GOBIERNO de GUATEMALA
DR. ALEJANDRO GIAMMATTEI

MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

ACUERDO MINISTERIAL NÚMERO 189-2023
GUATEMALA, 24 DE ABRIL DE 2023
EL MINISTRO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

CONSIDERANDO

Que de conformidad con lo que establece la Constitución Política de la República de Guatemala, corresponde a los Ministros de Estado, dirigir, tramitar, resolver e inspeccionar todos los negocios relacionados con su Ministerio; y en virtud que la Ley del Organismo Ejecutivo, establece que son atribuciones generales de los Ministros, entre otras, coordinar la labor de las dependencias y entidades bajo su competencia, así como la administración de los recursos financieros, humanos y físicos bajo su responsabilidad, velando por la eficiencia y la eficacia en el empleo de los mismos.

CONSIDERANDO

Que dentro de las funciones que la Dirección de Sistemas de la Información tiene, se encuentran entre otras, las de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso y desarrollo de los recursos tecnológicos e informáticos de las distintas dependencias del Ministerio a nivel nacional; elaborar, implementar y vigilar el cumplimiento que en materia de informática, telecomunicaciones y desarrollos tecnológicos especiales deban observar las dependencias del Ministerio; planificar, establecer y difundir las políticas, normas y procedimientos para administrar, desarrollar y regular la prestación de servicios tecnológicos, de informática y telecomunicaciones, así como los equipos de computo propiedad del Ministerio; vigilar y controlar la óptima selección, administración y actualización de la infraestructura tecnológica de la institución; planear, programar, coordinar, ejecutar y evaluar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes y sistemas informáticos, telecomunicaciones y de red de datos de la institución; y, promover el desarrollo y crecimiento de la red informática, con base a la desconcentración de servicios y modernización del Ministerio.

CONSIDERANDO

Que el Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas de la Información de este Ministerio es un documento administrativo que sirve de guía y proporciona los lineamientos operativos y funcionales aplicables para el desarrollo adecuado de las actividades, asimismo, este fue elaborado con el propósito de facilitar la transferencia de conocimientos, lograr que su labor sea eficaz y eficiente, y que al ejecutar sus tareas los recursos se utilicen de forma racional.

POR TANTO

Con base en lo considerado, leyes citadas y lo que para el efecto preceptúan los artículos 194, literales a) y f) de la Constitución Política de la República de Guatemala; 27 literales f) y m) de la Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto Número 114-97 del Congreso de la República de Guatemala.

ACUERDA

Artículo 1. APROBACIÓN. Aprobar en todo su contenido el Manual de la Dirección de Sistemas de la Información del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

Artículo 2. RESPONSABILIDAD. El Director de la Dirección de Sistemas de la Información, será el responsable de revisar periódicamente el Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas de la Información, conforme a las necesidades en el servicio o cambios que surjan en las normas legales o aspectos administrativos, que mejoren la eficiencia de los procesos; así como realizar las modificaciones y actualizaciones correspondientes, con el Visto Bueno del Despacho Ministerial.

Artículo 3. DEROGATORIA. Se deroga cualquier otra disposición legal previa que se refiera a lo dispuesto en el Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas de la Información del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

Artículo 4. VIGENCIA. El presente Acuerdo Ministerial surte sus efectos de manera inmediata.

Artículo 5. NOTIFÍQUESE a la Dirección de Sistemas de la Información y a la Unidad de Planificación y Cooperación del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
REPUBLICA DE GUATEMALA, C.A.

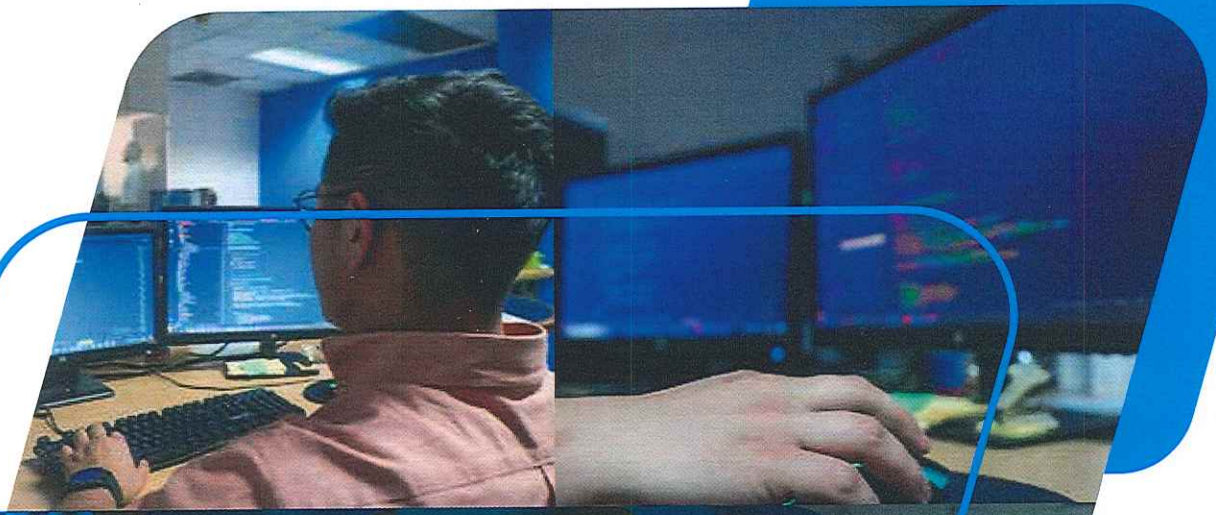
Rafael Eugenio Rodríguez Pellecer
Ministro de Trabajo y Previsión Social

MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
SECRETARIA GENERAL

Michelle Ninette Alvarado López
Secretaria General
Ministerio de Trabajo y Previsión Social

GOBIERNO *de* GUATEMALA
DR. ALEJANDRO GIAMMATTEI

MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL



MANUAL

de Procedimientos de la Dirección de Sistemas de Información

Guatemala, marzo 2023

MANUAL VALIDADO
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

Aprobación del Manual de Procedimientos "Dirección de Sistemas de Información"

Nombre del Documento:	Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas de Información del Ministerio de Trabajo y Previsión Social				
Identificación:	MTPS-SG-01	Versión:	03	Fecha de aprobación:	Enero 2023

Nombre Completo		Puesto que Ocupa	Firma
Elaborado por:	Lorena Ardón	Técnico Dirección de Sistemas de Información	
Validado por:	Ing. Edy Roberto Cortés Vásquez	Director Dirección de Sistemas de Información	Ing. Edy Roberto Cortés Vásquez Director de Sistemas de Información Ministerio de Trabajo y Previsión Social
Vo.Bo.:	Lic. Rodolfo Varela Martínez	Viceministro Administrativo Financiero	Vo.Bo. Rodolfo Estuardo Varela Martínez Viceministro Administrativo Financiero

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL GUATEMALA, C.A.

Índice

INTRODUCCIÓN 3
OBJETIVOS DEL MANUAL 4
ALCANCE 4
NORMAS GENERALES DEL MANUAL 5
OBJETIVO GENERAL 5
BASE LEGAL 5
FUNCIONES ESTABLECIDAS EN LEY Y POLÍTICA (S) INSTITUCIONAL (ES) 6
ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN 8
Listado de Procedimientos 9
1. Procedimiento: Gestión de Usuarios (MTPS-DISI-01) 11
2. Procedimiento: Copias de Seguridad (MTPS-DISI-02) 14
3. Procedimiento: Validación de Sistema (MTPS-DISI-03) 18
4. Procedimiento: Trabajo de Infraestructura y Telecomunicaciones (MTPS-DISI-04) 22
5. Procedimiento: Dictamen Técnico para Adquisición de Equipo de Cómputo, software y servicios de TI (MTPS-DISI-05) 25
6. Procedimiento: Control Interno de Equipo 29
7. Procedimiento: Sustitución de equipo de cómputo (MTPS-DISI-07) 32
8. Procedimiento: Solicitud de Nuevo Sistema Informático (MTPS-DISI-08) 35
9. Procedimiento: Control de Cambios (MTPS-DISI-09) 38
10. Procedimiento: Dictamen para Adquisición y/o donación de Software Externo (MTPS-DISI-10) 43
11. Procedimiento de Servicio de Soporte Técnico (MTPS-DISI-11) 46
12. Procedimiento: Baja de Equipo de Cómputo (MTPS-DISI-12) 50
13. Procedimiento: Ingreso y Egreso de equipo de cómputo para reparación de a la –DISI-, de Sede Central, Delegaciones Departamentales y Anexos (MTPS-DISI-13) 53
14. Procedimiento: Mantenimiento Preventivo y Correctivo de equipo de Cómputo (MTPS-DISI-14) 57
GLOSARIO 61
ANEXOS 66

MANUAL VALIDADO
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN
MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
GUATEMALA, C. A.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones a nivel mundial cada vez dependen más de las herramientas informáticas para llevar a cabo su trabajo, en Guatemala la modernización de la administración pública genera la necesidad de crear, formular y actualizar los procesos de trabajo.

Con el propósito que el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, cuente con un instrumento de apoyo para el ejercicio eficaz, eficiente y oportuno de sus actividades, la Dirección de Sistemas de Información -DISI- en conjunto con la Unidad de Planificación y Cooperación, presentan el Manual de Procedimientos el que se establece como un documento administrativo que sirva de guía, para proporcionar los lineamientos operativos y funcionales aplicables para el desarrollo adecuado para las actividades.

En este documento se presenta en forma ordenada, secuencial y detallada las actividades de los procedimientos sustantivos de la Dirección de Sistemas de Información, (DISI) al establecer de manera formal los métodos de trabajo, precisar los responsables de la ejecución, control y evaluación de las actividades, facilitando la interrelación entre ellos, agilizando la gestión operativa, incluyendo normas, políticas y flujogramas.

Por ser un documento normativo y de consulta, que servirá de base para la orientación de personal de nuevo ingreso, deberá permanecer en los centros de trabajo. Las actualizaciones del manual pueden ser originadas por cambios en la estructura orgánica, base legal, funciones u otros que incidan en la aplicación de este por lo que se recomienda su revisión y actualización constante y socialización de este.

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL GUATEMALA, C. A.

OBJETIVOS DEL MANUAL

El Manual de Procedimientos de la Dirección de Sistemas de Información -DISI- es un documento técnico-normativo de gestión, que tiene los siguientes objetivos:

a) Describir los procesos sustantivos de los departamentos de Soporte Técnico, Desarrollo y Aplicaciones y Telecomunicaciones y Servidores que integran la Dirección, especificando los procedimientos que lo conforman;

b) Precisar la secuencia lógica de los pasos que compone cada uno de los procedimientos;

c) Estandarizar los criterios de operación;

d) Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo;

e) Describir gráficamente los flujos de las operaciones;

f) Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales;

g) Establecer las políticas y lineamientos generales que deberán observarse en el desarrollo de los procesos;

h) Difundir el funcionamiento interno de la Dirección de Sistemas de Información, a través de los departamentos de Soporte Técnico, Desarrollo y Aplicaciones y Telecomunicaciones y Servidores, a través de la descripción de tareas, y requerimientos;

i) Asegurar la continuidad y coherencia de los procedimientos;

j) Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y directrices.

ALCANCE

El presente Manual de Procedimientos es de aplicación general y obligatoria para funcionarios, contratistas y trabajadores que utilicen sistemas de información en el Ministerio o equipo informático propiedad del Ministerio, así como para consultores externos y público en general que desee conocer los procedimientos sustantivos del Ministerio.

MANUAL VALIDADO DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN UNIDAD GUATEMALA C.A.

NORMAS GENERALES DEL MANUAL

- Cada trabajador de la dependencia deberá contar con una copia del Manual de Procedimientos, como guía para ejecutar sus actividades.

- El jefe inmediato, deberá mantener informados a los trabajadores, sobre cualquier cambio a los procedimientos descritos en el manual.

- La responsabilidad de la supervisión del director/a, Jefe/a o de la unidad administrativa, es con el propósito que el desarrollo de los procedimientos y actividades sea efectivo.

OBJETIVO GENERAL

"Desarrollar y mantener sistemas de información que incorporen herramientas que apoyen la ejecución y gestión de los procesos internos del Ministerio de Trabajo y Previsión Social".

BASE LEGAL

- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Acuerdo Gubernativo número 215-2012, de fecha 05 de septiembre del 2012: "Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social".

- Acuerdo Ministerial numero 284 A 2012, de fecha 28 de septiembre del 2012: "Asignar las Funciones Sustantivas, Administrativas, de Apoyo Técnico y Coordinación a las Dependencias del Ministerio de Trabajo y Previsión Social".

- Acuerdo Ministerial número 91-2022 de fecha 16 de febrero de 2020: "Política de la Prevención de la Corrupción del Ministerio de Trabajo y Previsión Social".

- Acuerdo A-28 de la Contraloría General de Cuentas de fecha 13 de julio 2021: "Aprobar el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental (SINACIG)".

- Acuerdo Ministerial número 119-2022 de fecha 1 de marzo de 2022: "Código de Ética del Ministerio de Trabajo y Previsión Social".

MANUAL VALIDADO DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN UNIDAD

- Acuerdo Ministerial número 302-2022 de fecha 2 de agosto de 2022; "Reformas al Acuerdo Ministerial 119-2022, Código de Ética del Ministerio de Trabajo y Previsión Social".

FUNCIONES ESTABLECIDAS EN LEY Y POLÍTICA (S) INSTITUCIONAL (ES)

1) Planificar, organizar, dirigir y controlar el uso y desarrollo de los recursos tecnológicos e informáticos de las distintas dependencias del Ministerio, a nivel nacional.

2) Elaborar, implementar y vigilar el cumplimiento que en materia de informática, telecomunicaciones y desarrollos tecnológicos especiales deban observar las dependencias del Ministerio, para lograr el óptimo aprovechamiento y correcta utilización de los recursos tecnológicos de la institución.

3) Planificar, establecer y difundir las políticas, normas y procedimientos para administrar, desarrollar y regular la prestación de servicios tecnológicos, de informática y telecomunicaciones, así como los equipos de cómputo propiedad del Ministerio, de conformidad a los lineamientos, planes y programas de modernización tecnológica de la institución y los que en un futuro sean establecidos.

4) Vigilar y controlar la óptima selección, administración y actualización de la infraestructura tecnológica de la institución de manera tal que ésta responda eficaz y eficientemente a las necesidades y requerimientos propios de las funciones a cargo del Ministerio, en sus diferentes ámbitos de acción.

5) Velar por el cumplimiento de las normas y programas que en materia de seguridad en informática (Backup's) y telecomunicaciones se implementan en el Ministerio.

6) Planear, programar, coordinar, ejecutar y evaluar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes y sistemas informáticos, telecomunicaciones y de red de datos de la institución, a fin de mantenerla en óptimas condiciones de operación.

MANUAL VALIDADO DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN GUATEMALA, C.A.

7) Determinar, difundir y aplicar las normas, procedimientos y criterios técnicos para gestionar la adquisición de bienes informáticos y telecomunicaciones con tecnología de última generación.

8) Participar en los estudios, análisis y eventos que en materia de avances tecnológicos informáticos y otros servicios de la misma naturaleza, que se realicen con otras dependencias u organismos estatales, con el propósito de promover la colaboración y apoyo para fortalecer y consolidar los sistemas informáticos y de telecomunicaciones del Ministerio.

9) Proponer e implementar mecanismos de control que permitan medir y evaluar la calidad de los servicios de la red informática y telecomunicaciones; dirigir la ejecución de programas de control y supervisión de los servicios que proporcionan empresas externas en materia de tecnologías de información.

10) Establecer las propuestas de convenios de cooperación con organismos estatales o privados tanto nacionales como internacionales, para el intercambio de experiencias e información que coadyuven al desarrollo tecnológico del Ministerio.

11) Promover el desarrollo y crecimiento de la red informática, con base en la desconcentración de servicios y modernización del Ministerio.

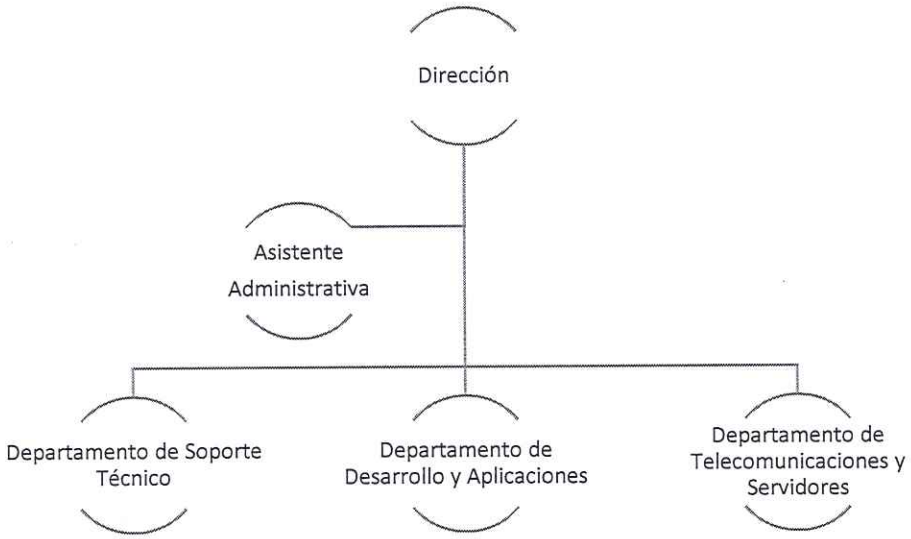
12) Capacitar, asesorar y apoyar a los empleados y funcionarios del Ministerio, cuando se realicen actualizaciones en términos de hardware y/o software, necesarios para la realización de sus actividades diarias, planificadas previamente.

13) Otras funciones inherentes a su competencia.

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El Organigrama, es una forma gráfica de visualizar como está estructurada la Dirección de Sistemas.



MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

Listado de Procedimientos

No.	Nombre del Procedimiento	Código	Contenido
1.	Gestión de Usuarios	MTPS-DISI-01	Objetivo, Normas, Descripción y Flujograma
2.	Copias de Seguridad	MTPS-DISI-02	Objetivo, Normas, Descripción y Flujograma
3.	Validación de Sistemas	MTPS-DISI-03	Objetivo, Normas, Descripción y Flujograma
4.	Trabajo de Infraestructura y Telecomunicaciones	MTPS-DISI-04	Objetivo, Normas, Descripción y Flujograma
5.	Dictamen técnico para adquisición de equipo	MTPS-DISI-05	Objetivo, Normas, Descripción y Flujograma
6.	Control Interno de equipo de cómputo	MTPS-DISI-06	Objetivo, Normas, Descripción y Flujograma
7.	Sustitución de equipo de cómputo	MTPS-DISI-07	Objetivo, Normas, Descripción y Flujograma
8.	Solicitud de nuevo Sistema	MTPS-DISI-08	Objetivo, Normas, Descripción y Flujograma
9.	Control de Cambios	MTPS-DISI-09	Objetivo, Normas, Descripción y Flujograma
10.	Dictamen técnico para adquisición y/o donación de software externo	MTPS-DISI-10	Objetivo, Normas, Descripción y Flujograma
11.	Procedimiento de Soporte Técnico	MTPS-DISI-11	Objetivo, Normas, Descripción y Flujograma

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

12.	Baja de equipo	MTPS-DISI-12	Objetivo, Normas, Descripción y Flujograma
13.	Ingreso y Egreso para reparación de equipo de cómputo a la DISI, sede central, delegaciones departamentales y anexos	MTPS-DISI-13	Objetivo, Normas, Descripción y Flujograma
14	Mantenimiento Preventivo y Correctivo	MTPS-DISI-14	Objetivo, Normas, Descripción y Flujograma

MANUAL VALIDADO DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN UNIDAD

1. Procedimiento: Gestión de Usuarios (MTPS-DISI-01)

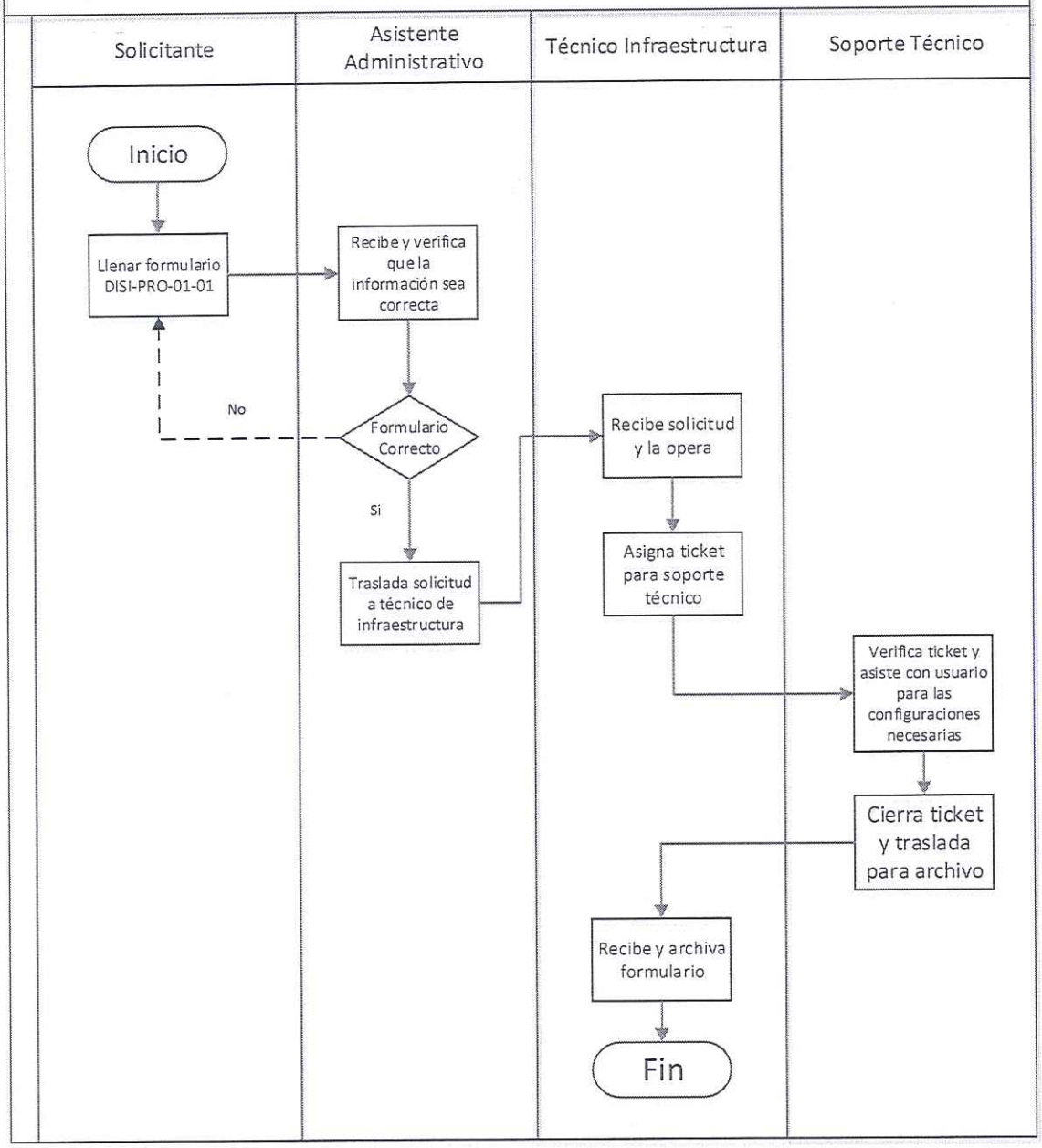
Gestión de Usuarios
Definición General
Procedimiento que se realiza para dar de alta a usuarios nuevos en los sistemas que administra la Dirección de Sistemas de información.
Objetivo
Garantizar que la gestión de los usuarios para el uso de los sistemas sea íntegro, eficaz, oportuno y seguro.
Base Legal
• Constitución Política de la República de Guatemala. • Acuerdo Gubernativo número 215-2012, de fecha 05 de septiembre del 2012: "Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial numero 284 A 2012, de fecha 28 de septiembre del 2012: "Asignar las Funciones Sustantivas, Administrativas, de Apoyo Técnico y Coordinación a las Dependencias del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial número 91-2022 de fecha 16 de febrero de 2020: "Política de la Prevención de la Corrupción del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo A-28 de la Contraloría General de Cuentas de fecha 13 de julio 2021: "Aprobar el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental (SINACIG)". • Acuerdo Ministerial número 119-2022 de fecha 1 de marzo de 2022: "Código de Ética del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial número 302-2022 de fecha 2 de agosto de 2022; "Reformas al Acuerdo Ministerial 119-2022, Código de Ética del Ministerio de Trabajo y Previsión Social".
Normas
Este procedimiento describe los pasos para efectuar la gestión de usuarios de todos los sistemas referidos y administrados por la Dirección de Sistemas de Información del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, así como acceso a internet, creación de correos con dominio oficial, usuarios de dominio, entre otros. a) Aplica únicamente para los trabajadores del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, que tienen a cargo el acceso a los sistemas de información, manejo de los privilegios, contraseñas y procesos utilizables en los sistemas. b) Toda solicitud a la Dirección de Sistemas de Información deberá quedar registrada en la bitácora de Soporte Técnico. c) Toda solicitud será atendida únicamente a través del formulario impreso y debidamente completado.
Descripción
El proceso de Gestión de Usuarios inicia con la solicitud de la dependencia solicitante a través del sistema de Gestión de Soporte Técnico –GST- y el llenado del formulario respectivo denominado Formulario DISI-PRO-01

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL GUATEMALA, C.A.

Paso No.	Responsable / Puesto	Actividad	Documento Aplicado
1	Dependencia solicitante	Llena formulario DISI-PRO-01	Formulario DISI-PRO-01 ANEXO A
2	Asistente Administrativo	Recibe y verifica que la información sea correcta y que los campos del formulario estén completos, y traslada al técnico de infraestructura para realizar la operación **Si no está correcto:** Devuelve a dependencia solicitante.	Formulario DISI-PRO-01 ANEXO A
3	Técnico infraestructura	Recibe y realiza la operación indicada en el formulario	Formulario DISI-PRO-01 ANEXO A
4	Técnico infraestructura	Abre ticket digital, en el sistema de Gestión de Soporte Técnico –GST- para área de soporte técnico	Sistema de Gestión de Soporte Técnico –GST-
5	Soporte Técnico	Realiza las configuraciones indicadas en el formulario	Sistema de Gestión de Soporte Técnico –GST-
6	Soporte Técnico	Cierra ticket dentro del sistema de Gestión de Soporte Técnico –GST- y traslada el formulario para archivo	Sistema de Gestión de Soporte Técnico –GST-
7	Técnico infraestructura	Archiva formulario firmado.	Formulario DISI-PRO-01 ANEXO A
FIN DEL PROCESO			

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN
MANUAL VALIDADO

Diagrama de Gestión de Usuarios
Código: MTPS-DISI-PRO-0101



UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN
MANUAL VALIDADO

2. Procedimiento: Copias de Seguridad (MTPS-DISI-02)

Copias de Seguridad
Definición General
Procedimiento por medio del cual se garantiza el resguardo de la información digital sensible y crítica de forma segura y eficiente.
Objetivo
Garantizar el resguardo de forma segura de toda la información digital que dentro del desarrollo de las funciones se considere documental e importante y crítica, generada en cada uno de los sistemas de la Dirección de Sistemas de Información del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
Base Legal
• Constitución Política de la República de Guatemala. • Acuerdo Gubernativo número 215-2012, de fecha 05 de septiembre del 2012: "Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial numero 284 A 2012, de fecha 28 de septiembre del 2012: "Asignar las Funciones Sustantivas, Administrativas, de Apoyo Técnico y Coordinación a las Dependencias del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial número 91-2022 de fecha 16 de febrero de 2020: "Política de la Prevención de la Corrupción del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo A-28 de la Contraloría General de Cuentas de fecha 13 de julio 2021: "Aprobar el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental (SINACIG)". • Acuerdo Ministerial número 119-2022 de fecha 1 de marzo de 2022: "Código de Ética del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial número 302-2022 de fecha 2 de agosto de 2022; "Reformas al Acuerdo Ministerial 119-2022, Código de Ética del Ministerio de Trabajo y Previsión Social".
Normas
• Este procedimiento aplica únicamente para los sistemas informáticos críticos, administrados por la Dirección de Sistemas de Información y que se encuentran instalados en los servidores. • Comprende desde la realización de las Copias de Seguridad hasta el almacenamiento de estos. • La información de los archivos contenidos en las copias de seguridad debe ser única y exclusivamente de uso institucional y no personal.

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

- El resguardo y almacenamiento adecuado de las copias de seguridad, es responsabilidad de cada programador encargado del sistema.
- La realización de las copias de seguridad (backup's) se realiza de forma semanal a las aplicaciones de los sistemas y a las bases de datos de los diferentes servidores, que estén bajo responsabilidad directa de la Dirección de Sistemas de Información.
- La realización de las copias de seguridad (backup's) se realiza de forma semanal a las aplicaciones de los sistemas y a las bases de datos de los diferentes servidores, que estén bajo responsabilidad directa de la Dirección de Sistemas de Información.
- Ante cualquier cambio realizado en el sistema o en la base de datos deberá hacerse una copia de seguridad.
- La persona encargada de generar las Copias de Seguridad los guardara en forma digital cuando no exista cajilla de seguridad, dentro de no más de tres niveles generados:
  a) ABUELO: 3 semanas de antigüedad las Copias de Seguridad.
  b) PADRE: 2 semanas de antigüedad las Copias de Seguridad.
  c) HIJO: 1 semana de antigüedad las Copias de Seguridad.

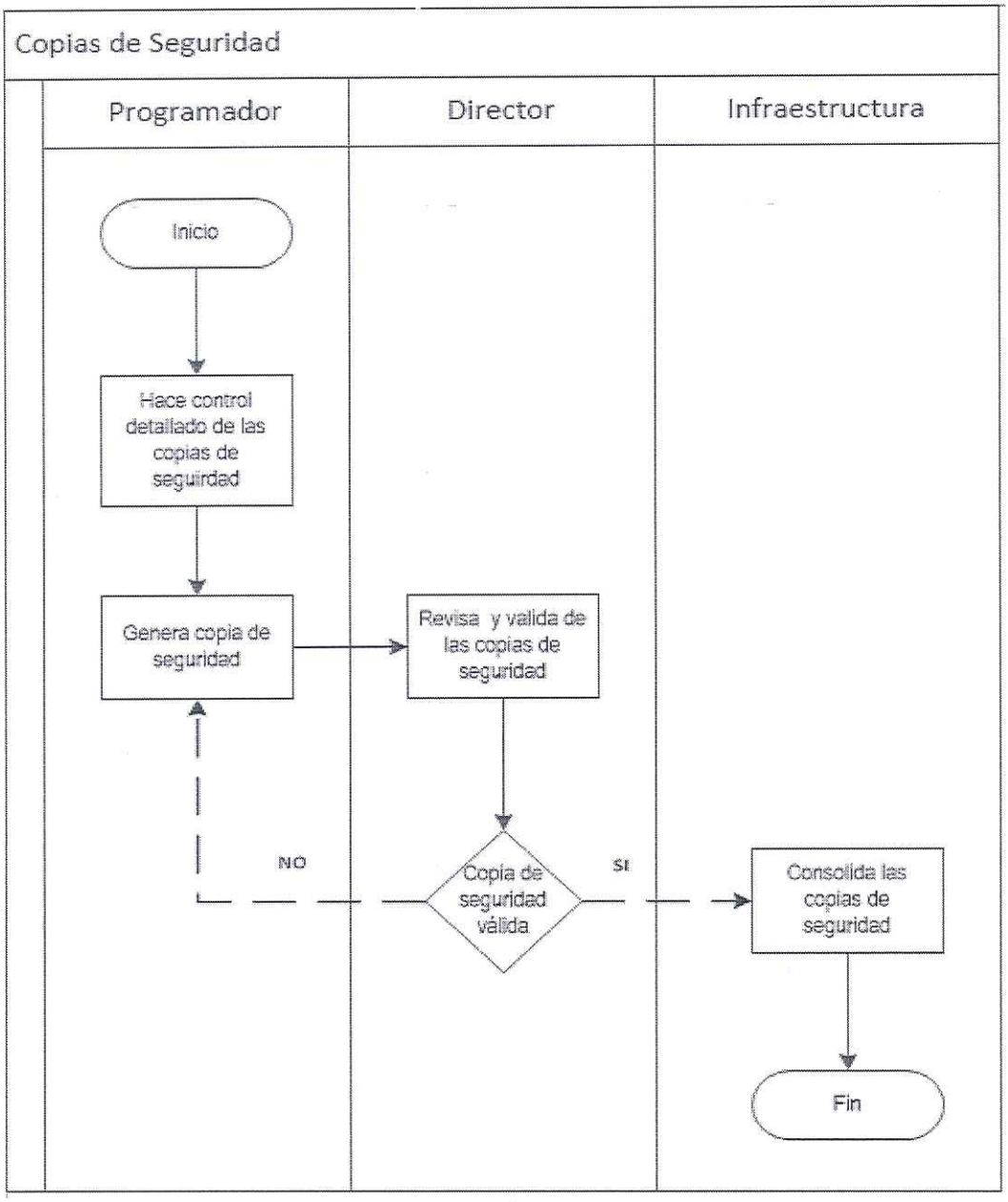
Descripción

Los procedimientos deben ser seguidos por cada programador para que dichas copias de seguridad sean realizadas y entregadas a la persona que hará la consolidación de la información de forma segura, se utilizará el Formulario DISI-F-002 Anexo B.

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

Paso No.	Responsable / Puesto	Actividad	Documento Aplicado
1	Técnico Programador	Hace un control detallado de la validación de las copias de seguridad (Backup´s) de las bases de datos integradas; a través de un formulario DISI-F-002 Anexo	Formulario DISI-FO-02 Anexo B
2	Técnico Programador	Genera las copias de seguridad. **NOTA:** cada viernes, último día hábil de la semana y traslada.	Formulario DISI-FO-02
3	Director (a) / Jefe de Desarrollo	Recibe y revisa las copias de seguridad de cada uno de sus sistemas. Valida y realiza pruebas de los archivos de restauración del Código Fuente y de Base de Datos del Sistema y los traslada para consolidación de las copias de seguridad. Si los archivos estuvieran dañados al momento de revisarlos deberá regresar a paso 2.	Formulario DISI-FO-02
4	Encargado de Infraestructura	Consolida las Copias de Seguridad	Formulario DISI-FO-02
Fin del proceso			

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL GUATEMALA, C. A.



MANUAL VALIDADO DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

3. Procedimiento: Validación de Sistema (MTPS-DISI-03)

Validación de Sistema
Definición General
El propósito principal es entregar a la dependencia solicitante un sistema integral, hecho a medida y funcional para las actividades que se realizan en el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, previa prueba del analista de QA.
Objetivo
Establecer el procedimiento a seguir para realizar las pruebas de calidad de los nuevos sistemas, de manera que puedan validar su funcionalidad y la consistencia de datos que registren dichos sistemas. Así mismo cuando sean requeridos cambios en los mismos, las pruebas de rendimiento son un subconjunto de la ingeniería de pruebas, una práctica informática que se esfuerza por mejorar el rendimiento, englobándose en el diseño y la arquitectura de un sistema, antes incluso del esfuerzo inicial de la codificación.
Base Legal
• Constitución Política de la República de Guatemala. • Acuerdo Gubernativo número 215-2012, de fecha 05 de septiembre del 2012: "Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial numero 284 A 2012, de fecha 28 de septiembre del 2012: "Asignar las Funciones Sustantivas, Administrativas, de Apoyo Técnico y Coordinación a las Dependencias del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial número 91-2022 de fecha 16 de febrero de 2020: "Política de la Prevención de la Corrupción del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo A-28 de la Contraloría General de Cuentas de fecha 13 de julio 2021: "Aprobar el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental (SINACIG)". • Acuerdo Ministerial número 119-2022 de fecha 1 de marzo de 2022: "Código de Ética del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial número 302-2022 de fecha 2 de agosto de 2022; "Reformas al Acuerdo Ministerial 119-2022, Código de Ética del Ministerio de Trabajo y Previsión Social".
Normas
a) Este procedimiento aplica únicamente para los técnicos de la Dirección de Sistemas de Información que desarrollan sistemas y que están involucrados en el proceso de la arquitectura del software; b) Es fundamental para alcanzar un buen nivel de rendimiento de un nuevo sistema, que los esfuerzos en estas pruebas comiencen en el inicio del proyecto de desarrollo y se amplíe durante su construcción; c) Toda revisión y validación de los sistemas, que se desarrollan en la

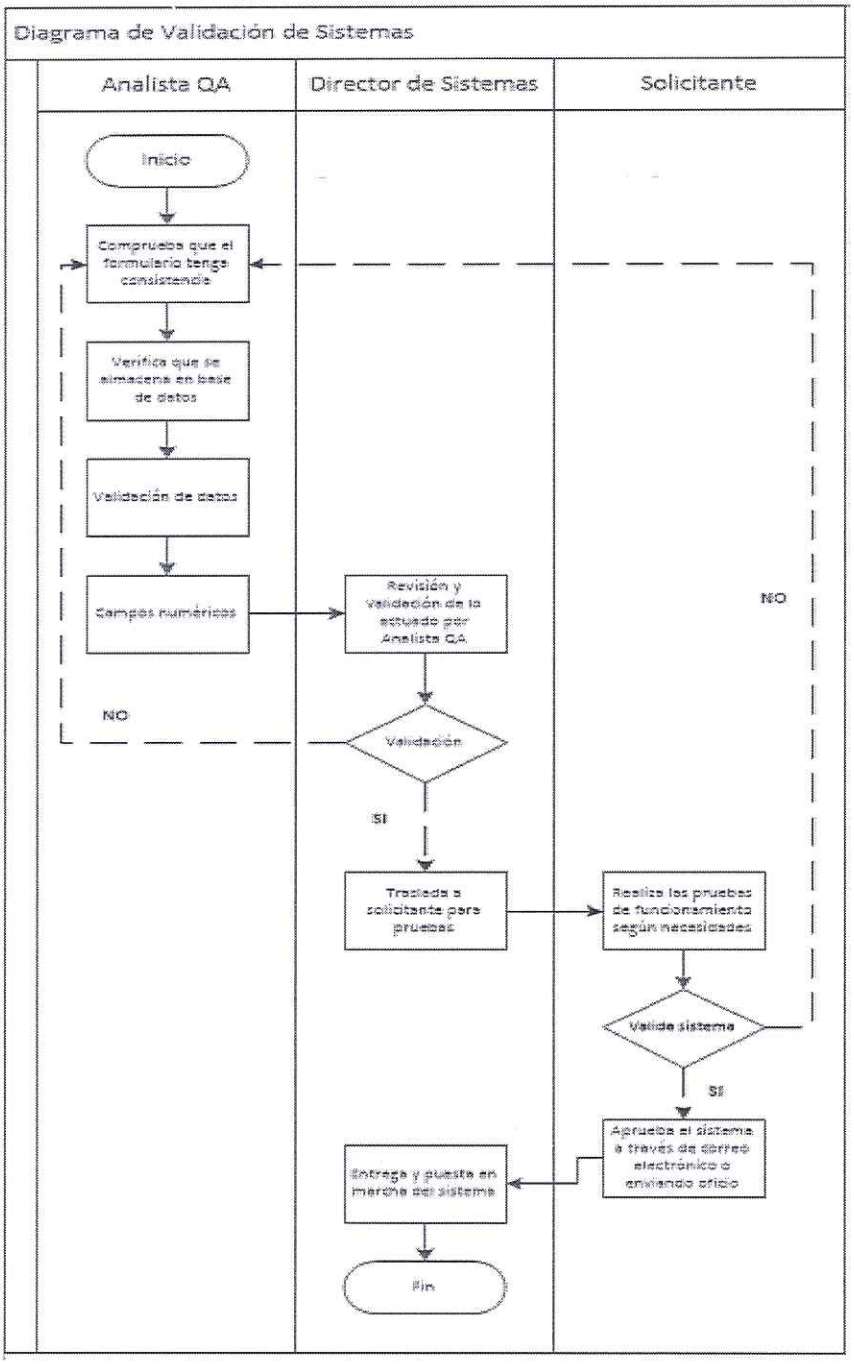
MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN GUATEMALA, C. A.

Dirección de Sistemas de Información, deben pasar por una sección de pruebas para el aseguramiento de la calidad del software elaborados; d) Asegurar la propiedad de consistencia de la transacción es responsabilidad Del programador encargado, así como del Director de Sistemas.
Descripción
Todo sistema antes de ser entregado deberá pasar por un proceso de verificación y validación por el analista QA de la Dirección de Sistemas de Información. Dicha validación se hará al momento de que sea solicitado un nuevo sistema o bien cuando se requieran cambios al mismo.

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

Paso No.	Responsable / Puesto	Actividad	Documento Aplicado
1	Analista de QA	Comprueba que cada sección de formularios tenga consistencia en el redireccionamiento de catálogos, páginas o formularios.	Sistema
2	Analista de QA	Verifica que se almacene en la base de datos cada uno de los registros, incluida en los formularios o campos.	Sistema
3	Analista de QA	Verifica que los campos de texto admitan la cantidad de caracteres permitidos.	sistema
4	Analista de QA	Verifica que los campos que sean numéricos, admitan solo números y no incluir signos de puntuación o carácter especial.	Sistema
5	Director (a) –DISI-	Revisa lo realizado por el analista QA, para la validación correspondiente, y poder trasladar al solicitante para que realice las pruebas que le corresponden	Correo electrónico /sistema
6	Dependencia Solicitante	Realiza las respectivas pruebas de funcionamiento conforme a las necesidades que fueron requeridos en los sistemas.	Sistema
7	Dependencia Solicitante	Informa a través de correo electrónico institucional o por medio de un oficio, a la Dirección de Sistemas de Información aprobando la transaccionalidad y funcionamiento del Sistema. De tener inconsistencias, regresa a paso 1	Correo institucional, o por oficio
8	Director (a) –DISI-	Recibe la aprobación del solicitante y entrega oficialmente el sistema y se realiza la implementación.	Oficio
FIN DEL PROCESO			

MANUAL VALIDADO
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN



MANUAL VALIDADO DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN
UNIDAD
MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
GUATEMALA, C. A.

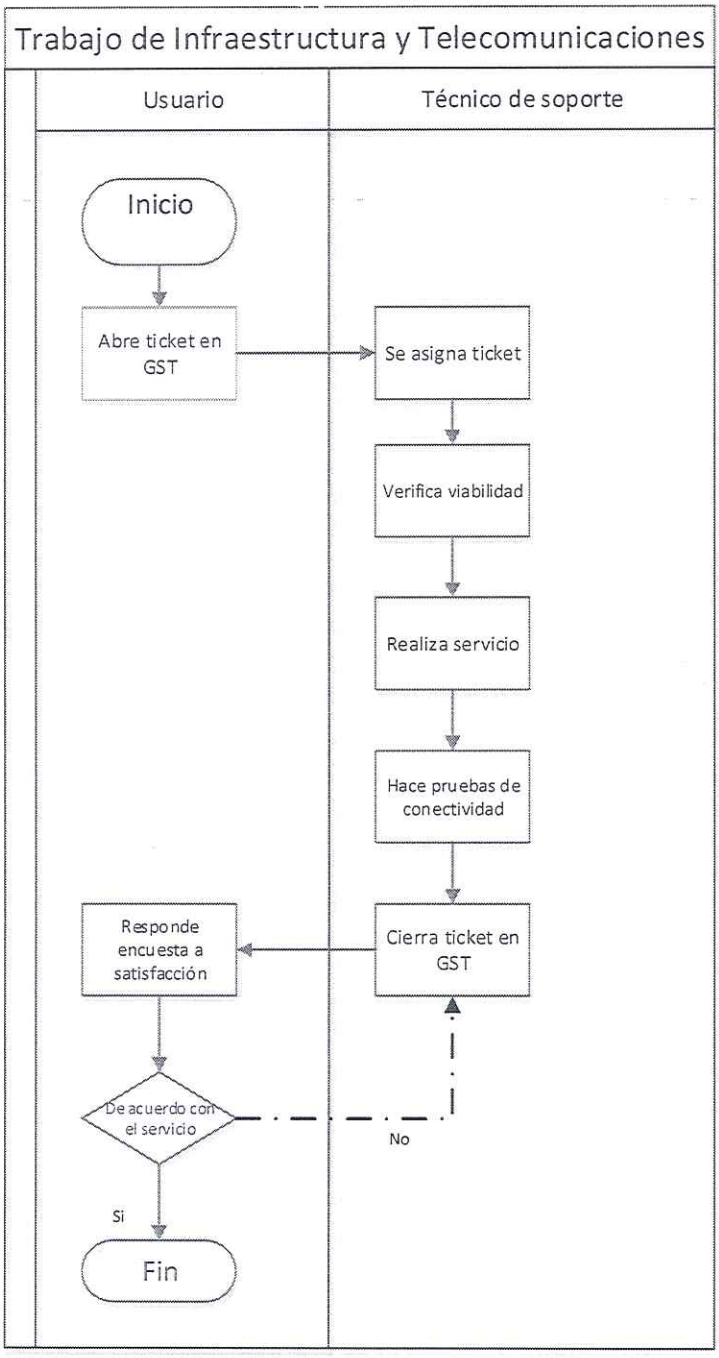
4. Procedimiento: Trabajo de Infraestructura y Telecomunicaciones (MTPS-DISI-04)

Trabajo de Infraestructura y Telecomunicaciones
Definición General
El propósito es garantizar la instalación de puntos de red alámbrica o inalámbrica en las distintas dependencias del Ministerio.
Objetivo
Garantizar que la instalación de Puntos de Red en la Infraestructura de Telecomunicaciones sea de calidad para el acceso a la red interna de forma segura y eficaz.
Base Legal
• Constitución Política de la República de Guatemala. • Acuerdo Gubernativo número 215-2012, de fecha 05 de septiembre del 2012: "Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial numero 284 A 2012, de fecha 28 de septiembre del 2012: "Asignar las Funciones Sustantivas, Administrativas, de Apoyo Técnico y Coordinación a las Dependencias del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial número 91-2022 de fecha 16 de febrero de 2020: "Política de la Prevención de la Corrupción del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo A-28 de la Contraloría General de Cuentas de fecha 13 de julio 2021: "Aprobar el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental (SINACIG)". • Acuerdo Ministerial número 119-2022 de fecha 1 de marzo de 2022: "Código de Ética del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial número 302-2022 de fecha 2 de agosto de 2022; "Reformas al Acuerdo Ministerial 119-2022, Código de Ética del Ministerio de Trabajo y Previsión Social".
Normas
Este procedimiento aplica únicamente para los técnicos de la Dirección de Sistemas de Información del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, que tienen a cargo el trabajo de Infraestructura de Telecomunicaciones. El Director de Sistemas tendrá reuniones periódicas con el personal técnico para revisar los informes respectivos y retroalimentación. La infraestructura de comunicaciones cubrirá el servicio de instalación de puntos de red, para ello comprende las siguientes instalaciones: • Cableado estructurado • Conectividad inalámbrica
Descripción
Toda solicitud debe iniciar en el sistema de Gestión de Soporte Técnico -GST-, para que el técnico pueda realizar lo solicitado.

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN GUATEMALA, C.A.

Paso No.	Responsable / Puesto	Actividad	Documento Aplicado
1	Dependencia solicitante	Apertura ticket dentro del sistema de gestión de soporte técnico	Sistema GST
2	Técnico de soporte	Atiende ticket y verifica la viabilidad del servicio requerido, determinando si la conexión es a través de alambre o inalámbrico	Sistema GST
3	Técnico de soporte	Realiza el servicio de acuerdo a lo solicitado	Sistema GST
4	Técnico de soporte	Realiza pruebas de conectividad	Sistema GST
5	Técnico de soporte	Cierra el ticket en el sistema GST	Sistema GST
FIN DEL PROCESO			

MANUAL VALIDADO DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN
UNIDAD



MANUAL VALIDADO DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN
UNIDAD

5. **Procedimiento: Dictamen Técnico para Adquisición de Equipo de Cómputo, software y servicios de TI (MTPS-DISI-05)**

Dictamen Técnico para Adquisición de Equipo de Cómputo, software y servicios de TI
Definición General
Proporcionar a las Dependencias del Ministerio información acertada en cuanto a las especificaciones técnicas óptimas para la adquisición de equipo de cómputo, software y servicios de TI de acuerdo con sus necesidades.
Objetivo
Proporcionar a las dependencias del Ministerio de Trabajo y Previsión Social que iniciarán proceso de adquisición de equipo de cómputo, software y servicios de TI, de calidad y con las especificaciones técnicas óptimas para el buen desempeño de sus actividades.
Base Legal
• Constitución Política de la República de Guatemala. • Acuerdo Gubernativo número 215-2012, de fecha 05 de septiembre del 2012: "Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial numero 284 A 2012, de fecha 28 de septiembre del 2012: "Asignar las Funciones Sustantivas, Administrativas, de Apoyo Técnico y Coordinación a las Dependencias del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial número 91-2022 de fecha 16 de febrero de 2020: "Política de la Prevención de la Corrupción del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo A-28 de la Contraloría General de Cuentas de fecha 13 de julio 2021: "Aprobar el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental (SINACIG)". • Acuerdo Ministerial número 119-2022 de fecha 1 de marzo de 2022: "Código de Ética del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial número 302-2022 de fecha 2 de agosto de 2022; "Reformas al Acuerdo Ministerial 119-2022, Código de Ética del Ministerio de Trabajo y Previsión Social".
Normas
Este documento es aplicable dentro de la Dirección de Sistemas de Información, quien es el responsable de proporcionar las especificaciones técnicas, o códigos de insumo necesarios para la adquisición de equipo de cómputo, software y servicios de TI solicitado por las diferentes unidades administrativas del Ministerio de Trabajo y Previsión Social. a) Las Unidades Administrativas, al momento de requerir el Dictamen Técnico, deben adjuntar la justificación para la compra respectiva del recurso tecnológico. b) La Dirección de Sistemas de Información no proporcionará dictamen técnico para la compra de dispositivos que NO sean de tecnologías de información.

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

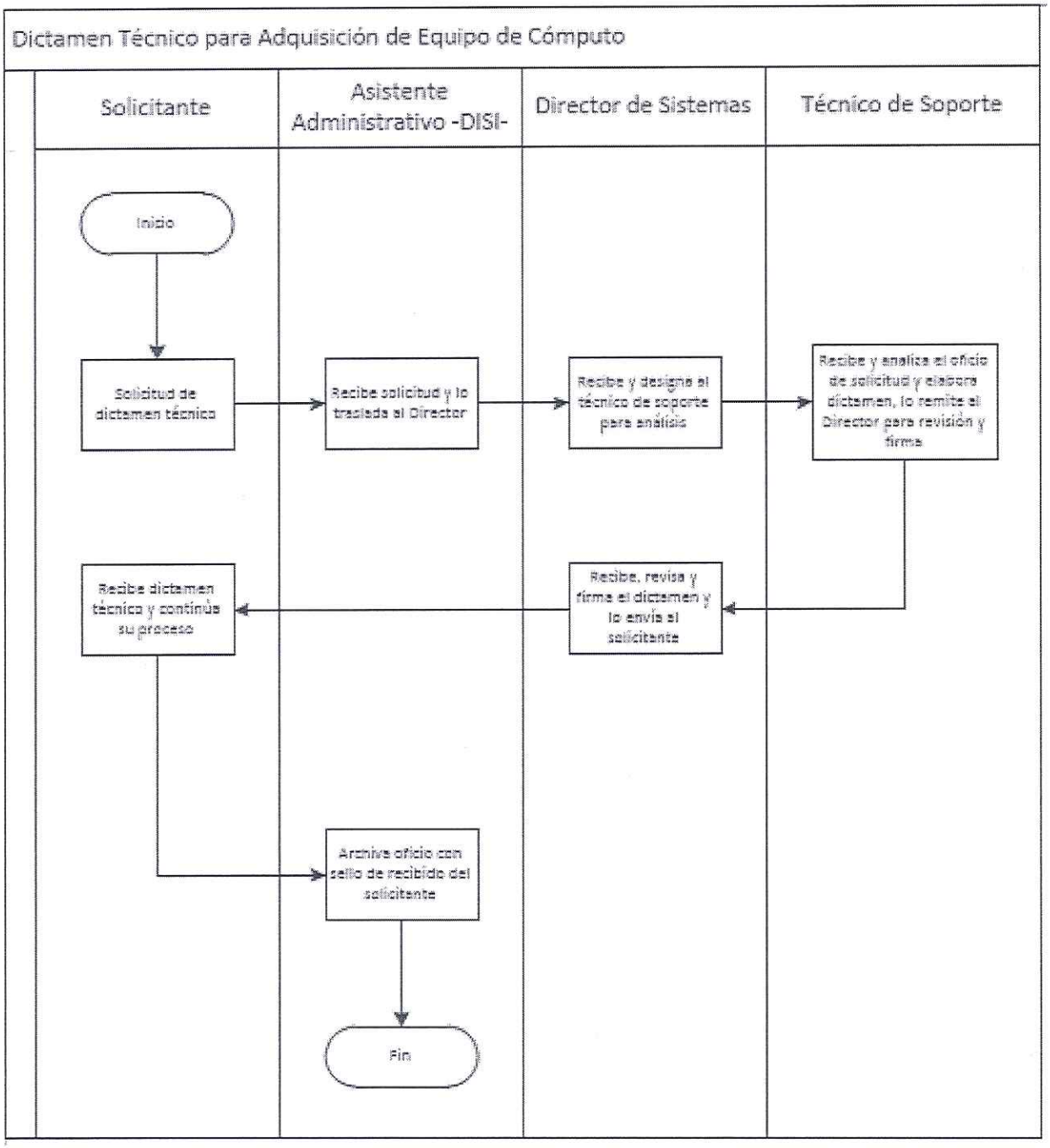
c) La Dirección de Sistemas de Información, es la dependencia que debe proporcionar el dictamen de especificaciones técnicas y debe realizarse únicamente previo a la compra de equipo de cómputo.
d) La Dirección de Sistemas hará un único dictamen técnico, no hará bajo ningún motivo dos dictámenes sobre una misma solicitud; por lo que el solicitante deberá plasmar todos sus requerimientos de forma clara desde el inicio de la solicitud.

Descripción
Toda solicitud debe generarse a través de oficio dirigido a la Dirección de Sistemas, luego del análisis respectivo con formulario DISI-F-011 se proporcionará el dictamen.

MANUAL VALIDADO DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN UNIDAD MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL GUATEMALA, C.A.

Paso No.	Responsable / Puesto	Actividad	Documento aplicado
1	Dependencia solicitante	Entrega solicitud de dictamen por medio de oficio	Oficio y/o expediente completo de la adquisición
2	Asistente administrativa	Recibe la documentación y la traslada al Director.	Oficio y/o expediente completo de la adquisición
3	Director (a) –DISI-	Recibe y designa a técnico de soporte para el análisis	Oficio y/o expediente completo de la adquisición
4	Técnico de Soporte	Recibe y analiza el oficio y/o expediente de solicitud y elabora dictamen y lo remite al director para revisión y firma	DISI-FO-11 ANEXO C
5	Director (a) –DISI-	Revisa y firma el dictamen y lo devuelve a dependencia solicitante.	Oficio y DISI-FO-11
6	Asistente administrativa	Archiva oficio con sello de recibido.	Oficio y DISI-FO-11
FIN DEL PROCESO			

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN



MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL GUATEMALA, C. A.

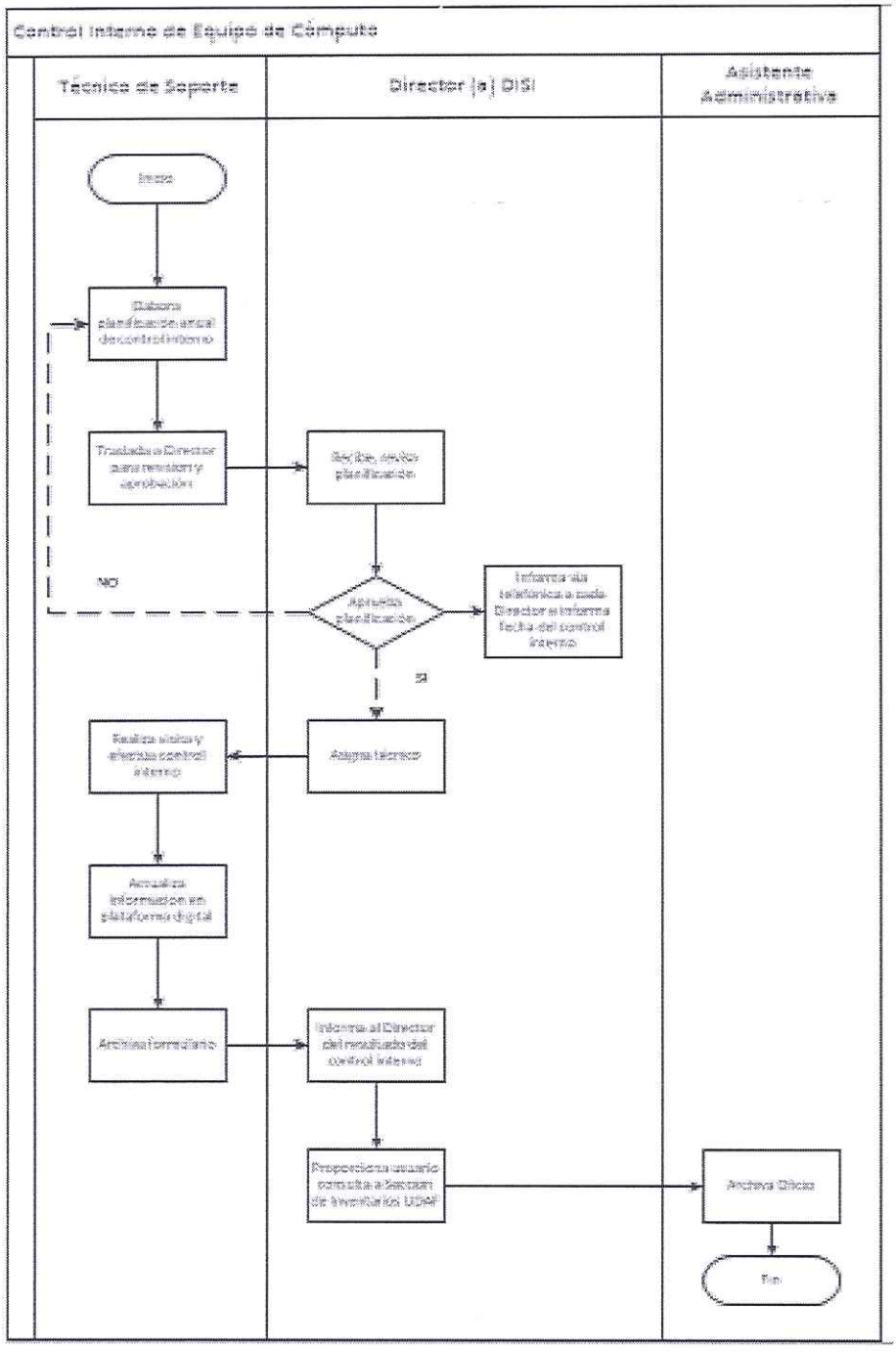
6. Procedimiento: Control Interno de Equipo de Cómputo (MTPS-DISI-06)

Control Interno de Equipo
Definición General
Este proceso permite identificar todos los recursos tecnológicos con los que cuenta el Ministerio, para poder optimizar su uso y realizar futuras compras de forma más eficiente e incrementar el nivel de seguridad.
Objetivo
Llevar un registro eficiente de todos los equipos de cómputo que posee el Ministerio, para realizar una buena gestión de los recursos de TI.
Base Legal
• Constitución Política de la República de Guatemala. • Acuerdo Gubernativo número 215-2012, de fecha 05 de septiembre del 2012: "Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial numero 284 A 2012, de fecha 28 de septiembre del 2012: "Asignar las Funciones Sustantivas, Administrativas, de Apoyo Técnico y Coordinación a las Dependencias del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial número 91-2022 de fecha 16 de febrero de 2020: "Política de la Prevención de la Corrupción del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo A-28 de la Contraloría General de Cuentas de fecha 13 de julio 2021: "Aprobar el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental (SINACIG)". • Acuerdo Ministerial número 119-2022 de fecha 1 de marzo de 2022: "Código de Ética del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial número 302-2022 de fecha 2 de agosto de 2022; "Reformas al Acuerdo Ministerial 119-2022, Código de Ética del Ministerio de Trabajo y Previsión Social".
Normas
Este documento es aplicable para los controles y registros internos de la Dirección de Sistemas de Información y es independiente del que realiza la Sección de Inventarios de la UDAF, pero se brinda usuario de consulta, para que pueda cotejar información como apoyo a la labor que Inventarios realiza, dicha información puede ser consultada en cualquier momento. a) Todo equipo que sea parte del control interno, debe ser propiedad del Ministerio de Trabajo y Previsión Social. b) El Control Interno se realiza como mínimo una vez al año. c) El Control Interno de Equipo de Cómputo de DISI, no limita las acciones de la Sección de Inventarios de UDAF.
Descripción
El control interno se ejecuta de acuerdo con la planificación que se realice por parte de soporte técnico con aprobación de la Dirección en el mes de enero de cada año.

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL GUATEMALA, C.A.

Paso No.	Responsable / Puesto	Actividad	Documento Aplicado
1	Técnico de soporte	Elabora planificación anual de control interno y pasa al director/a para revisión y aprobación.	Plan anual
2	Director (a) –DISI-	Recibe, revisa y aprueba planificación. Si no aprueba, vuelve a paso 1	Planificación anual
4	Director (a) –DISI-	Asigna a cada técnico de soporte el área en la que le corresponde hacer el control interno o sustitución del equipo si corresponde.	No aplica
5	Director (a) –DISI-	Informa vía telefónica a cada Director/a de las distintas unidades administrativas para indicar en qué fecha se realiza dicho control.	No aplica
6	Técnico de soporte	Visita la unidad administrativa y realiza el control interno del recurso tecnológico	Formulario ST-FO-04-01 Anexo D
7	Técnico de soporte	Actualiza dentro de la plataforma digital el control interno realizado	Sistema -GST- Control Interno DISI
8	Técnico de soporte	Archiva el formulario	Formulario ST-FO-04-01
9	Técnico de soporte	Informa al Director del resultado del control interno	
10	Director (a) –DISI-	Proporciona por escrito, un usuario de consulta dentro del Sistema -GST- Control Interno DISI al Jefe de inventarios de UDAF, para que pueda realizar consultas y comparar su información.	Oficio /Sistema -GST- Control Interno DISI
11	Asistente Administrativa	Archiva Oficio	Oficio
FIN DEL PROCESO			

MANUAL VALIDADO DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN UNIDAD



MANUAL VALIDADO
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN
DIRECCIÓN DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
GUATEMALA C. A.

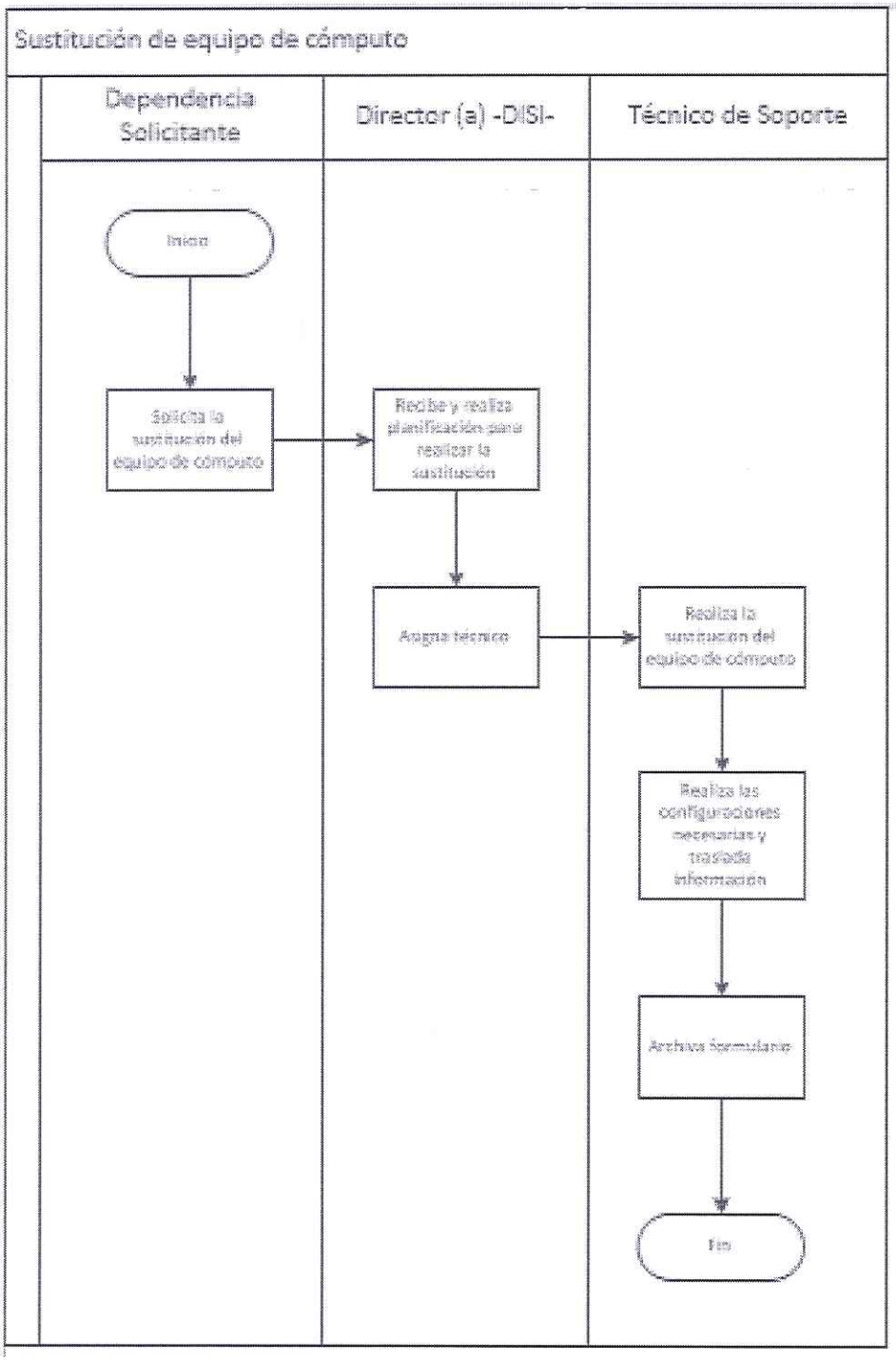
7. Procedimiento: Sustitución de equipo de cómputo (MTPS-DISI-07)

Sustitución de Equipo de Cómputo
Definición General
Este proceso permite tener todo el recurso tecnológico actualizado de acuerdo con las necesidades e incrementar la eficiencia y eficacia en las actividades que cada una de las dependencias del Ministerio de Trabajo realiza.
Objetivo
Hacer sustitución de los equipos de cómputo del Ministerio de acuerdo con las compras que se realicen y de acuerdo con las necesidades en recursos tecnológicos.
Base Legal
• Constitución Política de la República de Guatemala. • Acuerdo Gubernativo número 215-2012, de fecha 05 de septiembre del 2012: "Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial numero 284 A 2012, de fecha 28 de septiembre del 2012: "Asignar las Funciones Sustantivas, Administrativas, de Apoyo Técnico y Coordinación a las Dependencias del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial número 91-2022 de fecha 16 de febrero de 2020: "Política de la Prevención de la Corrupción del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo A-28 de la Contraloría General de Cuentas de fecha 13 de julio 2021: "Aprobar el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental (SINACIG)". • Acuerdo Ministerial número 119-2022 de fecha 1 de marzo de 2022: "Código de Ética del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial número 302-2022 de fecha 2 de agosto de 2022; "Reformas al Acuerdo Ministerial 119-2022, Código de Ética del Ministerio de Trabajo y Previsión Social".
Normas
Este documento es aplicable para los controles y registros de la Dirección de Sistemas de Información. a) Cuando se realice la sustitución de equipos de cómputo, las configuraciones se realizarán en sito. b) Se exceptúa cuando: a. Las configuraciones no puedan realizarse en sitio. b. Sean de las Delegaciones Departamentales, los que serán ingresados a la DISI para su configuración y posterior entrega a la Delegación Departamental que corresponda.
Descripción
La sustitución del recurso tecnológico se realizará de acuerdo con las necesidades del Ministerio.

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

Paso No.	Responsable / Puesto	Actividad	Documento Aplicado
1	Dependencia Solicitante	Solicita al Director (a) -DISI- la sustitución del equipo de cómputo vía telefónica o por escrito.	Oficio
2	Director (a) –DISI-	Recibe y realiza el análisis y planificación para la sustitución del equipo.	Planificación
4	Director (a) –DISI-	Asigna a cada técnico, la unidad administrativa que le corresponde para la configuración de equipos.	No aplica
5	Técnico de soporte	Visita la unidad administrativa y realiza la sustitución del recurso tecnológico y realiza configuraciones y traslada información del equipo anterior al nuevo.	Formulario ST-FO-04-02 Anexo E
6	Técnico de soporte	Archiva el formulario.	Formulario ST-FO-04-02
FIN DEL PROCESO			

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN



UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN
MANUAL VALIDADO

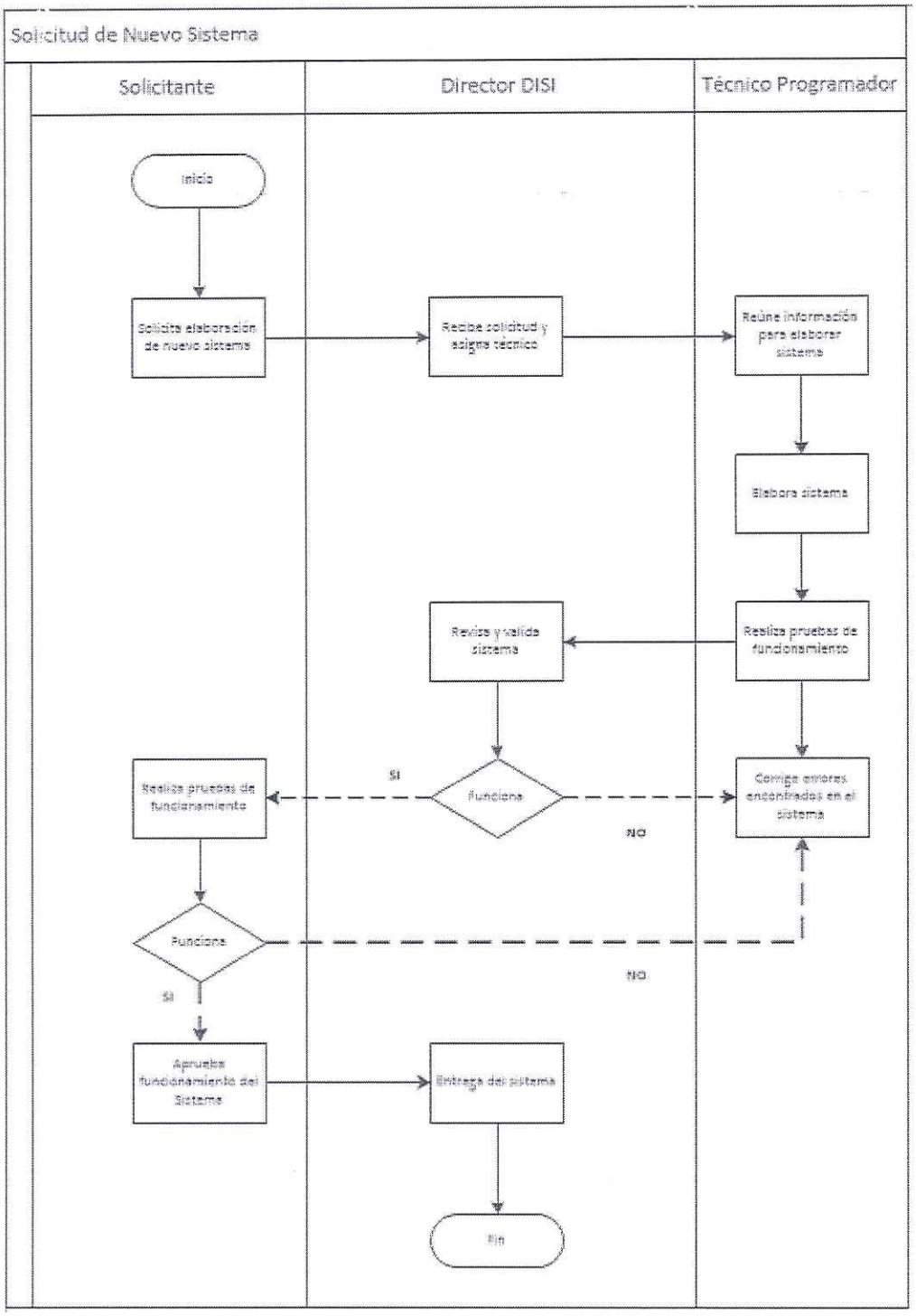
8. Procedimiento: Solicitud de Nuevo Sistema Informático (MTPS-DISI-08)

Solicitud de Nuevo Sistema Informático
Definición General
Que las diferentes unidades administrativas del Ministerio de Trabajo y Previsión Social puedan solicitar a la Dirección de Sistemas de Información del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, nuevos sistemas informáticos de acuerdo con las necesidades que surjan.
Objetivo
Este procedimiento describe los pasos que deben realizar las unidades administrativas para la solicitud de nuevos sistemas informáticos.
Base Legal
• Constitución Política de la República de Guatemala. • Acuerdo Gubernativo número 215-2012, de fecha 05 de septiembre del 2012: "Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial numero 284 A 2012, de fecha 28 de septiembre del 2012: "Asignar las Funciones Sustantivas, Administrativas, de Apoyo Técnico y Coordinación a las Dependencias del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial número 91-2022 de fecha 16 de febrero de 2020: "Política de la Prevención de la Corrupción del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo A-28 de la Contraloría General de Cuentas de fecha 13 de julio 2021: "Aprobar el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental (SINACIG)". • Acuerdo Ministerial número 119-2022 de fecha 1 de marzo de 2022: "Código de Ética del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial número 302-2022 de fecha 2 de agosto de 2022; "Reformas al Acuerdo Ministerial 119-2022, Código de Ética del Ministerio de Trabajo y Previsión Social".
Normas
Este documento es para uso del Departamento de Desarrollo y Aplicaciones de la Dirección de Sistemas de Información, y debe obligatoriamente ser utilizado al momento al momento de que cualquier unidad administrativa solicite un nuevo sistema informático. a) La solicitud podrá ser ingresada a DISI por escrito, por reunión programada o a través del sistema -GST- (gestión de soporte técnico). b) Utilizar el formato correspondiente para recoger la información necesaria para la creación del nuevo sistema informático. c) Realizar las pruebas correspondientes al mismo. d) Entrega y puesta en marcha del sistema informático.
Descripción
Este proceso será aplicable para cualquier unidad administrativa del Ministerio, incluyendo Delegaciones Departamentales.

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

Paso No.	Responsable / Puesto	Actividad	Documento Aplicado
1	Dependencia Solicitante	Solicita la elaboración del nuevo sistema informático con la autorización del viceministerio que corresponda.	Formulario DISI-FO-05 Anexo F
2	Director (a) –DISI-	Recibe solicitud y asigna técnico programador para la realización del sistema	Formulario DISI-FO-05 Anexo F
3	Técnico programador	Reúne la información necesaria para para elaborar el sistema de acuerdo con las necesidades.	Formulario DISI-FO-05
4	Técnico programador	Elabora sistema solicitado.	Formulario DISI-FO-05
5	Técnico programador	Realiza las pruebas de funcionamiento.	Formulario DISI-FO-05
6	Director (a) –DISI-/ Técnico programador	Revisa y valida lo realizado por técnico programador Si está correcto, continúa paso 9 de lo contrario sigue paso 7	No aplica
7	Técnico programador	Corrige los errores encontrados.	Formulario DISI-FO-05
8	Director (a) –DISI-	Revisa y valida sistema	No aplica
9	Dependencia Solicitante	Realiza pruebas de funcionamiento. Funciona: Sí funciona, continuo paso 10 de lo contrario regresa a paso 7.	Formulario DISI-FO-05
10	Dependencia Solicitante	Aprueba el funcionamiento del sistema	Oficio
11	Director (a) –DISI-	Entrega sistema en óptimo funcionamiento.	Oficio / Ticket digital en sistema - GST-
FIN DEL PROCESO			

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN
MANUAL VALIDADO
GUATEMALA, C. A.



UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN
MANUAL VALIDADO
MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL GUATEMALA, C. A.

9. Procedimiento: Control de Cambios (MTPS-DISI-09)

Control de Cambios
Definición General
El documentar los cambios que se hacen en las bases de datos y en el código fuente de las aplicaciones hará que el técnico programador tenga un lenguaje más entendible sobre el diseño y la programación. Un sistema de control de versiones es una herramienta que registra todos los cambios hechos en uno o más proyectos (base de datos y código fuente), guardando así versiones del producto en todas sus fases del desarrollo.
Objetivo
Tener un registro sobre la historicidad de los procesos, funciones, procedimientos, tablas, campos, etc., para conocer a profundidad la base de datos; esto hará que sea más entendible y práctica. Llevar el correspondiente versionamiento del código en la nube, así como su registro a través de un formato que deberán acatar los técnicos de bases de datos y de desarrollo de software para gestionar los cambios que se hagan en los sistemas que se administra en la Dirección de Sistemas de Información.
Base Legal
• Constitución Política de la República de Guatemala. • Acuerdo Gubernativo número 215-2012, de fecha 05 de septiembre del 2012: "Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial numero 284 A 2012, de fecha 28 de septiembre del 2012: "Asignar las Funciones Sustantivas, Administrativas, de Apoyo Técnico y Coordinación a las Dependencias del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial número 91-2022 de fecha 16 de febrero de 2020: "Política de la Prevención de la Corrupción del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo A-28 de la Contraloría General de Cuentas de fecha 13 de julio 2021: "Aprobar el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental (SINACIG)". • Acuerdo Ministerial número 119-2022 de fecha 1 de marzo de 2022: "Código de Ética del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial número 302-2022 de fecha 2 de agosto de 2022; "Reformas al Acuerdo Ministerial 119-2022, Código de Ética del Ministerio de Trabajo y Previsión Social".
Normas
Este procedimiento describe los pasos para efectuar el control de cambios de todos los sistemas referidos y administrados por la Dirección de Sistemas de Información del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL GUATEMALA C.A.

d) Aplica únicamente para los trabajadores del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, que han solicitado sistema para realizar actividades y desean que se realice algún cambio. e) Toda solicitud a la Dirección de Sistemas de Información deberá quedar registrada en el Sistema de Gestión de Soporte –GST-. f) Toda solicitud será atendida únicamente a través del formulario impreso y debidamente completado.
Descripción
Este proceso será aplicable para cualquier unidad administrativa del Ministerio.

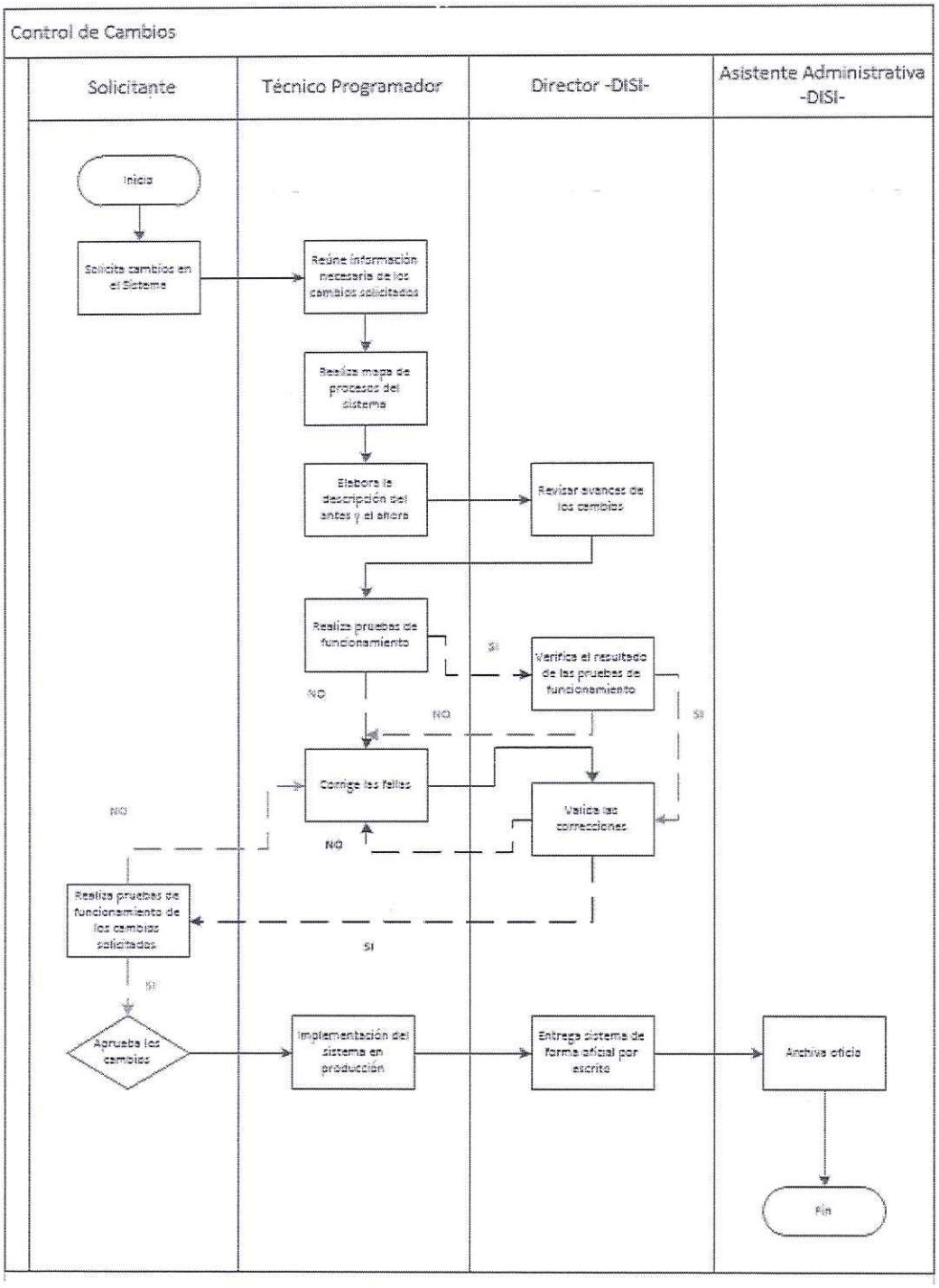
MANUAL VALIDADO
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN
MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
GUATEMALA C.A.

Paso No.	Responsable / Puesto	Actividad	Documento Aplicado
1	Dependencia Solicitante	Solicita cambios en el sistema.	Formulario DISI-FO-06-01 Anexo G
2	Técnico Programador	Reúne la información necesaria de los cambios solicitados.	Formulario DISI-FO-06-01
3	Técnico programador	Realiza mapa de Procesos del sistema.	Formulario DISI-FO-06-02
4	Técnico programador	Elabora la descripción detallada del antes y el ahora del sistema en los formularios respectivos.	Formulario DISI-FO-06-03 Formulario DISI-FO-06-04
5	Director (a) –DISI-	Se reúne con el técnico programador para revisar los avances.	Sistema web
6	Técnico programador	Realiza las pruebas de funcionamiento de las modificaciones realizadas. Si esta correcto continúa a paso 11, de lo contrario seguir a paso 8.	Sistema web
7	Director (a) –DISI-	Verifica el resultado de las pruebas. Si hay fallas va a paso 8, de lo contrario va a paso 9.	Sistema web
8	Técnico programador	Corrige fallas.	Sistema web
9	Director (a) –DISI-	Valida la corrección de fallas. Si está correcto va a paso 10, de lo contrario regresa a paso 8.	Sistema web
10	Dependencia Solicitante	Realiza pruebas de funcionamiento con los cambios solicitados. Si está correcto va a paso 11, de lo contrario regresa a paso 8.	Sistema web



11	Dependencia Solicitante	Aprueba los cambios	Oficio
12	Técnico programador	Implementa el sistema en producción	Sistema web
13	Director (a) –DISI-	Entrega oficialmente el sistema por escrito	Oficio
14	Asistente Administrativa	Archiva oficio	Oficio
FIN DEL PROCESO			

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN



UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN
MANUAL VALIDADO
DIRECTORIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
GUATEMALA, C.A.

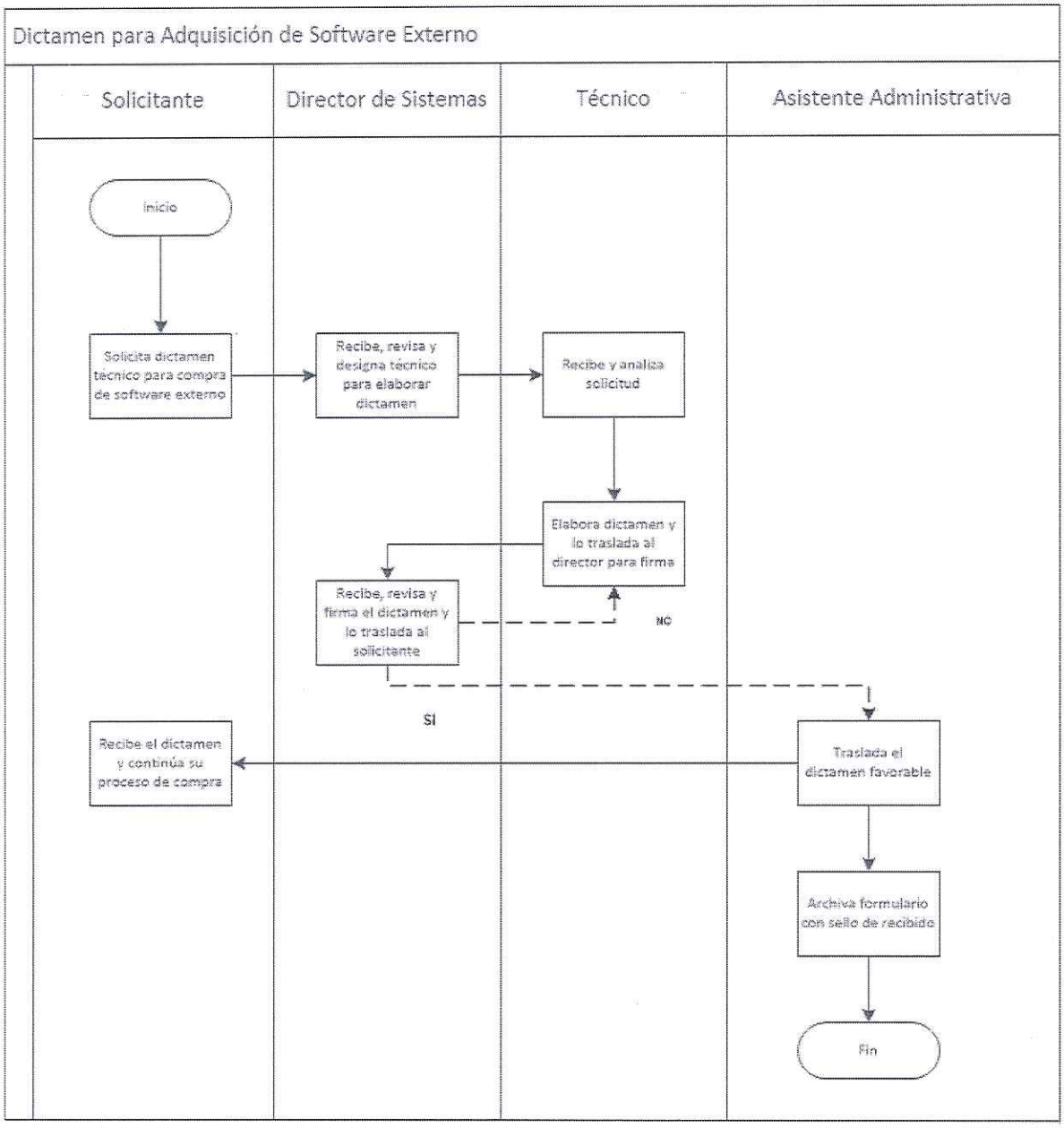
10. Procedimiento: Dictamen para Adquisición y/o donación de Software Externo (MTPS-DISI-10)

Adquisición de Software Externo
Definición General
Es el procedimiento por medio del cual se proporciona los lineamientos mínimos para adquirir o recibir donación, por parte de las unidades administrativas del Ministerio, cualquier tipo de software externo. Dichos requerimientos deberán ser compatibles con la infraestructura que se encuentra en uso en el Ministerio.
Objetivo
Garantizar que todo el software externo que adquieran o reciban por medio de donación las unidades administrativas del Ministerio, cumplan con los requerimientos mínimos y sea compatible con la estructura tecnológica que posea el Ministerio, para evitar cualquier tipo de inconsistencias o mal funcionamiento de este.
Base Legal
• Constitución Política de la República de Guatemala. • Acuerdo Gubernativo número 215-2012, de fecha 05 de septiembre del 2012: "Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial numero 284 A 2012, de fecha 28 de septiembre del 2012: "Asignar las Funciones Sustantivas, Administrativas, de Apoyo Técnico y Coordinación a las Dependencias del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial número 91-2022 de fecha 16 de febrero de 2020: "Política de la Prevención de la Corrupción del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo A-28 de la Contraloría General de Cuentas de fecha 13 de julio 2021: "Aprobar el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental (SINACIG)". • Acuerdo Ministerial número 119-2022 de fecha 1 de marzo de 2022: "Código de Ética del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial número 302-2022 de fecha 2 de agosto de 2022; "Reformas al Acuerdo Ministerial 119-2022, Código de Ética del Ministerio de Trabajo y Previsión Social".
Normas
Este procedimiento aplica a todas las unidades administrativas del Ministerio de Trabajo y Previsión Social que requieran adquirir o recibir donación de software externo y a la Dirección de Sistemas de información, quien es el responsable de proporcionar el dictamen técnico necesario para la compra o adquisición de software externo que sea solicitado por las diferentes unidades administrativa del Ministerio.
Descripción
Toda solicitud debe generarse a través de oficio a la Dirección de Sistemas, luego del análisis respectivo se proporciona el dictamen.

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

Paso No.	Responsable / Puesto	Actividad	Documento Aplicado
1	Dependencia Solicitante	Requiere dictamen para compra /donación de software.	Oficio y/o expediente completo de la adquisición
2	Director (a) –DISI-	Recibe, revisa y designa técnico para elaborar dictamen.	Oficio y/o expediente completo de la adquisición
3	Técnico	Recibe y analiza la solicitud.	Oficio y/o expediente completo de la adquisición
4	Técnico	Elabora el dictamen y lo traslada al director para firma.	Formulario DISI-FO-011 Anexo C
5	Director (a) –DISI-	Recibe, revisa y firma el dictamen para adquisición / donación de software externo y traslada a la asistente para envío a la dependencia solicitante. Si está correcto, sigue a paso 6 de lo contrario regresa a paso 4.	Formulario DISI-FO-011
	Asistente administrativa	Entrega dictamen a dependencia solicitante	Formulario DISI-FO-011
6	Dependencia Solicitante	Recibe el dictamen y/o el expediente completo para continuar proceso de compra/ donación.	Formulario DISI-FO-011
7	Asistente administrativa	Archiva formulario con sello de recibido del solicitante.	Formulario DISI-FO-011
FIN DEL PROCESO			

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN



MANUAL VALIDADO
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN
MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
GUATEMALA, C.A.

11. Procedimiento de Servicio de Soporte Técnico (MTPS-DISI-11)

Procedimiento De Servicio De Soporte Técnico
Definición General
Servicio que se provee a los usuarios del Ministerio de Trabajo, para que reciban ayuda a cerca del uso de hardware y software que se utiliza dentro del Ministerio, que incluye el mantenimiento de equipos, instalación, diagnóstico, configuración y todo lo relacionado a servicio técnico.
Objetivo
Llevar un control eficiente de todas las solicitudes de soporte técnico para reparación de equipos de cómputo y hacer mejoras en el servicio con los resultados de la encuesta de satisfacción que el solicitante llena.
Base Legal
• Constitución Política de la República de Guatemala. • Acuerdo Gubernativo número 215-2012, de fecha 05 de septiembre del 2012: "Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial numero 284 A 2012, de fecha 28 de septiembre del 2012: "Asignar las Funciones Sustantivas, Administrativas, de Apoyo Técnico y Coordinación a las Dependencias del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial número 91-2022 de fecha 16 de febrero de 2020: "Política de la Prevención de la Corrupción del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo A-28 de la Contraloría General de Cuentas de fecha 13 de julio 2021: "Aprobar el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental (SINACIG)". • Acuerdo Ministerial número 119-2022 de fecha 1 de marzo de 2022: "Código de Ética del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial número 302-2022 de fecha 2 de agosto de 2022; "Reformas al Acuerdo Ministerial 119-2022, Código de Ética del Ministerio de Trabajo y Previsión Social".
Normas
Este documento es aplicable para los controles y registros de la Dirección de Sistemas de Información, al momento de ingresar un equipo al departamento de soporte técnico y su posterior devolución. a) Toda solicitud deberá estar registrada dentro del sistema de gestión de soporte técnico –GST- . b) Todo ingreso y egreso de equipos de cómputo deberá ser registrado en el sistema. c) Todo equipo que se repare en -DISI- deberá encontrarse debidamente configurado en el dominio de red local. d) El usuario debe contar con usuario de dominio. e) El usuario debe iniciar sesión con su cuenta de dominio. f) No estarán sujetas a recibir servicio de soporte técnico, las computadoras que no sean de uso y registro del MINTRAB.
Descripción
Toda solicitud debe generarse a través del sistema de gestión de soporte técnico.

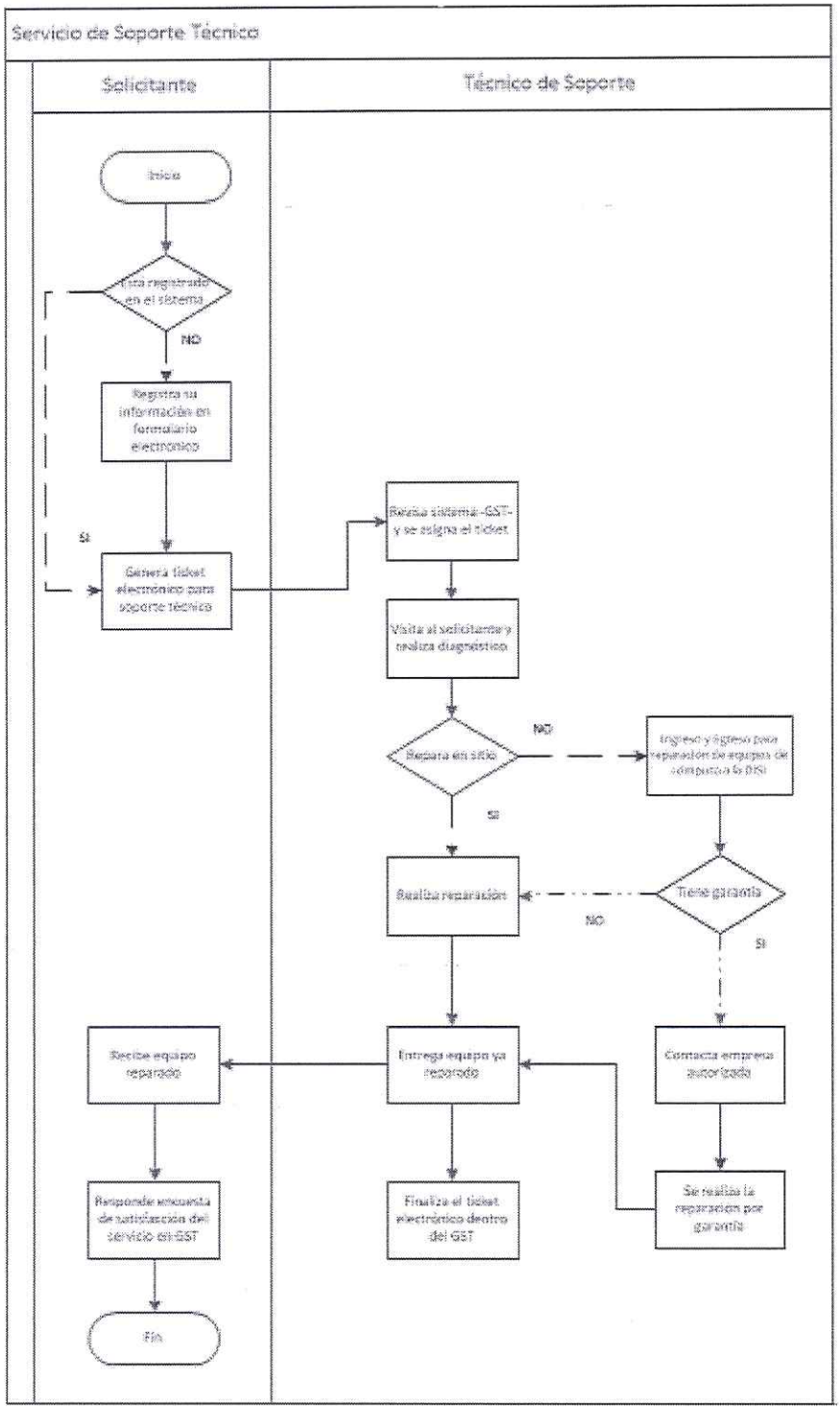
MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

Paso No.	Responsable / Puesto	Actividad	Documento Aplicado
1	Dependencia Solicitante	Registra información requerida en formulario electrónico a fin de ser atendido a través del sistema de gestión de soporte técnico -GST- **NOTA:** Si ya se cuenta con usuario dentro del sistema -GST- ir a paso 2.	Formulario electrónico
2	Dependencia Solicitante	Ingresa al enlace del sistema de gestión de soporte técnico y genera ticket electrónico en el que solicita servicio. Se envía correo electrónico confirmando la solicitud creada. **NOTA:** Si el usuario no se encuentra registrado en el sistema ir a paso 1	Sistema de gestión de soporte técnico -GST- / Correo electrónico.
3	Técnico de soporte	Revisa ticket en el Sistema de Gestión de Soporte Técnico, reconoce los datos de asignación de trabajo (solicitante e incidente)	Sistema de gestión de soporte técnico -GST-
4	Técnico de soporte	Realiza visita al solicitante y procede a emitir el diagnóstico correspondiente. Si se puede solucionar en sitio sigue a paso 5, de lo contrario sigue paso 6.	Sistema de gestión de soporte técnico -GST-
5	Técnico de soporte	Realiza la reparación de acuerdo con la solicitud.	Sistema de gestión de soporte técnico -GST-
6	Técnico de soporte	Ingresa equipo de cómputo a la DISI. Ingreso y Egreso para reparación de equipos de cómputo a la DISI, sede central, delegaciones y anexos.	Sistema de gestión de soporte técnico -GST-
8	Técnico de soporte	Si al realizar el diagnóstico del equipo, se verifica tiene daño en alguno de sus componentes y que cuenta con garantía,	Correo electrónico

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

		deberá ponerse en contacto con la empresa autorizada para hacer el reclamo de garantía respectiva. En este caso no se continuará con la reparación hasta que se haya hecho efectiva la garantía.	
9	Técnico de soporte	Entrega el equipo de cómputo ya reparado	Sistema de gestión de soporte técnico -GST- Formulario de ingreso/egreso ST-FO-02 ANEXO H
10	Técnico de soporte	Finaliza el ticket electrónico dentro del sistema -GST-	Sistema de gestión de soporte técnico -GST-
11	Dependencia Solicitante	Responde la encuesta de satisfacción del servicio del ticket electrónico, que le llega a su correo electrónico en el momento en que el técnico de soporte cierra el ticket en el sistema.	Correo electrónico / Sistema de gestión de soporte técnico -GST-
FIN DEL PROCESO			

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN



MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

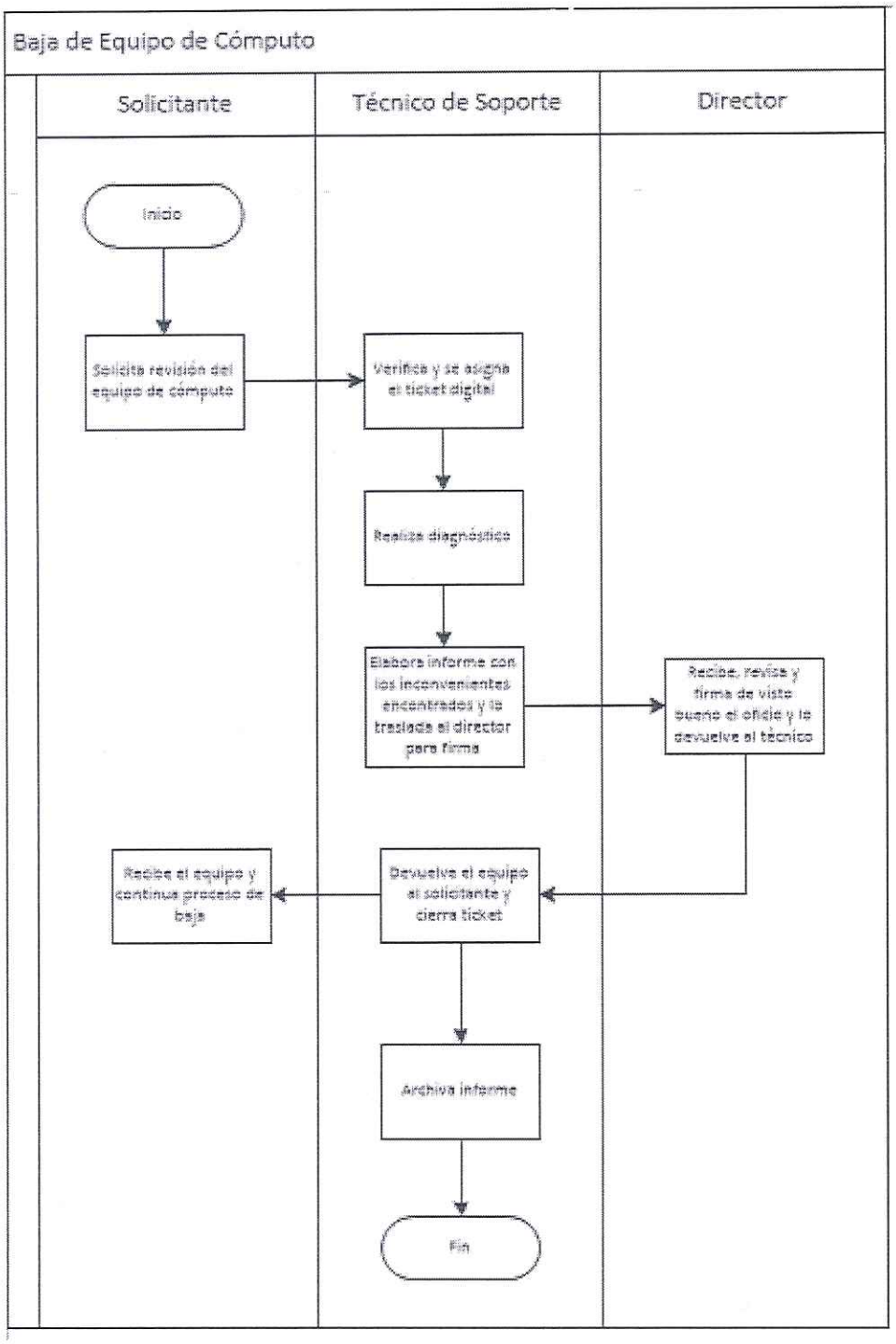
12. Procedimiento: Baja de Equipo de Cómputo (MTPS-DISI-12)

Baja de Equipo de Cómputo
Definición General
Proporcionar informe técnico para dar de baja a equipo de cómputo de cualquier dependencia del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
Objetivo
Proporcionar al personal del área técnica de la Dirección de Sistemas de Información, el procedimiento adecuado para elaborar dictamen para la baja a un equipo de cómputo que se encuentre obsoleto, en mal estado o dañado y correspondiente a las Unidades administrativas del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
Base Legal
• Constitución Política de la República de Guatemala. • Acuerdo Gubernativo número 215-2012, de fecha 05 de septiembre del 2012: "Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial numero 284 A 2012, de fecha 28 de septiembre del 2012: "Asignar las Funciones Sustantivas, Administrativas, de Apoyo Técnico y Coordinación a las Dependencias del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial número 91-2022 de fecha 16 de febrero de 2020: "Política de la Prevención de la Corrupción del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo A-28 de la Contraloría General de Cuentas de fecha 13 de julio 2021: "Aprobar el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental (SINACIG)". • Acuerdo Ministerial número 119-2022 de fecha 1 de marzo de 2022: "Código de Ética del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial número 302-2022 de fecha 2 de agosto de 2022; "Reformas al Acuerdo Ministerial 119-2022, Código de Ética del Ministerio de Trabajo y Previsión Social".
Normas
Este documento es aplicable para todas las Unidades Administrativas del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, a través del área técnica de la Dirección de Sistemas de Información y para todos los equipos que pertenezcan al Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Delegaciones Departamentales y anexos a) Toda solicitud a la Dirección de Sistemas de Información deberá quedar registrada en la bitácora de Soporte Técnico. b) Toda solicitud será atendida únicamente a través de ticket digital abierto dentro del sistema de Gestión de Soporte Técnico –GST-.
Descripción
Dictaminar cuando un equipo de cómputo se da de baja del inventario por no tener reparación y pueda continuar con el procedimiento establecido por parte del solicitante, cualquier requerimiento debe ser ingresado al sistema de gestión de soporte técnico.

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

Paso No.	Responsable / Puesto	Actividad	Documento Aplicado
1	Dependencia Solicitante	Requiere revisión al equipo de cómputo	Ticket digital en sistema GST
2	Técnico de soporte	Verifica y se asigna ticket de trabajo.	Ticket digital en sistema GST
3	Técnico de soporte	Realiza diagnóstico del equipo y/o componente y se da de baja	sistema GST
4	Técnico de soporte	Elabora informe de lo actuado y de los inconvenientes encontrados y lo traslada para firma al director.	Oficio
5	Director (a) –DISI-	Recibe, revisa y firma de visto bueno lo actuado por soporte técnico y regresa al técnico para devolución de equipo	Oficio
6	Técnico de soporte	Devuelve equipo al solicitante con el dictamen de baja de equipo de cómputo y cierra el ticket en el sistema GST.	Oficio / Ticket digital en sistema GST
7	Dependencia Solicitante	Recibe equipo y continúa con el proceso de baja.	Oficio
8	Técnico de soporte	Archiva informe	Oficio
FIN DEL PROCESO			

MANUAL VALIDADO
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN
GUATEMALA, C. A.



MANUAL VALIDADO DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN
UNIDAD

13. Procedimiento: Ingreso y Egreso de equipo de cómputo para reparación de a la –DISI-, de Sede Central, Delegaciones Departamentales y Anexos (MTPS-DISI-13)

Ingreso y Egreso para reparación de equipos de cómputo **a la DISI, sede Central, Delegaciones y Anexos**
Definición General
Tener un control efectivo sobre todos los equipos de cómputo que ingresan a la Dirección de Sistemas para reparación.
Objetivo
Llevar un control eficiente de todos los equipos que ingresan y egresan a la Dirección de Sistemas, al momento de atender una solicitud de ticket de cualquiera de las unidades administrativas del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
Base Legal
• Constitución Política de la República de Guatemala. • Acuerdo Gubernativo número 215-2012, de fecha 05 de septiembre del 2012: "Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial numero 284 A 2012, de fecha 28 de septiembre del 2012: "Asignar las Funciones Sustantivas, Administrativas, de Apoyo Técnico y Coordinación a las Dependencias del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial número 91-2022 de fecha 16 de febrero de 2020: "Política de la Prevención de la Corrupción del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo A-28 de la Contraloría General de Cuentas de fecha 13 de julio 2021: "Aprobar el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental (SINACIG)". • Acuerdo Ministerial número 119-2022 de fecha 1 de marzo de 2022: "Código de Ética del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial número 302-2022 de fecha 2 de agosto de 2022; "Reformas al Acuerdo Ministerial 119-2022, Código de Ética del Ministerio de Trabajo y Previsión Social".
Normas
Este documento es aplicable para los controles y registros de la Dirección de Sistemas de Información, al momento de ingresar un equipo al departamento de soporte técnico y su posterior devolución. a) Toda solicitud debe estar registrada dentro del sistema de gestión de soporte técnico –GST-. b) Todo ingreso y egreso debe ser registrado en el Formulario de ingreso/egreso ST-FO-02 c) Todo equipo que se repare en -DISI- deberá encontrarse debidamente configurado en el dominio de red local. d) El usuario debe contar con usuario de dominio. e) El usuario debe iniciar sesión con su cuenta de dominio. f) El Director de Sistemas periódicamente se reúne con el personal técnico para revisión de avances y resultados obtenidos en la reparación de los equipos.
Descripción
Toda solicitud debe generarse a través del sistema de gestión de soporte técnico.

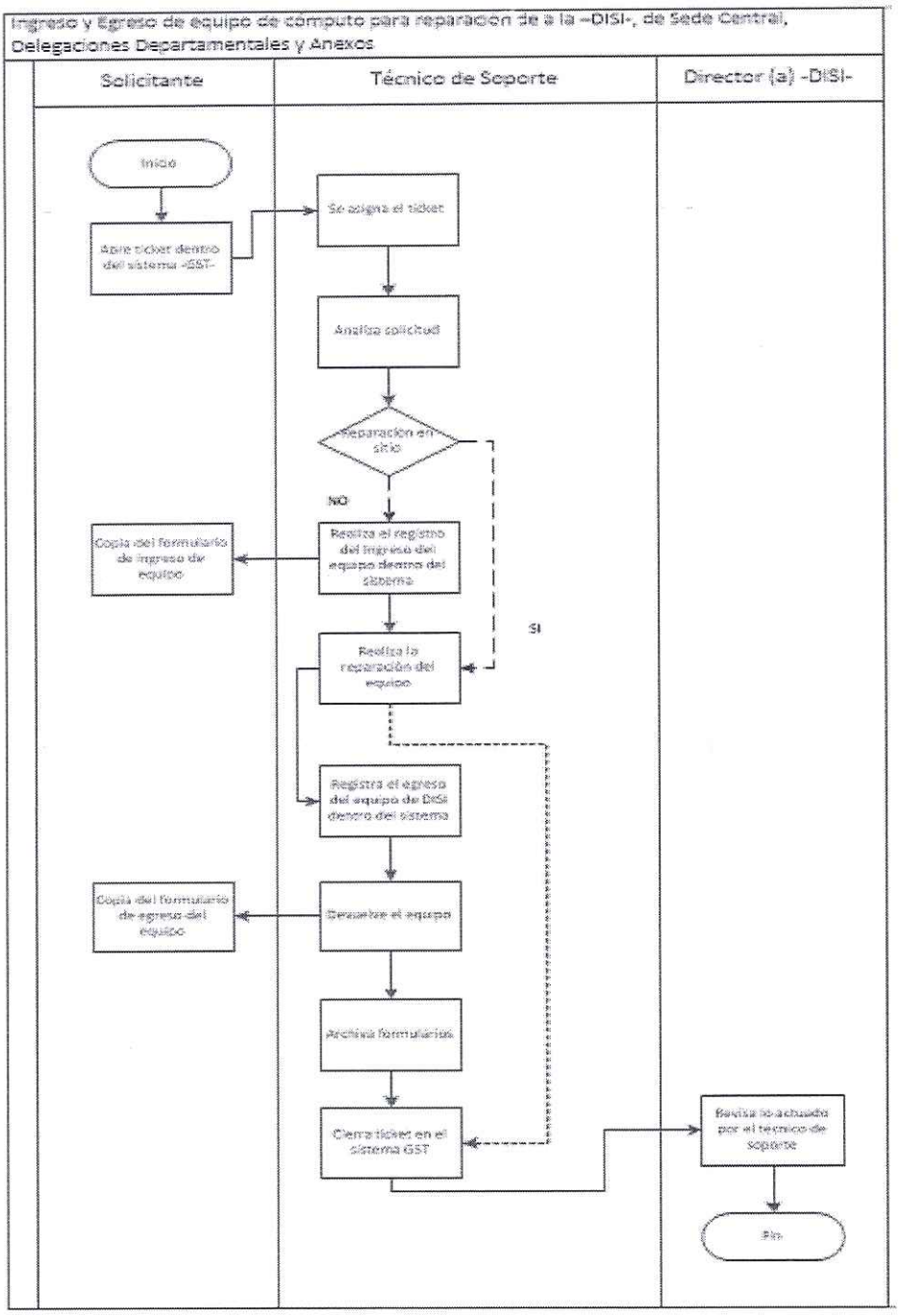
MANUAL VALIDADO DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN UNIDAD

Paso No.	Responsable / Puesto	Actividad	Documento Aplicado
1	Dependencia solicitante	Ingresa solicitud de ticket dentro del sistema de gestión de soporte técnico.	Sistema de ticket digital – GST-
2	Técnico de soporte	Se asigna el ticket, analiza y atiende la solicitud. **Nota:** • Si el equipo tiene reparación en sitio continua en el paso 6. • Si el equipo no tiene reparación en sitio continúa en el siguiente paso.	Ticket digital
3	Técnico de soporte	Ingresa el equipo a DISI, registra en el sistema la información del equipo: número de serie, cantidad de puertos, y otros componentes.	Formulario de ingreso/egreso ST-FO-02 Anexo H
4	Técnico de soporte	Proporciona una copia del formulario de ingreso al solicitante.	Formulario de ingreso/egreso ST-FO-02
5	Técnico de soporte	Realiza la reparación.	Sistema GST
6	Técnico de soporte	Registra en el sistema el **egreso** del equipo de DISI, para la devolución al solicitante	Formulario de ingreso/egreso ST-FO-02
7	Técnico de soporte	Entrega el equipo ya reparado, con firma en el formulario de egreso al solicitante y traslada los formularios.	Formulario de ingreso/egreso ST-FO-02
8	Técnico de soporte	Archiva los formularios.	Formulario de ingreso/egreso ST-FO-02
9	Técnico de soporte	Cierra ticket.	Sistema de ticket digital GST

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

10	Director (a) de - DISI-	Revisa lo actuado por el técnico para el cierre final.	Sistema de ticket digital – GST-
FIN DEL PROCESO			

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN



UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN
MANUAL VALIDADO

14. Procedimiento: Mantenimiento Preventivo y Correctivo de equipo de Cómputo (MTPS-DISI-14)

Mantenimiento Preventivo y Correctivo de equipo de Cómputo
Definición General
Procedimiento por medio del cual se realiza el plan de mantenimiento correctivo y preventivo de todo el equipo de cómputo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
Objetivo
Este procedimiento describe los pasos para efectuar el servicio de mantenimiento preventivo, para, para garantizar la funcionalidad de los equipos de cómputo distribuidos en las diferentes unidades administrativas de la Sede Central del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
Base Legal
• Constitución Política de la República de Guatemala. • Acuerdo Gubernativo número 215-2012, de fecha 05 de septiembre del 2012: "Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial numero 284 A 2012, de fecha 28 de septiembre del 2012: "Asignar las Funciones Sustantivas, Administrativas, de Apoyo Técnico y Coordinación a las Dependencias del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial número 91-2022 de fecha 16 de febrero de 2020: "Política de la Prevención de la Corrupción del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo A-28 de la Contraloría General de Cuentas de fecha 13 de julio 2021: "Aprobar el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental (SINACIG)". • Acuerdo Ministerial número 119-2022 de fecha 1 de marzo de 2022: "Código de Ética del Ministerio de Trabajo y Previsión Social". • Acuerdo Ministerial número 302-2022 de fecha 2 de agosto de 2022; "Reformas al Acuerdo Ministerial 119-2022, Código de Ética del Ministerio de Trabajo y Previsión Social".
Normas
Este documento es para el uso del departamento de Soporte técnico de la Dirección de Sistemas de Información, debe tomarse en cuenta al momento de realizar el mantenimiento en horarios que no afecten a las actividades del usuario. a) El mantenimiento preventivo debe ser planificado los primeros quince días del mes de enero, debe considerar la totalidad de equipos de cada unidad administrativa de la sede Central del Ministerio de Trabajo. b) Esta actividad la realiza el coordinador de soporte técnico con el visto bueno del Director de Sistemas.

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN GUATEMALA, C.A.

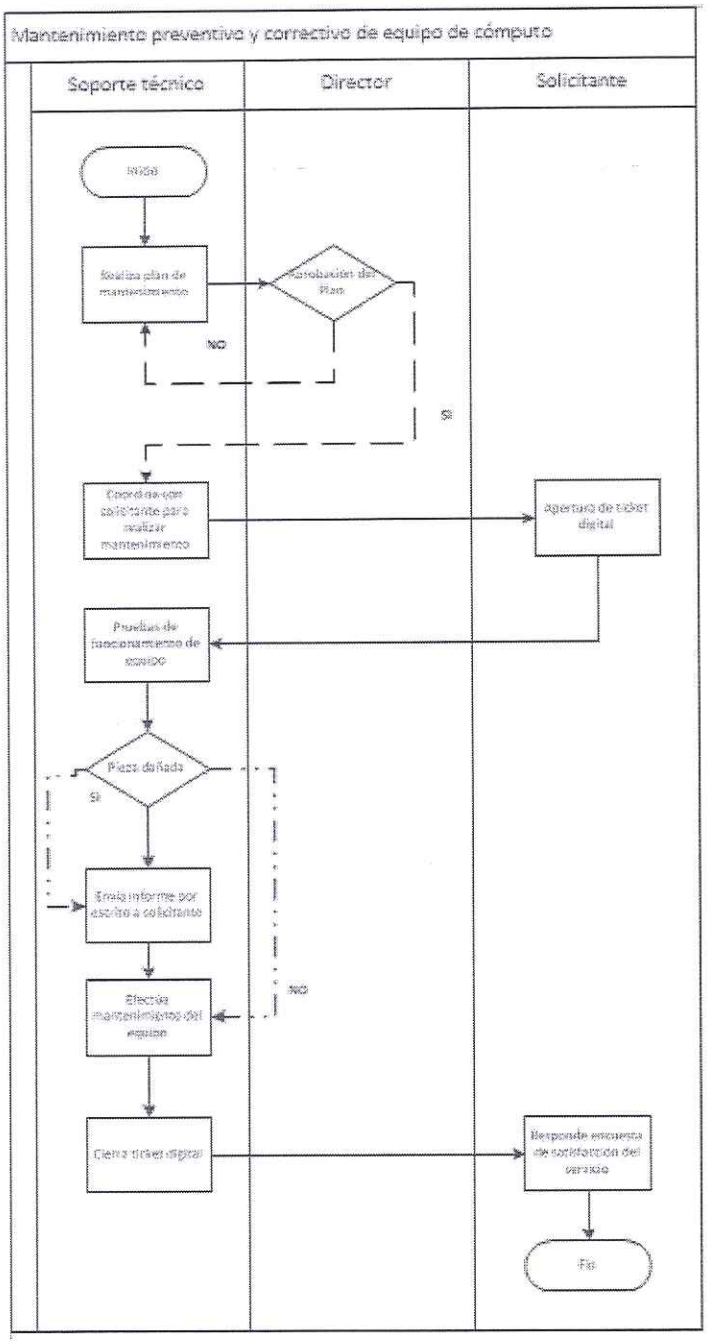
c) Los mantenimientos preventivos serán realizados 2 veces al año en horarios que no interfieran o afecten el trabajo de los usuarios, previa coordinación con el director de la unidad a la que se le brindará el servicio.
d) Todo equipo deberá encontrarse debidamente configurado en el dominio de red local.
e) El Director (a) de -DISI- debe reunirse con los técnicos de soporte de forma periódica, para verificar el avance y el cumplimiento del plan de mantenimiento.

Descripción
El plan y ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo, deberá incluir edificios anexos y delegaciones departamentales

MANUAL VALIDADO DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

Paso No.	Responsable / Puesto	Actividad	Documento Aplicado
1	Técnico de soporte	Realiza plan de mantenimiento anual, (dos al año) y traslada al Director (a).	Plan de mantenimiento
2	Director (a) de –DISI-	Recibe, analiza y aprueba el plan de mantenimiento (aprueba plan, continuo paso 3) (no aprueba plan, regresa paso 1)	Plan de mantenimiento
3	Técnico de soporte	Revisar calendario y se comunica con el usuario para confirmar la fecha para el mantenimiento de acuerdo con los niveles asignados en el plan de mantenimiento.	Plan de mantenimiento
4	Dependencia Solicitante	Ingresa solicitud de ticket en sistema GST, como comprobante del servicio.	Ticket digital en sistema –GST-
5	Técnico de soporte	Realiza la visita y las pruebas de funcionamiento respectivas y se realiza mantenimiento del equipo. **NOTA:** • De existir algún componente dañado se informará por escrito al usuario. • O si debe hacer efectiva la garantía de algún repuesto.	Ticket digital en sistema –GST-
6	Técnico de soporte	Cierra el ticket	Ticket digital en sistema –GST-
7		Revisa periódicamente que el calendario se cumpla y realiza reuniones de retro alimentación con los técnicos de soporte.	
FIN DEL PROCESO			

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN



MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

GLOSARIO

Adaptadores de Red: Es un componente del hardware de la computadora, que se utiliza para comunicarse a través de una red, puede ser cableada o inalámbrica.

Administrador de Red: Los administradores de redes son responsables de las operaciones de la misma red o en compañías grandes, de las operaciones de las partes claves de una. Podrían también llamarse administradores de sistemas, etc.

Aseguramiento de la Calidad QA: Es el conjunto de actividades planificadas implementadas dentro del sistema de calidad que proporcionan la confianza de que un producto o servicio cumple con los requisitos de calidad.

Asignación de Cuentas: Es el proceso en el que la Dirección de Sistemas de Información otorga una cuenta de usuario para tener acceso a un sistema de información.

Calidad: Es un conjunto de propiedades inherentes a una entidad, que permite juzgar su valor. Es subjetiva porque depende de los atributos elegidos para medirla y es circunstancial porque el conjunto de atributos elegidos puede variar en situaciones diferentes.

Código: La Dirección de Sistemas de Información identifica cada uno de sus procedimientos con una codificación que consiste en las siglas MTPS-DISI-01, mismas que se entenderán como Ministerio de Trabajo y Previsión Social-Dirección de Sistemas de Información-número de procedimiento.

Consistencia de Datos: Es un sistema distribuido, tales como una memoria compartida distribuida o almacenes de datos distribuido, tales como una base de datos.

Contraseña, clave o Password: Una contraseña o clave (en inglés password), es una forma de autenticación que utiliza información secreta para controlar el acceso hacia algún recurso.

Copia de Seguridad (Backup): Es la copia total o parcial de información importante del disco duro, CD´s, bases de datos u otro medio de almacenamiento. Esta copia de respaldo debe ser guardada en algún otro sistema de almacenamiento masivo, como almacenamiento externo, CD´s, DVD´s o cintas magnéticas, etcétera. Los que garanticen la integridad y disponibilidad de la información en determinado momento.

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

Dirección IP (Dirección Protocolo de Internet): Número binario de 32 bits que identifica de manera inequívoca a cada computadora conectada a Internet, con el objetivo de comunicarse intercambiando paquetes de información.

Dirección MAC (Control de Medio al Acceso): Está formada por 48 bytes que son representados con dígitos hexadecimales que se agrupan en 6 parejas.

DISI: Dirección de Sistemas de Información del Ministerio de Trabajo.

Dominio (ACTIVE DIRECTORY): Sistema de red, que permite la administración de hardware, software, firmware, políticas e identificación de usuarios asociada a un grupo de dispositivos o equipos conectados a la intranet del Ministerio.

Estaciones de Trabajo: Es un conjunto de dispositivos en la mesa del proyectista que constituyen su herramienta de trabajo, en sustitución del clásico tablero y rotulador.

FTP (File Transfer Protocol): Protocolo estándar en Internet para la transferencia de ficheros, también se suele usar este nombre para designar los programas de envío y recepción de ficheros que se apoyan en este protocolo.

Garantía: Compromiso del fabricante de un producto de hardware, software o servicio, mediante documento escrito, de reparar las fallas o reemplazar partes o bien la totalidad del producto durante un periodo determinado.

Hardware: Se refiere a todas las partes tangibles de un sistema informático; sus componentes son: eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos.

Intranet: Es una red de dispositivos electrónicos privados, que utiliza tecnología IP para compartir dentro de una organización por medio de su red, parte de sus sistemas de información y sistemas operacionales.

LAN: (Local) Red de área local. Grupo de computadora u otros dispositivos que se encuentran dispersos físicamente en un área relativamente pequeña. Estos se encuentran conectados por un enlace de comunicaciones que permite a los dispositivos interactuar con cualquiera de los otros.

Mantenimiento Preventivo equipos: Consiste en la revisión periódica de ciertos aspectos, tanto de hardware como de software en un PC. Estos influyen en el desempeño fiable del sistema, en la integridad de los datos almacenados y en el intercambio de información correcta, a la

MANUAL VALIDADO
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

máxima velocidad posible dentro de la configuración optima del sistema. El Mismo incluye la limpieza del hardware respectivo.

Mantenimiento Preventivo servidores: Consiste en la revisión periódica de ciertos aspectos, tanto de hardware como de software en un Servidor. Estos influyen en el desempeño fiable del sistema, en la integridad de los datos almacenados y en el intercambio de información correcta, a la máxima velocidad posible dentro de la configuración optima del sistema.

Medios de Almacenamiento de Datos: Un dispositivo de almacenamiento de datos es un dispositivo para grabar o almacenar información (datos). La grabación se puede hacer usando virtualmente cualquier forma de energía. Un dispositivo de almacenamiento puede guardar la información y procesarla, o ambas.

Un dispositivo que únicamente guarda la información es un dispositivo de grabación. Dispositivos que procesan la información (equipo de almacenamiento de datos) pueden tener acceso a un medio extraíble (portable) separado o a un componente permanente para almacenar y recuperar la información.

Nombre de Usuario Login Name: Es el nombre que adquiere el usuario para acceder a un determinado servicio.

PROXY: Software que permite a varios ordenadores acceder a Internet a través de una única conexión física. Según lo avanzado que sea, puede permitir acceder a páginas Web, FTP, correo electrónico, etc. Es frecuente que también incluyan otros servicios, como cortafuegos (Firewalls).

Pruebas de Software: Son las investigaciones empíricas y técnicas cuyo objetivo es proporcionar información objetiva e independiente sobre la calidad del producto a la parte interesada o stakeholder.

Red Cliente Servidor: Es la que se distingue entre las computadoras que ponen a disposición los recursos de la red (los servidores) y aquellas que utilizan los Recursos (los clientes o las estaciones de trabajo).

Servidores: Es cualquier computadora que lleva a acabo funciones de red para otras computadoras.

Servidor de Backups: Es un equipo de cómputo que, formando parte de una red, provee servicios a otros equipos denominados terminales. En este caso servicio de almacenamiento de archivos.

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

Sistemas de Información: Conjunto de componentes relacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización.

Sistema de Gestión de Soporte Técnico GST: Herramienta de software informático interna del Ministerio de Trabajo, utilizado para requerir apoyo del departamento de soporte técnico de la DISI.

Software: Es el equipamiento lógico e intangible de un ordenador. El concepto de software abarca a todas las aplicaciones informáticas, como los procesadores de textos, planillas de cálculo, editores de imágenes, etc.

Software Externo: Es el equipamiento lógico e intangible de un ordenador. El concepto de software abarca a todas las aplicaciones informáticas, como los procesadores de textos, planillas de cálculo, editores de imágenes, etcétera, que no son elaboradas por los técnicos informáticos del Ministerio de Trabajo y previsión Social, y que son adquiridas a entidades ajenas al Ministerio.

Soporte técnico: Departamento responsable dentro de la DISI de brindar el servicio de asistencia y diagnóstico, mantenimiento y reparación de equipo de cómputo.

Solicitante: Trabajador del Ministerio que solicita apoyo técnico para resolver un problema de un dispositivo electrónico.

Solicitud de Creación de Usuarios: Es un formato que debe contener el registro de la persona que solicita y a quien se le autoriza una cuenta para el acceso a un sistema de información.

SWITCHES: Como su nombre lo indica, pueden conmutar conexiones de un puerto a otro y lo pueden hacer de manera muy rápida. Están orientados a la conexión y, de forma dinámica, conmutan entre sus diferentes puertos para crear estas Conexiones.

TI: Termino utilizado al referirse a servicios de tecnologías de la información.

Ticket: Código de asignación generado por el Sistema de Gestión de Soporte Técnico derivado de un requerimiento técnico por parte de un solicitante a la unidad de Soporte Técnico.

Técnico de soporte: Recurso humano delegado a realizar el servicio y/o gestión de soporte técnico de acuerdo con la demanda requerida en el Ministerio.

TCP/IP: Protocolo de comunicaciones estándar en Internet (Transmission Control Protocol/Internet Protocol).

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

TOPOLOGÍA: Configuración formada por las conexiones entre los dispositivos de una red.

UDAF: Unidad de Administración Financiera del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

ANEXOS

MANUAL VALIDADO DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN UNIDAD

ANEXO A

GOBIERNO de GUATEMALA	DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION	Formulario DISI-PRO-01
	GESTION DE USUARIOS	CORRELATIVO No. 1

DATOS DEL JEFE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	
FECHA	
INFORMACION DEL DIRECTOR QUE SOLICITA	
NOMBRE	
CARGO	
DIRECCION ADMINISTRATIVA	
UNIDAD ADMINISTRATIVA	
CORREO INSTITUCIONAL	
TELEFONO - EXTENSION - CELULAR	
DESCRIPCION (de la persona que usará el sistema)	
SOLICITUD	USUARIO DE DOMINIO ☐ CORREO INSTITUCIONAL ☐ EXPEDIENTES WEB ☐ OTRO SISTEMA ☐ INDIQUE NOMBRE: _____
NOMBRE DE LA PERSONA *(quien hará uso del sistema)*	
RENGLON PRESUPUESTARIO	
FECHA DE INICIO DE CONTRATO	
FECHA DE FINALIZACION	
DPI	
NIT	
CELULAR	
CORREO ELECTRONICO	
FIRMA SOLICITANTE	Vo.Bo. DE DIRECTOR Autorizando la creación de usuario
USO EXCLUSIVO DE LA DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION	
Fecha de operado en DISI	
USUARIO CREADO	
PASSWORD	
NOMBRE Y FIRMA DEL TECNICO DE DISI	

Importante: 1 formulario por cada solicitud de usuario
Si el formulario es fotocopia sin correlativo o mismo número de correlativo NO se aceptará el formulario.
Este formulario deberá ser entregado de forma impresa a la DIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN del MINTRAB

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN
MANUAL VALIDADO

ANEXO B

GOBIERNO de GUATEMALA / MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	DIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	CORRELATIVO No._____
	INFORME DE TRABAJO DE COPIAS DE SEGURIDAD	PROCEDIMIENTO
		DISI-FO-02
INFORMACIÓN DEL SISTEMA		
NOMBRE DEL SISTEMA		
SEMANA - FECHA		
DATOS DEL GENERADOR Y REVISOR		
FECHA Y HORA DEL BACKUP		
NOMBRE DEL ARCHIVO		
TAMAÑO DEL ARCHIVO		
NOMBRE DE QUIEN LO REALIZA		
DATOS DEL CONSOLIDADOR		
FECHA Y HORA DE CONSOLIDACIÓN		
REGISTRO - VOLÚMEN		
NOMBRE DE QUIEN LO REALIZA		
F. Generador y revisor		F. CONSOLIDADOR
OBSERVACIONES:		

NOTA: Este formulario deberá ser completado cada vez que se realiza una copia de seguridad y deberá ser archivado en un lugar de fácil acceso para consultas

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

ANEXO C

GOBIERNO de GUATEMALA / MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	DIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	CORRELATIVO
	DICTAMEN TÉCNICO	FORMATO DISI-FO-011

DATOS DEL SOLICITANTE	
FECHA DE SOLICITUD	
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	
UNIDAD ADMINISTRATIVA	
NOMBRE SOLICITANTE	
CARGO	
CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	
TELEFONO - EXTENSION - CELULAR	

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SOLICITUD

DICTAMEN TÉCNICO
Se concluye que el Dictamen es: FAVORABLE___ _____ NO FAVORABLE ____
OBSERVACIONES GENERALES:
Vo. Bo. Director de Sistemas de Información

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN
MANUAL VALIDADO

ANEXO D

ST-FO-05-01

1

DIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

CONTROL INTERNO DE EQUIPO DE CÓMPUTO

DIRECCION ADMINISTRATIVA	
UNIDAD ADMINISTRATIVA	
NOMBRE USUARIO	
UBICACIÓN (nivel)	
USUARIO DE DOMINIO	
CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	

INFORMACION DEL EQUIPO

Técnico _____ Fecha: ___/____/ 2022

	CPU	MONITOR	TECLADO	MOUSE
MARCA				
SN/ST				

RAM		OBSERVACIONES:	
DISCO DURO			
PROCESADOR			
MAC	: : : : :		
IP	. . .		
NOMENCLATURA		NUMERO DE ETIQUETA	

SISTEMA OPERATIVO	XP ☐	VISTA ☐	7 ☐	8 ☐	8.1 ☐	10 ☐	11 ☐					
ANTIVIRUS (version)	MENOR DE 6 ☐	6 ☐	6.1 ☐	7 ☐	8 ☐	9 ☐						
OFFICE								Adobe Reader		Chrome		

RESTAURACIÓN DE INFORMACIÓN REALIZADA POR EL USUARIO ☐ REALIZADA POR TECNICO ☐ NO NECESITA BACKUP ☐	Firma usuario

_____

_____

_____

_____

_____

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN
MANUAL VALIDADO

ANEXO E

ST-FO-04-01

DIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

CONTROL DE CAMBIO DE EQUIPO

1

DIRECCION ADMINISTRAT	
UNIDAD ADMINISTRATIVA	
NOMBRE USUARIO	
UBICACIÓN (nivel)	
USUARIO DE DOMINIO	
CORREO ELECTRÓNICO INSTIT	

1. EQUIPO EN USO

Técnico _____ Fecha: ___/____/ 2022

	CPU	MONITOR	TECLADO	MOUSE
MARCA				
SN/ST				

RAM		OBSERVACIONES:	
DISCO DURO			
PROCESADOR			
MAC	: : : : :		
IP	. . .	ASIGNADA A EQUIPO NUEVO	

SISTEMA OPERA	XP	VISTA ☐	7 ☐	8 ☐	8.1 ☐	10 ☐	11 ☐			
ANTIVIRUS (versio	MENOR DE 6	6 ☐	6.1 ☐	7 ☐	8 ☐	9 ☐				
OFFICE		CUENTA						Desactivado		
ESTADO GENERAL DEL EG	BUENO ☐	REGULAR ☐	MALO ☐							

RESTAURACIÓN DE INFORMACIÓN REALIZADA POR EL USUARIO ☐ REALIZADA POR TECNICO ☐ NO NECESITA BACKUP ☐	Firma usuario

Página 1

2. EQUIPO NUEVO

Técnico _____ Fecha: ___/____/ 2022

	CPU	MONITOR	TECLADO	MOUSE
MARCA				
SN/ST				

RAM		OBSERVACIONES:	
DISCO DURO			
PROCESADOR			
MAC	: : : : :		
IP	. . .		
NOMENCLATURA		NUMERO DE ETIQUETA	

SISTEMA OPERA	XP	VISTA ☐	7 ☐	8 ☐	8.1 ☐	10 ☐	11 ☐			
ANTIVIRUS (versio	MENOR DE 6	6 ☐	6.1 ☐	7 ☐	8 ☐	9 ☐				
OFFICE								Adobe Reader		Chrome

RESTAURACIÓN DE INFORMACIÓN REALIZADA POR EL USUARIO ☐ REALIZADA POR TECNICO ☐ NO NECESITA BACKUP ☐	Firma usuario

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

ANEXO F

GOBIERNO de GUATEMALA / MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	**Dirección de Sistemas de Información**	**No. CORRELATIVO**
	Solicitud de Sistema Informático DISI-FO-05	_

Fecha_____

DATOS DEL SOLICITANTE

Fecha aproximada de entega del Sistema: _____

Nombre y Apellidos: _____

Área de trabajo: _____

Cargo: _____

Correo: _____ Teléfono: _____

Contacto _____

Correo: _____ Teléfono: _____

OBJETIVO

Explique brevemente que debe realizar el sistema

_____

_____

_____

_____

_____

ALCANCE

Describa que tareas/funciones debe cubrir el sistema

_____

_____

_____

_____

_____

Existe en la actualidad un sistema interno que realiza esta tarea? ☐ SI ☐ NO

En caso positivo, indicar nombre: _____

En la actualidad la información es guardada en forma: ☐ Digital ☐ Manual

Definiciones, abreviaturas y acrónimos (Aclarar si utilizan alguna sigla)

_____

_____

_____

_____

_____

MARCO LEGAL

Describa la normativa que reglamenta su trabajo

_____

_____

_____

_____

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

GOBIERNO de GUATEMALA · MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	**Dirección de Sistemas de Información**	**No. CORRELATIVO**
	Solicitud de Sistema Informático DISI-FO-05	_

Dimencionamiento técnico:

Cantidad de usuarios concurrentes:

CONECTIVIDAD:

El sistema que solicita debe tener contectividad con otras Instituciones

SI ☐ NO ☐

En caso positivo, indicar cuáles Instituciones:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Firma Dependencia Solicitante

USO EXCLUSIVO DE DISI

Nombre del técnico programador asignado: _____

IP del servidor publicado: _____

Fecha aproximada de entrega del Sistema: _____

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN · MANUAL VALIDADO · GUATEMALA, C.A.

ANEXO G

GOBIERNO de GUATEMALA / MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	DIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
	CONTROL DE CAMBIOS Solicitud de Modificación de la Aplicación DISI-FO-06-01

DATOS DEL APLICACIÓN (USUARIO)						
NOMBRE DE LA APLICACIÓN						
LA FECHA EN QUE SE PIDIÓ MODIFICAR						
PRIORIDAD	URGENTE		NORMAL		BAJO	

REQUERIMIENTOS (USUARIO)

DATOS DEL SOLICITANTE (USUARIO)	
FECHA	
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	
UNIDAD ADMINISTRATIVA	
SOLICITANTE	
CARGO	
CORREO ELECTRÓNICO (Institucional de preferencia)	
TELÉFONO - EXTENSIÓN - CELULAR	
FIRMA	
DATOS DEL Control de Cambios (DISI)	
CORRELATIVO	
PERSONA A CARGO	

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

1. Resumen de las necesidades

1. CORRELATIVO	
2. PERSONA A CARGO	
Resumen de las necesidades (Técnico programador)	
EL PROBLEMA	
SOLICITUD	

MANUAL VALIDADO DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN UNIDAD

GOBIERNO de GUATEMALA · MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	DIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
	CONTROL DE CAMBIOS Mapa del proceso DISI-FO-06-02
CORRELATIVO	
PERSONA A CARGO	
ANTES	
AHORA	

MANUAL VALIDADO · UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN · GUATEMALA, C.A.

GOBIERNO de GUATEMALA · MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	DIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
	CONTROL DE CAMBIOS Descripción detallada (antes) DISI-FO-06-03
CORRELATIVO	
PERSONA A CARGO	
CAPTURA DE PANTALLA	
DESCRIPCIÓN	

MANUAL VALIDADO · UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

GOBIERNO de GUATEMALA / MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	DIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
	CONTROL DE CAMBIOS Descripción detallada (ahora) DISI-FO-06-04
CORRELATIVO	
PERSONA A CARGO	
CAPTURA DE PANTALLA	
DESCRIPCIÓN	

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

ANEXO H

	DIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	FORMULARIO ST-FO-02
	INGRESO Y EGRESO DE EQUIPO A LA DISI	

INGRESO

FECHA			
Número de Ticket			
Técnico Asignado			
Medios por el el que ingresa			
Tipo de equipo	Laptop ○	Escritorio ○	Impresora ○
	UPS ○	Mouse ○	Otro:

DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre Completo	
Unidad Administrativa	
Delegación Departamental (si corresponde)	
Teléfono/Ext.	
Correo Electrónico	

DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO

Número de Serie o Servicio Tag			
Marca			
Modelo			
	SI		NO
Sistema Operativo	☐		☐
Disco Duro	☐		☐
RAM	☐		☐
Cargador	☐		☐
Cable de Poder	☐		☐
Mouse	☐		☐
Cable HDMI	☐		☐
Otro			

OBSERVACIONES

Al momento de ingresar el equipo a DISI, este se abrió para verificar sus componentes? SI ○ NO ○

En caso negativo, se solicita que el equipo NO se abrió y que sirvan sus todos sus componentes y tornillos, por lo que el Técnico de soporte no sabe lo que analizar, por lo que la DISI [illegible] por partes faltantes o dañadas en el equipo.

Firma Técnico de Soporte | Firma Solicitante

EGRESO

FECHA DE EGRES

OBSERVACIONES

Firma Técnico de Soporte | Firma Solicitante

MANUAL VALIDADO UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN

