que se recibe el equipo e ingresar a bitácora.

3) REASIGNACIÓN DE EQUIPO AL MISMO USUARIO

1. Propósito del Procedimiento:

Identificar las necesidades de recurso tecnológico ante la adquisición o reasignación de equipo.

2. Alcance:

Este procedimiento será aplicado en base a diagnóstico de las condiciones del equipo.

3. Base legal:

- Manual de uso de equipo informático
- Manual de procedimientos de la Unidad de Informática.
- Manual de Activo Fijo del Ministro de Turismo.

4. Políticas:

- Reasignación de equipo en base a diagnóstico del mismo.
- El usuario tendrá un recurso que mantendrá las condiciones necesarias para sus actividades cotidianas.
- La ubicación del equipo informático es responsabilidad del responsable de activo fijo en asesoría de la Unidad de Informática.
- Las gestiones de reemplazo de equipo informático debe iniciarse al finalizar la vida útil del mismo, o al presentarse una falla irreparable.

5. Responsabilidades:

- El encargado de Activo Fijo emitirá un acta de descargo de equipo del equipo a retirar.
- El encargado de Activo Fijo emitirá un acta de asignación de equipo del equipo a entregar.
- La Unidad de Informática retirará el equipo de la ubicación asignada.
- La Unidad de Informática instalará el equipo en la ubicación asignada.

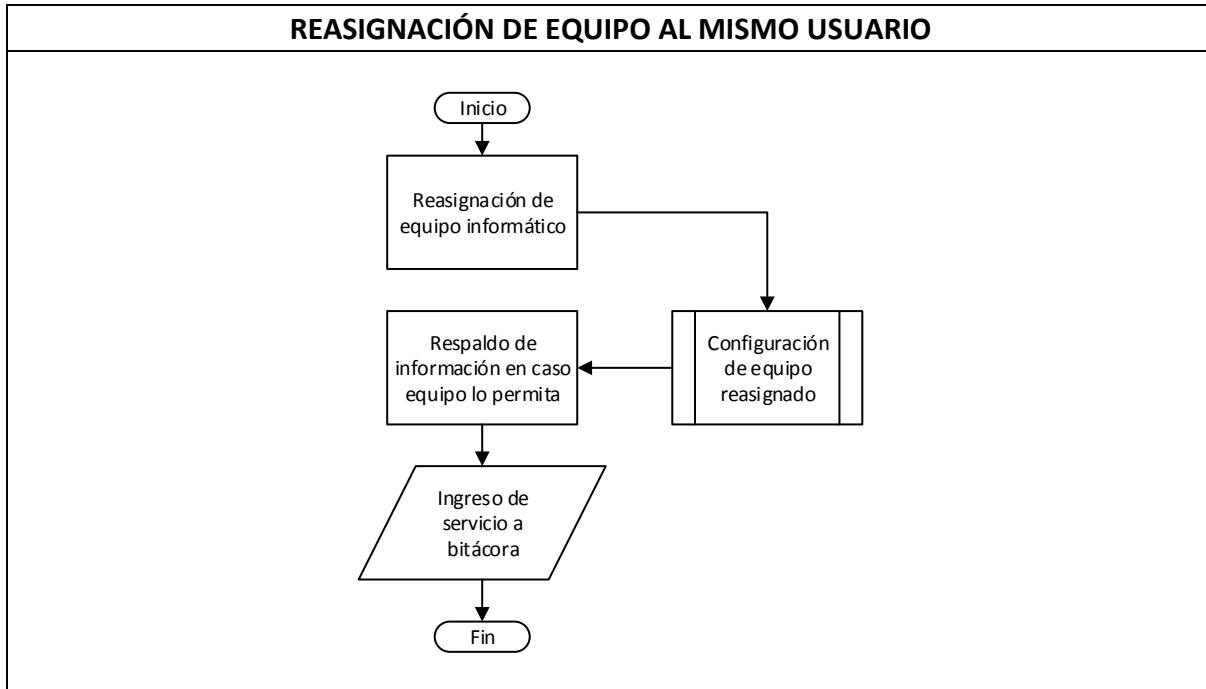
6. Definiciones:

- **Usuario:** Servidor público que está autorizado para hacer uso del equipo y software.
- **Backup:** Término en inglés que se refiere a realizar una copia de seguridad de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio de recuperación.

7. Desarrollo de los Procedimiento:

3. Reasignación de equipo al mismo Usuario		
PASO N°	RESPONSABLE	ACCIÓN
1	Encargado Activo Fijo	Reasigna equipo a usuario, ya sea por fallos, adquisición, entre otros.
2	Encargado Activo Fijo	Notifica a la Unidad de Informática
3	Jefe Unidad de Informática	Realiza respaldo según condiciones del equipo.
4	Jefe Unidad de Informática	Configura equipo a utilizar, depositando respaldo de información.
5	Jefe Unidad de Informática	Instala equipo en la ubicación asignada al usuario y redacta informe de las condiciones en la que se entrega el equipo.

8. Mapa del Proceso:



9. Formatos e Instrucciones:

- Diagnóstico de equipo a retirar.
- Reporte de equipo a entregar
- Redactar informe de las condiciones que se recibe el equipo e ingresar a bitácora.

4) ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO

1. Propósito del Procedimiento:

Brindar soporte y asistencia técnica eficaz, eficiente y oportuna a los usuarios del Ministerio de Turismo.

2. Alcance:

Mantener en óptimas condiciones el equipo informático y periférico.

3. Base legal:

- Manual de uso de equipo informático
- Manual de procedimientos de la Unidad de Informática.

4. Políticas:

- Enviar notificaciones de soporte y asistencia técnica por correo electrónico.

- El Soporte técnico se refiere a los posibles inconvenientes que el hardware y software del equipo informático y periféricos presente.
- La asistencia técnica son todas aquellas consultas sobre el hardware y software que el usuario notifique.
- El seguimiento de la solicitud se toma normal cuando las actividades del usuario continúen a pesar de presentarse.
- El seguimiento de la solicitud se toma urgente cuando las actividades del usuario paralicen de forma total.
- El tiempo de la asistencia debe ser medido y escrito en el formulario de servicio.

5. Responsabilidades:

- El Usuario debe notificar por medio de correo electrónico a la Unidad de Informática sobre el inconveniente.
- Al ser un caso de seguimiento urgente puede notificar a la Unidad de Informática de forma verbal.
- El Usuario debe firmar y sellar la constancia de servicio.
- El Jefe de la Unidad de Informática debe brindar asistencia de forma presencial o remota.
- El Jefe de la Unidad de Informática debe mantener un control sobre los servicios brindados.

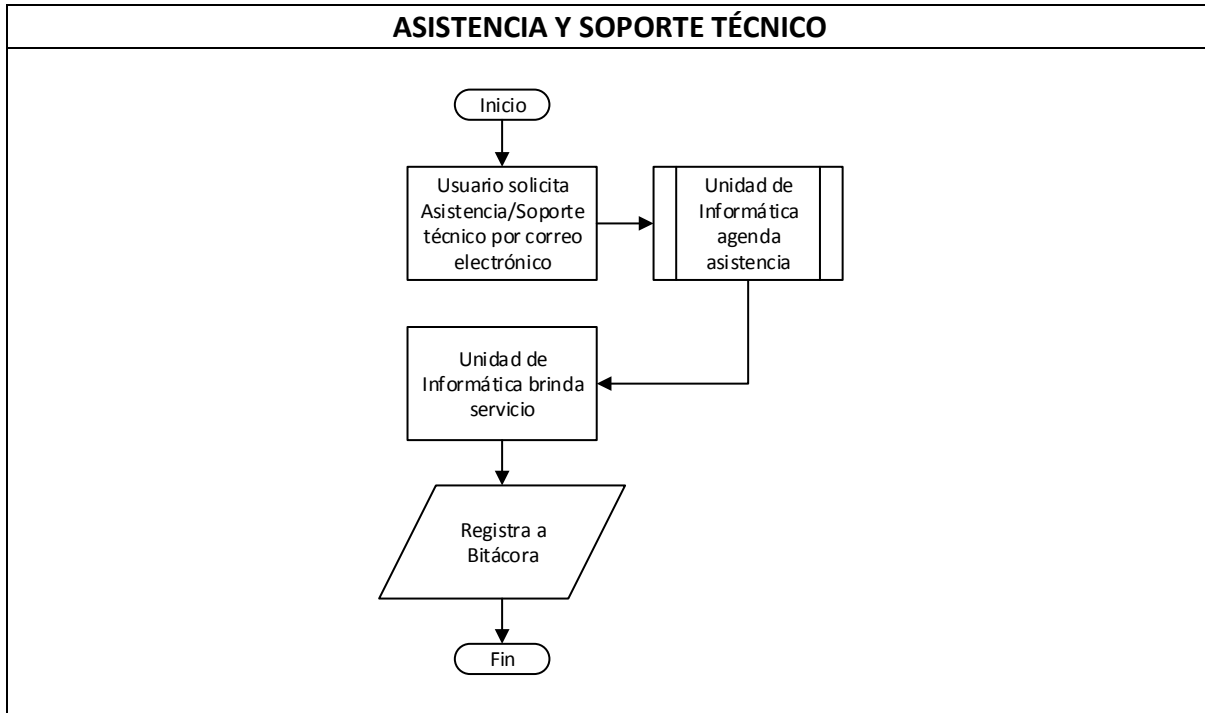
6. Definiciones:

- **Usuario:** Servidor público que está autorizado para hacer uso del equipo y software.

7. Desarrollo de los Procedimiento:

4. ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO		
PASO N°	RESPONSABLE	ACCIÓN
1	Usuario	Notifica a la unidad de Informática sobre el inconveniente o consulta sobre el <i>hardware</i> o <i>software</i> .
2	Jefe Unidad de Informática	Agenda solicitud según tiempo, seguimiento normal o urgente.
3	Jefe Unidad de Informática	Visita ubicación o establece una sesión remota para verificar la solicitud.
4	Jefe Unidad de Informática	Resuelve solicitud o reprograma según complejidad o tiempo.
5	Jefe Unidad de Informática	Llena los campos establecidos en el reporte de servicio técnico.
6	Usuario	Firma y sella reporte

8. Mapa del Proceso:



9. Formatos e Instrucciones:

- Enviar correo electrónico con el asunto: “Solicitud de Asistencia Técnica”, detallar las consultas sobre equipo, periféricos, *software*, entre otros en el contenido del mensaje.
- Enviar correo electrónico con el asunto: “Solicitud de Soporte Técnico”, detallar y notificar los inconvenientes presentados con el equipo, periféricos, *software*, entre otros en el contenido del mensaje.
- La Unidad de Informática debe llenar formato de asistencia y el usuario debe firmar y sellar como control de bitácora.

5) ACTUALIZACIÓN DE SITIO WEB INSTITUCIONAL

1. Propósito del Procedimiento:

Mantener el sitio web de la Institución actualizado, con la información veraz y oportuna en coordinación con las áreas internas e Instituciones relacionadas a brindar apoyo.

2. Alcance:

Actualizar el sitio web Institucional, publicando de forma eficaz y eficiente los comunicados de prensa Institucionales, Avisos, Campañas Publicitarias y otros recursos de información relacionados al Ministerio de Turismo y su quehacer cotidiano.

3. Base legal:

- Ley de Acceso a la Información Pública.
- Manual de procedimientos de la Unidad de Informática.

4. Políticas:

- Recepción de información en correo electrónico.
- En caso de brindar cobertura en el lugar del evento, las áreas responsables de brindar la información del mismo deben proporcionarlas con un día de anticipación como mínimo.
- La redacción, orden lógico y ortografía es responsabilidad del encargado de brindar información.
- Brindar a la Unidad de Informática en formatos modificables los artes publicitarios requeridos para publicar en el *website* Institucional.

5. Responsabilidades:

- El responsable de brindar la información debe enviarlo en formato digital modificable, ya sea en formatos de editores de texto o imágenes.
- El Jefe de la Unidad de Informática es el responsable de publicar la información recibida clasificada en la categoría “Ciudadano, Empresario o Funcionario”: el Aviso o Noticia Ciudadano.
- Es responsabilidad del Oficial de Información Ad-Honorem la publicación y clasificación de la información en la sección de Gobierno Transparente relacionado al Ministerio de Turismo en coordinación con el Jefe de la Unidad de Informática.

6. Definiciones:

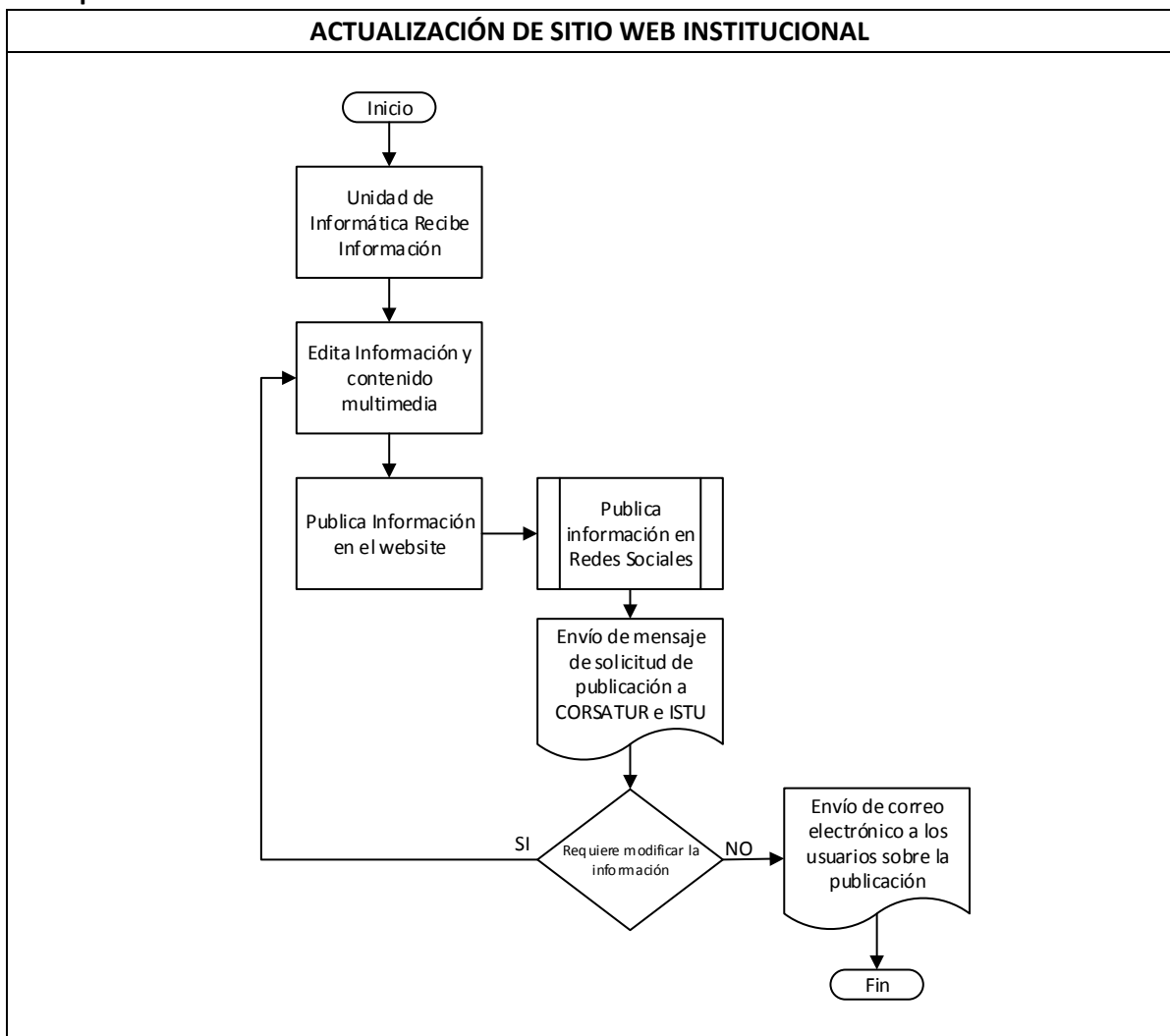
- **Website:** Sitio web.
- **Fireworks o Photoshop:** Programas de edición de imágenes.
- **CORSATUR:** Corporación Salvadoreña de Turismo.
- **ISTU:** Instituto Salvadoreño de Turismo.

7. Desarrollo de los Procedimiento:

5. ACTUALIZACIÓN DE SITIO WEB INSTITUCIONAL		
PASO N°	RESPONSABLE	ACCIÓN
1	Despacho, Dirección o Unidad	Notifica a la Unidad de Informática sobre la nota requerida a publicar, campañas, comunicados de prensa, entre otros.
2	Jefe Unidad de Informática	Edita texto en los programas editores web.
3	Jefe Unidad de Informática	Ajusta imagen en Fireworks o Photoshop para portada y contenido de la nota.
4	Jefe Unidad de Informática	Edita galería de fotos para publicarla en redes sociales.
5	Jefe Unidad de Informática	Publica el contenido multimedia en las redes sociales
6	Jefe Unidad de Informática	Ingresa al panel administrativo del sitio web.
7	Jefe Unidad de Informática	Crea un nuevo artículo según categoría a mostrar al público, ingresa contenido editado y guarda la publicación.
8	Jefe Unidad de Informática	Enlaza contenido multimedia hacia las redes sociales y viceversa.

PASO N°	RESPONSABLE	ACCIÓN
9	Jefe Unidad de Informática	Revisa que la nota esté publicada satisfactoriamente en sitio institucional y redes sociales.
10	Jefe Unidad de Informática	Envía correo electrónico a los encargados de modificar sitios institucionales de CORSATUR e ISTU para que la reciente publicación esté disponible en estos sitios, asimismo se envía una copia a asesores, protocolo y comunicaciones para emitir observaciones en caso se requiera.
11	Despacho, Dirección o Unidad	Envían notificación de recibido/leído sobre la publicación de la nota en los sitios institucionales para su verificación.
12	Jefe Unidad de Informática	En caso hacer observaciones o modificaciones se notifica a los involucrados de actualizar sitios Institucionales.
13	Jefe Unidad de Informática	Se edita un correo electrónico a los usuarios con la información recién publicada y se les envía el vínculo de la nota como "Lo más reciente en www.mitur.gov.sv "

8. Mapa del Proceso:



9. Formatos e Instrucciones:

- Recepción de información por medio de comunicado de prensa en formato digital, correo electrónico con un día de anticipación al evento a realizarse.
- Recepción de multimedia en sus formatos editables.
- Envío de vínculo al encargado del envío de información para notificar modificaciones en caso sea requerido.

6) ACTUALIZACIÓN DE INVENTARIO DE EQUIPO INFORMÁTICO

1. Propósito del Procedimiento:

Mantener el inventario de hardware y software actualizado.

2. Alcance:

Monitorear la ubicación del equipo informático, asimismo el hardware y software instalado.

3. Base legal:

- Manual de Activo Fijo.
- Manual de Equipo Informático del Ministerio de Turismo.
- Manual de procedimientos de la Unidad de Informática.

4. Políticas:

- Inspección del funcionamiento de hardware.
- Inspección del funcionamiento del software.
- Monitoreo de la ubicación adecuada del equipo informático.

5. Responsabilidades:

- El Responsable de asignar equipo informático es el Encargado de Activo Fijo.
- El Responsable de asignarle ubicación al equipo informático es el Encargado de Activo Fijo en coordinación con el Jefe de la Unidad de Informática.
- El Usuario tiene la obligación de mantener las condiciones en las que se fue instalado el equipo informático.

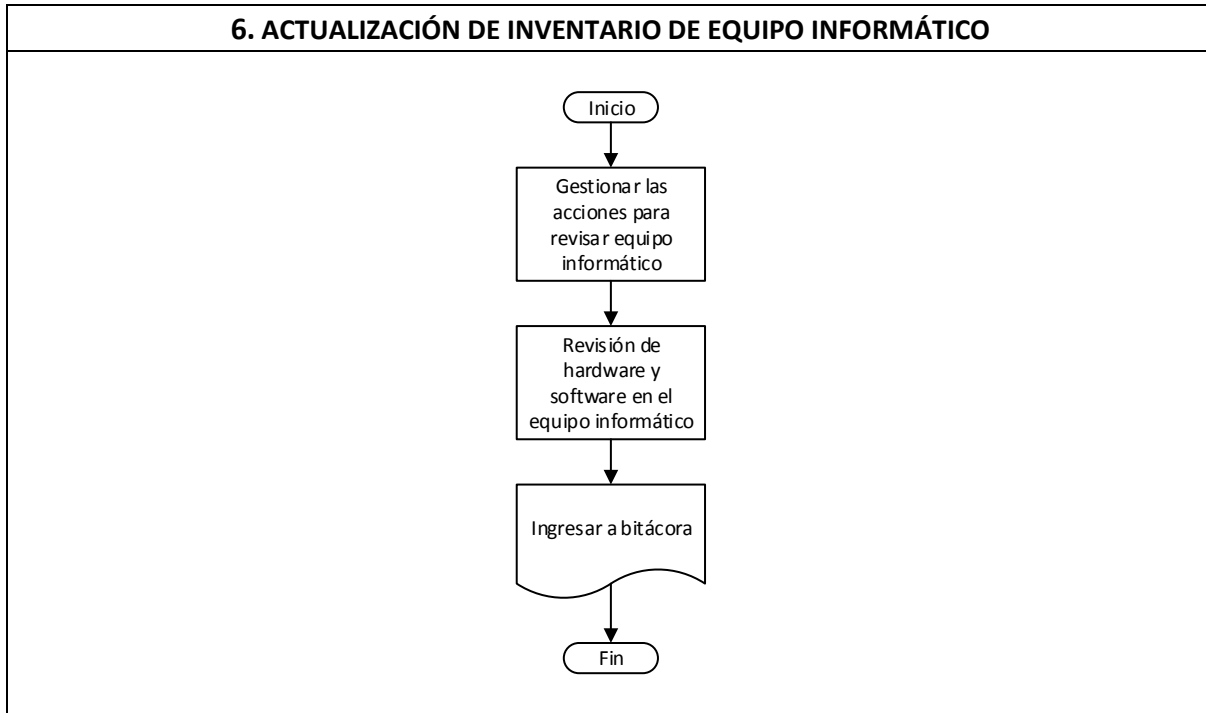
6. Definiciones:

- **Hardware:** Componentes físicos del equipo informático.
- **Software:** Componentes lógicos del equipo informático.

7. Desarrollo de los Procedimiento:

6. ACTUALIZACIÓN DE INVENTARIO DE EQUIPO INFORMÁTICO		
PASO N°	RESPONSABLE	ACCIÓN
1	Jefe de Unidad de Informática	Gestionar las acciones para revisión de equipo informático.
2	Jefe de Unidad de Informática	Revisar equipo informático basado en la asignación del encargado de activo fijo.
3	Jefe de Unidad de Informática	Revisar Hardware y Software instalados en el equipo.
4	Jefe de Unidad de Informática	Llenar formulario de Inventario de Equipo Informático.

8. Mapa del Proceso:



9. Formatos e Instrucciones:

- Para realizar dicho procedimiento se debe llenar el siguiente formulario:



INVENTARIO DE EQUIPO INFORMÁTICO

Unidad de Informática
Ministerio de Turismo

RESUMEN

Fecha de Revisión: _____

IP: _____

Estado del Equipo: _____

I. DATOS GENERALES

Tipo de computadora:

Escritorio

Laptop

Modelo de Computadora:

Unidad asignada:

Usuario asignado:

Fecha de compra:

 /

II. COMPONENTES Y ACCESORIOS

a) COMPUTADORA DE ESCRITORIO Y ACCESORIOS DE DOKING STATION

1. CPU:

Marca:

Modelo:

Cód. Act. Fijo:

- Capacidad de almacenamiento de disco duro: GB SATA: IDE: Otro:
- Memoria RAM: N° de tarjetas:
- Lector de CD/DVD: CD-ROM DVD: Marca:
- Puertos USB: N° delanteros: Traseros: Costados: Total:
- Ranuras adicionales: MMC: SD: Otro:
- Tarjeta de red: LAN: Inalámbrica:
- Conectividad: Blouetooth:
- Otros:

2. Monitor: Marca: Modelo: Cód. Act. Fijo:
 - Tipo: Plasma: LCD: LED: CTR:
3. Teclado: Marca: Modelo: Cód. Act. Fijo:
 - Tipo: USB: WiFi: Blouetooth: PS/2:
4. Mouse: Marca: Modelo: Cód. Act. Fijo:
 - Tipo: USB: WiFi: Blouetooth: PS/2:
5. Parlantes: Marca: Modelo: Cód. Act. Fijo:
6. Micrófono: Marca: Modelo: Cód. Act. Fijo:
7. UPS: Marca: Modelo: Cód. Act. Fijo:
8. Regulador: Marca: Modelo: Cód. Act. Fijo:
9. Impresora: Marca: Modelo: Cód. Act. Fijo:
 - Compartida en la red: Si No
 - Nombre de impresora en la red:
 - Tipo de tinta: Inyección: Laser: Tóner: Cinta:
 - Cantidad de cartuchos:
 - Modelo de tinta: Colores: Negro:
 - Otro (s):

b) LAPTOP

10. Laptop: Marca: Modelo: Cód. Act. Fijo:
11. Capacidad de almacenamiento de disco duro: GB SATA: IDE: Otro:
12. Memoria RAM: N° de tarjetas:

13. Lector de CD/DVD: CD-ROM DVD: Marca:

14. Puertos USB: N° delanteros: Traseros: Costados: Total:

15. Ranuras adicionales: MMC: SD: Otro:

16. Tarjeta de red: LAN: Inalámbrica:

17. Conectividad: Blouetooth:

18. Cargador: Marca: Modelo: Cód. Act. Fijo:

19. Batería: Marca: Modelo: Cód. Act. Fijo:

20. Otros:

21. Docking station:
Marca: Modelo: Cód. Act. Fijo:
Cargador: Marca: Modelo: Cód. Act. Fijo:
22. Batería: Marca: Modelo: Cód. Act. Fijo:

III. SOFTWARE

a) SISTEMA OPERATIVO

Microsoft Windows:

Vista: Service Pack: 7 Service Pack: 8: Service Pack:

Tipo de Sistema: 32 bits: 64 bits:

Otro:

b) Paquetes de utilerías:

- Microsoft Office: Word, Excel, PowerPoint, Outlook: Versión:
- Open Office: Versión:
- Otros:

c) Paquetes Institucionales:

- Externos: SAFI: DET:
- Internos: Otros:

d) Paquetes de diseño gráfico:

- Adobe:
- Otros:

IV. OBSERVACIONES

7) SEGUIMIENTO A PROGRAMACIÓN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y GARANTÍA DE EQUIPO INFORMÁTICO

1. Propósito del Procedimiento:

Procurar mantener el equipo informático en óptimas condiciones.

2. Alcance:

Darle seguimiento a las condiciones de garantía del equipo informático de la institución.

3. Base legal:

- Manual de Activo Fijo.
- Manual de Equipo Informático del Ministerio de Turismo.
- Manual de procedimientos de la Unidad de Informática.

4. Políticas:

- Verificar que el funcionamiento del equipo informático sea el adecuado.
- Notificar al proveedor del equipo en caso se presente un fallo de fábrica.
- Estableces los mecanismos necesarios para brindar solución a quipos fuera de garantía.

5. Responsabilidades:

- El Usuario debe utilizar adecuadamente el equipo informático que tiene asignado.
- El Usuario debe notificar a la Unidad de Informática sobre algún inconveniente presentado en el equipo.
- La Unidad de Informática debe velar que se cumplan los estándares de garantías vigentes de los equipos informáticos.

6. Definiciones:

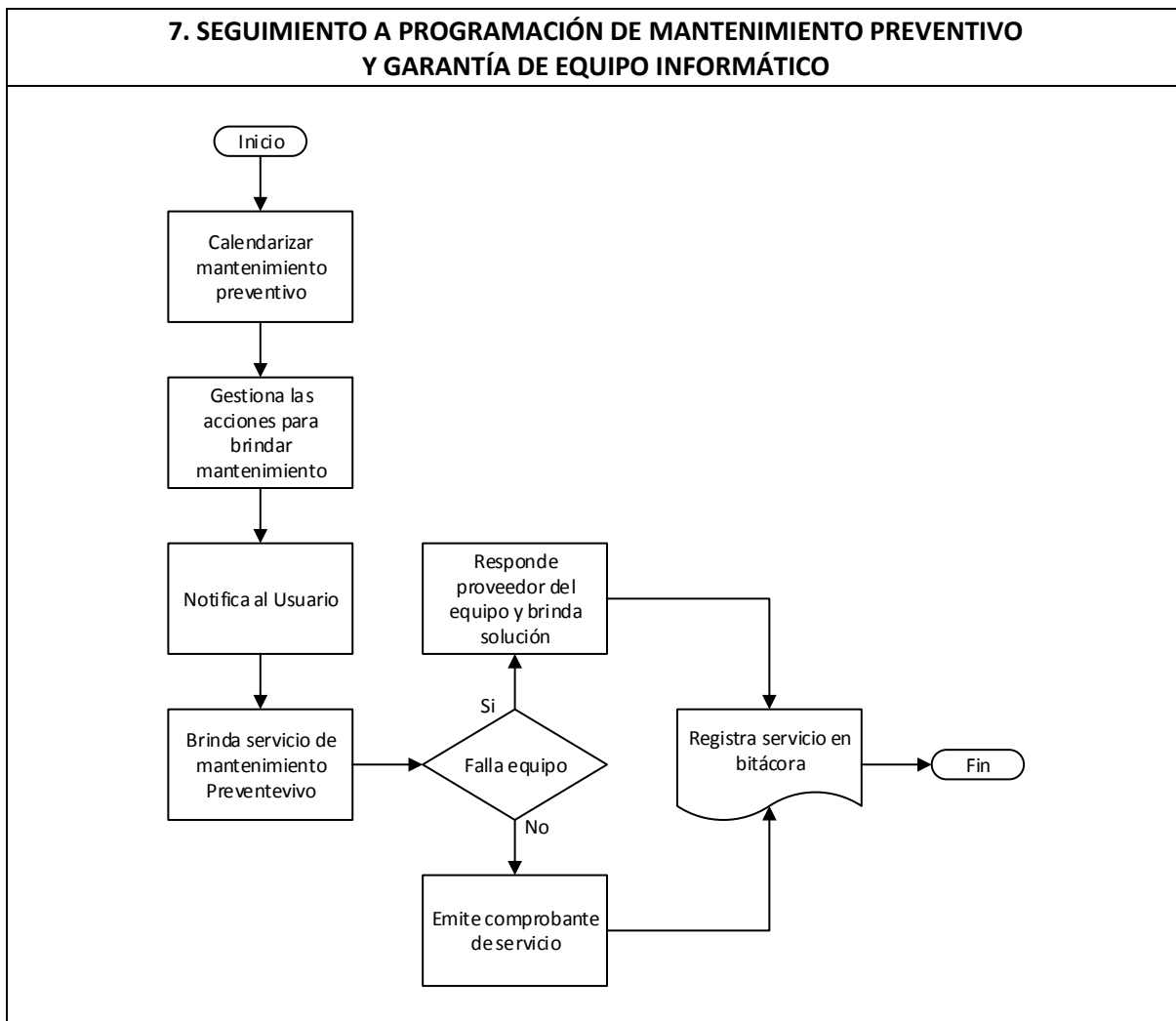
- **Hardware:** Componentes físicos del equipo informático.
- **Software:** Componentes lógicos del equipo informático.

7. Desarrollo de los Procedimiento:

7. Seguimiento a programación de mantenimiento preventivo y garantía de equipo informático		
PASO N°	RESPONSABLE	ACCIÓN
1	Jefe Unidad de Informática	Realiza calendarización anual de mantenimiento preventivo del equipo informático
2	Jefe Unidad de Informática	Gestiona las acciones necesarias para coordinar el mantenimiento preventivo junto al proveedor de servicios
3	Jefe Unidad de Informática	Planifica el mantenimiento preventivo distribuido en las diferentes dependencias del Ministerio
4	Jefe Unidad de Informática	Notifica al usuario priorizar la visita para revisar equipo
5	Jefe Unidad de Informática	Realiza mantenimiento preventivo al equipo informático en coordinación con el proveedor
6	Jefe Unidad de Informática	Supervisa mantenimiento preventivo

PASO N°	RESPONSABLE	ACCIÓN
7	Jefe Unidad de Informática	En caso de identificar falla en el equipo verifica período de garantía y notifica al proveedor del equipo
8	Jefe Unidad de Informática	En caso que la falla sea causado por desperfectos de fábrica el proveedor del equipo brinda solución en base a garantía
9	Jefe Unidad de Informática	En caso no cubra garantía gestiona las acciones necesarias para brindar solución
10	Jefe Unidad de Informática	Realiza pruebas de funcionamiento y servicios en el equipo
11	Jefe Unidad de Informática	En coordinación con el proveedor extiende reporte de atención para el usuario
12	Jefe Unidad de Informática	Registra en bitácora el servicio brindado

8. Mapa del Proceso:



9. Formatos e Instrucciones:

- El equipo debe contar con el control de garantía.
- La Unidad de Informática debe velar por el cumplimiento de la garantía sobre el software y hardware de los equipos del Ministerio de Turismo.

8) MONITOREO DE EQUIPOS Y SERVICIOS WAN Y WIFI

1. Propósito del Procedimiento:

Realizar un monitoreo periódico sobre los servicios de conectividad alámbrica e inalámbrica con las que cuenta el Ministerio de Turismo.

2. Alcance:

Mantener conectividad estable hacia los diferentes servicios de la institución.

3. Base legal:

- Manual de Equipo Informático del Ministerio de Turismo.
- Manual de procedimientos de la Unidad de Informática.

4. Políticas:

- Verificar el estatus de la conexión de la red LAN.
- Verificar el estatus de la conexión de la red WIFI.
- Gestionar las acciones necesarias para mantener disponibles los servicios de red.
- Monitoreo periódico sobre los acontecimientos de la red por medio del firewall físico.

5. Responsabilidades:

- El Usuario debe hacer un uso racional sobre el contenido en los diferentes sitios web.
- El Jefe de la Unidad de Informática debe establecer las normas y políticas de prevención de navegación.

6. Definiciones:

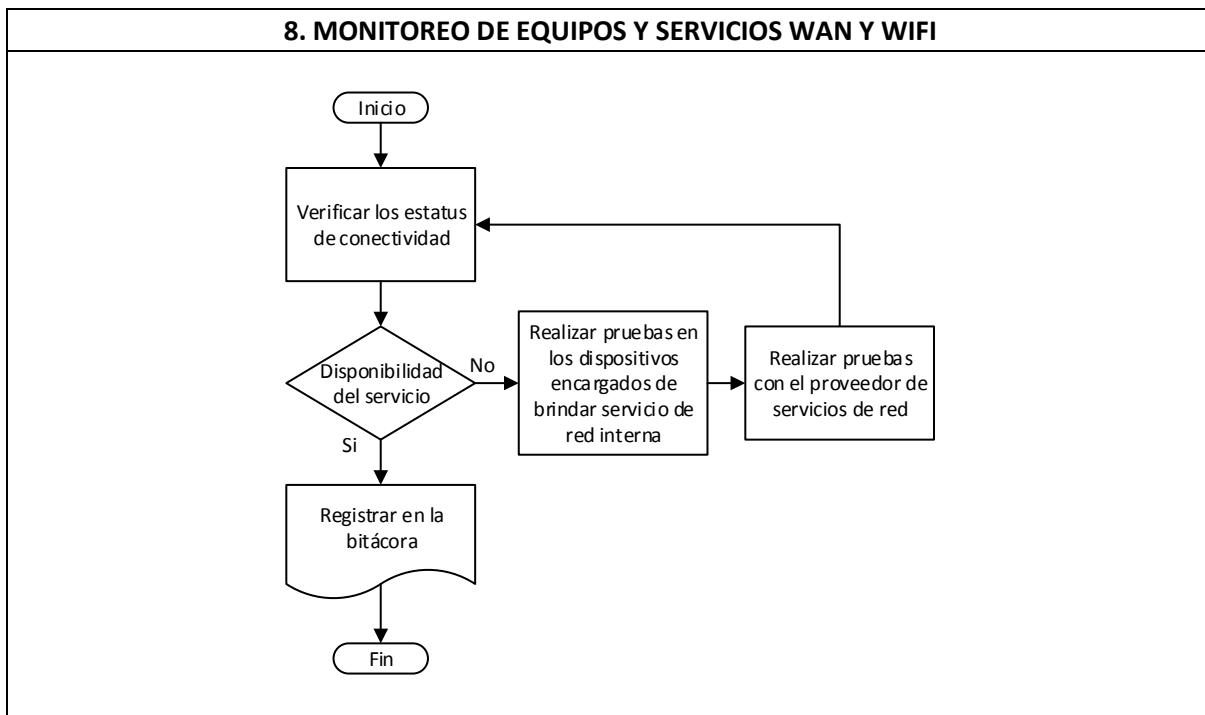
- **Website:** Página de internet.
- **Firewall físico:** En español se define como un cortafuego (firewall en inglés) es una parte de un sistema o una red que está diseñada para bloquear el acceso no autorizado, permitiendo al mismo tiempo comunicaciones autorizadas.

7. Desarrollo de los Procedimiento:

8. MONITOREO DE EQUIPOS Y SERVICIOS WAN Y WIFI		
PASO N°	RESPONSABLE	ACCIÓN
1	Jefe Unidad de Informática	Verifica el estatus de los enlaces, equipos de red y servicios de internet.
2	Jefe Unidad de Informática	Si tiene disponibilidad del servicio, se registra en bitácora del estatus del enlace.
3	Jefe Unidad de Informática	En el caso de no existir disponibilidad realiza los pasos siguientes:
4	Jefe Unidad de Informática	Realiza pruebas en el servidor institucional.

PASO N°	RESPONSABLE	ACCIÓN
5	Jefe Unidad de Informática	Realiza pruebas en el firewall físico.
6	Jefe Unidad de Informática	Realiza pruebas en el router.
7	Jefe Unidad de Informática	Al seguir sin disponibilidad notifica al proveedor de servicios de internet.
8	Jefe Unidad de Informática	De restablecerse los servicios se registra en bitácora.
9	Jefe Unidad de Informática	De no restablecerse los servicios de conexión, se coordina con proveedor de servicios gestionar las acciones necesarias para su restablecimiento.
10	Jefe Unidad de Informática	De restablecerse los servicios se registra en bitácora.

8. Mapa del Proceso:



9. Formatos e Instrucciones:

- Debe revisarse conectividad eléctrica de los dispositivos encargados de brindar servicio de conectividad de red
- Debe realizarse las gestiones necesarias para que el proveedor de servicios de internet brinde soporte y asistencia técnica.

9) ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS OPERATIVOS DE SERVIDOR Y EQUIPO INFORMÁTICO.

1. Propósito del Procedimiento:

Instalar las actualizaciones recomendadas por el fabricante de los sistemas operativos de los equipos informáticos y del servidor del Ministerio de Turismo.

2. Alcance:

Mantener el software con las actualizaciones más recientes.

3. Base legal:

- Manual de Equipo Informático del Ministerio de Turismo.
- Manual de procedimientos de la Unidad de Informática.

4. Políticas:

- Monitorear el estatus de actualización de software de la institución.
- Instalar actualizaciones recomendadas por el desarrollador del software.

5. Responsabilidades:

- El Usuario debe notificar a la Unidad de Informática en caso la actualización requiera privilegios administrativos.
- El Jefe de la Unidad de Informática debe velar que el equipo informático este actualizado.

6. Definiciones:

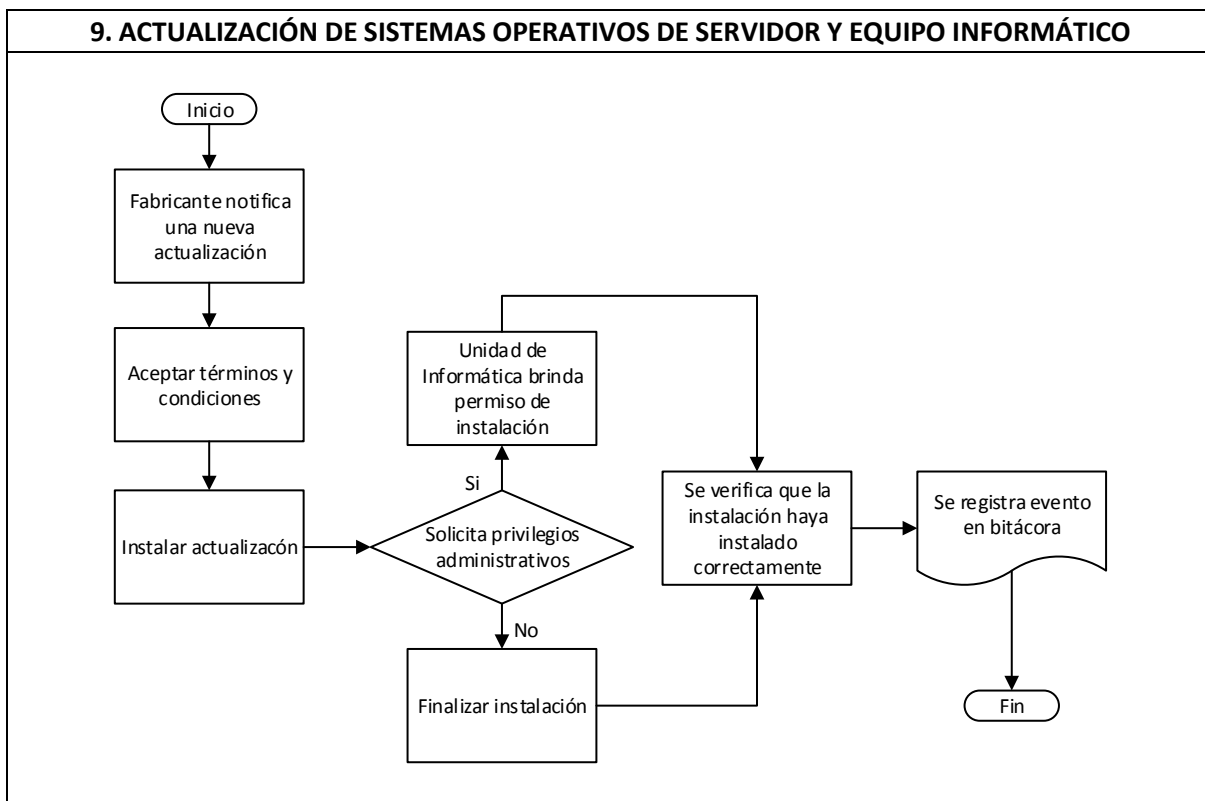
- **Update:** Definición de actualización en inglés.
- **Privilegios Administrativos:** Son aquellos permisos que cuenta la Unidad de Informática para administrar los equipos informáticos.

7. Desarrollo de los Procedimiento:

9. ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS OPERATIVOS DE SERVIDOR Y EQUIPO INFORMÁTICO		
PASO N°	RESPONSABLE	ACCIÓN
1	Jefe Unidad de Informática, usuarios	Recibe notificación sobre la necesidad de realizar una actualización del sistema operativo proveniente del fabricante.
2	Jefe Unidad de Informática, usuarios	Acepta términos de descarga.
3	Jefe Unidad de Informática, usuarios	Espera mientras la actualización se descargue, de ser necesario reiniciar equipo, debe reiniciarlo.
4	Usuario	Notificar al Jefe de la Unidad de Informática en caso el software de Actualización solicite privilegios administrativos.
5	Jefe de Unidad de Informática	Instalar actualización.

PASO N°	RESPONSABLE	ACCIÓN
6	Jefe de Unidad de Informática	Verifica que la instalación haya instalado satisfactoriamente y el equipo funciona normalmente.
7	Jefe de Unidad de Informática	De haber falla en la actualización procede a desinstalarlo y reiniciar el proceso de ser necesario.
8	Jefe de Unidad de Informática	Registrar en bitácora.

8. Mapa del Proceso:



9. Formatos e Instrucciones:

- Debe verificar que la actualización coincida con la sugerida por el fabricante.
- Se debe mantener el equipo con las últimas actualizaciones recomendadas.

10) ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL.

1. Propósito del Procedimiento:

Administrar de una manera eficiente y oportuna la consola de servicio de correo electrónico institucional.

2. Alcance:

Brindar un servicio estable de mensajería de correo electrónico institucional, tanto el envío como recepción de mensajes.

3. Base legal:

- Manual de Equipo Informático del Ministerio de Turismo.
- Manual de procedimientos de la Unidad de Informática.

4. Políticas:

- Utilizar el correo electrónico para mensajería oficial.
- Brindar buzón de correo electrónico únicamente al personal del Ministerio de Turismo.

5. Responsabilidades:

- El Usuario debe ser responsable con la información enviada por medio de correo electrónico.
- El correo electrónico institucional no debe ser utilizado para fines que no sean los asignados según el cargo.
- El Jefe de la Unidad de Informática debe velar que el servicio de correo electrónico este disponible.

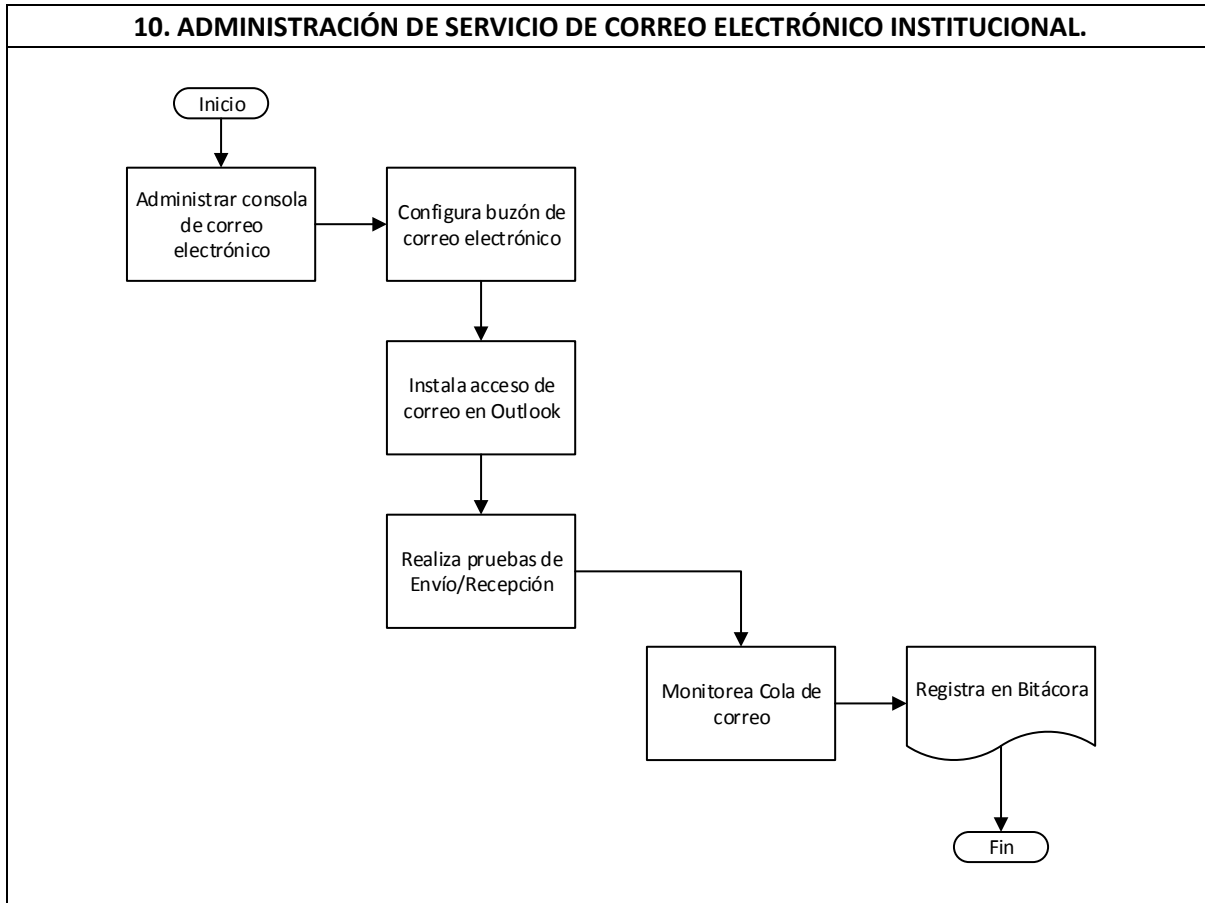
6. Definiciones:

- **Microsoft Outlook:** Cliente de correo electrónico utilizado en el Ministerio de Turismo.
- **Exchange:** Consola contenedora de correos electrónicos de Microsoft, que crea, administra, elimina, entre otras funciones los buzones de correo electrónico.

7. Desarrollo de los Procedimiento:

10. Administración de servicio de correo electrónico Institucional.		
PASO N°	RESPONSABLE	ACCIÓN
1	Jefe Unidad de Informática	Supervisa consola de administración de correo electrónico
2	Jefe Unidad de Informática	Configura dirección de correo electrónico en Exchange
3	Jefe Unidad de Informática	Instala acceso al correo electrónico Institucional por medio de Microsoft Outlook
4	Jefe Unidad de Informática	Revisa que la configuración esté conectada hacia Microsoft Exchange
5	Jefe Unidad de Informática	Realiza pruebas de envío y recepción de mensajería
6	Jefe Unidad de Informática	Monitorea la cola de envío y recepción del correo electrónico
7	Jefe Unidad de Informática	Registra en bitácora

8. Mapa del Proceso:



9. Formatos e Instrucciones:

- Monitorear de forma periódica la cola del correo electrónico.
- El límite de adjunto en un correo electrónico es de 10 megabytes.
- El límite de destinatarios es de 30 cuentas, se sugiere que no deba enviar esta cantidad de mensajes tan frecuente.

11) RETIRO DE EQUIPO INFORMÁTICO PARA ACTIVIDADES FUERA DE LA INSTITUCIÓN

1. Propósito del Procedimiento:

Controlar una bitácora de revisión sobre el equipo informático que se solicite retirar de las instalaciones del Ministerio de Turismo.

2. Alcance:

Mantener una bitácora oportuna sobre las condiciones de entrega y devolución de equipo informático.

3. Base legal:

- Manual de Equipo Informático del Ministerio de Turismo.
- Manual de procedimientos de la Unidad de Informática.

4. Políticas:

- Notificar el retiro del equipo informático fuera del territorio nacional es obligatorio sin excepciones.
- La entrega del equipo informático debe ser igual a la de retiro.

5. Responsabilidades:

- El Usuario debe ser responsable con el cuidado del equipo retirado.
- Retirar el equipo debe ser únicamente para actividades relacionadas con el trabajo.
- El Jefe de la Unidad de Informática debe velar que el equipo se mantenga en óptimas condiciones.

6. Definiciones:

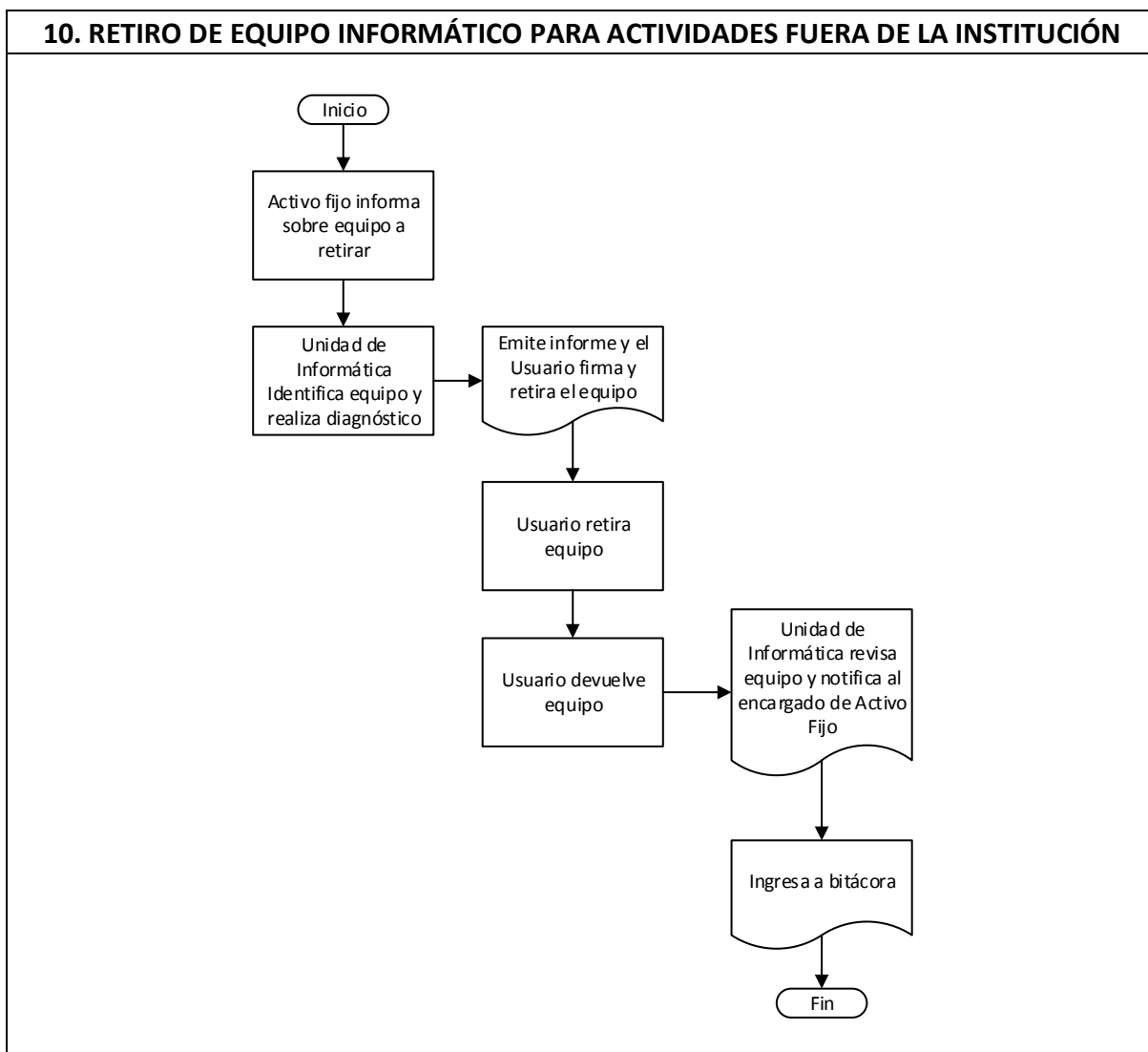
- **Hardware:** Componentes físicos del equipo informático.
- **Software:** Componentes lógicos del equipo informático.

7. Desarrollo de los Procedimiento:

11. Retiro de Equipo Informático para actividades fuera de la Institución		
PASO N°	RESPONSABLE	ACCIÓN
1	Usuario	Notifica al encargado de activo fijo la solicitud de retiro de equipo informático.
2	Encargado Activo Fijo	Notifica a la Unidad de Informática la solicitud del usuario, especificando el equipo que se retirará de la Institución.
3	Jefe Unidad de Informática	Identifica equipo a retirar.
4	Jefe Unidad de Informática	Realiza un diagnóstico de las condiciones actuales sobre el equipo a retirar.
5	Jefe Unidad de Informática	Realiza un respaldo de la información en caso de ser requerido.
6	Jefe Unidad de Informática	Extra datos físicos del equipo; Marca, modelo, serie, entre otros datos en el formato de retiro de equipo informático.
7	Jefe Unidad de Informática	Realiza observaciones de las condiciones del equipo.
8	Usuario	Firma formulario de retiro de equipo informático con la finalidad de estar enterado.
9	Usuario	Retira Equipo
10	Usuario	Entrega equipo a la Unidad de Informática con la finalidad de ser revisada para verificar que las condiciones sean las mismas del retiro.
11	Jefe Unidad de Informática	Realiza un diagnóstico de las condiciones del equipo a devolver.
12	Jefe Unidad de Informática	Emite observaciones y firma y sella el formulario.

PASO N°	RESPONSABLE	ACCIÓN
13	Jefe Unidad de Informática	Envía copia del formulario al encargado de Activo Fijo.
14	Jefe Unidad de Informática	Remite equipo al lugar de origen asignado
15	Jefe Unidad de Informática	Emite reporte de asistencia técnica
16	Jefe Unidad de Informática	Ingresa el caso a bitácora.

8. Mapa del Proceso:



9. Formatos e Instrucciones:

- Notificación de retiro por medio de la solicitud del encargado de Activo Fijo.
- Llenar formulario de retiro de equipo informático del Manual de uso del Equipo Informático.