

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

**DIRECCIÓN DE SISTEMAS
INFORMÁTICOS**

Guatemala, marzo 2021

ACUERDO MINISTERIAL

A.M. 307-2021
Página 1 de 1

MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTES

ACUERDO MINISTERIAL NÚMERO 307-2021

Guatemala, 6 de abril de 2021

EL MINISTRO DE CULTURA Y DEPORTES

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con la Constitución Política de la República de Guatemala y la Ley del Organismo Ejecutivo, le corresponde a la Autoridad Superior, ejercer la dirección política, técnica y administrativa del Ministerio a su cargo, así como la administración de los recursos financieros y humanos bajo su responsabilidad.

CONSIDERANDO:

Que mediante Oficios Números AG-00188-2021, AG-00189-2021, AG-00192-2021, AG-00193-2021 y AG-00198-2021, de fechas 24, 24, 25, 25 y 29 de marzo de 2021, respectivamente, fueron remitidos los Manuales de Normas y Procedimientos de distintas dependencias del Ministerio de Cultura y Deportes, avalados por el señor Administrador General, en virtud que es necesario actualizarlos porque permitirán agilizar y dinamizar los procedimientos dentro del marco de la Ley, por lo que es pertinente emitir la disposición legal correspondiente.

POR TANTO:

Con base en lo considerado y en ejercicio de las funciones que le confieren los artículos 194 literales a) y f) de la Constitución Política de la República de Guatemala; 27 literales a), f) y m) del Decreto número 114-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Organismo Ejecutivo; y 7 numeral 2) del Acuerdo Gubernativo número 27-2008, de fecha 10 de enero de 2008, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Cultura y Deportes.

ACUERDA:

ARTÍCULO 1. Aprobar el contenido de los Manuales de Normas y Procedimientos, correspondientes a las dependencias del Ministerio de Cultura y Deportes siguientes:

- a) Dirección Cooperación Nacional e Internacional;
- b) Dirección de Auditoría Interna;
- c) Dirección de Comunicación y Difusión Cultural;
- d) Dirección de Sistemas Informáticos;
- e) Unidad de Información Pública;
- f) Departamento de Monumentos Prehispánicos y Coloniales -DEMOPRE-, de la Dirección General del Patrimonio Cultural y Natural; para el manejo, traslado y almacenamiento de piezas arqueológicas; y,
- g) Parques y Sitios Arqueológicos, Museos y Centros Culturales, y Archivo General de Centro América de la Dirección General del Patrimonio Cultural y Natural; para los Ingresos Propios;

ARTÍCULO 2. Los Manuales que se refieren en el artículo 1 del presente Acuerdo, deberán darse a conocer a todas las dependencias del Ministerio de Cultura y Deportes, cuya observancia es obligatoria a partir de la fecha de su vigencia.

ARTÍCULO 3. El presente Acuerdo empieza a regir inmediatamente.

NOTIFÍQUESE


Licda. Claudia María Pérez Aróvalc
Directora de Asuntos Jurídicos
Ministerio de Cultura y Deportes




Lic. Felipe Amado Aguilar Harroquin
Ministro de Cultura y Deportes



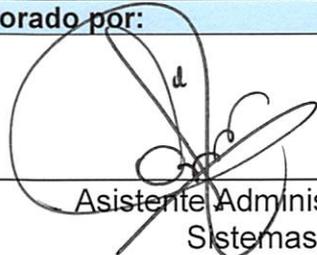
AUTORIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Fecha: marzo 2021

Elaborado por:

Karen Samara Penagos Lemus

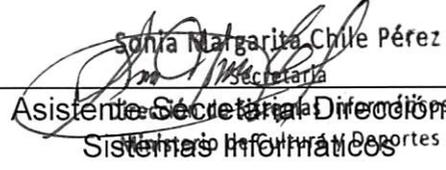
F.



Asistente Administrativo Dirección de Sistemas Informáticos

Sonia Margarita Chile Pérez

F.



Sonia Margarita Chile Pérez
Secretaría
Asistente Secretaría Dirección de Sistemas Informáticos

Revisado por:

Director de Sistemas Informáticos

Claudia Liceth Rojas Morales de Morán

F.



Ing. Claudia Liceth Rojas Morales de Morán
Directora
Dirección de Sistemas Informáticos

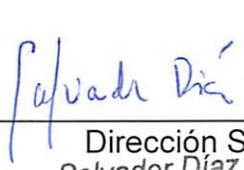
Directora de Sistemas Informáticos

Revisado por:

Subdirector de Planificación y Modernización Institucional

Salvador Díaz Quiroa

F.



Dirección Superior
Salvador Díaz Quiroa
Subdirector de Planificación y Modernización Institucional
Ministerio de Cultura y Deportes



Autorizado por:

Francisco José Quezada Jurado

F.



Administrador General
Ministerio de Cultura y Deportes
Administrador General



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
OBJETIVOS	2
OBJETIVO GENERAL	2
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	2
BASE LEGAL.....	3
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	4
CREACIÓN DE CUENTAS DE CORREO INSTITUCIONAL	5
SOLICITUD DE DESARROLLO DE APLICACIONES	8
MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN EQUIPOS DE CÓMPUTO	11
CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y BLOQUEO DE USUARIOS EN LA RED LOCAL Y APLICACIONES.....	14
SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO	17
EMISIÓN DE DICTAMEN TÉCNICO PARA DAR DE BAJA EQUIPO DE CÓMPUTO	20
EMISIÓN DE DICTAMEN TÉCNICO PARA COMPRA DE	23
EQUIPO DE CÓMPUTO	23
RESGUARDO DE INFORMACIÓN	26
SOLICITUD DE TRASLADO DE INFORMACIÓN.....	29
ACCESO A PÁGINAS WEB.....	32
GLOSARIO.....	35
ANEXOS.....	36
ANEXO 1: FORMULARIO DE SOPORTE TÉCNICO.....	37
ANEXO 2: BITÁCORA DE RESGUARDO DE INFORMACIÓN	38
ANEXO 3: SIMBOLOGÍA DE DIAGRAMAS DE FLUJO.....	39



INTRODUCCIÓN

La Dirección de Sistemas Informáticos es la responsable directa de brindar el soporte técnico informático en materia de hardware y software a las unidades administrativas de la institución para que se desempeñen con eficiencia y eficacia.

El Ministerio de Cultura y Deportes de Guatemala, considera de importancia la actualización y elaboración del Manual de Normas y Procedimientos de cada uno de sus entes y siendo la Dirección de Sistemas Informáticos uno de ellos, se presenta este manual como una herramienta administrativa que contiene lineamientos básicos relacionados con los objetivos y normas de aplicación general, disposiciones legales, así como información referente a los procedimientos y elementos de la Dirección de Sistemas Informáticos con el propósito de facilitar la labor del personal de la misma, así como la de los usuarios a quienes presta sus servicios.

Un procedimiento es una serie de pasos para la realización de un producto concreto, permite uniformar y controlar el desarrollo y cumplimiento de las rutinas de trabajo y evita su duplicidad y discrecionalidad en la actuación de los servidores públicos. Su utilidad es múltiple, porque permite visualizar el funcionamiento interno referente a la descripción de las tareas, ubicación y puestos responsables. Dentro de ese contexto, se presenta el Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección de Sistemas Informáticos como una herramienta de trabajo que incluye la normativa y una descripción detallada de los pasos a seguir en cada procedimiento y al final de cada uno se incluye un diagrama de flujo que presenta de manera gráfica la secuencia lógica de los pasos.

El trabajo de elaboración del presente manual parte de las directrices emanadas de las autoridades superiores de este ministerio con el fin de promover el orden administrativo y la eficiencia en cada una de sus dependencias.



OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Orientar al personal de la Dirección de Sistemas Informáticos y las delegaciones en los procedimientos necesarios para atender los requerimientos de los usuarios y para el buen funcionamiento del equipo de cómputo y sistemas informáticos del Ministerio de Cultura y Deportes.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Brindar los lineamientos y los procedimientos definidos para la administración del equipo de informática con la finalidad de mantener su óptimo funcionamiento.
- Brindar los procedimientos para ofrecer soporte técnico a los usuarios, facilitando su desempeño eficaz en el ámbito informático.





BASE LEGAL

1. Decreto número 114-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Organismo Ejecutivo.
2. Acuerdo Gubernativo número 27-2008, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Cultura y Deportes.
3. Acuerdo Ministerial número 63-2019, Manual de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura y Deportes.
4. Acuerdo Ministerial número 473-F-2009, Estructura Interna del Ministerio de Cultura y Deportes.



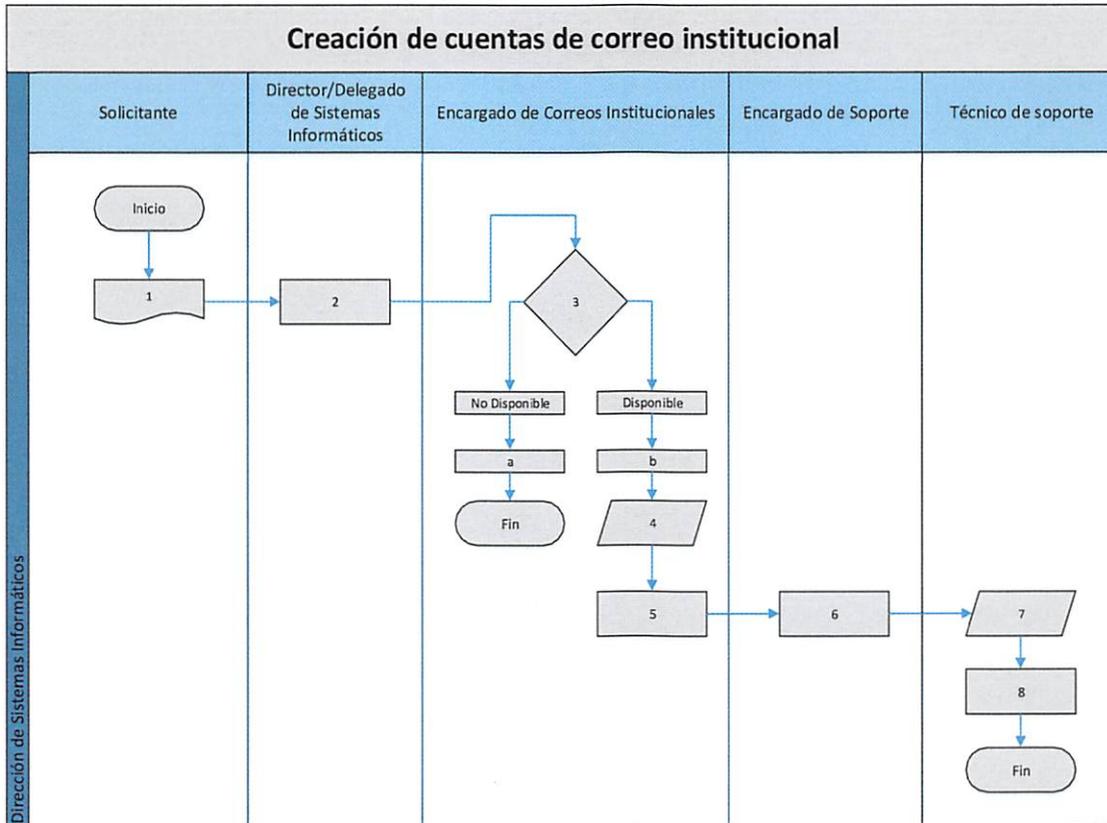
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS



MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTES	DIRECCIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN	marzo 2021
		CÓDIGO	MCD-DSI-01
		VERSIÓN	2021-1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CREACIÓN DE CUENTAS DE CORREO INSTITUCIONAL		
OBJETIVO	Brindar lineamientos y pasos a seguir para la creación de correos institucionales para la eficiente administración de las cuentas.		
INICIA	Solicitante		
FINALIZA	Técnico de soporte		
NORMAS	<p>1. De la disponibilidad de correos electrónicos institucionales: Únicamente se asignarán correos electrónicos institucionales una vez exista disponibilidad dentro de la red, información que administra la Dirección de Sistemas Informáticos.</p> <p>2. Del solicitante de correo electrónico institucional: Únicamente se atenderán solicitudes presentadas mediante oficio por el director o jefe de la unidad administrativa requirente, indicando el nombre completo y NIT de la persona responsable a quien se le asignará el uso de la cuenta.</p> <p>3. De la creación del correo: Únicamente el encargado de correos electrónicos institucionales podrá crear y llevar el registro de los mismos.</p> <p>4. Del uso del correo electrónico institucional: El correo electrónico institucional es de uso obligatorio y exclusivo para el ámbito laboral bajo la responsabilidad del usuario.</p>		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	PASO No.	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
Solicitante	1	Solicita correo electrónico institucional para personal de su área mediante oficio dirigido al director/delegado de Sistemas Informáticos.
Director/Delegado de Sistemas Informáticos	2	Traslada oficio con visto bueno al encargado de correos electrónicos institucionales.
Encargado de Correos Institucionales	3	Recibe oficio de solicitud y verifica disponibilidad de correo electrónico: a) Si no hay disponibilidad, se notifica al solicitante por medio de oficio. FIN DEL PROCEDIMIENTO. b) Sí hay disponibilidad. (Continúa en paso 4).
	4	Crea el correo institucional.
	5	Traslada oficio de solicitud de correo electrónico con la información del correo creado al encargado de soporte para asignar al técnico de soporte que entrega el correo al usuario.
Encargado de Soporte Técnico	6	Asigna técnico de soporte para entrega de correo y contraseña.
Técnico de Soporte	7	Genera formulario de soporte técnico.
	8	Entrega correo y contraseña al usuario y solicita firma del Formulario de Soporte Técnico. (Anexo 1)
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

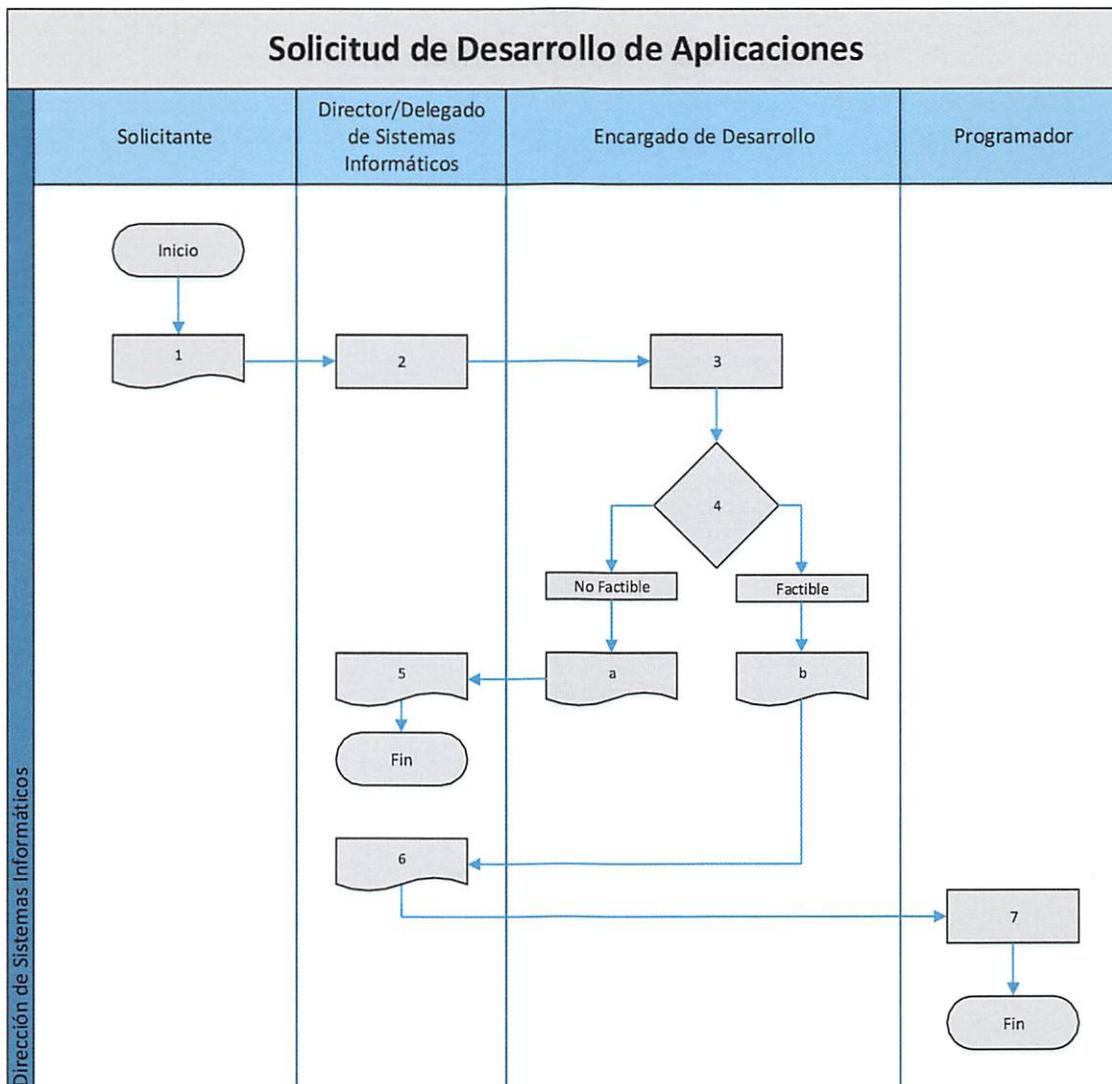


MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTES	DIRECCIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN	marzo 2021
		CODIGO	MCD-DSI-02
		VERSIÓN	2021-1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	SOLICITUD DE DESARROLLO DE APLICACIONES		
OBJETIVO	Brindar lineamientos y pasos a seguir para el desarrollo de aplicaciones de uso interno.		
INICIA	Solicitante		
FINALIZA	Programador		
NORMAS	<p>1. Del solicitante: Únicamente se atenderán solicitudes presentadas mediante oficio de directores o jefes de las unidades administrativas.</p> <p>2. De la solicitud del desarrollo/creación de aplicaciones: Todas las solicitudes deberán ser presentadas mediante oficio detallando las necesidades para la elaboración del sistema/aplicación y contar con el visto bueno de la autoridad superior de la unidad ejecutora. (Directores generales o administrador general).</p> <p>3. Del estudio de factibilidad del desarrollo/creación: Se verificará la disponibilidad financiera, de infraestructura y personal para la elaboración de la aplicación; y se deberá contar con las licencias de las herramientas de software a utilizar.</p> <p>El encargado de desarrollo deberá contemplar la metodología de desarrollo, arquitectura e infraestructura tecnológica necesaria, así como la planificación para realizar el mismo.</p> <p>4. De la respuesta a la solicitud: El director/delegado de Sistemas Informáticos será el responsable de dar respuesta al solicitante de acuerdo al estudio de factibilidad de la procedencia del desarrollo de la aplicación solicitada.</p>		



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

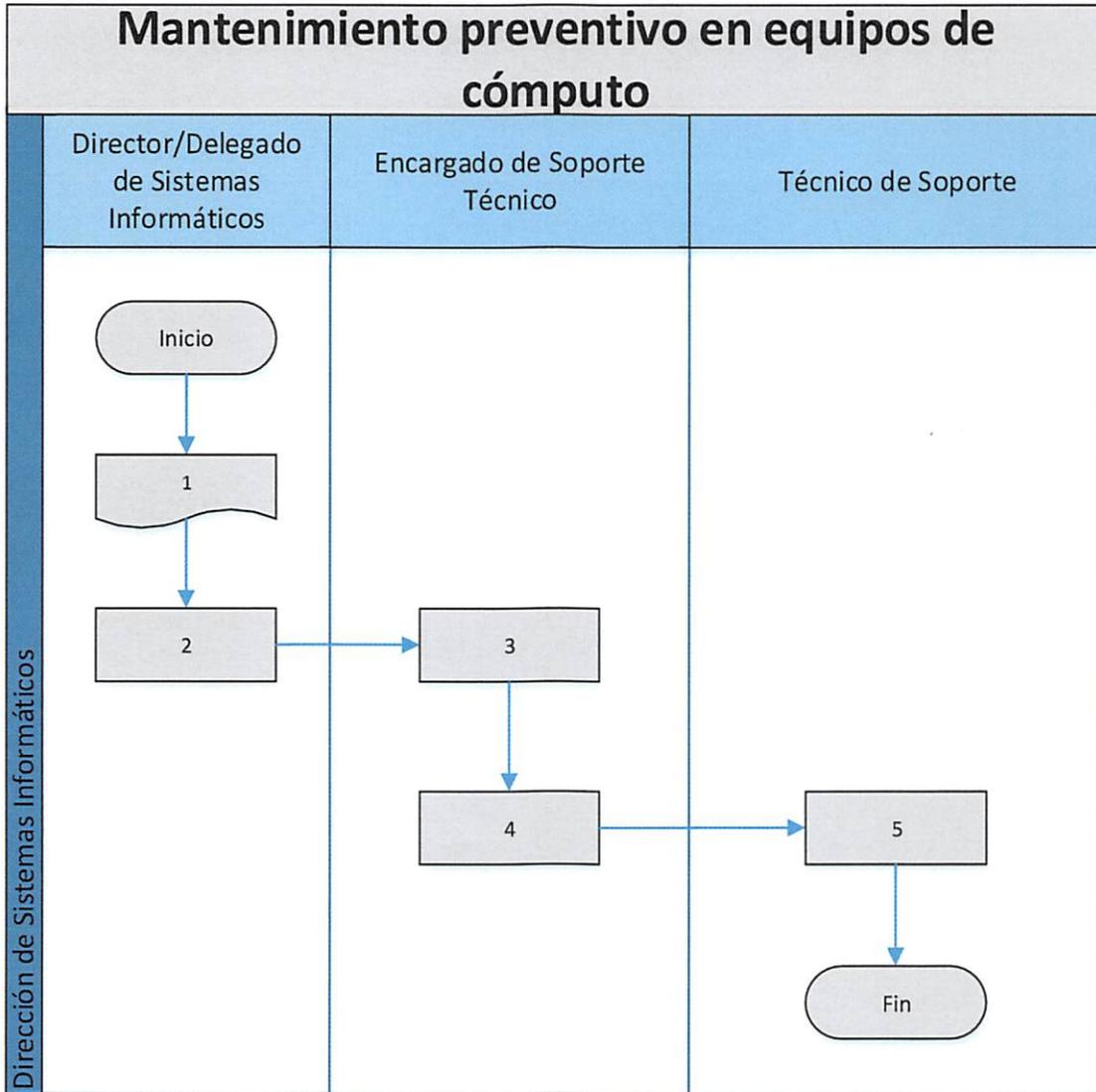
RESPONSABLE	PASO No.	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
Solicitante	1	Presenta solicitud mediante oficio describiendo claramente el desarrollo o creación de un sistema/aplicación.
Director/Delegado Sistemas Informáticos.	2	Recibe y solicita al encargado de desarrollo realizar el estudio de factibilidad correspondiente
Encargado de Desarrollo	3	Recibe y analiza la solicitud.
	4	Realiza el estudio de factibilidad para la creación/desarrollo del sistema/aplicación. a) De no ser factible, informa por escrito al director/delegado de Sistemas Informáticos para notificar al solicitante. (Continúa en paso 5). b) De ser factible, se informa por escrito al director/delegado de Sistemas Informáticos para notificar al solicitante e inicia el proceso de programación. (Continúa en paso 6)
Director/Delegado Sistemas Informáticos.	5	Recibe respuesta del encargado de desarrollo y por escrito notifica al solicitante. FIN DEL PROCEDIMIENTO
	6	Notifica mediante oficio al solicitante según lo dictaminado por el encargado de desarrollo y traslada requerimiento al programador.
Programador	7	Recibe requerimientos por parte del director/delegado e inicia el proceso de programación de la aplicación.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTES	DIRECCIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN	marzo 2021
		CODIGO	MCD-DSI-03
		VERSIÓN	2021-1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN EQUIPOS DE CÓMPUTO		
OBJETIVO	Brindar los lineamientos y pasos a seguir para el mantenimiento preventivo del equipo informático.		
INICIA	Director/Delegado de Sistemas Informáticos.		
FINALIZA	Técnico de Soporte.		
NORMAS	<p>1. De la programación del mantenimiento preventivo: El mantenimiento preventivo del equipo de cómputo deberá realizarse cada 4 meses como máximo, en cada dirección o departamento que conforma cada unidad ejecutora.</p> <p>Se dará aviso por escrito a los directores generales y al administrador general sobre la programación del mantenimiento preventivo al equipo de cómputo con 15 días de anticipación.</p> <p>2. Del mantenimiento preventivo: Consistirá en limpieza física interna y externa de CPU, limpieza externa de teclados, mouse, monitores, UPS's, impresoras y otros equipos que tengan vinculación con equipo de cómputo.</p> <p>Para su realización se deberá realizar en un espacio fuera de la oficina para no ensuciar el lugar de trabajo. Así mismo se revisará que el funcionamiento de todo el software instalado en los equipos de cómputo sea el óptimo.</p>		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

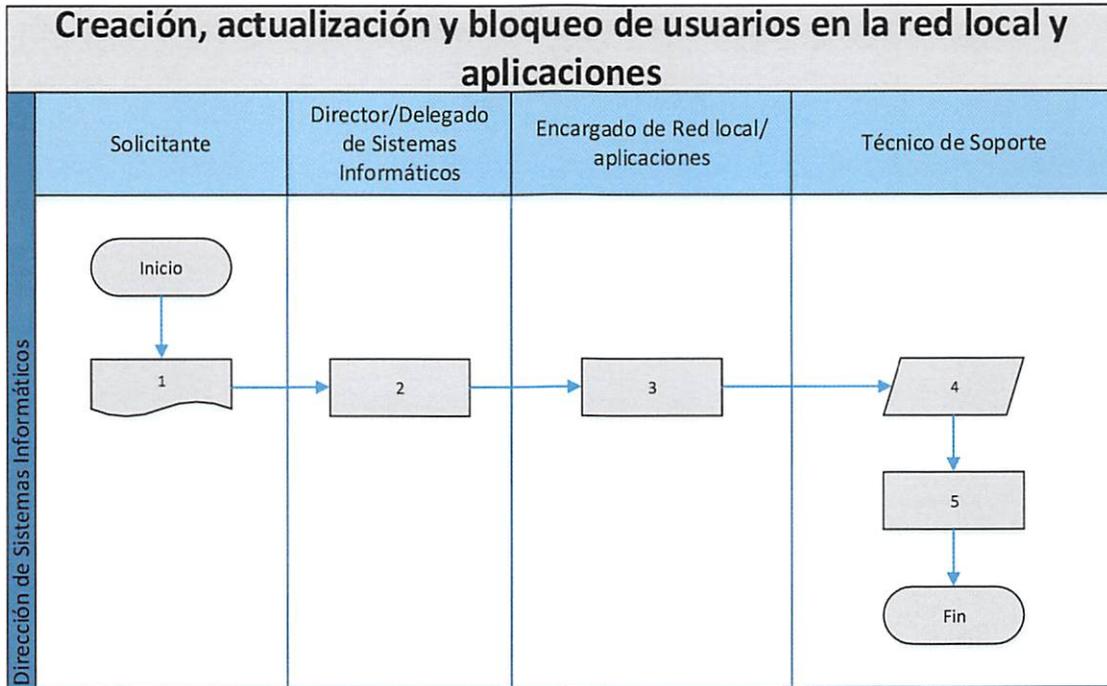
RESPONSABLE	PASO No.	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
Director/Delegado de Sistemas Informáticos.	1	Elabora la programación del mantenimiento preventivo e informa por escrito al administrador general y directores generales para su socialización.
	2	Traslada la programación del mantenimiento al encargado de soporte técnico para su ejecución.
Encargado de Soporte Técnico	3	Recibe programación del mantenimiento y asigna al técnico de soporte responsable.
	4	Coordina con la unidad administrativa correspondiente la visita del técnico de soporte.
Técnico de Soporte	5	Se presenta a la unidad administrativa y realiza el mantenimiento preventivo en los equipos. Solicita firma del Formulario de Soporte Técnico. (Anexo 1)
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTES	DIRECCIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN	marzo 2021
		CODIGO	MCD-DSI-04
		VERSIÓN	2021-1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y BLOQUEO DE USUARIOS EN LA RED LOCAL Y APLICACIONES.		
OBJETIVO	Brindar los lineamientos y pasos a seguir a los encargados de la creación, actualización, bloqueo de usuarios y técnicos de soporte sobre la manipulación de los diferentes tipos de usuario.		
INICIA	Solicitante.		
FINALIZA	Técnico de Soporte.		
NORMAS	<p>1. Del solicitante: Únicamente se atenderán solicitudes presentadas mediante oficio por directores o jefes de las unidades administrativas.</p> <p>2. De la creación, actualización y bloqueo de usuario: El encargado o técnico de aplicaciones o red local, realizará la creación, actualización o bloqueo de usuario requerido e informará al director / delegado para dar respuesta al solicitante.</p>		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	PASO No.	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
Solicitante	1	Presenta solicitud mediante oficio al director/delegado de Sistemas Informáticos para la creación, actualización o bloqueo de usuario.
Director/Delegado de Sistemas Informáticos	2	Recibe solicitud, la evalúa y la traslada al encargado de la red local o de aplicaciones, según corresponda.
Encargado de red local / aplicaciones	3	Asigna al técnico de soporte para que atienda lo solicitado. (creación, actualización o bloqueo de usuario)
Técnico de soporte	4	Efectúa la creación, actualización o bloqueo de usuario en la red local o aplicaciones.
	5	Solicita firma del Formulario de Soporte Técnico. (Anexo 1)
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTES	DIRECCIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN	marzo 2021
		CODIGO	MCD-DSI-05
		VERSIÓN	2021-1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO		
OBJETIVO	Brindar los lineamientos y pasos a seguir para la solución de problemas técnicos de software y hardware en equipos utilizados por personal del Ministerio de Cultura y Deportes.		
INICIA	Solicitante		
FINALIZA	Técnico de Soporte.		
NORMAS	<p>1. De la solicitud: Se recibirá por medio de llamada telefónica, correo electrónico, oficio o de manera presencial y se centralizará en el encargado de soporte técnico.</p>		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

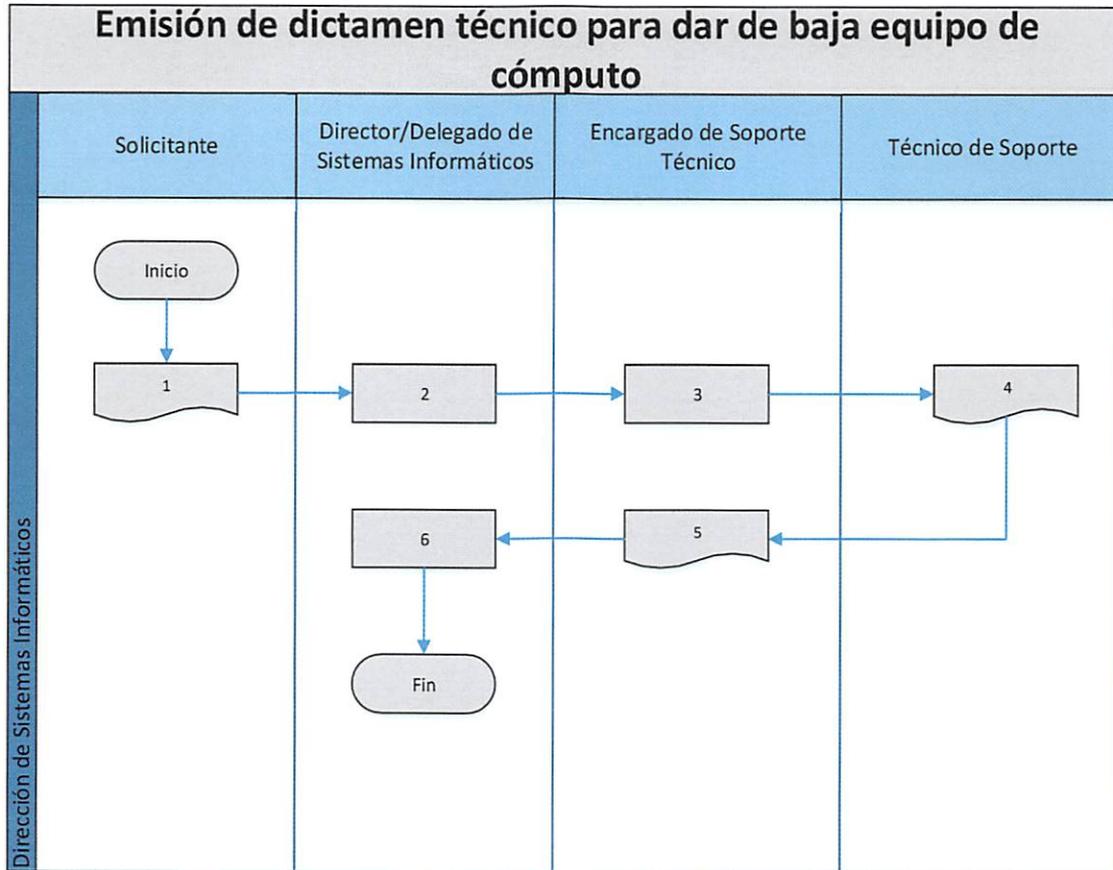
RESPONSABLE	PASO No.	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
Solicitante	1	Presenta solicitud soporte técnico.
Encargado de Soporte Técnico	2	Recibe la solicitud y asigna al técnico correspondiente según el problema descrito.
Técnico de Soporte	3	Verifica lo requerido y con las herramientas necesarias se traslada al lugar para dar solución.
	4	Realiza las acciones correspondientes: a) Si el problema no es solucionado, informa al encargado de soporte técnico para definir las nuevas medidas a tomar. (Continúa en paso 5) b) Si el problema fue solucionado, el usuario firma el Formulario de Soporte Técnico. (Anexo 1). FIN DEL PROCEDIMIENTO
Encargado de Soporte Técnico	5	Analiza y establece alternativas para la solución del problema.
	6	Gira nuevas instrucciones al técnico de soporte técnico
Técnico de Soporte	7	Realiza las acciones correspondientes.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTES	DIRECCIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN	marzo 2021
		CODIGO	MCD-DSI-06
		VERSIÓN	2021-1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	EMISIÓN DE DICTAMEN TÉCNICO PARA DAR DE BAJA EQUIPO DE CÓMPUTO		
OBJETIVO	Dar lineamientos y pasos a seguir para la emisión de dictámenes técnicos para dar de baja equipo de cómputo.		
INICIA	Solicitante		
FINALIZA	Director/Delegado de Sistemas Informáticos		
NORMAS	<p>1. Del solicitante: Únicamente se atenderán solicitudes presentadas mediante oficio del director o jefe de la unidad administrativa donde se encuentra el equipo que se quiere dar de baja.</p> <p>2. De la solicitud: Se hará por medio de oficio dirigido al director/delegado de Sistemas Informáticos, indicando la falla en el equipo de cómputo, la marca, el número de serie y número de inventario del equipo que se quiere dar de baja.</p>		



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	PASO No.	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
Solicitante	1	Presenta solicitud mediante oficio dirigido al director/delegado de Sistemas Informáticos requiriendo la emisión de dictamen para dar de baja equipo de cómputo.
Director/Delegado de Sistemas Informáticos	2	Recibe y evalúa la solicitud y traslada al encargado de soporte técnico para lo conducente.
Encargado de Soporte Técnico	3	Recibe oficio y asigna al técnico de soporte para revisión de equipo.
Técnico de Soporte	4	Revisa el equipo reportado y determina su estado e informa al encargado de soporte técnico por medio del Formulario de Soporte Técnico. (Anexo 1).
Encargado de Soporte Técnico	5	Recibe el Formulario de Soporte Técnico, analiza la información reportada y emite dictamen correspondiente y lo traslada al director de Sistemas Informáticos para visto bueno.
Director/Delegado de Sistemas Informáticos	6	Recibe el dictamen, lo revisa, lo firma de visto bueno y lo traslada al solicitante.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



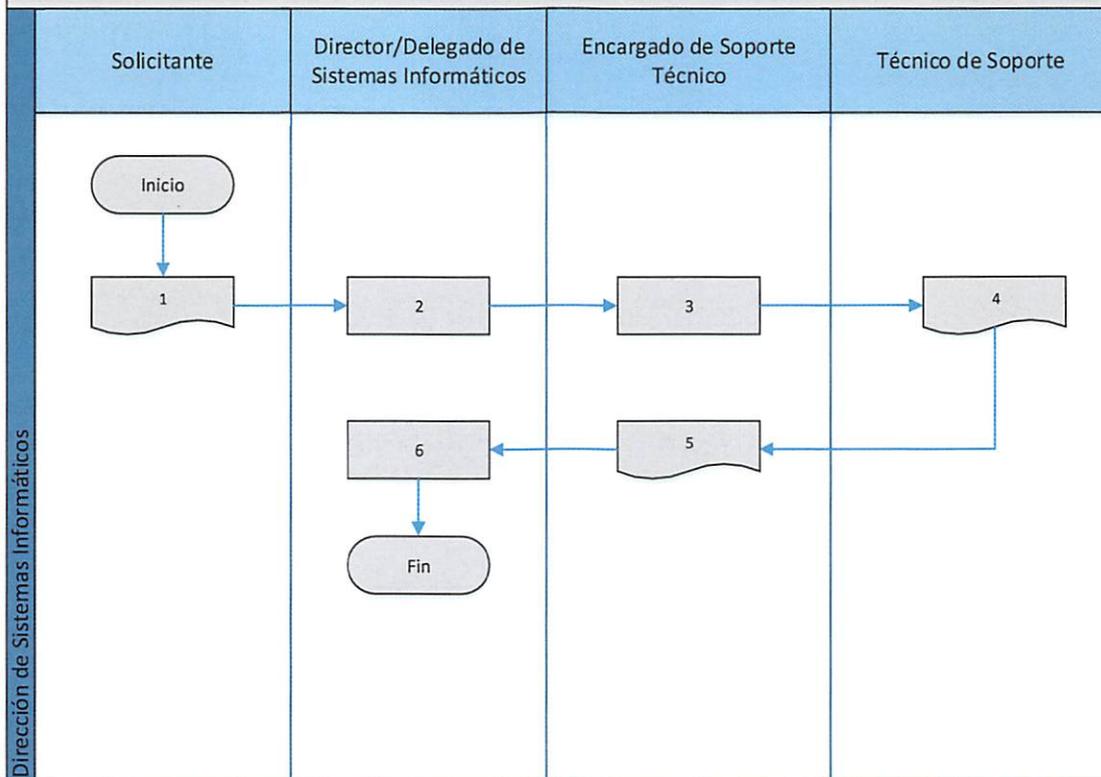
MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTES	DIRECCIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN	marzo 2021
		CODIGO	MCD-DSI-07
		VERSIÓN	2021-1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	EMISIÓN DE DICTAMEN TÉCNICO PARA COMPRA DE EQUIPO DE CÓMPUTO		
OBJETIVO	Proporcionar los lineamientos y pasos a seguir para la emisión de dictámenes para la adquisición de equipo de cómputo.		
INICIA	Solicitante		
FINALIZA	Director o Delegado de Sistemas Informáticos		
NORMAS	<p>1. Del solicitante y la solicitud: Únicamente se atenderán solicitudes presentadas mediante oficio de directores o jefes de unidades administrativas dirigidas al director/delegado de Sistemas Informáticos detallando los aspectos generales del equipo que se desea comprar.</p> <p>2. De los códigos de insumo: No se podrá realizar ninguna compra de equipo de cómputo sin que este tenga código de insumo en el Catálogo de Insumos del Ministerio de Finanzas Públicas.</p>		



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	PASO No.	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
Solicitante	1	Presenta solicitud mediante oficio dirigido al director/delegado de Sistemas Informáticos requiriendo la emisión de dictamen para la compra de equipo de cómputo, adjuntando las especificaciones técnicas del equipo de cómputo que se desea adquirir e indicando el uso que se dará al mismo.
Director/Delegado de Sistemas Informáticos	2	Recibe y evalúa la solicitud y traslada al encargado de soporte técnico para determinar si las características del equipo solicitado cumplen con las necesidades del puesto de trabajo para el que se requieren.
Encargado de Soporte Técnico	3	Recibe el oficio de solicitud y analiza las características técnicas, verifica el código de insumo y el uso que se dará al equipo solicitado y asigna al técnico de soporte para que efectúe el análisis de las características del equipo requerido.
Técnico de Soporte	4	Evalúa si las características técnicas del equipo solicitado se ajustan a las necesidades del usuario e informa al encargado de soporte técnico por medio del Formulario de Soporte Técnico. (Anexo 1).
Encargado de Soporte Técnico	5	Recibe el Formulario de Soporte Técnico analiza la información reportada y emite dictamen técnico y lo traslada al director/delegado de Sistemas Informáticos para visto bueno.
Director/Delegado de Sistemas Informáticos	6	Recibe el dictamen técnico, lo revisa, lo firma y lo traslada al solicitante.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Emisión de dictamen técnico para compra de equipo de cómputo

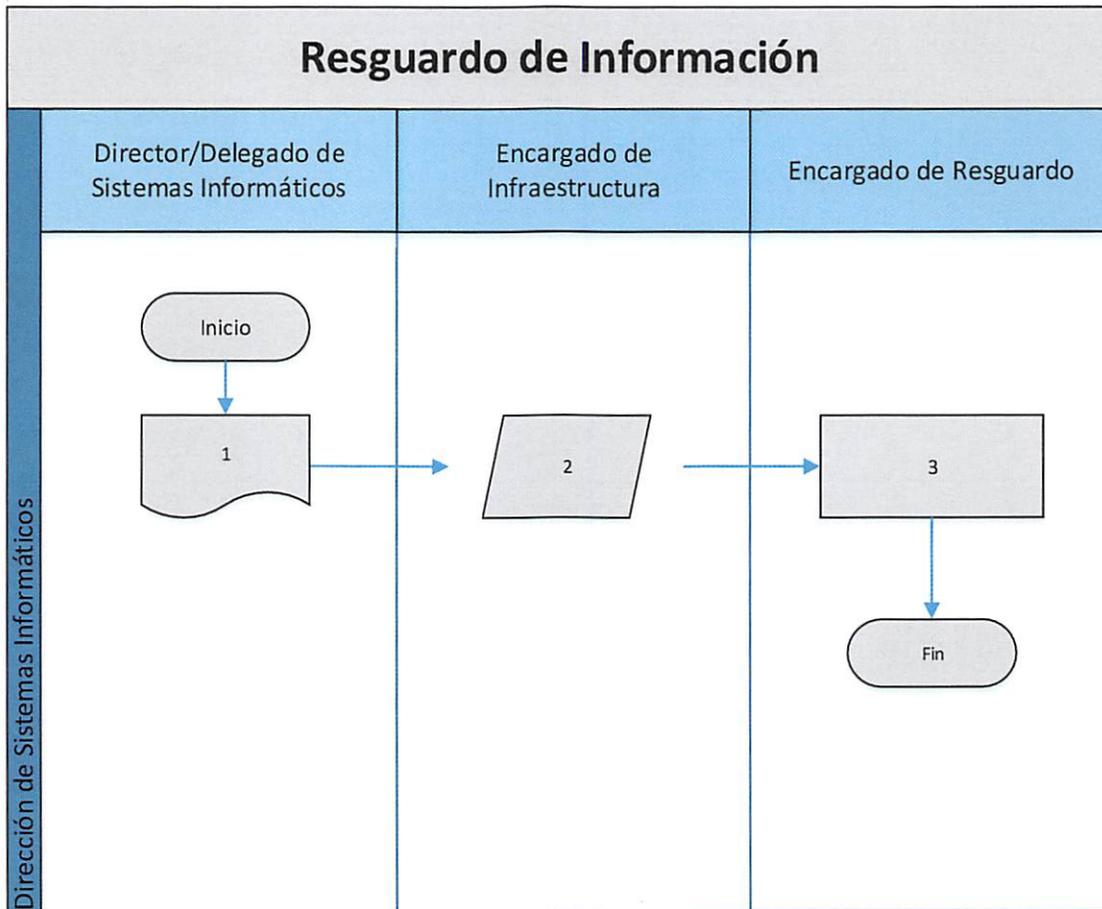


MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTES	DIRECCIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN	marzo 2021
		CODIGO	MCD-DSI-08
		VERSIÓN	2021-1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	RESGUARDO DE INFORMACIÓN		
OBJETIVO	Dar a conocer los lineamientos y pasos a seguir para el resguardo de información siguiendo los lineamientos establecidos por la Dirección de Sistemas Informáticos.		
INICIA	Director/Delegado de Sistemas Informáticos		
FINALIZA	Encargado de Resguardo		
NORMAS	<p>1. De la programación para el resguardo: El director/ delegado de Sistemas Informáticos será responsable de la programación del resguardo de información (<i>back-ups</i>) de los equipos de los usuarios.</p> <p>2. Del resguardo Se deberá asignar un equipo exclusivamente para el resguardo de información (servidor de almacenamiento), el acceso será únicamente para el encargado del resguardo de Información.</p> <p>3. De la frecuencia del resguardo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computadoras de escritorio o estaciones de trabajo: una vez al mes. • Servidores: diario. <p>6. Del tiempo de resguardo de la información: La información deberá permanecer en resguardo por 12 años.</p>		



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	PASO No.	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
Director/Delegado de Sistemas Informáticos	1	Elabora la programación para el resguardo de información y traslada la programación al encargado de infraestructura.
Encargado de Infraestructura	2	Recibe la programación y la asigna a los encargados de resguardo de información y monitorea periódicamente su ejecución.
Encargado de Resguardo	3	Ejecuta el resguardo de la información con base en la programación y registra en bitácora correspondiente. (Anexo 2)
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

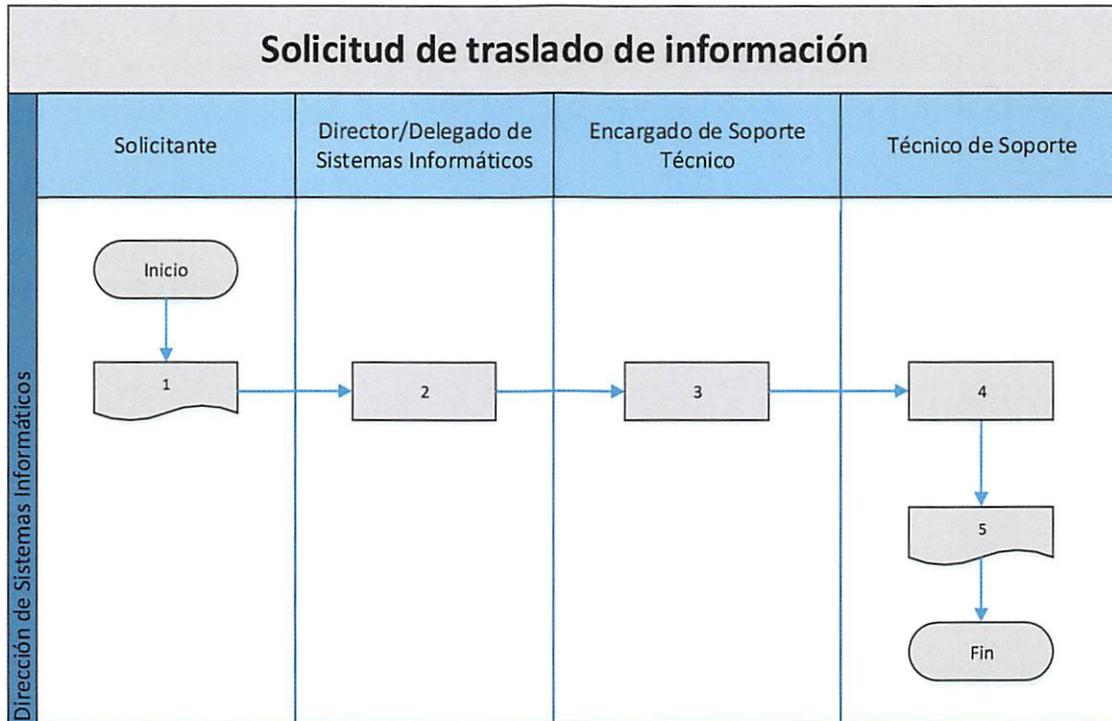


MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTES	DIRECCIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN	marzo 2021
		CODIGO	MCD-DSI-09
		VERSIÓN	2021-1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	SOLICITUD DE TRASLADO DE INFORMACIÓN		
OBJETIVO	Brindar los lineamientos y pasos a seguir para el traslado de información de los equipos de cómputo del Ministerio de Cultura y Deportes.		
INICIA	Solicitante		
FINALIZA	Técnico de Soporte		
NORMAS	<p>1. Del solicitante: Únicamente se atenderán solicitudes mediante oficio presentadas por directores o jefes de las unidades administrativas que necesiten trasladar información.</p> <p>2. De la no existencia de información: De no encontrar información en el usuario solicitado, el director/delegado de Sistemas Informáticos informará al solicitante y autoridades que competan.</p> <p>3. Del traslado de información: El técnico de soporte nunca deberá trasladar información sin la autorización del director/delegado de Sistemas Informáticos.</p>		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	PASO No.	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
Solicitante	1	Presenta solicitud mediante oficio dirigido al director/delegado de Sistemas Informáticos indicando la información que necesita trasladar, el equipo o usuario de donde se trasladará la información y hacia qué equipo o usuario se trasladará.
Director/delegado de Sistemas Informáticos	2	Recibe y evalúa la solicitud y traslada al encargado de soporte técnico para la asignación del técnico de soporte que ejecutará el traslado de información.
Encargado de Soporte Técnico	3	Recibe la solicitud y asigna al técnico correspondiente.
Técnico de Soporte	4	Recibe, verifica lo requerido y con las herramientas necesarias se dirige a la unidad administrativa solicitante para el traslado de información.
	5	Una vez trasladada la información, solicita firma del usuario en el Formulario de Soporte Técnico. (Anexo 1)
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



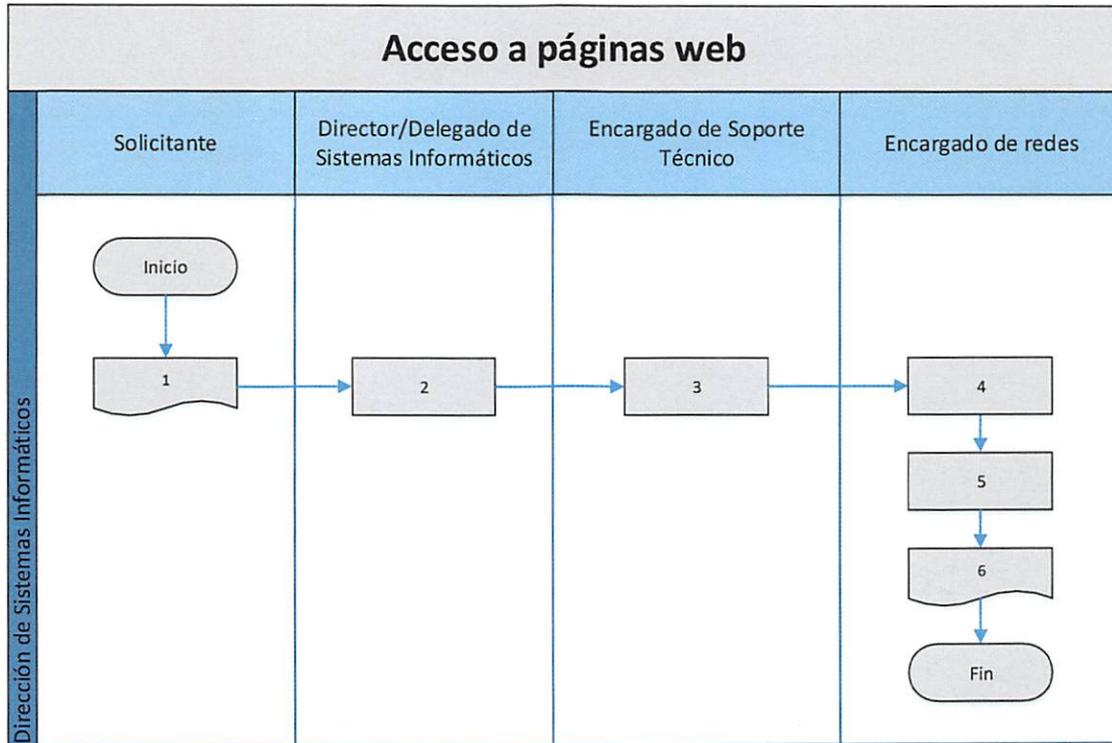


MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTES	DIRECCIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN	Marzo 2021
		CODIGO	MCD-DSI-10
		VERSIÓN	2021-1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	ACCESO A PÁGINAS WEB		
OBJETIVO	Brindar lineamientos y pasos a seguir al personal de la Dirección/Delegación de Sistemas Informáticos para dar acceso a páginas WEB determinadas.		
INICIA	Solicitante		
FINALIZA	Encargado de redes		
NORMAS	<p>1. Del Solicitante: Únicamente se atenderán solicitudes mediante oficio presentadas por el director o jefe de la unidad administrativa requirente con visto bueno del administrador general o director general según corresponda. En el oficio se indicará la página web a acceder, la justificación y el usuario para quien se solicita el acceso.</p> <p>2. De las páginas con acceso permitido: Solo se dará acceso a páginas o categorías que sean para el cumplimiento de actividades laborales y que no estén consideradas dentro de las categorías restringidas o que por su naturaleza puedan representar un peligro para la navegación y seguridad de los sistemas y usuarios.</p>		



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	PASO No.	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
Solicitante	1	Presenta solicitud mediante oficio al director/delegado de Sistemas Informáticos indicando las páginas a las que necesita acceder, la justificación correspondiente y el usuario para quien se requiere el acceso.
Director/delegado de Sistemas Informáticos	2	Recibe oficio, evalúa, da visto bueno a la solicitud y traslada al encargado de soporte técnico.
Encargado de Soporte Técnico	3	Recibe la solicitud, analiza y la traslada al encargado de redes para lo conducente.
Encargado de redes	4	Realiza las acciones correspondientes para dar acceso a la página o páginas requeridas.
	5	Se traslada al lugar del solicitante para verificar su acceso.
	6	Gestiona la firma del usuario en el Formulario de Soporte Técnico por el servicio prestado.(anexo 1)
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



GLOSARIO

CONTRASEÑA: Clave única para ingreso al sistema

HARDWARE: es el conjunto de componentes físicos de los que está hecho el equipo de cómputo.

NORMA ISO: Documentos que especifican requerimientos que pueden ser empleados en organizaciones para garantizar que los productos y servicios ofrecidos cumplen con su objetivo.

REQUERIMIENTO: Características que se desea que posea un sistema informático

USUARIO: Nombre o identificador único que recibe el usuario para el ingreso al sistema

SOFTWARE: es el conjunto de programas o aplicaciones, instrucciones y reglas informáticas que hacen posible el funcionamiento del equipo.

ANEXOS



ANEXO 1: FORMULARIO DE SOPORTE TÉCNICO

No. _____

Dirección en la que se realizó el trabajo	
Persona que reporta el problema	
Técnico asignado	
Reportado a la hora de inicio:	

Descripción del servicio

Hardware Impresora Office Windows
 Software Red Correo Otros

Fecha: _____

Nombre del solicitante

Vo.Bo. _____
Director (a) Sistemas Informáticos



ANEXO 2: BITÁCORA DE RESGUARDO DE INFORMACIÓN

Dirección/Departamento	
Usuario (de quien se realiza el resguardo)	
Técnico asignado	
Fecha de Realización	
Hora de Inicio	Hora de Finalización

OBSERVACIONES

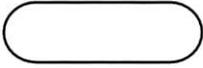
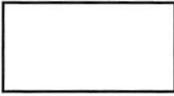
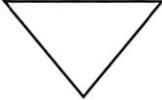
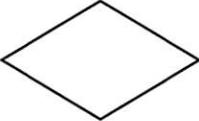
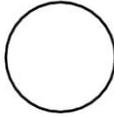
Nombre y Firma del Usuario

Vo.Bo. _____

Director (a) Sistemas Informáticos



ANEXO 3: SIMBOLOGÍA DE DIAGRAMAS DE FLUJO

Símbolo	Significado	Uso
	Inicio o finalización	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.
	Operación / Actividad	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad relativa a un procedimiento.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Datos	Indica la salida y entrada de datos.
	Almacenamiento / Archivo	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
	Líneas de Flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Conector	Conector dentro de página, representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página.
	Conector de página	Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.