



**GOBIERNO *de*
GUATEMALA**
DR. ALEJANDRO GIAMMATTEI

MINISTERIO DE
CULTURA Y DEPORTES

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

**DIRECCIÓN DE SISTEMAS
INFORMÁTICOS**

Guatemala, enero 2024

ACUERDO MINISTERIAL

A.M. 67-2024
Página 1 de 1

MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTES

ACUERDO MINISTERIAL NÚMERO 67-2024

Guatemala, 12 de enero de 2024

EL MINISTRO DE CULTURA Y DEPORTES

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 194 de la Constitución Política de la República de Guatemala, establece dentro de las funciones que les corresponden a los Ministros de Estado, dirigir, tramitar, resolver e inspeccionar todos los negocios relacionados con su Ministerio.

CONSIDERANDO:

Que mediante Oficio Número AG-016-2024/FJQJ/CarolCh, de fecha 12 de enero de 2024, fue remitido el Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección de Sistemas Informáticos del Ministerio de Cultura y Deportes, el cual se encuentra revisado y avalado por la Dirección de Planificación y Modernización Institucional; en virtud que es necesario implementarlo porque permitirá 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 con fundamento en los Artículos 194 literales a) y f) de la Constitución Política de la República de Guatemala; 22 y 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 del Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección de Sistemas Informáticos del Ministerio de Cultura y Deportes.

ARTÍCULO 2. El Manual referido en el artículo anterior, es de observancia obligatoria, y deberá darse a conocer a las dependencias del Ministerio de Cultura y Deportes.

ARTÍCULO 3. Se deroga la literal d) el Acuerdo Ministerial número 307-2021 de fecha 6 de abril de 2021.

ARTÍCULO 4. El presente Acuerdo empieza a regir inmediatamente.

NOTIFÍQUESE

cfpg

Lic. Erick Orlando Salazar Coyoy
Director a.i. de la Dirección de Asuntos Jurídicos
Ministerio de Cultura y Deportes

Lic. Felipe Amado Aguilar Marroquín
Ministro de Cultura y Deportes



AUTORIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Fecha:	Enero 2024
Elaborado por:	
Juan Fernando Sánchez Villatoro	F.  Dirección de Sistemas Informáticos
Revisado por:	
Alejandro Roberto Estrada	F.  Director de Planificación y Modernización Institucional
Autorizado por:	
Francisco José Quezada Jurado	F.  Lic. Francisco José Quezada Jurado Administrador General Ministerio de Cultura y Deportes Administrador General



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
OBJETIVOS	2
OBJETIVO GENERAL	2
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	¡Error! Marcador no definido.
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	13
CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y BLOQUEO DE USUARIOS EN LA RED LOCAL Y APLICACIONES.	17
SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO	20
EMISIÓN DE DICTAMEN TÉCNICO PARA DAR DE BAJA EQUIPO DE CÓMPUTO.	23
EMISIÓN DE DICTAMEN TÉCNICO PARA COMPRA DE	26
EQUIPO DE CÓMPUTO	26
RESGUARDO DE INFORMACIÓN	29
SOLICITUD DE TRASLADO DE INFORMACIÓN	32
ACCESO A PÁGINAS WEB	35
CREACIÓN/ACTUALIZACIÓN/CANCELACIÓN DE LAS CUENTAS DE OPERADORES DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS, DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS.	38
REPORTERIA SOLICITADA.	41
CAPACITAR AL PERSONAL INSTITUCIONAL, A SOLICITUD DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS.	44
GLOSARIO	48
ANEXOS	49
ANEXO 1: FORMULARIO DE SOPORTE TÉCNICO	50
ANEXO 2: BITÁCORA DE RESGUARDO DE INFORMACIÓN	51
ANEXO 3: FORMULARIO DE ASISTENCIA	52

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, 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, 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

Establecer un conjunto claro y coherente de normas y procedimientos que guíen el desarrollo, implementación y mantenimiento de tecnologías dentro Ministerio, asegurando la eficiencia, seguridad de la información orientando al personal de la Dirección de Sistemas Informáticos y sus distintas delegaciones en los procedimientos necesarios para la atención correcta de los usuarios.

Objetivos Específicos:

1. **Estandarización de Procesos:** Desarrollar procedimientos detallados que estandaricen la forma adecuada de realizar los distintos procedimientos con sus ciclos de vida que incluyen la concepción, desarrollo, y finalización; para una evaluación final para una correcta supervisión.
2. **Seguridad de la Información:** Dentro de los procedimientos establecidos es necesario que el personal de la Dirección de Sistemas Informáticos garanticen la protección y confidencialidad de los datos de los usuarios, tomando en cuenta aspectos como control de accesos a los equipos, cifrado de las contraseñas e información.
3. **Optimización de Recursos:** Establecer criterios para la baja definiendo directrices claras y específicas para la gestión eficiente de todos los recursos tecnológicos.
4. **Actualización Tecnológica:** Establecer criterios para la compra, evaluación y optimización de hardware, software, equipos de cómputo, licenciamiento y la infraestructura tecnológica.
5. **Capacitación y Desarrollo:** Definir programas de formación continua para el personal del Ministerio, asegurando que estén actualizados con los diferentes sistemas informáticos desarrollados en la Dirección de Sistemas Informáticos.

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.
5. Acuerdo Ministerial 1176-2020, Uso obligatorio del Correo Electrónico Institucional.
6. Acuerdo Ministerial 211-2022, Normas de uso de Correo Electrónico Institucional del Ministerio de Cultura y Deportes.

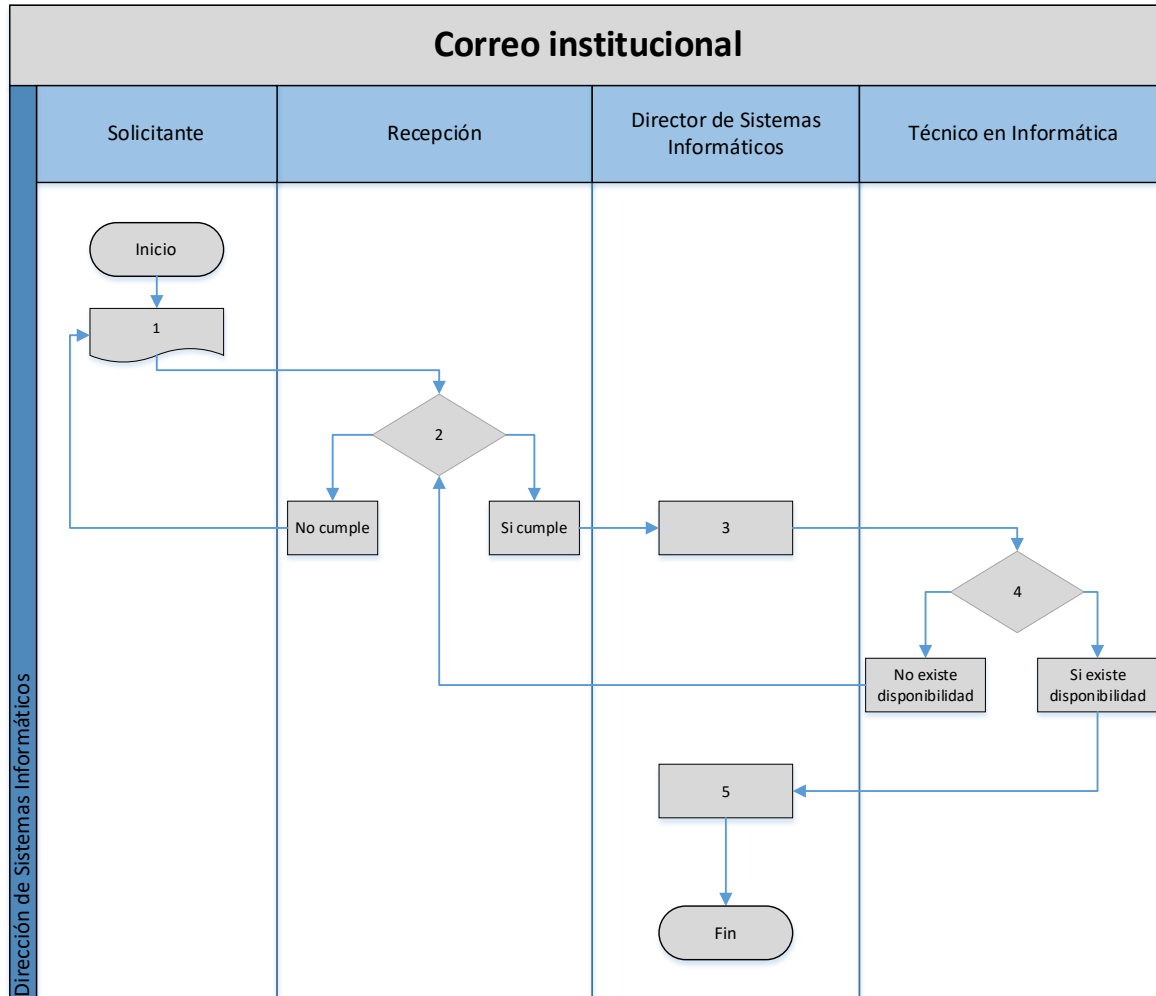
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTES	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS	FECHA DE EMISIÓN	Enero 2024
		CÓDIGO	MCD-DSI-01
		VERSIÓN	2024-2
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	Director de Sistemas Informáticos		
NORMAS	1. De la disponibilidad de cuentas de correos electrónicos institucionales: Se asignarán correos electrónicos institucionales si se cuenta con licencias activas, dicha información la administrará la Dirección de Sistemas Informáticos y la respuesta será mediante oficio. 2. Del solicitante de correo electrónico institucional: Solamente se atenderán solicitudes presentadas mediante oficio por el director o jefe de la unidad administrativa requirente, indicando el nombre completo y copia del documento personal de identificación (DPI) de la persona responsable a quien se le asignará el uso de la cuenta. 3. De la creación del correo: Únicamente el Técnico en Informática encargado podrá crear y llevar el registro de los mismos. 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. 5. Del tiempo: El tiempo está definido tomando en cuenta que se tenga personal para la realización del procedimiento.		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	PASO No.	DESCRIPCIÓN	TIEMPO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO			
Solicitante	1	Entrega oficio dirigido al Director de Sistemas Informáticos, solicitando la creación del correo electrónico institucional para el personal a su cargo.	03 minutos
Recepción	2	Recibe y verifica que el oficio cumpla con los requisitos establecidos. a) Si cumple traslada oficio para visto bueno del Director. b) No cumple regresa al paso No. 1 para corrección.	05 minutos
Director de Sistemas Informáticos	3	Traslada al Técnico asignado oficio recibido con rubrica y sello redondo para que procedan a la verificación de la disponibilidad de cuentas de correo.	05 minutos
Técnico en Informática	4	Recibe oficio y verifica disponibilidad de las cuentas de correo electrónico. a) Sí existe disponibilidad, procede a la creación del correo, realiza oficio con la información de la cuenta creada y traslada para firma al Director. b) Si no existe disponibilidad en las cuentas de correo electrónico, realiza oficio informando, solicita firma del Director y regresa al paso No. 2 para la devolución del documento.	10 minutos
Director de Sistemas Informáticos	5	Recibe, firma oficio y traslada a recepción para envío al solicitante y archivo	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

DIAGRAMA DE FLUJO



MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTES	DIRECCIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN	Enero 2024
		CÓDIGO	MCD-DSI-02
		VERSIÓN	2024-2
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	Director de Sistemas Informáticos		
NORMAS	1. Del solicitante: Únicamente se atenderán solicitudes presentadas mediante oficio de directores o jefes de las unidades administrativas. 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). 3. Del estudio de factibilidad del desarrollo/creación: Se verificará la disponibilidad financiera, de infraestructura y personal para la elaboración del sistema o aplicación; y se deberá contar con las licencias de las herramientas de software a utilizar. Los técnicos asignados para el desarrollo deberán contemplar la metodología de desarrollo, arquitectura e infraestructura tecnológica necesaria, así como la planificación para realizar el mismo. 4. Del Desarrollo: El técnico en Informática realiza la toma de requerimientos y solicitará la creación de los casos de uso. Realiza un prototipo funcional para la aprobación del solicitante, realiza el diagrama entidad-relación de la base de datos, y toda la documentación relacionada con la aplicación. 5. 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.		

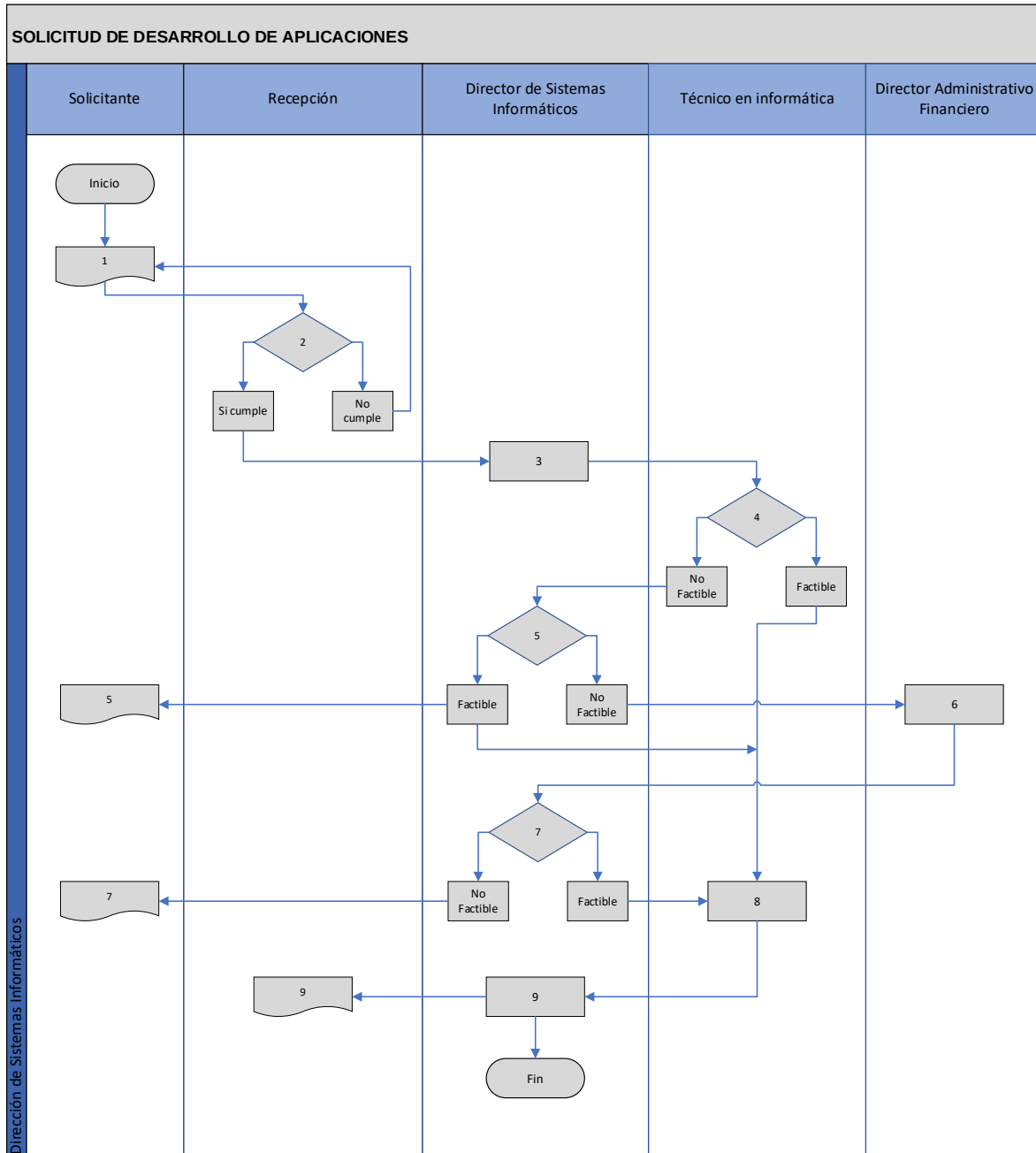
	6. Del tiempo: El tiempo está definido idealmente, tomando en cuenta que se tenga personal para la realización del procedimiento y abarca hasta el inicio de la misma. El Tiempo de terminación de la aplicación dependerá de la complejidad de la misma.
--	--

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	PASO No.	DESCRIPCIÓN	TIEMPO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO			
Solicitante	1	Presenta solicitud mediante oficio describiendo claramente el desarrollo o creación de un sistema/aplicación.	01 minuto
Recepción	2	Recibe y verifica que el oficio cumpla con los requisitos establecidos. a) Si cumple, traslada oficio para visto bueno del Director. b) No cumple, regresa al paso No. 1 para corrección.	05 minutos
Director de Sistemas Informáticos	3	Traslada al Técnico asignado oficio recibido con rubrica y sello redondo para que procedan a realizar el análisis de factibilidad técnico.	05 minutos
Técnico en Informática	4	Recibe y realiza estudio de factibilidad técnico para la creación/desarrollo del sistema/aplicación. a) De ser factible, se informa por escrito al Director de Sistemas Informáticos para dar inicio a la creación/desarrollo solicitado, pasa al paso No. 8. b) De no ser factible, informa por escrito al Director de Sistemas Informáticos, para las acciones correspondientes, pasa al paso No. 5.	02 días
Director de Sistemas Informáticos	5	Recibe y revisa estudio de factibilidad técnico para la creación/desarrollo del sistema/aplicación. a) De ser factible, se informa mediante oficio al Solicitante y al Técnico en Informática la viabilidad para dar inicio a la creación/desarrollo del sistema/aplicación. Traslada a recepción para envío y archivo. b) De no ser factible, solicita mediante oficio al Director Administrativo Financiero	30 minutos

		disponibilidad presupuestaria para la compra de infraestructura, licenciamiento de software o contratación de terceros.	
Director Administrativo Financiero	6	Verifica disponibilidad presupuestaria e informa mediante oficio al Director de Sistemas Informáticos la disponibilidad o falta de disponibilidad presupuestaria, para las acciones correspondientes.	05 horas
Director de Sistemas Informáticos	7	Recibe oficio. a) Si existe disponibilidad, traslada al Técnico en Informática oficios en original de solicitud y de disponibilidad presupuestaria, pasa al paso No. 8. b) No existe, realiza oficio informando que no existe la disponibilidad presupuestaria para el desarrollo, traslada a recepción para envío a solicitante y archivo.	10 minutos
Técnico en Informática	8	Inicia el proceso de desarrollo y al finalizar informa al Director de Sistemas Informáticos mediante informe la finalización del desarrollo del sistema o aplicación.	15 minutos
Director de Sistemas Informáticos	9	Recibe informe y realiza oficio para entregar la aplicación solicitada e indica fecha y hora para la capacitación del personal que utilizará la aplicación o sistema y traslada a la Recepcionista para traslado y envío al solicitante.	15 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

DIAGRAMA DE FLUJO



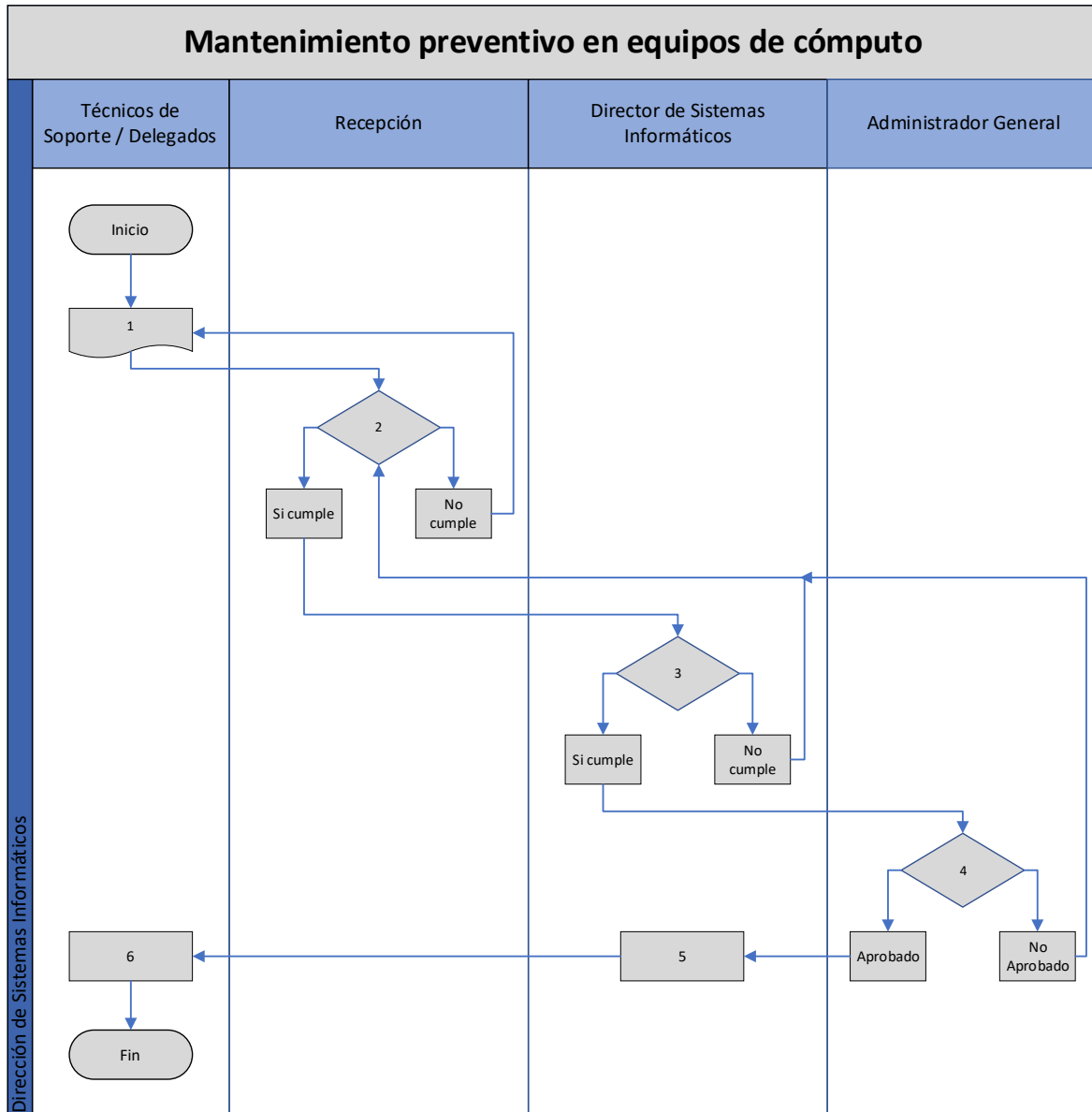
MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTES	DIRECCIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN	Enero 2024
		CODIGO	MCD-DSI-03
		VERSIÓN	2024-2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN EQUIPOS DE CÓMPUTO		
OBJETIVO	Brindar los lineamientos y pasos a seguir para el mantenimiento preventivo del equipo informático.		
INICIA	Técnico de soporte / Delegados		
FINALIZA	Director de Sistemas Informáticos.		
NORMAS	1. De la programación del mantenimiento preventivo: El mantenimiento preventivo del equipo de cómputo deberá realizarse 1 vez al año como mínimo, en cada dirección o departamento que conforma cada unidad ejecutora. a. Las delegaciones y técnicos en informática del despacho superior deberán realizar el conograma (digrama de Gantt) en excel o algun otro software de ofimatica de su preferencia, con fechas propuestas del mantenimiento preventivo a realizar en sus Unidades Administrativas. b. Se enviará el cronograma de mantenimientos al administrador general para su autorización sobre la programación del mantenimiento preventivo al equipo de cómputo con 15 días de anticipación, autorizado por el administrador se dará aviso por escrito a los directores generales. c. Si el cronograma no es autorizado por el administrador general por alguna observación, esta se reprogramará y será enviado para su aprobación. 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. 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.		

	3. Del tiempo: El tiempo dependera del personal disponible y de los insumos necesarios para la realización del procedimiento.
--	---

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	PASO No.	DESCRIPCIÓN	TIEMPO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO			
Técnico en Informática / Delegados	1	Elaboran el documento con la programación anual del mantenimiento preventivo y traslada al Director para su visto bueno.	01 minuto
Recepción	2	Recibe y verifica que el documento cumpla con los requisitos establecidos. a) Si cumple, traslada informe para visto bueno del Director. b) No cumple, regresa al paso No. 1 para corrección.	01 minuto
Director de Sistemas Informáticos	3	Recibe y verifica informe a) Si cumple, firma con rubrica y sello redondo y envía oficio al Administrador General para aprobación de las fechas de los mantenimientos calendarizados. b) No cumple, regresa al paso No. 2.	10 minutos
Administrador General	4	Recibe y verifica oficio a) Si es aprobado, traslada oficio con Vo.Bo. a las Direcciones Generales con copia al Director de Sistemas Informáticos b) No es aprobado, regresa al paso No. 2	01 hora
Director de Sistemas Informáticos	5	Recibe documento de la Administración General y traslada mediante oficio a los técnicos / delegaciones para realizar el mantenimiento.	01 minuto
Técnico en Informática	6	Recibe oficio y se presenta a la unidad administrativa correspondiente para realizar el mantenimiento preventivo según calendarización y solicita firma en el Formulario de Soporte Técnico. (Anexo 1)	01 hora
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

DIAGRAMA DE FLUJO

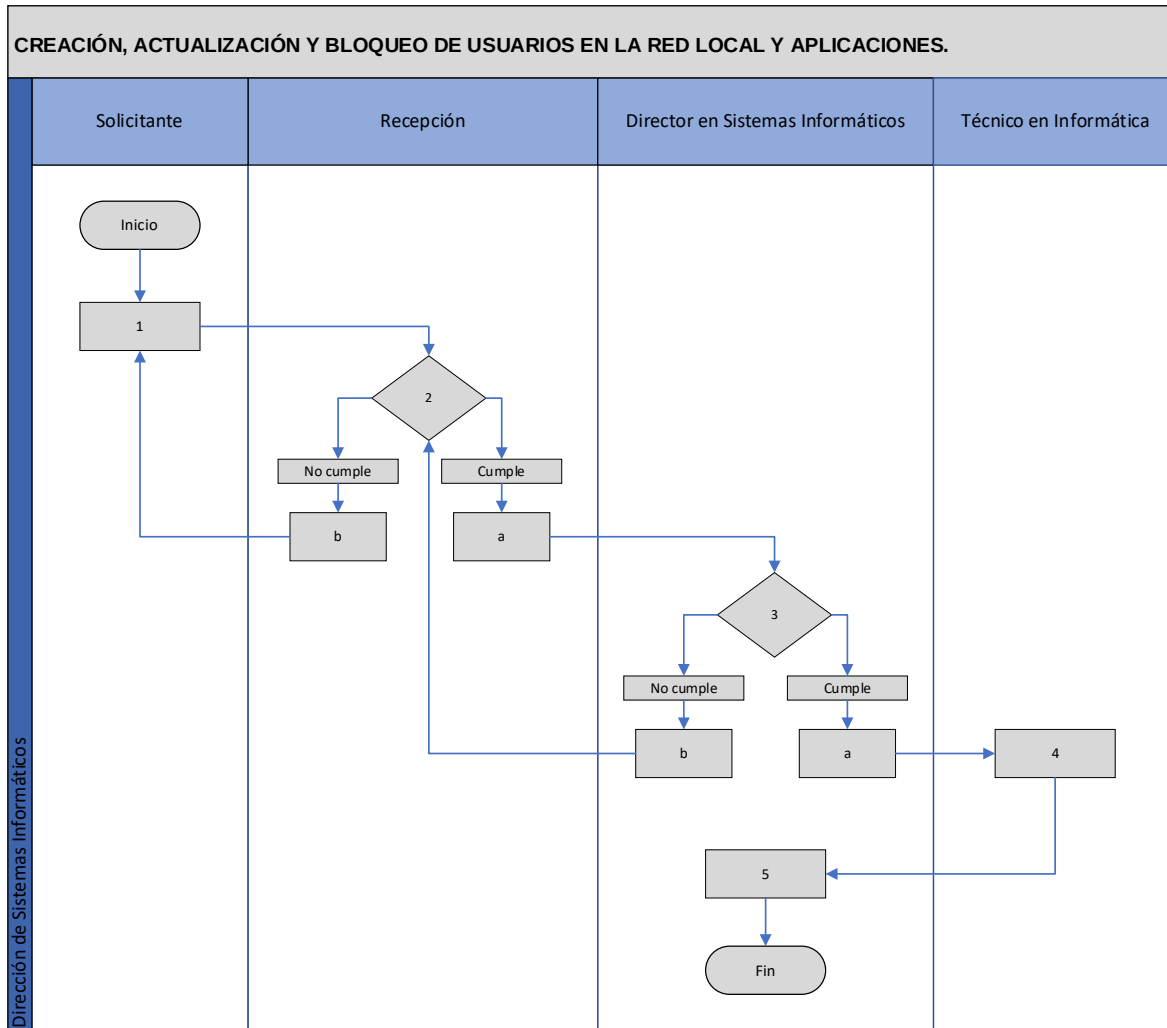


MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTES	DIRECCIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN	Enero 2024
		CODIGO	MCD-DSI-04
		VERSIÓN	2024-2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y BLOQUEO DE USUARIOS EN LA RED LOCAL Y APLICACIONES.		
OBJETIVO	Brindar los lineamientos 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	Director de Sistemas Informáticos		
NORMAS	1. Del solicitante: Únicamente se atenderán solicitudes presentadas mediante oficio por directores o jefes de las unidades administrativas. 2. De la creación, actualización y bloqueo de usuario: El técnico en informática responsable de la red local, realizará la creación, actualización o bloqueo de usuario requerido e informará al director mediante oficio para dar respuesta al solicitante. 3. Del tiempo: El tiempo está definido, tomando en cuenta la carga de trabajo del personal y equipo tecnológico para la realización del procedimiento se encuentre en óptimo funcionamiento.		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	PASO No.	DESCRIPCIÓN	TIEMPO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO			
Solicitante	1	Presenta mediante oficio al Director de Sistemas Informáticos solicitud de creación, actualización o bloqueo de usuarios.	01 minuto
Recepcion	2	Recibe y verifica que el oficio cumpla con los requisitos establecidos. a) Si cumple, traslada informe para visto bueno del Director. b) No cumple, regresa al paso No. 1 para corrección.	05 minutos
Director Sistemas Informáticos	3	Recibe y verifica oficio a) Si cumple, firma con rubrica y sello redondo, envía oficio al Técnico en Informática. b) No cumple, regresa al paso No. 2.	01 minuto
Técnico en Informática	4	Recibe oficio, atiende la solicitud de la creación, actualización o bloqueo de usuario y solicita Formulario de Soporte Técnico. (Anexo 1) y traslada al Director para su visto bueno.	01 hora
Director de Sistemas Informáticos	5	Recibe formulario de Soporte Técnico (Anexo 1), Aprueba con Visto Bueno y traslada a recepción para su archivo.	01 minuto
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

DIAGRAMA DE FLUJO

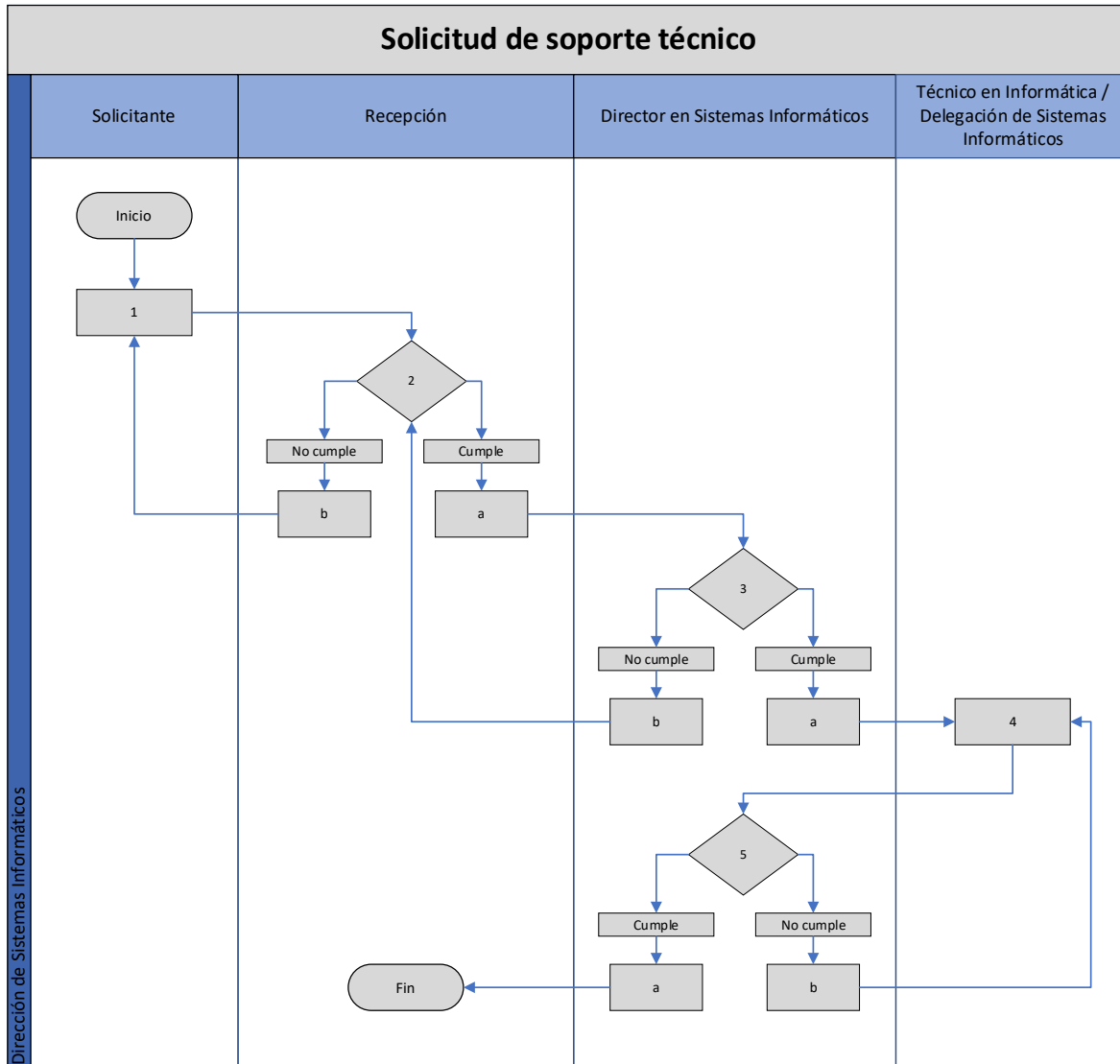


MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTES	DIRECCIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN	Enero 2023
		CODIGO	MCD-DSI-05
		VERSIÓN	2024-2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO		
OBJETIVO	Brindar los lineamientos y pasos a seguir para la solución de problemas técnicos de software y hardware en equipos utilizados por personal del Ministerio de Cultura y Deportes.		
INICIA	Solicitante		
FINALIZA	Director de Sistemas Informáticos.		
NORMAS	1. De la solicitud: Se recibirá la solicitud del usuario por medio del Formulario de Soporte Técnico. (Anexo 1), en el cual deberá colocar la unidad a la que pertenece, su nombre, marcar con una X la casilla del problema reportado y una breve descripción del problema a solucionar. El cual se encuentra disponible en la Dirección de Sistemas Informáticos y podrá ser enviado al usuario mediante correo electrónico institucional, medios electrónicos, etc. 2. Del tiempo: El tiempo está definido tomando en cuenta la cantidad de personal y equipo tecnológico para la realización del procedimiento. En el tiempo no se toma en cuenta si es necesario realizar otras acciones no previstas inicialmente.		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	PASO No.	DESCRIPCIÓN	TIEMPO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO			
Solicitante	1	Presenta Formulario de Soporte Técnico (ANEXO 1).	01 minuto
Recepción	2	Recibe y verifica que el Formulario de Soporte Técnico (ANEXO 1) cumpla con los requisitos establecidos. a) Si cumple, traslada Formulario de Soporte Técnico (ANEXO 1) al Director para Asignación de Técnico en Informática. b) No cumple, regresa al paso No. 1 para corrección.	05 minutos
Director Sistemas Informáticos	3	Recibe y verifica Formulario de Soporte Técnico (ANEXO 1) a) Si cumple, asigna al Técnico en Informática o envía a la Delegación Correspondiente. b) No cumple, regresa al paso No. 2 para corrección.	05 minutos
Técnico en Informática / Delegación de Sistemas Informáticos	4	Recibe Formulario de Soporte Técnico (ANEXO 1) y realiza las acciones necesarias. Resuelve lo solicitado, escribe lo realizado en el Formulario de Soporte Técnico (ANEXO 1), solicita nombre y firma del usuario (y Delegación cuando aplique) y traslada al Director para su visto bueno.	1 hora
Director Sistemas Informáticos	5	Recibe y verifica Formulario de Soporte Técnico (ANEXO 1) a) Si cumple, firma con rubrica y sello redondo, envía a recepción para asignación de correlativo y archivarlo. b) No cumple, regresa al paso No. 4 para corrección.	01 Minuto
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

DIAGRAMA DE FLUJO

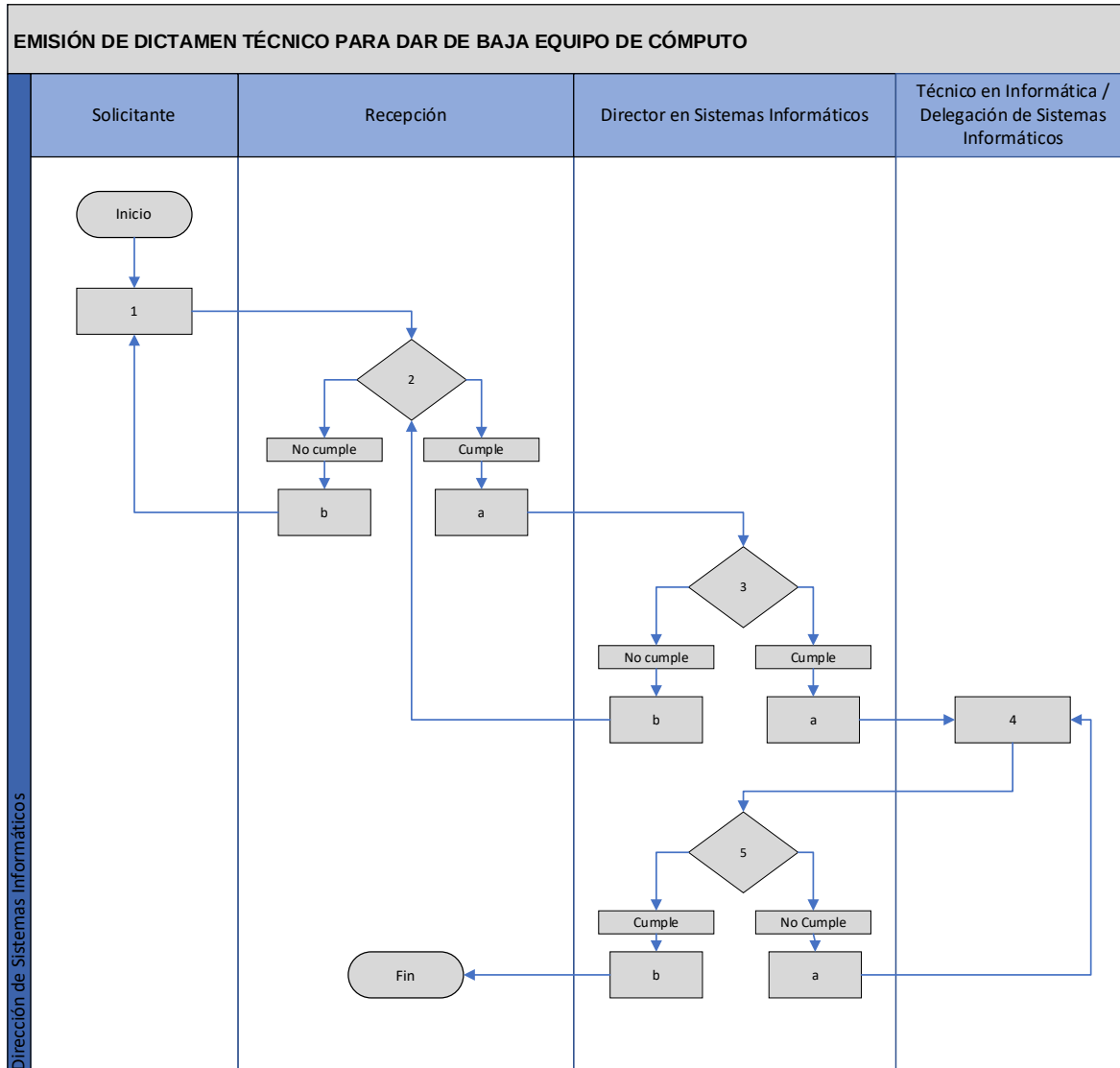


MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTES	DIRECCIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN	Enero 2024
		CODIGO	MCD-DSI-06
		VERSIÓN	2024-2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	EMISIÓN DE DICTAMEN TÉCNICO PARA DAR DE BAJA EQUIPO DE CÓMPUTO		
OBJETIVO	Dar lineamientos y pasos a seguir para la emisión de dictámenes técnicos para dar de baja equipo de cómputo.		
INICIA	Solicitante		
FINALIZA	Director de Sistemas Informáticos		
NORMAS	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 solicita dar de baja. 2. De la solicitud: Se hará por medio de oficio dirigido al Director de Sistemas Informáticos, indicando la marca, el número de serie y número de inventario del equipo que se quiere dar de baja. 3. Del tiempo: El tiempo está definido, tomando en cuenta el personal disponible y la cantidad del equipo a evaluar ya que es necesarios revisar el hardware, software, estado del monitor, estado de la impresora, estado de UPS. 4. Del estado Es la revisión exterior del equipo y la revisión de los circuitos electrónicos para verificar que ya no funcionan o que pueden ser reparados. 5. De la respuesta: Se le notificará al solicitante por medio de documento con la siguiente sintaxis: DICTAMEN TÉCNICO-UNIDAD EJECUTORA-DEPARTAMENTO-CORRELATIVO-AÑO. con el formato que este establecido por las diferentes unidades ejecutoras.		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	PASO No.	DESCRIPCIÓN	TIEMPO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO			
Solicitante	1	Presenta solicitud mediante oficio dirigido al Director de Sistemas Informáticos solicitando la emisión de dictamen técnico para la baja del equipo de cómputo.	01 minuto
Recepción	2	Recibe y verifica que el oficio cumpla con los requisitos establecidos. a) Si cumple, traslada informe para visto bueno del Director. b) No cumple, regresa al paso No. 1 para corrección.	05 minutos
Director Sistemas Informáticos	3	Recibe y verifica oficio a) Si cumple, firma con rubrica y sello redondo, envía oficio al Técnico en Informática ó Delegación correspondiente. b) No cumple, regresa al paso No. 2 para corrección.	10 minutos
Técnico en Informática / Delegación de Sistemas Informáticos	4	Recibe oficio e inicia con el proceso de verificación de lo solicitado, determina su estado, genera documento de DICTAMEN TÉCNICO y envía al Director.	01 día
Director Sistemas Informáticos	5	Recibe y verifica documento de DICTAMEN TÉCNICO a) Si cumple, firma y envía a recepción para traslado al Solicitante y archivo. b) No cumple, regresa al paso No. 4 para corrección.	10 min
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

DIAGRAMA DE FLUJO

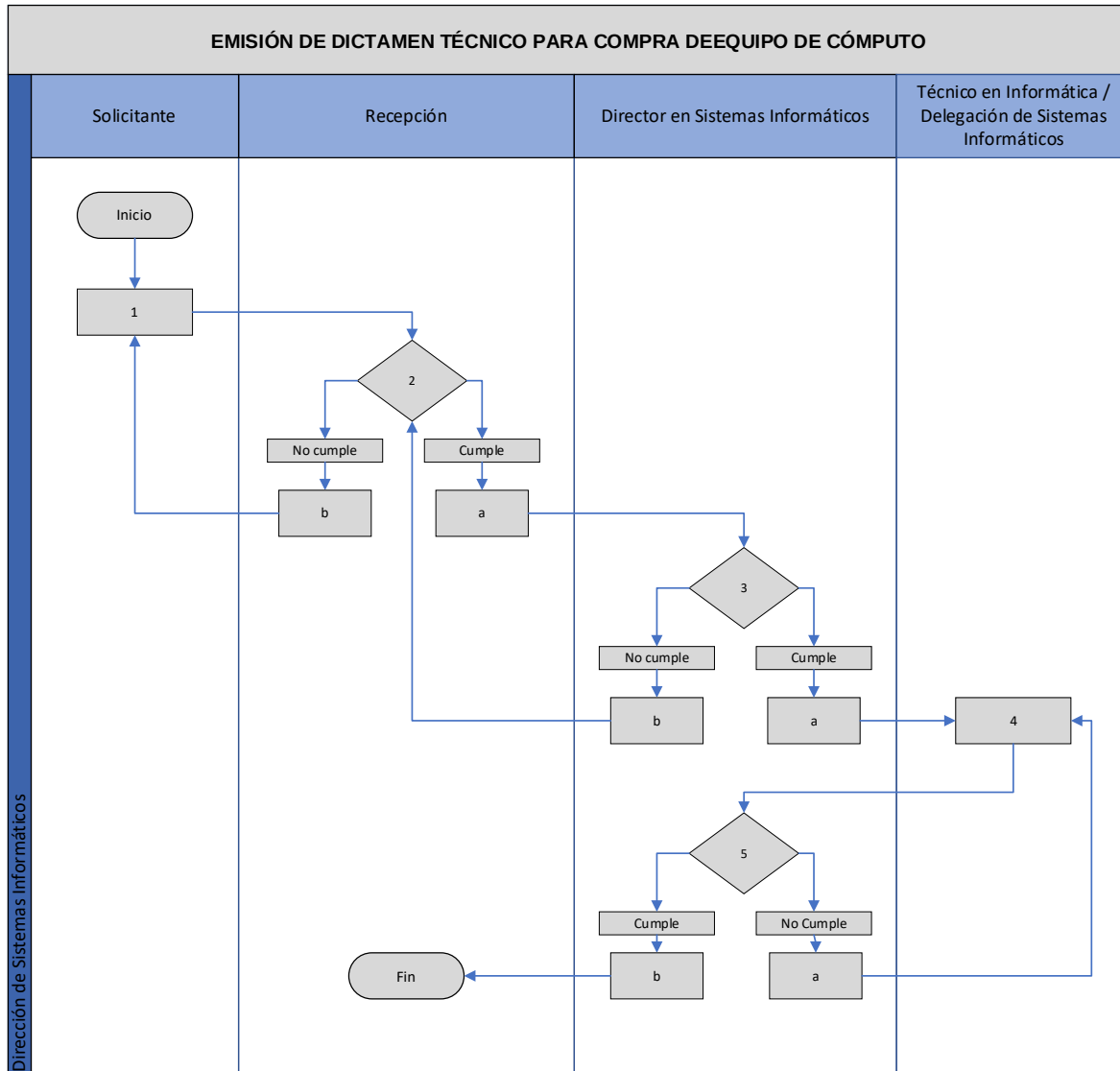


MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTES	DIRECCIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN	Enero 2024
		CODIGO	MCD-DSI-07
		VERSIÓN	2024-2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	EMISIÓN DE DICTAMEN TÉCNICO PARA COMPRA DE EQUIPO DE CÓMPUTO		
OBJETIVO	Proporcionar los lineamientos y pasos a seguir para la emisión de dictámenes para la adquisición de equipo de cómputo.		
INICIA	Solicitante		
FINALIZA	Director de Sistemas Informáticos		
NORMAS	1. Del solicitante: Únicamente se atenderán solicitudes presentadas mediante oficio de directores o jefes de unidades administrativas dirigidas al Director de Sistemas Informáticos. 2. De la solicitud: Es necesario que adjunten las especificaciones técnicas del equipo que se desea comprar (proveedor) y las especificaciones técnicas según el catálogo de insumos emitido por el Ministerio de Finanzas Públicas. 3. De la respuesta: Se le notificará al solicitante por medio de documento con la siguiente sintáxis: DICTAMEN TÉCNICO-UNIDAD EJECUTORA-DEPARTAMENTO-CORRELATIVO-AÑO. 4. Del tiempo: El tiempo está definido tomando en cuenta el personal que se tenga disponible y que el solicitante adjunte en el oficio la documentación necesaria para el análisis.		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	PASO No.	DESCRIPCIÓN	TIEMPO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO			
Solicitante	1	Presenta solicitud mediante oficio dirigido al Director de Sistemas Informáticos solicitando la emisión de dictamen técnico para la compra del equipo de cómputo.	01 minuto
Recepción	2	Recibe y verifica que el oficio cumpla con los requisitos establecidos. a) Si cumple, traslada oficio para visto bueno del Director. b) No cumple, regresa al paso No. 1 para corrección.	05 minutos
Director Sistemas Informáticos	3	Recibe y verifica oficio a) Si cumple, firma con rubrica y sello redondo, envía oficio al Técnico en Informática ó Delegación correspondiente. b) No cumple, regresa al paso No. 2 para corrección.	10 minutos
Técnico en Informática / Delegación de Sistemas Informáticos	4	Recibe oficio e inicia con el proceso solicitado, genera documento de DICTAMEN TÉCNICO y envía al Director.	01 hora
Director Sistemas Informáticos	5	Recibe y verifica documento de DICTAMEN TÉCNICO a) Si cumple, firma y envía a recepción para traslado al Solicitante y archivo. b) No cumple, regresa al paso No. 4 para corrección.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

DIAGRAMA DE FLUJO

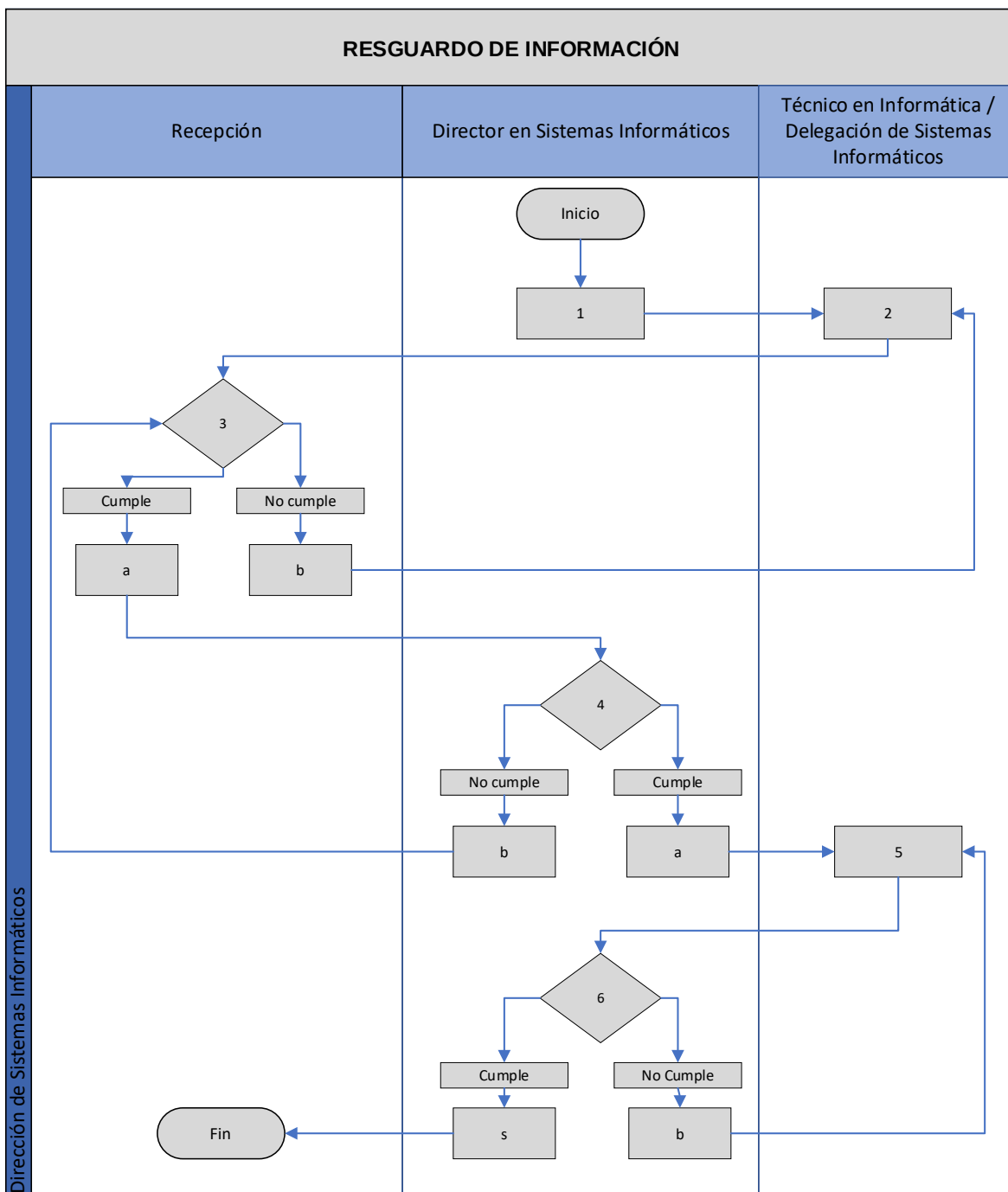


MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTES	DIRECCIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN	Enero 2024
		CODIGO	MCD-DSI-08
		VERSIÓN	2024-2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	RESGUARDO DE INFORMACIÓN		
OBJETIVO	Dar a conocer los lineamientos y pasos a seguir para el resguardo de información siguiendo los lineamientos establecidos por la Dirección de Sistemas Informáticos.		
INICIA	Director de Sistemas Informáticos		
FINALIZA	Director de Sistemas Informáticos		
NORMAS	1. De la programación para el resguardo: El Director de Sistemas Informáticos será responsable solicitar la programación de la frecuencia del resguardo de información (<i>back-ups</i>) para los de los equipos de los usuarios del Ministerio de Cultura y Deportes a las Delegaciones, asimismo velar por el cumplimiento del mismo. La circular utilizará la siguiente sintaxis: CIRCULAR MCD-DSI-correlativo-año. 2. Del resguardo: Se deberá asignar un equipo exclusivamente para el resguardo de información (servidor de almacenamiento) o mediante discos duros externos. El diagrama de Gantt elaborado en excel o algún otro software de ofimática deberá indicar fechas, ubicaciones donde se realizará el resguardo el cual indicará la periodicidad de sus resguardos, deberá llenar la BITÁCORA DE RESGUARDO DE INFORMACIÓN (Anexo 2) 3. Del tiempo de resguardo de la información: La información deberá permanecer en resguardo por 12 años. 5. Del tiempo: El tiempo está definido, tomando en cuenta que se tenga personal y equipo tecnológico para la realización del procedimiento. El tiempo de ejecución abarca hasta que el Técnico en Informática inicia su labor, la totalidad del mismo es indeterminada ya que dependerá de la cantidad de información a resguardar.		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	PASO No.	DESCRIPCIÓN	Tiempo
INICIO DEL PROCEDIMIENTO			
Director de Sistemas Informáticos	1	Elabora circular solicitando oficio de la programación del resguardo de la información a los técnicos en informática y Delegaciones, traslada a recepción para su envío y archivo.	10 minuto
Técnico en Informática / Delegación de Sistemas Informáticos	2	Recibe oficio y elabora cronograma, traslada documento al Director.	01 minuto
Recepción	3	Recibe y verifica que el documento cumpla con los requisitos establecidos. a) Si cumple, traslada oficio para visto bueno del Director. b) No cumple, regresa al paso No. 2 para corrección.	05 minutos
Director Sistemas Informáticos	4	Recibe y verifica oficio a) Si cumple, firma con rubrica y sello redondo, envía oficio al Técnico en Informática ó Delegación correspondiente aprobando el cronograma. b) No cumple, regresa al paso No. 3 para corrección.	10 minutos
Técnico en Informática / Delegación de Sistemas Informáticos	5	Recibe oficio y con el cronograma, genera documento de Bitácora de Resguardo de Información (Anexo 2) y traslada al Director para su visto bueno.	01 hora
Director Sistemas Informáticos	6	Recibe y verifica Bitácora de Resguardo de Información (Anexo 2) a) Si cumple, firma y envía a recepción para archivo. b) No cumple, regresa al paso No. 5 para corrección.	10 min
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

DIAGRAMA DE FLUJO

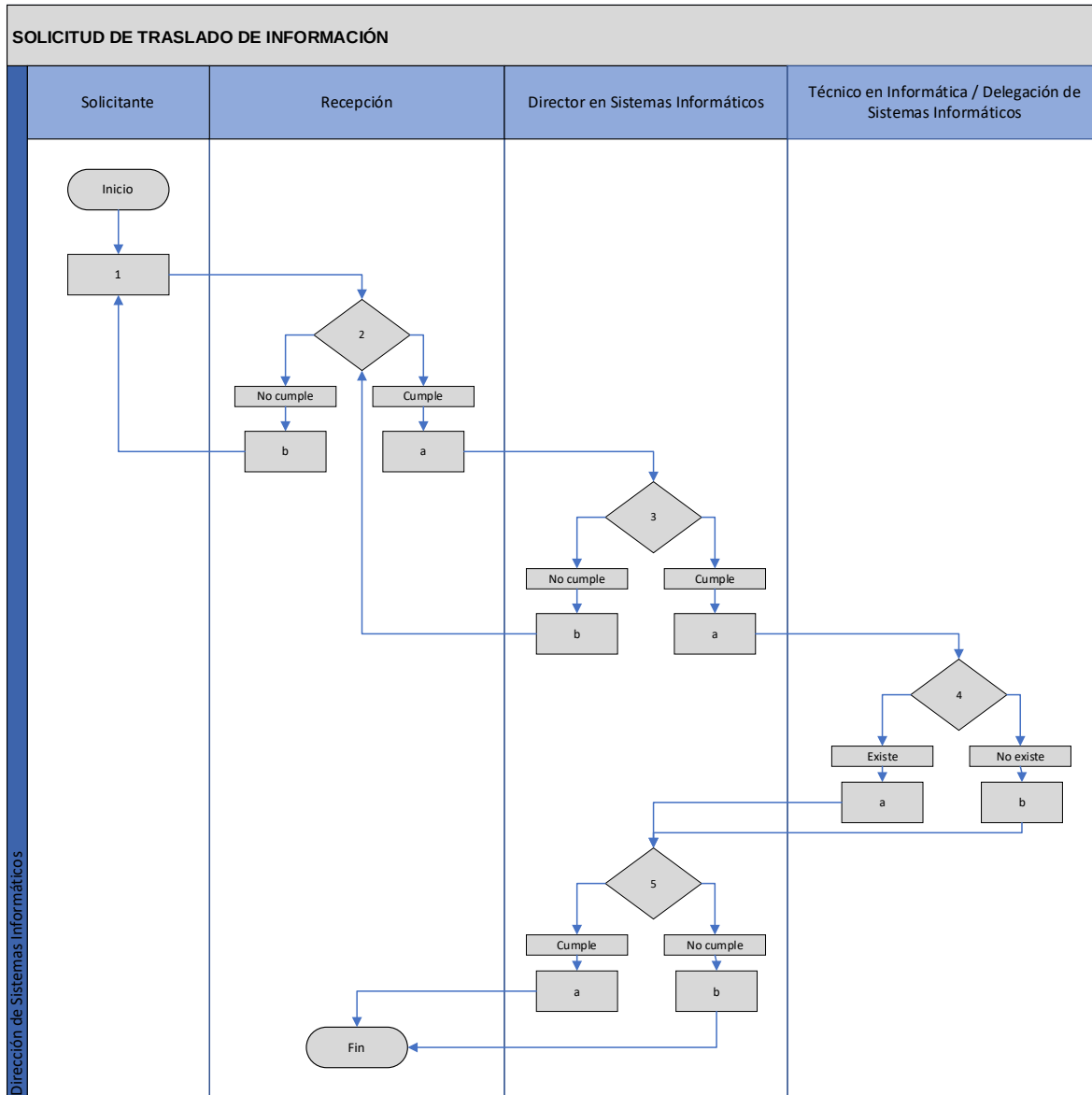


MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTES	DIRECCIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN	Enero 2024
		CODIGO	MCD-DSI-09
		VERSIÓN	2024-2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	SOLICITUD DE TRASLADO DE INFORMACIÓN		
OBJETIVO	Brindar los lineamientos y pasos a seguir para el traslado de información de los equipos de cómputo del Ministerio de Cultura y Deportes.		
INICIA	Solicitante		
FINALIZA	Director de Sistemas Informáticos		
NORMAS	1. Del solicitante: Únicamente se atenderán solicitudes mediante oficio presentadas por directores o jefes de las unidades administrativas que necesiten trasladar información. Indicando la información que necesita sea trasladada, el número de inventario del equipo o el usuario donde se trasladará la información y el número de inventario del equipo hacia donde se trasladará la información. 2. De la no existencia de información: De no encontrar información en el usuario solicitado, el Director de Sistemas Informáticos informará al solicitante. 5. Del traslado de información: El técnico en informática / delegado nunca deberá trasladar información sin la autorización del Director de Sistemas Informáticos. 6. Del tiempo: El tiempo está definido tomando en cuenta el personal para la realización del procedimiento, además dependerá de la cantidad de información.		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	PASO No.	DESCRIPCIÓN	TIEMPO
INICIO DEL PROCEDIMIENTO			
Solicitante	1	Presenta solicitud mediante oficio dirigido al Director de Sistemas Informáticos	01 minuto
Recepción	2	Recibe y verifica que el oficio cumpla con los requisitos establecidos. a) Si cumple, traslada oficio para visto bueno del Director. b) No cumple, regresa al paso No. 2 para corrección.	05 minutos
Director Sistemas Informáticos	3	Recibe y verifica oficio a) Si cumple, firma con rubrica y sello redondo, envía oficio al Técnico en Informática ó Delegación correspondiente. b) No cumple, regresa al paso No. 3 para corrección.	10 minutos
Técnico en Informática / Delegaciones	4	Recibe oficio e inicia con el proceso solicitado. a) Si la información existe, inicia el proceso de extracción de la información para su traslado y traslada la información al nuevo equipo, genera el Fomulario de Soporte (Anexo 1) y traslada al Director para visto bueno. b) Si la información NO existe, genera el Formulario de Soporte (Anexo 1) y traslada al Director para visto bueno	10 minutos
Director Sistemas Informáticos	5	Recibe y verifica Formulario de Soporte Técnico (ANEXO 1) a) Si cumple, firma con rubrica y sello redondo, genera oficio y traslada a recepción para su traslado y archivo. b) No cumple, genera oficio y traslada a recepción para su traslado y archivo.	05 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

DIAGRAMA DE FLUJO

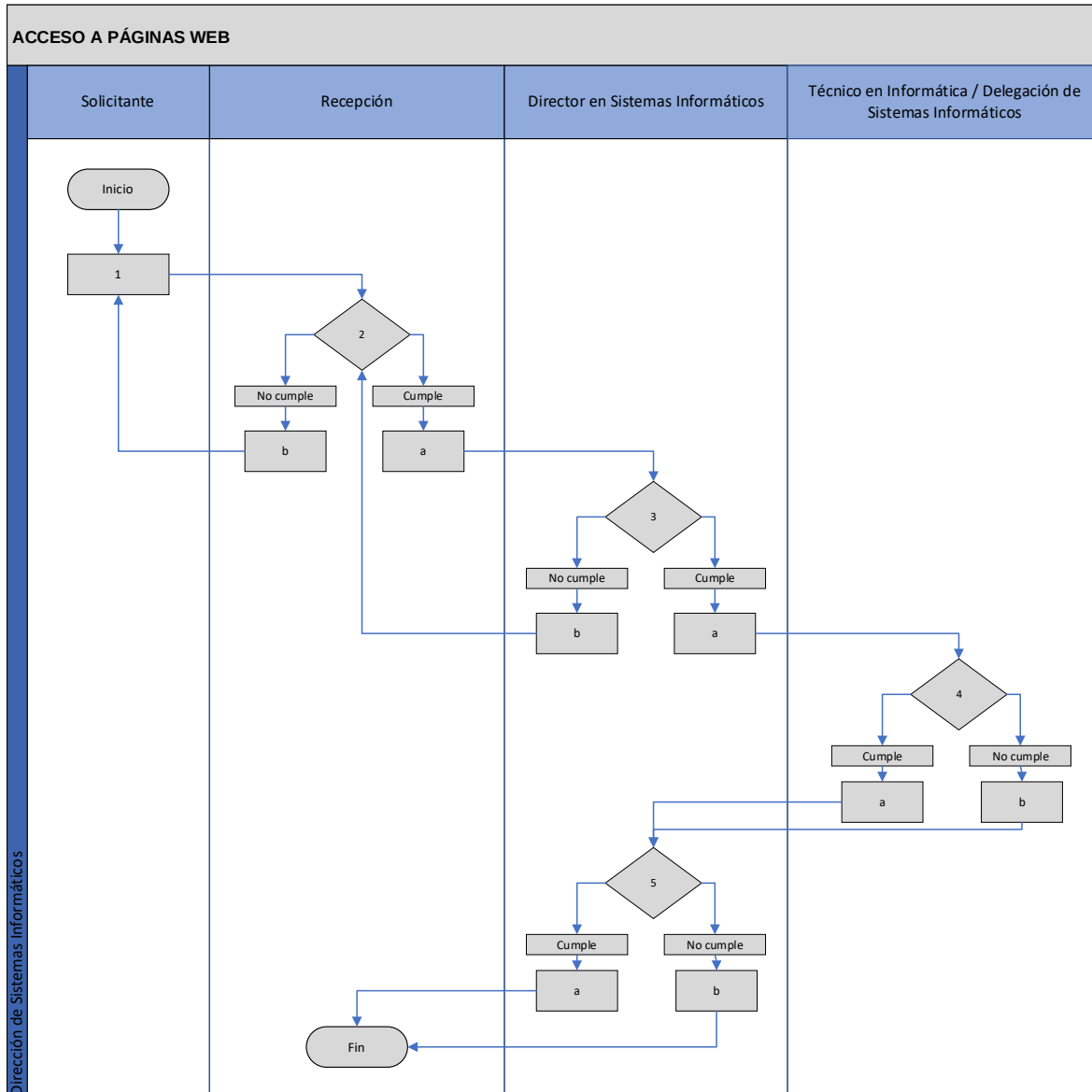


MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTES	DIRECCIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN	Enero 2024
		CODIGO	MCD-DSI-10
		VERSIÓN	2024-2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	ACCESO A PÁGINAS WEB		
OBJETIVO	Brindar los lineamientos a seguir al personal de la Dirección / Delegación de Sistemas Informáticos para dar acceso a portales WEB determinadas que se encuentran restringidos por el firewall.		
INICIA	Solicitante		
FINALIZA	Director de Sistemas Informáticos		
NORMAS	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 URL del portal web que desea acceder, la justificación y el nombre del usuario que solicita el acceso. 2. De portales con acceso permitido: Solo se dará acceso a los portales o categorías que sean para el cumplimiento de actividades laborales y que no se encuentren dentro de las categorías restringidas o representan un peligro para la navegación y seguridad del equipo de cómputo, sistemas y usuarios del Ministerio de Cultura y Deportes. 3. Del tiempo: El tiempo está definido la carga laboral que se tenga personal técnico para la realización del procedimiento.		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	PASO No.	DESCRIPCIÓN	Tiempo
INICIO DEL PROCEDIMIENTO			
Solicitante	1	Presenta solicitud mediante oficio al Director de Sistemas Informáticos indicando la URL del portal web que necesita acceder, la justificación y el usuario que requiere el acceso.	01 minuto
Recepción	2	Recibe y verifica que el oficio cumpla con los requisitos establecidos. a) Si cumple, traslada oficio para visto bueno del Director. b) No cumple, regresa al paso No. 1 para corrección.	05 minutos
Director Sistemas Informáticos	3	Recibe y verifica oficio a) Si cumple, firma con rubrica y sello redondo, envía oficio al Técnico en Informática ó Delegación correspondiente. b) No cumple, regresa al paso No. 2 para corrección.	10 minutos
Técnico en Informática / Delegación de Sistemas Informáticos	4	Recibe oficio e inicia con el proceso solicitado. a) Si cumple, se realiza las acciones correspondientes para el acceso a la página o páginas requeridas, genera el Formulario de Soporte (Anexo 1) y traslada al Director para visto bueno. b) No cumple, genera el Formulario de Soporte (Anexo 1) y traslada al Director.	15 minutos
Director Sistemas Informáticos	5	Recibe y verifica Formulario de Soporte Técnico (ANEXO 1) a) Si cumple, firma con rubrica y sello redondo, genera oficio y traslada a recepción para su traslado y archivo. b) No cumple, firma con rubrica y sello redondo, genera oficio y traslada a recepción para su traslado y archivo.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

DIAGRAMA DE FLUJO

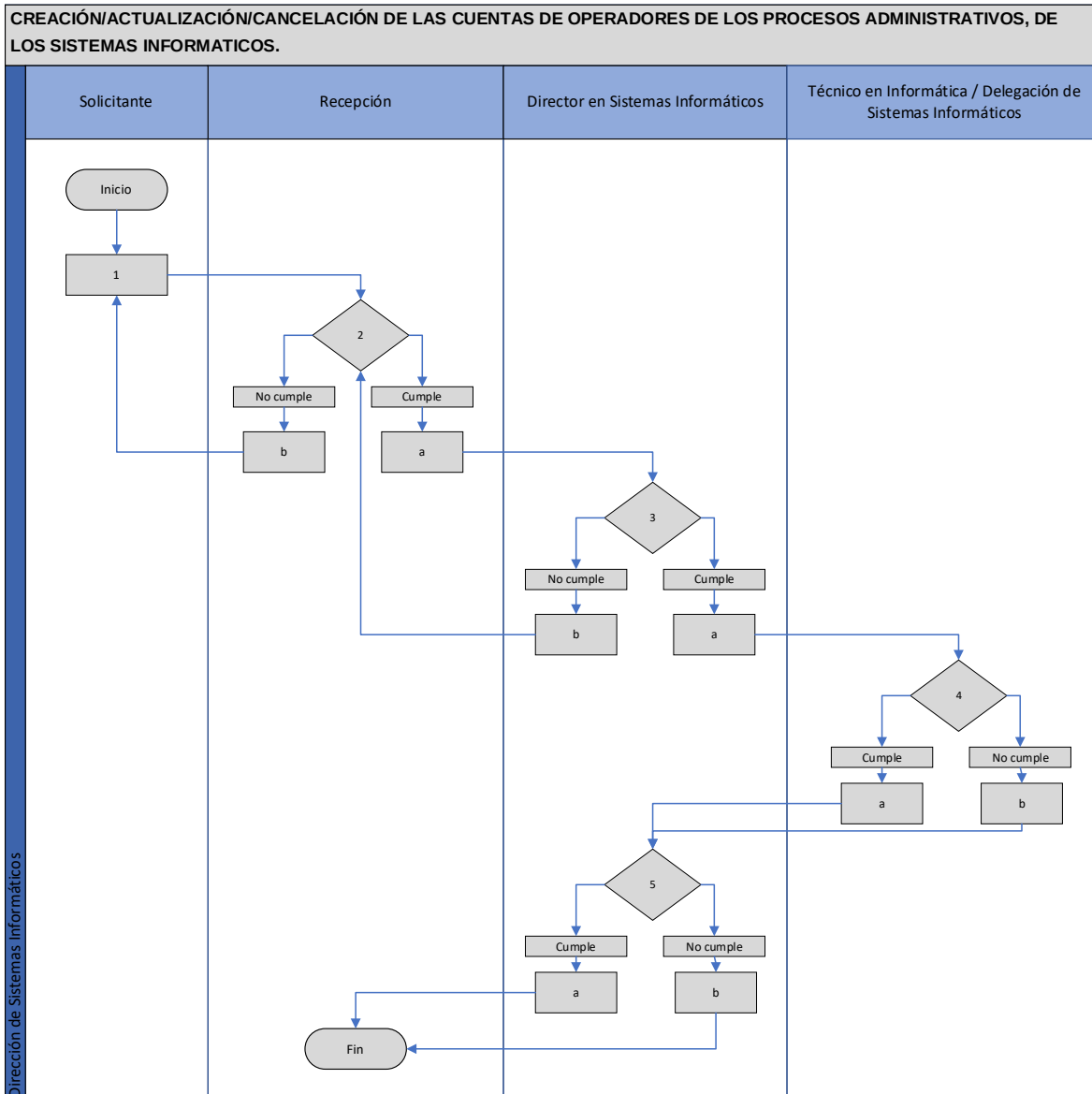


MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTES	DIRECCIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN	Enero 2024
		CODIGO	MCD-DSI-11
		VERSIÓN	2024-2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CREACIÓN/ACTUALIZACIÓN/CANCELACIÓN DE LAS CUENTAS DE OPERADORES DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS, DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS.		
OBJETIVO	Brindar lineamientos y pasos a seguir al personal de la Dirección Sistemas Informáticos para creación de las cuentas de operadores de los procesos administrativos, de los sistemas informáticos.		
INICIA	Solicitante		
FINALIZA	Director de Sistemas Informáticos		
NORMAS	1. Del solicitante: Únicamente se atenderán solicitudes mediante oficio presentado por el director o jefe de la unidad administrativa con visto bueno del administrador general o director general según corresponda. El oficio solicitará la creación / actualización / cancelación de la (s) cuenta(s) del colaborador con el rol “administrador” para la Ventanilla Ágil del Ministerio de Cultura y Deportes, justificación de la creación / actualización / cancelación y el nombre completo del usuario quien tendra acceso. Adjuntar copia de los siguientes documentos: - Número de Documento de Identificación (DPI). - Unidad Administrativa y Dirección General a la que pertenece. - Rol que utilizara en la Ventanilla Ágil. 5. De los roles: - Administrador: usuario que tiene acceso a realizar las aprobaciones de las solicitudes de los usuarios. - Operador puede tener varios sub roles: revisor, autorizador, centralizador y seguimiento, los cuales dependeran de las necesidades del departamento por lo que la Dirección de Sistemas Informáticos se los asignara. 6. Del tiempo: El tiempo está definido tomando en cuenta que se tenga personal disponible para la realización del procedimiento.		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	PASO No.	DESCRIPCIÓN	Tiempo
INICIO DEL PROCEDIMIENTO			
Solicitante	1	Presenta solicitud mediante oficio al Director de Sistemas Informáticos indicando la creación / actualización / cancelación de la(s) cuenta(s) del colaborador con el rol “administrador” para la Ventanilla Ágil del Ministerio de Cultura y Deportes.	01 minuto
Recepción	2	Recibe y verifica que el oficio cumpla con los requisitos establecidos. a) Si cumple, traslada oficio para visto bueno del Director. b) No cumple, regresa al paso No. 1 para corrección.	05 minutos
Director Sistemas Informáticos	3	Recibe y verifica oficio a) Si cumple, firma con rubrica y sello redondo, envía oficio al Técnico en Informática ó Delegación correspondiente. b) No cumple, regresa al paso No. 2 para corrección.	10 minutos
Técnico en Informática / Delegación de Sistemas Informáticos	4	Recibe oficio e inicia con el proceso solicitado. a) Si cumple, se realiza las acciones solicitadas en el oficio. Genera el Formulario de Soporte (Anexo 1) y traslada al Director para visto bueno. b) No cumple, genera informe indicando el motivo y traslada al Director.	15 minutos
Director Sistemas Informáticos	5	Recibe y verifica documento. a) Si cumple, firma con rubrica y sello redondo, genera oficio y traslada a recepción para su traslado y archivo. b) No cumple, firma con rubrica y sello redondo, genera oficio y traslada a recepción para su traslado y archivo.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

DIAGRAMA DE FLUJO

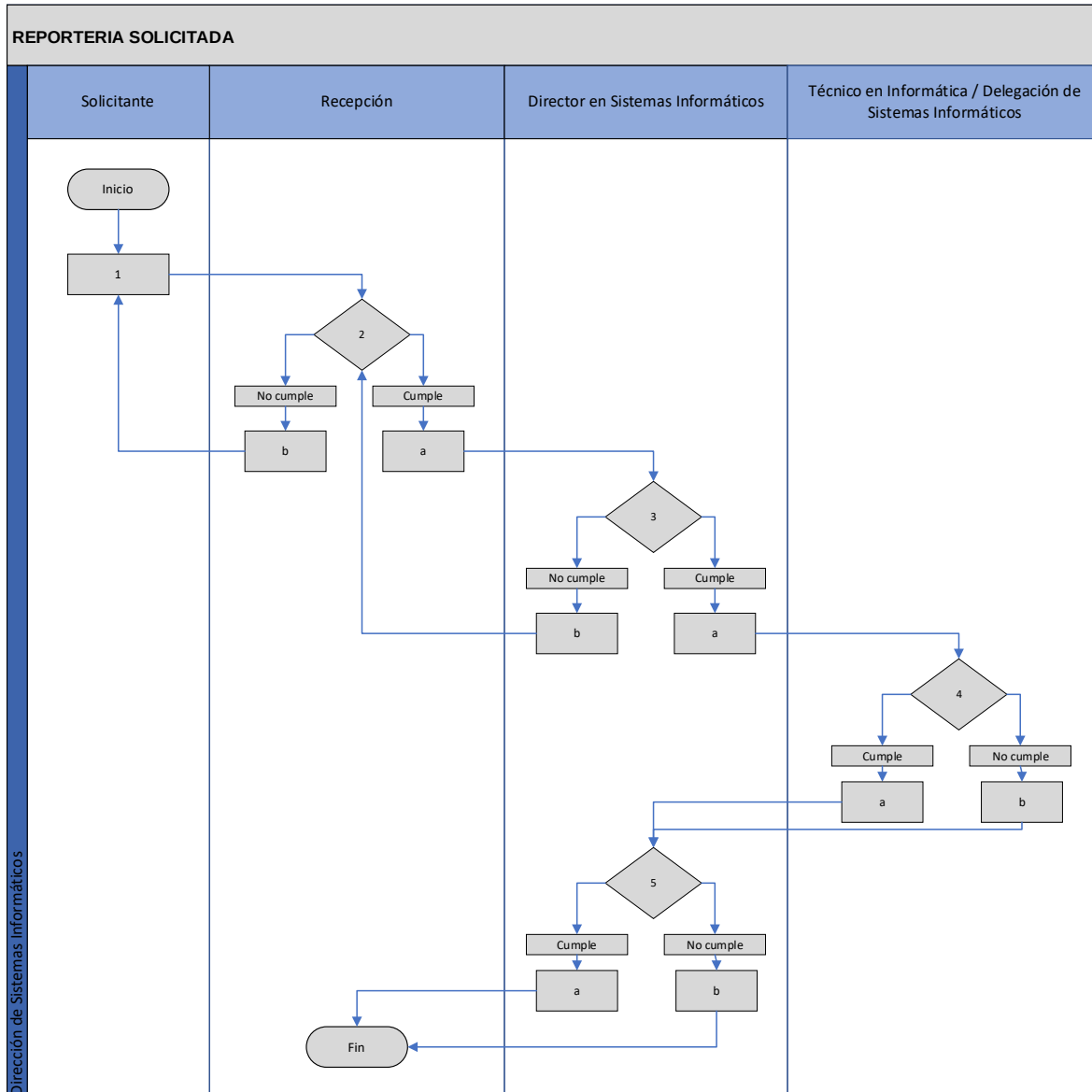


MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTES	DIRECCIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN	Enero 2024
		CODIGO	MCD-DSI-12
		VERSIÓN	2023-2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	REPORTERIA SOLICITADA.		
OBJETIVO	Brindar lineamientos y pasos a seguir al personal de la Dirección de Sistemas Informáticos para la creación de reportes específicos para obtener información de los Sistemas Institucionales		
INICIA	Solicitante		
FINALIZA	Director de Sistemas Informáticos		
NORMAS	1. Del solicitante: Únicamente se atenderán solicitudes mediante oficio presentado por el director o jefe de la unidad administrativa requirente con visto bueno del administrador general o director general según corresponda. En el oficio solicitará la elaboración / creación / actualización de reporte(s) específico(s) de los Sistemas Informáticos Institucionales y la justificación del porqué necesitan el reporte. 2. Del Reporte: Es necesario tomar en cuenta lo siguiente para realizar el repote: • analizar los requisitos del reporte. • Fuentes de datos. • Consultas a la base de datos • Formato del reporte. • Licenciamiento del Software utilizado para la generación de reportes. 3. Del tiempo: El tiempo está definido tomando en cuenta que se tenga personal disponible para la realización del procedimiento.		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	PASO No.	DESCRIPCIÓN	Tiempo
INICIO DEL PROCEDIMIENTO			
Solicitante	1	Presenta solicitud mediante oficio al Director de Sistemas Informáticos indicando la creación / actualización del reporte(s).	01 minuto
Recepción	2	Recibe y verifica que el oficio cumpla con los requisitos establecidos. a) Si cumple, traslada oficio para visto bueno del Director. b) No cumple, regresa al paso No. 1 para corrección.	05 minutos
Director Sistemas Informáticos	3	Recibe y verifica oficio a) Si cumple, firma con rubrica y sello redondo, envía oficio al Técnico en Informática ó Delegación correspondiente. b) No cumple, regresa al paso No. 2 para corrección.	10 minutos
Técnico en Informática / Delegación de Sistemas Informáticos	4	Recibe oficio e inicia con el proceso solicitado. a) Si cumple, se realiza las acciones solicitada en el oficio. Genera el Formulario de Soporte (Anexo 1) y traslada al Director para visto bueno. b) No cumple, genera informe indicando el motivo y traslada al Director.	01 hora
Director Sistemas Informáticos	5	Recibe y verifica documento. a) Si cumple, firma con rubrica y sello redondo, genera oficio y traslada a recepción para su traslado y archivo. b) No cumple, firma con rubrica y sello redondo, genera oficio y traslada a recepción para su traslado y archivo.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

DIAGRAMA DE FLUJO



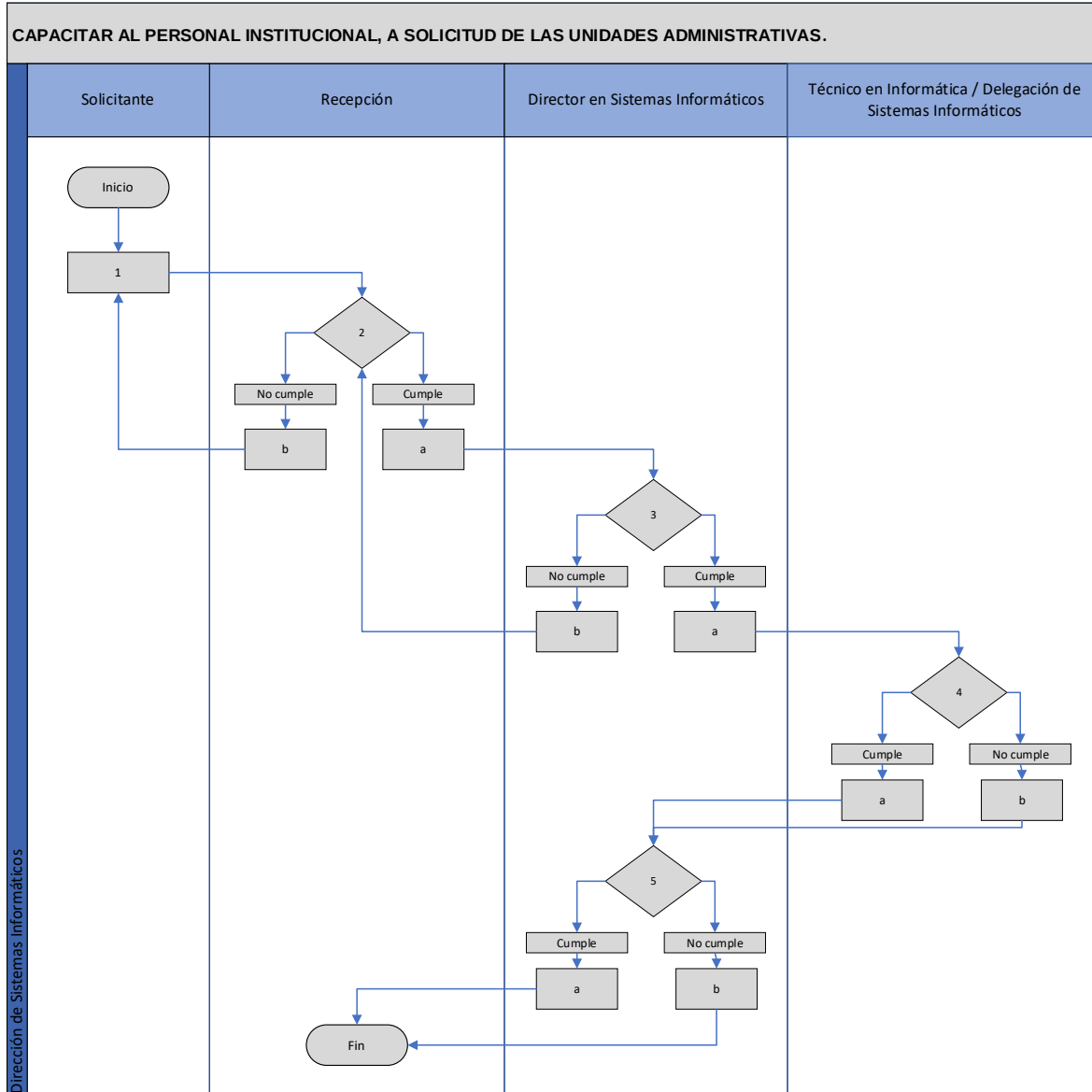
MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTES	DIRECCIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN	Enero 2024
		CODIGO	MCD-DSI-13
		VERSIÓN	2024-2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CAPACITAR AL PERSONAL INSTITUCIONAL, A SOLICITUD DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS.		
OBJETIVO	Brindar lineamientos y pasos a seguir al personal de la Dirección/Delegación de Sistemas Informáticos para capacitar al personal institucional sobre los sistemas institucionales.		
INICIA	Solicitante		
FINALIZA	Director de Sistemas Informáticos		
NORMAS	1. Del solicitante: Únicamente se atenderán solicitudes mediante oficio presentado por el director o jefe de la unidad administrativa solicitante con visto bueno del administrador general o director general según corresponda. En el oficio se indicará el motivo de la capacitación adjuntando lo siguiente: • Unidad administrativa y Dirección General a la que pertenece. • Sistema institucional del que desea recibir la capacitación. • Cantidad de personas que desean que se capacite. • Propuesta de fecha y horario para la capacitación. 2. De la capacitación al personal institucional: Solo se atenderá el requerimiento enviada mediante oficio, para planificar la capacitación del personal que pertenece de la unidad administrativa que pertenece a la Dirección General correspondiente. 3. Del tiempo: El tiempo está definido tomando en cuenta que se tenga personal y equipo tecnológico para la realización del procedimiento.		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	PASO No.	DESCRIPCIÓN	Tiempo
INICIO DEL PROCEDIMIENTO			
Solicitante	1	Presenta solicitud mediante oficio al Director de Sistemas Informáticos indicando la solicitud para la capacitación; debe incluir la fecha y hora propuesta, las unidades administrativas involucradas, los temas específicos y los Sistemas Informáticos a ser incluidos.	01 minuto
Recepción	2	Recibe y verifica que el oficio cumpla con los requisitos establecidos. a) Si cumple, traslada oficio para visto bueno del Director. b) No cumple, regresa al paso No. 1 para corrección.	05 minutos
Director Sistemas Informáticos	3	Recibe y verifica oficio a) Si cumple, firma con rubrica y sello redondo, envía oficio al solicitante con la autorización de la capacitación, al Técnico en Informática ó Delegación correspondiente. b) No cumple, genera oficio y regresa al paso No. 2 indicando las fechas propuestas para la capacitación.	10 minutos
Técnico en Informática / Delegación de Sistemas Informáticos	4	Recibe oficio e inicia con el proceso solicitado. a) Realiza las acciones solicitada en el oficio. Genera el Formulario de Asistencia (Anexo 3) y traslada al Director para visto bueno. b) No cumple, genera informe indicando el motivo y traslada al Director.	01 hora
Director Sistemas Informáticos	5	Recibe y verifica documento. a) Si cumple, firma con rubrica y sello redondo, genera oficio y	10 minutos

		traslada a recepción para su traslado y archivo. b) No cumple, firma con rubrica y sello redondo, genera oficio y traslada a recepción para su traslado y archivo.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO

CONTRASEÑA: Es una secuencia de caracteres, números, símbolos u otros elementos que se utiliza para autenticar o verificar la identidad de un usuario en un sistema informático.

HARDWARE: Se refiere a todas las partes físicas y tangibles de un sistema informático. Estas son las componentes electrónicas, mecánicas y electromecánicas que constituyen la máquina y permiten que funcione.

REQUERIMIENTO: Es un documento en donde se exponen las necesidades del usuario las cuales pueden ser para el área de la estructura, Desarrollo de Software, Soporte Técnico.

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. _____ (UNIDAD EJECUTORA-DEPARTAMENTO-AÑO)

Unidad a la que pertenece	
Nombre del usuario que reporta el problema	
Fecha y hora de la solicitud	
Técnico asignado por la DSI	

Descripción del servicio (marque con una X el soporte solicitado)

Hardware ☐ Impresora ☐ Office ☐ Windows ☐

Software ☐ Internet ☐ Correo ☐ Otros ☐

Descripción del problema por parte del usuario

Solución Técnica (Uso exclusivo del Técnico en Informática)

Firma Solicitante

Firma Delegado de Sistemas
Informáticos

Firma Técnico en Informática

Vo.Bo. Director de Sistemas

ANEXO 2: BITÁCORA DE RESGUARDO DE INFORMACIÓN

No. _____ (UNIDAD EJECUTORA-DEPARTAMENTO-AÑO)

Unidad donde se realizará el Backup	
Cantidad de equipos / server a los que se realiza Backup	
Fecha y hora del Backup	
Técnico asignado para el Backup	

Anexos (imágenes del Backup realizado)

--

Firma Técnico en Informática
(Responsable del Backup)

Firma Delegado de Sistemas
Informáticos

Vo.Bo. Director Sistemas Informáticos

ANEXO 3: FORMULARIO DE ASISTENCIA

Formulario de Asistencia

Dirección de Sistemas Informáticos - Ministerio de Cultura y Deportes

* Obligatorio

Complete el siguiente formulario

Todos los campos son obligatorios

1. Nombre completo *

Escriba su respuesta

2. DPI - CUI *

Escriba su respuesta

3. Unidad / Departamento *

Escriba su respuesta

4. Teléfono *

Escriba su respuesta

5. Correo electrónico *

Escriba su respuesta

URL: <https://forms.office.com/r/ANE7eFAVwU>

