

Ministerio de
Obras Públicas,
Transporte, Vivienda
y Desarrollo Urbano



**MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTE,
VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO**

GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Autorizado



Gerson Martínez

Ministro de Obras Públicas, Transporte y de Vivienda
y Desarrollo Urbano

San Salvador, noviembre de 2013

III. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para elaborar el Plan Operativo Anual de la Gerencia de Informática Institucional; el cual debe ir acorde al Plan Estratégico de la institución.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento es iniciado en octubre de cada año, mes que se utiliza para definir nuevas necesidades y así formular el Plan Operativo Anual del siguiente año. Todo esto, debe ir acorde con el Plan Estratégico de la Institución, autorizado por el titular de esta Cartera de Estado.

V. RESPONSABILIDADES.

Gerente de Informática Institucional: Coordinar y dirigir las actividades para la planificación y seguimiento de las acciones que llevaran al logro de las metas establecidas.

Directores y Gerentes del MOPTVDU: Preparar los insumos para la planificación de las acciones que necesitan que Informática Institucional les apoye.

Técnicos: Apoyar en la planificación correcta de las acciones a ejecutar durante el año que se programa.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 32.- El Ministro, a través de la Unidad de Desarrollo Institucional, emitirá un instructivo en el que se proporcionarán los lineamientos generales para la elaboración del Plan Anual Operativo de cada dirección, gerencia o dependencia, los cuales deberán estar acordes a las políticas y planes estratégicos institucionales, en dichos planes operativos se incluirán entre otros, los objetivos generales y específicos de cada unidad, las metas programadas y los responsables de cada meta; así como también, el cronograma de actividades.

Los planes operativos de cada dirección, gerencia o dependencia, serán consolidados por la Unidad de Desarrollo Institucional, en un Plan Operativo Anual Institucional, aprobado por el ministro.

VII. POLÍTICAS

La modernización del estado requiere del uso eficiente de la tecnología y sabiendo que la información en el sector público es una herramienta estratégica para mejorar el desempeño y aprovechamiento de los recursos, así como para apoyar las acciones que se realicen para atender los retos de equidad y calidad de los servicios que proporciona el Ministerio de Obras Públicas, Transporte, y de Vivienda y Desarrollo Urbano.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PAÑO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Gerente de Informática Institucional	01	Solicita a directores y gerentes a través de memorando sus requerimientos de aplicaciones informáticas para el periodo.
Directores y/o gerentes.	02	Elaboran sus requerimientos de aplicaciones informáticas o mejoras a las existentes, de acuerdo a su planeación estratégica.
Gerente de Informática Institucional.	03	Se analiza y verifica la solicitud de acuerdo a plan estratégico del MOPTVDU, en caso de tener vacíos o inconsistencias que ameriten ampliación o explicación, esta es enviada de regreso al origen.
Gerente de Informática Institucional y Coordinadores de áreas	04	Se revisa y verifica el estado actual de los proyectos en desarrollo para determinar las actividades que quedaran pendientes por realizar en el presente año que deben ser reprogramadas y se incluyen los nuevos requerimientos.
Gerente de Informática Institucional y Coordinadores de áreas	05	Programación de proyectos por técnico, según conocimiento y experiencia de cada uno.

	UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-002
		FECHA: 01/11/2013
		EDICION: E2

I. PC-GII-002 COMPRA DE EQUIPO INFORMÁTICO

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

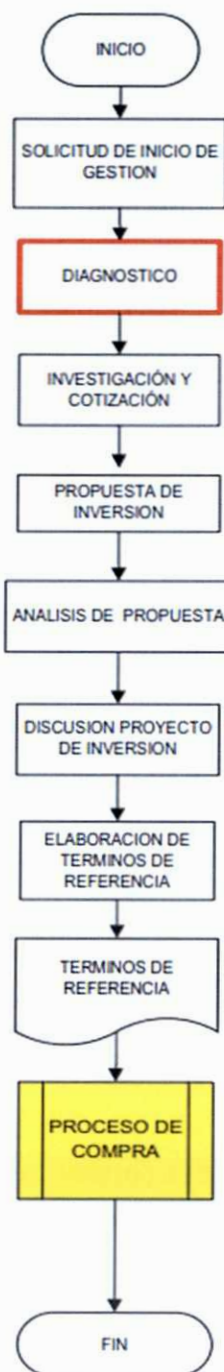
Fecha de la próxima revisión: Diciembre 2014

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Orellana Castillo	Actualización de Procedimiento

Gerente de Informática Institucional	07	Envía solicitud a la Gerencia de Adquisiciones y Contratación (GACI) para gestionar la compra anexando términos de referencia
Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional.	08	Inicio de proceso de compra según procedimientos de la GACI
		Fin de procedimiento.

IX. MAPA DEL PROCESO.



III. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para recepcionar la compra de bienes informáticos nuevo.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento es iniciado en el momento que el proveedor entrega los productos que previamente le fueron adjudicados por la UACI y luego son recepcionados por la Gerencia de Informática Institucional, la cual verifica que todo lo que se recibe vaya de acuerdo con lo especificado en los términos de referencia. Luego interviene la Gerencia Administrativa Institucional para levantar el acta de recepción que dará origen al ingreso contable en los respectivos bienes.

V. RESPONSABILIDADES.

Coordinadores de Área de Soporte Técnico y Área de Redes y Seguridad: Dirigir las actividades para la recepción de los productos informáticos y seguimiento de las acciones que llevaran a darle ingreso a los inventarios respectivos.

Gerentes de Informática Institucional y Administrativa Institucional: Coordinar el lugar donde serán depositados temporalmente los equipos y firmar acta de recepción para darle ingreso contable a dichos equipos.

Técnicos de Informática: Verificar que los productos que se reciben estén completos y coincidan con las especificaciones contenidas en los términos de referencia.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 116.- La Gerencia de Informática Institucional, establecerá las políticas, procedimientos y controles administrativos para el uso, adquisición y control de los ordenadores y/o dispositivos inteligentes; así como también, del software, archivos, seguridad lógica y procesamiento de información, asegurándose que el acceso a los recursos a través de éstas sea restringido y que exista un adecuado respaldo del software e información, incluyendo la seguridad física de los equipos.

VII. POLÍTICAS

Todo hardware adquirido, independientemente del proceso que venga (compra, donación o producto de transferencia de tecnología), deberá ser recibido por la Gerencia de informática Institucional acompañado de una copia de acta de recepción emitida por el Área de Activo Fijo de la Gerencia Administrativa Institucional.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PAÑO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Coordinador de Área de Soporte Técnico y Técnicos de Área de Soporte	01	Empresa ganadora de la licitación entrega productos, en el lugar especificado por la Gerencia de Informática Institucional y estos se reciben, verificando que cumplan a satisfacción con los estipulado en el contrato.
Coordinador de Área de Soporte Técnico	02	De existir alguna inconformidad o incongruencia entre el equipo y lo estipulado en las especificaciones técnicas, se notifica a la empresa para que se pronuncien con una solución satisfactoria para el MOPTVDU.
Técnico de Área de Activo Fijo, Técnico de Área de Soporte	03	Se levanta detalladamente las características de los bienes, así como marca, modelo y números de serie, se registran dentro del inventario MOPTVDU y se le coloca el número de inventario a cada equipo.
Área de Activo Fijo	04	Habiendo cumplido la empresa con lo pactado, se procede a elaborar acta de recepción final

	UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-004
		FECHA: 01/11/2013
		EDICION: E2

I. PC-GII-004 ASIGNACIÓN DE EQUIPO INFORMÁTICO.

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión:	Diciembre 2014
-------------------------------	----------------

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de Procedimiento

Técnicos de Área de Soporte Técnico, Encargado de Bodega Coordinador de Área de Soporte Técnico Secretaria Gerencia Informática Institucional	07	Técnico de soporte entrega a encargado de bodega equipo retirado, firmando las hojas de ingreso a bodega, el jefe de soporte autoriza el ingreso y la secretaria de la gerencia archiva documento de control.
Área de Soporte Técnico	08	Se registra atención en sistema y se cierra ticket para posterior monitoreo y control
		Fin de procedimiento.

IX. MAPA DEL PROCESO.



III. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para descargar de inventario de activo fijo equipos informáticos inservibles.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

Cada seis meses la Gerencia de Informática Institucional verifica los equipos que están en bodega y que su estado es inservible. Con el apoyo de la Gerencia Administrativa Institucional, se procede a descargar todo el equipo catalogado como inservible.

V. RESPONSABILIDADES.

Coordinador de Área de Soporte Técnico: Coordinar y dirigir las actividades para descargar equipo inservible que está ubicado en la bodega que está bajo la responsabilidad de la Gerencia de Informática Institucional

Gerente de Informática Institucional: Coordina con la Gerencia Administrativa Institucional para descargar de activo fijo todo el equipo informático inservible.

Técnico encargado de Bodega: Entrega equipos inservibles al personal de activo fijo de la Gerencia Administrativa Institucional y registra en el sistema Help Desk esta operación.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 106.- La Gerencia de Informática Institucional, deberá definir y establecer por escrito las políticas y procedimientos relacionados con los controles generales de los recursos de tecnología de información del Ministerio, aprobado por el ministro.

VII. POLÍTICAS

En caso de existir movimientos (reasignación, traslado) de equipos de informática (computadoras, impresores, monitores, baterías de respaldo y otros), la Gerencia de Informática Institucional notificará a la unidad encargada del control de Activos Fijos del MOPTVDU los cambios realizados.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PAÑO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Coordinador de Área de Soporte Técnico	01	Solicita a técnico encargado de bodega la lista de equipos inservibles
Gerente de Informática Institucional	02	Coordinador de Área de Soporte Técnico remite listado de equipos inservibles a Gerente de Informática Institucional para solicitar autorización de descargo
Gerente de Informática Institucional	03	Solicita a Gerencia Administrativa Institucional el descargo de equipo informático anexando listado de equipos.
Gerencia Administrativa Institucional	04	Notifica fecha en que realiza el retiro de equipo
Coordinador de Área de Soporte Técnico	05	Ingresa a sistema Help Desk actividad y asigna a técnico de control de Bodega para que realice la entrega
Técnico encargado de bodega	06	Entrega equipo y registra en sistema Help Desk la actividad, el personal de activo fijo firma listado de equipos recibidos.
Coordinador de Área de Soporte Técnico	07	Monitorea la actividad realizada en el Sistema Help Desk.
Secretaria Gerencia de Informática Institucional	08	Archiva listado de equipos entregados a Gerencia Administrativa Institucional.
		Fin de procedimiento.

UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-006
	FECHA: 01/11/2013
	EDICION: E2

I. CODIGO: PC-GII-006 ENTRADA DE EQUIPO O PARTE A BODEGA.

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión: Diciembre 2014

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de procedimiento

IX. MAPA DEL PROCESO.



III. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para dar salida a equipos informáticos o partes que serán utilizadas como repuestos.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento es iniciado cuando se determina que un equipo o parte se requiere que sea entregado para ser usado por un empleado autorizado del MOPTVDU.

V. RESPONSABILIDADES.

Coordinador de Área de Soporte Técnico: Coordinar y dirigir las actividades para dar salida a los equipos informáticos o partes que se encuentran en la bodega que está bajo su responsabilidad.

Técnico encargado de bodega: Entrega físicamente el equipo o parte requerida.

Usuario receptor: Recibe el equipo o parte y firma documento respectivo

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 106.- La Gerencia de Informática Institucional, deberá definir y establecer por escrito las políticas y procedimientos relacionados con los controles generales de los recursos de tecnología de información del ministerio, aprobado por el ministro.

VII. POLÍTICAS

El equipo de informática a reubicar o trasladar sea de cualquier viceministerio, dirección y gerencia se hará únicamente bajo la autorización de la Gerencia de Informática Institucional.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Coordinador de Área de Soporte Técnico	01	Ingresar requerimiento en sistema de Help Desk y asigna a técnico encargado de bodega
Técnico encargado de bodega	02	Elabora hoja de salida de equipo o parte
Coordinador de Área de Soporte Técnico.	03	Autoriza salida de equipo de bodega
Técnico encargado de bodega Usuario de equipo asignado	04	Se efectúa la entrega del equipo o parte solicitada, se elabora hoja de asignación de equipo y esta es firmada por el usuario que tendrá a cargo el equipo o por el técnico que utilizará la parte para reparar equipo dañado.
Técnico encargado de bodega	05	Se registra movimiento en inventario y sistema help desk.
Técnico encargado de bodega Secretaria Gerencia Informática Institucional	06	Entrega copia de movimiento en bodega a secretaria de gerencia para archivar registro.
Coordinador de Área de Soporte Técnico	07	Monitorea en sistema Help Desk la atención a requerimiento.
		Fin de procedimiento.

UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-008
	FECHA: 01/11/2013
	EDICION: E2

I. PC-GII-008 CREACIÓN DE CUENTAS DE CORREO ELECTRONICO

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

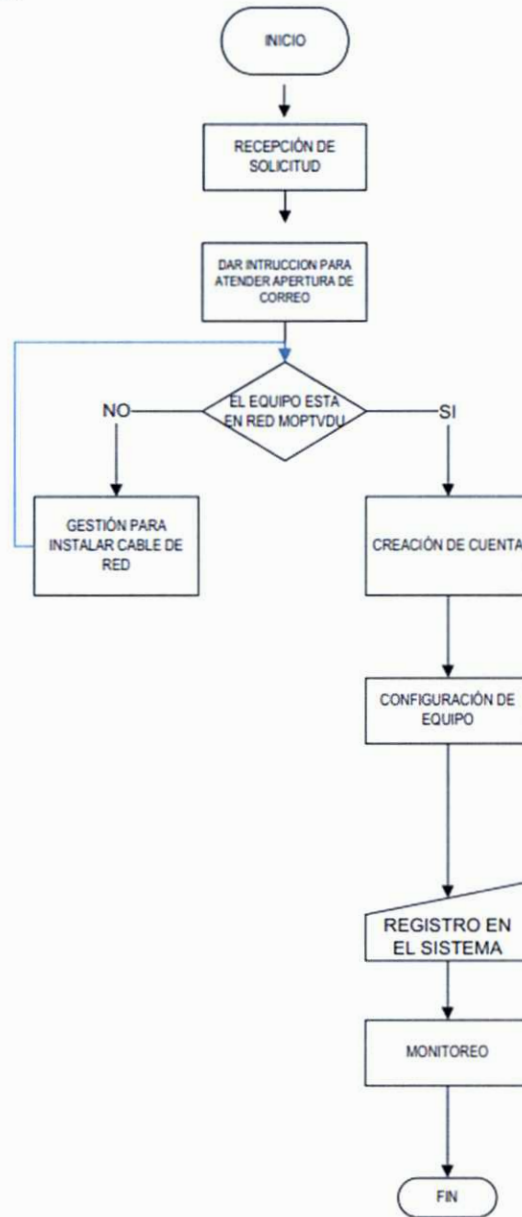
Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión: Diciembre 2014

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-011-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de procedimiento.

IX. MAPA DEL PROCESO.



III. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para dar permisos de navegación en Internet.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento es iniciado cuando un director o gerente autoriza que una persona pueda navegar en internet a través de la red del MOPTVDU; solicitando dicho servicio a la Gerencia de Informática Institucional, que es el lugar donde se encuentra el servidor que permite que un equipo determinado tenga salida a Internet.

V. RESPONSABILIDADES.

Directores y/o gerentes: Autorizan que un empleado bajo su unidad tenga acceso a internet debido a las funciones que desempeña

Gerente Informática Institucional: Verifica que la solicitud tenga el sustento correspondiente de acuerdo a las funciones que desempeña el empleado y la disponibilidad que exista de acuerdo al ancho de banda contratado con el proveedor de servicio.

Coordinador del Área de Redes y Seguridad: Coordina que las configuraciones se realicen correctamente, en el servidor.

Coordinador del Área de Soporte Técnico: Coordina que las configuraciones se realicen correctamente, en la computadora donde se tendrá dicho servicio.

Técnico del Área de Soporte Técnico: Realiza las configuraciones correspondientes para tener acceso a Internet.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 106.- La Gerencia de Informática Institucional, deberá definir y establecer por escrito las políticas y procedimientos relacionados con los controles generales de los recursos de tecnología de información del ministerio, aprobado por el ministro.

VII. POLÍTICAS

La administración de recursos informáticos de la red del MOPTVDU es responsabilidad de la Gerencia de Informática Institucional (GI). Las funciones de administración incluyen la administración de los servidores de internet, correo electrónico, bases de datos propias del MOPTVDU, supervisión del tráfico de la red, la seguridad de accesos a la red y servicios, como dominios, Active Directory, servidores WINS, servidores DHCP, los Firewalls, Proxys y/o la instalación de nuevos enlaces; hardware de conectividad tales como Hubs, Routers, Switches, o analizadores de protocolos.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PAÑO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Directores y gerentes	01	Envía a Gerencia de Informática Institucional solicitud de navegación en Internet, justificando el uso de acuerdo a las funciones que realizan los usuarios que ameritan el uso de internet.
Gerente de Informática Institucional	02	Analiza la solicitud de nuevos usuarios con acceso a internet y se remite a área de redes y seguridad con visto bueno.
Coordinador del Área de Redes y Seguridad	03	Se registra en sistema Help Desk y se asigna técnico del área de redes y seguridad y técnico de soporte.
Técnico del Área de Redes y Seguridad	04	Configura en el equipo de filtrado de navegación por IP o por nombre de usuario el permiso para navegar.
Técnico del Área de Soporte Técnico	05	Se configuran los parámetros necesarios dentro del equipo que tendrá el servicio de navegación y se capacita al usuario, haciendo de su conocimiento sobre las políticas y normas de uso de la herramienta.

	UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-010
		FECHA: 01/11/2013
		EDICION: E2

I. PC-GII-010 INCORPORACIÓN DE EQUIPO A LA RED MOPTVDU.

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión: Diciembre 2014

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de procedimiento

Coordinador de Área de Soporte Técnico y Coordinador de Área de Redes y Seguridad.	07	Monitorea la actividad realizada en el sistema Help Desk
		Fin de procedimiento.

IX. MAPA DEL PROCESO.



III. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para cambiar de usuario a un equipo informático.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento es iniciado cuando un director o gerente solicita que un equipo de su unidad cambie de usuario y desea conservar toda la información del usuario anterior.

V. RESPONSABILIDADES.

Directores y/o Gerentes: Solicitan que a un equipo asignado a su unidad sea asignado a otro usuario del MOPTVDU

Gerente de Informática: Verifica que el cambio de usuario es procedente de acuerdo a las funciones que realiza el nuevo usuario

Área de Redes y Seguridad: Realizan las configuraciones correspondientes en el servidor de usuarios.

Coordinador del Área de Soporte Técnico: Coordina para que el equipo sea reasignado al nuevo usuario en el tiempo justo y configurado correctamente.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 106.- La Gerencia de Informática Institucional, deberá definir y establecer por escrito las políticas y procedimientos relacionados con los controles generales de los recursos de tecnología de información del Ministerio, aprobado por el ministro.

VII. POLÍTICAS

La Gerencia de Informática Institucional es responsable de proporcionar a los usuarios el acceso a los recursos informáticos.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Directores y Gerentes	01	Solicitan cambio de usuario de equipo informático
Gerente de Informática Institucional	02	Recepción de solicitud de nuevos requerimientos y se remite a área de soporte técnico con visto bueno
Coordinador del Área de Soporte Técnico	03	Se ingresa a sistema Help Desk y se asigna técnico
Técnico del Área de Soporte Técnico	04	Se realiza el cambio de configuración del equipo
Técnico del Área de Soporte Técnico	05	Se ingresa el seguimiento a la actividad y se cierra ticket
Coordinador del Área de Soporte Técnico	06	Monitorea la actividad realizada en el sistema Help Desk
		Fin de procedimiento.

	UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-012
		FECHA: 01/11/2013
		EDICION: E2

I. PC-GII-012 INTERCAMBIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS.

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión: Diciembre 2014

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de procedimiento

IX. MAPA DEL PROCESO.



III. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para realizar reclamos de fallas de equipos en calidad de garantía.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento es iniciado cuando un usuario reporta a la Gerencia de Informática Institucional fallas que está teniendo el equipo signado a su persona. En base a los controles que lleva Informática, se determina que el equipo todavía esta en el periodo de garantía y es procedente hacer el reclamo respectivo

V. RESPONSABILIDADES.

Usuario: Ingresar al sistema "Help Desk" falla de equipo.

Coordinador del Área de Soporte Técnico: Verifica que el equipo está en el periodo de garantía y coordina para que sea llevado a los talleres del proveedor respectivo y da seguimiento para que sea reparado en un tiempo justo

Técnicos del Área de Soporte Técnico: Realizan las pruebas correspondientes para verificar que la falla es por defectos de fábrica y no por mal manejo.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 106.- La Gerencia de Informática Institucional, deberá definir y establecer por escrito las políticas y procedimientos relacionados con los controles generales de los recursos de tecnología de información del ministerio, aprobado por el ministro.

VII. POLÍTICAS

Corresponde a la Gerencia de Informática Institucional, la realización del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos.

En el caso de los equipos se les realice mantenimientos preventivos o correctivos por terceros, la coordinación al respecto será responsabilidad de la Gerencia de Informática.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PAJO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Usuarios	01	Reportan la falla física de preferencia haciendo uso del sistema de soporte técnico – Help Desk.
Coordinador del Área de Soporte Técnico	02	Asigna técnico del área de soporte técnico para atender llamado
Técnicos del Área de Soporte Técnico	03	Efectúan el traslado físico del equipo reportado hacia las instalaciones de la gerencia de informática para gestionar garantía, entrega datos de falla, marca, serie, modelo e ingresa información al sistema help desk.
Coordinador del Área de Soporte Técnico	04	Verifica la vigencia de garantía e identifica proveedor de equipo.
Secretaria de Gerencia de Informática Institucional	05	Contacta al proveedor para que este proceda con el reclamo de garantía.
Técnicos del Área de Soporte Técnico y técnico de empresa proveedora	06	Realiza visita para diagnóstico de falla, si es necesario retira equipo, de lo contrario indica cuando se recibirá cambio de equipo o parte dañada.
Técnicos del Área de Soporte Técnico, Coordinador del Área de Soporte Técnico, Área Activo Fijo	07	Técnico del Área de Soporte Técnico ingresa al sistema de atención a usuarios el proceso de reparación para registro, monitoreo y control del Coordinador del Área de Soporte Técnico. Si se efectuó sustitución de equipo se reporta a activo fijo para que procedan a inventariar y registrar el cambio.
Técnicos del Área de Soporte Técnico	08	Entrega equipo a usuario y se verifica su correcto funcionamiento. Se procede a registrar atención en sistema y se cierra ticket.

UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-014
	FECHA: 01/11/2013
	EDICION: E2

I. PC-GII-014 DESARROLLO DE NUEVA APLICACIÓN POR TERCEROS

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión: Diciembre 2014

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de procedimiento

Contratista, gerente solicitante y Gerencia de Informática Institucional.	06	Desarrollada la aplicación con seguimiento programado para establecer acciones de control.
Contratista.	07	Se realizan presentaciones de la aplicación desarrollada.
Coordinador del Área de Desarrollo de Sistemas y Base de Datos.	08	Se realizan pruebas de funcionalidad de la aplicación, se certifica dicha funcionalidad y notifica la finalización del proyecto.
		Fin de procedimiento.

IX. MAPA DEL PROCESO.



III. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para realizar el desarrollo de una nueva aplicación mecanizada por la Gerencia de Informática Institucional.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento es iniciado cuando el Gerente de Informática Institucional y el Jefe de Proyectos y Sistemas analizan el plan de desarrollo de aplicaciones para el año y determinan las aplicaciones que van a ser desarrolladas por cada analista-programador. Los analistas programadores deben seguir el ciclo de desarrollo descrito en las Políticas y Normas en Materia de Informática, autorizadas por el titular de esta Cartera de Estado.

V. RESPONSABILIDADES.

Coordinador del Área de Desarrollo de Sistemas y Base de Datos: Verifica que la carga de trabajo de los analista-programador y propone al gerente de Informática la distribución de desarrollo de las nuevas aplicaciones y luego coordina el cumplimiento de la planificación de todas las actividades que componen cada proyecto de desarrollo.

Gerente de Informática Institucional: Autoriza la distribución de los proyectos para cada analista-programador y coordina con las unidades solicitantes las diferentes reuniones de trabajo para dar seguimiento a la ejecución de proyecto de desarrollo, hasta su finalización.

Directores y gerentes: Participan en las diferentes reuniones para verificar que el desarrollo va de acuerdo a lo requerido.

Analista-programador: Responsable de la ejecución del ciclo de desarrollo del sistema a mecanizar, documentando todas las fases que lo componen, las cuales están definidas en las Políticas y Normas Institucionales en Materia de Informática del MOPTVDU.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 110.- La Gerencia de Informática Institucional, establecerá por escrito las políticas y procedimientos de las actividades que se relacionen al desarrollo de aplicaciones informáticas; así como también, al uso de aplicaciones específicas. Cada una de las aplicaciones que desarrolle dicha gerencia y también aquellas que sean desarrolladas por terceros, deberán de estar bien documentados los procedimientos administrativos que detallen las etapas del ciclo de vida del desarrollo de los sistemas informáticos.

VII. POLÍTICAS

Todos los sistemas desarrollados o adquiridos a través de los recursos de la Gerencia de Informática Institucional, específicamente en el Área de Sistemas y Base de Datos, se mantendrán como propiedad de la institución respetando la propiedad intelectual del mismo.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PAÑO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Gerente de Informática Institucional y Coordinador del Área de Sistemas y Base de Datos	1	En base a plan operativo anual de trabajo se designa analista programador para cada proyecto.
Técnico analista programador.	2	Investigación sobre el procedimiento que se desea mecanizar, producto de esta actividad es tener completo las salidas del sistema, recursos a utilizar y el plan de trabajo del proyecto.
Técnico analista programador.	3	Se elabora el diseño de bases de datos, pantallas y reportes necesarios que cubran o superen las expectativas del usuario.
Técnico analista programador.	4	Se realiza proceso de ingeniería, descripción de procesos, puntos de control, codificación y pruebas.

	UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-016
		FECHA: 01/11/2013
		EDICION: E2

I. PC-GII-016 MEJORAS A UNA APLICACIÓN EXISTENTE

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

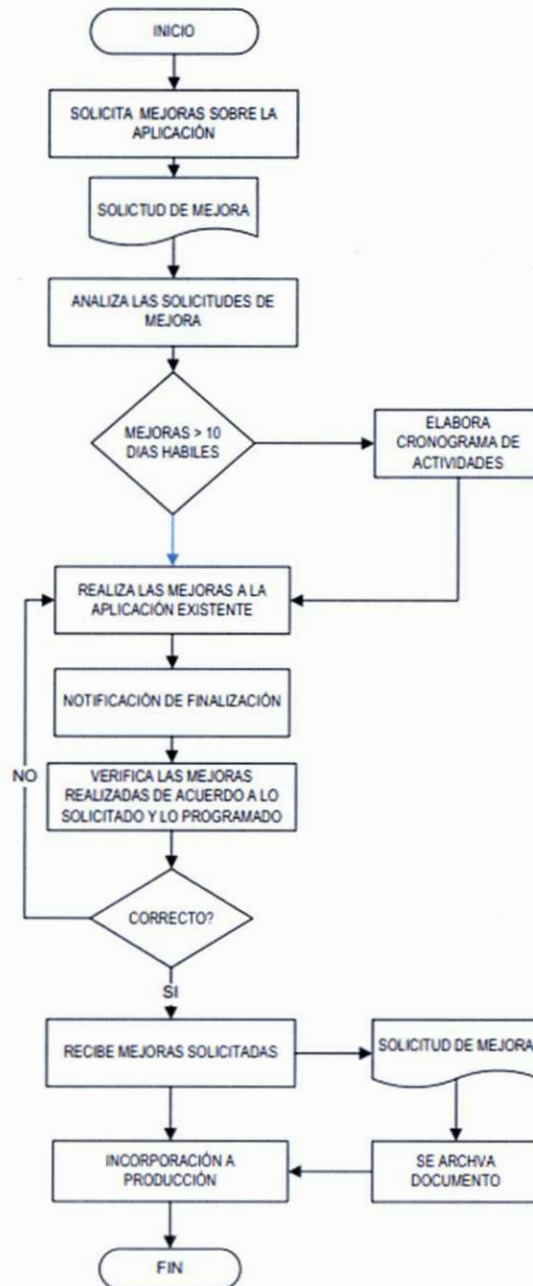
Fecha de la próxima revisión: Diciembre 2014

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de procedimiento.

Técnico analista programador. Coordinador del Área de Sistemas y Base de Datos	05	Se notifica sobre la realización de las mejoras solicitadas y se coordina la presentación de entrega de las mismas.
Unidad requirente.	06	Se verifican y evalúan las mejoras, de no estar de acuerdo, se envían correcciones.
Unidad requirente.	07	Firma de recibido a satisfacción.
Coordinador del Área de Sistemas y Base de Datos.	08	Las mejoras y actualizaciones se incorporan en producción para su inmediata utilización y se archiva solicitud de mejora.
		Fin de procedimiento.

IX. MAPA DEL PROCESO.



III. OBJETIVO.

Indicar los diferentes pasos que se deben realizar en la creación de un nuevo grupo de usuarios que se debe de incorporar a la red de datos del MOPTVDU para el uso de aplicaciones informáticas existentes.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

Este procedimiento inicia cuando el Técnico Analista Programador después que ha finalizado con la programación (codificación en un lenguaje de programación) elabora la lista de usuarios que integrarán la aplicación informática. El Administrador de la Red de Datos se encarga de crear el grupo dentro del sistema de aquellos usuarios que tiene cuenta de usuario y contraseña y que además haya sido autorizado por el director, gerente o jefe, de acuerdo a las Políticas y Normas en Materia de Informática, autorizadas por el titular de esta Cartera de Estado. El Administrador de la Base de Datos se encarga de proveer de acceso a las bases de datos del MOPTVDU.

V. RESPONSABILIDADES.

Técnico Analista Programador: Se encarga de elaborar la lista de los usuarios que utilizarán la herramienta informática y después que el grupo de encuentro creado se encarga de verificar la incorporación de estos para que se proceda con la instalación del sistema.

Coordinador del Área de Redes y Seguridad: Ejecuta la acción de crear el grupo con usuarios autorizados por Directores, Gerentes y Jefes

Administrador de Base de Datos: Responsable de la administración de la base de datos y accesos a los usuarios a la información, se encarga de verificar el grupo creado y provee de permiso para que pueda acceder a la base de datos desde la aplicación desarrollada.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 106.- La Gerencia de Informática Institucional, deberá definir y establecer por escrito las políticas y procedimientos relacionados con los controles generales de los recursos de tecnología de información del Ministerio, aprobado por el Ministro.

Art. 108.- La Gerencia de Informática Institucional, establecerá procedimientos para la administración y control de la red, contando con estándares internacionales para los mecanismos de control de programas y equipos (hardware y software) garantizando que los recursos informáticos sean utilizados correctamente y proporcionen efectividad en sus servicios, tales como: Continuidad en el procesamiento electrónico de datos, seguridad y control de la información, documentación y restricciones en el acceso al personal no autorizado y en el control total del software y hardware de los computadores y/o dispositivos inteligentes externos, que hayan sido autorizados para ser conectados a la red institucional.

VII. POLÍTICAS

La Unidad de Soporte Técnico de la Gerencia de Informática es responsable de Proporcionar a los usuarios el acceso a los recursos informáticos.

	UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-018
		FECHA: 01/11/2013
		EDICION: E2

I. PC-GII-018 CAPACITACIONES DE USUARIOS PARA APLICACIONES MOPTVDU

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

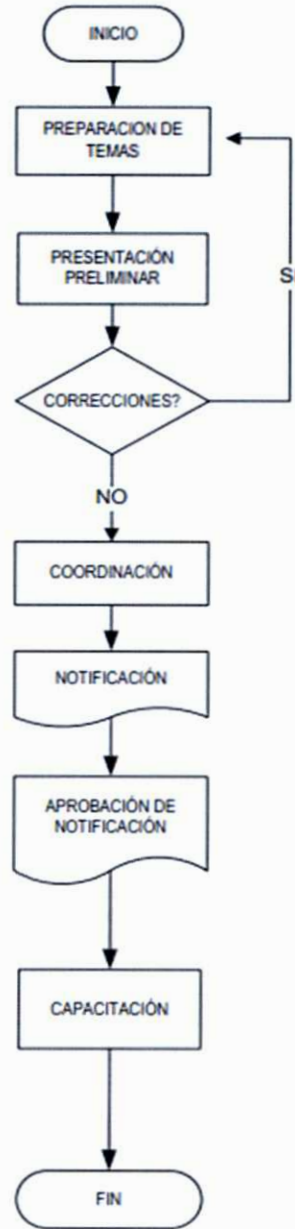
Fecha de la próxima revisión: Diciembre 2014

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de procedimiento.

Técnico analista programador y colaboradores.	7	Se realiza capacitación.
		Fin de procedimiento.

IX. MAPA DEL PROCESO.



III. OBJETIVO.

Proporcionar los pasos a seguir para realizar el cambio de contraseña a los usuarios que utilizan sistemas mecanizados desarrollados por la Gerencia de Informática Institucional.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento inicia cuando el Jefe de Proyectos y Sistemas coordina el envío o notificación automática por medio de correo electrónico para todos los usuarios del MOPTVDU que utilizan aplicaciones que han sido desarrolladas por la Gerencia de Informática Institucional, en el cual se les comunica sobre el cambio de la contraseña que utilizan en los sistemas. Los Usuarios de sistemas del MOPTVDU se encargan de cambiar sus contraseñas de acuerdo a la periodicidad que se encuentra descrita en las Políticas y Normas en Materia de Informática, autorizadas por el titular de esta Cartera de Estado. El cambio de contraseña es realizada una sola vez y esta es utilizada para el(los) sistema(s) que el usuario utiliza dentro del MOPTVDU.

V. RESPONSABILIDADES.

Coordinador de Desarrollo de Sistemas y Base de Datos: Verifica que el procedimiento se ejecute correctamente y que la notificación vía correo electrónico haya sido enviado a todos los usuarios que utilizan sistemas mecanizados y que han sido desarrollados por la Gerencia de Informática Institucional, la periodicidad para ejecutar este procedimiento lo determina las Políticas y Normas en Materia de Informática.

Usuarios de Sistemas MOPTVDU: Se encargan de abrir cualquier sistema que utilizan, buscan la opción de Configuración – Cambio de Contraseña y ejecutan los pasos que les solicita el sistema para realizar el cambio. Para asegurar que la contraseña se cambió correctamente es recomendable que el usuario cierre sesión e ingrese nuevamente el sistema para comprobar su nueva contraseña.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 106.- La Gerencia de Informática Institucional, deberá definir y establecer por escrito las políticas y procedimientos relacionados con los controles generales de los recursos de tecnología de información del Ministerio, aprobado por el Ministro.

VII. POLÍTICAS

La Gerencia de Informática es responsable de proporcionar a los usuarios el acceso a los recursos informáticos.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PAÑO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Coordinador de Desarrollo de Sistemas y Base de Datos	1	Cada seis meses y de manera automática se envía un correo electrónico dirigido a todos los usuarios de sistemas MOPTVDU.
Usuarios de sistemas MOPTVDU en general.	2	Se recibe el mensaje y se procede realizar el cambio de contraseña.
Usuarios de sistemas MOPTVDU en general.	3	Se ingresa cualquier sistema MOPTVDU.
Usuarios de sistemas MOPTVDU en general.	4	Se busca el menú configuración y la opción cambiar contraseña.
Usuarios de Sistemas MOPTVDU en general.	5	Se verifica que la información del usuario este correcta y se digita la contraseña actual.
Usuarios de Sistemas MOPTVDU en general.	6	Se digita la nueva contraseña.
Usuarios de Sistemas MOPTVDU en general.	7	Se verifica la nueva contraseña digitándola por segunda vez.
Usuarios de Sistemas MOPTVDU en general.	8	Si todo está correcto se almacenan los cambios con el botón guardar.
		Fin de procedimiento.

	UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-020
		FECHA: 01/11/2013
		EDICION: E2

I. PC-GII-020 SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO.

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión: Diciembre 2014

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de procedimiento.

IX. MAPA DEL PROCESO.



III. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para que la gerencia de Informática Institucional de servicio de mantenimiento preventivo a todos los equipos propiedad del MOPTVDU.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento es iniciado cuando se tiene contrato de mantenimiento preventivo con un ente externo; con el cual se realiza una calendarización de ejecución del contrato, detallando las fechas o periodos que se dará el servicio a cada unidad organizativa, tomando en consideración todos los dispositivos que hay en cada una.

V. RESPONSABILIDADES.

Coordinador del Área de Soporte Técnico: Responsable de la administración del contrato de mantenimiento preventivo; da aprobación del programa de trabajo de mantenimiento preventivo que ejecutará el ente externo y lo publica en la Intranet del MOPTVDU. Coordina con las Unidades Organizacionales para que reciban a los técnicos que darán el mantenimiento y recibe informes de ejecución que servirán para autorizar el pago de las facturas por dicho servicio.

Técnico externo: Proporciona el servicio de mantenimiento preventivo de acuerdo a programa de trabajo y presenta los documentos firmados por los usuarios, quienes se dan por satisfecho del servicio dado.

Técnico del Área soporte: Responsable de verificar que el servicio de mantenimiento preventivo se haya dado con eficiencia y calidad; hecho que lo constata con usuarios que recibieron el servicio.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 106.- La Gerencia de Informática Institucional, deberá definir y establecer por escrito las políticas y procedimientos relacionados con los controles generales de los recursos de tecnología de información del Ministerio, aprobado por el Ministro.

VII. POLÍTICAS


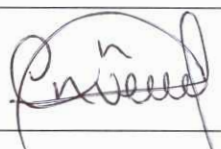


Corresponde a la Gerencia de Informática Institucional, la realización del mantenimiento Preventivo y correctivo de los equipos.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Coordinador del Área de Soporte Técnico. Técnico del Área de Soporte Técnico a cargo de la Supervisión Empresa Contratada	1	Se realiza una reunión inicial con la empresa para coordinar aspectos técnicos y logísticos, así como para solicitar cronograma de trabajo el cual deberá detallar por gerencia y cantidades de equipo a atender.
Empresa Contratada	2	Se elabora cronograma de mantenimientos y se remite para visto bueno del jefe de soporte técnico.
Coordinador del Área de Soporte Técnico	3	Se revisa cronograma y es aprobado de no existir observaciones.
Coordinador del Área de Soporte Técnico	4	Se publica el calendario de actividades de mantenimiento con el fin de hacerlo del conocimiento público.
Empresa Contratada	5	Se realiza el mantenimiento de equipos en las diferentes dependencias del MOPTVDU, se llena hoja de servicio y se solicita firma a usuario de recibido conforme.
Empresa Contratada	6	Hace entregas diarias de las Hojas de Servicio firmadas al técnico de soporte a cargo de la supervisión del servicio quien las revisa que estén correctamente llenas y las sella.
Empresa Contratada	7	Elabora reporte consolidado de servicio por Viceministerio, Gerencia y fecha para efectos de contabilizar montos a facturar.

	UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-022
		FECHA: 01/11/2013
		EDICION: E2

I. PC-GII-022 MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPO INFORMÁTICO

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

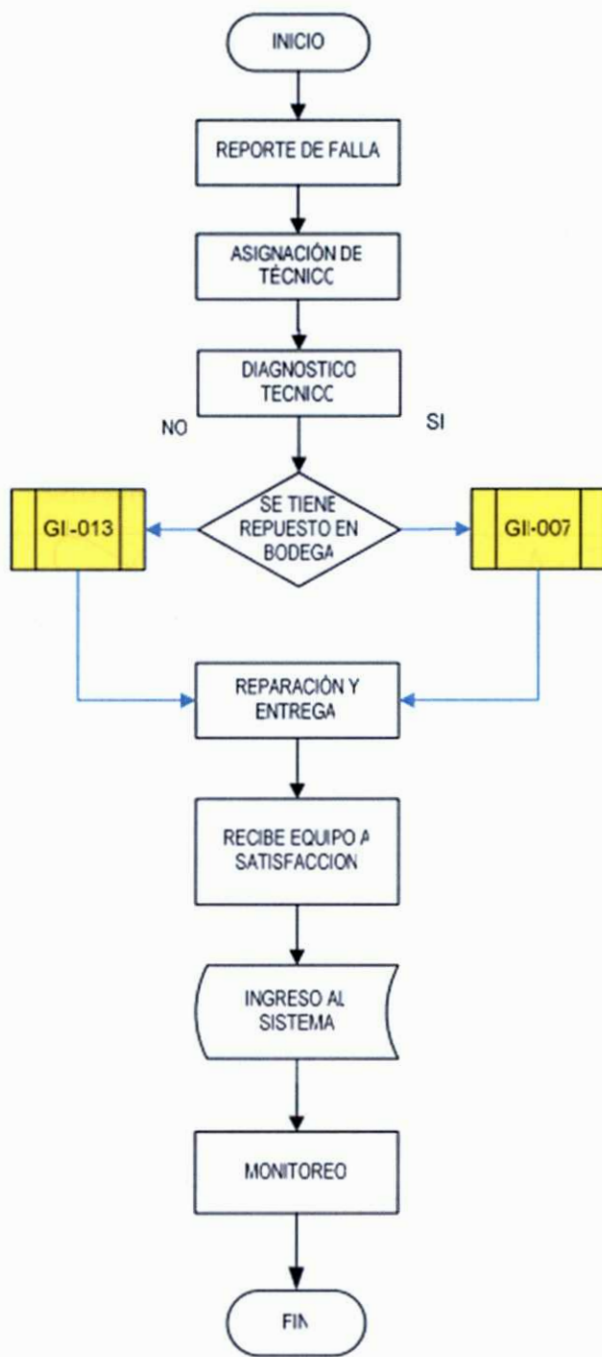
Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión:	Diciembre 2014
-------------------------------	----------------

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de procedimiento.

IX. MAPA DEL PROCESO.



III. OBJETIVO.

Indicar los diferentes pasos a seguir para realizar la instalación de una aplicación mecanizada dentro la red de datos del MOPTVDU.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

Se inicia con el requerimiento de un Director, Gerente o Jefe que elabora una solicitud para que se le instalen una aplicación dentro de un equipo informático asignado a su unidad. La Gerencia de Informática a través del Gerente margina la correspondiente solicitud al área de Proyectos y Sistemas para que el Técnico Analista Programador encargado o responsable de una aplicación coordine la instalación del sistema solicitado. Este proceso es efectuado en conjunto con la unidad de Soporte Técnico, siempre de la Gerencia de Informática para que asigne un Técnico de Soporte el cual se encargará de verificar los permisos que el usuario del equipo tiene asignado y permitir instalar la aplicación solicitada. De acuerdo al control del sistema mecanizado que es utilizado para el seguimiento de las actividades de la unidad de Soporte Técnico, el Jefe de ésta unidad se encargará de verificar que la actividad sea realizada.

V. RESPONSABILIDADES.

Directores y Gerentes: Elaboran la solicitud para que se les instale una aplicación que es de uso en su unidad organizativa.

Gerente de Informática Institucional: Autoriza y margina para que se le instale la aplicación de acuerdo al requerimiento existente.

Técnico Analista Programador: Coordina la instalación y los diferentes permisos que le corresponde a los usuarios que harán uso de la aplicación, asimismo, instruye al personal técnico de la misma Gerencia sobre la instalación de la aplicación.

Técnicos de Soporte: Responsable de la instalación, configuración y/o autorización de perfiles de un usuario dentro del equipo que éste tiene asignado.

Coordinador del Área de Soporte Técnico: Se encarga de monitorear sobre la instalación del sistema solicitado por Directores y Gerentes del MOPTVDU.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 106.- La Gerencia de Informática Institucional, deberá definir y establecer por escrito las políticas y procedimientos relacionados con los controles generales de los recursos de tecnología de información del Ministerio, aprobado por el Ministro.

VII. POLÍTICAS

La Gerencia de Informática Institucional en coordinación con las unidades de Soporte Técnico y la Unidad de Proyectos y Sistemas, serán las responsables de brindar asesoría y Supervisión para la instalación de software informático.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Directores y Gerentes	01	Elaboración de solicitud de instalación de aplicación, justificando las funciones que realizan los usuarios y que ameritan el uso de esta aplicación.
Gerente de Informática Institucional	02	Recepción de solicitud de nuevos requerimiento y se remite a área de sistemas.
Técnico analista programador	03	Se conceden permisos al usuario y se agrega al grupo de usuarios de dicho sistema.
Técnico analista programador	04	Se genera instrucción de instalación de la aplicación para los técnicos de soporte.

	UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-024
		FECHA:
		EDICION: E2

I. PC-GII-024 GENERACION DE ARCHIVOS BACKUP (SQL)

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión:	Diciembre 2014
-------------------------------	----------------

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de procedimiento.

IX. MAPA DEL PROCESO.



III. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para que la Gerencia de Informática Institucional realice a Restauración de la información contenida en los archivos de Back up que contienen las Bases de Datos de SQL Server 2000 propiedad del MOPTVDU. Garantizando así, que en caso de un desastre de cualquier índole los datos del Ministerio puedan recuperarse en el momento deseado.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento es iniciado por el Analista Programador quien define el día de la base de datos que se desea recuperar y el Administrador de Bases de Datos, solicita al Jefe de Soporte Técnico ó Gerente de Informática ir a traer al banco respectivo las cintas donde ha sido almacenado el archivo de copia de seguridad donde se encuentra la base de datos deseada.

V. RESPONSABILIDADES.

Coordinador del Área de Soporte Técnico: Viaja al Banco a traer a las cintas donde se encuentran almacenados los archivos de copias de seguridad.

Administrador de Bases de Datos: Revisa las cintas e identifica el archivo de la base de datos deseada, efectúa la recuperación de la información y notifica al Programador Analista correspondiente.

Programador Analista: Verifica existencia de la información deseada.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 115.- La Gerencia de Informática Institucional, deberá tomar en cuenta en los sistemas manejadores de bases de datos: La designación de los roles y responsabilidades en la administración del ambiente de las bases de datos, el control de la descripción y cambios de los modelos de datos, el acceso y el procesamiento concurrente de la información, la garantía de la disponibilidad y recuperación oportuna de las bases de datos, cuando ocurran fallas menores o desastres mayores y la integridad de los datos contenidos en la misma.

VII. POLÍTICAS

Corresponderá a la Gerencia de Informática promover y difundir los mecanismos de respaldo y salvaguarda de los datos, así como los sistemas desarrollados por la Unidad de Proyectos y Sistemas.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PAÑO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Analista - Programador	01	Define la base de datos que desea recupera
Analista - Programador	02	Identifica la fecha en la base de datos tenía la información que desea recuperar
Coordinador del Área de Soporte Técnico	03	Saca de la caja de seguridad del Banco la cinta que contiene la base de datos que se desea restaurar
Jefe de Soporte Técnico	04	Entrega cintas al Administrador de Base de Datos
Administrador de base de datos.	05	Revisa en el historial de archivos que contiene la cinta la existencia de la base de datos que se desea recuperar
Administrador de base de datos.	06	Recupera la base de datos deseada en el servidor
Administrador de bases de datos	07	Notifica al analista – programador que la base de datos solicitada ya esta disponible en el sistema

	UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-026
		FECHA: 01/11/2013
		EDICION: E2

I. PC-GII-026 NUEVA BASE DE DATOS

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

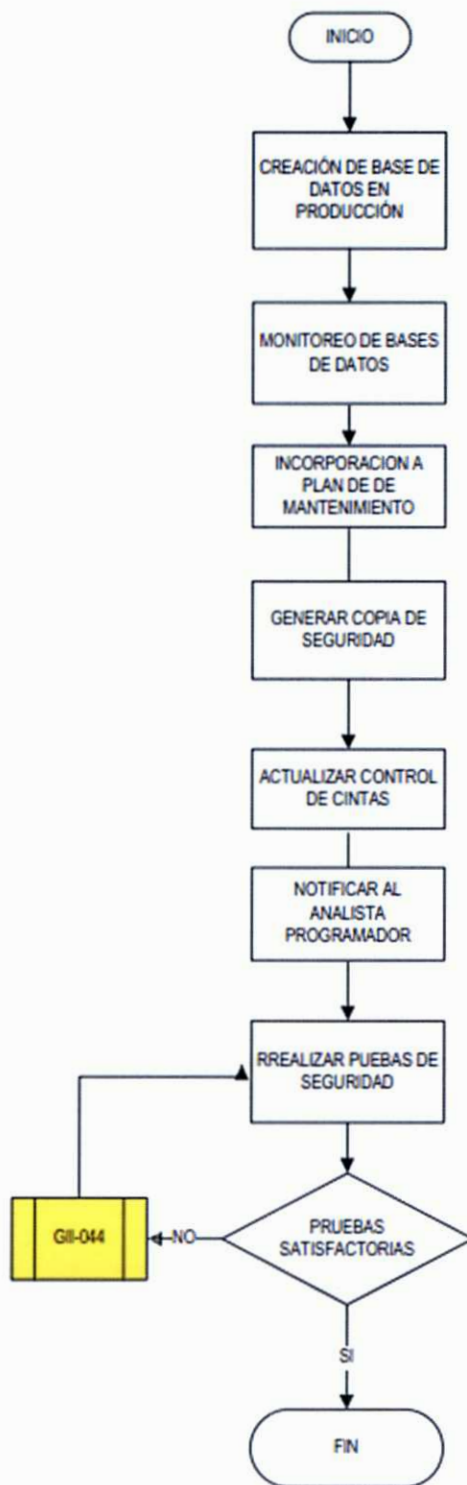
Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión: Diciembre 2014

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de procedimiento.

IX. MAPA DEL PROCESO.



III. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para que la Gerencia de Informática Institucional actualice las diferentes Bases de Datos de SQL Server 2000, que son propiedad del MOPTVDU.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento es iniciado cuando el Analista - Programador a solicitud de la Gerencia ó Unidad requirente, solicita alguna actualización de la aplicación que utiliza la base de datos a modificar

V. RESPONSABILIDADES.

Analistas Programador: Identifica los objetos de la base de datos a actualizar Administrador de Bases de Datos: Adiciona y actualiza los objetos de la base de datos a modificar.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 115.- La Gerencia de Informática Institucional, deberá tomar en cuenta en los sistemas manejadores de bases de datos: La designación de los roles y responsabilidades en la administración del ambiente de las bases de datos, el control de la descripción y cambios de los modelos de datos, el acceso y el procesamiento concurrente de la información, la garantía de la disponibilidad y recuperación oportuna de las bases de datos, cuando ocurran fallas menores o desastres mayores y la integridad de los datos contenidos en la misma.

VII. POLÍTICAS

Corresponderá a la Gerencia de Informática promover y difundir los mecanismos de respaldo y salvaguarda de los datos, así como los sistemas desarrollados por la Unidad de Proyectos y Sistemas.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PAÑO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Administrador de base de datos	01	Se actualiza base de datos en servidor de producción y se actualizan los permisos a usuarios predefinidos.
Administrador de base de datos	02	Monitorea comportamiento de base datos y se controla rendimiento de servidores base de datos.
Administrador de base de datos	03	La base de datos actualizada es incorporada a plan mantenimiento.
Administrador de base de datos	04	Generan copias de seguridad de datos.
Administrador de base de datos	05	Actualiza el control de cintas de copias de seguridad.
Administrador de base de datos	06	Notifica al técnico analista programador sobre la creación de las copias de seguridad.
Administrador de base de datos y analista-programador	07	Realiza pruebas sobre el comportamiento de la base de datos actualizada.
		Fin de procedimiento.

	UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-028
		FECHA: 01/11/2013
		EDICION: E2

I. PC-GII-028 REVISION, VALIDACION Y VERIFICACION

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

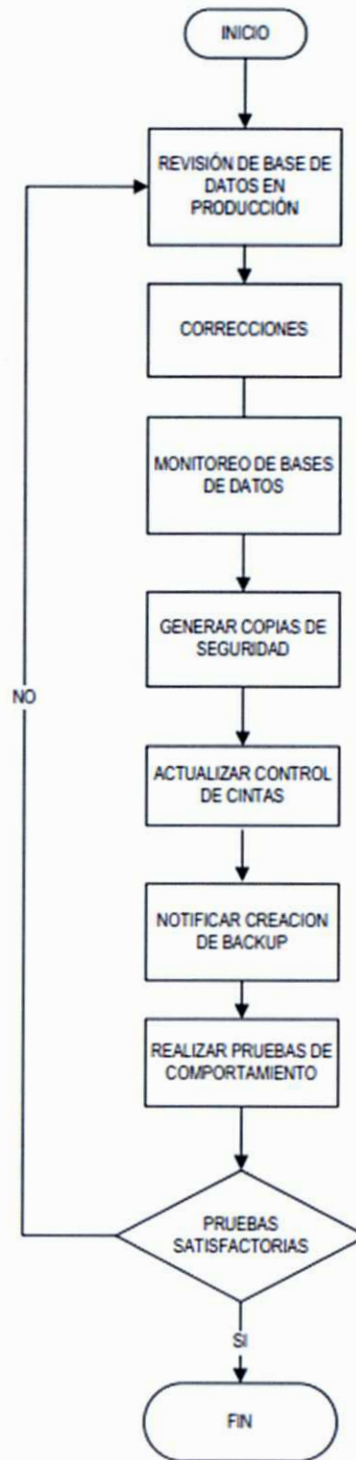
Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión: Diciembre 2014

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de procedimiento.

IX. MAPA DEL PROCESO.



III. OBJETIVO.

Identificar los pasos a seguir para la publicación de información en la WEB del MOPTVDU.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

Inicia cuando la gerencia de comunicaciones solicita un servicio de publicación y/o actualización sea publicado en el sitio Web del MOPTVDU. El Gerente verifica que la información se encuentre totalmente clara e instruye al WEB Master (Programador en ambiente WEB) para que realice los cambios respectivos dentro del sistema Web y posteriormente los cambios se encuentren efectuados, notificará a la Gerencia de Comunicaciones que su petición ha sido realizada.

V. RESPONSABILIDADES.

Gerencia de Comunicaciones: Solicita el servicio de publicación en la página Web del MOPTVDU.

Gerente de Informática Institucional: Valida, Autoriza y Gira instrucciones para que se realice el servicio de publicación en la sitio Web del MOPTVDU y cuando se encuentra publicada notifica al requirente del servicio, que su publicación ya se encuentra en la Web.

Web Master: Se encarga de realizar dentro del sistema de la Web las actualizaciones y/o publicaciones del servicio requerido.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 106.- La Gerencia de Informática Institucional, deberá definir y establecer por escrito las políticas y procedimientos relacionados con los controles generales de los recursos de tecnología de información del Ministerio, aprobado por el Ministro.

VII. POLÍTICAS

Con el objetivo de tener un sitio WEB para brindar a la ciudadanía y al mundo entero, un espacio informativo de las principales actividades realizadas y por realizar por parte del Ministerio de Obras Públicas, Transporte y Vivienda y Desarrollo Urbano, se establece como política que en el departamento de Informática Institucional debe existir un servidor dedicado para esta misión y la dirección debe ser: www.mop.gob.sv

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PAÑO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Gerente de Comunicaciones	1	Solicita servicio de publicación en página web institucional.
Gerente de Informática Institucional	2	Recibe solicitud y la analiza
Gerente de Informática Institucional	3	Si el requerimiento no está claro, solicita correcciones o aclaraciones.
Gerente de Informática Institucional	4	Se gira instrucción de publicación de información.
Web master	5	Se realiza la publicación en la web
Web master	6	Notifica sobre la publicación realizada a Gerente de Informática.
Gerente de Informática Institucional	7	Se verifica la publicación realizada y de ser necesario se realizan las correcciones pertinentes.
Gerente de Informática Institucional	8	Si existe algún error, le notifica al webmaster para su corrección.
Gerente de Informática Institucional	9	Notifica sobre la publicación realizada a la Gerencia de comunicaciones.
		Fin de procedimiento.

DEFINICIONES APLICADAS DENTRO DE LOS PROCEDIMIENTOS.

MOPTVDU: MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTE Y DE VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO

GII: GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL

VMT: VICEMINISTERIO DE TRANSPORTE

VMOP: VICEMINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS

VMVDU: VICEMINISTERIO DE VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO

UDI: UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

WEBMASTER: ES LA PERSONA RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO O PROGRAMACIÓN DE UN SITIO WEB.

HELP DESK: UN HELPDESK ES UN RECURSO DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA PARA RESOLVER PROBLEMAS CON COMPUTADORAS Y PRODUCTOS SIMILARES.

BACK UP: ES UNA COPIA DE LOS DATOS ORIGINALES QUE SE REALIZA CON EL FIN DE DISPONER DE UN MEDIO DE RECUPERARLOS.

SQL: ES UN LENGUAJE DECLARATIVO DE ACCESO A BASES DE DATOS RELACIONALES QUE PERMITE ESPECIFICAR DIVERSOS TIPOS DE OPERACIONES EN ELLAS.

TERMINOS DE REFERENCIA: CONTIENEN LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, OBJETIVOS Y ESTRUCTURA DE CÓMO EJECUTAR UN DETERMINADO.

Ministerio de
Obras Públicas,
Transporte, Vivienda
y Desarrollo Urbano



**MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTE,
VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO**

GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Autorizado



Gerson Martínez

Ministro de Obras Públicas, Transporte y de Vivienda
y Desarrollo Urbano

San Salvador, noviembre de 2013

	UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-001
		FECHA: 01/11/2013
		EDICION: E2

I. PC-GII-001 ELABORACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión: Diciembre 2014

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana Castillo	Actualización de Procedimiento.

III. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para elaborar el Plan Operativo Anual de la Gerencia de Informática Institucional; el cual debe ir acorde al Plan Estratégico de la institución.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento es iniciado en octubre de cada año, mes que se utiliza para definir nuevas necesidades y así formular el Plan Operativo Anual del siguiente año. Todo esto, debe ir acorde con el Plan Estratégico de la Institución, autorizado por el titular de esta Cartera de Estado.

V. RESPONSABILIDADES.

Gerente de Informática Institucional: Coordinar y dirigir las actividades para la planificación y seguimiento de las acciones que llevaran al logro de las metas establecidas.

Directores y Gerentes del MOPTVDU: Preparar los insumos para la planificación de las acciones que necesitan que Informática Institucional les apoye.

Técnicos: Apoyar en la planificación correcta de las acciones a ejecutar durante el año que se programa.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 32.- El Ministro, a través de la Unidad de Desarrollo Institucional, emitirá un instructivo en el que se proporcionarán los lineamientos generales para la elaboración del Plan Anual Operativo de cada dirección, gerencia o dependencia, los cuales deberán estar acordes a las políticas y planes estratégicos institucionales, en dichos planes operativos se incluirán entre otros, los objetivos generales y específicos de cada unidad, las metas programadas y los responsables de cada meta; así como también, el cronograma de actividades.

Los planes operativos de cada dirección, gerencia o dependencia, serán consolidados por la Unidad de Desarrollo Institucional, en un Plan Operativo Anual Institucional, aprobado por el ministro.

VII. POLÍTICAS

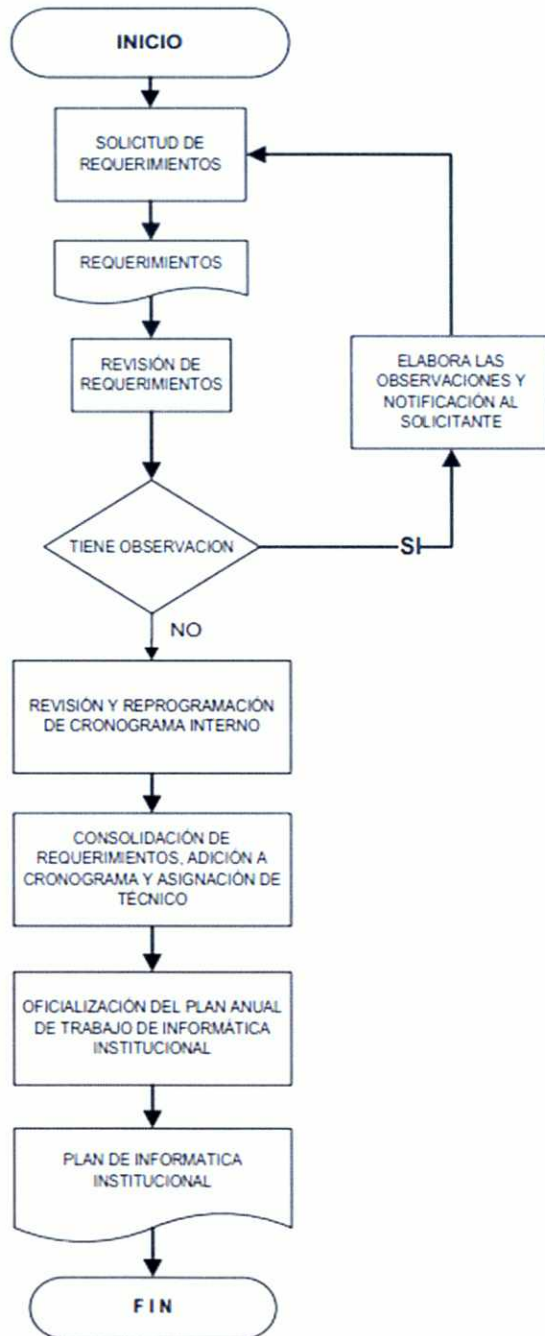
La modernización del estado requiere del uso eficiente de la tecnología y sabiendo que la información en el sector público es una herramienta estratégica para mejorar el desempeño y aprovechamiento de los recursos, así como para apoyar las acciones que se realicen para atender los retos de equidad y calidad de los servicios que proporciona el Ministerio de Obras Públicas, Transporte, y de Vivienda y Desarrollo Urbano.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PAÑO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Gerente de Informática Institucional	01	Solicita a directores y gerentes a través de memorando sus requerimientos de aplicaciones informáticas para el periodo.
Directores y/o gerentes.	02	Elaboran sus requerimientos de aplicaciones informáticas o mejoras a las existentes, de acuerdo a su planeación estratégica.
Gerente de Informática Institucional.	03	Se analiza y verifica la solicitud de acuerdo a plan estratégico del MOPTVDU, en caso de tener vacíos o inconsistencias que ameriten ampliación o explicación, esta es enviada de regreso al origen.
Gerente de Informática Institucional y Coordinadores de áreas	04	Se revisa y verifica el estado actual de los proyectos en desarrollo para determinar las actividades que quedaran pendientes por realizar en el presente año que deben ser reprogramadas y se incluyen los nuevos requerimientos.
Gerente de Informática Institucional y Coordinadores de áreas	05	Programación de proyectos por técnico, según conocimiento y experiencia de cada uno.


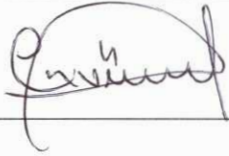

Gerente de Informática Institucional.	06	En reunión con personal de áreas, expone el nuevo plan operativo anual y se redistribuye la carga laboral entre los técnicos.
Gerente de Informática Institucional.	07	Se envía el plan operativo anual a la Unidad de Desarrollo Institucional para la integración con otras unidades.
		Fin de procedimiento.

IX. MAPA DEL PROCESO.



	UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-002
		FECHA: 01/11/2013
		EDICION: E2

I. PC-GII-002 COMPRA DE EQUIPO INFORMÁTICO

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión: Diciembre 2014

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Orellana Castillo	Actualización de Procedimiento

III. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para realizar compra de equipo Informáticos para toda la Institución, para ello se elabora presupuesto y somete a aprobación. Las compras deben ir acorde al Plan Estratégico Institucional del MOPTVDU.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento es iniciado en el momento que el gerente de Informática Institucional lo considera oportuno, pues todo depende de la fecha en que está programado en el Plan Operativo Anual y sobre todo, de la existencia de financiamiento para hacer la inversión requerida.

V. RESPONSABILIDADES.

Gerente de Informática Institucional: Coordinar y dirigir las actividades para presupuestar y dar seguimiento de las acciones que llevaran a la adquisición de los productos informáticos.

Directores y gerentes del MOPTVDU: Solicitar a la Gerencia de Informática Institucional, los recursos de tecnología que necesitan para eficientar sus funciones.

Jefe de Soporte Técnico: Investiga los modelos de productos informáticos que tengan la tecnología idónea y elaborar los términos de referencia que facilitarían la compra de productos informáticos.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 116.- La Gerencia de Informática Institucional, establecerá las políticas, procedimientos y controles administrativos para el uso, adquisición y control de los ordenadores y/o dispositivos inteligentes; así como también, del software, archivos, seguridad lógica y procesamiento de información, asegurándose que el acceso a los recursos a través de éstas sea restringido y que exista un adecuado respaldo del software e información, incluyendo la seguridad física de los equipos.

VII. POLÍTICAS

Todo hardware adquirido, independientemente del proceso que venga (compra, donación o producto de transferencia de tecnología), deberá ser recibido por la Gerencia de informática Institucional acompañado de una copia de Acta de Recepción emitida por la Unidad de Activo Fijo de la Gerencia Administrativa Institucional.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Gerente de Informática Institucional	01	Gira instrucciones a Coordinador Área de Soporte Técnico y Coordinador Área de Redes para preparar necesidades de compra de hardware y software para la institución.
Coordinador Área de Soporte Técnico y Coordinador Área de Redes Institucional	02	Realiza diagnóstico de la situación actual de equipos e infraestructura de comunicaciones.
Coordinador Área de Soporte Técnico y Coordinador Área de Redes Institucional	03	Investiga de precios de equipos informáticos según características técnicas y beneficios que sean idóneos para la institución.
Coordinador Área de Soporte Técnico y Coordinador Área de Redes Institucional	04	Elabora propuesta conteniendo cantidades, especificaciones y presupuesto estimado.
Gerente de Informática Institucional	05	Análisis de propuesta, se realizan los cambios necesarios y se aprueba
Gerente de Informática Institucional, Coordinador Área de Soporte Técnico y Coordinador Área de Redes Institucional	06	Gerente de informática gira instrucciones a Coordinador Área de Soporte Técnico y Coordinador Área de Redes para la elaboración de los términos de referencia

Gerente de Informática Institucional	07	Envía solicitud a la Gerencia de Adquisiciones y Contratación (GACI) para gestionar la compra anexando términos de referencia
Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional.	08	Inicio de proceso de compra según procedimientos de la GACI
		Fin de procedimiento.

IX. MAPA DEL PROCESO.



	UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-003
		FECHA: 01/11/2013
		EDICION: E2

I. PC-GII-003 RECEPCIÓN DE EQUIPO INFORMÁTICO NUEVO

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión: Diciembre 2014

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de procedimiento

III. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para recepcionar la compra de bienes informáticos nuevo.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento es iniciado en el momento que el proveedor entrega los productos que previamente le fueron adjudicados por la UACI y luego son recepcionados por la Gerencia de Informática Institucional, la cual verifica que todo lo que se recibe vaya de acuerdo con lo especificado en los términos de referencia. Luego interviene la Gerencia Administrativa Institucional para levantar el acta de recepción que dará origen al ingreso contable en los respectivos bienes.

V. RESPONSABILIDADES.

Coordinadores de Área de Soporte Técnico y Área de Redes y Seguridad: Dirigir las actividades para la recepción de los productos informáticos y seguimiento de las acciones que llevaran a darle ingreso a los inventarios respectivos.

Gerentes de Informática Institucional y Administrativa Institucional: Coordinar el lugar donde serán depositados temporalmente los equipos y firmar acta de recepción para darle ingreso contable a dichos equipos.

Técnicos de Informática: Verificar que los productos que se reciben estén completos y coincidan con las especificaciones contenidas en los términos de referencia.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 116.- La Gerencia de Informática Institucional, establecerá las políticas, procedimientos y controles administrativos para el uso, adquisición y control de los ordenadores y/o dispositivos inteligentes; así como también, del software, archivos, seguridad lógica y procesamiento de información, asegurándose que el acceso a los recursos a través de éstas sea restringido y que exista un adecuado respaldo del software e información, incluyendo la seguridad física de los equipos.

VII. POLÍTICAS

Todo hardware adquirido, independientemente del proceso que venga (compra, donación o producto de transferencia de tecnología), deberá ser recibido por la Gerencia de informática Institucional acompañado de una copia de acta de recepción emitida por el Área de Activo Fijo de la Gerencia Administrativa Institucional.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Coordinador de Área de Soporte Técnico y Técnicos de Área de Soporte	01	Empresa ganadora de la licitación entrega productos, en el lugar especificado por la Gerencia de Informática Institucional y estos se reciben, verificando que cumplan a satisfacción con los estipulado en el contrato.
Coordinador de Área de Soporte Técnico	02	De existir alguna inconformidad o incongruencia entre el equipo y lo estipulado en las especificaciones técnicas, se notifica a la empresa para que se pronuncien con una solución satisfactoria para el MOPTVDU.
Técnico de Área de Activo Fijo, Técnico de Área de Soporte	03	Se levanta detalladamente las características de los bienes, así como marca, modelo y números de serie, se registran dentro del inventario MOPTVDU y se le coloca el número de inventario a cada equipo.
Área de Activo Fijo	04	Habiendo cumplido la empresa con lo pactado, se procede a elaborar acta de recepción final

Gerente de Informática Institucional, Gerente Administrativo Institucional, Jefe de Área de Activo Fijo, Coordinador de Área de Soporte Técnico	05	Se procede a firma del acta de recepción final, y factura para que la empresa gestione pago ante la UFI
Área de Soporte Técnico	06	Se procede a distribución de equipo según plan de implementación
		Fin de procedimiento.

IX. MAPA DEL PROCESO.



	UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-004
		FECHA: 01/11/20123
		EDICION: E2

I. PC-GII-004 ASIGNACIÓN DE EQUIPO INFORMÁTICO.

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión:	Diciembre 2014
-------------------------------	----------------

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de Procedimiento

III. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para asignar equipos informáticos nuevos.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento es iniciado cuando los bienes informáticos han sido recepcionados y previamente se ha elaborado el plan de distribución de acuerdo a diagnóstico realizado por la Gerencia de Informática Institucional coordinado con los directores, gerentes y jefes de las unidades organizativas a quienes se les entregara dichos productos y la gerencia Administrativa Institucional para actualizar los controles de asignación de activo fijo de la institución.

V. RESPONSABILIDADES.

Coordinador de Soporte Técnico: Coordinar y dirigir las actividades para la distribución e instalación de los bienes informáticos y seguimiento de las acciones que llevaran a dejar funcionando los productos entregados.

Técnicos de Informática: Instalar los bienes informáticos y verificar que estén funcionando correctamente.

Gerencia Administrativa Institucional: Actualiza los controles de equipos asignados al personal que queda bajo la custodia del activo fijo de la institución.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 116.- La Gerencia de Informática Institucional, establecerá las políticas, procedimientos y controles administrativos para el uso, adquisición y control de los ordenadores y/o dispositivos inteligentes; así como también, del software, archivos, seguridad lógica y procesamiento de información, asegurándose que el acceso a los recursos a través de éstas sea restringido y que exista un adecuado respaldo del software e información, incluyendo la seguridad física de los equipos.

VII. POLÍTICAS

La protección física de los equipos informáticos corresponde a quienes en un principio se les asigna, y corresponde notificar los movimientos en caso de que existan, a las autoridades correspondientes (Gerencia de Informática, Activos Fijos).

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PAÑO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Coordinador de Área de Soporte Técnico	01	Se elabora plan de distribución de equipo informático y se establecen las asignaciones de equipos nuevos, reasignaciones y retiro de equipos, basándose en el diagnóstico.
Gerente de Informática Institucional	02	Autoriza la distribución del equipo informático
Coordinador de Área de Soporte Técnico	03	Se ingresa requerimiento en sistema y se asigna técnico.
Área de Soporte técnico	04	Si el usuario ya poseía equipo se realiza el traslado de información y se configura nuevo equipo con los mismos parámetros que poseía el equipo anterior.
Área de Soporte Técnico Usuario Beneficiado	05	Se elabora hoja de asignación de equipo y se solicita la firma del usuario al que queda asignado el equipo.
Secretaría Gerencia de Informática Institucional	06	Recibe la hoja de asignación de equipo e ingresa los datos en cuadro de inventario de equipos para actualizarlo y procede a archivar la hoja de asignación de equipo.

Técnicos de Área de Soporte Técnico, Encargado de Bodega Coordinador de Área de Soporte Técnico Secretaria Gerencia Informática Institucional	07	Técnico de soporte entrega a encargado de bodega equipo retirado, firmando las hojas de ingreso a bodega, el jefe de soporte autoriza el ingreso y la secretaria de la gerencia archiva documento de control.
Área de Soporte Técnico	08	Se registra atención en sistema y se cierra ticket para posterior monitoreo y control
		Fin de procedimiento.

IX. MAPA DEL PROCESO.



	UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-005
		FECHA: 01/11/2013
		EDICION: E2

I. PC-GII-005 DESCARGO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS.

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión: Diciembre 2014

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de procedimiento

III. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para descargar de inventario de activo fijo equipos informáticos inservibles.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

Cada seis meses la Gerencia de Informática Institucional verifica los equipos que están en bodega y que su estado es inservible. Con el apoyo de la Gerencia Administrativa Institucional, se procede a descargar todo el equipo catalogado como inservible.

V. RESPONSABILIDADES.

Coordinador de Área de Soporte Técnico: Coordinar y dirigir las actividades para descargar equipo inservible que está ubicado en la bodega que está bajo la responsabilidad de la Gerencia de Informática Institucional

Gerente de Informática Institucional: Coordina con la Gerencia Administrativa Institucional para descargar de activo fijo todo el equipo informático inservible.

Técnico encargado de Bodega: Entrega equipos inservibles al personal de activo fijo de la Gerencia Administrativa Institucional y registra en el sistema Help Desk esta operación.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 106.- La Gerencia de Informática Institucional, deberá definir y establecer por escrito las políticas y procedimientos relacionados con los controles generales de los recursos de tecnología de información del Ministerio, aprobado por el ministro.

VII. POLÍTICAS

En caso de existir movimientos (reasignación, traslado) de equipos de informática (computadoras, impresores, monitores, baterías de respaldo y otros), la Gerencia de Informática Institucional notificará a la unidad encargada del control de Activos Fijos del MOPTVDU los cambios realizados.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PAÑO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Coordinador de Área de Soporte Técnico	01	Solicita a técnico encargado de bodega la lista de equipos inservibles
Gerente de Informática Institucional	02	Coordinador de Área de Soporte Técnico remite listado de equipos inservibles a Gerente de Informática Institucional para solicitar autorización de descargo
Gerente de Informática Institucional	03	Solicita a Gerencia Administrativa Institucional el descargo de equipo informático anexando listado de equipos.
Gerencia Administrativa Institucional	04	Notifica fecha en que realiza el retiro de equipo
Coordinador de Área de Soporte Técnico	05	Ingresa a sistema Help Desk actividad y asigna a técnico de control de Bodega para que realice la entrega
Técnico encargado de bodega	06	Entrega equipo y registra en sistema Help Desk la actividad, el personal de activo fijo firma listado de equipos recibidos.
Coordinador de Área de Soporte Técnico	07	Monitorea la actividad realizada en el Sistema Help Desk.
Secretaria Gerencia de Informática Institucional	08	Archiva listado de equipos entregados a Gerencia Administrativa Institucional.
		Fin de procedimiento.

IX. MAPA DEL PROCESO.



	UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-006
		FECHA: 01/11/2013
		EDICION: E2

I. CODIGO: PC-GII-006 ENTRADA DE EQUIPO O PARTE A BODEGA.

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión: Diciembre 2014

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de procedimiento

III. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para dar ingreso a equipos informáticos o partes que serán utilizadas como repuestos.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento es iniciado cuando se determina que un equipo o parte se requiere que sea almacenado en la bodega que está bajo responsabilidad de la Gerencia de Informática.

V. RESPONSABILIDADES.

Coordinador de Área de Soporte Técnico: Coordinar y dirigir las actividades para dar ingreso a los equipos informáticos o partes que entraran a la bodega que está bajo su responsabilidad.

Técnicos de Área de Soporte Técnico: Lleva físicamente el equipo o parte a la bodega.

Técnico encargado de bodega: Registra la entrada en los controles que lleva.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 106.- La Gerencia de Informática Institucional, deberá definir y establecer por escrito las políticas y procedimientos relacionados con los controles generales de los recursos de tecnología de información del Ministerio, aprobado por el Ministro.

VII. POLÍTICAS

El equipo de informática a reubicar o trasladar sea de cualquier viceministerio, dirección y gerencia se hará únicamente bajo la autorización de la Gerencia de Informática Institucional.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PAJO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Técnico de Área de Soporte Técnico	01	Llena formulario de ingreso de equipo a bodega
Coordinador de Área de Soporte Técnico	02	Autoriza ingreso de equipo a bodega
Técnico de Área de Soporte Técnico, Técnico encargado de bodega	03	El equipo es entregado y almacenado en bodega, el técnico encargado de bodega firma recepción en original y copia, conservando la copia para control interno del ingreso.
Técnico encargado de bodega	04	Se registra el ingreso del equipo o parte a bodega
Secretaria de la Gerencia de Informática Institucional.	05	Técnico entrega hoja de ingreso de equipo a bodega firmando de recibido por el encargado de bodega a secretaria para archivar documentación original de entrada a bodega.
		Fin de procedimiento.

IX. MAPA DEL PROCESO.



	UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-007
		FECHA: 01/11/2013
		EDICION: E2

I. PC-GII-007 SALIDA DE EQUIPO O PARTE DE BODEGA

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión: Diciembre 2014

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de Procedimiento

III. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para dar salida a equipos informáticos o partes que serán utilizadas como repuestos.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento es iniciado cuando se determina que un equipo o parte se requiere que sea entregado para ser usado por un empleado autorizado del MOPTVDU.

V. RESPONSABILIDADES.

Coordinador de Área de Soporte Técnico: Coordinar y dirigir las actividades para dar salida a los equipos informáticos o partes que se encuentran en la bodega que está bajo su responsabilidad.

Técnico encargado de bodega: Entrega físicamente el equipo o parte requerida.

Usuario receptor: Recibe el equipo o parte y firma documento respectivo

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 106.- La Gerencia de Informática Institucional, deberá definir y establecer por escrito las políticas y procedimientos relacionados con los controles generales de los recursos de tecnología de información del ministerio, aprobado por el ministro.

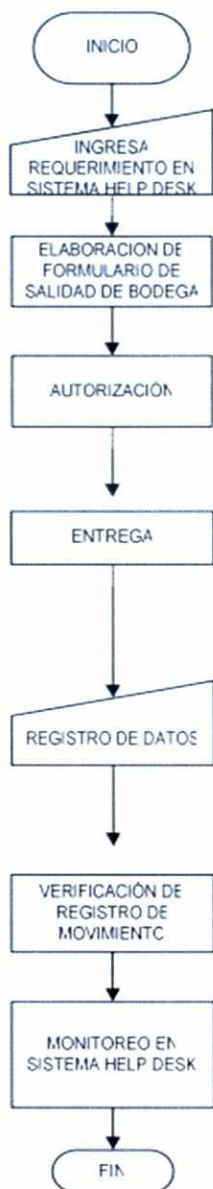
VII. POLÍTICAS

El equipo de informática a reubicar o trasladar sea de cualquier viceministerio, dirección y gerencia se hará únicamente bajo la autorización de la Gerencia de Informática Institucional.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Coordinador de Área de Soporte Técnico	01	Ingresa requerimiento en sistema de Help Desk y asigna a técnico encargado de bodega
Técnico encargado de bodega	02	Elabora hoja de salida de equipo o parte
Coordinador de Área de Soporte Técnico.	03	Autoriza salida de equipo de bodega
Técnico encargado de bodega Usuario de equipo asignado	04	Se efectúa la entrega del equipo o parte solicitada, se elabora hoja de asignación de equipo y esta es firmada por el usuario que tendrá a cargo el equipo o por el técnico que utilizará la parte para reparar equipo dañado.
Técnico encargado de bodega	05	Se registra movimiento en inventario y sistema help desk.
Técnico encargado de bodega Secretaría Gerencia Informática Institucional	06	Entrega copia de movimiento en bodega a secretaria de gerencia para archivar registro.
Coordinador de Área de Soporte Técnico	07	Monitorea en sistema Help Desk la atención a requerimiento.
		Fin de procedimiento.

IX. MAPA DEL PROCESO.



	UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-008
		FECHA: 01/11/2013
		EDICION: E2

I. PC-GII-008 CREACIÓN DE CUENTAS DE CORREO ELECTRONICO

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión:	Diciembre 2014
-------------------------------	----------------

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-011-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de procedimiento.

III. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para crear cuenta de correo electrónico en el servidor de correo que utiliza el MOPTVDU.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento es iniciado cuando un director o gerente autoriza que una persona sea incorporada a la red del MOPTVDU; solicitando dicho servicio a la Gerencia de Informática Institucional, que es el lugar donde se encuentra el servidor de correo y la persona responsable de la administración del mismo.

V. RESPONSABILIDADES.

Directores y/o gerentes: Autorizan que un empleado bajo su unidad organizativa tenga servicio de correo electrónico debido a las funciones que desempeña

Gerente de Informática Institucional: Verifica que la solicitud tenga el sustento correspondiente de acuerdo a las funciones que desempeña el empleado y la disponibilidad de equipo donde será configurada la cuenta de correo

Coordinador de Área de Redes y Seguridad: Coordina que las configuraciones de la cuenta de correo se realicen correctamente en el servidor de correo.

Coordinador de Área de Soporte Técnico: Coordina que las configuraciones de la cuenta de correo se realicen correctamente en la computadora donde será accesada dicha cuenta.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 106.- La Gerencia de Informática Institucional, deberá definir y establecer por escrito las políticas y procedimientos relacionados con los controles generales de los recursos de tecnología de información del ministerio, aprobado por el ministro.

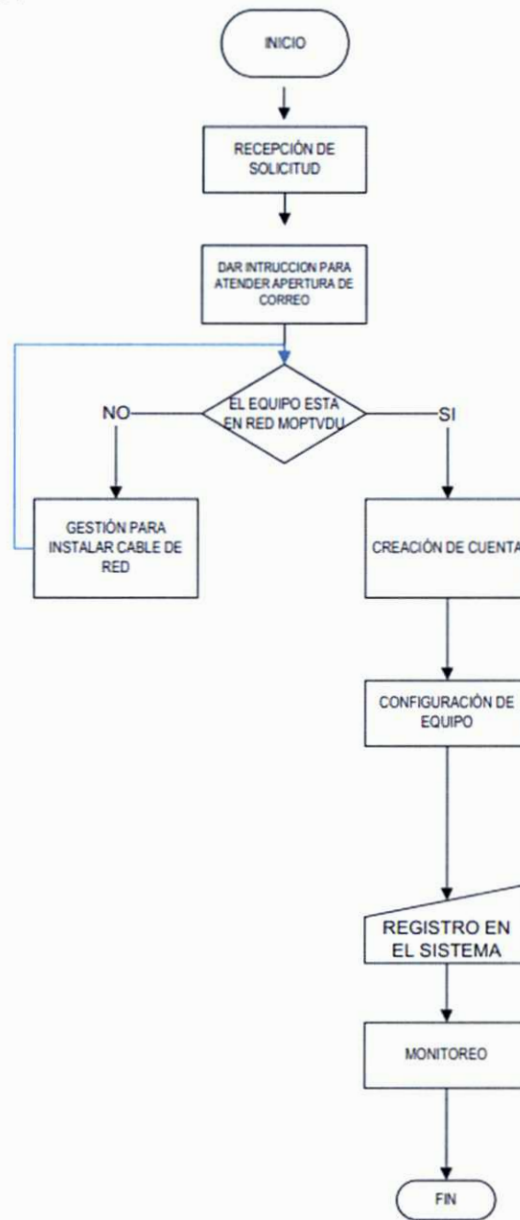
VII. POLÍTICAS

La administración de recursos informáticos de la red del MOPTVDU es responsabilidad de la Unidad de Informática Institucional (UII). Las funciones de administración incluyen la administración de los Servidores de Internet, Correo Electrónico, bases de datos propias del MOPTVDU, supervisión del tráfico de la red, la seguridad de accesos a la red y servicios, como dominios, Active Directory, Servidores WINS, servidores DHCP, los Firewalls, Proxys y/o la instalación de nuevos enlaces; hardware de conectividad tales como Hubs, Routers, Switches, o analizadores de protocolos.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Directores, Gerentes Solicitantes y Gerente de Informática Institucional	01	Gerente de informática Institucional recibe solicitud de creación de cuenta de correo y se remite a Área de Redes y Seguridad con visto bueno.
Coordinador de Área de Redes y Seguridad	02	Ingresa requerimiento en sistema Help Desk y se asigna a Técnico del Área de Redes y Seguridad.
Coordinador de Área de Redes y Seguridad	03	Si el equipo NO está en la red MOPTVDU se realiza gestión para instalar cable de red y poder continuar con el proceso.
Técnico del Área de Redes y Seguridad.	04	Si el equipo ya está en red o es factible hacerlo se continúa con la creación de la nueva cuenta de correo.
Técnico del Área de Soporte Técnico	05	Se configuran los parámetros necesarios en equipo que tendrá el servicio de correo electrónico y se capacita al usuario, haciendo de su conocimiento sobre las políticas y normas de uso de la herramienta.
Técnico del Área de Redes y Seguridad.	06	Ingresa a sistema Help Desk la atención brindada y se finaliza ticket
Coordinador de Área de Redes y Seguridad	07	Se monitorea la actividad realizada dentro del informe de atención a usuarios.
		Fin de procedimiento.

IX. MAPA DEL PROCESO.



	UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-009
		FECHA: 01/11/2013
		EDICION: E2

I. PC-GII-009 AUTORIZACION DE ACCESO A INTERNET

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión: Diciembre 2014

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de Procedimiento

III. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para dar permisos de navegación en Internet.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento es iniciado cuando un director o gerente autoriza que una persona pueda navegar en internet a través de la red del MOPTVDU; solicitando dicho servicio a la Gerencia de Informática Institucional, que es el lugar donde se encuentra el servidor que permite que un equipo determinado tenga salida a Internet.

V. RESPONSABILIDADES.

Directores y/o gerentes: Autorizan que un empleado bajo su unidad tenga acceso a internet debido a las funciones que desempeña

Gerente Informática Institucional: Verifica que la solicitud tenga el sustento correspondiente de acuerdo a las funciones que desempeña el empleado y la disponibilidad que exista de acuerdo al ancho de banda contratado con el proveedor de servicio.

Coordinador del Área de Redes y Seguridad: Coordina que las configuraciones se realicen correctamente, en el servidor.

Coordinador del Área de Soporte Técnico: Coordina que las configuraciones se realicen correctamente, en la computadora donde se tendrá dicho servicio.

Técnico del Área de Soporte Técnico: Realiza las configuraciones correspondientes para tener acceso a Internet.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 106.- La Gerencia de Informática Institucional, deberá definir y establecer por escrito las políticas y procedimientos relacionados con los controles generales de los recursos de tecnología de información del ministerio, aprobado por el ministro.

VII. POLÍTICAS

La administración de recursos informáticos de la red del MOPTVDU es responsabilidad de la Gerencia de Informática Institucional (GI). Las funciones de administración incluyen la administración de los servidores de internet, correo electrónico, bases de datos propias del MOPTVDU, supervisión del tráfico de la red, la seguridad de accesos a la red y servicios, como dominios, Active Directory, servidores WINS, servidores DHCP, los Firewalls, Proxys y/o la instalación de nuevos enlaces; hardware de conectividad tales como Hubs, Routers, Switches, o analizadores de protocolos.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PAÑO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Directores y gerentes	01	Envía a Gerencia de Informática Institucional solicitud de navegación en Internet, justificando el uso de acuerdo a las funciones que realizan los usuarios que ameritan el uso de internet.
Gerente de Informática Institucional	02	Analiza la solicitud de nuevos usuarios con acceso a internet y se remite a área de redes y seguridad con visto bueno.
Coordinador del Área de Redes y Seguridad	03	Se registra en sistema Help Desk y se asigna técnico del área de redes y seguridad y técnico de soporte.
Técnico del Área de Redes y Seguridad	04	Configura en el equipo de filtrado de navegación por IP o por nombre de usuario el permiso para navegar.
Técnico del Área de Soporte Técnico	05	Se configuran los parámetros necesarios dentro del equipo que tendrá el servicio de navegación y se capacita al usuario, haciendo de su conocimiento sobre las políticas y normas de uso de la herramienta.

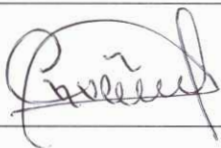
Técnico del Área de Soporte Técnico y Técnico del Área de Redes y Seguridad	06	Se ingresa al sistema Help Desk el seguimiento y se cierra ticket.
Coordinador de Área de Redes y Seguridad	07	Se monitorea la actividad realizada en el sistema Help Desk.
		Fin de procedimiento.

IX. MAPA DEL PROCESO.



	UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMATICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-010
		FECHA: 01/11/2013
		EDICION: E2

I. PC-GII-010 INCORPORACIÓN DE EQUIPO A LA RED MOPTVDU.

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión: Diciembre 2014

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de procedimiento

III. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para incorporar un equipo a la red de transmisión de datos del MOPTVDU.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento es iniciado cuando un director o gerente autoriza que una persona tenga un equipo conectado a la red de datos del MOPTVDU para hacer uso de todos los servicios electrónicos que ofrece la red. Esta necesidad le es planteada a la Gerencia de Informática Institucional, quien realiza diagnóstico y luego hace las gestiones para incorporar el equipo a la red.

V. RESPONSABILIDADES.

Directores y/o Gerentes: Autorizan que un equipo bajo asignado a su unidad organizativa tenga acceso a los servicios que se obtienen en la red de datos del MOPTVDU

Coordinador del Área de Soporte Técnico: Verifica que el lugar donde está el equipo tiene punto de red disponible para incorporarlo; si no existe, gestiona cableado de red.

Coordinador del Área de Redes y Seguridad: Coordina para que el equipo sea agregado a la red de usuarios del MOPTVDU

Técnico del Área de Redes y Seguridad: Realizan las configuraciones correspondientes en el servidor de usuarios.

Técnico del Área de Soporte Técnico: Realizan las configuraciones correspondientes en el equipo que será agregado a la red MOPTVDU

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 106.- La Gerencia de Informática Institucional, deberá definir y establecer por escrito las políticas y procedimientos relacionados con los controles generales de los recursos de tecnología de información del Ministerio, aprobado por el Ministro.

VII. POLÍTICAS

Todo el equipo informático (computadoras, accesorios, etc.), que esté o sea conectado a la red de datos del MOPTVDU, o aquel que en forma autónoma se tenga y que sea propiedad de la institución debe de sujetarse a las normas y procedimientos de instalación que emite la Gerencia de Informática Institucional.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Directores y gerentes	01	Envía a la Gerencia de Informática Institucional solicitud de incorporar equipos a la red del MOPTVDU, justificando el uso de acuerdo a las funciones que realizan los usuarios.
Coordinador de Área de Redes y Seguridad	02	Gerente de Informática remite solicitud a área de redes y seguridad con visto bueno, coordinador del área de redes y seguridad ingresa solicitud en sistema de Help Desk y asigna técnico del área de redes y seguridad.
Coordinador de Área de Soporte Técnico	03	Gestiona cableado de red, o suministro necesario para habilitar el servicio.
Técnico del Área de Redes y Seguridad	04	Se reserva y se asigna una dirección IP, así como nombre de usuario y contraseña y se configura dentro de la red MOPTVDU.
Técnico del Área de Soporte Técnico	05	Se configuran los parámetros de red en equipo y se realizan las pruebas de enlace.
Técnico del Área de Soporte Técnico	06	Ingresar la atención a solicitud en el sistema para monitoreo y control

Coordinador de Área de Soporte Técnico y Coordinador de Área de Redes y Seguridad.	07	Monitorea la actividad realizada en el sistema Help Desk
		Fin de procedimiento.

IX. MAPA DEL PROCESO.



	UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-011
		FECHA: 01/11/2013
		EDICION: E2

I. PC-GII-011 CAMBIO DE USUARIO DE EQUIPO INFORMÁTICO.

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión: Diciembre 2014

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de Procedimientos

III. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para cambiar de usuario a un equipo informático.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento es iniciado cuando un director o gerente solicita que un equipo de su unidad cambie de usuario y desea conservar toda la información del usuario anterior.

V. RESPONSABILIDADES.

Directores y/o Gerentes: Solicitan que a un equipo asignado a su unidad sea asignado a otro usuario del MOPTVDU

Gerente de Informática: Verifica que el cambio de usuario es procedente de acuerdo a las funciones que realiza el nuevo usuario

Área de Redes y Seguridad: Realizan las configuraciones correspondientes en el servidor de usuarios.

Coordinador del Área de Soporte Técnico: Coordina para que el equipo sea reasignado al nuevo usuario en el tiempo justo y configurado correctamente.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 106.- La Gerencia de Informática Institucional, deberá definir y establecer por escrito las políticas y procedimientos relacionados con los controles generales de los recursos de tecnología de información del Ministerio, aprobado por el ministro.

VII. POLÍTICAS

La Gerencia de Informática Institucional es responsable de proporcionar a los usuarios el acceso a los recursos informáticos.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Directores y Gerentes	01	Solicitan cambio de usuario de equipo informático
Gerente de Informática Institucional	02	Recepción de solicitud de nuevos requerimientos y se remite a área de soporte técnico con visto bueno
Coordinador del Área de Soporte Técnico	03	Se ingresa a sistema Help Desk y se asigna técnico
Técnico del Área de Soporte Técnico	04	Se realiza el cambio de configuración del equipo
Técnico del Área de Soporte Técnico	05	Se ingresa el seguimiento a la actividad y se cierra ticket
Coordinador del Área de Soporte Técnico	06	Monitorea la actividad realizada en el sistema Help Desk
		Fin de procedimiento.

IX. MAPA DEL PROCESO.



	UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-012
		FECHA: 01/11/2013
		EDICION: E2

I. PC-GII-012 INTERCAMBIO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS.

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión: Diciembre 2014

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de procedimiento

III. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para intercambiar equipos informáticos entre empleados del MOPTVDU.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento es iniciado cuando un director o gerente solicita que un empleado de su unidad cambie de equipo con otro y desea que cada usuario conserve su información en los nuevos equipos asignados.

V. RESPONSABILIDADES.

Directores y/o gerentes: Solicitan intercambio de equipos entre personal de la unidad organizativa que está bajo su responsabilidad.

Gerente de Informática Institucional: Verifica que el intercambio es procedente de acuerdo a las funciones que realiza cada usuario.

Coordinador del Área de Soporte Técnico: Coordina para que el traslado de la información entre equipos se realice de una manera eficiente.

Técnico del Área de Soporte Técnico: Realizan copia y recuperación de datos entre los equipos designados y hacen las configuraciones correspondientes en el servidor de usuarios y en los equipos correspondientes.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 106.- La Gerencia de Informática Institucional, deberá definir y establecer por escrito las políticas y procedimientos relacionados con los controles generales de los recursos de tecnología de información del ministerio, aprobado por el ministro.

VII. POLÍTICAS

El equipo de informática a reubicar o trasladar sea de cualquier viceministerio, dirección y gerencia se hará únicamente bajo la autorización de la Gerencia de Informática Institucional.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PAJO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Directores y gerentes.	01	Elaboración de solicitud de cambio de usuario de equipo informático.
Gerente de Informática Institucional.	02	Recepción de solicitud de nuevos requerimientos y se remite a Área de Soporte Técnico.
Técnicos del Área de Soporte Técnico.	03	Se realiza respaldo de información y transferencia de configuraciones de ambos equipos hacia una carpeta compartida en el servidor o en un dispositivo portátil.
Técnicos del Área de Soporte Técnico.	04	De ser necesario se efectúa el traslado físico del equipo solicitado.
Técnicos del Área de Soporte Técnico.	05	Se configuran los parámetros necesarios dentro del equipo así como dirección IP, nombre del usuario, contraseña y demás servicios y sistemas.
Técnicos del Área de Soporte Técnico.	06	Se ingresa atención de solicitud a usuarios en sistema "Help Desk" para control y registro de atención a clientes.
Coordinador del Área de Soporte Técnico	07	Se monitorea la actividad realizada dentro del sistema técnico "Help Desk"
		Fin de procedimiento.

IX. MAPA DEL PROCESO.



	UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-013
		FECHA: 01/11/2013
		EDICION: E2

I. PC-GII-013 RECLAMO POR GARANTÍA

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión: Diciembre 2014

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de Procedimiento

III. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para realizar reclamos de fallas de equipos en calidad de garantía.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento es iniciado cuando un usuario reporta a la Gerencia de Informática Institucional fallas que está teniendo el equipo signado a su persona. En base a los controles que lleva Informática, se determina que el equipo todavía esta en el periodo de garantía y es procedente hacer el reclamo respectivo

V. RESPONSABILIDADES.

Usuario: Ingresa al sistema "Help Desk" falla de equipo.

Coordinador del Área de Soporte Técnico: Verifica que el equipo está en el periodo de garantía y coordina para que sea llevado a los talleres del proveedor respectivo y da seguimiento para que sea reparado en un tiempo justo

Técnicos del Área de Soporte Técnico: Realizan las pruebas correspondientes para verificar que la falla es por defectos de fábrica y no por mal manejo.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 106.- La Gerencia de Informática Institucional, deberá definir y establecer por escrito las políticas y procedimientos relacionados con los controles generales de los recursos de tecnología de información del ministerio, aprobado por el ministro.

VII. POLÍTICAS

Corresponde a la Gerencia de Informática Institucional, la realización del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos.

En el caso de los equipos se les realice mantenimientos preventivos o correctivos por terceros, la coordinación al respecto será responsabilidad de la Gerencia de Informática.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PAJO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Usuarios	01	Reportan la falla física de preferencia haciendo uso del sistema de soporte técnico – Help Desk.
Coordinador del Área de Soporte Técnico	02	Asigna técnico del área de soporte técnico para atender llamado
Técnicos del Área de Soporte Técnico	03	Efectúan el traslado físico del equipo reportado hacia las instalaciones de la gerencia de informática para gestionar garantía, entrega datos de falla, marca, serie, modelo e ingresa información al sistema help desk.
Coordinador del Área de Soporte Técnico	04	Verifica la vigencia de garantía e identifica proveedor de equipo.
Secretaria de Gerencia de Informática Institucional	05	Contacta al proveedor para que este proceda con el reclamo de garantía.
Técnicos del Área de Soporte Técnico y técnico de empresa proveedora	06	Realiza visita para diagnóstico de falla, si es necesario retira equipo, de lo contrario indica cuando se recibirá cambio de equipo o parte dañada.
Técnicos del Área de Soporte Técnico, Coordinador del Área de Soporte Técnico, Área Activo Fijo	07	Técnico del Área de Soporte Técnico ingresa al sistema de atención a usuarios el proceso de reparación para registro, monitoreo y control del Coordinador del Área de Soporte Técnico. Si se efectuó sustitución de equipo se reporta a activo fijo para que procedan a inventariar y registrar el cambio.
Técnicos del Área de Soporte Técnico	08	Entrega equipo a usuario y se verifica su correcto funcionamiento. Se procede a registrar atención en sistema y se cierra ticket.

Coordinador del Área de Soporte Técnico	09	Se monitorea la atención en el sistema de Help Desk.
		Fin de procedimiento.

IX. MAPA DEL PROCESO.



DURANTE TODO EL PROCESO, EL USUARIO PODRÁ MONITOREAR EL ESTADO DE SU REQUERIMIENTO A TRAVÉS DEL SISTEMA HELP DESK

	UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-014
		FECHA: 01/11/2013
		EDICION: E2

I. PC-GII-014 DESARROLLO DE NUEVA APLICACIÓN POR TERCEROS

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión: Diciembre 2014

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de procedimiento

III. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para realizar el desarrollo de una nueva aplicación mecanizada por terceros.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento es iniciado cuando el Gerente de Informática Institucional y el Jefe de Proyectos y Sistemas analizan el plan de desarrollo de aplicaciones para el año y determinan que el personal de sistemas no podrán con todas las necesidades de la Institución, luego el Gerente de Informática propone al Comité de Tecnología de Información el desarrollo de una(s) aplicación(es), previamente solicitadas por los directores o gerentes, por una entidad ajena al MOPTVDU. Una vez el Comité da el visto bueno, la unidad solicitante elabora los términos de referencia con apoyo de informática y luego la GACI procede hacer la contratación respectiva. Durante el desarrollo, Informática Institucional supervisa que la entidad desarrolladora siga los estándares tecnológicos que se usan en la institución y se realizan pruebas de funcionalidad de la aplicación antes de darla por aceptada.

V. RESPONSABILIDADES.

Coordinador del Área de Desarrollo de Sistemas y Base de Datos: Verifica si la carga de trabajo de los analistas-programadores está saturada y no pueden con toda la demanda de desarrollo de nuevas aplicaciones. También supervisa durante el desarrollo de terceros el cumplimiento de los estándares de la unidad de Informática y al momento de recibo de la nueva aplicación, el correcto funcionamiento.

Gerente de Informática Institucional: Propone a la unidad requirente el desarrollo por terceros y colabora en la elaboración de los términos de referencia, así como en la participación de la ejecución del contrato.

Directores y Gerente: Elaboran los términos de referencia de la aplicación a ser desarrollada por terceros, gestionan la contratación y son los administradores del contrato resultante.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 110.- La Gerencia de Informática Institucional, establecerá por escrito las políticas y procedimientos de las actividades que se relacionen al desarrollo de aplicaciones informáticas; así como también, al uso de aplicaciones específicas. Cada una de las aplicaciones que desarrolle dicha gerencia y también aquellas que sean desarrolladas por terceros, deberán de estar bien documentados los procedimientos administrativos que detallen las etapas del ciclo de vida del desarrollo de los sistemas informáticos.

VII. POLÍTICAS

La Gerencia de Informática Institucional en coordinación con el Área de Activos Fijos de la institución deberá tener un registro de todos los Software propiedad MOPTVDU.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PAÑO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Coordinador del Área de Desarrollo de Sistemas y Base de Datos	01	En base a los requerimientos plasmados en el plan de trabajo anual, se evalúan los proyectos de deberán ser desarrollados por terceros y se propone a Gerente de Informática Institucional.
Gerente de Informática Institucional.	02	Los proyectos que se consideran deben ser desarrollados por terceros, se analizan y se somete a consideración de la unidad requirente, el cual decide si procede o no la contratación de terceros para su desarrollo.
Director o gerente solicitante.	03	Se procede a elaborar términos de referencia de la aplicación a desarrollarse.
Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones Institucional.	04	Inicia proceso de contratación, luego de concluido, informa sobre el nombre de la empresa que desarrollará la aplicación.
Director o gerente Solicitante.	05	Se envía orden de inicio al proveedor, con copia a la Gerencia de Informática Institucional.

Contratista, gerente solicitante y Gerencia de Informática Institucional.	06	Desarrollada la aplicación con seguimiento programado para establecer acciones de control.
Contratista.	07	Se realizan presentaciones de la aplicación desarrollada.
Coordinador del Área de Desarrollo de Sistemas y Base de Datos.	08	Se realizan pruebas de funcionalidad de la aplicación, se certifica dicha funcionalidad y notifica la finalización del proyecto.
		Fin de procedimiento.

IX. MAPA DEL PROCESO.



UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-015
	FECHA: 01/11/2013
	EDICION: E2

I. PC-GII-015 DESARROLLO DE NUEVA APLICACIÓN POR GERENCIA DE INFORMATICA INSTITUCIONAL (GII)

 EL SALVADOR	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión: Diciembre 2014

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de procedimiento.

III. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para realizar el desarrollo de una nueva aplicación mecanizada por la Gerencia de Informática Institucional.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento es iniciado cuando el Gerente de Informática Institucional y el Jefe de Proyectos y Sistemas analizan el plan de desarrollo de aplicaciones para el año y determinan las aplicaciones que van a ser desarrolladas por cada analista-programador. Los analistas programadores deben seguir el ciclo de desarrollo descrito en las Políticas y Normas en Materia de Informática, autorizadas por el titular de esta Cartera de Estado.

V. RESPONSABILIDADES.

Coordinador del Área de Desarrollo de Sistemas y Base de Datos: Verifica que la carga de trabajo de los analista-programador y propone al gerente de Informática la distribución de desarrollo de las nuevas aplicaciones y luego coordina el cumplimiento de la planificación de todas las actividades que componen cada proyecto de desarrollo.

Gerente de Informática Institucional: Autoriza la distribución de los proyectos para cada analista-programador y coordina con las unidades solicitantes las diferentes reuniones de trabajo para dar seguimiento a la ejecución de proyecto de desarrollo, hasta su finalización.

Directores y gerentes: Participan en las diferentes reuniones para verificar que el desarrollo va de acuerdo a lo requerido.

Analista-programador: Responsable de la ejecución del ciclo de desarrollo del sistema a mecanizar, documentando todas las fases que lo componen, las cuales están definidas en las Políticas y Normas Institucionales en Materia de Informática del MOPTVDU.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 110.- La Gerencia de Informática Institucional, establecerá por escrito las políticas y procedimientos de las actividades que se relacionen al desarrollo de aplicaciones informáticas; así como también, al uso de aplicaciones específicas. Cada una de las aplicaciones que desarrolle dicha gerencia y también aquellas que sean desarrolladas por terceros, deberán de estar bien documentados los procedimientos administrativos que detallen las etapas del ciclo de vida del desarrollo de los sistemas informáticos.

VII. POLÍTICAS

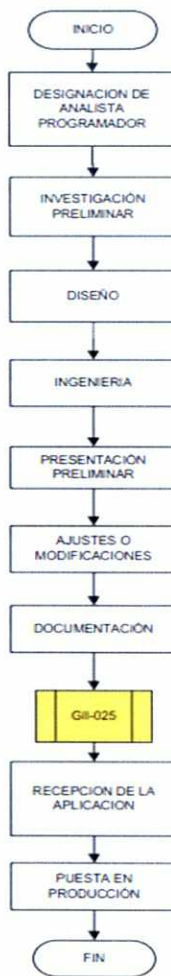
Todos los sistemas desarrollados o adquiridos a través de los recursos de la Gerencia de Informática Institucional, específicamente en el Área de Sistemas y Base de Datos, se mantendrán como propiedad de la institución respetando la propiedad intelectual del mismo.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PAÑO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Gerente de Informática Institucional y Coordinador del Área de Sistemas y Base de Datos	1	En base a plan operativo anual de trabajo se designa analista programador para cada proyecto.
Técnico analista programador.	2	Investigación sobre el procedimiento que se desea mecanizar, producto de esta actividad es tener completo las salidas del sistema, recursos a utilizar y el plan de trabajo del proyecto.
Técnico analista programador.	3	Se elabora el diseño de bases de datos, pantallas y reportes necesarios que cubran o superen las expectativas del usuario.
Técnico analista programador.	4	Se realiza proceso de ingeniería, descripción de procesos, puntos de control, codificación y pruebas.

Gerente de Informática Institucional. Técnico Analista. Programador. Unidad Requirente.	5	Se coordina y realiza presentación preliminar en la cual se espera que surjan dudas, aclaraciones y/o modificaciones al sistema.
Técnico analista programador.	6	Si es el caso, se realizan los ajustes o modificaciones sugeridos.
Técnico analista programador	7	Se prepara la documentación del sistema así como los manuales técnicos y de usuario.
Coordinador del Área de Sistemas y Base de Datos, Analista programador	8	Se capacitan a todos los usuarios involucrados en la operación del nuevo sistema mecanizado.
Gerente de Unidad requirente.	9	Se verifica y recibe el producto solicitado, firmando de recibido el formulario de aceptación de la aplicación.
Técnico analista programador.	10	El sistema es puesto en producción para dar inicio a su utilización.
		Fin de procedimiento.

IX. MAPA DEL PROCESO.



	UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-016
		FECHA: 01/11/2013
		EDICION: E2

I. PC-GII-016 MEJORAS A UNA APLICACIÓN EXISTENTE

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión: Diciembre 2014

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de procedimiento.

III. OBJETIVO.

Guiar por los distintos pasos a seguir para realizar mejoras a una aplicación existente que ha sido desarrollada por personal de la Gerencia de Informática Institucional o por desarrollo externo.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

Este proceso consiste en que los requerimientos son solicitados por directores y gerentes a la Gerencia de Informática Institucional. Dentro de la Gerencia de Informática Institucional son analizados en conjunto por el Gerente de informática y el Jefe de Proyectos y Sistemas para evaluar el grado importancia que las mejoras requieran y de esta manera asignar a un Técnico Analista Programador para que indique el tiempo en el que se tardará en realizar los requerimientos solicitados. Cuando los cambios o mejoras son realizados el Jefe de Proyectos y Sistemas se encarga de colocar en producción los cambios, toda vez que el usuario de por aceptado a satisfacción las mejoras solicitadas.

V. RESPONSABILIDADES.

Directores y gerentes: Elaboran la solicitud para que se les realicen mejoras en una aplicación que se encuentra instalada en su unidad organizativa.

Gerente de Informática Institucional: Autoriza y margina para que se verifique la carga de trabajo de los técnicos de la Unidad de Proyectos y Sistemas.

Coordinador del Área de Desarrollo de Sistemas y Base de Datos: Coordina y asigna recurso(s) humano(s) para que se realicen los cambios solicitados, asimismo entrega plan de ejecución de las mejoras de acuerdo al tiempo que estima el técnico asignado. Evalúa si el técnico ha realizado lo solicitado de acuerdo al plan presentado y a las necesidades requeridas desde un inicio. Notifica y coordina presentación de entregas e incorpora en producción el sistema con los cambios agregados de acuerdo a la satisfacción de los usuarios para los cuales se les ha realizado tales cambios.

Técnico Analista Programador: Prepara plan de ejecución sobre las actividades asignadas. Realiza los cambios hasta que el usuario reciba a satisfacción sus necesidades.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 110.- La Gerencia de Informática Institucional, establecerá por escrito las políticas y procedimientos de las actividades que se relacionen al desarrollo de aplicaciones informáticas; así como también, al uso de aplicaciones específicas. Cada una de las aplicaciones que desarrolle dicha Gerencia y también aquellas que sean desarrolladas por terceros, deberán de estar bien documentados los procedimientos administrativos que detallen las etapas del ciclo de vida del desarrollo de los sistemas informáticos.

VII. POLÍTICAS

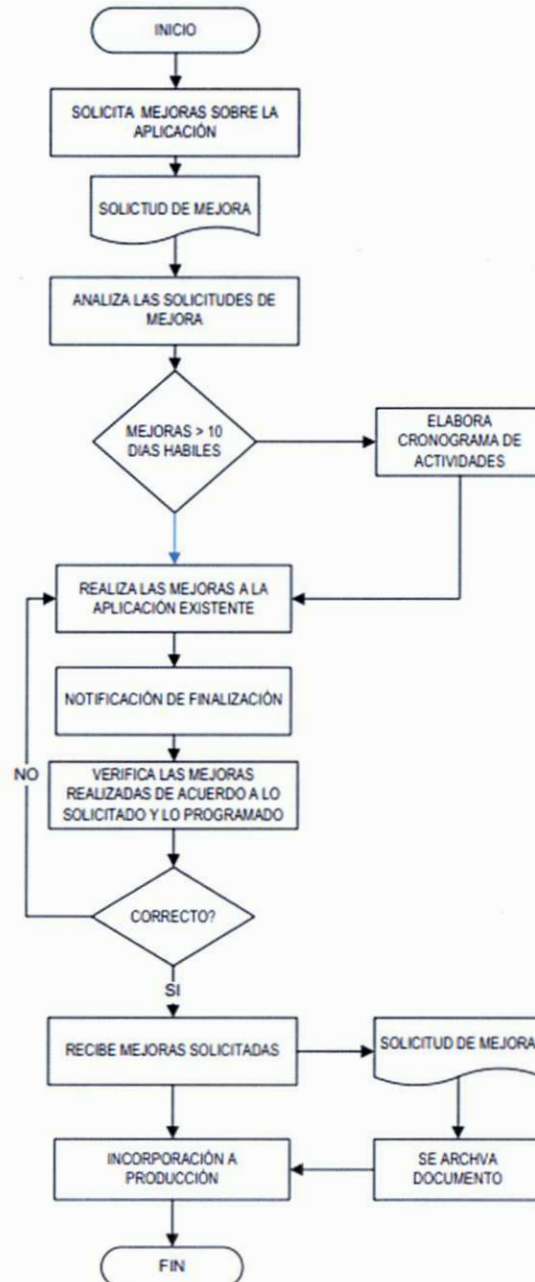
Corresponde a la Gerencia de Informática autorizar cualquier adquisición y actualización del software.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PAÑO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Directores y/o gerentes.	01	Solicitan mejora de aplicación existente.
Gerente de Informática Institucional y Coordinador del Área de Sistemas y Base de Datos	02	Se analiza la mejora solicitada y evalúa si el proceso le tomará más de diez días hábiles para efectos de programación y carga laboral.
Técnico analista programador.	03	Si se calcula que el tiempo de ejecución de estas mejoras será mayor a los diez días hábiles, se distribuye la actividad dentro del Plan anual de trabajo, tomando en cuenta las prioridades ya existentes.
Técnico analista programador.	04	Se realizan las mejoras solicitadas.

Técnico analista programador. Coordinador del Área de Sistemas y Base de Datos	05	Se notifica sobre la realización de las mejoras solicitadas y se coordina la presentación de entrega de las mismas.
Unidad requirente.	06	Se verifican y evalúan las mejoras, de no estar de acuerdo, se envían correcciones.
Unidad requirente.	07	Firma de recibido a satisfacción.
Coordinador del Área de Sistemas y Base de Datos.	08	Las mejoras y actualizaciones se incorporan en producción para su inmediata utilización y se archiva solicitud de mejora.
		Fin de procedimiento.

IX. MAPA DEL PROCESO.



	UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-017
		FECHA: 01/11/2013
		EDICION: E2

I. PC-GII-017 CREACION DE GRUPOS DE USUARIOS PARA APLICACIONES NUEVAS

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			
<p>Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.</p>			

Fecha de la próxima revisión: Diciembre 2014

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de procedimiento.

III. OBJETIVO.

Indicar los diferentes pasos que se deben realizar en la creación de un nuevo grupo de usuarios que se debe de incorporar a la red de datos del MOPTVDU para el uso de aplicaciones informáticas existentes.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

Este procedimiento inicia cuando el Técnico Analista Programador después que ha finalizado con la programación (codificación en un lenguaje de programación) elabora la lista de usuarios que integrarán la aplicación informática. El Administrador de la Red de Datos se encarga de crear el grupo dentro del sistema de aquellos usuarios que tiene cuenta de usuario y contraseña y que además haya sido autorizado por el director, gerente o jefe, de acuerdo a las Políticas y Normas en Materia de Informática, autorizadas por el titular de esta Cartera de Estado. El Administrador de la Base de Datos se encarga de proveer de acceso a las bases de datos del MOPTVDU.

V. RESPONSABILIDADES.

Técnico Analista Programador: Se encarga de elaborar la lista de los usuarios que utilizarán la herramienta informática y después que el grupo de encuentro creado se encarga de verificar la incorporación de estos para que se proceda con la instalación del sistema.

Coordinador del Área de Redes y Seguridad: Ejecuta la acción de crear el grupo con usuarios autorizados por Directores, Gerentes y Jefes

Administrador de Base de Datos: Responsable de la administración de la base de datos y accesos a los usuarios a la información, se encarga de verificar el grupo creado y provee de permiso para que pueda acceder a la base de datos desde la aplicación desarrollada.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 106.- La Gerencia de Informática Institucional, deberá definir y establecer por escrito las políticas y procedimientos relacionados con los controles generales de los recursos de tecnología de información del Ministerio, aprobado por el Ministro.

Art. 108.- La Gerencia de Informática Institucional, establecerá procedimientos para la administración y control de la red, contando con estándares internacionales para los mecanismos de control de programas y equipos (hardware y software) garantizando que los recursos informáticos sean utilizados correctamente y proporcionen efectividad en sus servicios, tales como: Continuidad en el procesamiento electrónico de datos, seguridad y control de la información, documentación y restricciones en el acceso al personal no autorizado y en el control total del software y hardware de los computadores y/o dispositivos inteligentes externos, que hayan sido autorizados para ser conectados a la red institucional.

VII. POLÍTICAS

La Unidad de Soporte Técnico de la Gerencia de Informática es responsable de Proporcionar a los usuarios el acceso a los recursos informáticos.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PAÑO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Técnico analista programador.	1	Se personaliza listado de usuarios de una aplicación.
Técnico analista programador.	2	Envía email a administradores de redes solicitando creación de grupo del sistema.
Coordinador de Redes y Seguridad.	3	Recibe, verifica si grupo existe en sistema de usuarios datos.
Coordinador de Redes y Seguridad.	4	Crea grupo de usuarios en el sistema de usuarios de red de datos y notifica a administrador de base de datos para concesión de permisos.
Administrador de Base de datos.	5	Verifica el grupo creado y crea grupo de usuario dentro de la base (s) de dato(s).
Administrador de Base de datos.	6	Se asignan los permisos necesarios de lectura y escritura dentro de la base de datos y se notifica a técnico analista programador.
Técnico analista programador.	7	Recibe notificación que el grupo ya se encuentra registrado y posee derechos en la base de datos.
Técnico analista programador.	8	Verifica la creación de grupo y la asignación de permisos correspondiente y procede a solicitar a los técnicos de soporte, la instrucción de la aplicación.
		Fin de procedimiento

IX. MAPA DEL PROCESO.



	UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-018
		FECHA: 01/11/2013
		EDICION: E2

I. PC-GII-018 CAPACITACIONES DE USUARIOS PARA APLICACIONES MOPTVDU

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
	NOMBRE: CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
	CARGO: TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
	FIRMA		
	FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
	SELLO		

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión: Diciembre 2014

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de procedimiento.

III. OBJETIVO.

Mostrar los pasos a seguir para realizar el proceso de capacitación a los usuarios que harán uso de una aplicación mecanizada desarrollada por la Gerencia de Informática Institucional.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

Este proceso es iniciado cuando el Técnico Analista Programador prepara los temas que serán impartidos a los usuarios del sistema informático, ejecuta una presentación con sus colegas de la misma unidad que serán de apoyo para la capacitación. Dentro de esta presentación se aclaran observaciones y/o correcciones si existe necesidad de realizar cambios se ejecutan. El Gerente de Informática se encarga de realizar los procesos formales para realizar la capacitación.

V. RESPONSABILIDADES.

Técnico Analista Programador: Se encarga de preparar los temas de capacitación para los usuarios del sistema, así como de realizar las correcciones al sistema en caso de que existan cuando realiza la presentación preliminar. Coordina las fechas y/o periodos en que se realizaran la(s) capacitación(es) y ejecuta el evento con la participación de los usuarios directos y finales de la herramienta informática.

Personal de Sistemas: Se encargan de participar en la presentación preliminar y apoyar en el evento final cuando se presenta la capacitación a todos los usuarios.

Gerente de Informática Institucional: Realiza la notificación a directores, gerentes y jefes para que sus usuarios que interactuarán con la herramienta participen en el evento de capacitación.

Directores y Gerentes: Transmiten la invitación a sus subalternos para que participen en el proceso de capacitación.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 110.- La Gerencia de Informática Institucional, establecerá por escrito las políticas y procedimientos de las actividades que se relacionen al desarrollo de aplicaciones informáticas; así como también, al uso de aplicaciones específicas. Cada una de las aplicaciones que desarrolle dicha gerencia y también aquellas que sean desarrolladas por terceros, deberán de estar bien documentados los procedimientos administrativos que detallen las etapas del ciclo de vida del desarrollo de los sistemas informáticos.

VII. POLÍTICAS

La Gerencia de Informática Institucional en coordinación con las unidades de Soporte Técnico y la Unidad de Proyectos y Sistemas, serán las responsables de brindar asesoría y Supervisión para la instalación de software informático.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PAÑO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Técnico analista programador.	1	Se preparan los temas referentes a la capacitación de los usuarios.
Técnico analista programador y personal de Sistemas.	2	En reunión de sistemas se realiza presentación preliminar de la capacitación, con el fin de evaluar el contenido, retroalimentar con observaciones, estimar tiempos de duración y establecer colaboradores de ser necesario.
Técnico analista programador.	3	Se realizan correcciones de ser necesario, de lo contrario se produce a coordinar capacitación.
Técnico analista programador.	4	Se realizan las gestiones necesarias para establecer fechas, horas y lugar de la capacitación.
Gerente de Informática Institucional.	5	Se notifica a Directores o Gerentes sobre las fechas, horas y lugar de capacitación solicitando participación.
Directores o Gerentes.	6	Se aprueba notificación de capacitación mediante correspondencia.

Técnico analista programador y colaboradores.	7	Se realiza capacitación.
		Fin de procedimiento.

IX. MAPA DEL PROCESO.



	UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-019
		FECHA: 01/11/2013
		EDICION: E2

I. PC-GII-019 CAMBIO DE CONTRASEÑA PARA SISTEMAS DE MOPTVDU

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión: Diciembre 2014

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de procedimiento.

III. OBJETIVO.

Proporcionar los pasos a seguir para realizar el cambio de contraseña a los usuarios que utilizan sistemas mecanizados desarrollados por la Gerencia de Informática Institucional.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento inicia cuando el Jefe de Proyectos y Sistemas coordina el envío o notificación automática por medio de correo electrónico para todos los usuarios del MOPTVDU que utilizan aplicaciones que han sido desarrolladas por la Gerencia de Informática Institucional, en el cual se les comunica sobre el cambio de la contraseña que utilizan en los sistemas. Los Usuarios de sistemas del MOPTVDU se encargan de cambiar sus contraseñas de acuerdo a la periodicidad que se encuentra descrita en las Políticas y Normas en Materia de Informática, autorizadas por el titular de esta Cartera de Estado. El cambio de contraseña es realizada una sola vez y esta es utilizada para el(los) sistema(s) que el usuario utiliza dentro del MOPTVDU.

V. RESPONSABILIDADES.

Coordinador de Desarrollo de Sistemas y Base de Datos: Verifica que el procedimiento se ejecute correctamente y que la notificación vía correo electrónico haya sido enviado a todos los usuarios que utilizan sistemas mecanizados y que han sido desarrollados por la Gerencia de Informática Institucional, la periodicidad para ejecutar este procedimiento lo determina las Políticas y Normas en Materia de Informática.

Usuarios de Sistemas MOPTVDU: Se encargan de abrir cualquier sistema que utilizan, buscan la opción de Configuración – Cambio de Contraseña y ejecutan los pasos que les solicita el sistema para realizar el cambio. Para asegurar que la contraseña se cambió correctamente es recomendable que el usuario cierre sesión e ingrese nuevamente el sistema para comprobar su nueva contraseña.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 106.- La Gerencia de Informática Institucional, deberá definir y establecer por escrito las políticas y procedimientos relacionados con los controles generales de los recursos de tecnología de información del Ministerio, aprobado por el Ministro.

VII. POLÍTICAS

La Gerencia de Informática es responsable de proporcionar a los usuarios el acceso a los recursos informáticos.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PAÑO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Coordinador de Desarrollo de Sistemas y Base de Datos	1	Cada seis meses y de manera automática se envía un correo electrónico dirigido a todos los usuarios de sistemas MOPTVDU.
Usuarios de sistemas MOPTVDU en general.	2	Se recibe el mensaje y se procede realizar el cambio de contraseña.
Usuarios de sistemas MOPTVDU en general.	3	Se ingresa cualquier sistema MOPTVDU.
Usuarios de sistemas MOPTVDU en general.	4	Se busca el menú configuración y la opción cambiar contraseña.
Usuarios de Sistemas MOPTVDU en general.	5	Se verifica que la información del usuario este correcta y se digita la contraseña actual.
Usuarios de Sistemas MOPTVDU en general.	6	Se digita la nueva contraseña.
Usuarios de Sistemas MOPTVDU en general.	7	Se verifica la nueva contraseña digitándola por segunda vez.
Usuarios de Sistemas MOPTVDU en general.	8	Si todo está correcto se almacenan los cambios con el botón guardar.
		Fin de procedimiento.

IX. MAPA DEL PROCESO.



	UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-020
		FECHA: 01/11/2013
		EDICION: E2

I. PC-GII-020 SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO.

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión:	Diciembre 2014
-------------------------------	----------------

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de procedimiento.

III. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para que la gerencia de Informática Institucional de servicio de soporte técnico a todos los usuarios de la red del MOPTVDU.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento es iniciado cuando un usuario requiere que se le proporcione ayuda para solucionar problemas con los dispositivos y/o servicios informáticos que usa; ya sea porque tiene falla o porque necesita ayuda para su uso.

V. RESPONSABILIDADES.

Usuario Informático: Genera solicitud de ayuda a través de la Intranet del MOPTVDU, dando clic sobre el icono que contiene la palabra **SOPORTE**, el cual está ubicado en la parte inferior derecha de la pantalla principal de la INTERANET y luego explicando el tipo de falla o ayuda que necesita.

Coordinador del Área de Soporte Técnico: Mantiene abierto el sistema de "Soporte" para detectar nuevas solicitudes y asignarlas a los técnicos para que acudan donde el usuario que necesita ayuda. También monitorea la ejecución de las tareas asignadas y toma acción sobre aquellas que necesitan de actividades que no están al alcance de los técnicos.

Técnico del Área de soporte Técnico: Responsable de la ejecución de las tareas asignadas por el jefe de soporte técnico y de actualizar el sistema de las acciones realizadas en cada orden de trabajo, hasta llegar a concluirla.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 106.- La Gerencia de Informática Institucional, deberá definir y establecer por escrito las políticas y procedimientos relacionados con los controles generales de los recursos de tecnología de información del Ministerio, aprobado por el Ministro.

VII. POLÍTICAS

La Gerencia de Informática en coordinación con las unidades de Soporte Técnico y la Unidad de Proyectos y Sistemas, serán las responsables de brindar asesoría y supervisión para la instalación de software informático.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PAJO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Usuario.	1	Se genera solicitud de soporte técnico mediante sistema mecanizado "HELP DESK".
Coordinador del Área de Soporte Técnico.	2	Se verifica sistema HELP DESK en busca de solicitudes realizadas y se asigna un técnico de soporte para atender dicha solicitud.
Técnico del Área de Soporte Técnico	3	Se brinda el servicio de Soporte Técnico al usuario y se registra en el sistema el servicio dado.
Coordinador del Área de Soporte Técnico.	4	Se monitorean las actividades de soporte realizadas por el técnico en sistema "Help Desk"
		Fin de procedimiento.

IX. MAPA DEL PROCESO.



	UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-021
		FECHA: 01/11/2013
		EDICION: E2

I. PC-GII-021 MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO INFORMÁTICO

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:	
	NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
	CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
	FIRMA			
	FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
	SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión: Diciembre 2014

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de procedimiento.

III. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para que la gerencia de Informática Institucional de servicio de mantenimiento preventivo a todos los equipos propiedad del MOPTVDU.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento es iniciado cuando se tiene contrato de mantenimiento preventivo con un ente externo; con el cual se realiza una calendarización de ejecución del contrato, detallando las fechas o periodos que se dará el servicio a cada unidad organizativa, tomando en consideración todos los dispositivos que hay en cada una.

V. RESPONSABILIDADES.

Coordinador del Área de Soporte Técnico: Responsable de la administración del contrato de mantenimiento preventivo; da aprobación del programa de trabajo de mantenimiento preventivo que ejecutará el ente externo y lo publica en la Intranet del MOPTVDU. Coordina con las Unidades Organizacionales para que reciban a los técnicos que darán el mantenimiento y recibe informes de ejecución que servirán para autorizar el pago de las facturas por dicho servicio.

Técnico externo: Proporciona el servicio de mantenimiento preventivo de acuerdo a programa de trabajo y presenta los documentos firmados por los usuarios, quienes se dan por satisfecho del servicio dado.

Técnico del Área soporte: Responsable de verificar que el servicio de mantenimiento preventivo se haya dado con eficiencia y calidad; hecho que lo constata con usuarios que recibieron el servicio.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 106.- La Gerencia de Informática Institucional, deberá definir y establecer por escrito las políticas y procedimientos relacionados con los controles generales de los recursos de tecnología de información del Ministerio, aprobado por el Ministro.

VII. POLÍTICAS

Corresponde a la Gerencia de Informática Institucional, la realización del mantenimiento Preventivo y correctivo de los equipos.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PAÑO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Coordinador del Área de Soporte Técnico. Técnico del Área de Soporte Técnico a cargo de la Supervisión Empresa Contratada	1	Se realiza una reunión inicial con la empresa para coordinar aspectos técnicos y logísticos, así como para solicitar cronograma de trabajo el cual deberá detallar por gerencia y cantidades de equipo a atender.
Empresa Contratada	2	Se elabora cronograma de mantenimientos y se remite para visto bueno del jefe de soporte técnico.
Coordinador del Área de Soporte Técnico	3	Se revisa cronograma y es aprobado de no existir observaciones.
Coordinador del Área de Soporte Técnico	4	Se publica el calendario de actividades de mantenimiento con el fin de hacerlo del conocimiento público.
Empresa Contratada	5	Se realiza el mantenimiento de equipos en las diferentes dependencias del MOPTVDU, se llena hoja de servicio y se solicita firma a usuario de recibido conforme.
Empresa Contratada	6	Hace entregas diarias de las Hojas de Servicio firmadas al técnico de soporte a cargo de la supervisión del servicio quien las revisa que estén correctamente llenas y las sella.
Empresa Contratada	7	Elabora reporte consolidado de servicio por Viceministerio, Gerencia y fecha para efectos de contabilizar montos a facturar.

Empresa Contratada Técnico de Soporte a cargo de la Supervisión	8	Empresa contratada presenta facturas las cuales se revisan contra las hojas de servicio y el reporte consolidado de servicio.
Secretaria de la Gerencia	9	Elabora acta de recepción y orden de servicio
Coordinador del Área de Soporte Técnico. Técnico del Área de Soporte Técnico a cargo de la Supervisión, Gerente Informático Institucional.	10	Se firma documentación para que la empresa tramite pago, Jefe de Soporte Técnico ingresa pago en Sistema de Control de Contratos

IX. MAPA DEL PROCESO.



UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-022
	FECHA: 01/11/2013
	EDICION: E2

I. PC-GII-022 MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPO INFORMÁTICO

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión: Diciembre 2014

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de procedimiento.

III. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para que la gerencia de Informática Institucional de servicio de mantenimiento correctivo a todos los equipos propiedad del MOPTVDU, que tengan desperfectos por mal funcionamiento de sus partes.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento es iniciado cuando el técnico de la unidad de Soporte Técnico determina que un equipo funciona mal ó no funciona debido a fallas en sus partes que lo componen y lo reporte a su jefe. El jefe de la Unidad de Soporte Técnico gestiona la compra del repuesto y una vez se tiene, asigna al técnico que reparará el equipo correspondiente para luego ser entregado al usuario al cual esta signado dicho dispositivo.

V. RESPONSABILIDADES.

Coordinador del Área de Soporte Técnico: Coordina la atención que se dará al usuario que ha solicitado ayuda a Informática Institucional y da seguimiento hasta que el equipo quede funcionando correctamente y sea recibido a satisfacción.

Técnico del área de Soporte Técnico: Proporciona el servicio de mantenimiento correctivo en forma eficiente y con calidad, dejando el equipo informático funcionando correctamente.

Usuario: Responsable de informar a la unidad de Soporte Técnico, cualquier falla que se de en los equipos informáticos que están bajo su responsabilidad.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 106.- La Gerencia de Informática Institucional, deberá definir y establecer por escrito las políticas y procedimientos relacionados con los controles generales de los recursos de tecnología de información del Ministerio, aprobado por el Ministro.

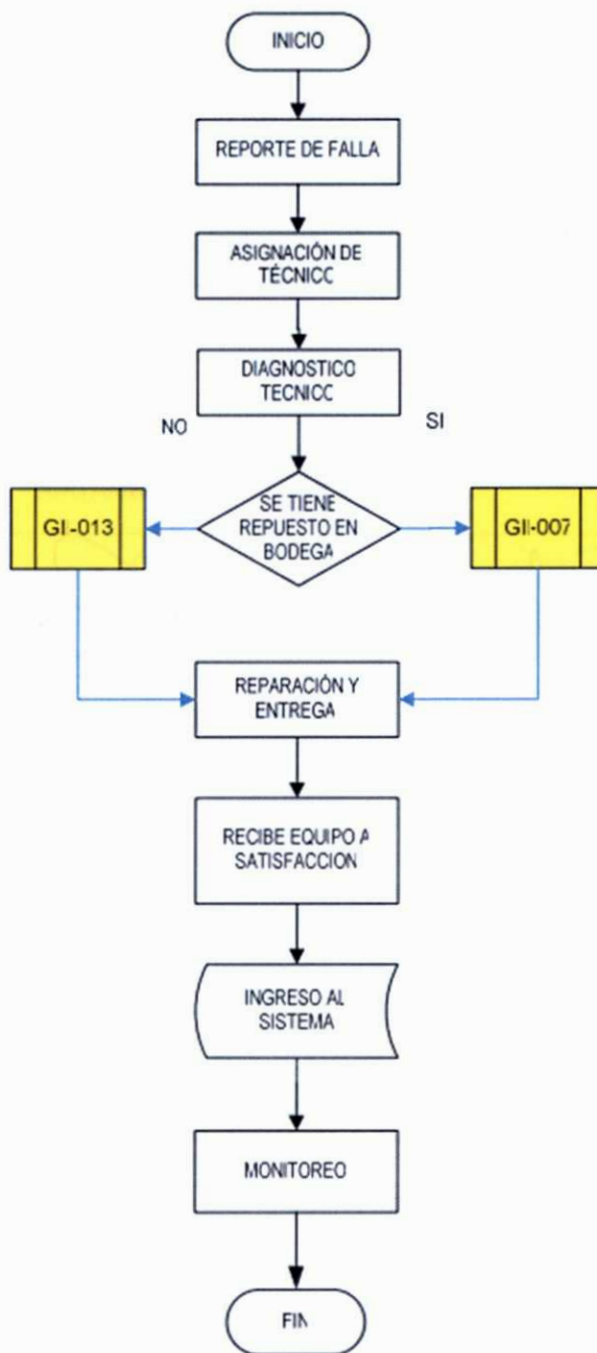
VII. POLÍTICAS

Corresponde a la Gerencia de Informática Institucional, la realización del mantenimiento Preventivo y correctivo de los equipos.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PAÑO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Usuario	1	Se reporta la falla del equipo, haciendo uso del sistema Help Desk.
Coordinador del Área de Soporte Técnico	2	Se asigna técnico para atender reporte de falla
Técnico de Soporte	3	El técnico realiza diagnostico determinando la necesidad de sustituir una parte dañada.
Técnico de Soporte, Coordinador del Área de Soporte Técnico, Gerente de Informática Institucional	4	Se realiza gestión ya sea de retiro de parte en bodega o de compra de repuesto por caja chica.
Técnico de Soporte	5	Se realiza reparación de equipo y se procede a hacer entrega a usuario.
Usuario	6	Se recibe el equipo reparado
Técnico de Soporte	7	Se ingresa al sistema Help Desk la actividad realizada y se cierra ticket.
Coordinador del Área de Soporte Técnico	8	Se monitorea la actividad realizada en Sistema Help Desk.

IX. MAPA DEL PROCESO.



	UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-023
		FECHA: 01/11/2013
		EDICION: E2

I. PC-GII-023 INSTALACION DE APLICACIONES MOPTVDU

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión: Diciembre 2014

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de procedimiento.

III. OBJETIVO.

Indicar los diferentes pasos a seguir para realizar la instalación de una aplicación mecanizada dentro la red de datos del MOPTVDU.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

Se inicia con el requerimiento de un Director, Gerente o Jefe que elabora una solicitud para que se le instalen una aplicación dentro de un equipo informático asignado a su unidad. La Gerencia de Informática a través del Gerente margina la correspondiente solicitud al área de Proyectos y Sistemas para que el Técnico Analista Programador encargado o responsable de una aplicación coordine la instalación del sistema solicitado. Este proceso es efectuado en conjunto con la unidad de Soporte Técnico, siempre de la Gerencia de Informática para que asigne un Técnico de Soporte el cual se encargará de verificar los permisos que el usuario del equipo tiene asignado y permitir instalar la aplicación solicitada. De acuerdo al control del sistema mecanizado que es utilizado para el seguimiento de las actividades de la unidad de Soporte Técnico, el Jefe de ésta unidad se encargará de verificar que la actividad sea realizada.

V. RESPONSABILIDADES.

Directores y Gerentes: Elaboran la solicitud para que se les instale una aplicación que es de uso en su unidad organizativa.

Gerente de Informática Institucional: Autoriza y margina para que se le instale la aplicación de acuerdo al requerimiento existente.

Técnico Analista Programador: Coordina la instalación y los diferentes permisos que le corresponde a los usuarios que harán uso de la aplicación, asimismo, instruye al personal técnico de la misma Gerencia sobre la instalación de la aplicación.

Técnicos de Soporte: Responsable de la instalación, configuración y/o autorización de perfiles de un usuario dentro del equipo que éste tiene asignado.

Coordinador del Área de Soporte Técnico: Se encarga de monitorear sobre la instalación del sistema solicitado por Directores y Gerentes del MOPTVDU.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 106.- La Gerencia de Informática Institucional, deberá definir y establecer por escrito las políticas y procedimientos relacionados con los controles generales de los recursos de tecnología de información del Ministerio, aprobado por el Ministro.

VII. POLÍTICAS

La Gerencia de Informática Institucional en coordinación con las unidades de Soporte Técnico y la Unidad de Proyectos y Sistemas, serán las responsables de brindar asesoría y Supervisión para la instalación de software informático.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Directores y Gerentes	01	Elaboración de solicitud de instalación de aplicación, justificando las funciones que realizan los usuarios y que ameritan el uso de esta aplicación.
Gerente de Informática Institucional	02	Recepción de solicitud de nuevos requerimiento y se remite a área de sistemas.
Técnico analista programador	03	Se conceden permisos al usuario y se agrega al grupo de usuarios de dicho sistema.
Técnico analista programador	04	Se genera instrucción de instalación de la aplicación para los técnicos de soporte.

Técnicos de Soporte	05	Se realiza el proceso de instalación y se actualiza cuadro de software por usuario, debidamente firmado y sellado.
Técnicos de Soporte	06	La nueva configuración se ingresa al sistema de atención a usuarios para registro y control.
Coordinador del Área de Soporte Técnico	07	Se monitorea la actividad realizada dentro del informe de atención a usuarios.

IX. MAPA DEL PROCESO.



UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-024
	FECHA:
	EDICION: E2

I. PC-GII-024 GENERACION DE ARCHIVOS BACKUP (SQL)

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión:	Diciembre 2014
-------------------------------	----------------

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de procedimiento.

III. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para que la Gerencia de Informática Institucional genere los archivos de backup de las diferentes Bases de Datos de SQL Server 2000, que son propiedad del MOPTVDU.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento es iniciado cuando el administrador de bases de datos genera tareas administrativas para la creación de archivos que contienen toda la información de cada una de las bases de datos propiedad del MOPTVDU, las cuales almacenados en cintas, que posteriormente serán guardadas en una caja de seguridad de un banco legalmente establecido en el país.

V. RESPONSABILIDADES.

Administrador de Bases de Datos: Diariamente, efectúa tareas de almacenamiento de archivos que contienen toda la información de las bases de datos propiedad del MOPTVDU.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 115.- La Gerencia de Informática Institucional, deberá tomar en cuenta en los sistemas manejadores de bases de datos: La designación de los roles y responsabilidades en la administración del ambiente de las bases de datos, el control de la descripción y cambios de los modelos de datos, el acceso y el procesamiento concurrente de la información, la garantía de la disponibilidad y recuperación oportuna de las bases de datos, cuando ocurran fallas menores o desastres mayores y la integridad de los datos contenidos en la misma.

VII. POLÍTICAS

Corresponderá a la Gerencia de Informática promover y difundir los mecanismos de respaldo y salvaguarda de los datos, así como los sistemas desarrollados por la Unidad de Proyectos y Sistemas.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PAJO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Administrador de base de datos.	1	Se programa tarea de Back Up en servidor.
Administrador de base de datos.	2	Se define la periodicidad de ejecución de la tarea.
Administrador de base de datos.	3	Se ejecuta la tarea de generación de archivos de back Up.
Administrador de base de datos.	4	Se verifica el contenido y cantidad de archivos generados así como la integridad de la información.
Administrador de base de datos.	5	Se etiqueta la cinta colocando fecha número de versión y nombre de las bases respaldadas.
Coordinador del Área de Soporte Técnico. Administrador de base de datos.	6	Se entrega cinta con nueva versión de back up al Jefe de Soporte Técnico para ser llevados y almacenados en bóveda de banco, en donde se retiran las versiones antiguas, las cuales se entregan al administrador de bases de datos para su reutilización.
Administrador de bases de datos y Coordinador del Área de Soporte Técnico.	7	Firma documento de recepción cintas en banco.

IX. MAPA DEL PROCESO.



UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-025
	FECHA: 01/11/2013
	EDICION: E2

I. PC-GII-025 RESTAURACION DE ARCHIVOS BACKUP (SQL)

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión: Diciembre 2014

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de procedimiento.

III. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para que la Gerencia de Informática Institucional realice a Restauración de la información contenida en los archivos de Back up que contienen las Bases de Datos de SQL Server 2000 propiedad del MOPTVDU. Garantizando así, que en caso de un desastre de cualquier índole los datos del Ministerio puedan recuperarse en el momento deseado.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento es iniciado por el Analista Programador quien define el día de la base de datos que se desea recuperar y el Administrador de Bases de Datos, solicita al Jefe de Soporte Técnico ó Gerente de Informática ir a traer al banco respectivo las cintas donde ha sido almacenado el archivo de copia de seguridad donde se encuentra la base de datos deseada.

V. RESPONSABILIDADES.

Coordinador del Área de Soporte Técnico: Viaja al Banco a traer a las cintas donde se encuentran almacenados los archivos de copias de seguridad.

Administrador de Bases de Datos: Revisa las cintas e identifica el archivo de la base de datos deseada, efectúa la recuperación de la información y notifica al Programador Analista correspondiente.

Programador Analista: Verifica existencia de la información deseada.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 115.- La Gerencia de Informática Institucional, deberá tomar en cuenta en los sistemas manejadores de bases de datos: La designación de los roles y responsabilidades en la administración del ambiente de las bases de datos, el control de la descripción y cambios de los modelos de datos, el acceso y el procesamiento concurrente de la información, la garantía de la disponibilidad y recuperación oportuna de las bases de datos, cuando ocurran fallas menores o desastres mayores y la integridad de los datos contenidos en la misma.

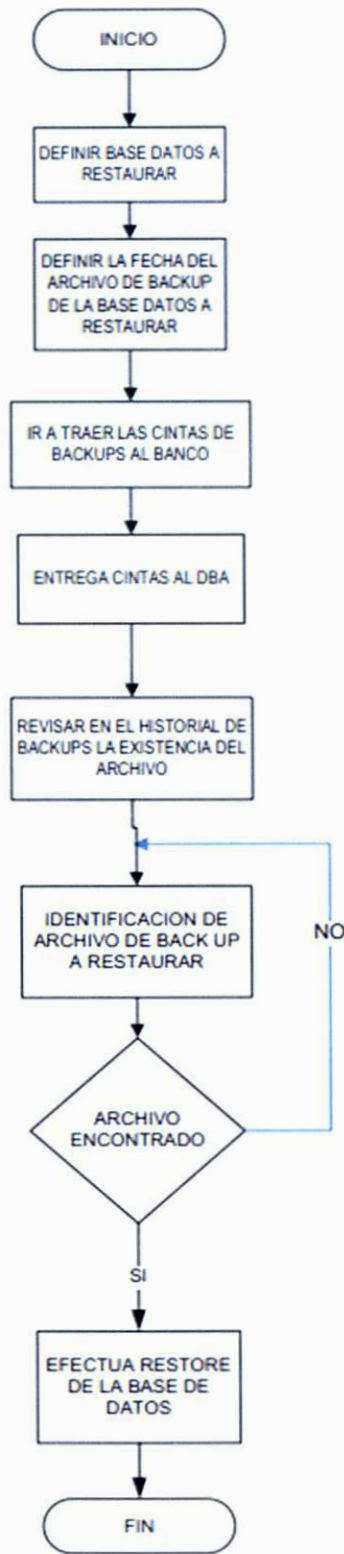
VII. POLÍTICAS

Corresponderá a la Gerencia de Informática promover y difundir los mecanismos de respaldo y salvaguarda de los datos, así como los sistemas desarrollados por la Unidad de Proyectos y Sistemas.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PAÑO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Analista - Programador	01	Define la base de datos que desea recupera
Analista - Programador	02	Identifica la fecha en la base de datos tenía la información que desea recuperar
Coordinador del Área de Soporte Técnico	03	Saca de la caja de seguridad del Banco la cinta que contiene la base de datos que se desea restaurar
Jefe de Soporte Técnico	04	Entrega cintas al Administrador de Base de Datos
Administrador de base de datos.	05	Revisa en el historial de archivos que contiene la cinta la existencia de la base de datos que se desea recuperar
Administrador de base de datos.	06	Recupera la base de datos deseada en el servidor
Administrador de bases de datos	07	Notifica al analista – programador que la base de datos solicitada ya esta disponible en el sistema

IX. MAPA DEL PROCESO.



	UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-026
		FECHA: 01/11/2013
		EDICION: E2

I. PC-GII-026 NUEVA BASE DE DATOS

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
	NOMBRE: CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión: Diciembre 2014

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de procedimiento.

III. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para que la Gerencia de Informática Institucional cree nuevas Bases de Datos de SQL Server 2000 y que estas pasen a ser propiedad del MOPTVDU.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento es iniciado cuando el Analista Programador a finalizado una nueva aplicación y esto conlleva la creación de una Bases de Datos nueva, cuya tarea es efectuada por el Administrador de Bases de Datos quien a su vez adiciona el requerimiento a los diferentes planes de mantenimiento y seguimiento las mismas.

V. RESPONSABILIDADES.

Analistas Programadores: Crea una nueva aplicación para ser utilizada por las diferentes unidades ó Gerencias que forman parte del MOPTVDU.

Administrador de Bases de Datos: Revisa y crea la nueva base de datos en el servidor de producción para que esta pase a propiedad del MOPTVDU.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 115.- La Gerencia de Informática Institucional, deberá tomar en cuenta en los sistemas manejadores de bases de datos: La designación de los roles y responsabilidades en la administración del ambiente de las bases de datos, el control de la descripción y cambios de los modelos de datos, el acceso y el procesamiento concurrente de la información, la garantía de la disponibilidad y recuperación oportuna de las bases de datos, cuando ocurran fallas menores o desastres mayores y la integridad de los datos contenidos en la misma.

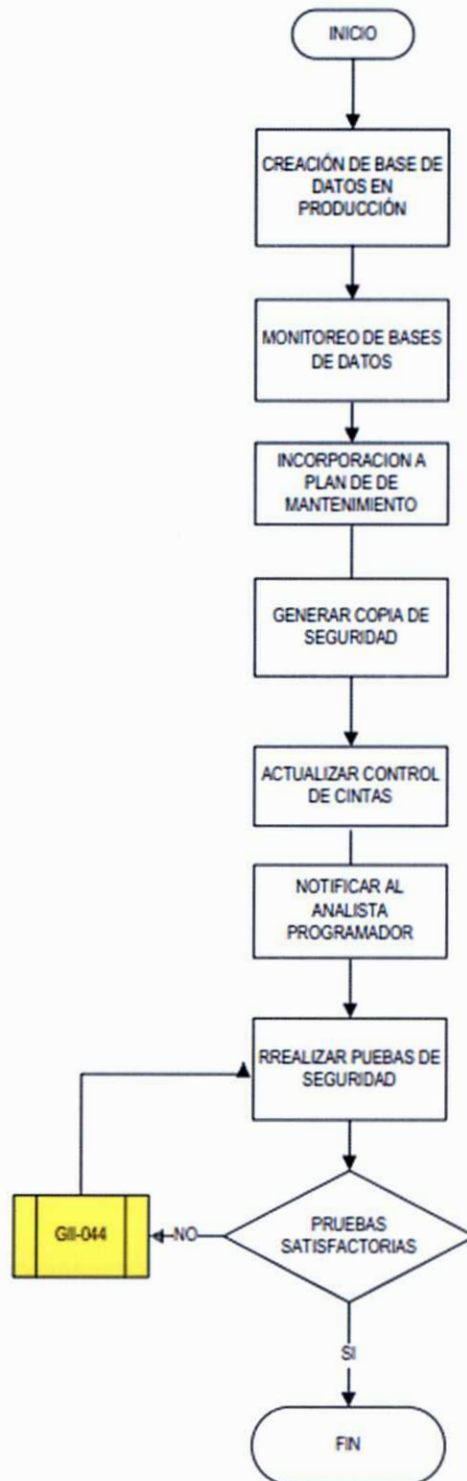
VII. POLÍTICAS

Corresponderá a la Gerencia de Informática promover y difundir los mecanismos de respaldo y salvaguarda de los datos, así como los sistemas desarrollados por la Unidad de Proyectos y Sistemas.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PAÑO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Administrador de base de datos.	1	Se genera nueva base de datos en servidor de producción y se conceden permisos a usuarios predefinidos.
Administrador de base de datos.	2	Monitorea comportamiento de base de datos y se controla rendimiento de servidor base de datos.
Administrador de base de datos.	3	La nueva base de datos es incorporada a plan mantenimiento.
Administrador de base de datos.	4	Se genera copias de seguridad de datos.
Administrador de base de datos.	5	Se actualiza el control de cintas de copias de seguridad.
Administrador de base de datos.	6	Se notifica al técnico analista programador sobre la creación de las copias de seguridad.
Administrador de base de datos y Analista-Programador	7	Se realizan pruebas sobre el comportamiento de la base de datos del sistema nuevo.

IX. MAPA DEL PROCESO.



	UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-027
		FECHA: 01/11/2013
		EDICION: E2

I. PC-GII-027 ACTUALIZACION DE BASE DE DATOS

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión:	Diciembre 2014
-------------------------------	----------------

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de procedimiento.

III. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para que la Gerencia de Informática Institucional actualice las diferentes Bases de Datos de SQL Server 2000, que son propiedad del MOPTVDU.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento es iniciado cuando el Analista - Programador a solicitud de la Gerencia ó Unidad requirente, solicita alguna actualización de la aplicación que utiliza la base de datos a modificar

V. RESPONSABILIDADES.

Analistas Programador: Identifica los objetos de la base de datos a actualizar Administrador de Bases de Datos: Adiciona y actualiza los objetos de la base de datos a modificar.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 115.- La Gerencia de Informática Institucional, deberá tomar en cuenta en los sistemas manejadores de bases de datos: La designación de los roles y responsabilidades en la administración del ambiente de las bases de datos, el control de la descripción y cambios de los modelos de datos, el acceso y el procesamiento concurrente de la información, la garantía de la disponibilidad y recuperación oportuna de las bases de datos, cuando ocurran fallas menores o desastres mayores y la integridad de los datos contenidos en la misma.

VII. POLÍTICAS

Corresponderá a la Gerencia de Informática promover y difundir los mecanismos de respaldo y salvaguarda de los datos, así como los sistemas desarrollados por la Unidad de Proyectos y Sistemas.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PAÑO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Administrador de base de datos	01	Se actualiza base de datos en servidor de producción y se actualizan los permisos a usuarios predefinidos.
Administrador de base de datos	02	Monitorea comportamiento de base datos y se controla rendimiento de servidores base de datos.
Administrador de base de datos	03	La base de datos actualizada es incorporada a plan mantenimiento.
Administrador de base de datos	04	Generan copias de seguridad de datos.
Administrador de base de datos	05	Actualiza el control de cintas de copias de seguridad.
Administrador de base de datos	06	Notifica al técnico analista programador sobre la creación de las copias de seguridad.
Administrador de base de datos y analista-programador	07	Realiza pruebas sobre el comportamiento de la base de datos actualizada.
		Fin de procedimiento.

IX. MAPA DEL PROCESO.



UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-028 FECHA: 01/11/2013 EDICION: E2
--	--

I. PC-GII-028 REVISION, VALIDACION Y VERIFICACION

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión: Diciembre 2014

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de procedimiento.

III. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para que la Gerencia de Informática Institucional realice la Revisión, Validación y Verificación de los diferentes objetos que contiene cada una de las Bases de Datos de SQL Server 2000 propiedad del MOPTVDU. Garantizando de esta manera que la información contenida en las mismas sea consultada única y exclusivamente por aquellos usuarios del MOPTVDU y que contengan los permisos respectivos para tal fin.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento es iniciado por el Administrador de Bases de Datos junto al Analista Programador, para que sea este quien confirme que todas las acciones de seguridad en la información estén de acuerdo a lo establecido. Garantizando de esta manera la integridad de la información que contendrá la Base de Datos sujeta a este procedimiento.

V. RESPONSABILIDADES.

Administrador de Bases de Datos: Revisa y valida la seguridad de la base de datos.

Analista Programador: Verifica que la información a consultar y registrar esté acorde a lo solicitado por la Unidad Requiriente.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 115.- La Gerencia de Informática Institucional, deberá tomar en cuenta en los sistemas manejadores de bases de datos: La designación de los roles y responsabilidades en la administración del ambiente de las bases de datos, el control de la descripción y cambios de los modelos de datos, el acceso y el procesamiento concurrente de la información, la garantía de la disponibilidad y recuperación oportuna de las bases de datos, cuando ocurran fallas menores o desastres mayores y la integridad de los datos contenidos en la misma.

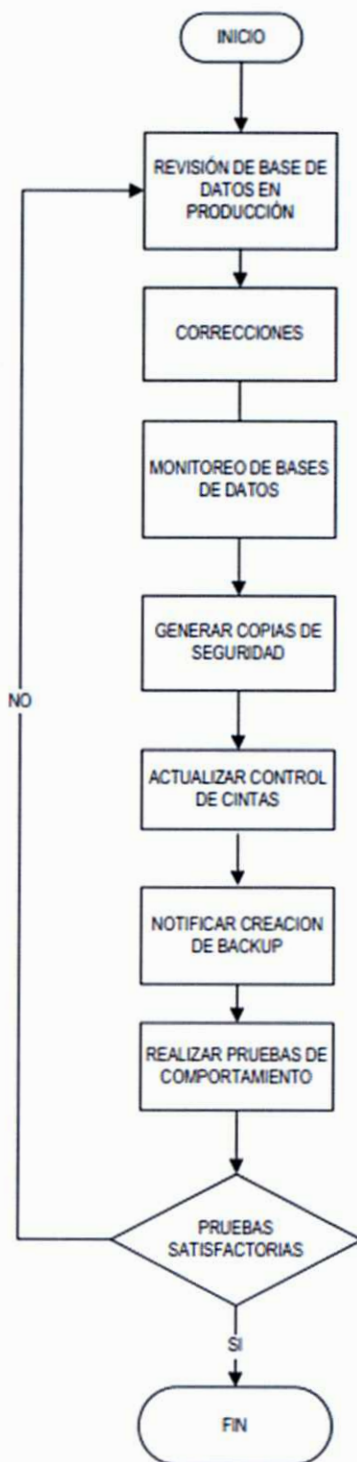
VII. POLÍTICAS

Corresponderá a la Gerencia de Informática promover y difundir los mecanismos de respaldo y salvaguarda de los datos, así como los sistemas desarrollados por la Unidad de Proyectos y Sistemas.

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Administrador de base de datos.	01	Revisan las vistas, procedimientos, tablas y tareas de la base de datos, así como los permisos a los usuarios.
Administrador de base de datos.	02	Realiza las correcciones necesarias para garantizar el buen funcionamiento.
Administrador de base de datos.	03	Monitorea comportamiento de base de datos y se controla rendimiento de servidor base de datos.
Administrador de base de datos.	04	Generan copias de seguridad de datos.
Administrador de base de datos.	05	Actualiza el control de cintas de copias de seguridad.
Administrador de base de datos.	06	Notifica al técnico analista programador sobre la creación de las copias de seguridad.
Técnico analista programador.	07	Realiza pruebas sobre el comportamiento de la base de datos actualizada.
		Fin de procedimiento.

IX. MAPA DEL PROCESO.



UNIDADES CORPORATIVAS GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL	CODIGO: PC-GII-029
	FECHA:
	EDICION: E2

I. PC-GII-029 PUBLICACION DE INFORMACION EN LA WEB

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	CLARA NOEMY VARELA	FRANCISCO JOSÉ RIVAS DELEÓN	MARIO ORELLANA CASTILLO
CARGO:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	AUDITOR DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	GERENTE INFORMÁTICO INSTITUCIONAL.
FIRMA			
FECHA	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013	01 DE NOVIEMBRE DE 2013
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión: Diciembre 2014

II. REGISTRO DE VERSIONES.

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN AUTORIZA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01-11-2013	E2	Mario Ernesto Orellana	Actualización de procedimiento.

III. OBJETIVO.

Identificar los pasos a seguir para la publicación de información en la WEB del MOPTVDU.

IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

Inicia cuando la gerencia de comunicaciones solicita un servicio de publicación y/o actualización sea publicado en el sitio Web del MOPTVDU. El Gerente verifica que la información se encuentre totalmente clara e instruye al WEB Master (Programador en ambiente WEB) para que realice los cambios respectivos dentro del sistema Web y posteriormente los cambios se encuentren efectuados, notificará a la Gerencia de Comunicaciones que su petición ha sido realizada.

V. RESPONSABILIDADES.

Gerencia de Comunicaciones: Solicita el servicio de publicación en la página Web del MOPTVDU.

Gerente de Informática Institucional: Valida, Autoriza y Gira instrucciones para que se realice el servicio de publicación en la sitio Web del MOPTVDU y cuando se encuentra publicada notifica al requirente del servicio, que su publicación ya se encuentra en la Web.

Web Master: Se encarga de realizar dentro del sistema de la Web las actualizaciones y/o publicaciones del servicio requerido.

VI. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MOPTVDU, Art. 106.- La Gerencia de Informática Institucional, deberá definir y establecer por escrito las políticas y procedimientos relacionados con los controles generales de los recursos de tecnología de información del Ministerio, aprobado por el Ministro.

VII. POLÍTICAS

Con el objetivo de tener un sitio WEB para brindar a la ciudadanía y al mundo entero, un espacio informativo de las principales actividades realizadas y por realizar por parte del Ministerio de Obras Públicas, Transporte y Vivienda y Desarrollo Urbano, se establece como política que en el departamento de Informática Institucional debe existir un servidor dedicado para esta misión y la dirección debe ser: www.mop.gob.sv

VIII. PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PAÑO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Gerente de Comunicaciones	1	Solicita servicio de publicación en página web institucional.
Gerente de Informática Institucional	2	Recibe solicitud y la analiza
Gerente de Informática Institucional	3	Si el requerimiento no está claro, solicita correcciones o aclaraciones.
Gerente de Informática Institucional	4	Se gira instrucción de publicación de información.
Web master	5	Se realiza la publicación en la web
Web master	6	Notifica sobre la publicación realizada a Gerente de Informática.
Gerente de Informática Institucional	7	Se verifica la publicación realizada y de ser necesario se realizan las correcciones pertinentes.
Gerente de Informática Institucional	8	Si existe algún error, le notifica al webmaster para su corrección.
Gerente de Informática Institucional	9	Notifica sobre la publicación realizada a la Gerencia de comunicaciones.
		Fin de procedimiento.

IX. MAPA DEL PROCESO.



DEFINICIONES APLICADAS DENTRO DE LOS PROCEDIMIENTOS.

MOPTVDU: MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTE Y DE VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO

GII: GERENCIA DE INFORMÁTICA INSTITUCIONAL

VMT: VICEMINISTERIO DE TRANSPORTE

VMOP: VICEMINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS

VMVDU: VICEMINISTERIO DE VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO

UDI: UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

WEBMASTER: ES LA PERSONA RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO O PROGRAMACIÓN DE UN SITIO WEB.

HELP DESK: UN HELPDESK ES UN RECURSO DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA PARA RESOLVER PROBLEMAS CON COMPUTADORAS Y PRODUCTOS SIMILARES.

BACK UP: ES UNA COPIA DE LOS DATOS ORIGINALES QUE SE REALIZA CON EL FIN DE DISPONER DE UN MEDIO DE RECUPERARLOS.

SQL: ES UN LENGUAJE DECLARATIVO DE ACCESO A BASES DE DATOS RELACIONALES QUE PERMITE ESPECIFICAR DIVERSOS TIPOS DE OPERACIONES EN ELLAS.

TERMINOS DE REFERENCIA: CONTIENEN LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, OBJETIVOS Y ESTRUCTURA DE CÓMO EJECUTAR UN DETERMINADO.

