

Procuraduría General de la Nación



Unidad de Informática

**Manual de Normas y Procedimientos de la
Unidad de Informática**

**Aprobado por el Procurador General de la Nación
Según Acuerdo 277-2018 de fecha
Guatemala, 19 de diciembre de 2018**

Índice

1.	Lista de distribución del manual.....	4
2.	Registro o control de revisiones	4
3.	Introducción	4
4.	Definiciones o conceptos.....	5
	4.1. Acrónimos	5
5.	Base legal.....	5
6.	Objetivo del manual.....	6
7.	Generalidades del manual.....	6
8.	Actualización del manual.....	6
9.	Alcance o áreas de aplicación	7
10.	Políticas y/o normas	7
11.	Responsabilidades	9
12.	Descripción de procedimientos.....	14
	12.1 Matriz del procedimiento de recepción de documentos	14
	A. Diagrama de flujo del procedimiento de recepción de documentos	15
	12.2 Matriz del procedimiento de elaboración de oficios.....	16
	A. Diagrama de flujo del procedimiento de elaboración de oficios	17
	12.3 Matriz del procedimiento de solicitud de solvencia informática.....	18
	A. Diagrama de flujo del procedimiento de solicitud de solvencia informática.....	19
	12.4 Matriz del procedimiento de soporte técnico a usuario presencial.....	20
	A. Diagrama de flujo del procedimiento de soporte técnico a usuario presencial	21
	12.5 Matriz del procedimiento de soporte técnico a usuario vía remota.....	22
	A. Diagrama de flujo del procedimiento de soporte técnico a usuario vía remota.....	23
	12.6 Matriz del procedimiento de configuración de software e instalación física de computadoras.....	24
	A. Diagrama de flujo del procedimiento de configuración de software e instalación física de computadoras.....	25
	12.7 Matriz del procedimiento de instalación de cableado estructurado de voz y/o datos.....	26
	A. Diagrama de flujo del procedimiento de instalación de cableado estructurado de voz y/o datos.....	27
	12.8 Matriz del procedimiento de copia de seguridad a equipo de cómputo.....	28
	A. Diagrama de flujo del procedimiento de copia de seguridad a equipo de cómputo.....	29
	12.9 Matriz del procedimiento de mantenimiento a equipo de cómputo.....	30
	A. Diagrama de flujo del procedimiento de mantenimiento a equipo de cómputo.....	31
	12.10 Matriz del procedimiento de reparación de equipo de cómputo con y sin garantía	32
	A. Diagrama de flujo del procedimiento de reparación de equipo de cómputo con y sin garantía	33



	<p align="center">MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA</p>	<p align="center">DE USO INTERNO</p>
---	--	---

- 12.11 Matriz del procedimiento para dar de baja a equipo de cómputo 34
- A. Diagrama de flujo del procedimiento para dar de baja a equipo de cómputo 35
- 12.12 Matriz del procedimiento de para solicitud de necesidad de software 36
- A. Diagrama de flujo del procedimiento para solicitud de necesidad de software 37
- 12.13 Matriz del procedimiento para creación de solución de software 38
- A. Diagrama de flujo del procedimiento para creación de solución de software 40
- 12.14 Matriz del procedimiento para atención a incidencias de sistemas de producción 42
- A. Diagrama de flujo del procedimiento de atención a incidencias en sistemas de producción 43
- 12.15 Matriz del procedimiento de pruebas de nueva solución de software 44
- A. Diagrama de flujo del procedimiento de pruebas de nueva solución de software 45
- 12.16 Matriz del procedimiento de copia de seguridad de base de datos 46
- A. Diagrama de flujo del procedimiento de copia de seguridad de base de datos 47
- 12.17 Matriz del procedimiento de acceso físico al centro de datos de la PGN sede central 48
- A. Diagrama de flujo del procedimiento de acceso físico al centro de datos de la PGN sede central 49
- 12.18 Matriz del procedimiento de permisos de conectividad a la red de invitados 50
- A. Diagrama de flujo del procedimiento de permisos de conectividad a la red de invitados 51
- 12.19 Matriz del procedimiento de permisos de conectividad a la red interna y de navegación a usuarios de la sede central de la PGN 52
- A. Diagrama de flujo del procedimiento de permisos de conectividad a la red interna y de navegación a usuarios de la sede central de la PGN 53
- 12.20 Matriz del procedimiento de configuración de servidor físico y virtual 54
- A. Diagrama de flujo del procedimiento de configuración de servidor físico y virtual 55
- 12.21 Matriz del procedimiento de acceso remoto a equipo de cómputo 56
- A. Diagrama de flujo del procedimiento de acceso remoto a equipo de cómputo 57
- 12.22 Matriz del procedimiento de mantenimiento de equipos de cómputo del centro de datos de la PGN sede central 58
- A. Diagrama de flujo del procedimiento de mantenimiento de equipos de cómputo del centro de datos de la PGN sede central 59
- 12.23 Matriz del procedimiento de manejo de incidentes de servicios informáticos 60
- A. Diagrama de flujo del procedimiento de manejo de incidentes de servicios informáticos 61
- 12.24 Matriz del procedimiento de implementación de nuevas tecnologías 62
- A. Diagrama de flujo del procedimiento de implementación de nuevas tecnologías 63
- 13. Anexos 64

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	DE USO INTERNO
--	--	-----------------------

1. LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL

El Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Informática de la Procuraduría General de la Nación, ha sido distribuido de la siguiente manera:

No	NOMBRE DEL ÁREA	RESPONSABLE	TIPO DE DOCUMENTO
1	Despacho Superior	Procurador General de la Nación	Copia certificada
2	Secretaría General	Secretario General	Original
3	Dirección de Planificación	Director de Planificación	Copia certificada
4	Unidad de Informática	Jefe de Informática	Copia certificada
5	Auditoría Interna	Auditor Interno	Copia del original
6	Inspectoría General	Jefe de Inspectoría General	Copia del original

Este ejemplar del Manual de Normas y Procedimientos es propiedad de la Procuraduría General de la Nación, y ha consignado un ejemplar original para su resguardo en la Secretaría General de esta Procuraduría, copia certificada y copia del original de acuerdo con la lista que antecede. Además, la Dirección de Planificación tendrá la versión electrónica en formato PDF, y junto con el área interesada serán las únicas que tendrán la versión en formato Word para futuras modificaciones.

2. REGISTRO O CONTROL DE REVISIONES

Núm.	PÁGINA REVISADA	DESCRIPCIÓN	FECHA	PUESTO
1	TODAS	ORIGINAL	09/04/2015	Jefe Unidad de Informática
2	TODAS	ACTUALIZACIÓN	10/12/2018	Jefe de Informática

3. INTRODUCCIÓN

El Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Informática de la Procuraduría General de la Nación fue elaborado con el fin de tener un instrumento que contribuya a comprender las actividades y procesos de esta unidad, es decir, una guía de las actividades para el personal de la misma y para los usuarios a los cuales se prestan servicios informáticos en la sede central y en las delegaciones en todo el territorio guatemalteco.

Contiene un detalle ordenado de las actividades de cada procedimiento, normas y políticas que se deben cumplir para el mejor desempeño de las actividades y servicios informáticos a nivel nacional.

VERSIÓN: ACTUALIZACIÓN FECHA: 10/12/2018	PÁGINA 4 DE 92
---	----------------



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	DE USO INTERNO
---	--	-----------------------

4. DEFINICIONES O CONCEPTOS

Cuando los términos indicados a continuación figuren en el contenido del presente Manual, tendrán el significado siguiente:

Bios: La simple búsqueda del sistema operativo para poder iniciarlo.

Cronograma: Representación gráfica de un conjunto de hechos en función del tiempo.

Hoja de cálculo: Documento de Excel en donde registra información.

Incidente (apaga fuegos): Son problemas, situaciones o solicitudes realizadas por los usuarios de un sistema.

Minuta: Documento que contiene lo planteado y lo acordado

Modo de fábrica: Restablecer una computadora a su estado inicial tal cual fue entregada por el proveedor.

Software: Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

4.1. ACRÓNIMOS

1	BD	Base de Datos
2	HLD	Diseño de Alto Nivel
3	LLD	Diseño de Bajo Nivel
4	PGN	Procuraduría General de la Nación

5. BASE LEGAL

ENTIDAD	DOCUMENTO
Asamblea Nacional Constituyente	<ul style="list-style-type: none"> Constitución Política de la República de Guatemala
Procuraduría General de la Nación	<ul style="list-style-type: none"> Acuerdo Número 025-2017, Organigrama PGN Acuerdo Número 026-2017, Reglamento Orgánico Interno PGN Acuerdo Número 024-2017, Reconocimiento de la Unidad de Informática



6. OBJETIVO DEL MANUAL

OBJETIVO GENERAL

Sistematizar los procesos de esta unidad, exponiendo de forma clara y sencilla cada actividad, así mismo, las políticas y normas que son los lineamientos que se deben cumplir para el mejor desempeño de las actividades que se realizan en cada uno de los procedimientos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Proporcionar una guía técnica de como ejecutar y realizar las atribuciones y actividades primordiales que corresponden a esta unidad.
2. Constituir un instrumento que contenga las actividades de cada proceso, normas, políticas y lineamientos automatizados para brindar orden, líneas de autoridad y canales de comunicación.
3. Facilitar la comprensión de las actividades y procedimientos para evitar la duplicidad y traslape de funciones.

7. GENERALIDADES DEL MANUAL

El presente Manual del Normas y Procedimientos presenta una descripción de las normas, procesos y procedimientos de la Unidad de Informática de la Procuraduría General de la Nación.

Las políticas, normas, procedimientos y demás aspectos referidos en el presente manual se aplican a la prestación de los servicios informáticos.

El cumplimiento de los procedimientos establecidos en este Manual es de observancia obligatoria, en virtud de que fueron debidamente validados, como consta en las firmas de los responsables de su elaboración, revisión y autorización; la socialización del mismo se realizará cuando sea aprobado. Dicha socialización es responsabilidad del jefe de la Unidad de Informática, lo que permitirá al personal del área, enterarse de las responsabilidades a su cargo

8. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

- a. Este documento fue discutido, aceptado y/o modificado por el personal de la Unidad de Informática, revisado por el jefe de la Unidad de Informática; entra en vigencia con la aprobación del Procurador(a) General de la Nación por medio de Acuerdo.
- b. El manual será revisado y actualizado cuando se presenten circunstancias que así lo justifiquen y para facilitar su actualización las páginas del mismo serán intercambiables.
- c. Las modificaciones y revisiones podrán realizarse por iniciativa del jefe de la Unidad de Informática, razonando sus causas, o por instrucciones del Despacho Superior.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

DE USO INTERNO

9. ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN

- a. El contenido del presente documento, es aplicable a todos los empleados y funcionarios de la Procuraduría General de la Nación de la República de Guatemala en su sede central y delegaciones, cuando se trate de servicios informáticos dentro y fuera de sus instalaciones en todo el territorio guatemalteco.
- b. Las políticas, normas, procedimientos, criterios y demás aspectos referidos en el presente manual deben ser aplicadas por el personal de la Unidad de Informática en el desempeño de sus actividades.
- c. Cualquier disposición contraria a lo establecido en las leyes que rigen a la PGN, no tendrá validez alguna y deberá ser sometida a revisión y/o enmienda en el momento que sea identificada.

10. POLÍTICAS Y/O NORMAS

- 1. En el soporte técnico a usuarios presencial, el usuario será atendido únicamente si se encuentra en su área de trabajo, de lo contrario el técnico regresará en un promedio de 10 minutos, por seguridad de la información, y deberá ser registrado en el detalle del ticket la cantidad de visitas que realizó el técnico (soporte) sin localizar al usuario.
- 2. En el soporte técnico al usuario vía remota, el usuario será atendido vía telefónica para que brinde los accesos de conexión al técnico (soporte), además este deberá informar al usuario que, en cada reinicio de su computadora la contraseña del software que permite la conexión cambia para el equipo por su seguridad.
- 3. Para las configuraciones de software e instalación física de computadoras, de no estar un técnico en sitio, las configuraciones de impresoras, escáner y antivirus se realizan vía remota. Además, se debe informar al usuario que él mismo es el encargado de solicitar su equipo a la Unidad de Almacén y su posterior traslado a la Unidad de Informática para la configuración correspondiente, así como de revisar que el equipo este completo cuando sea entregado por la Unidad de Almacén, ya que todo equipo que se reciba en la Unidad de Informática debe de haber sido registrado debidamente por la Unidad de Inventarios, y únicamente se configuran equipos que pertenecen a la Procuraduría General de la Nación.
- 4. Para la instalación de un punto de red o de telefonía es necesario verificar la disponibilidad de las mismas en los equipos activos e informar al usuario si es factible realizarlo de inmediato o demorara más tiempo de los esperado, hasta que se adquiriera el insumo según el proceso de adquisición del mismo, además de indicar al usuario que independientemente de la instalación del punto de red debe solicitar a la Unidad de Servicios Generales la instalación de un tomacorriente eléctrico.

5. Para la realización de copia de seguridad a equipo de cómputo, en caso de baja o traslado, el personal de la Unidad de Informática puede proceder a realizar la copia de seguridad al equipo del usuario únicamente después de ser notificado por el personal de Recursos Humanos. Hacer referencia que luego de haber sido notificado el usuario, solamente el personal de informática puede acceder al equipo. Además, después de realizada la copia de seguridad el equipo se deja bloqueado; se desbloqueará hasta que el jefe o encargado del área lo solicite por medio de oficio, siendo de este la responsabilidad del resguardo del equipo. Se debe informar al encargado del área que el técnico (soporte) que realice la copia de seguridad, no es el responsable de la asignación del equipo ni el resguardo del mismo.
6. Para el mantenimiento a equipo de cómputo institucional a nivel nacional, este se realizará de acuerdo al cronograma del plan de mantenimientos a nivel nacional; la ejecución del plan de mantenimientos dependerá de la disponibilidad de insumos, personal, transporte y/o viáticos según corresponda. Antes de realizar los mantenimientos se coordinará con las jefaturas de cada área, el orden en el cual se trabajará, para no afectar las tareas diarias de cada área.
7. Para la reparación de equipo de cómputo con y sin garantía la realización del resguardo de la información será por medio de copia de seguridad de documentos, está solo en el caso de que el disco duro no tenga daños; si es reparación de equipo de cómputo por garantía la copia de seguridad se realiza antes de la entrega al proveedor, así mismo se realiza procedimiento por medio del BIOS para dejar el equipo en modo de fábrica. En el caso de contar con garantía, solicitar al proveedor un reporte de las fallas encontradas y de las partes que se cambiaron según corresponda.
8. Para dar de baja un equipo de cómputo se debe revisar en el oficio de entrega del equipo de cómputo que contenga nombre de los accesorios y números de inventario.
9. Si la implementación de nuevas tecnologías requiere la adquisición de un insumo, servicio o contratación de personal, en la ejecución del proyecto influirá los tiempos administrativos y financieros para la compra del insumo o servicio que es independiente a los tiempos de la Unidad de Informática, además, en el cronograma impactará el tiempo que se lleve la contratación e inducción del personal.



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	DE USO INTERNO
--	---	----------------

11. RESPONSABILIDADES

Jefe:

1. Dirigir la planificación del desarrollo tecnológico de la Institución.
2. Coordinar con los profesionales(es), auxiliar(es), técnico(s) y secretaria, la supervisión de las actividades que realizan.
3. Asesorar a las autoridades de la PGN en materia de implementación de nuevas tecnologías de la información.
4. Aprobar la arquitectura de sistemas más adecuada para la PGN, teniendo en cuenta la evolución tecnológica y la introducción continua de nuevos productos.
5. Promover la investigación, evaluación y puesta en marcha de nuevos proyectos tecnológicos que permitan optimizar los procesos sustantivos y de apoyo de la PGN.
6. Aprobar las estrategias de redes y comunicaciones, y dirigir su implementación a nivel nacional.
7. Aprobar las estrategias del soporte técnico informático al personal de la PGN a nivel nacional para asegurar el buen funcionamiento de los equipos de cómputo y telecomunicaciones, así como al uso de los sistemas informáticos.
8. Otras actividades relacionadas con sus funciones, que solicite el Procurador(a) General de la Nación.

Auxiliar (Soporte):

1. Planificar y ejecutar las acciones de asistencia técnica para dar respuesta a los requerimientos del personal de la PGN, con relación al uso de sus equipos de cómputo y los sistemas informáticos.
2. Supervisar la realización de los dictámenes técnicos de acuerdo a las solicitudes de necesidades de actualización de hardware y software.
3. Planificar y ejecutar las acciones de mantenimiento preventivo y correctivo del hardware y software de la institución.
4. Proponer planes y proyectos para la implementación de herramientas que agilicen y mejoren continuamente el soporte técnico que se brinda a los usuarios.
5. Instalar y configurar las herramientas de software requeridas por los usuarios.
6. Capacitar al personal de la PGN en el manejo adecuado del equipo de cómputo, programas informáticos.

7. Acordar con la Jefatura, la resolución de los asuntos que sean de su competencia.
8. Mantener permanentemente informado y de manera oportuna al jefe inmediato sobre las actividades realizadas.
9. Otras actividades relacionadas con sus funciones, que solicite el jefe inmediato.

Técnico (Soporte):

1. Brindar asistencia técnica para dar respuesta a los requerimientos del personal de PGN, con relación al uso de sus equipos de cómputo y de los sistemas de información de la PGN.
2. Realizar los dictámenes técnicos de acuerdo a las solicitudes de necesidades de actualización de hardware y software.
3. Ejecutar las acciones de mantenimiento preventivo y correctivo del hardware y software de la institución.
4. Implementar herramientas que agilicen y mejoren continuamente el soporte técnico que se brinda a los usuarios.
5. Instalar y configurar las herramientas de software requeridas por los sistemas de información de la PGN.
6. Capacitar al personal de la PGN en el manejo adecuado del equipo de cómputo.
7. Instalación y configuración de cableado estructurado.
8. Instalación y configuración de la red de telefonía.
9. Mantener permanentemente informado y de manera oportuna al jefe inmediato sobre las actividades realizadas.
10. Otras actividades relacionadas con sus funciones, que solicite el jefe inmediato.

Profesional (Sistemas):

1. Definir la arquitectura, estrategias y metodologías para el diseño, desarrollo e implementación de los sistemas informáticos institucionales.
2. Establecer los requisitos del software de los sistemas informáticos institucionales.
3. Realizar la coordinación para generar la documentación técnica y manuales de cada sistema informático institucional.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

DE USO INTERNO

4. Coordinar y supervisar la integridad, confiabilidad y disponibilidad de la información resguardada en la base de datos.
5. Planificar y coordinar las pruebas finales de los sistemas informáticos institucionales en coordinación con el área de desarrollo.
6. Coordinar la resolución de dudas sobre el uso de los sistemas informáticos, a nivel nacional.
7. Analizar y evaluar la factibilidad de la implementación de nuevos proyectos tecnológicos de sistemas de información.
8. Acordar con la Jefatura la resolución de los asuntos que sean de su competencia.
9. Mantener permanentemente informado y de manera oportuna a la jefatura, sobre las actividades realizadas.
10. Otras actividades relacionadas con sus funciones, que solicite el jefe inmediato.

Técnico (Sistemas):

1. Crear solución de software, es decir, desarrollo e implementación de los cambios o nuevos requerimientos de los sistemas de información de la PGN.
2. Implementar las estrategias y metodologías para el análisis, diseño y desarrollo de los sistemas de información de la PGN.
3. Apoyar los procesos de identificación de requerimientos y necesidades de información de los usuarios.
4. Generar la documentación técnica de los sistemas de información de la PGN.
5. Realizar las pruebas de rendimiento y funcionalidad de los sistemas de información de la PGN.
6. Acordar con el jefe inmediato, la resolución de los asuntos que sean de su competencia.
7. Mantener permanentemente informado y de manera oportuna al jefe inmediato sobre las actividades realizadas.
8. Otras actividades relacionadas con sus funciones, que solicite el jefe inmediato.

Técnico (Base de datos):

1. Administrar y definir la estructura de las bases de datos institucionales, de acuerdo a estándares de normalización.
2. Administración y creación de bases de datos que reflejen las necesidades institucionales.
3. Asegurar la integridad, confiabilidad y disponibilidad de la información de las bases de datos de los sistemas institucionales.
4. Administrar los cambios de la estructura de base de datos
5. Planificar la capacidad de la base de datos proyectada al crecimiento
6. Realizar scripts adecuados para las bases de datos institucionales
7. Acordar con el jefe inmediato, la resolución de los asuntos que sean de su competencia.
8. Mantener permanentemente informado y de manera oportuna al jefe inmediato de las actividades realizadas.
9. Otras actividades relacionadas con sus funciones, que solicite el jefe inmediato.

Auxiliar (Infraestructura):

1. Realizar el plan de trabajo para la implementación de la infraestructura de servidores, redes, telecomunicaciones, servicios y seguridad informática.
2. Diseñar, implementar y administrar los servicios informáticos institucionales, con tecnologías sustentables.
3. Planificar, diseñar, implementar y administrar los servidores tanto en ambientes físicos como virtuales.
4. Formular las políticas de accesos a los servidores.
5. Monitorear permanentemente y optimizar el rendimiento de los servicios
6. Formular y evaluar la factibilidad de la implementación de nuevos proyectos tecnológicos de infraestructura informática que incluyan mejoras a lo interno de la PGN y la interoperabilidad con otras organizaciones.
7. Acordar con la Jefatura la resolución de los asuntos que sean de su competencia.
8. Mantener permanentemente informado y de manera oportuna a la jefatura sobre las actividades realizadas.
9. Otras actividades relacionadas con sus funciones, que solicite el jefe inmediato.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE
LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

DE USO
INTERNO

Secretaria:

1. Recibir y trasladar la correspondencia de la Unidad de Informática.
2. Apoyar en la coordinación de los procesos de capacitación del personal y la evaluación del desempeño de los sistemas de información institucionales.
3. Elaborar la correspondencia de la Unidad de Informática.
4. Llevar el control de la correspondencia recibida y enviada.
5. Mantener actualizado el archivo de la Unidad de Informática.
6. Acordar con el jefe inmediato, la resolución de los asuntos que sean de su competencia.
7. Mantener permanentemente informado y de manera oportuna al jefe inmediato sobre las actividades realizadas.
8. Otras actividades relacionadas con sus funciones, que solicite el jefe inmediato.

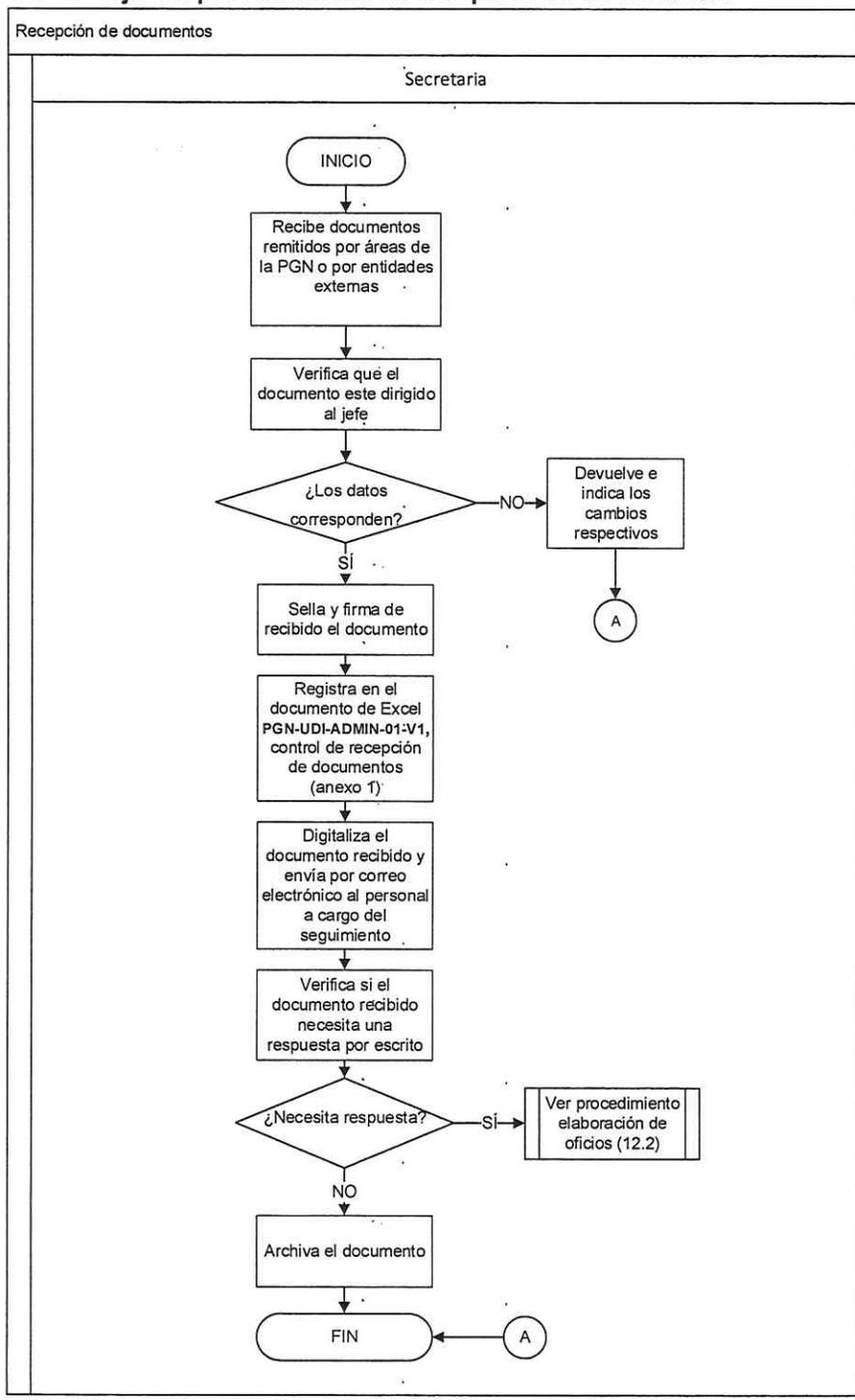
12. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

12.1 Matriz del procedimiento de recepción de documentos

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Secretaria	Recibe documentos remitidos por las áreas de la PGN o por entidades externas
2	Secretaria	Verifica que el documento este dirigido al jefe ¿Corresponde? a. NO: devuelve e indica los cambios respectivos, FINALIZA PROCEDIMIENTO. b. SÍ: CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD 3
3	Secretaria	Sella y firma de recibido el documento.
4	Secretaria	Registra en el documento de Excel: PGN-UDI-ADMIN-01-V1 , control de recepción de documentos (anexo 1)
5	Secretaria	Digitaliza el documento recibido y envía por correo electrónico el archivo digital al personal a cargo del seguimiento
6	Secretaria	Verifica si el documento recibido necesita una respuesta por escrito ¿Necesita respuesta? a. SÍ: VER PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE OFICIOS (12.2) b. NO: archiva el documento
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



A. Diagrama de flujo del procedimiento de recepción de documentos

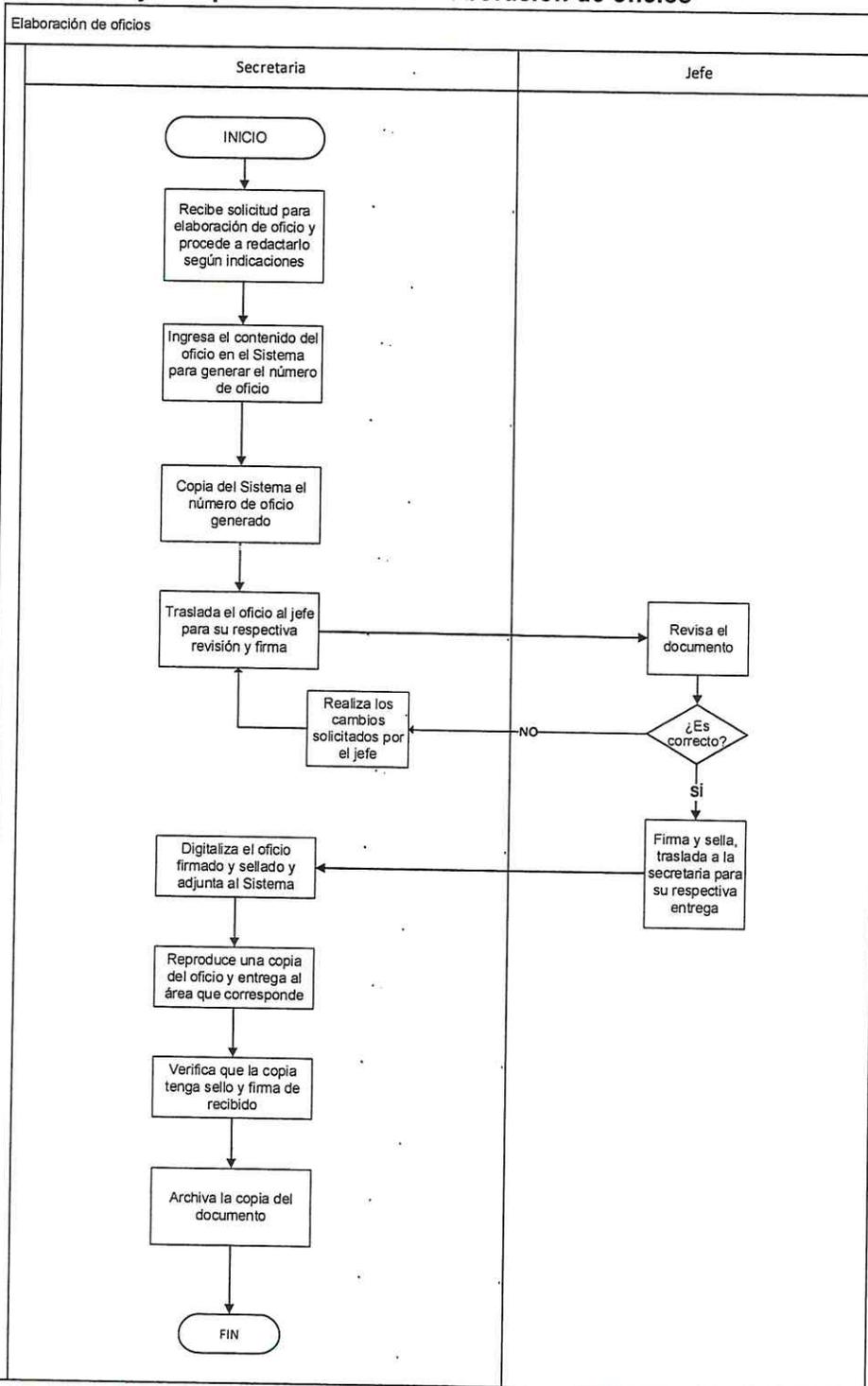


12.2 Matriz del procedimiento de elaboración de oficios

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Secretaria	Recibe solicitud para elaboración de oficio y procede a redactarlo según indicaciones.
2	Secretaria	Ingresa el contenido del oficio en el sistema para generar el número de oficio.
3	Secretaria	Copia del Sistema el número de oficio generado.
4	Secretaria	Traslada el oficio al jefe para su respectiva revisión y firma.
5	Jefe	Revisa el documento ¿Es correcto? a. NO: CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD 6 b. SÍ: CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD 7
6	Secretaria	Realiza los cambios solicitados por el jefe y REGRESA A LA ACTIVIDAD 4.
7	Jefe	Firma, sella y traslada a la secretaria para su respectiva entrega.
8	Secretaria	Digitaliza el oficio firmado y sellado, y adjunta al Sistema
9	Secretaria	Reproduce una copia del oficio y entrega al área que corresponde.
10	Secretaria	Verifica que la copia tenga sello y firma de recibido.
11	Secretaria	Archiva la copia del documento.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



A. Diagrama de flujo del procedimiento de elaboración de oficios



12.3 Matriz del procedimiento de solicitud de solvencia informática

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Secretaria	Recibe solicitud de solvencia informática por medio de oficio o del formulario PGN-UDI-ADMIN-02-V1 solicitud de solvencia (anexo 2) y la traslada por medio de correo electrónico a los auxiliares encargados de bloquear los accesos.
2	Auxiliar*	Verifica los servicios informáticos que el usuario tiene habilitados y procede a su cancelación, traslada a la secretaria el informe de lo realizado por correo electrónico.
3	Secretaria	Realiza la solvencia informática y un informe detallado con la información enviada por el auxiliar y traslada al jefe para su respectiva firma.
4	Jefe	Revisa el informe y la solvencia informática ¿Son correctos los datos? a. SÍ: firma solvencia y traslada a la secretaria, CONTINÚA CON LA ACTIVIDAD 5. b. NO: indica y traslada a la secretaria para las respectivas correcciones. REGRESA A LA ACTIVIDAD 3.
5	Secretaria	Informa al usuario que su solvencia informática se encuentra disponible.
6	Secretaria	Entrega la solvencia informática al usuario en original y copia para que firme de recibido.
7	Secretaria	Archiva copia de la solvencia informática.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

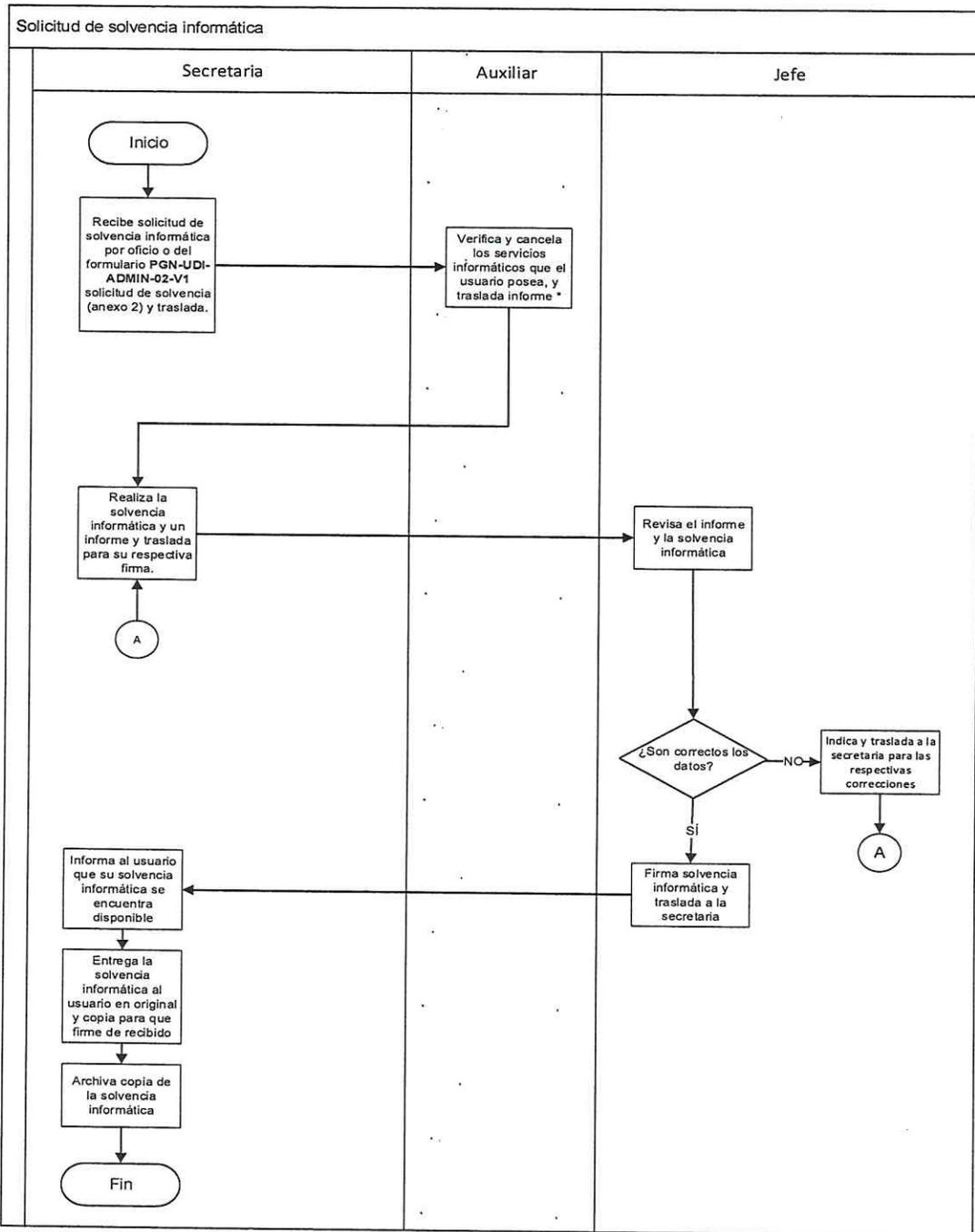
***Observación:** esta actividad debe de ser realizada por los auxiliares de soporte, sistemas e infraestructura según corresponda.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

DE USO INTERNO

A. Diagrama de flujo del procedimiento de solicitud de solvencia informática



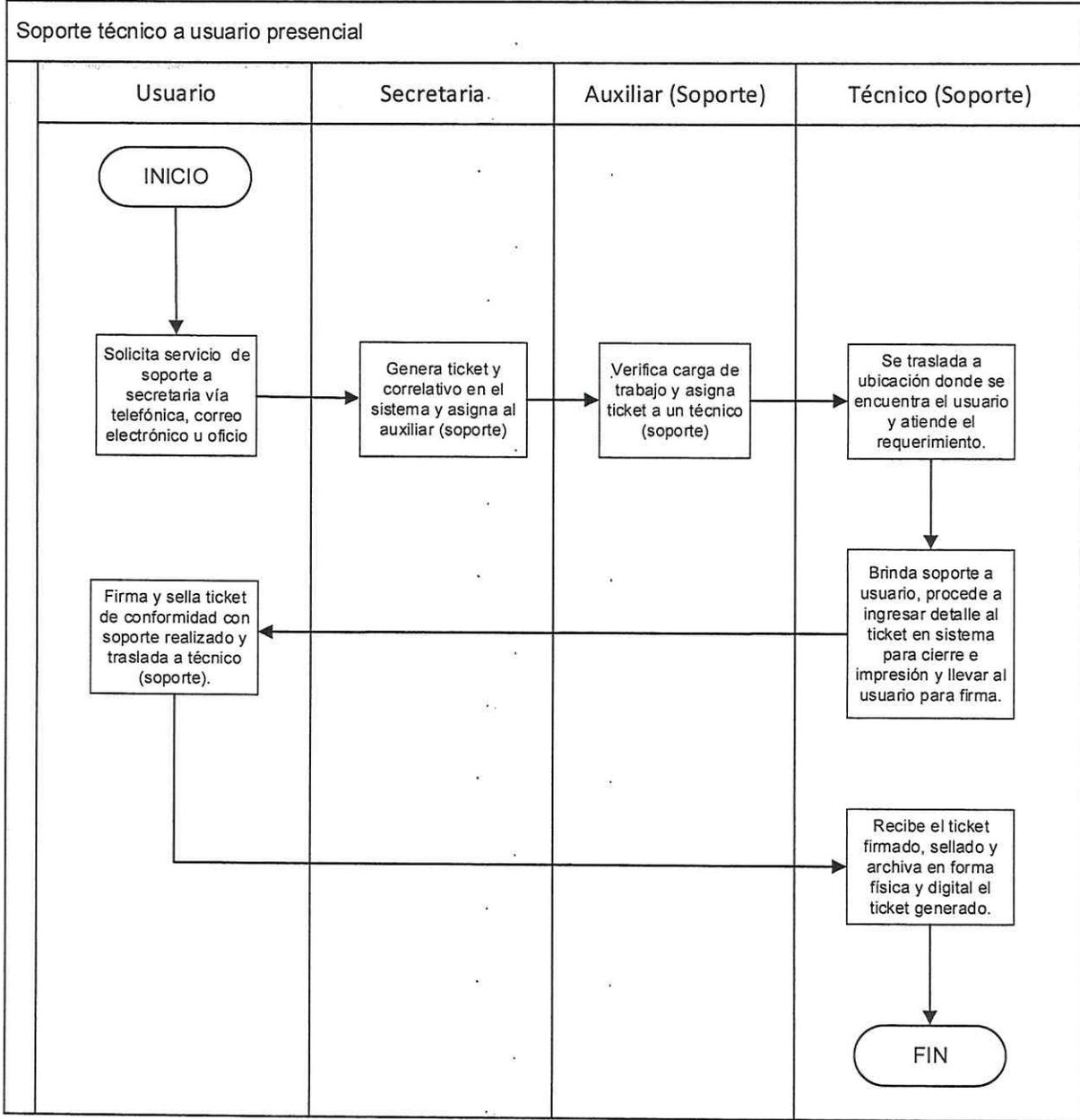
*Observación: esta actividad debe de ser realizada por los auxiliares de soporte, sistemas e infraestructura según corresponda.

12.4 Matriz del procedimiento de soporte técnico a usuario presencial

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Usuario	Solicita el servicio de soporte a secretaria vía telefónica, correo electrónico u oficio.
2	Secretaria	Genera el ticket en el sistema según correlativo y asigna al auxiliar (soporte).
3	Auxiliar (Soporte)	Verifica la carga de trabajo y asigna el ticket a un técnico (soporte) disponible.
4	Técnico (Soporte)	Se traslada a la ubicación en donde se encuentra el usuario y atiende el requerimiento.
5	Técnico (Soporte)	Brinda soporte al usuario, procede a ingresar el detalle al ticket en el sistema para cierre del mismo e impresión de ticket y llevarlo al usuario para firma.
6	Usuario	Firma y sella el ticket generado de conformidad con el soporte realizado y traslada a técnico (soporte).
7	Técnico (Soporte)	Recibe el ticket firmado, sellado y archiva en forma física y digital el ticket generado.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



A. Diagrama de flujo del procedimiento de soporte técnico a usuario presencial



12.5 Matriz del procedimiento de soporte técnico a usuario vía remota

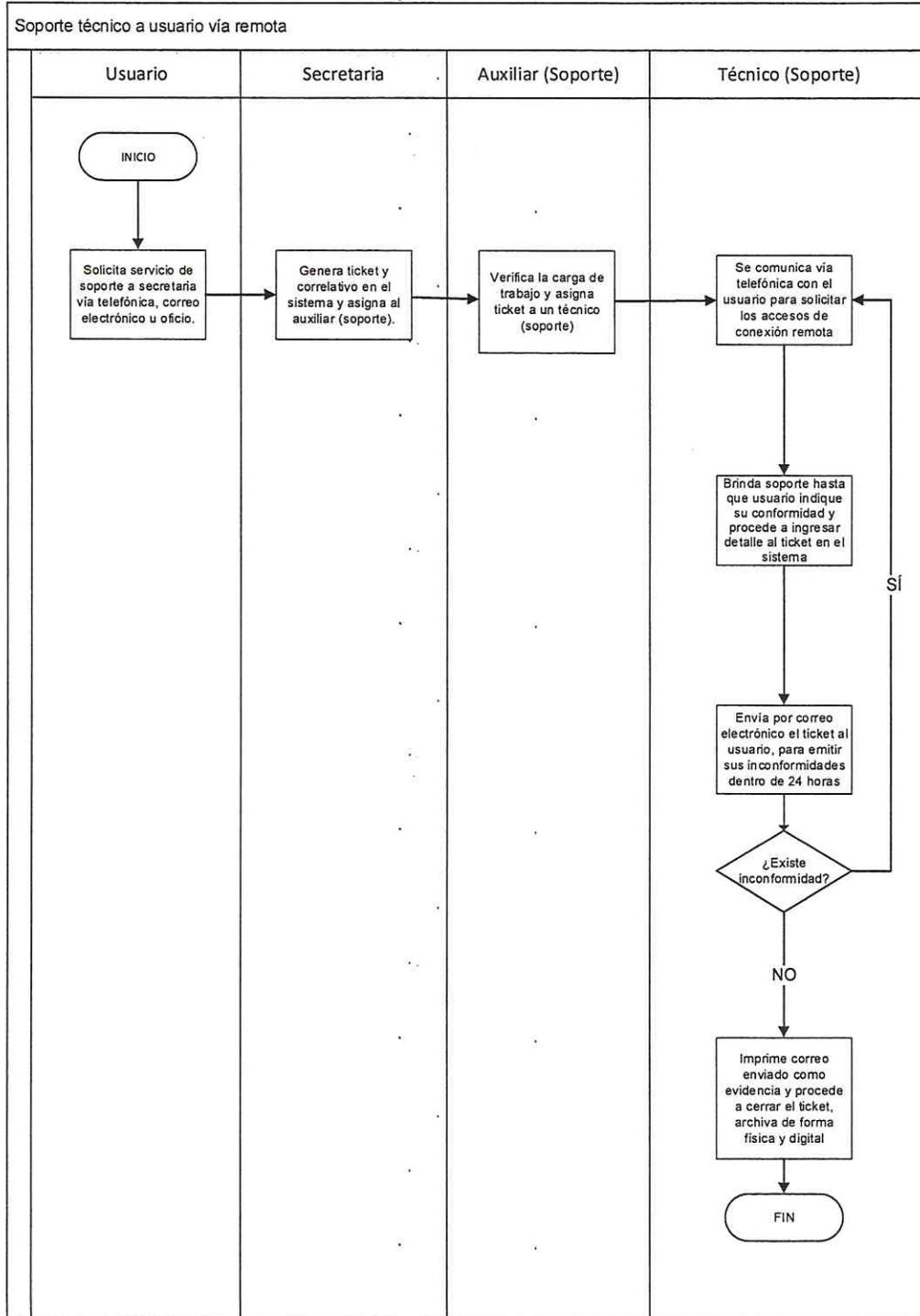
NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Usuario	Solicita el servicio de soporte técnico a secretaria vía telefónica, correo electrónico u oficio.
2	Secretaria	Genera el ticket en el sistema según correlativo y se asigna al auxiliar (soporte).
3	Auxiliar (Soporte)	Verifica la carga de trabajo y asigna el ticket a un técnico (soporte) disponible.
4	Técnico (Soporte)	Se comunica vía telefónica con el usuario para solicitar los accesos de conexión remota.
5	Técnico (Soporte)	Brinda soporte hasta que usuario indique su conformidad y procede a ingresar el detalle al ticket en el Sistema.
6	Técnico (Soporte)	Envía por correo electrónico el ticket al usuario, para emitir sus inconformidades dentro de las 24 horas. ¿Existe inconformidad? a. SÍ: REGRESA A LA ACTIVIDAD 4. b. NO: CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD 7.
7	Técnico (Soporte)	Imprime el correo enviado como evidencia y procede a cerrar el ticket y archiva de forma física y digital.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

DE USO INTERNO

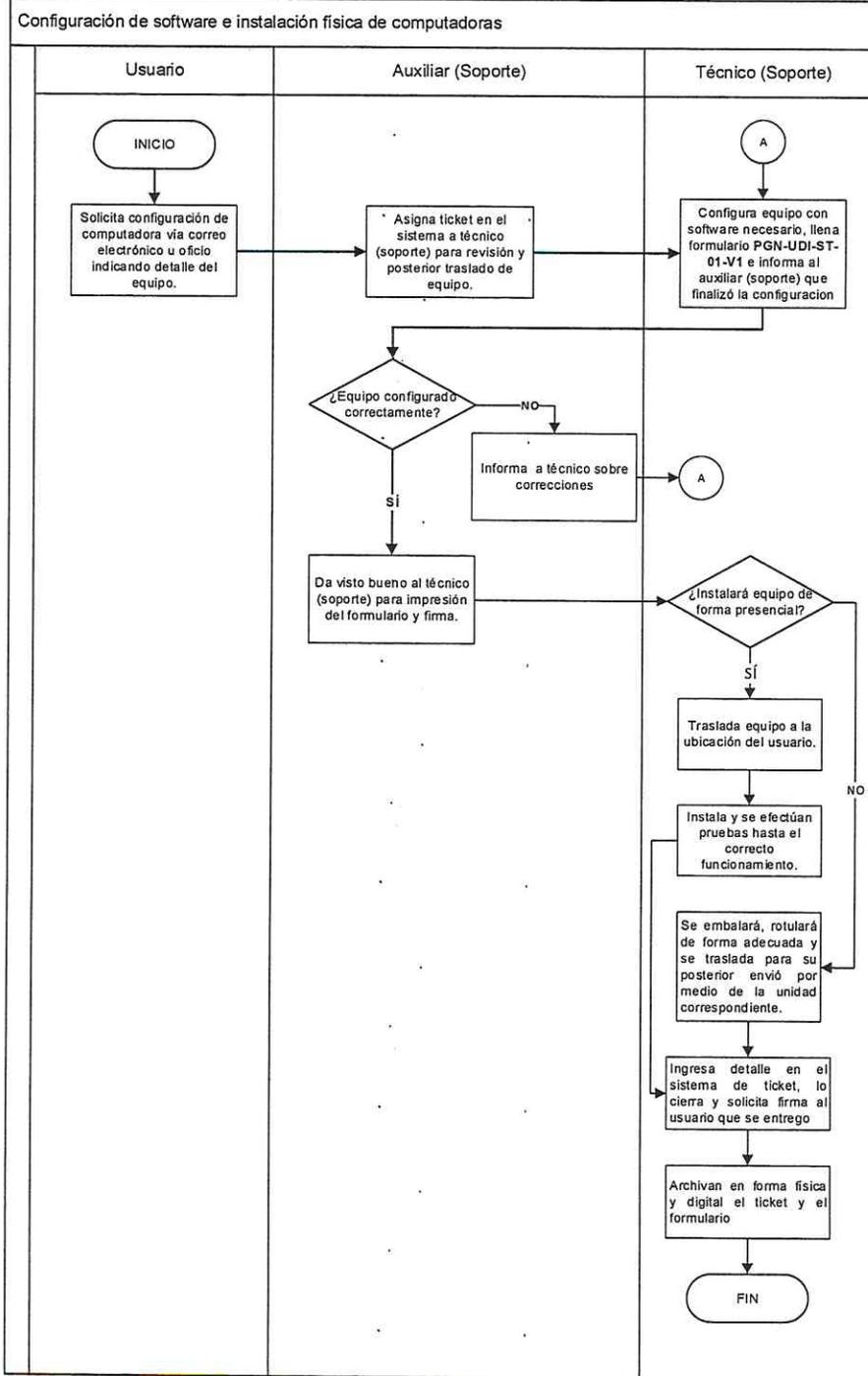
A. Diagrama de flujo del procedimiento de soporte técnico a usuario vía remota



12.6 Matriz del procedimiento de configuración de software e instalación física de computadoras

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Usuario	Solicita la configuración de computadora vía correo electrónico u oficio, indica el detalle del equipo.
2	Auxiliar (Soporte)	Asigna ticket en el sistema a técnico (soporte) para traslado, revisión y recepción del equipo.
3	Técnico (Soporte)	Configura equipo con el software necesario, llena el formulario PGN-UDI-ST-01-V1 control de configuración de computadoras de escritorio y laptops de la PGN (anexo 3) correspondiente e informa al auxiliar (soporte) que finalizó la configuración.
4	Auxiliar (Soporte)	¿El equipo se encuentra configurado correctamente? a. SÍ: Da el visto bueno a técnico (soporte) para la impresión del formulario y firma, CONTINÚA A LA ACTIVIDAD 5. b. NO: informa a técnico (soporte) sobre correcciones y REGRESA A LA ACTIVIDAD 3.
5	Técnico (Soporte)	¿Instalará el equipo de forma presencial? a. SÍ: traslada el equipo a la ubicación del usuario CONTINÚA A LA ACTIVIDAD 6. b. NO: embala y rotula de forma adecuada y traslada para su posterior envío por medio de la unidad correspondiente CONTINÚA CON LA ACTIVIDAD 7.
6	Técnico (Soporte)	Instala el equipo y efectúa pruebas hasta que su funcionamiento sea correcto.
7	Técnico (Soporte)	Ingresa detalle en el Sistema de ticket, lo cierra y solicita firma al usuario.
8	Técnico (Soporte)	Archiva en forma física y digital el ticket y el formulario.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

A. Diagrama de flujo del procedimiento de configuración de software e instalación física de computadoras



12.7 Matriz del procedimiento de instalación de cableado estructurado de voz y/o datos

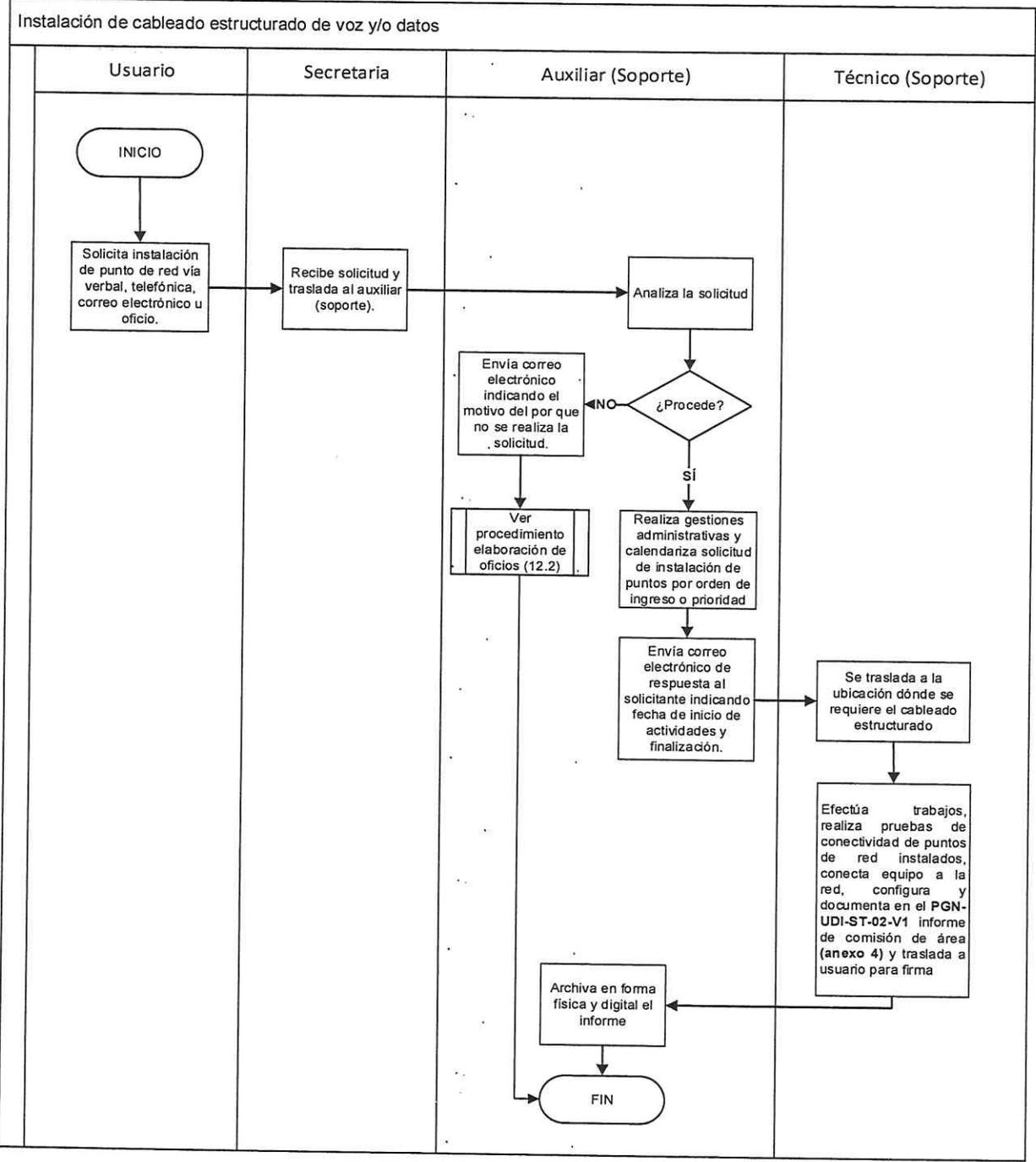
NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Usuario	Solicita la instalación de punto de red vía verbal, telefónica, correo electrónico u oficio.
2	Secretaria	Recibe solicitud y traslada al auxiliar (soporte)
3	Auxiliar (Soporte)	Analiza la solicitud. ¿Procede? a. SÍ: recibe, realiza gestiones administrativas y calendariza la solicitud de instalación de puntos por orden de ingreso o prioridad, planifica y asigna actividad a técnico (soporte) disponible. CONTINUAR CON LA ACTIVIDAD 4. b. NO: envía correo electrónico indicando el motivo del por qué no procede la solicitud. VER PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE OFICIOS (12.2) FIN DEL PROCEDIMIENTO.
4	Auxiliar (Soporte)	Envía correo electrónico de respuesta para el solicitante e indica la fecha de inicio y finalización de actividades.
5	Técnico (Soporte)	Se traslada a la ubicación dónde se requiere el cableado estructurado e informa al jefe del Área de las actividades que se realizarán.
6	Técnico (Soporte)	Efectúa los trabajos y realiza pruebas de conectividad de puntos de red instalados, conecta equipo a la red, configura, documenta en el reporte de instalación PGN- UDI-ST-02-V1 informe de comisión área (anexo 4) y traslada a usuario para firma.
7	Auxiliar (Soporte)	Archiva en forma física y digital el informe
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

DE USO INTERNO

A. Diagrama de flujo del procedimiento de instalación de cableado estructurado de voz y/o datos

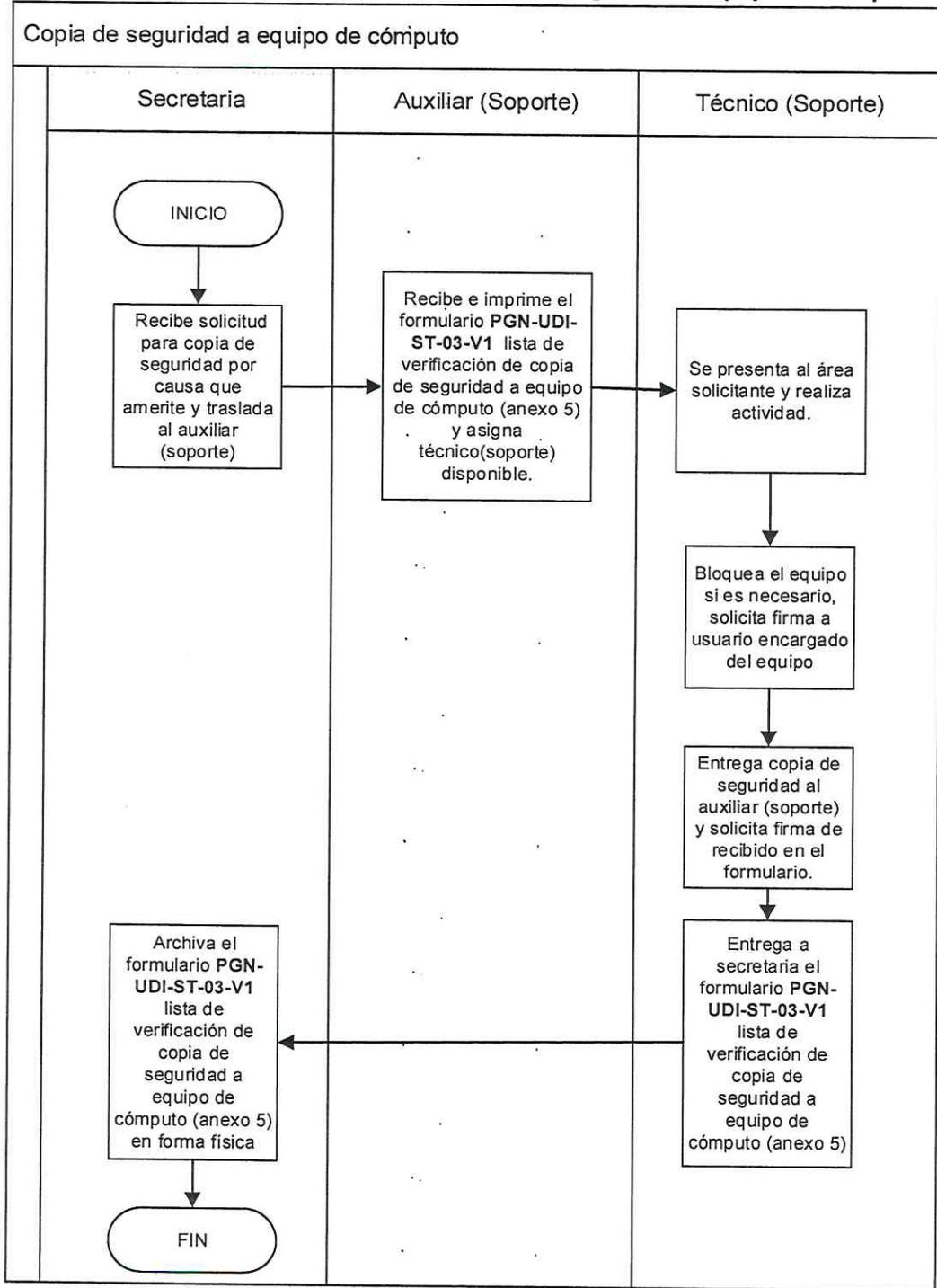


12.8 Matriz del procedimiento de copia de seguridad a equipo de cómputo

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Secretaria	Recibe solicitud para realizar copia de seguridad por la causa que lo amerite y la traslada al auxiliar (soporte).
2	Auxiliar (Soporte)	Recibe e imprime el formulario PGN-UDI-ST-03-V1 lista de verificación de copia de seguridad a equipo de cómputo (anexo 5) y asigna actividad a técnico (soporte) disponible.
3	Técnico (Soporte)	Se presenta al área solicitante y realiza la actividad.
4	Técnico (Soporte)	Bloquea el equipo si es necesario y solicita firma a usuario encargado del equipo.
5	Técnico (Soporte)	Entrega copia de seguridad al auxiliar (soporte) y solicita firma de recibido en el formulario.
6	Técnico (Soporte)	Entrega a secretaria el formulario PGN-UDI-ST-03-V1 lista de verificación de copia de seguridad a equipo de cómputo (anexo 5).
7	Secretaria	Archiva el formulario PGN-UDI-ST-03-V1 lista de verificación de copia de seguridad a equipo de cómputo (anexo 5) en forma física.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



A. Diagrama de flujo del procedimiento de copia de seguridad a equipo de cómputo



12.9 Matriz del procedimiento de mantenimiento a equipo de cómputo

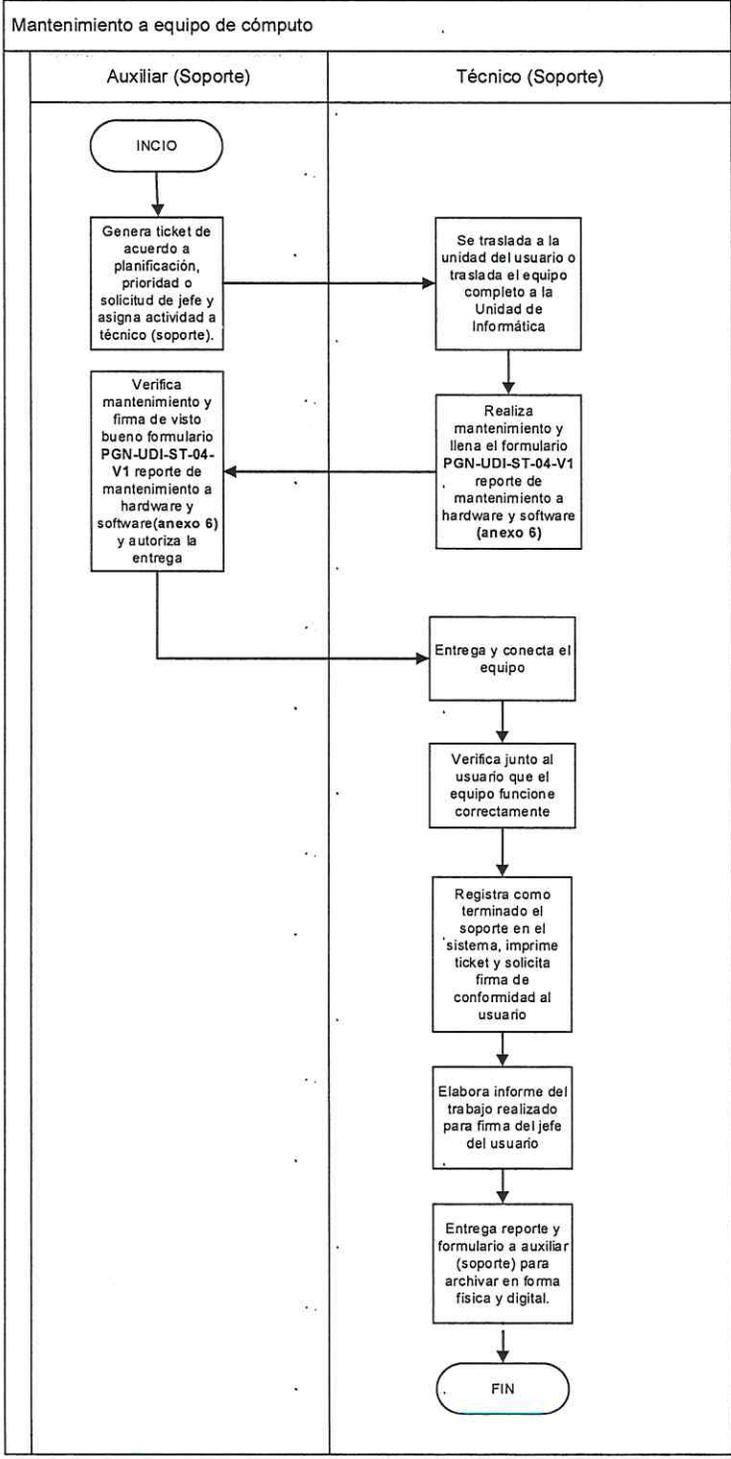
NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Auxiliar (Soporte)	Genera ticket de acuerdo a planificación de mantenimiento preventivo a equipos de cómputo, prioridad o solicitud de jefe y asigna actividad a técnico (soporte).
2	Técnico (Soporte)	Se traslada al área del usuario o traslada el equipo completo a la Unidad de Informática.
3	Técnico (Soporte)	Realiza el mantenimiento y llena el formulario PGN-UDI-ST-04-V1 reporte de mantenimiento a hardware y software (anexo 6)
4	Auxiliar (Soporte)	Verifica mantenimiento realizado, firma de visto bueno en el formulario PGN-UDI-ST-04-V1 reporte de mantenimiento a hardware y software (anexo 6) y autoriza al técnico (soporte) la entrega del equipo al usuario.
5	Técnico (Soporte)	Entrega y conecta el equipo.
6	Técnico (Soporte)	Verifica junto al usuario que el equipo funciona correctamente.
7	Técnico (Soporte)	Registra como terminado el soporte en el Sistema, imprime ticket y solicita firma de conformidad al usuario.
8	Técnico (Soporte)	Elabora informe del trabajo realizado para firma del jefe del usuario.
9	Técnico (Soporte)	Entrega reporte y formulario al auxiliar (soporte) para archivar en forma física y digital.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

DE USO INTERNO

A. Diagrama de flujo del procedimiento de mantenimiento a equipo de cómputo

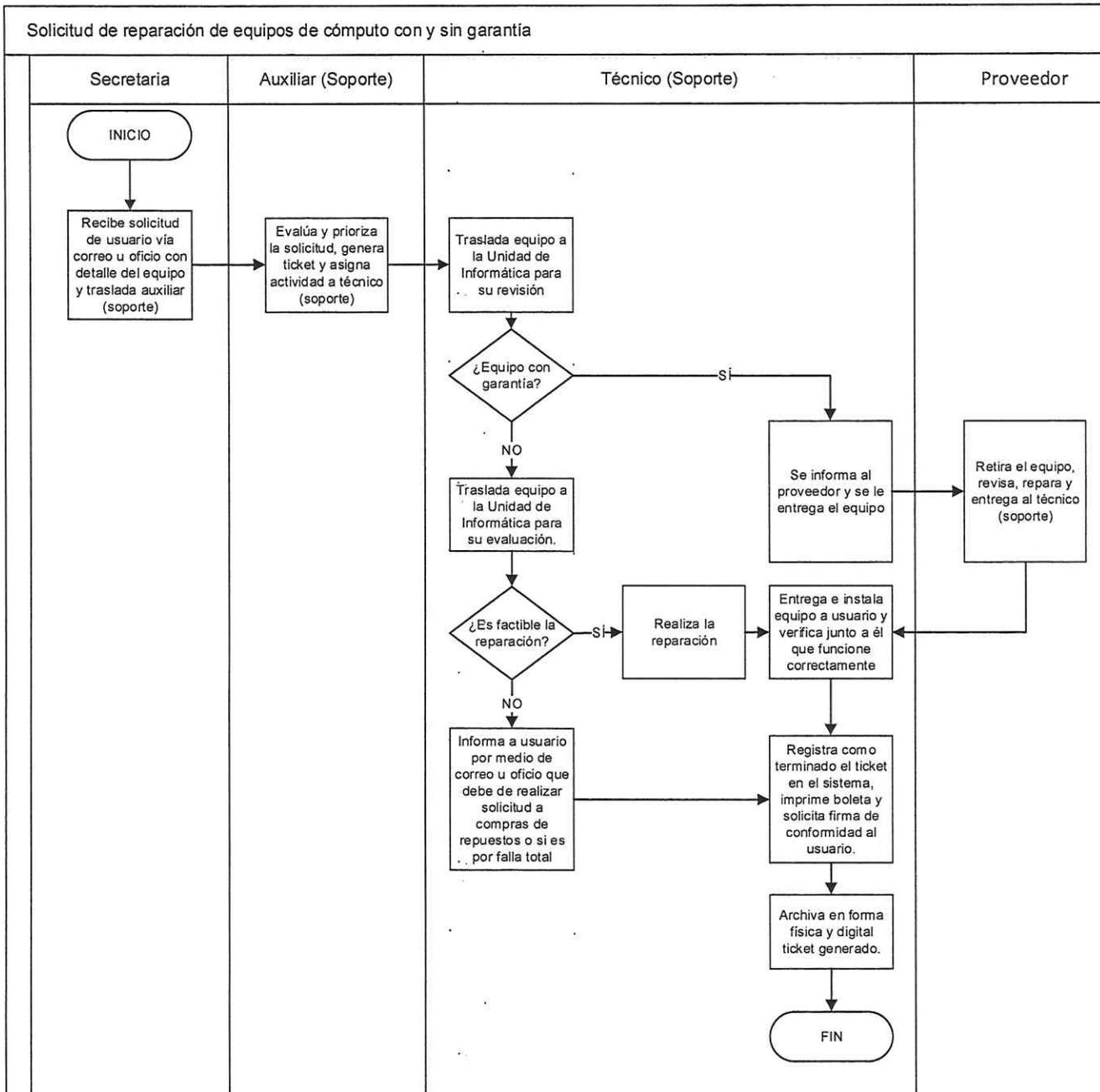


12.10 Matriz del procedimiento de reparación de equipo de cómputo con y sin garantía

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Secretaria	Recibe solicitud por parte de usuario vía correo electrónico u oficio con el detalle del equipo y traslada a auxiliar (soporte).
2	Auxiliar (Soporte)	Evalúa y prioriza la solicitud por orden de carga de trabajo, genera ticket y asigna actividad a técnico (soporte).
3	Técnico (Soporte)	Traslada equipo a la Unidad de Informática para su revisión.
4	Técnico (Soporte)	¿Equipo cuenta aún con garantía? a. SÍ: informa al proveedor y le entrega el equipo. CONTINÚA A LA ACTIVIDAD 6. b. NO: traslada equipo a Unidad de Informática para su evaluación. CONTINÚA A LA ACTIVIDAD 5.
5	Técnico (Soporte)	Verifica si es factible la reparación a. SÍ: realizar la reparación. CONTINÚA A LA ACTIVIDAD 7. b. NO: informa a usuario por medio de correo u oficio que debe de realizar la solicitud de compra de los repuestos necesarios o si es por falla total. CONTINÚA A LA ACTIVIDAD 8.
6	Proveedor	Retira el equipo para su revisión, reparación y entrega el equipo a técnico (soporte).
7	Técnico (Soporte)	Entrega e instala equipo a usuario y verifica junto a él que todo funcione correctamente.
8	Técnico (Soporte)	Registra como terminado el ticket en el sistema, imprime y solicita firma de conformidad al usuario.
9	Técnico (Soporte)	Archiva en forma física y digital el ticket generado.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



A. Diagrama de flujo del procedimiento de reparación de equipo de cómputo con y sin garantía

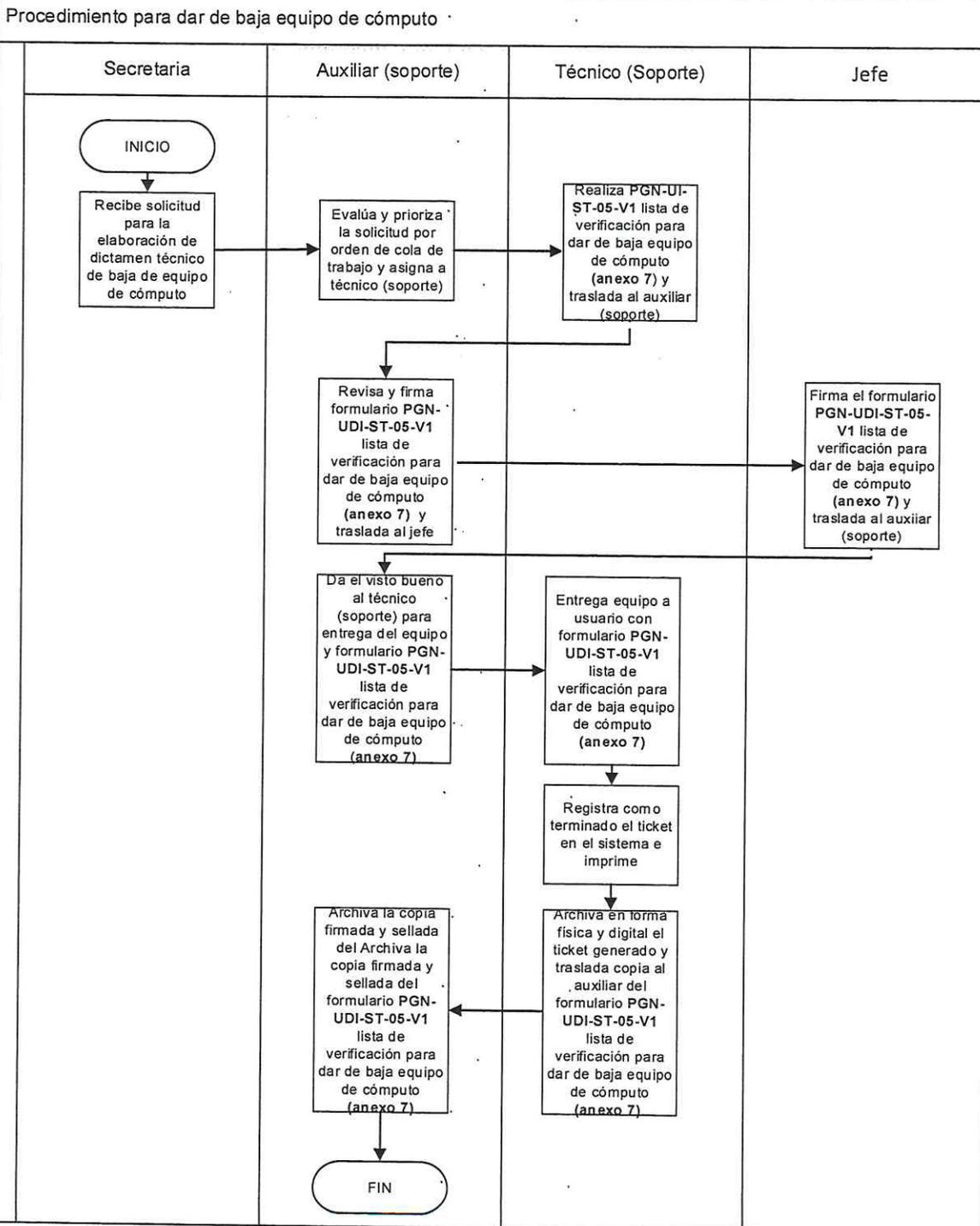


12.11 Matriz del procedimiento para dar de baja a equipo de cómputo

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Secretaria	Recibe solicitud vía correo electrónico u oficio con el detalle para la elaboración de dictamen técnico para dar de baja un equipo de cómputo y la traslada al auxiliar (soporte).
2	Auxiliar (Soporte)	Evalúa, prioriza las solicitudes por orden de cola de trabajo y asigna ticket técnico (soporte) para realizar actividad.
3	Técnico (Soporte)	Realiza formulario PGN-UDI-ST-05-V1 lista de verificación para dar de baja equipo de cómputo (anexo 7) y se traslada al auxiliar (soporte).
4	Auxiliar (Soporte)	Revisa y firma el formulario PGN-UDI-ST-05-V1 lista de verificación para dar de baja equipo de cómputo (anexo 7) y traslada al jefe.
5	Jefe	Firma el formulario PGN-UDI-ST-05-V1 lista de verificación para dar de baja equipo de cómputo (anexo 7) y traslada al auxiliar (soporte)
6	Auxiliar (Soporte)	Da el visto bueno al técnico (soporte) para la entrega del equipo y formulario PGN-UDI-ST-05-V1 lista de verificación para dar de baja equipo de cómputo (anexo 7).
7	Técnico (Soporte)	Entrega equipo a usuario con el formulario PGN-UDI-ST-05-V1 lista de verificación para dar de baja equipo de cómputo (anexo 7) para firma.
8	Técnico (Soporte)	Registra como terminado el ticket en el sistema e imprime.
9	Técnico (Soporte)	Archiva en forma física y digital el ticket generado y traslada copia al auxiliar (soporte) del formulario PGN-UDI-ST-05-V1 lista de verificación para dar de baja equipo de cómputo (anexo 7).
10	Auxiliar (Soporte)	Archiva la copia firmada y sellada del formulario PGN-UDI-ST-05-V1 lista de verificación para dar de baja equipo de cómputo (anexo 7)
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



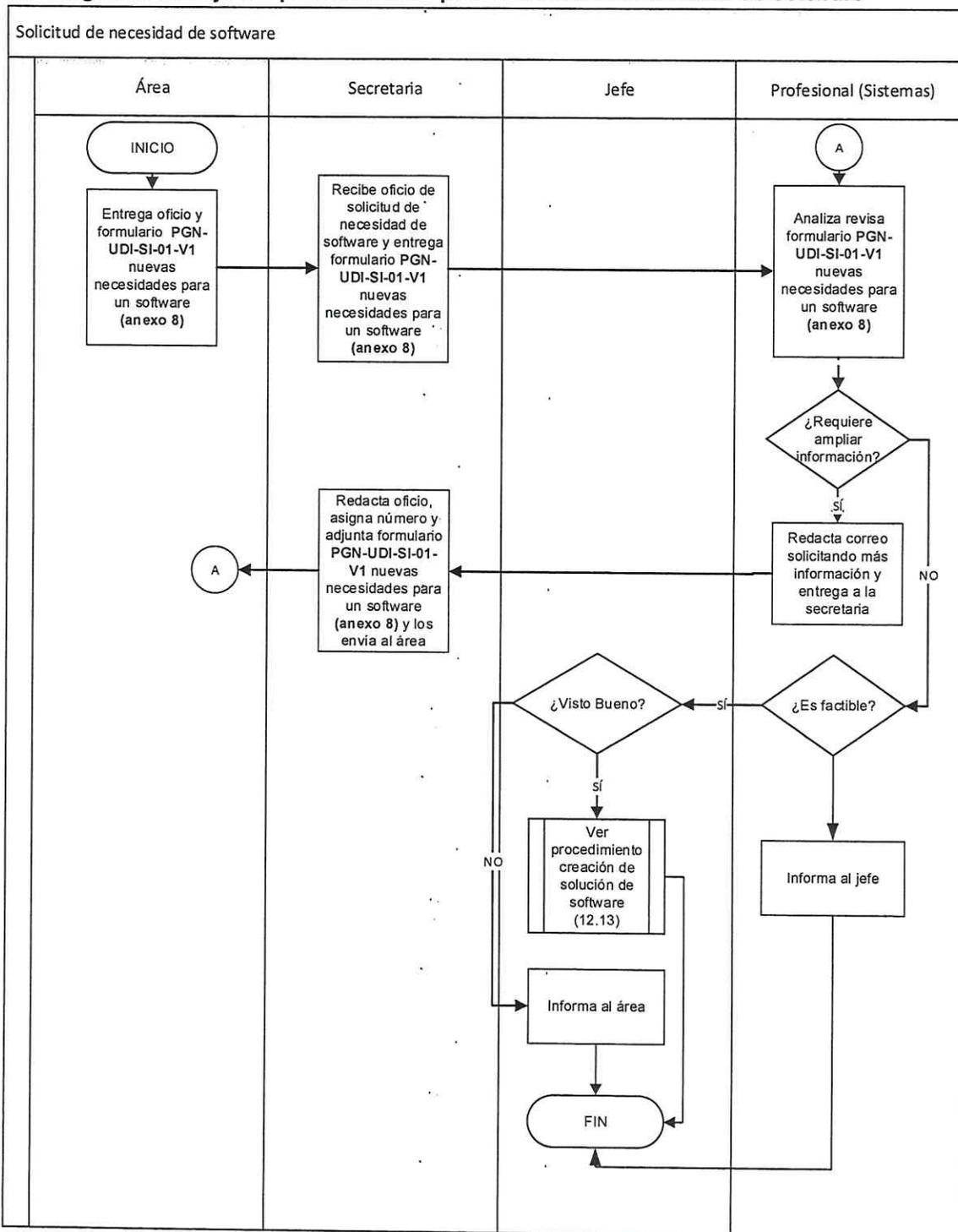
A. Diagrama de flujo del procedimiento para dar de baja a equipo de cómputo



12.12 Matriz del procedimiento para solicitud de necesidad de software

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Área	Entrega oficio y formulario PGN-UDI-SI-01-V1 nuevas necesidades para un software (anexo 8)
2	Secretaria	Recibe oficio y formulario PGN-UDI-SI-01-V1 nuevas necesidades para un software (anexo 8). Y entrega al profesional(sistemas)
3	Profesional (Sistemas)	Recibe, analiza y revisa el oficio y formulario PGN-UDI-SI-01-V1 nuevas necesidades para un software (anexo 8). ¿Requiere ampliar información? a. SÍ: CONTINÚA A LA ACTIVIDAD 4. b. NO: CONTINÚA A LA ACTIVIDAD 7.
4	Profesional (Sistemas)	Redacta correo para solicitar más información y entrega a la secretaria.
5	Secretaria	Redacta oficio, asigna el número, adjunta el formulario PGN-UDI-SI-001-V1 nuevas necesidades para un software (anexo 8) y los envía al área correspondiente,
6	Área	Entrega la información solicitada. REGRESA A LA ACTIVIDAD 3
7	Profesional (Sistemas)	Analiza la factibilidad del sistema ¿Es factible? a. SÍ: informa a jefe. CONTINÚA ACTIVIDAD 8 b. NO: informa al jefe. FIN DEL PROCEDIMIENTO.
8	Jefe	Recibe informe ¿Da visto bueno para la creación de sistema? a. SÍ: VER PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN DE SOLUCIÓN DE SOFTWARE (12.13). b. NO: informa al área.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

A. Diagrama de flujo del procedimiento para solicitud de necesidad de software



12.13 Matriz del procedimiento para creación de solución de software

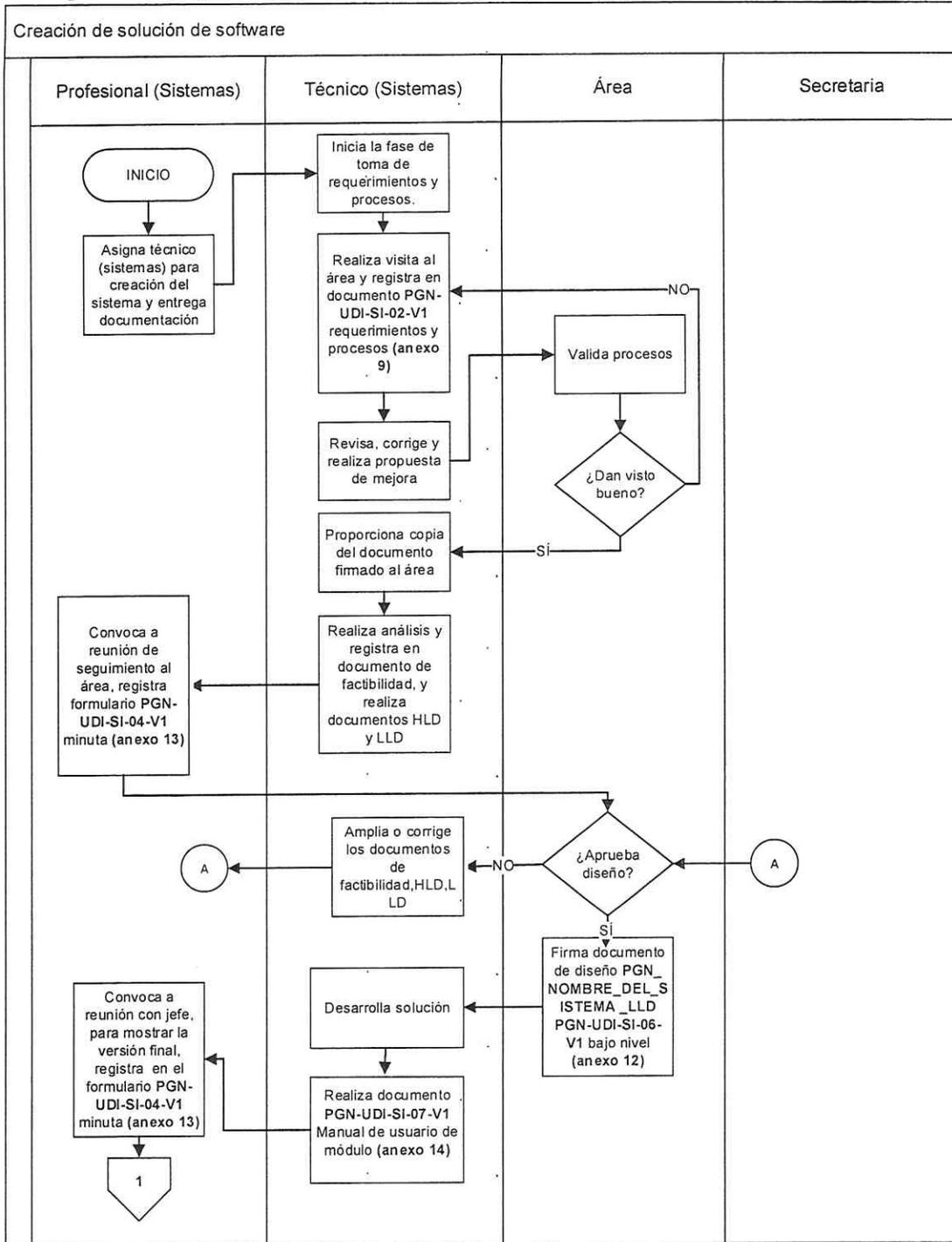
NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Profesional (Sistemas)	Asigna a técnico (sistemas) para la creación del sistema y entrega la documentación.
2	Técnico (Sistemas)	Inicia la fase de toma de requerimientos y procesos.
3	Técnico (Sistemas)	Realiza visitas al área, solicita documentación si fuese necesario. Registra información en documento PGN-UDI-SI-02-V1 requerimientos y procesos (anexo 9)
4	Técnico (Sistemas)	Realiza la revisión de cada uno de los procesos, si existieran modificaciones, correcciones o propuestas de mejora se presentan al área correspondiente.
5	Área	Realiza validación de los procesos y requerimientos. ¿Da visto bueno? a. SÍ: firma el documento PGN-UDI-SI-02-V1 requerimientos y procesos (anexo 9) CONTINÚA A LA ACTIVIDAD 6. b. NO: REGRESA A LA ACTIVIDAD 3.
6	Técnico (Sistemas)	Proporciona una copia del documento firmado al área.
7	Técnico (Sistemas)	Realiza un análisis del documento de toma de requerimientos y procesos, y registra información en documentos: <ul style="list-style-type: none"> • PGN_Factibilidad_NOMBRE_DEL_SISTEMA PGN-UDI-SI-03-V1 (anexo 10) • PGN_ NOMBRE_DEL_SISTEMA _HLD PGN-UDI-SI-05-V1 Alto Nivel (anexo 11) • PGN_ NOMBRE_DEL_SISTEMA _LLD PGN-UDI-SI-06-V1 bajo nivel (anexo 12)
10	Profesional (Sistemas)	Convoca a reunión de seguimiento con área y técnico (sistemas) para ver los avances, situaciones u otro motivo, se registra información en documento: <ul style="list-style-type: none"> • Formulario PGN-UDI-SI-04-V1 minuta (anexo 13)
11	Área	¿Aprueba el diseño? a. SÍ: CONTINÚA A LA ACTIVIDAD 13. b. NO: CONTINÚA A LA ACTIVIDAD 12.
12	Técnico (Sistemas)	Amplia o corrige los documentos <ul style="list-style-type: none"> • PGN_Factibilidad_NOMBRE_DEL_SISTEMA PGN-UDI-SI-03-V1 (anexo 10) • PGN_ NOMBRE_DEL_SISTEMA _HLD PGN-UDI-SI-05-V1 Alto Nivel (anexo 11) • PGN_ NOMBRE_DEL_SISTEMA _LLD PGN-UDI-SI-06-V1 bajo nivel (anexo 12). REGRESA A LA ACTIVIDAD 11



 Procuraduría General de la Nación	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	DE USO INTERNO
--	--	-------------------

13	Área	Firma documento de diseño. <ul style="list-style-type: none"> Documento PGN_ NOMBRE_DEL_SISTEMA LLD PGN-UDI-SI-06-V1 bajo nivel (anexo 12)
14	Técnico (Sistemas)	Realiza desarrollo de la solución.
15	Técnico (Sistemas)	Realiza documentación: <ul style="list-style-type: none"> Documento PGN-UDI-SI-07-V1 Manual de Usuario de módulo (anexo 14)
16	Profesional (Sistemas)	Convoca a reunión con jefe, auxiliar (sistemas) y técnico (sistemas) para mostrar versión final del sistema. <ul style="list-style-type: none"> Formulario PGN-UDI-SI-04-V1 minuta (anexo 13)
17	Profesional (Sistemas)	Realiza en conjunto con el jefe y técnico (sistemas) la presentación de proyecto para el área.
18	Profesional (Sistemas)	Planifica en conjunto con auxiliar (sistemas) y técnico (sistemas) la implementación de proyecto.
19	Técnico (Sistemas)	Registra lo acordado en la reunión en el Formulario PGN-UDI-SI-04-V1 minuta (anexo 13)
20	Técnico (Sistemas)	Realiza pruebas técnicas del sistema. VER PROCEDIMIENTO DE PRUEBAS DE NUEVA SOLUCIÓN DE SOFTWARE (12.15)
21	Profesional (Sistemas)	Elabora correo para convocar al área para la capacitación de todos los usuarios del sistema previo a la puesta en producción y envía a secretaria.
22	Secretaría	Redacta oficio, asigna número y luego envía al área.
23	Técnico (Sistemas)	Imparte capacitación a los usuarios.
24	Técnico (Sistemas)	Realiza configuraciones para poner en producción el sistema.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO.

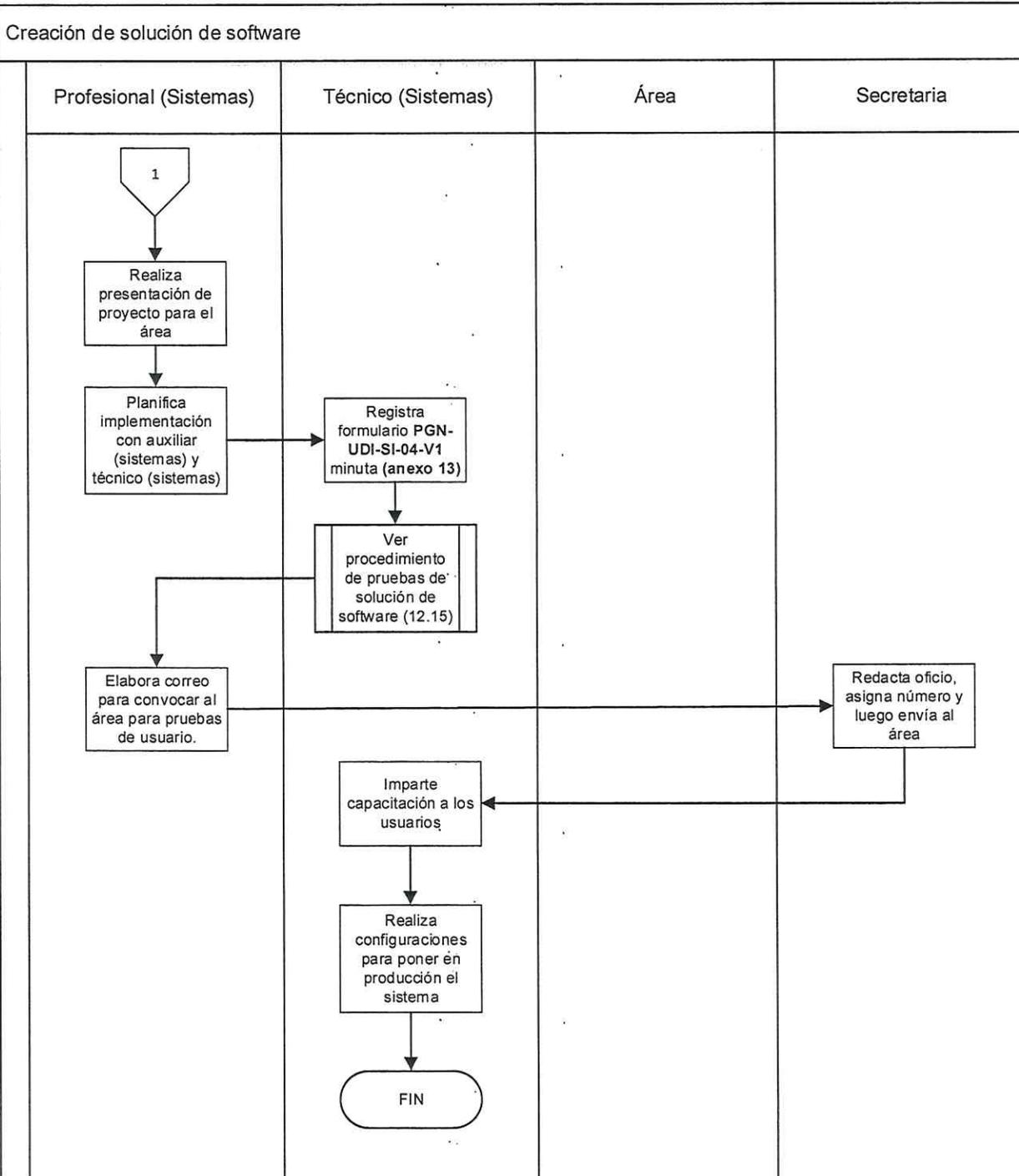
A. Diagrama de flujo del procedimiento para creación de solución de software





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

DE USO INTERNO



12.14 Matriz del procedimiento para atención a incidencias de sistemas de producción

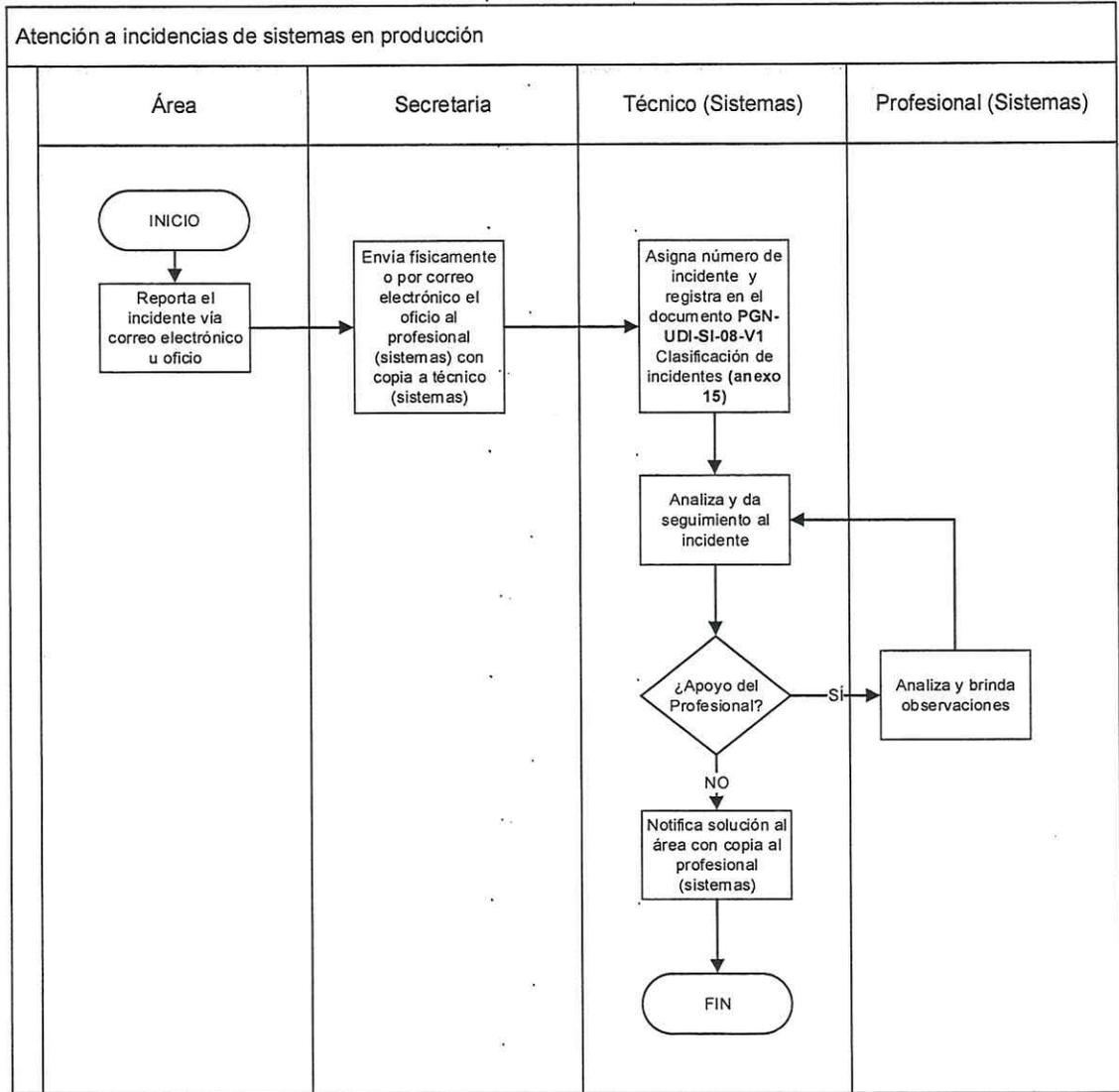
NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Área	Reporta el incidente a la secretaria. El reporte puede darse vía oficio o correo electrónico.
2	Secretaria	Envía el oficio físicamente o reenvía el correo al profesional (sistemas) con copia al técnico (sistemas).
3	Técnico (Sistemas)	Asigna el número correlativo de incidente y lo registra en documento: <ul style="list-style-type: none"> Documento PGN-UDI-SI-08-V1 clasificación de incidentes (anexo 15).
4	Técnico (Sistemas)	Analiza y da seguimiento al incidente. ¿Necesita apoyo del profesional? a) SI: CONTINÚA A LA ACTIVIDAD 5. b) NÓ: cuando esté resuelto envía correo al área con copia al profesional (sistemas) de la solución. FIN DEL PROCEDIMIENTO.
5	Profesional (Sistemas)	Analiza y brinda observaciones requeridas. REGRESA A LA ACTIVIDAD 4.
		FIN DE PROCEDIMIENTO.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

DE USO INTERNO

A. Diagrama de flujo del procedimiento de atención a incidencias en sistemas de producción

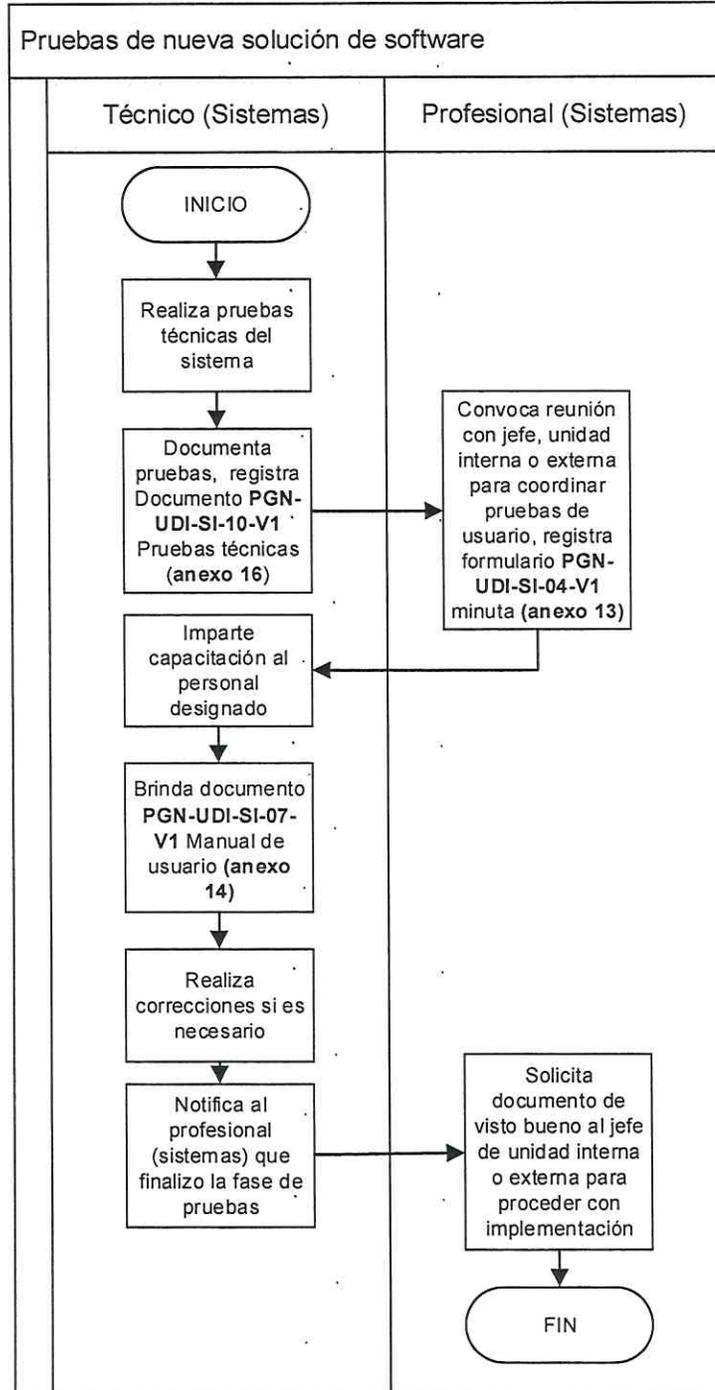


12.15 Matriz del procedimiento de pruebas de nueva solución de software

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Técnico (Sistemas)	Realiza pruebas técnicas del sistema y documentación de pruebas, documenta pruebas, registra documento PGN-UDI-SI-10-V1 pruebas técnicas (anexo 16)
2	Profesional (Sistemas)	Convoca a reunión con jefe, área y técnico (sistemas) llevan a cabo reunión para coordinar con el personal y planificar pruebas de usuario y capacitación para definir fechas. Registra Formulario PGN-UDI-SI-04-V1 minuta (anexo 13)
3	Técnico (Sistemas)	Imparte capacitación al personal designado encargado de realizar las pruebas y brinda documento: <ul style="list-style-type: none"> o Documento PGN-UDI-SI-07-V1 Manual de usuario (anexo 14)
4	Técnico (Sistemas)	Realiza correcciones y archiva junto con documentación del proyecto. Notifica al profesional (sistemas) que se completaron las pruebas de usuarios y correcciones respectivas.
5	Profesional (Sistemas)	Solicita documento de visto bueno del sistema a jefe del área para proceder a implementación.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



A. Diagrama de flujo del procedimiento de pruebas de nueva solución de software

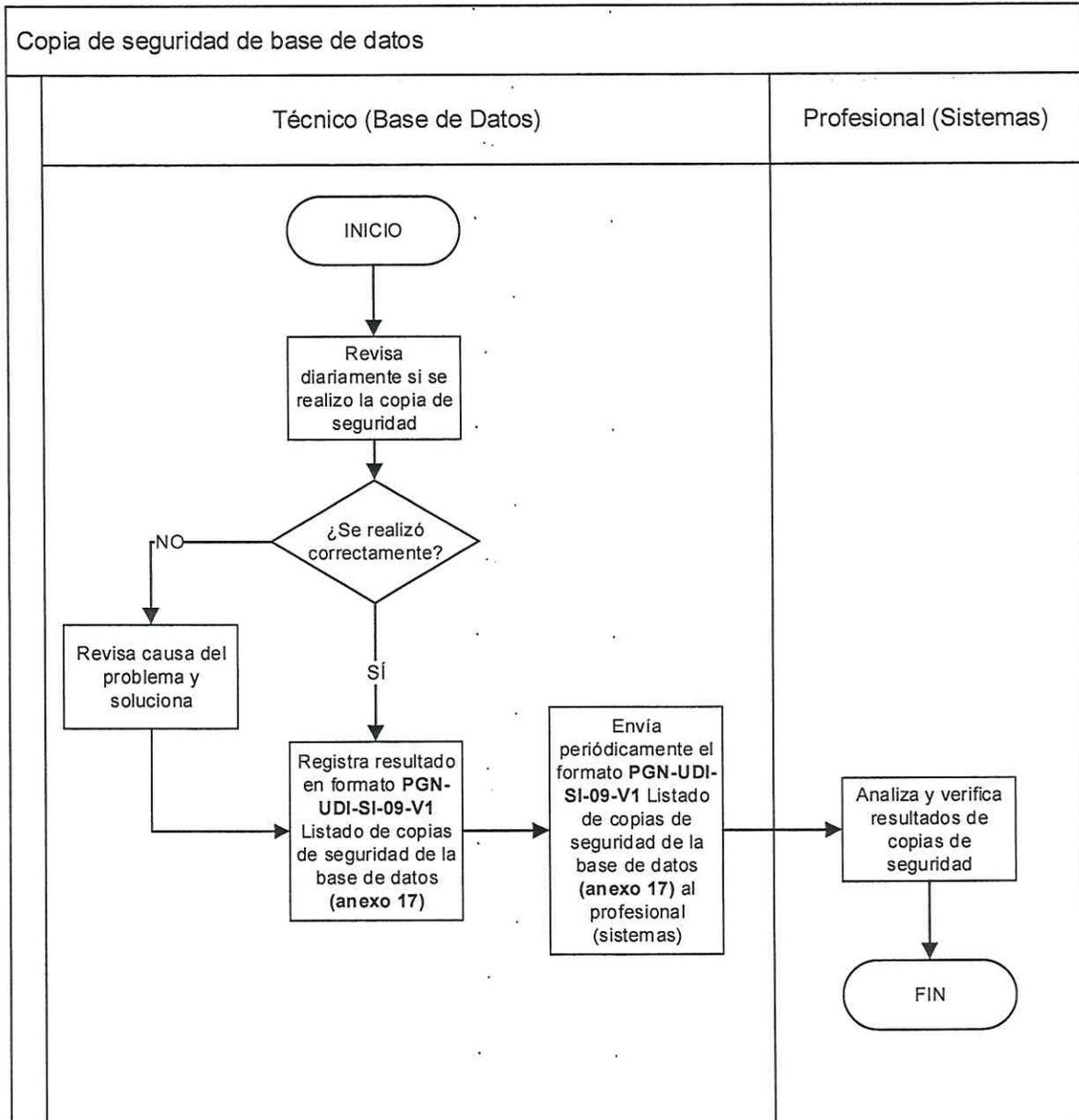


12.16 Matriz del procedimiento de copia de seguridad de base de datos

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Técnico (Base de Datos)	Revisa diariamente si se realizó correctamente la copia de seguridad de las diferentes bases de datos. ¿Realizado correctamente? a. SÍ: CONTUNÚA A LA ACTIVIDAD 3 b. NO: CONTINÚA A LA ACTIVIDAD 2
2	Técnico (Base de Datos)	Revisa la causa del problema y soluciona.
3	Técnico (Base de Datos)	Registra resultado en formato PGN-UDI-SI-09-V1 Listado de copias de seguridad de la base de datos (anexo 17) que fue realizado con éxito.
4	Técnico (Base de Datos)	Envía periódicamente el formato PGN-UDI-SI-09-V1 Listado de copias de seguridad de la base de datos (anexo 17) al profesional (sistemas)
5	Profesional (Sistemas)	Analiza y verifica resultados de copias de seguridad.
		FIN DE PROCEDIMIENTO



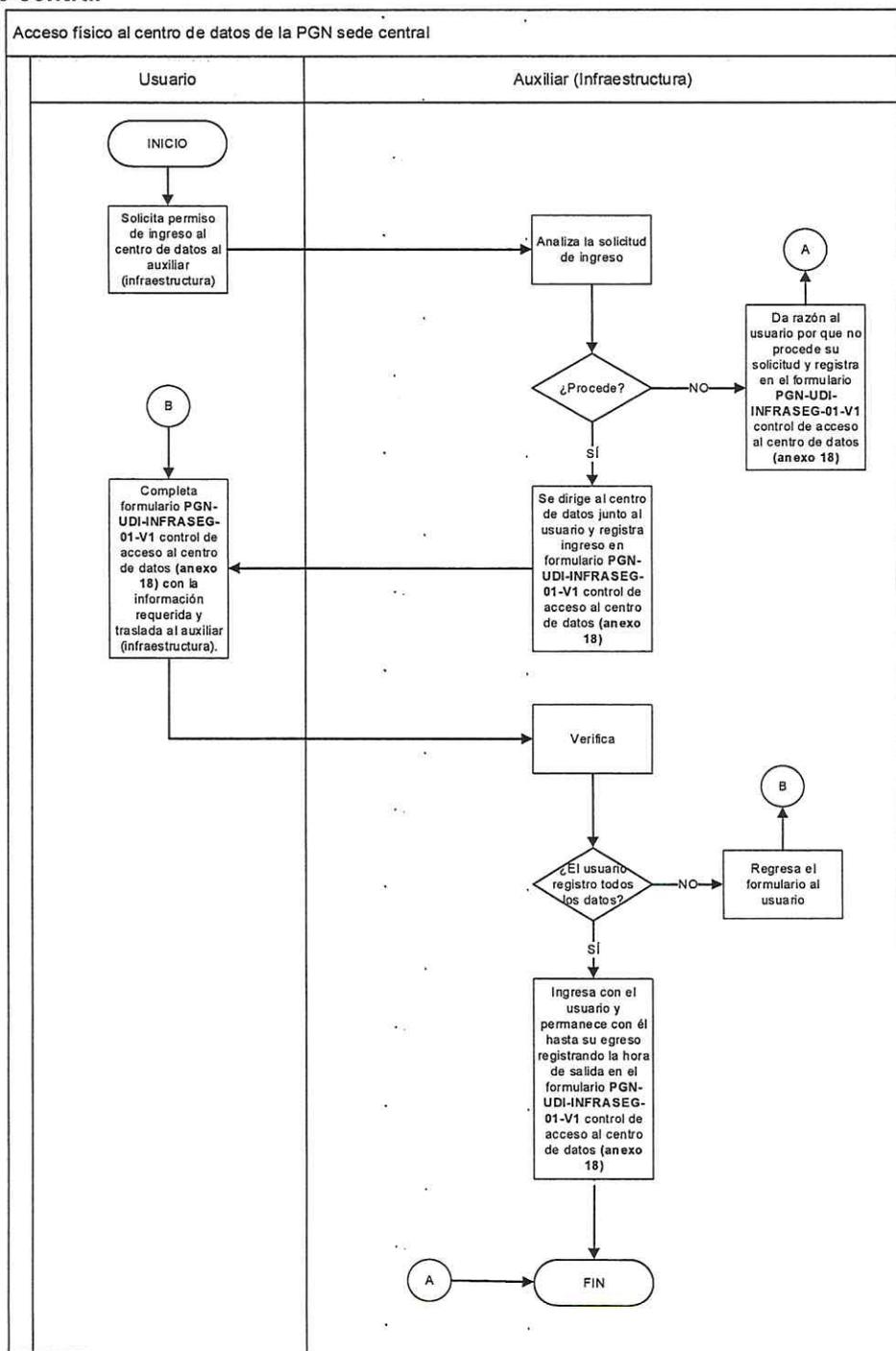
A. Diagrama de flujo del procedimiento de copia de seguridad de base de datos



12.17 Matriz del procedimiento de acceso físico al centro de datos de la PGN sede central

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Usuario	Solicita permiso de ingreso al centro de datos al auxiliar (infraestructura) vía presencial, telefónica, correo u oficio.
2	Auxiliar (Infraestructura)	Analiza la solicitud de ingreso ¿Procede? a. SÍ: se dirige al centro de datos junto al usuario y se registra el ingreso en el formulario PGN-UDI- INFRASEG-01-V1 control de acceso al centro de datos (anexo 18). CONTINÚA A LA ACTIVIDAD 3. b. NO: da una razón al usuario por qué no procede su solicitud y la registra en el formulario PGN-UDI- INFRASEG-01-V1 control de acceso al centro de datos (anexo 18). FIN DEL PROCEDIMIENTO.
3	Usuario	Completa el formulario PGN-UDI-INFRASEG-001-V1 control de acceso al centro de datos (anexo 18), con la información requerida y traslada al auxiliar (infraestructura).
4	Auxiliar (Infraestructura)	Verifica ¿El usuario registro todos los datos? a. SÍ: ingresa con el usuario y permanece con él hasta su egreso registra la hora de salida en el formulario PGN-UDI-INFRASEG-01-V1 control de acceso al centro de datos (anexo 18). b. NO: regresa el formulario al usuario. REGRESA A LA ACTIVIDAD 3.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

A. Diagrama de flujo del procedimiento de acceso físico al centro de datos de la PGN sede central

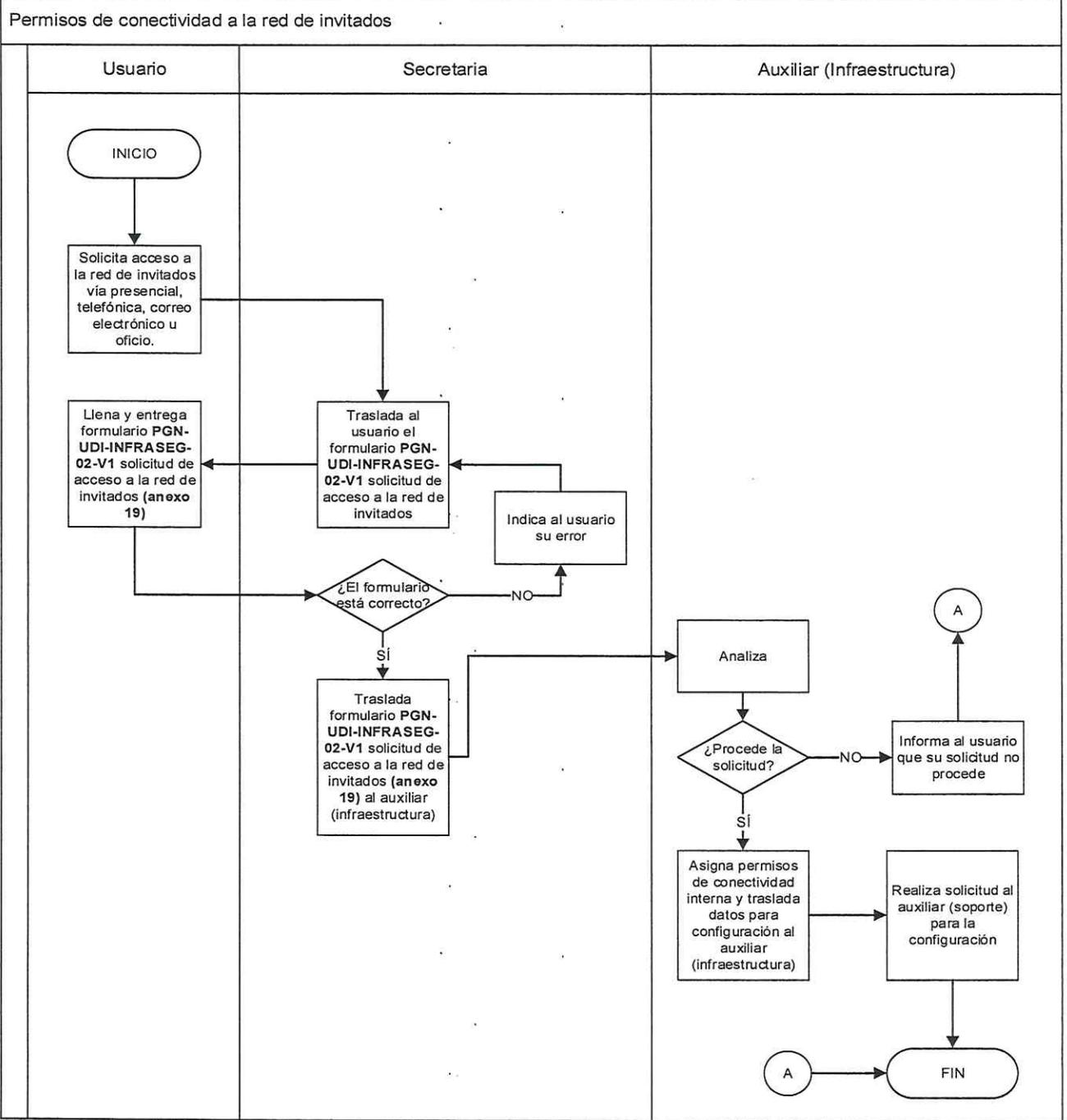


12.18 Matriz del procedimiento de permisos de conectividad a la red de invitados

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Usuario	Solicita vía presencial, telefónica, correo u oficio, el acceso a la red para el usuario externo.
2	Secretaria	Traslada al usuario el formulario PGN-UDI-INFRASEG- 02-V1 solicitud de acceso a la red de invitados (anexo19) y brinda instrucciones de cómo llenar el formulario.
3	Usuario	Llena y entrega formulario PGN-UDI-INFRASEG-02-V1 solicitud de acceso a la red de invitados (anexo 19) a la secretaria.
4	Secretaria	Verifica, ¿El formulario está correcto? <ul style="list-style-type: none"> a. SÍ: traslada el formulario al auxiliar (infraestructura) b. NO: indica al usuario su error y REGRESA A LA ACTIVIDAD 2.
5	Auxiliar (Infraestructura)	Analiza, ¿procede la solicitud? <ul style="list-style-type: none"> a. SÍ: asigna los permisos de conectividad interna, con los permisos solicitados y traslada los datos para la configuración. b. NO: informa al usuario que su solicitud no procede. FIN DEL PROCEDIMIENTO.
6	Auxiliar (Infraestructura)	Realiza una solicitud al auxiliar (soporte) para la configuración.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



A. Diagrama de flujo del procedimiento de permisos de conectividad a la red de invitados



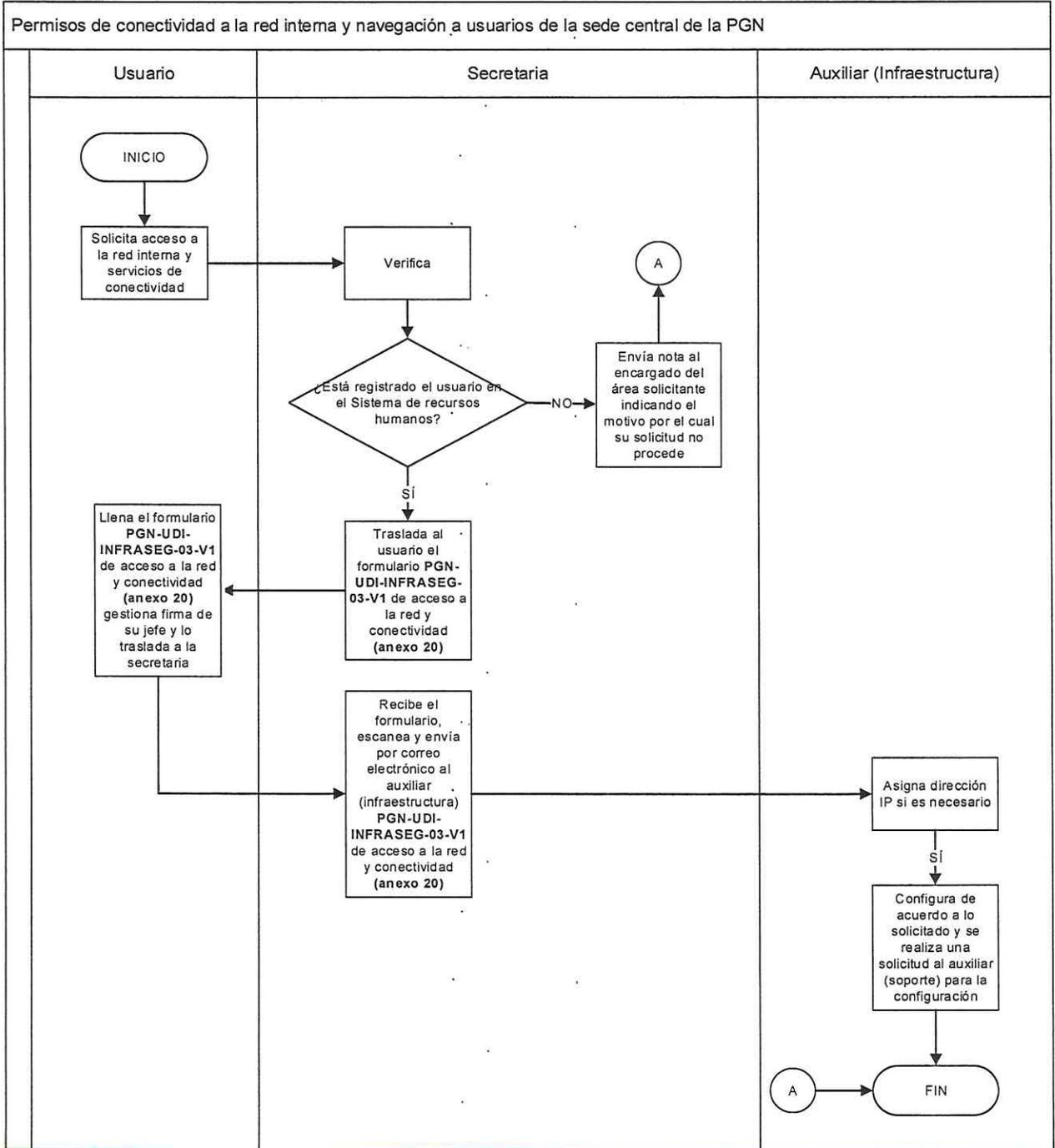
12.19 Matriz del procedimiento de permisos de conectividad a la red interna y de navegación a usuarios de la sede central de la PGN

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Usuario	Solicita acceso a la red interna y servicios de conectividad vía presencial, telefónica, correo electrónico u oficio.
2	Secretaria	Verifica, ¿Está registrado el usuario en el sistema de recursos humanos? a. SÍ: traslada al usuario el formulario PGN-UDI-INFRASEG-03-V1 de acceso a la red y conectividad (anexo 20). CONTINÚA A LA ACTIVIDAD 3. b. NO: envía nota al encargado del área solicitante para indicar el motivo por el cual su solicitud no procede. FIN DEL PROCEDIMIENTO.
3	Usuario	Llena el formulario PGN-UDI-INFRASEG-03-V1 de acceso a la red y conectividad (anexo 20), gestiona firma de su jefe y traslada a la secretaria.
4	Secretaria	Recibe el formulario, escanea y envía por correo electrónico al auxiliar (infraestructura) el formulario PGN-UDI-INFRASEG-03-V1 de acceso a la red y conectividad (anexo 20).
5	Auxiliar (Infraestructura)	Asigna dirección IP si es necesario.
6	Auxiliar (Infraestructura)	Configura de acuerdo a lo solicitado y realiza una solicitud al auxiliar (soporte) para la configuración.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA DE USO INTERNO

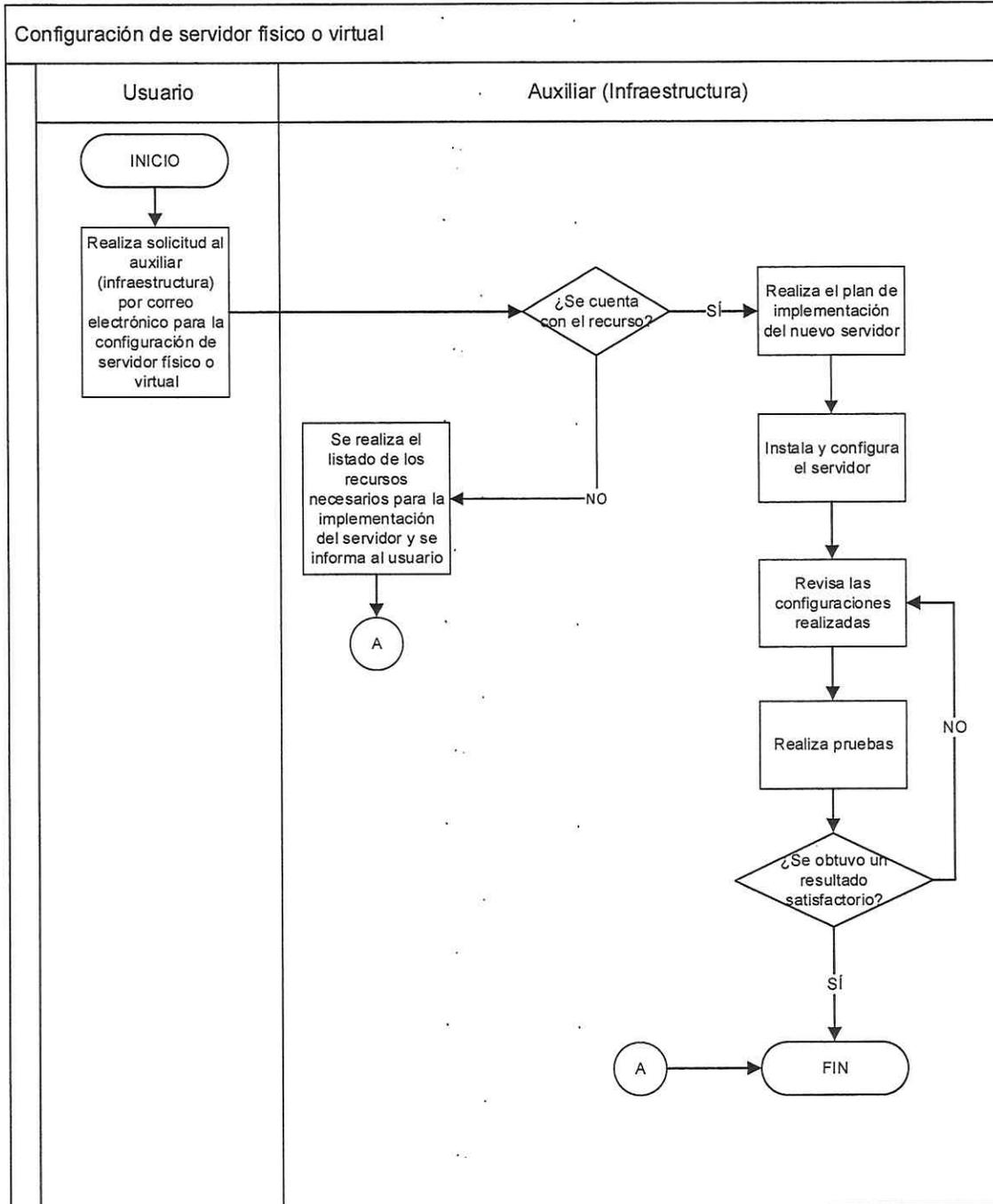
A. Diagrama de flujo del procedimiento de permisos de conectividad a la red interna y de navegación a usuarios de la sede central de la PGN



12.20 Matriz del procedimiento de configuración de servidor físico y virtual

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Usuario	Realiza solicitud al auxiliar (infraestructura) por correo electrónico para la configuración de un servidor físico o virtual.
2	Auxiliar (Infraestructura)	¿Se cuenta con el recurso? a. SÍ: CONTINÚA A LA ACTIVIDAD 3 b. NO: Realiza el listado de los recursos necesarios para la implementación del servidor y se informa al usuario. FIN DEL PROCEDIMIENTO.
3	Auxiliar (Infraestructura)	Realiza el plan de implementación del nuevo servidor.
4	Auxiliar (Infraestructura)	Instala y configura el servidor.
5	Auxiliar (Infraestructura)	Revisa las configuraciones realizadas.
6	Auxiliar (Infraestructura)	Realiza pruebas, ¿Se obtuvo resultado satisfactorio? a. SÍ: FIN DEL PROCEDIMIENTO b. NO: REGRESA A LA ACTIVIDAD 5.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

A. Diagrama de flujo del procedimiento de configuración de servidor físico y virtual

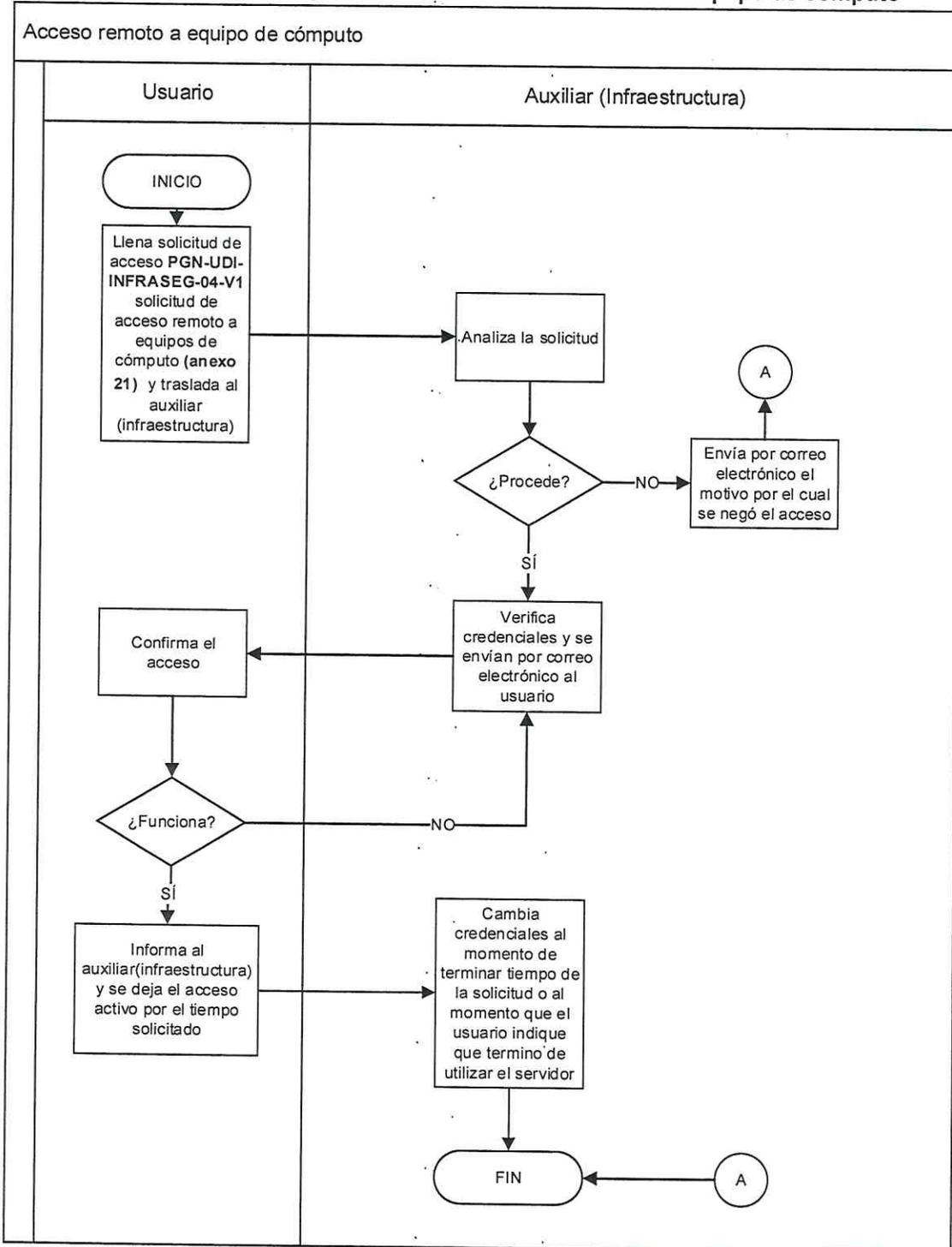


12.21 Matriz del procedimiento de acceso remoto a equipo de cómputo

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Usuario	Llena solicitud de acceso PGN-UDI-INFRASEG-04-V1 solicitud de acceso remoto a equipos de cómputo (anexo21) y envía a auxiliar (infraestructura).
2	Auxiliar (Infraestructura)	Analiza la solicitud, ¿procede? a. SÍ: CONTINÚA CON LA ACTIVIDAD 3. b. NO: envía por correo electrónico el motivo por el cual se negó el acceso. FIN DEL PROCEDIMIENTO
3	Auxiliar (Infraestructura)	Verifica las credenciales y las envía por correo electrónico al usuario.
4	Usuario	Confirma el acceso ¿funciona? a. SÍ: informa al auxiliar (Infraestructura) y deja activo el acceso por el tiempo solicitado. CONTINÚA A LA ACTIVIDAD 5. b. NO: REGRESA A LA ACTIVIDAD 3.
5	Auxiliar (Infraestructura)	Cambia credenciales al momento de terminar el tiempo de la solicitud o al momento que el usuario indique que termino de utilizar el servidor.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



A. Diagrama de flujo del procedimiento de acceso remoto a equipo de cómputo



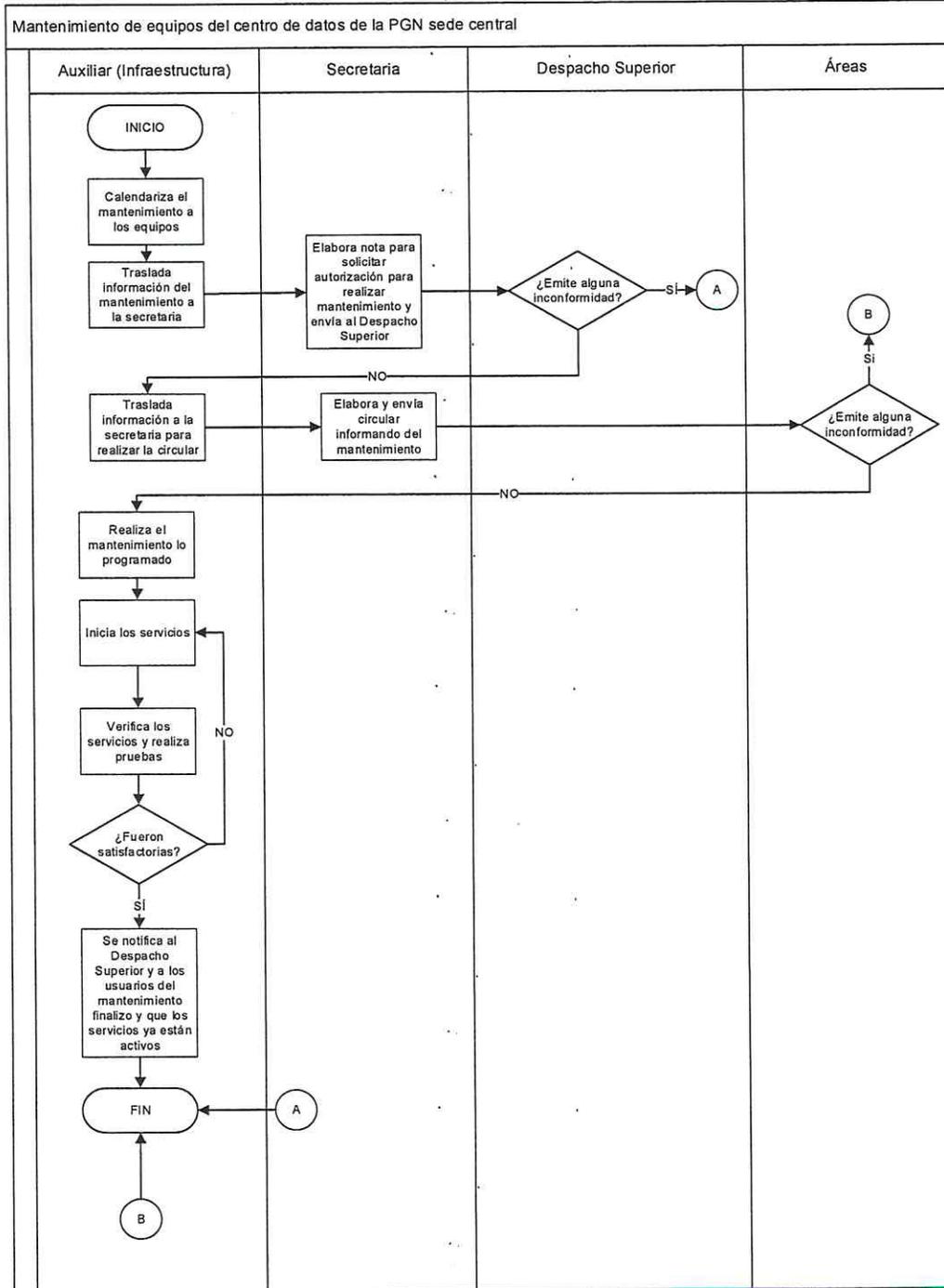
12.22 Matriz del procedimiento de mantenimiento de equipos de cómputo del centro de datos de la PGN sede central

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Auxiliar (Infraestructura)	Calendariza el mantenimiento a los equipos.
2	Auxiliar (Infraestructura)	Traslada información del mantenimiento a la secretaria.
3	Secretaria	Elabora nota para solicitar autorización para realizar el mantenimiento y la envía a Despacho Superior.
4	Despacho Superior	¿Emite alguna inconformidad? a. SÍ: FIN DEL PROCEDIMIENTO. b. NO: CONTINÚA A LA ACTIVIDAD 5.
5	Auxiliar (Infraestructura)	Traslada información del mantenimiento a la secretaria para realizar la circular.
6	Secretaria	Elabora y envía circular a las áreas para informar del mantenimiento y qué servicios se verán afectados.
7	Áreas	¿Emite alguna inconformidad? a. SÍ: FIN DEL PROCEDIMIENTO b. NO: CONTINÚA A LA ACTIVIDAD 8
8	Auxiliar (Infraestructura)	Realiza el mantenimiento según lo programado.
9	Auxiliar (Infraestructura)	Inicia los servicios.
10	Auxiliar (Infraestructura)	Verifica los servicios y realiza pruebas.
11	Auxiliar (Infraestructura)	¿Fueron satisfactorias? a. SÍ: Se notifica al Despacho Superior y a las áreas que el mantenimiento finalizó y que los servicios ya están activos. b. NO: REGRESA A LA ACTIVIDAD 9.
		FINAL DEL PROCEDIMIENTO



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	DE USO INTERNO
---	--	-----------------------

A. Diagrama de flujo del procedimiento de mantenimiento de equipos de cómputo del centro de datos de la PGN sede central



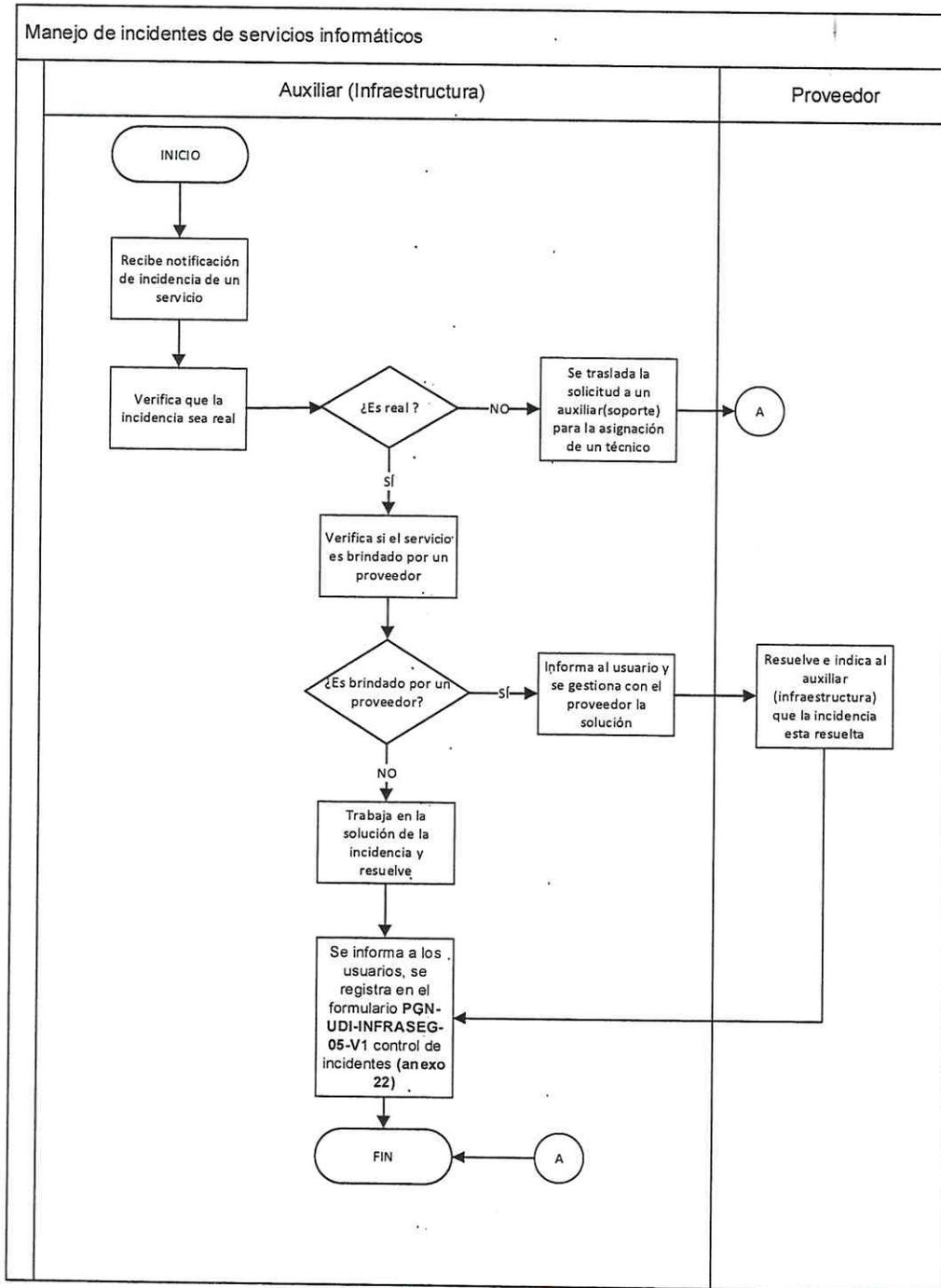
12.23 Matriz del procedimiento de manejo de incidentes de servicios informáticos

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Auxiliar (Infraestructura)	Recibe notificación de incidencia de un servicio.
2	Auxiliar (Infraestructura)	Verifica que la incidencia sea real ¿Es real? a. SÍ: CONTINÚA A LA ACTIVIDAD 3. b. NO: traslada la solicitud al auxiliar (soporte) para su seguimiento. FIN DEL PROCEDIMIENTO.
3	Auxiliar (Infraestructura)	Verifica si el servicio es brindado por un proveedor. ¿Es brindado por un proveedor? a. SÍ: informa al usuario y gestiona con el proveedor la solución. CONTINÚA A LA ACTIVIDAD 4. b. NO: trabaja en la solución con el personal de la institución y resuelve. CONTINÚA A LA ACTIVIDAD 5.
4	Proveedor	Resuelve e indica al auxiliar (infraestructura) que se encuentra resuelta la incidencia.
5	Auxiliar (Infraestructura)	Informa a los usuarios, registra en el formulario PGN-UDI-INFRASEG-05-V1 control de incidentes (anexo 22)
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA DE USO INTERNO

A. Diagrama de flujo del procedimiento de manejo de incidentes de servicios informáticos



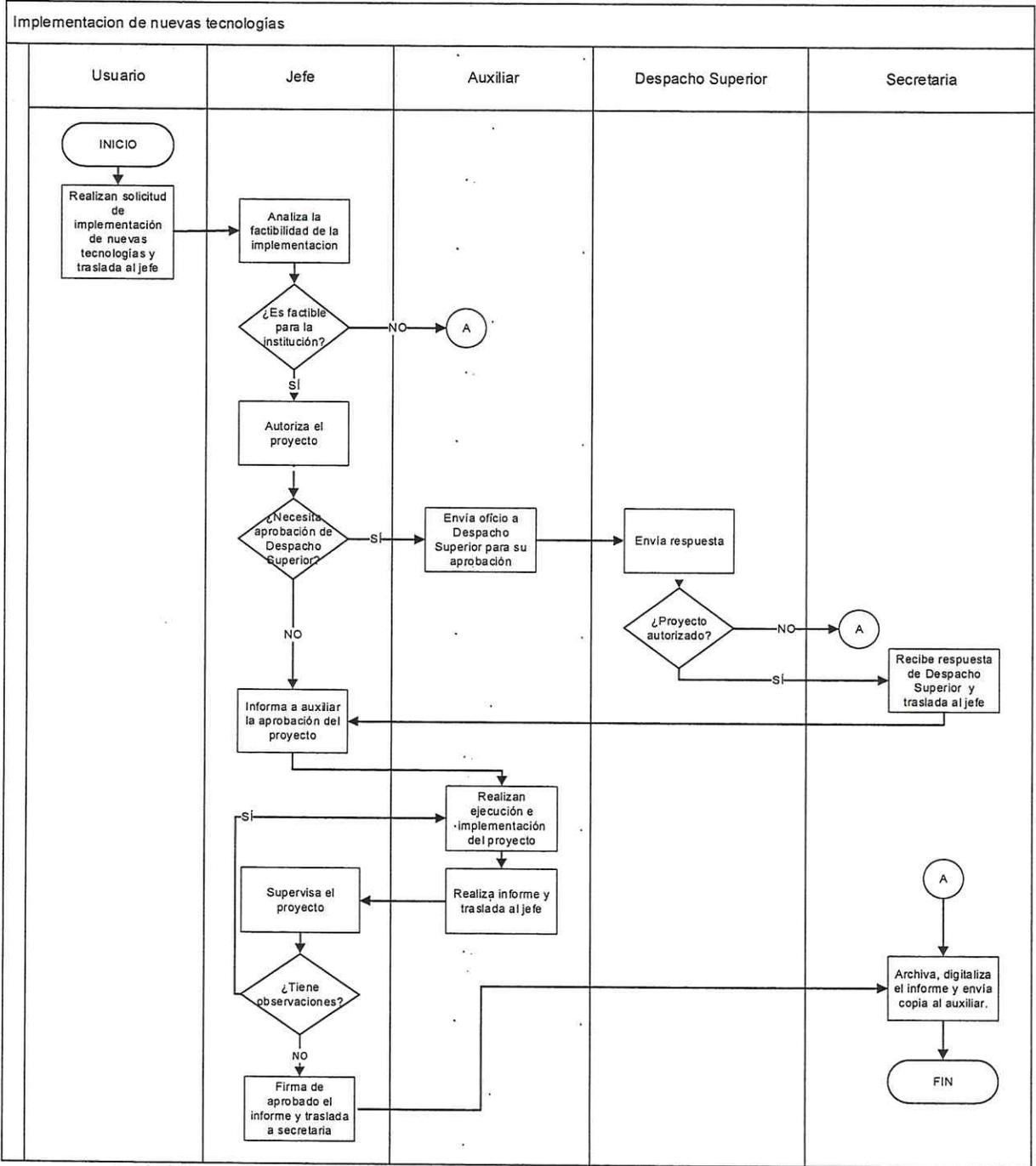
12.24 Matriz del procedimiento de implementación de nuevas tecnologías

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Usuario	Realiza la solicitud de un nuevo proyecto de tecnología y traslada al jefe.
2	Jefe	<p>Analiza con auxiliar la factibilidad de la implementación del proyecto de nuevas tecnologías. ¿Es factible para la institución?</p> <p>a. SÍ: autoriza el proyecto. CONTINÚA A LA ACTIVIDAD 3. b. NO: CONTINÚA A LA ACTIVIDAD 10.</p>
3	Auxiliar*	<p>¿Necesita aprobación de Despacho Superior?</p> <p>a. SÍ: envía con oficio a Despacho Superior para su aprobación. CONTINÚA A LA ACTIVIDAD 4 b. NO: CONTINÚA A LA ACTIVIDAD 6.</p>
4	Despacho Superior	<p>Envía la respuesta ¿Se autorizó el proyecto?</p> <p>a. SÍ: CONTINÚA A LA ACTIVIDAD 5 b. NO: CONTINÚA A LA ACTIVIDAD 10</p>
5	Secretaria	Recibe la respuesta de Despacho Superior y traslada al jefe.
6	Jefe	Informa al auxiliar que el proyecto está aprobado.
7	Auxiliar*	Realiza la ejecución, seguimiento e implementación del proyecto de nuevas tecnologías según el calendario presentado.
8	Auxiliar	Al finalizar su implementación realiza un informe de la ejecución y envía al jefe.
9	Jefe	<p>Supervisa el proyecto ¿tiene observaciones?</p> <p>a. SÍ: realiza las observaciones y envía al auxiliar. REGRESA A LA ACTIVIDAD 7. b. NO: firma del informe como aprobado y traslada a la secretaria. CONTINÚA CON LA ACTIVIDAD 10.</p>
10	Secretaria	Archiva, digitaliza y envía copia al auxiliar.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

***Observación:** esta actividad debe de ser realizada por los auxiliares de soporte, sistemas e infraestructura según corresponda



A. Diagrama de flujo del procedimiento de implementación de nuevas tecnologías





13. ANEXOS

Anexo 1: Control de recepción de documentos



Control de recepción de documentos

PGN-UDI-ADMIN-01-V1

No	Fecha de recepción (dd/mm/aaaa)	Hora de recepción (HH:mm)	No. Documento	Institución/ Área	Motivo	Respuesta (SI/NO)	Asignado a	Estado	No. de documento de respuesta	Fecha de envío	Observaciones
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

DE USO INTERNO

Anexo 2: Solicitud de solvencia informática

PGN-UDI-ADMIN-02-V1
CORRELATIVO SOL-No. __-20__



Solicitud de solvencia

Los campos con * son obligatorios.

* Fecha: dd/mm/aaaa

* Hora: HH:mm

* Nombre Completo:

* Área:

* Puesto:

* Región presupuestario:

* Correo electrónico:

* Teléfono(s):

Marque con una X los servicios institucionales a los cuales tenía acceso:

Correo institucional:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Usuarios de Intranet:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Usuario de Infile:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Usuario DENI Niñez:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Usuario Workflow:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Usuario DENI Alba Keneth:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Usuario de Gestión PGN:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Usuario Sistema de Gestión Web (RRHH):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Usuario de e-SIGE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Página Alba Keneth:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Página PGN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Redes Sociales Alba Keneth:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Redes Sociales PGN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accesos a Wifi:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acceso a internet:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Carpetas Compartidas:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Otros:

Observaciones:

* Firma del usuario:



Anexo 3: Control de configuración de computadoras de escritorio y laptops de la PGN



Control de configuración de computadoras de
escritorio y laptops de la PGN

PGN-UDI-ST-01-V1

DATOS DEL REQUERIMIENTO	
Usuario: _____	Fecha y hora de operación: _____
Área: _____	CORRELATIVO: _____
DATOS DEL EQUIPO	
1 Unidad Central de procesamiento (CPU):	4 Monitor:
A. Marca: _____	A. Marca: _____
B. Modelo: _____	B. Modelo: _____
C. Serie: _____	C. Número de Serie: _____
D. COLOR: _____	D. COLOR: _____
2 Teclado:	5 Unidad de poder ininterrumpido (UPS):
A. Marca: _____	A. Marca: _____
B. Modelo: _____	B. Modelo: _____
C. Número de Serie: _____	C. Número de Serie: _____
D. COLOR: _____	D. COLOR: _____
3 Mouse:	
A. Marca: _____	
B. Modelo: _____	
C. Número de Serie: _____	
D. COLOR: _____	



 Procuraduría General de la Nación	MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	DE USO INTERNO
--	--	-------------------

Anexo 4: Formato de informe a comisión

PGN-UDI-ST-02-V1



INFORME DE COMISIÓN ÁREA DE:

Personal de la Unidad de Informática:

Fecha: _____

INFORME [No.].

REPORTE DE TRABAJOS REALIZADOS EN LAS ÁREAS DE LA PGN

Fecha:

Hora de llegada al área:

Hora de salida del área:

Observaciones:

Atentamente,

Auxiliar (Soporte)
Unidad de Informática. – PGN.

Técnico (Soporte)
Unidad de Informática. – PGN.

Recibí Conforme:

Jefe de Área de:

Fotografías de los trabajos



MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMATICA

DE USO INTERNO

Anexo 5: Lista de verificación de copia a equipo de cómputo

PGN-UDI-ST-03-V1
CORRELATIVO CSEG-__-20__



Lista de verificación de copia a equipo de cómputo

Nombre: _____
Área: _____
Puesto: _____
No. Inventario CPU: _____

Bloqueo de:

	Sí	No	Sí	No
Correo institucional:				
Usuario de Infile:			Copia de documentos:	
Usuario DENI Niñez:			Copia de correo institucional (.pst)	
Usuario Workflow:				
Usuario DENI Alba Keneth:			Usuario de Windows:	
Usuario de Gestión PGN:			Página Alba Keneth:	
Usuario Sistema de Gestión Web (RRHH):			Página PGN	
Usuario de e-SIGE			Redes Sociales Alba Keneth	
Accesos a Wifi:			Redes Sociales PGN	
Acceso a internet:				
Internet Protocol (IP)				
<u>Carpetas Compartidas:</u>				
Ubicación:				
Otros:				
Observaciones:				

Ubicación copia seguridad al momento de realizar la copia:

Fecha de realización: dd/mm/aaaa

Hora de inicio: HH:mm

Hora de fin: HH:mm

Firma de técnico(suporte):

Datos de la persona que quedará encargada del equipo

Nombre: _____

Área: _____

Puesto: _____

Firma y/o sello:

Entrega al auxiliar (suporte)

Fecha: dd/mm/aaaa

Hora: HH:mm

Observaciones:

Fecha y Hora de traslado al servidor: _____

Ubicación de la copia de seguridad: _____

Nombre de la copia de seguridad: _____

Firma de entrega de conformidad:

Técnico(suporte)

Auxiliar(suporte)

Entrega a la secretaria

Fecha y hora:

Observaciones:

Firma de conformidad de recibido de la secretaria



	MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMATICA	DE USO INTERNO
---	---	----------------

Anexo 6: Reporte de mantenimiento a hardware y software

PGN-UDI-ST-04-V1
CORRELATIVO MANTHS-__-20__



Reporte de mantenimiento a hardware y software

		FECHA		
		Día	Mes	Año
DATOS DE USUARIO:		NÚMERO DE TICKET:		
NOMBRE COMPLETO:				
PUESTO O ACTIVIDAD:				
ÁREA:				
CORREO:				
TELÉFONO Y/O EXTENSIÓN:				

DATOS DEL EQUIPO	
EQUIPO	No. DE INVENTARIO O NO APLICA

MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE HARDWARE	
ACTIVIDAD	TRABAJO REALIZADO
1	
2	

MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SOFTWARE	
ACTIVIDAD	TRABAJO REALIZADO
1	
2	

FIRMA Y SELLO DE VISTO BUENO PARA ENTREGA AL USUARIO DEL AUXILIAR(SOPORTE):

TÉCNICO (SOPORTE)	RECIBE DE CONFORMIDAD
NOMBRE Y FIRMA	FIRMA DE USUARIO

Anexo 7: Lista de verificación para dar de baja equipo de cómputo

PGN-UDI-ST-05-V1
CORRELATIVO LVBE-__-20__



Lista de verificación para dar de baja equipo de cómputo

FECHA:

NO. TICKET:

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td colspan="2">Área:</td></tr> <tr><td style="width: 60%;">Nombre completo del usuario que tiene cargado el equipo:</td><td></td></tr> <tr><td colspan="2" style="text-align: center;">Falla reportada:</td></tr> </table>	Área:		Nombre completo del usuario que tiene cargado el equipo:		Falla reportada:		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td colspan="2" style="text-align: center;">Soporte Técnico:</td></tr> <tr><td style="width: 60%;">Técnico (soporte):</td><td></td></tr> <tr><td colspan="2" style="text-align: center;">Firma de técnico (soporte):</td></tr> </table>	Soporte Técnico:		Técnico (soporte):		Firma de técnico (soporte):	
Área:													
Nombre completo del usuario que tiene cargado el equipo:													
Falla reportada:													
Soporte Técnico:													
Técnico (soporte):													
Firma de técnico (soporte):													

Información del equipo:				
No.	Descripción y marca del equipo:	Modelo:	Serie	No. Inventario:
1	<i>Funciona:</i>			
	SI NO			
	<i>Pruebas y procesos realizados:</i>			SI NO

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">Firma Técnico (auxiliar):</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Firma Jefe Unidad de Informática:</td></tr> </table>	Firma Técnico (auxiliar):	Firma Jefe Unidad de Informática:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">Nombre y firma de quien recibe equipo en Unidad de Inventarios:</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Firma encargado de la Unidad de Inventarios:</td></tr> </table>	Nombre y firma de quien recibe equipo en Unidad de Inventarios:	Firma encargado de la Unidad de Inventarios:
Firma Técnico (auxiliar):					
Firma Jefe Unidad de Informática:					
Nombre y firma de quien recibe equipo en Unidad de Inventarios:					
Firma encargado de la Unidad de Inventarios:					

Observación

Fotografías del equipo:

COPIAS
 Original: Unidad de Inventarios.
 Copia 1: Unidad de Informática.
 Copia 2: Usuario.



 <small>Procuraduría General de la Nación</small>	MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	DE USO INTERNO
---	--	---------------------------

Anexo 8: Formulario para nuevas necesidades de software

FORMULARIO PARA NUEVAS NECESIDADES DE SOFTWARE

 <small>Procuraduría General de la Nación</small>	PGN-UDI-SI-001-V1	
	Área de Origen	
	Área de Destino	Unidad de Informática
	Fecha de solicitud	
CORRELATIVO: SNNS-[No.]-2018		
1. Información del Problema principal:	Es aquel problema que se busca resolver a partir de la automatización de los procesos del área.	
1.1. ¿Cuál es el problema principal?:		
1.2. ¿Qué requieren para resolver el problema principal?:		
2. Persona principal	Persona del área (origen) que se involucrará en el desarrollo del proyecto.	
2.1. Nombre completo de la persona encargada:		
2.2. Puesto de trabajo:	Correo electrónico (Institucional):	
3. Firma		
Sello del área del origen	Firma del jefe(a) de la Unidad de origen	

Anexo 9: Documento de requerimientos y procesos



Unidad de Informática / Área de
Sistemas
Teléfono: (502) 2414 8737 ext. 2045
15 avenida 9-69, zona 13
Guatemala, Ciudad de Guatemala

Fecha De la actividad

Lugar de la actividad:

PGN-UDI-SI-02-V1

Documento de requerimientos y procesos
Descripción actual del proceso

1. Datos de la actividad

Área	
Fecha	
Autor	
Versión	
Lugar de recepción	
Prioridad	

2. Firmas de los participantes

Nombre completo	Firma

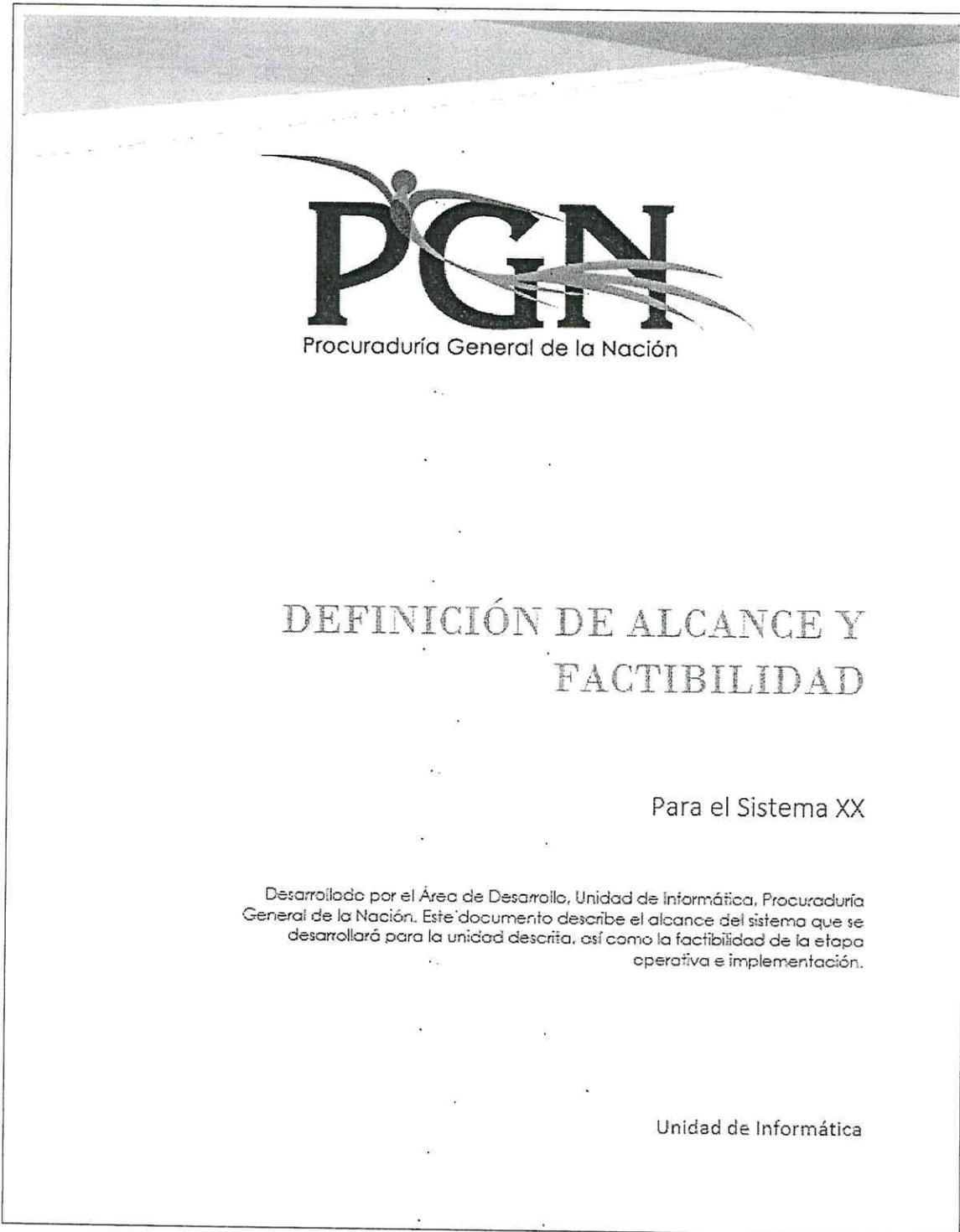
3. Descripción del Proceso

{Código de Proceso}	{Nombre del Proceso}	
Objetivo		
Precondiciones		
Actores		
Flujo principal (FP)	Paso	Acción
Flujo Alternativo 1 (FA1)	Paso	Acción
Post condición		
Excepciones	Paso	Acción
Frecuencia esperada		
Comentarios		



 <p>Procuraduría General de la Nación</p>	MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMATICA	DE USO INTERNO
--	---	----------------

Anexo 10: Documento de factibilidad del sistema



PGN
Procuraduría General de la Nación

**DEFINICIÓN DE ALCANCE Y
FACTIBILIDAD**

Para el Sistema XX

Desarrollado por el Área de Desarrollo, Unidad de Informática, Procuraduría General de la Nación. Este documento describe el alcance del sistema que se desarrollará para la unidad descrita, así como la factibilidad de la etapa operativa e implementación.

Unidad de Informática

Control de Versión y Modificaciones

Fecha	Versión	Descripción	Autor

Información general del proyecto

Arquitecto Responsable	Unidad

Tabla de contenido

- 1 Introducción
- 2 Pre-Factibilidad
 - 2.1 Descripción del alcance
- Desarrollo
- Integración y validación
- 2.2 Áreas identificadas a involucrar

Participantes	Area/Unidad	Procesos que afecta al participante o area

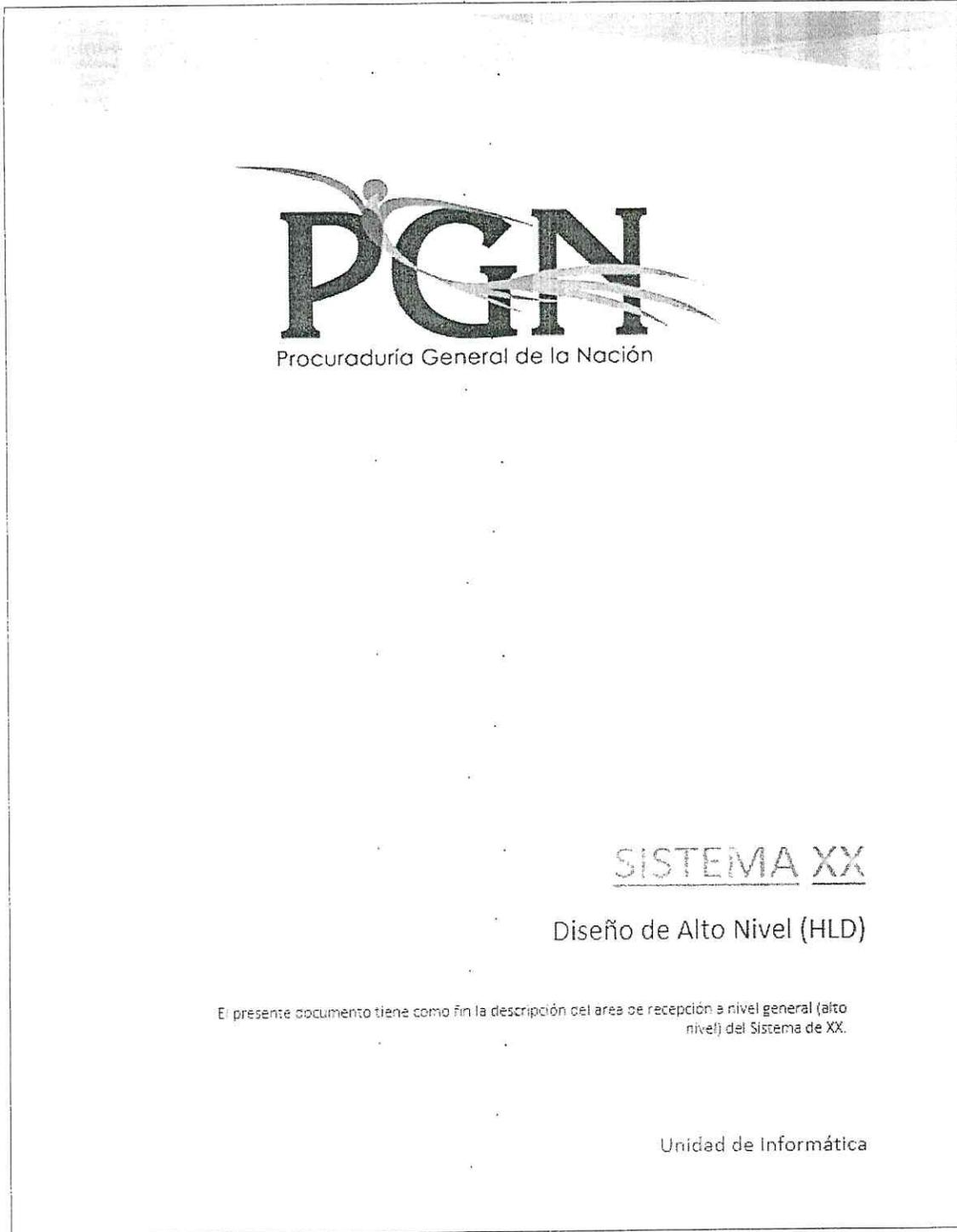
40 DE 48 HOJAS



 Procuraduría General de la Nación	MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMATICA	DE USO INTERNO
--	--	-------------------

	TÍTULO DEL DOCUMENTO	PGN-UDI-SI-03-V1 Fecha: MES AÑO Versión: 0
<p>2.3 Puntos relevantes a considerar</p> <p>3 Factibilidad</p> <p>4 Definición de impacto</p> <p>4.1 Aplicaciones</p> <p>5 Anexos</p>		

Anexo 11: Documento de diseño de alto nivel HLD





MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMATICA

DE USO INTERNO

PGN	HLD-001 SISTEMA2018
	Fecha: MES AÑO
	Revisión 0

Versión del documento

PGN-UDI-SI-05-V1

Fecha	Versión	Descripción	Autor

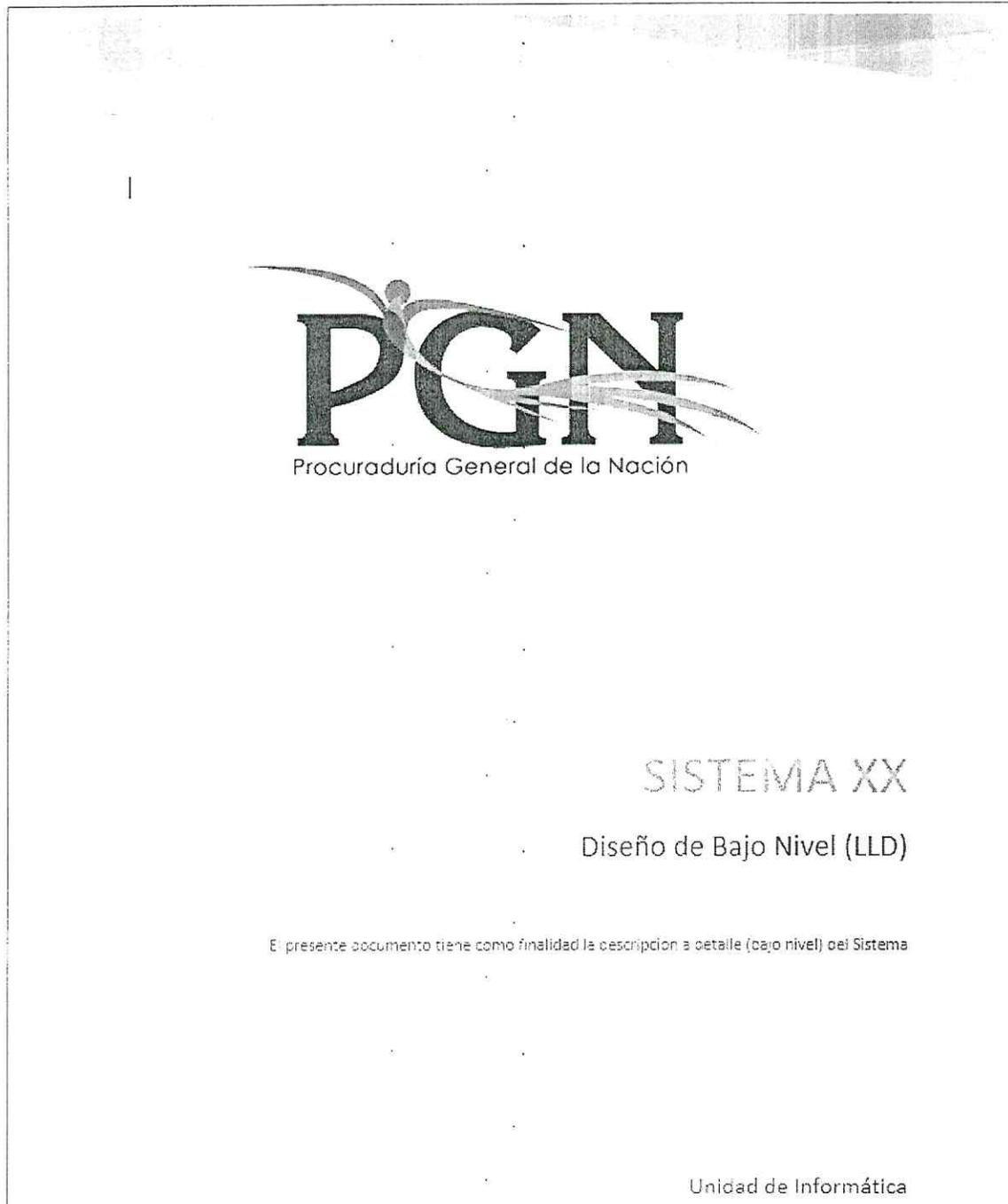
Historial de aprobaciones

Proyectado	Revisado	Aprobado
Observaciones:		
Fecha de efectividad:		
Versión aprobada:		

TABLA DE CONTENIDO

- 1 Diagrama General de la solución 3
 - 1.1 Glosario 3
- 2 Descripción General de la Solución 4
- 3 Metas a alcanzar..... 5
- 4 Objetivos del Módulo de Seguridad..... 6
 - 4.1 General..... 6
 - 4.2 Específicos 6
- 5 Servicios que cubrirá o Nuevos servicios que brindará 7
 - 5.1 Valores agregados 7
- 7 Definición de clasificación de la plataforma 7

Anexo 12: Diseño bajo nivel LLD





 Procuraduría General de la Nación	MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMATICA	DE USO INTERNO
--	--	---------------------------

		LLD-001MODULO2018 Fecha: MES AÑO Sin Revisión
---	--	---

Versiones del documento

PGN-UDI-SI-06-V1

Fecha	Versión	Descripción	Autor

Historial de aprobaciones

Proyectado	Revisado	Aprobado
Observaciones:		
Fecha de efectividad:		
Versión aprobada:		

Tabla de Contenidos

1	Descripción de la solución	3
2	Arquitectura de la Solución	6
3	Vista Física	7

Anexo 13: Formulario de minuta



PGN-UDI-SI-04-V1

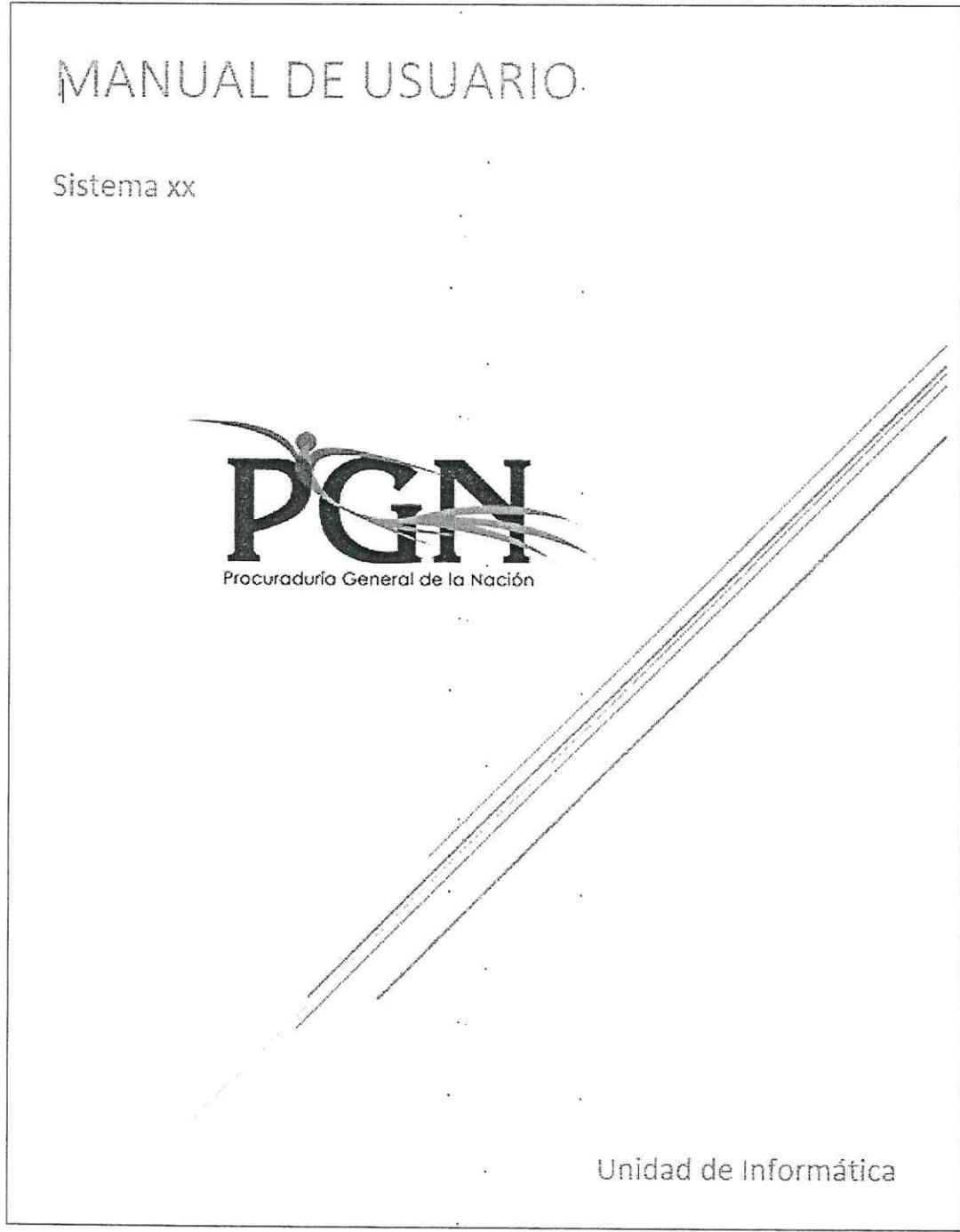
Minuta de reunión.

Tema		Fecha	día/mes/año
Facilitador		Tiempo	0 Minutos
Convocada por		Hora	00:00 AM 00:00 PM
Ubicación		Redactor	
Asistentes			
Objetivo de la reunión			
Agenda.			
No.	Tema.	Objetivo.	
1			
2			
Temas tratados.			
No.	Temas comentarios	Comentarios.	
1			
2			
3			
4			



	<p>MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMATICA</p>	<p>DE USO INTERNO</p>
---	--	---------------------------

Anexo 14: Manual de usuario de sistema





Autor:

Fecha: día/mes/año

Versión No.

PGN-UDI-SI-07-V1

Fecha	Versión	Descripción	Autor

Contenido

Versión del Documento

Descripción del Sistema

Excepciones

Glosario

Palabra	Descripción

Anexo 16: Documento técnico de pruebas

DOCUMENTO DE PRUEBAS

PGN-UDI-SI-10-V1

Pruebas de Desarrollo del Sistema XX



Unidad de Informática



MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMATICA

DE USO INTERNO



Autor: Área de Desarrollo

Fecha: día/mes/año

Versión No.

Fecha	Versión	Descripción	Autor
16/11/2017	1.0	Documento de Pruebas	Área de Desarrollo

Contenido

Versión del Documento

1.0

Casos de Prueba: [NOMBRE DE PANTALLA]

ID/Nombre/Sistema/Proyecto:		Nivel de Prueba:	
ID Caso de Uso:		Tipo(s) de Pruebas(s):	
ID Requerimiento:		Ambiente de Prueba:	
ID/Nombre Escenario:		Autor del Caso de Prueba:	
ID/Nombre Caso de Prueba:		Nombre del Evaluador:	
Versión del Caso de Prueba: 1		Fecha de Creación:	Fecha de Ejecución:
Condición(es) para que se ejecute el Caso de Prueba:			
Para la Ejecución del Caso de Prueba: Contar con todas las herramientas citadas anteriormente			
Elemento a Probar	Condición	Observaciones	Funciona (SI/NO)
Criterios de Aprobación del Caso de Prueba: Deben cumplir con los resultados esperados al menos en un 95%			
Decisión de Aprobación del Caso de Prueba: Aprobó: ___ Falló: ___			
Fecha de Aprobación del Caso de Prueba:			

46 DE 48 HOJAS



	<p align="center">MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA C.A. UNIDAD DE INFORMATICA</p>	<p align="center">DE USO INTERNO</p>
---	--	---



FORMA PGN-UDI-INFRASEG-02-V1
No. 0000

SOLICITUD DE ACCESO RED INVITADOS

Lugar y fecha:
 Institución o empresa del visitante:
 Nombre del invitado:
 Área del solicitante:
 Nombre del Solicitante:
 Puesto del Solicitante:
 Hora de Inicio: (Utilizar formato de 24:00 horas)

Por este medio se solicita el permiso de acceso a la red de invitados con los siguientes permisos (por favor marque las casillas que necesite):

- Acceso a la Red (Acceso a la red interna de PGN NO incluye navegación de internet)
- Acceso a internet (Acceso a la red interna de PGN SI incluye navegación de internet)
- Tiempo de uso: _____

Firma de usuario solicitante

Jefe o Encargado de Área Solicitante
Firma y Sello

CONDICIONES DE ACCESO

El usuario se compromete a hacer un uso diligente del acceso a la red de invitados conforme a la buena fe de acuerdo a las normas de orden Institucional. El acceso red invitados quedará bajo la responsabilidad del usuario, que responderá en todo caso de los daños y perjuicios que pueda causar a terceros o a la Institución, en la red de invitados el usuario podrá ser monitoreado en cualquier momento con fines de mantener la seguridad en la red de PGN.

PARA USO DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	
Fecha de activación: ___/___/___	
Responsable de la activación: _____	Nombre y Firma
Usuario Conforme: _____	Nombre y Firma

Anexo 20: Solicitud de acceso a la red local e internet



FORMA PGN-UDI-INFRASEG-003-V1
No. 0000

SOLICITUD DE ACCESO A RED LOCAL E INTERNET

Lugar y fecha:
Área del solicitante:
Nombre del Solicitante:
Puesto del Solicitante:

Por este medio se solicita el permiso de acceso a la red local de PGN (únicamente es el acceso a la red local de PGN, no incluye navegación en internet) por favor llenar los siguientes datos con el acompañamiento de una persona de la Unidad de Informática:

Tipo de equipo (Computadora, Impresora, etc.) _____
 Marca del equipo: _____ Modelo del Equipo: _____
 Número de serie: _____ Número de Inventario: _____

El siguiente apartado debe utilizarlo solo si necesita la autorización para la activación de internet

Por este medio se solicita la activación del acceso a Internet para el usuario solicitante con los siguientes permisos (por favor marque solamente una casilla):

- Solamente a páginas de Bancos y Gobierno.
- Navegación básica (no incluye redes sociales, descargas ni sitios de audio).
- Navegación Intermedia (incluye acceso a cuenta de correo externo, por favor llenar la casilla de observaciones e indicar la razón por la que se utiliza dicha navegación).
- Navegación completa (incluye redes sociales, descargas y sitios de audio por favor llenar la casilla de observaciones e indicar la razón por la que se utiliza dicha navegación, esta será analizada si procede, debido al impacto en la red institucional).

Firma de usuario solicitante

Jefe de la Unidad Institucional
Firma y Sello

Observaciones:

CONDICIONES DE ACCESO

El usuario se compromete a hacer un uso diligente del acceso solicitado conforme a la buena fe de acuerdo a las normas de orden Institucional. El acceso a Internet se realiza bajo la responsabilidad del usuario, que responderá en todo caso de los daños y perjuicios que pueda causar a terceros o a la Institución, la navegación realizada por el usuario podrá ser monitoreada en cualquier momento con fines de mantener una navegación fluida para todos los usuarios de la Institución.

PARA USO DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	
Fecha y Hora de activación: _____	IP Asignada: _____
Responsable de la activación: _____	Nombre y Firma _____
Usuario Conforms: _____	Nombre y Firma _____



	<p align="center">MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA</p>	<p align="center">DE USO INTERNO</p>
---	--	---

Anexo 21: Solicitud de acceso remoto a equipos de cómputo



UNIDAD DE INFORMÁTICA

FORMA PGN-UDI-INFRASEG-004-V1

No. 0000

SOLICITUD DE ACCESO REMOTO A EQUIPOS

Lugar y fecha: _____

Área: _____

Nombre del Solicitante: _____

Puesto del Solicitante: _____

Por este medio se solicita el permiso de acceso a un equipo de PGN, por favor llenar los siguientes datos:

- Equipo al cual se desea conectar: _____
- Fecha de Inicio : _____ Fecha Finalización: _____
- Correo electrónico al cual se pueden enviar las credenciales: _____

Firma de usuario solicitante

Jefe de la Unidad Institucional
Firma y Sello

CONDICIONES DE ACCESO

El usuario se compromete a hacer un uso diligente del acceso al equipo de PGN conforme a la buena fe de acuerdo a las normas de orden Institucional. El acceso a la red local queda bajo la responsabilidad del usuario, que responderá en todo caso de los daños y perjuicios que pueda causar a terceros o a la Institución, en la red local el usuario podrá ser monitoreado en cualquier momento con fines de mantener la seguridad en la red de PGN.

PARA USO DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	
Fecha de activación:	_____
Responsable de la activación:	_____ Nombre y Firma
Usuario Conforme:	_____

Anexo 22: Registro de incidentes de infraestructura y seguridad informática

