 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO :</b> FIPR03-UDI-P11  <b>PÁG. :</b> 1 de 43  <b>FECHA :</b> 25/02/2019  <b>REVISIÓN :</b> 2</p>
---	--	--

## 1.0 TÍTULO:

**PROCEDIMIENTO: CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA**

## 2.0 CONTROL DE CAMBIOS:

Revisión:	1	2	3	4	5	6	7	8
Fecha:	15/12/2014	25/02/2019						

## 3.0 DISTRIBUCIÓN:

DOCUMENTO:	FECHA	COPIA
ORIGINAL DIGITAL	25/02/2019	1

## 4.0 CONTROL DE DOCUMENTOS



Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria


**DOCUMENTO CONTROLADO**

DISTRIBUCIÓN FORMATO PDF

Actualizó:	Revisó:	Autorizó:
  <p>Adriana Ibáñez          Denis García          19/02/2019</p> <p><b>Equipo de Actualización</b></p>	   <p>Julio César Miranda Servellón          Heydi Eufemia Beltrán          Alcides Ramírez Martínez          22/02/2019</p> <p><b>Equipo de Revisión</b></p>	  <p><b>LICDA. CARLA ALVANÉS</b>          25/02/2019</p> <p><b>PRESIDENTA -ISTA-</b></p>

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.


 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p><b>GOBIERNO DE EL SALVADOR</b></p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO : FIPR03-UDI-P11</b>  <b>PÁG. : 2 de 43</b>  <b>FECHA : 25/02/2019</b>  <b>REVISIÓN : 2</b></p>
---	--	--

## 5.0 ÍNDICE

6.0	OBJETIVO .....	3
7.0	RESPONSABLE(S) Y CAMPO DE APLICACIÓN .....	3
7.1.	RESPONSABLE: .....	3
7.2.	CAMPO DE APLICACIÓN: .....	3
8.0	DEFINICIONES Y MARCO CONCEPTUAL .....	3
8.1.	DEFINICIONES .....	3
9.0	BASE LEGAL .....	6
10.0	DESARROLLO .....	7
10.1.	PREPARACIÓN E INSTALACIÓN DE SERVIDORES FÍSICOS .....	7
10.2.	CREACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE SERVIDORES VIRTUALES .....	8
10.3.	ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES FÍSICOS Y VIRTUALES .....	9
10.4.	ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO DE DOMINIO .....	10
10.5.	CREACIÓN DE USUARIO DE DOMINIO .....	10
10.6.	AGREGAR UNA COMPUTADORA A DOMINIO .....	11
10.7.	DAR DE BAJA A UN USUARIO DE DOMINIO .....	12
10.8.	CAMBIO DE USUARIO A UNA GERENCIA, DEPARTAMENTO O UNIDAD DIFERENTE .....	13
10.9.	RESETEO DE CONTRASEÑAS DE USUARIOS/AS DE DOMINIO .....	14
10.10.	SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE EQUIPO EN DOMINIO .....	14
10.11.	RESERVA DE IP EN DHCP .....	15
10.12.	AGREGAR USUARIOS A POLÍTICAS DE FIREWALL .....	15
10.13.	ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET .....	16
10.14.	PERMISO DE INTERNET .....	16
10.15.	ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO DE ENLACES DE DATOS .....	17
10.16.	ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO DE CORREO INSTITUCIONAL .....	18
10.17.	CREACIÓN DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL .....	18
10.18.	ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE ANTIVIRUS .....	19
10.19.	PERMISOS A DISPOSITIVOS POR MEDIO DE ANTIVIRUS .....	20
10.20.	ADMINISTRACIÓN DEL SERVIDOR DE ACTUALIZACIONES DE WINDOWS (WSUS) .....	20
10.21.	ADMINISTRACIÓN DE SERVIDOR DE ARCHIVOS (FILESERVER) .....	21
10.22.	CREACIÓN DE CARPETA DE RESPALDO A USUARIO EN SERVIDOR DE ARCHIVOS .....	22
10.23.	AUMENTO / DISMINUCIÓN EN CUOTA EN CARPETAS DEL SERVIDOR DE ARCHIVOS .....	23
10.24.	SOLICITUD DE AUMENTO DE CUOTA EN CARPETAS DEL SERVIDOR DE ARCHIVOS .....	24
10.25.	CREACIÓN DE CARPETA COMPARTIDA (STORAGE) .....	24
10.26.	LECTURA / ESCRITURA EN CARPETAS COMPARTIDAS EN STORAGE .....	25
10.27.	ADMINISTRACIÓN RED INALÁMBRICA ISTA (Wi-Fi) .....	25
10.28.	ADMINISTRACIÓN DE SWITCHES .....	26
10.29.	CONFIGURACIÓN DE PUERTOS EN SWITCHES ADMINISTRABLES .....	26
10.30.	INSTALACIÓN DE COLECTORA DE DATOS .....	27
10.31.	ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA .....	27
10.32.	ASIGNACIÓN DE LÍNEA TELEFÓNICA ANÁLOGA O IP .....	28
10.33.	DESVÍO DE LLAMADAS A CELULARES (TELEFONÍA IP) .....	29
10.34.	PROCEDIMIENTO ANTE ROBO O EXTRAVÍO DE CELULARES INSTITUCIONALES .....	29
10.35.	PROCEDIMIENTO EN CASO DE DAÑO, MODIFICACIÓN O REPOSICIÓN DE SIM, MICROSIM Y NANOSIM .....	30
10.36.	ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO DE BACKUP .....	30
10.37.	RESTAURACIÓN DE INFORMACIÓN DE BACKUP (STORAGE) .....	31
10.38.	ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS .....	32
10.39.	CAMBIO DE WALLPAPER INSTITUCIONAL .....	33
10.40.	SOLICITUD DE VERIFICACIÓN DE EVENTO/S POR MEDIO DE CAMARAS IP .....	33
10.41.	SERVICIO DE IMPRESIÓN DE CARNET .....	34
10.42.	REIMPRESIÓN DE CARNET POR PERDIDA O DAÑO POR PARTE DEL EMPLEADO .....	35
11.0	MATRIZ DE REGISTROS .....	36
12.0	ANEXOS .....	37

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO :</b> FIPR03-UDI-P11  <b>PÁG. :</b> 3 de 43  <b>FECHA :</b> 25/02/2019  <b>REVISIÓN :</b> 2</p>
--	--	--

## 6.0 OBJETIVO

Proporcionar asistencia técnica en sus requerimientos a todas las unidades organizativas usuarias de las distintas plataformas de servicios informáticos y sistemas de información, basados en hardware y software distribuido en equipo informático de oficina, servidores institucionales, bases de datos y redes de comunicación del ISTA a nivel nacional, garantizando la calidad, disponibilidad y continuidad de los servicios informáticos, procurando que todos ellos funcionen eficientemente, buscando su máximo aprovechamiento y poniéndolos al alcance de los usuarios con esquemas de seguridad que prevengan el acceso no autorizado a la información y contribuir al otorgamiento eficiente de los servicios solicitados por los beneficiarios del proceso de legalización y entrega de títulos de propiedad.

## 7.0 RESPONSABLE(S) Y CAMPO DE APLICACIÓN

### 7.1. RESPONSABLE:

- Unidad de Informática
  - ✓ Área de Infraestructura Tecnológica

### 7.2. CAMPO DE APLICACIÓN:

Este Procedimiento aplica al área de Infraestructura Tecnológica de la Unidad de Informática del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria.

## 8.0 DEFINICIONES Y MARCO CONCEPTUAL

### 8.1. DEFINICIONES

- **APLICACIÓN:** Es un tipo de programa informático diseñado como herramienta para permitir a un usuario/a realizar uno o diversos tipos de trabajos. Esto lo diferencia principalmente de otros tipos de programas como los sistemas operativos.
- **ANTIVIRUS:** Son programas cuyo objetivo es detectar o eliminar virus informáticos. Con el transcurso del tiempo, la aparición de sistemas operativos más avanzados e internet, ha hecho que los antivirus hayan evolucionado hacia programas más avanzados que no sólo buscan detectar virus informáticos, sino bloquearlos, desinfectar archivos y prevenir una infección de los mismos. Actualmente son capaces de reconocer otros tipos de *malware*, como *spyware*, gusanos, troyanos, *rootkits*, etc.
- **AVI:** El Servicio AVI está enfocado a controlar y Administrar su Telefonía Vía Web, ofreciéndole una Red Privada Virtual o VPN para tarificar llamadas en línea; una mayor flexibilidad en tarifas: por tipo de usuario/a, destino y horario de llamadas. Además, le permite la gestión vía web sin la intervención del proveedor de telefonía.
- **BACKUP:** Una copia de seguridad, copia de respaldo o *backup* (su nombre en inglés) en tecnologías de la información e informática es una copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida.
- **BASE DE DATOS:** Conjunto de datos organizados de modo tal que resulte fácil acceder a ellos, gestionarlos y actualizarlos.
- **CAPRES:** Casa Presidencial.

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.



 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO : FIPR03-UDI-P11</b>  <b>PÁG. : 4 de 43</b>  <b>FECHA : 25/02/2019</b>  <b>REVISIÓN : 2</b></p>
--	--	--

- **COLECTORA DE DATOS:** Es un microprocesador conectado a una estación total, que es capaz de almacenar datos y transmitirlos a una computadora o viceversa. Su complejidad oscila desde un simple módulo de registro tipo tarjeta, hasta los que son verdaderos ordenadores portátiles.
- **COMPUTADORA PERSONAL (PC) / EQUIPO, ORDENADOR:** Sistema electrónico, analógico o digital, dotado de una memoria de gran capacidad y de métodos de tratamiento de la información, capaz de resolver problemas matemáticos y lógicos mediante la utilización automática de programas informáticos.
- **CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN:** Es un interfaz que provee acceso a las funciones del servidor de administración, de manera local o remotamente a través de la red.
- **CONTROLADOR:** Programa que comanda los periféricos conectados a un equipo ordenador.
- **DISCO DURO:** Dispositivo de almacenamiento interno de las computadoras, en donde se almacena el sistema operativo, aplicativos, y documentos.
- **DHCP:** Protocolo de Configuración Dinámica de Máquinas ("Dynamic Host Configuration Protocol"), especifica un método para configurar dinámicamente los parámetros de red necesarios para que un sistema pueda comunicarse efectivamente.
- **DIRECCIÓN IP:** Es una etiqueta numérica que identifica, de manera lógica y jerárquica, a una interfaz (elemento de comunicación/conexión) de un dispositivo (habitualmente una computadora) dentro de una red que utilice el protocolo IP.
- **DIRECTORIO ACTIVO (Active Directory):** Permite a los administradores establecer políticas a nivel de empresa, desplegar programas en muchos ordenadores y aplicar actualizaciones críticas a una organización entera. Un Active Directory almacena información de una organización en una base de datos central, organizada y accesible. Pueden encontrarse desde directorios con cientos de objetos para una red pequeña hasta directorios con millones de objetos.
- **DNS:** Servidor de Nombres de Dominio servicio encargado de traducir las direcciones IPs a nombres o direcciones.
- **DOMINIO:** Conjunto de caracteres que identifica la dirección de un sitio web.
- **FIREWALL:** Es una parte de un sistema o una red que está diseñada para bloquear el acceso no autorizado, permitiendo al mismo tiempo comunicaciones autorizadas.
- **FORMATEO DE DISCO:** Es un conjunto de operaciones informáticas, independientes entre sí, físicas o lógicas, que permiten restablecer un disco duro, una partición del mismo o cualquier otro dispositivo de almacenamiento de datos a su estado original, u óptimo para ser reutilizado o reescrito con nueva información. Esta operación puede borrar, aunque no de forma definitiva, los datos contenidos en él.
- **HARDWARE:** Conjunto de elementos y materiales que componen un equipo ordenador o PC, en dicho conjunto se incluyen los dispositivos electrónicos y electromecánicos, circuitos, cables, placas, armarios o cajas, periféricos de todo tipo y otros elementos físicos.
- **HOST:** Es usado en informática para referirse a las computadoras conectadas a una red, que proveen y utilizan servicios de ella.
- **INTERNET:** Es un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, lo cual garantiza que las redes físicas heterogéneas que la componen funcionen como una red lógica única, de alcance mundial.

FIPL-00-R0


Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO :</b> FIPR03-UDI-P11  <b>PÁG. :</b> 5 de 43  <b>FECHA :</b> 25/02/2019  <b>REVISIÓN :</b> 2</p>
--	--	--

- **IT:** Infraestructura Tecnológica.
- **LAN (LOCAL ÁREA NETWORK):** Red de Área Local. Red de computadoras interconectadas en un área reducida, por ejemplo, una empresa.
- **LINUX:** Es un sistema operativo de software libre y código abierto, no es propiedad de ninguna persona o empresa, por ende no es necesario comprar una licencia para instalarlo y utilizarlo en un equipo informático.
- **MAC:** Dirección única que posee todo dispositivo que se conecta a una red, es conocida también como dirección física de un dispositivo electrónico.
- **MANTENIMIENTO:** Son procedimientos que tienen como objetivo mantener equipo informático o restaurarlo a un estado en el cual pueda llevar a cabo alguna función requerida.
- **MAPEAR:** Capturar un recurso compartido y conectarlo a una unidad de red
- **PASSWORD:** Una contraseña o clave es una forma de autenticación que utiliza información secreta para controlar el acceso hacia algún recurso. La contraseña debe mantenerse en secreto ante aquellos a quien no se le permite el acceso.
- **PING:** Comando ocupado para comprobar la conexión de computadoras o dispositivos en la red.
- **PLANTA IP:** Una central telefónica IP es un equipo telefónico diseñado para ofrecer servicios de comunicación a través de las redes de datos. A esta aplicación se le conoce como voz por IP (VoIP), donde la dirección IP (Internet Protocol) es la identificación de los dispositivos dentro de la Web.
- **POLÍTICA:** Se entiende por política informática a las normativas, planes, medidas y acciones que indique puntos principales en el ámbito de sistemas para el tratamiento de la información la protección y la seguridad de los datos y medios informáticos.
- **POP3:** En informática se utiliza el Post Office Protocol (POP3, *Protocolo de Oficina de Correo* o "Protocolo de Oficina Postal") en clientes locales de correo para obtener los mensajes de correo electrónico almacenados en un servidor remoto.
- **RED:** Una red de computadoras, también llamada red de ordenadores, red de comunicaciones de datos o red informática, es un conjunto de equipos informáticos y software conectados entre sí por medio de dispositivos físicos que envían y reciben impulsos eléctricos, ondas electromagnéticas o cualquier otro medio para el transporte de datos, con la finalidad de compartir información, recursos y ofrecer servicios.
- **ROOT:** Nombre convencional de la cuenta de usuarios/as que posee los derechos en todos los modos (mono o multiusuario), también llamado superusuario del sistema operativo LINUX.
- **SAMBA:** Es una implementación libre del protocolo de archivos compartidos de Microsoft Windows (antiguamente llamado SMB, renombrado recientemente a CIFS) para sistemas Linux.
- Samba también permite validar usuarios haciendo de Controlador Principal de Dominio (PDC), como miembro de dominio e incluso como un dominio Active Directory para redes basadas en Windows; aparte de ser capaz de servir colas de impresión, directorios compartidos y autenticar con su propio archivo de usuarios.
- **SERVIDOR:** Es un ordenador o maquina informática con características específicas, que está al servicio de otras máquinas, las máquinas que se conectan a él son llamados clientes.

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO :</b> FIPR03-UDI-P11  <b>PÁG. :</b> 6 de 43  <b>FECHA :</b> 25/02/2019  <b>REVISIÓN :</b> 2</p>
--	--	--


- **SERVIDOR DE ARCHIVOS:** Un servidor de archivos proporciona una ubicación central en la red, en la que puede almacenar y compartir los archivos con usuarios/as de la red. Cuando los usuarios/as necesiten un archivo importante, como un plan de proyecto, podrán tener acceso al archivo del servidor de archivos en lugar de tener que pasarlo entre distintos equipos.
- **SERVIDOR VIRTUAL:** Es una partición dentro de un servidor que habilita varias máquinas virtuales dentro de dicha máquina por medio de varias tecnologías. Los servidores dedicados virtuales (SDV) usan una avanzada tecnología de virtualización, que le permite proveer acceso [root] y la capacidad de reiniciarlo cuando desee, igual que un servidor físico.
- **SINCRONIZACIÓN:** Describe el ajuste temporal de eventos. Se habla de sincronización cuando determinados fenómenos ocurran en un orden predefinido o a la vez.
- **SMTP:** Protocolo para la transferencia simple de correo electrónico, es un protocolo de red utilizado para el intercambio de mensajes de correo electrónico entre computadoras u otros dispositivos (PDA, teléfonos móviles, etc.).
- **SOFTWARE:** Conjunto de programas que puede ejecutar el hardware para la realización de las tareas de computación a las que se destina.
- **STORAGE:** Dispositivo de almacenamiento masivo que tiene como finalidad el resguardo de la información definida en base a una configuración.
- **TELÉFONO IP:** Los teléfonos IP son a veces llamados teléfonos VoIP, teléfonos SIP o teléfonos basados en software. Todos estos son exactamente la misma cosa y están basados en el principio de transmisión de voz sobre Internet, o tecnología VoIP, como es mejor conocido.
- **UNIDAD ORGANIZATIVA:** La unidad organizativa es un tipo de objeto de directorio muy útil incluido en los dominios. Las unidades organizativas son contenedores de Active Directory en los que puede colocar usuarios, grupos, equipos y otras unidades organizativas. Una unidad organizativa no puede contener objetos de otros dominios.
- **WINSCP:** Programa que sirve para conectarse remotamente a otros equipos generalmente servidores. Su función principal es facilitar la transferencia segura de archivos entre dos sistemas informáticos uno local y otro remoto.
- **WSUS (Windows Server Update Services):** Servidor encargado de descargar y distribuir actualizaciones automáticas, necesarias para productos Microsoft.

## 9.0 BASE LEGAL

- Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISTA. Publicado en D.O número 132, Tomo 412, de fecha 15 de julio de 2016.

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO :</b> FIPR03-UDI-P11  <b>PÁG. :</b> 7 de 43  <b>FECHA :</b> 25/02/2019  <b>REVISIÓN :</b> 2</p>
--	--	--

## 10.0 DESARROLLO

### 10.1. PREPARACIÓN E INSTALACIÓN DE SERVIDORES FÍSICOS

Nº ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	JEFE/A UNIDAD DE INFORMÁTICA O ENCARGADO/A DE IT	ADQUIERE EL SERVIDOR PARA SU PREPARACIÓN E INSTALACIÓN. GIRA LAS INSTRUCCIONES AL TÉCNICO/A ENCARGADO/A DE LOS SERVIDORES, SOBRE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL MISMO Y APLICATIVOS A INSTALAR.	
20	TÉCNICO/A IT	RECIBE EL SERVIDOR, REvisa Y PREPARA EL SOFTWARE SOLICITADO. OBTIENE LAS CARACTERÍSTICAS DE HARDWARE (MEMORIA RAM, DISCO DURO, TIPO DE DVD, ENTRE OTROS). <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ DEFINE LAS PARTICIONES DEL DISCO.</li> <li>▪ INICIA LA INSTALACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO A OCUPAR (PARA WINDOWS O PARA LINUX).</li> <li>▪ INSTALA EL SOFTWARE DEL APLICATIVO A UTILIZAR.</li> </ul>	
30	TÉCNICO/A IT	INSTALA Y ACTUALIZA EL ANTIVIRUS.	
40	TÉCNICO/A IT	AGREGA AL SERVIDOR A DOMINIO Y LE COLOCA IP ESTÁTICA.	
50	TÉCNICO/A IT	CREA LOS PERMISOS DE ESCRITORIO REMOTO AL RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN DEL SERVIDOR.	
60	TÉCNICO/A IT	INCORPORA AL CONTROL DE INVENTARIO DE SERVIDORES.	
70	TÉCNICO/A IT	NOTIFICA AL JEFE/A DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA O ENCARGADO/A DE IT QUE EL SERVIDOR ESTÁ LISTO Y ENVÍA LAS CARACTERÍSTICAS DE CREACIÓN.	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO :</b> FIPR03-UDI-P11  <b>PÁG. :</b> 8 de 43  <b>FECHA :</b> 25/02/2019  <b>REVISIÓN :</b> 2</p>
--	--	--


## 10.2. CREACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE SERVIDORES VIRTUALES

Nº ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	JEFE/A UNIDAD DE INFORMÁTICA O ENCARGADO/A DE IT	RECIBE EL REQUERIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE SERVIDOR VIRTUAL VÍA CORREO ELECTRÓNICO POR EL ÁREA DE DESARROLLO O LA/EL JEFA/E UNIDAD DE INFORMÁTICA SEGÚN SEA EL CASO, CON LA SIGUIENTE INFORMACIÓN: <ul style="list-style-type: none"> <li>SISTEMA OPERATIVO REQUERIDO</li> <li>CAPACIDAD DEL DISCO DURO</li> <li>CANTIDAD DE MEMORIA RAM</li> <li>CANTIDAD DE PROCESADORES</li> <li>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO QUE PRESTARA EL SERVIDOR.</li> </ul>	
20	ENCARGADO/A DE IT	VERIFICA LA DISPONIBILIDAD DE LOS RECURSOS EN LOS SERVIDORES FÍSICOS SEGÚN LAS ESPECIFICACIONES HECHAS EN EL REQUERIMIENTO.	
30	ENCARGADO/A DE IT	CREA EL SERVIDOR VIRTUAL SEGÚN ESPECIFICACIONES.	
40	ENCARGADO/A DE IT	INSTALA EL SISTEMA OPERATIVO REQUERIDO (LINUX O WINDOWS).	
50	ENCARGADO/A DE IT	INSTALA LOS SERVICIOS QUE REQUIERE EL SERVIDOR NUEVO Y SE LE CONFIGURA: <ul style="list-style-type: none"> <li>EL DOMINIO,</li> <li>DIRECCIÓN IP,</li> <li>ACCESOS REMOTOS.</li> </ul>	
60	ENCARGADO/A DE IT	ENVÍA LA IP DEL SERVIDOR A LOS/AS TÉCNICOS/AS IT RESPONSABLES DE PERMISO DE INTERNET, INSTALACIÓN DE ANTIVIRUS, DOMINIO.	
70	ENCARGADO/A DE IT	ENVÍAN CREDENCIALES DEL SERVIDOR AL ENCARGADO/A DE DESARROLLO DE SISTEMAS Y AL JEFE/A DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA PARA COMUNICARLES QUE EL SERVIDOR ESTA DISPONIBLE.	
80	ENCARGADO/A DE IT	CIERRA REQUERIMIENTO. Y SE INFORMA DEL NUEVO SERVIDOR VÍA CORREO ELECTRÓNICO A TODO EL ÁREA DE IT PARA SU RECONOCIMIENTO.	
90	ENCARGADO/A DE IT	INGRESA EL SERVIDOR NUEVO AL CONTROL DE INVENTARIO DE SERVIDORES VIRTUALES.	
100	JEFE/A UNIDAD DE INFORMÁTICA O ENCARGADO/A DE IT	INFORMA Y GIRA INSTRUCCIONES AL TÉCNICO/A QUE SERÁ EL/LA ADMINISTRADOR/A DEL NUEVO SERVIDOR.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.




 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO :</b> FIPR03-UDI-P11  <b>PÁG. :</b> 9 de 43  <b>FECHA :</b> 25/02/2019  <b>REVISIÓN :</b> 2</p>
--	--	--

### 10.3. ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES FÍSICOS Y VIRTUALES

Nº ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	ENCARGADO/A DE IT	MONITOREA LAS VECES QUE SEAN NECESARIAS DURANTE EL DÍA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVIDORES.	
20	ENCARGADO/A DE IT	REALIZA Y PROTEGE COPIA DE SEGURIDAD DE LOS SERVIDORES VIRTUALES CUANDO SEA NECESARIO.	
30	ENCARGADO/A DE IT	SUPERVISA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS INSTALADOS EN EL SERVIDOR.	
40	ENCARGADO/A DE IT	VERIFICA LA DISPONIBILIDAD DE ESPACIO EN EL DISCO DURO PARA EL TRABAJO DE LAS APLICACIONES Y LOS USUARIOS.	
50	ENCARGADO/A DE IT	SUPERVISA LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS SISTEMAS QUE SE ENCUENTRAN INSTALADOS EN EL SERVIDOR.	
60	ENCARGADO/A DE IT	ACTUALIZA LOS GRUPOS DE USUARIOS/AS Y PERMISOS SEGÚN REQUERIMIENTO DE USUARIO CON VISTO BUENO DE LA/EL JEFE/A DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y/O EL ENCARGADO/A DE DESARROLLO DE SISTEMAS.	
70	ENCARGADO/A DE IT	VERIFICA Y MONITOREA LOS RECURSOS DEL SERVIDOR SIGUIENTES: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ESCRITURA Y LECTURA DE DISCO DURO</li> <li>• MEMORIA RAM</li> <li>• RED Y CPU</li> </ul>	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p><b>GOBIERNO DE EL SALVADOR</b></p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO : FIPR03-UDI-P11</b>  <b>PÁG. : 10 de 43</b>  <b>FECHA : 25/02/2019</b>  <b>REVISIÓN : 2</b></p>
--	--	---

#### 10.4. ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO DE DOMINIO

Nº ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	TÉCNICO/A IT	<p>REVISAS LAS VECES QUE SEA NECESARIA AL DÍA LOS CONTROLADORES DE DOMINIO (PRIMARIO Y LA REPLICA).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SI SE DETECTAN ERRORES TÉCNICOS, SE PROCEDE A CORREGIR EL ERROR REALIZANDO PRUEBAS TÉCNICAS HASTA QUE QUEDE RESUELTO.</li> <li>• SI NO SE ENCONTRÓ ERROR TÉCNICO, SE EJECUTAN LAS RECOMENDACIONES DEL SISTEMA EN CASO EXISTAN.</li> </ul>	
20	TÉCNICO/A IT	CREA Y DESHABILITA LAS CUENTAS DE USUARIO DE RED DEL DOMINIO ISTA.	
30	TÉCNICO/A IT	DEFINE Y APLICA LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE DOMINIO EN EL DIRECTORIO ACTIVO.	
40	TÉCNICO/A IT	RESETEA CONTRASEÑAS DE USUARIO Y DE ADMINISTRADOR DE EQUIPO, CADA VEZ QUE SE LE SOLICITA.	
50	TÉCNICO/A IT	VERIFICA QUE LOS NOMBRES DE LOS EQUIPOS ESTÉN CORRECTAMENTE DEFINIDOS (NOMBRE + NUMERO DE EQUIPO CORRELATIVO POR UNIDAD O DEPARTAMENTO).	
60	TÉCNICO/A IT	CONTROL DE LAS IPS ASIGNADAS A CADA EQUIPO EN DOMINIO.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

#### 10.5. CREACIÓN DE USUARIO DE DOMINIO

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	JEFE/A UNIDAD DE INFORMÁTICA O ENCARGADO/A DE IT	RECIBE FORMULARIO: SOLICITUD DE CREACIÓN DE USUARIO DE DOMINIO Y SISTEMAS WEB, POR LA UNIDAD O DEPARTAMENTO SOLICITADA VIA CORREO O DE FORMA FÍSICA, DETALLANDO EN LA MISMA TODOS LOS SISTEMAS Y CONFIGURACIONES SEGÚN LO INDIQUE EL JEFE/A INMEDIATA.	<b>FIPL-83</b>
20	JEFE/A UNIDAD DE INFORMATICA O ENCARGADO/A DE IT	ENVIA FORMULARIO DE CREACIÓN DE USUARIO DE FORMA IMPRESA Y ESCANEADA AL ENCARGADO DE LA CREACIÓN DE LOS MISMOS.	
30	TÉCNICO/A IT	RECIBE EL REQUERIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE NUEVO USUARIO VÍA CORREO Y UNA SOLICITUD IMPRESA DE CREACIÓN DE USUARIO DE RED Y ESTA ES ARCHIVADA.	
40	TÉCNICO/A IT	VERIFICARA LA UNIDAD ORGANIZATIVA DONDE PERTENECE EL NUEVO USUARIO, Y SE CREA EN ELLA.	

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO :</b> FIPR03-UDI-P11  <b>PÁG. :</b> 11 de 43  <b>FECHA :</b> 25/02/2019  <b>REVISIÓN :</b> 2</p>
--	--	---


Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
50	TÉCNICO/A IT	ASIGNA UNA CONTRASEÑA DE INICIO PARA EL NUEVO USUARIO EN UNA DE LAS DOS MODALIDADES: • CONTRASEÑA TIENE QUE SER CAMBIADA EN EL PRIMER INICIO DE SESIÓN. • CONTRASEÑA PUEDE SER CAMBIADA POR EL USUARIO EN CUALQUIER MOMENTO.	
60	TÉCNICO/A IT	YA CREADO EL USUARIO SE REENVIA ARCHIVO AL ENCARGADO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA CON LA SIGUIENTE INFORMACIÓN: USUARIO, CONTRASEÑA. ADEMÁS ENVÍA CORREO CON HOJA DE SOLICITUD DE CREACIÓN DE USUARIO AL ENCARGADO DE DESARROLLO PARA INFORMAR LOS SISTEMAS QUE NECESITA EL USUARIO.	
70	TÉCNICO/A IT	ACTUALIZA SUS CUADROS DE CONTROL.	
80	ENCARGADO/A DE IT	RECIBE EL ARCHIVO Y LO REENVÍA AL TÉCNICO IT CORRESPONDIENTE DEPENDIENDO LO QUE SOLICITEN (INTERNET, CORREO ELECTRÓNICO, ETC). ADEMÁS, PROPORCIONA A UN TÉCNICO DE SOPORTE EL USUARIO Y CONTRASEÑA PARA QUE ÉSTE LO CONFIGURE EN EL EQUIPO QUE EL USUARIO TENDRÁ ASIGNADO Y LE DA SEGUIMIENTO. ENVÍA LA HORA DE CREACIÓN AL ENCARGADO/A DE DESARROLLO EN CASO QUE SOLICITEN SISTEMAS.	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			

#### 10.6. AGREGAR UNA COMPUTADORA A DOMINIO

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	JEFE/A UNIDAD DE INFORMÁTICA O ENCARGADO/A DE IT	RECIBE NOTA O CORREO CON LA SOLICITUD DE COLOCAR UN EQUIPO, YA SEA USADO, EN PRESTAMO O QUE ESTUVO EN ALGUNA UNIDAD ORGANIZATIVA SIN SER UTILIZADO PARA INSTALARLO A NUEVO USUARIO.	
20	JEFE/A UNIDAD DE INFORMÁTICA O ENCARGADO/A DE IT	ENVÍA CORREO A ENCARGADO DE ACTIVE DIRECTORY INDICANDO QUE SE COLOCARÁ UN NUEVO HOST YA SEA EN PRESTAMO, USADO O QUE ESTUVO EN ALGUNA UNIDAD ORGANIZATIVA	
30	TÉCNICO/A IT	VERIFICAR EN LAS UNIDADES ORGANIZATIVAS DEL ACTIVE DIRECTORY SI HABRÁ ALGUN CAMBIO DE IP Y DE NOMBRE DEL EQUIPO INFORMÁTICO.	
40	TÉCNICO/A IT	REENVIAR CORREO SEGÚN LO SOLICITADO A ENCARGADO/A DE IT CON SU RESPECTIVO NOMBRE SI HUBIERA NECESIDAD DE TAL CAMBIO Y DE LA IP QUE SI TAMBIÉN NECESITA SER COLOCADA OTRA IP.	

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p><b>GOBIERNO DE EL SALVADOR</b></p>	<p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO : FIPR03-UDI-P11</b>  <b>PÁG. : 12 de 43</b>  <b>FECHA : 25/02/2019</b>  <b>REVISIÓN : 2</b></p>
---	--	--	---

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
50	TÉCNICO/A IT	ESTARA PENDIENTE EN EL ACTIVE DIRECTORY DEL HOST QUE FUE SATISFACTORIAMENTE COLOCADO EN EL DOMINIO Y REALIZARA SU TRASLADO A LA UNIDAD ORGANIZATIVA QUE ESTARA.	
60	TÉCNICO/A DE SOPORTE	REALIZA PROCESO DE AGREGAR USUARIO A DOMINIO Y SI EXISTE ALGUN PROBLEMA LO INFORMA AL TECNICO/A IT ENCARGADO DEL ACTIVE DIRECTORY PARA SOLVENTAR EL INCONVENIENTE.	
70	TÉCNICO/A IT	RESUELVE Y SE COORDINA CON EL TÉCNICO/A DE SOPORTE.	
80	TÉCNICO/A IT	LLENA CUADRO DE CONTROL INTERNO Y NOTIFICA LA FINALIZACION DEL REQUERIMIENTO AL ENCARGADO/A DE IT.	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			

#### 10.7. DAR DE BAJA A UN USUARIO DE DOMINIO

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	JEFE/A UNIDAD SOLICITANTE	ENVÍA CORREO ADJUNTANDO LA SOLICITUD DE BAJA DE USUARIO DE DOMINIO O LA ENVÍA DE FORMA FÍSICA A LA JEFE/A DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA DETALLANDO LOS SISTEMAS Y SERVICIOS QUE UTILIZABA (CORREO ELECTRÓNICO, INTERNET, CARPETAS COMPARTIDAS Y TAMBIEN INDICARÁ EL LUGAR DONDE SE COLOCARÁ LA INFORMACION QUE ESTE TENIA.	<b>FIPL-84</b>
20	JEFE/A UNIDAD DE INFORMATICA O ENCARGADO/A DE IT	REENVIA CORREO PARA SOLICITAR LA BAJA DEL USUARIO DEL ACTIVE DIRECTORY Y ENTREGA LA HOJA DE BAJA DEL USUARIO EN FÍSICO A TÉCNICO ENCARGADO.	
30	ENCARGADO/A DE IT	SOLICITA A TÉCNICO/A DE SOPORTE QUE REALICE EL BACKUP DEL RESPECTIVO USUARIO Y LO COLOQUE EN EL HISTORIAL DE USUARIOS DEL ISTA	
40	TÉCNICO DE SOPORTE	REALIZA EL BACKUP Y NOTIFICA AL ENCARGADO/A DE IT.	
50	ENCARGADO/A DE IT	ENTREGA AL ENCARGADO DEL SERVICIO HOJA DE BAJA DEL USUARIO.	
60	TÉCNICO/A IT	DESHABILITA AL USUARIO DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA A LA QUE ESTE PERTENECE.	
70	TÉCNICO/A IT	SE REENVIA CORREO DONDE SE MANDAN LAS ESPECIFICACIONES DEL USUARIO QUE YA FUE DADO DE BAJA AL ENCARGADO/A DE DESARROLLO Y AL ENCARGADO/A DE IT.	
80	TÉCNICO/A IT	SE GUARDARÁ NOTA DE BAJA O SE IMPRIMIRÁ PARA SU RESPECTIVO PROCESO.	
90	TÉCNICO/A IT	LLENA CONTROL INTERNO QUE SE LLEVA EN DIGITAL Y NOTIFICA AL ENCARGADO/A DE IT LA FINALIZACION DEL REQUERIMIENTO.	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO :</b> FIPR03-UDI-P11  <b>PÁG. :</b> 13 de 43  <b>FECHA :</b> 25/02/2019  <b>REVISIÓN :</b> 2</p>
--	--	---

#### 10.8. CAMBIO DE USUARIO A UNA GERENCIA, DEPARTAMENTO O UNIDAD DIFERENTE

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	JEFE/A UNIDAD DE INFORMÁTICA	RECIBE NOTA INDICANDO CAMBIO DE USUARIO A OTRA UNIDAD ORGANIZATIVA	<b>FIPL-106</b>
20	JEFE/A UNIDAD SOLICITANTE	ENVIA CORREO O LLAMA A JEFE/A UNIDAD DE INFORMÁTICA, SOLICITANDO: <ul style="list-style-type: none"> <li>SE LE HABILITE EL USUARIO EN UN EQUIPO QUE YA EXISTA EN LA NUEVA UNIDAD ORGANIZATIVA.</li> <li>SE TRASLASE EL EQUIPO HACIA LA NUEVA UBICACIÓN</li> <li>SE LE ASIGNE UN EQUIPO</li> </ul> <b>NOTA:</b> Esta decisión se tomará entre las Jefaturas involucradas o por la Gerencia General.	
30	JEFE/A UNIDAD DE INFORMÁTICA O ENCARGADO/A DE IT	GIRA INSTRUCCIÓN DE REALIZACIÓN DEL CAMBIO A UN TÉCNICO DE SOPORTE E INDICA AL JEFE/A UNIDAD SOLICITANTE QUE DEBE LLENAR EL FORMULARIO DE: <b>CAMBIO DE USUARIO A OTRA UNIDAD.</b>	<b>FIPL-106</b>
40	TÉCNICO/A DE SOPORTE	REALIZA EL TRASLADO DEL USUARIO SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO.	
50	TÉCNICO/A DE SOPORTE	INFORMA AL JEFE/A UNIDAD DE INFORMÁTICA O ENCARGADO/A DE IT QUE SE HA REALIZADO EL CAMBIO.	
60	JEFE/A UNIDAD DE INFORMÁTICA O ENCARGADO/A DE IT	INFORMA AL TÉCNICO/A IT ENCARGADO DEL ACTIVE DIRECTORY PARA QUE REALICE EL CAMBIO EN EL SERVIDOR.	
70	TÉCNICO/A IT	REALIZA PROCESO DE TRASLADO DE UNIDAD ORGANIZATIVA EN EL ACTIVE DIRECTORY.	
80	TÉCNICO/A IT	INFORMA AL ENCARGADO/A DE IT Y ENVÍA CORREO CON HOJA DE SOLICITUD ESCANEADA AL ENCARGADO DE DESARROLLO PARA INFORMAR SOBRE LOS SISTEMAS DE BAJA Y ALTA PARA EL USUARIO.	
90	TÉCNICO/A IT	ARCHIVA LA SOLICITUD EN FÍSICO Y ACTUALIZA SUS CUADROS DE CONTROL	
100	ENCARGADO/A DE IT	RECIBE EL ARCHIVO Y LO REENVÍA AL TÉCNICO IT CORRESPONDIENTE DEPENDIENDO LO QUE SOLICITEN (INTERNET, CORREO ELECTRÓNICO, ETC). Y LE DA SEGUIMIENTO.	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.



 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO :</b> FIPR03-UDI-P11  <b>PÁG. :</b> 14 de 43  <b>FECHA :</b> 25/02/2019  <b>REVISIÓN :</b> 2</p>
--	--	---

#### 10.9. RESETEO DE CONTRASEÑAS DE USUARIOS/AS DE DOMINIO


Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	JEFE/A UNIDAD DE INFORMATICA O ENCARGADO/A DE IT	RECIBE UNA LLAMADA O UN CORREO ELECTRÓNICO SOLICITÁNDOLE EL RESETEO DE CONTRASEÑA DE UN USUARIO CON LA INFORMACIÓN SIGUIENTE: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ NOMBRE DE USUARIO O PERFIL.</li> <li>▪ UNIDAD ORGANIZATIVA A LA QUE PERTENECE SI ES NECESARIO.</li> </ul>	
20	TÉCNICO/A IT	BUSCARA AL USUARIO EN SU UNIDAD ORGANIZATIVA Y RESTABLECERA LA CONTRASEÑA PARA QUE EN EL SIGUIENTE INICIO DE SESION EL USUARIO DEBA CAMBIAR SU CONTRASEÑA.	
30	TÉCNICO/A IT	SE COMUNICARÁ VÍA TELEFONO CON EL USUARIO, LE DICTARÁ LA CLAVE CON LA QUE DEBE INGRESAR Y LE EXPLICARÁ QUE DEBERÁ CAMBIARLA CUMPLIENDO CON LOS LINEAMIENTOS DE LAS CONTRASEÑAS QUE HA SIDO ESTABLECIDO POR LA UNIDAD DE INFORMÁTICA.	
40	USUARIO	CONFIRMARÁ AL TÉCNICO/A IT QUE HA REALIZADO EL CAMBIO DE FORMA SATISFACTORIA.	
50	TÉCNICO/A IT	LLENA CONTROL INTERNO QUE LLEVA EN DIGITAL Y NOTIFICA AL ENCARGADO/A DE IT LA FINALIZACION DEL REQUERIMIENTO.	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			

#### 10.10. SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE EQUIPO EN DOMINIO

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	JEFE/A UNIDAD DE INFORMATICA O ENCARGADO/A DE IT	RECIBE UN CORREO O LLAMADA INFORMANDO QUE UN EQUIPO INFORMATICO TIENE PROBLEMAS CON EL DOMINIO (ISTA).	
20	JEFE/A UNIDAD DE INFORMATICA O ENCARGADO/A DE IT	REENVIA CORREO O DA UNA INSTRUCCIÓN DIRECTA PARA QUE VERIFIQUEN EL PROBLEMA EN SERVIDOR DE DOMINIO.	
30	TÉCNICO/A IT	SE VERIFICA LA CONFIGURACIÓN EN EL ACTIVE DIRECTORY DE SU UNIDAD ORGANIZATIVA, TAMBIEN EN EL DNS PARA DETERMINAR EL PROCESO A SEGUIR.	
40	TÉCNICO/A IT	SE COMUNICARÁ CON EL TÉCNICO QUE ESTÁ REVISANDO DICHO SOPORTE PARA INDICARLE LOS PASOS QUE TIENE QUE IR REALIZANDO PARA SOLVENTAR EL PROBLEMA CON EL DOMINIO.	
50	TÉCNICO/A DE SOPORTE	INDICA AL TECNICO IT CUANDO EL REQUERIMIENTO ES SOLVENTADO E INGRESA SU SOPORTE AL SISTEMA.	
60	TÉCNICO/A IT	LLENA CONTROL INTERNO QUE LLEVA EN DIGITAL E INFORMA AL ENCARGADO DE IT.	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO :</b> FIPR03-UDI-P11  <b>PÁG. :</b> 15 de 43  <b>FECHA :</b> 25/02/2019  <b>REVISIÓN :</b> 2</p>
--	--	---

#### 10.11. RESERVA DE IP EN DHCP


Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	TÉCNICO/A IT	RECIBE INSTRUCCIÓN DE ENCARGADO/A DE IT DONDE CON EL REQUERIMIENTO DE RESERVA DE IP, CON LA SIGUIENTE INFORMACIÓN: <ul style="list-style-type: none"> <li>• TIPO DE EQUIPO</li> <li>• DIRECCIÓN FÍSICA DE EQUIPO (MAC)</li> </ul>	
20	TÉCNICO/A IT	BUSCA LAS IP'S DISPONIBLES PARA ASIGNAR UNA AL DISPOSITIVO.	
30	TÉCNICO/A IT	INGRESA AL SERVIDOR DHCP Y CONFIGURA LA RESERVA DE IP.	
40	TÉCNICO/A IT	ACTUALIZA EL ARCHIVO DE CONTROL INTERNO.	
50	TÉCNICO/A IT	NOTIFICA AL ENCARGADO/A DE IT QUE EL PROCEDIMIENTO FUE REALIZADO.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

#### 10.12. AGREGAR USUARIOS A POLÍTICAS DE FIREWALL

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	JEFE/A UNIDAD SOLICITANTE	SOLICITA AL JEFE/A DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA PERMISOS DE ACCESO A SERVICIOS (GOOGLE EARTH, INTERNET, SISTEMA DE CNR, ETC) PARA UN USUARIO DETERMINADO.	
20	JEFE/A UNIDAD DE INFORMÁTICA O ENCARGADO/A DE IT	ASIGNA REQUERIMIENTO A ENCARADO DEL SERVICIO.	
30	TÉCNICO/A IT	AGREGA EL USUARIO O DIRECCIÓN IP A LA POLITICA CORRESPONDIENTE AL SERVICIO SOLICITADO.	
40	TÉCNICO/A IT	INFORMA AL USUARIO QUE SE HA REALIZADO SU REQUERIMIENTO PARA QUE REALICE PRUEBAS.	
50	TÉCNICO/A IT	INFORMA AL ENCARGADO QUE HA FINALIZADO EL REQUERIMIENTO.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p><b>GOBIERNO DE EL SALVADOR</b></p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO : FIPR03-UDI-P11</b>  <b>PÁG. : 16 de 43</b>  <b>FECHA : 25/02/2019</b>  <b>REVISIÓN : 2</b></p>
--	--	---

#### 10.13. ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET


Nº ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	TÉCNICO/A IT	MONITOREA LA NAVEGACIÓN DE INTERNET.	
20	TÉCNICO/A IT	REVISAS LAS POLÍTICAS DE NAVEGACIÓN PARA OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO.	
30	TÉCNICO/A IT	REVISAS LOS SITIOS BLOQUEADOS POR EL FIREWALL.	
40	TÉCNICO/A IT	INVESTIGA NUEVOS SITIOS CUYO CONTENIDO PUEDE SER NOCIVO A LA RED DEL ISTA Y LOS INCORPORA A GRUPO DE SITIOS BLOQUEADOS PARA ACCESO.	
50	TÉCNICO/A IT	REVISAS LOS SITIOS VISITADOS Y LOS SITIOS BLOQUEADOS QUE HAN INTENTADO SER VISITADOS POR LOS USUARIOS/AS. <ul style="list-style-type: none"> <li>• SI SE ENCUENTRAN ACCESOS O INTENTOS DE ACCESO A SITIOS QUE SON NO ADMITIDOS, INFORMA AL JEFE/A DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA</li> </ul>	
60	JEFE/A UNIDAD DE INFORMÁTICA	DEPENDIENDO DE LA MAGNITUD DEL HALLAZGO, SE COMUNICA CON EL USUARIO/A, O CON EL JEFE/A INMEDIATO DEL MISMO PARA NOTIFICAR LO SUCEDIDO.	
70	JEFE/A UNIDAD DE INFORMÁTICA	DA INSTRUCCIÓN AL TÉCNICO SOBRE EL PROCEDIMIENTO A SEGUIR, ÉSTOS PODRÍAN SER: <ul style="list-style-type: none"> <li>• RESTRINGIR EL ACCESO A INTERNET AL USUARIO.</li> <li>• DENEGARLE LOS PERMISOS TOTALES DE INTERNET</li> </ul>	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			

#### 10.14. PERMISO DE INTERNET

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	JEFE/A UNIDAD SOLICITANTE	SOLICITA EL SERVICIO DE INTERNET POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO AL JEFE/A UNIDAD DE INFORMÁTICA, DETALLANDO EL TIPO DE INTERNET QUE NECESITA (SEGÚN NIVELES CREADOS) Y SU JUSTIFICACIÓN.	
20	JEFE/A UNIDAD DE INFORMÁTICA O ENCARGADO/A DE IT	ENVÍA CORREO O GIRA INSTRUCCIÓN VERBAL A ENCARGADO/A DE IT, PARA OTORGAR PERMISO DE INTERNET CON LA SIGUIENTE INFORMACIÓN: <ul style="list-style-type: none"> <li>• NOMBRE DE USUARIO</li> <li>• PERFIL</li> <li>• TIPO DE INTERNET</li> <li>• JUSTIFICACIÓN</li> </ul>	
30	TÉCNICO/A IT	VERIFICA LA DIRECCIÓN IP DE USUARIO AL QUE SE LE PROPORCIONARÁ EL PERMISO DE INTERNET.	

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO :</b> FIPR03-UDI-P11  <b>PÁG. :</b> 17 de 43  <b>FECHA :</b> 25/02/2019  <b>REVISIÓN :</b> 2</p>
--	--	---


Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
40	TÉCNICO/A IT	INGRESA AL FIREWALL Y CONFIGURA LA DIRECCIÓN IP DEL EQUIPO O USUARIO, EN LA POLÍTICA DE NAVEGACIÓN DE INTERNET SOLICITADA Y GUARDA EL CAMBIO.	
50	TÉCNICO/A IT	REALIZA PRUEBAS DE NAVEGACIÓN EN EL EQUIPO DEL USUARIO.	
60	TÉCNICO/A IT	REGISTRA EL CAMBIO EN EL ARCHIVO DE CONTROL DE USUARIOS/AS CON NAVEGACIÓN.	
70	TÉCNICO/A IT	INFORMA AL JEFE/A UNIDAD DE INFORMÁTICA Y AL ENCARGADO/A DE IT QUE EL REQUERIMIENTO ESTA TERMINADO.	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			

#### 10.15. ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO DE ENLACES DE DATOS

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	TÉCNICO/A IT	VERIFICA LA CONEXIÓN DE LOS ENLACES (OFICINA CENTRAL, HOSTING Y OFICINA REGIONALES) MEDIANTE LA PLATAFORMA DE MONITOREO DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO LAS VECES QUE SEAN NECESARIAS EN EL DÍA.	
20	TÉCNICO/A IT	DE EXISTIR PROBLEMAS CON ALGÚN ENLACE, SE CONTACTA CON LA OFICINA AFECTADA PARA DESCARTAR PROBLEMAS ELÉCTRICOS O DE CONEXIÓN FÍSICA QUE PUEDAN ESTAR OCASIONANDO EL PROBLEMA. SI EL PROBLEMA NO ES OCASIONADO POR FALLAS ELÉCTRICAS O DE CONEXIÓN FÍSICA, SE CONTACTA CON EL PROVEEDOR PARA QUE ABRA UN CASO Y PROPORCIONE UN NÚMERO DE TICKET. INFORMA AL JEFE/A DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y AL ENCARGADO/A DE IT.	
30	TÉCNICO/A IT	ENVIA UN CORREO CON EL NÚMERO DE TICKET AL ENCARGADO DE LA CUENTA DE LOS ENLACES DEDICADOS PARA QUE LE DE SEGUIMIENTO, COPIANDO EN ESTE CORREO AL JEFE/A DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y AL ENCARGADO/A DE IT.	
40	TÉCNICO/A IT	DEBERÁ DAR UN TIEMPO ESTIMADO DE 30 MIN AL PROVEEDOR PARA SOLVENTAR EL PROBLEMA. SI EL PROBLEMA PERSISTE, SE CONTACTA NUEVAMENTE CON EL PROVEEDOR PARA DARLE SEGUIMIENTO AL CASO HASTA SOLVENTARLO.	
50	TÉCNICO/A IT	INFORMA AL JEFE/A DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y AL ENCARGADO/A DE IT SOBRE LA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA.	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO :</b> FIPR03-UDI-P11  <b>PÁG. :</b> 18 de 43  <b>FECHA :</b> 25/02/2019  <b>REVISIÓN :</b> 2</p>
--	--	---

#### 10.16. ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO DE CORREO INSTITUCIONAL

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	TÉCNICO/A IT	MONITOREA EL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL BAJO LA CONEXIÓN A LA CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN DEL CORREO OTORGADA POR CAPRES Y EL ESPACIO DISPONIBLE PARA CUENTAS DE CORREO ISTA.	
20	TÉCNICO/A IT	VERIFICA EL NUMERO DE CUENTAS DE CORREO Y LA CUOTA DE ESPACIO QUE TIENE CADA UNA.	
30	TÉCNICO/A IT	MONITOREA LAS CUENTAS DE CORREO QUE ESTÁN AL LIMITE DE SU ESPACIO Y ASIGNA MAS CUOTA SI ES NECESARIO.	
40	TÉCNICO/A IT	EN CASOS DE QUE EL USUARIO LLEGUE AL LÍMITE DE SU CUOTA ASIGNADA EN EL BUZÓN DE CORREO, SOLICITA AL TECNICO DE SOPORTE QUE RECONFIGURE EL OUTLOOK DEL USUARIO PARA QUE NO CONSERVE EN EL SERVIDOR DEMASIADOS CORREOS.	
50	TÉCNICO/A IT	CREA Y ELIMINA CUENTAS DE USUARIO EN BASE A REQUERIMIENTOS.	
60	TÉCNICO/A IT	AL MOMENTO DE CREAR UN BUZON DE CORREO, SE ENVÍA AL ENCARGADO/A DE RRHH UN CORREO CON EL NOMBRE Y CORREO ELECTRÓNICO DEL NUEVO USUARIO.	
70	TÉCNICO/A IT	ACTUALIZA CONTROLES INTERNOS DE CUENTAS DE CORREO INSTITUCIONALES.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			


#### 10.17. CREACIÓN DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	JEFE/A UNIDAD SOLICITANTE	SOLICITA EL SERVICIO DE CORREO INSTITUCIONAL PARA UN USUARIO POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO AL JEFE DE UNIDAD DE INFORMÁTICA O AL ENCARGADO/A DE IT.	
20	JEFE/A UNIDAD DE INFORMÁTICA O ENCARGADO DE IT	ENVÍA REQUERIMIENTO AL ENCARGADO DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL.	
30	TÉCNICO/A IT	CREA LA CUENTA EN LA PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN DE CORREOS INSTITUCIONALES LLENANDO CORRECTAMENTE LOS CAMPOS DE NOMBRE DE CUENTA, CONTRASEÑA, NOMBRE COMPLETO DEL USUARIO Y CUOTA DE ESPACIO ASIGNADA A LA CUENTA.	
40	TÉCNICO/A IT	AGREGA LA CUENTA CREADA, AL CONTROL INTERNO, ENVÍA CORREO AL ENCARGADO/A DE IT CON EL CORREO Y CONTRASEÑA DEL MISMO.	
50	ENCARGADO/A DE IT	COORDINA CON TÉCNICO DE SOPORTE INFORMÁTICO PARA QUE SE CONFIGURE LA CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO EN LA COMPUTADORA DEL USUARIO.	

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.



 <p><b>GOBIERNO DE EL SALVADOR</b></p>	<p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO :</b> FIPR03-UDI-P11  <b>PÁG. :</b> 19 de 43  <b>FECHA :</b> 25/02/2019  <b>REVISIÓN :</b> 2</p>
--	--	--	---


Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
60	TÉCNICO/A DE SOPORTE	CONFIGURA LA CUENTA Y REALIZA PRUEBAS DE ENVÍO Y RECEPCIÓN. ADEMÁS ENVÍA UN CORREO ELECTRÓNICO DESDE LA CUENTA DEL USUARIO CONFIGURADO, CON EL ASUNTO: CORREO DE PRUEBA Y EN EL CUERPO DEL CORREO INDICA EL NOMBRE DEL TÉCNICO QUE REALIZÓ LA CONFIGURACIÓN. ESTE CORREO SERÁ DIRIGIDO A LA JEFATURA INMEDIATA DEL USUARIO Y LLEVARÁ COPIA AL JEFE/A DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y AL ENCARGADO/A DE IT. LUEGO LO COMUNICA AL ADMINISTRADOR DEL SERVICIO.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

#### 10.18. ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE ANTIVIRUS

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	TÉCNICO/A IT	VERIFICA QUE EL PROVEEDOR INSTALE EN LOS SERVIDORES LA CONSOLA O CONSOLAS DE ADMINISTRACIÓN DEL ANTIVIRUS.	
20	TÉCNICO/A IT	CONFIGURA LOS PERMISOS POR DEFECTO DE LA UTILIZACIÓN DE USB, ESTOS SERÁN CAMBIADOS SEGÚN REQUERIMIENTO DE LAS JEFATURAS INMEDIATAS SI ES NECESARIO. <b>NOTA:</b> <i>El requerimiento deberá ser aprobado por el/la Jefe/a de la Unidad de Informática o Encargado/a de IT</i>	
30	TÉCNICO/A IT	MONITOREA QUE TODOS LOS EQUIPOS DE LA INSTITUCIÓN TENGAN INSTALADO EL ANTIVIRUS Y ESTÉN CONECTADOS A LA CONSOLA.	
40	TÉCNICO/A IT	DIARIAMENTE EL ADMINISTRADOR DEL ANTIVIRUS VERIFICA EN EL SERVIDOR DE ANTIVIRUS QUE LA CONSOLA ESTÉ CONECTADA Y ACTUALIZADA. • SI EL SERVIDOR NO ESTÁ ACTUALIZADO, REALIZAR DICHO PROCESO DE FORMA MANUAL.	
50	TÉCNICO/A IT	VERIFICA QUE NINGÚN EQUIPO TENGA ALERTA DE FIRMA DE VIRUS.	
60	TÉCNICO/A IT	SI EL SERVIDOR PRESENTA ALGÚN PROBLEMA, SE COMUNICARÁ CON EL PROVEEDOR DEL ANTIVIRUS POR CUALQUIERA DE LOS MEDIOS PROPORCIONADOS (TELEFÓNICAMENTE, VÍA SOPORTE WEB O MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO), PARA REPORTAR LA FALLA.	
70	TÉCNICO/A IT	INFORMA DE LAS MEDIDAS REALIZADAS A ENCARGADO/A DE IT Y/O JEFE/A DE UNIDAD DE INFORMÁTICA.	
80	TÉCNICO/A IT	PROGRAMA EL ANTIVIRUS PARA QUE ESCANEE DE FORMA AUTOMÁTICA LAS COMPUTADORAS CLIENTES QUE TIENEN ALERTA DE FIRMA DE VIRUS.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO :</b> FIPR03-UDI-P11  <b>PÁG. :</b> 20 de 43  <b>FECHA :</b> 25/02/2019  <b>REVISIÓN :</b> 2</p>
---	--	---

#### 10.19. PERMISOS A DISPOSITIVOS POR MEDIO DE ANTIVIRUS

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	JEFE/A DE UNIDAD DE INFORMÁTICA O ENCARGADO/A DE IT	ENVÍA REQUERIMIENTO AL TÉCNICO/A DE IT ADMINISTRADOR DEL ANTIVIRUS VÍA CORREO ELECTRÓNICO O DE FORMA VERBAL, SOLICITANDO PERMISOS PARA UTILIZAR DISPOSITIVOS USB (ACLARANDO EL TIPO DE DISPOSITIVO, USO DE USB, MODEM, CELULARES, CÁMARA WEB).	
20	TÉCNICO/A IT	RECIBE EL REQUERIMIENTO E INGRESA A LA CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN DEL ANTIVIRUS. CAMBIA EL EQUIPO SOLICITADO A LA POLÍTICA DE ANTIVIRUS QUE SE REQUIERA. <ul style="list-style-type: none"> <li>• ACCESO DENEGADO: NO TIENE ACCESO A UTILIZAR NINGÚN DISPOSITIVO (USB, CD-ROM, MODEM, CELULARES, CÁMARA WEB)</li> <li>• ACCESO LIMITADO: ÚNICAMENTE PUEDE UTILIZAR USB Y CD-ROM</li> <li>• ACCESO TOTAL: TIENE ACCESO A UTILIZAR, MODEM, CELULARES, CÁMARA WEB, CD-ROM, USB</li> <li>• COLECTORA: PROPORCIONA LOS PERMISOS NECESARIOS PARA LA UTILIZACIÓN DE LA COLECTORA DE DATOS.</li> </ul>	
30	TÉCNICO/A IT	SOLICITA AL USUARIO QUE REALICE PRUEBAS.	
40	TÉCNICO/A IT	ACTUALIZA CUADRO DE CONTROL DE ANTIVIRUS.	
50	TÉCNICO/A IT	ENVÍA CORREO AL ENCARGADO/A DE IT Y/O AL JEFE/A DE UNIDAD DE INFORMÁTICA, INFORMANDO QUE SE HA FINALIZADO EL REQUERIMIENTO.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

#### 10.20. ADMINISTRACIÓN DEL SERVIDOR DE ACTUALIZACIONES DE WINDOWS (WSUS)

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	TÉCNICO/A IT	VERIFICA POR MEDIO DE MONITOREO, QUE LAS SINCRONIZACIONES AUTOMÁTICAS SE ESTÉN REALIZANDO CORRECTAMENTE EN EL SERVIDOR DE ACTUALIZACIONES.	
20	TÉCNICO/A IT	SINCRONIZA MANUALMENTE EN CASO QUE NO SE ESTÉN REALIZANDO DE FORMA AUTOMÁTICA.	
30	TÉCNICO/A IT	APRUEBA EN LOS GRUPOS DE EQUIPOS, LAS ACTUALIZACIONES QUE SE HALLAN DESCARGADO POR MEDIO DE LA SINCRONIZACIÓN.	

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p><b>GOBIERNO DE EL SALVADOR</b></p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO : FIPR03-UDI-P11</b>  <b>PÁG. : 21 de 43</b>  <b>FECHA : 25/02/2019</b>  <b>REVISIÓN : 2</b></p>
--	--	---

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
40	TÉCNICO/A IT	<p>VERIFICA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SI HAY ACTUALIZACIONES SIN ESTADO PARA APROBARLAS.</li> <li>• SI HAY ACTUALIZACIONES REQUERIDAS POR LOS EQUIPOS PARA SER APROBADAS</li> </ul>	
50	TÉCNICO/A IT	SI EXISTEN EQUIPOS CON ACTUALIZACIONES ERRÓNEAS, SE DESPLAZARA DONDE LOS USUARIOS/AS DE LOS EQUIPOS DETECTADOS, PARA HACER ACTUALIZACIONES MANUALMENTE.	
60	TÉCNICO/A IT	SI EL PROBLEMA PERSISTE, ES NECESARIO BUSCAR ACTUALIZACIÓN POR ACTUALIZACIÓN Y APROBAR PARA SU ELIMINACIÓN.	
70	TÉCNICO/A IT	GENERA REPORTES PARA INFORMAR AL ENCARGADO/A DE IT SOBRE ACTUALIZACIONES EN LOS EQUIPOS.	
80	TÉCNICO/A IT	SOLUCIONA PROBLEMAS DE CONEXIÓN DE HOST CON EL SERVIDOR DE ACTUALIZACIONES.	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			

#### 10.21. ADMINISTRACIÓN DE SERVIDOR DE ARCHIVOS (FILESERVER)

No. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	TÉCNICO/A IT	MONITOREA E INGRESA A LAS CARPETAS COMPARTIDAS DEL SERVIDOR DE ARCHIVOS PARA VERIFICAR QUE EL SERVICIO ESTÉ FUNCIONANDO.	
20	TÉCNICO/A IT	SI EL SERVICIO NO FUNCIONA, INGRESA MEDIANTE CONSOLA O MEDIANTE CUALQUIER SOFTWARE CLIENTE SFTP PARA VERIFICAR QUE LA INFORMACIÓN SE ENCUENTRE EN BUEN ESTADO.	
30	TÉCNICO/A IT	SI LA INFORMACIÓN NO PUEDE SER VISUALIZADA, INFORMARA AL PROVEEDOR DEL HOSTING Y/O PROVEEDOR DE SOPORTE IT, PARA QUE SOLUCIONE EL INCONVENIENTE DE ACCESO.	
40	TÉCNICO/A IT	INFORMA A ENCARGADO/A DE IT EL INCONVENIENTE OCURRIDO Y DARA A CONOCER LAS MEDIDAS A REALIZAR O REALIZADAS.	
50	TÉCNICO/A IT	MENSUALMENTE ENVÍA INFORME DETALLADO A ENCARGADO/A IT SOBRE LAS CARPETAS MONTADAS, CUOTA ASIGNADA Y OBSERVACIONES DE LO REALIZADO.	
60	TÉCNICO/A IT	ACTUALIZA UN CUADRO DE CONTROL DE LAS CARPETAS Y CUOTAS ASIGNADAS EN EL SERVIDOR DE ARCHIVOS.	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p><b>GOBIERNO DE EL SALVADOR</b></p> <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO : FIPR03-UDI-P11</b>  <b>PÁG. : 22 de 43</b>  <b>FECHA : 25/02/2019</b>  <b>REVISIÓN : 2</b></p>
--	--	---

## 10.22. CREACIÓN DE CARPETA DE RESPALDO A USUARIO EN SERVIDOR DE ARCHIVOS

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	JEFE/A DE UNIDAD DE INFORMÁTICA O ENCARGADO/A DE IT	RECIBE SOLICITUD DE CREACIÓN DE CARPETA DE RESPALDO Y LO REMITE AL TÉCNICO/A IT ADMINISTRADOR DEL SERVIDOR DE ARCHIVOS.	
20	TÉCNICO/A IT	RECIBE REQUERIMIENTO VÍA CORREO ELECTRÓNICO O VERBALMENTE DEL JEFE/A DE UNIDAD DE INFORMÁTICA Y/O ENCARGADO/A DE IT	
30	TÉCNICO/A IT	CREARÁ LA CARPETA EN EL SERVIDOR. EL ESPACIO A OTORGAR SERÁ: JEFATURAS: 3GB, OTROS USUARIOS: 2GB	
40	TÉCNICO/A IT	CREA CARPETA REQUERIDA Y OTORGA PERMISOS DE LECTURA Y ESCRITURA A USUARIO.	
50	TÉCNICO/A IT	INFORMA A ENCARGADO/A DE IT QUE SE REALIZÓ EL REQUERIMIENTO, INCLUYENDO LA RUTA	
60	TÉCNICO/A DE SOPORTE	CREA ACCESO AL USUARIO EN EL EQUIPO QUE TIENE ASIGNADO POR MEDIO DE CONEXIÓN DE UNIDAD DE RED (MAPEO).	
70	TÉCNICO/A IT	EXPLICA AL USUARIO LA UTILIZACIÓN DE LA CARPETA DE RESPALDO. BAJO LOS SIGUIENTES CRITERIOS: <ul style="list-style-type: none"> <li>• GUARDAR ÚNICAMENTE INFORMACIÓN LABORAL IMPORTANTE</li> <li>• NO GUARDAR FOTOGRAFÍAS, MÚSICA NI DOCUMENTOS PERSONALES.</li> <li>• MANTENER LA INFORMACIÓN ACTUALIZADA, LOS DOCUMENTOS MÁS ANTIGUOS RESPALDARLOS EN DVD O USB.</li> </ul>	
80	TÉCNICO/A IT	ACTUALIZA EL CUADRO DE CONTROL DEL SERVIDOR DE ARCHIVOS.	
90	TÉCNICO/A IT	ENVÍA CORREO ELECTRÓNICO AL ENCARGADO/A DE IT CON LA ACTIVIDAD REALIZADA.	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.


 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO :</b> FIPR03-UDI-P11  <b>PÁG. :</b> 23 de 43  <b>FECHA :</b> 25/02/2019  <b>REVISIÓN :</b> 2</p>
--	--	---

**10.23. AUMENTO / DISMINUCIÓN EN CUOTA EN CARPETAS DEL SERVIDOR DE ARCHIVOS**

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	TÉCNICO/A IT	ADMINISTRA EL SERVIDOR DE ARCHIVOS MEDIANTE MONITOREO CONSTANTE. <ul style="list-style-type: none"> <li>• DETECTA LAS CARPETAS QUE HAN LLEGADO AL LÍMITE O</li> <li>• EL USUARIO SOLICITA MÁS ESPACIO.</li> </ul> <b>NOTA:</b> La solicitud de espacio deberá ser evaluada y autorizada previamente por el Encargado/a de IT o el/la Jefe/a de la Unidad de Informática.	
20	TÉCNICO/A IT	SI EL ADMINISTRADOR DEL SERVICIO DETECTA LA FALTA DE ESPACIO, REvisa LA CUOTA ACTUAL Y VERIFICA QUE NO CONTENGA MÚSICA, IMÁGENES NI DOCUMENTOS PERSONALES.	
30	TÉCNICO/A IT	SI EL ADMINISTRADOR DETECTA QUE LA CARPETA CONTIENE INFORMACIÓN NO LABORAL, SOLICITA MEDIANTE UN CORREO ELECTRÓNICO AL USUARIO QUE DEPURE SU CARPETA EN UN TIEMPO MÁXIMO DE 3 DÍAS HÁBILES, DE LO CONTRARIO SE PROCEDE A ELIMINAR LA INFORMACIÓN NO AUTORIZADA.	
40	TÉCNICO/A IT	VERIFICA QUE LA INFORMACIÓN SEA DEPURADA Y SI AUN NO SE LOGRA ESPACIO EN LA CARPETA, ENTONCES SE INFORMA AL ENCARGADO/A DE IT PARA AUMENTAR LA CUOTA.	
50	TÉCNICO/A IT	ACTUALIZA CUADRO DE CONTROL DEL SERVIDOR DE ARCHIVOS.	
60	TÉCNICO/A IT	ENVÍA CORREO AL ENCARGADO/A DE IT Y AL JEFE/A DE UNIDAD DE INFORMÁTICA COMUNICANDO DEL INCREMENTO O DISMINUCIÓN DE LA CUOTA.	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			

FIPL-00-R0



 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO :</b> FIPR03-UDI-P11  <b>PÁG. :</b> 24 de 43  <b>FECHA :</b> 25/02/2019  <b>REVISIÓN :</b> 2</p>
--	--	---

#### 10.24. SOLICITUD DE AUMENTO DE CUOTA EN CARPETAS DEL SERVIDOR DE ARCHIVOS

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	JEFE/A UNIDAD SOLICITANTE	SOLICITA POR CORREO AL JEFE/A DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA O ENCARGADO/A DE IT AUMENTO DE ESPACIO EN CARPETA COMPARTIDA DE PERSONAL A SU CARGO.	
20	JEFE/A UNIDAD DE INFORMÁTICA O ENCARGADO/A DE IT	REENVÍA CORREO AL ENCARGADO/A DE IT PARA VER SI PROCEDE O NO EL AUMENTO DE ESPACIO SOLICITADO.	
30	TÉCNICO/A IT	REVISA QUE LA CARPETA CONTENGA INFORMACIÓN NETAMENTE LABORAL. SI ENCUENTRA MUSICA, FOTOS O DOCUMENTOS NO LABORALES PROCEDERÁ A INFORMAR AL JEFE/A DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA. DE LO CONTRARIO SE INCREMENTARÁN 2 GB DE ESPACIO ADICIONAL.	
40	TÉCNICO/A IT	INFORMA A LA JEFATURA DE LA UNIDAD EL PROCEDIMIENTO REALIZADO.	
50	TÉCNICO/A IT	ACTUALIZA CUADROS DE CONTROL.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

#### 10.25. CREACIÓN DE CARPETA COMPARTIDA (STORAGE)

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	TÉCNICO/A IT	RECIBE UN CORREO DEL ENCARGADO/A DE IT SOLICITANDO UNA CARPETA PARA UNIDAD O DEPARTAMENTO CON LA SIGUIENTE INFORMACIÓN: <ul style="list-style-type: none"> <li>NOMBRE DE CARPETA</li> <li>UNIDAD PROPIETARIA</li> <li>USUARIO/OS CON LOS QUE SE COMPARTIRÁ</li> <li>TIPOS DE PERMISOS PARA CADA USUARIO/O</li> </ul>	
20	TÉCNICO/A IT	INGRESA VÍA WEB HACIA LA CONSOLA DEL STORAGE UBICÁNDOLO POR SU RESPECTIVA IP.	
30	TÉCNICO/A IT	ELIGE LA OPCIÓN DE RECURSOS COMPARTIDOS DENTRO DE LA CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN DEL STORAGE.	
40	TÉCNICO/A IT	AGREGA EL RECURSO COMPARTIDO CON EL NOMBRE SUGERIDO O CON UN NOMBRE QUE TENGA RELACIÓN A LA NATURALEZA DE DICHA CARPETA.	
50	TÉCNICO/A IT	CONFIGURA LOS USUARIO/OS QUE TENDRÁN PERMISOS DE ESCRITURA Y/O LECTURA EN DICHA CARPETA.	
60	TÉCNICO/A IT	ENVÍA CORREO A ENCARGADO/A DE IT CON EL NOMBRE DE LA CARPETA Y LOS USUARIO/AS QUE SE CONFIGURARON.	
70	TÉCNICO/A IT	LLENA UN CONTROL INTERNO DE CARPETAS COMPARTIDAS DEL STORAGE.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p><b>GOBIERNO DE EL SALVADOR</b></p>	<p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO : FIPR03-UDI-P11</b>  <b>PÁG. : 25 de 43</b>  <b>FECHA : 25/02/2019</b>  <b>REVISIÓN : 2</b></p>
--	--	--	---

#### 10.26. LECTURA / ESCRITURA EN CARPETAS COMPARTIDAS EN STORAGE


Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	JEFE/A UNIDAD SOLICITANTE	SOLICITA AL JEFE/A DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA O ENCARGADO/A DE IT, PERMISO PARA QUE UNO O VARIOS USUARIOS TENGAN PERMISOS DE ESCRITURA Y/O LECTURA EN UNA CARPETA COMPARTIDA QUE SE ENCUENTRE EN EL STORAGE QUE TIENE A CARGO EL DEPARTAMENTO O UNIDAD SOLICITANTE.	
20	JEFE/A UNIDAD DE INFORMÁTICA O ENCARGADO/A DE IT	REENVIA CORREO A ENCARGADO DEL SERVICIO PARA QUE REALICE LA CONFIGURACION.	
30	TÉCNICO/A IT	AGREGA AL NUEVO USUARIO AL STORAGE, BUSCA LA CARPETA COMPARTIDA QUE TIENE CADA DEPARTAMENTO O UNIDAD Y REALIZA LA CONFIGURACION DEL USUARIO CON LOS PERMISOS DE LECTURA / ESCRITURA, SEGÚN LO SOLICITEN.	
40	TÉCNICO/A IT	REENVIA CORREO A ENCARGADA/O DE IT DONDE ESPECIFICA QUE LA CONFIGURACION FUE COMPLETADA Y LA RUTA EN LA QUE SE ENCUENTRA.	
50	TÉCNICO/A IT	LLENA CONTROL INTERNO QUE SE LLEVA EN DIGITAL.	
60	ENCARGADO/A DE IT	ENVIA CORREO A TÉCNICO DE SOPORTE PARA QUE CREEN EL ACCESO A CADA USUARIO SEGÚN LOS PERMISOS SOLICITADOS.	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			

#### 10.27. ADMINISTRACIÓN RED INALÁMBRICA ISTA (Wi-Fi)

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	TÉCNICO/A IT	REALIZA EL INVENTARIO DE LOS ROUTERS, VERIFICA LOS PUERTOS UTILIZADOS, LA CONTRASEÑA ASIGNADA Y LA UBICACIÓN DEL MISMO.	
20	TÉCNICO/A IT	ACTUALIZA ARCHIVO DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIO DE ROUTER.	
30	TÉCNICO/A IT	REALIZA EL CAMBIO PERIÓDICO DE LA CONTRASEÑA DE ACCESO WI-FI Y ENVÍA POR CORREO ELECTRÓNICO EL REPORTE DE LOS CAMBIOS REALIZADOS AL JEFE/A UNIDAD DE INFORMÁTICA Y/O AL ENCARGADO/A DE IT.	
40	ENCARGADO/A DE IT	COORDINARÁ CON TÉCNICOS DE SOPORTE INFORMÁTICO PARA EL CAMBIO DE CONTRASEÑA EN LOS DISPOSITIVOS QUE SE CONECTEN POR WI-FI (IMPRESORAS, CELULARES, LAPTOPS).	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO :</b> FIPR03-UDI-P11  <b>PÁG. :</b> 26 de 43  <b>FECHA :</b> 25/02/2019  <b>REVISIÓN :</b> 2</p>
--	--	---

#### 10.28. ADMINISTRACIÓN DE SWITCHES


Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	TÉCNICO/A IT	REALIZA EL INVENTARIO DE LOS SWITCHES ADMINISTRABLES, PUERTOS UTILIZADOS, CORROBORANDO LA IP ASIGNADA AL SWITCH	
20	TÉCNICO/A IT	ASIGNA UNA CONTRASEÑA SEGURA A CADA SWITCH	
30	TÉCNICO/A IT	SE ENCARGA DE CONFIGURAR LOS PUERTOS SEGÚN SEA REQUERIDO. <ul style="list-style-type: none"> <li>• VLAN DE COMPUTADORAS</li> <li>• VLAN DE TELEFONÍA</li> <li>• VLAN DE CAMARAS IP</li> <li>• VLAN DE SERVIDORES</li> </ul>	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

#### 10.29. CONFIGURACIÓN DE PUERTOS EN SWITCHES ADMINISTRABLES

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	JEFE/A UNIDAD DE INFORMÁTICA O ENCARGADO/A DE IT	RECIBE REQUERIMIENTO PARA REALIZAR INSTALACION DE COMPUTADORA, TELÉFONO, CAMARA IP O SERVIDOR. Y ENVÍA EL REQUERIMIENTO AL TÉCNICO ENCARGADO DE LOS SWITCHES ADMINISTRABLES.	
20	TÉCNICO/A IT	ENCARGADO VERIFICA SEGÚN SUS CONTROLES EL PUERTO UTILIZADO SI ES QUE YA EXISTE LA CONEXIÓN. DE LO CONTRARIO TÉCNICO DE SOPORTE INDICA EL SWITCH Y NUMERO DE PUERTO AL QUE ESTARÁ CONECTADO EL EQUIPO.	
30	TÉCNICO/A IT	CONFIGURA EL PUERTO SEGÚN TIPO DE EQUIPO A CONECTAR (COMPUTADORA, TELEFONO, CAMARA IP O SERVIDOR)	
40	TÉCNICO/A IT	INFORMA AL ENCARGADO/A DE IT QUE EL PUERTO HA SIDO CONFIGURADO.	
50	ENCARGADO/A DE IT	NOTIFICA AL TÉCNICO DE SOPORTE QUE EL PUERTO HA SIDO CONFIGURADO Y PUEDE PROCEDER A LA INSTALACIÓN Y PRUEBAS.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p><b>GOBIERNO DE EL SALVADOR</b></p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO : FIPR03-UDI-P11</b>  <b>PÁG. : 27 de 43</b>  <b>FECHA : 25/02/2019</b>  <b>REVISIÓN : 2</b></p>
--	--	---

### 10.30. INSTALACIÓN DE COLECTORA DE DATOS

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	JEFE/A UNIDAD SOLICITANTE	ENVÍA REQUERIMIENTO VÍA CORREO ELECTRÓNICO O VERBALMENTE AL JEFE/A DE UNIDAD DE INFORMÁTICA O AL ENCARGADO/A DE IT, SOLICITANDO LA INSTALACIÓN DE LA COLECTORA DE DATOS A UNO O VARIOS DE SUS COLABORADORES	
20	JEFE/A DE UNIDAD DE INFORMÁTICA O AL ENCARGADO/A DE IT	RECIBE EL REQUERIMIENTO Y LO REMITE AL ADMINISTRADOR DEL ANTIVIRUS.	
30	TÉCNICO/A IT	RECIBE EL REQUERIMIENTO CON LA INFORMACIÓN SIGUIENTE: <ul style="list-style-type: none"> <li>NOMBRE DE USUARIO/S</li> <li>UNIDAD ORGANIZATIVA A LA QUE PERTENECE</li> </ul>	
40	TÉCNICO/A IT	INGRESA A LA CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN DE ANTIVIRUS Y CAMBIA EL HOST A LA POLÍTICA DE COLECTORA.	
50	TÉCNICO/A IT O TÉCNICO DE SOPORTE	INSTALA WINDOWS MOBILE EN EL EQUIPO DONDE SERÁ UTILIZADA LA COLECTORA PARA PODER REALIZAR LA CONEXIÓN A LA MISMA.	
60	TÉCNICO/A IT	ENVÍA CORREO A ENCARGADO/A DE IT Y/O JEFE/A DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA NOTIFICANDO LA ACTIVIDAD REALIZADA.	
70	TÉCNICO/A IT	ACTUALIZAR CUADRO DE CONTROL DE ANTIVIRUS.	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			

### 10.31. ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	TÉCNICO/A IT	MONITOREA LAS VECES NECESARIAS EL SERVIDOR DE TELEFONÍA Y EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LA APLICACIÓN DE PLANTA TELEFÓNICA IP.	
20	TÉCNICO/A IT	MONITOREA LA PLANTA TELEFÓNICA ANÁLOGA.	
30	TÉCNICO/A IT	SOLUCIONA PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA ENTRE LAS PLANTAS TELEFÓNICAS.	
40	TÉCNICO/A IT	CONFIGURA LÍNEAS TELEFÓNICAS SEGÚN REQUERIMIENTO.	
50	TÉCNICO/A IT	ADMINISTRA PERMISOS DE SALIDA DE LLAMADAS, DE LÍNEAS FIJAS, CELULARES, INTERNACIONALES Y/O LOCALES SEGÚN REQUERIMIENTOS.	

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <b>GOBIERNO</b> DE EL SALVADOR	Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria	<b>PROCEDIMIENTO:</b>  <b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA  TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS  DEL ISTA</b>	<b>CÓDIGO :</b> FIPR03-UDI-P11 <b>PÁG. :</b> 28 de 43 <b>FECHA :</b> 25/02/2019 <b>REVISIÓN :</b> 2
---	--	---	--

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
60	TÉCNICO/A IT	LLEVA REGISTROS INTERNOS DE INVENTARIO DE TELÉFONOS IP Y ANÁLOGOS.	
70	TÉCNICO/A IT	CONFIGURA DESVÍO DE LLAMADAS DE TELÉFONOS FIJOS A CELULARES EN EL CASO DE LAS JEFATURAS QUE TIENEN ASIGNADO CELULAR INSTITUCIONAL	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			

#### 10.32. ASIGNACIÓN DE LÍNEA TELEFÓNICA ANÁLOGA O IP

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	JEFE/A UNIDAD SOLICITANTE	SOLICITA EL SERVICIO POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO AL JEFE/A DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA.	
20	TÉCNICO/A IT	RECIBE EL REQUERIMIENTO DEL JEFE/A DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA O ENCARGADO/A DE IT.	
30	TÉCNICO/A IT	VERIFICA LA DISPONIBILIDAD DE LÍNEAS Y APARATOS TELEFÓNICOS.	
40	TÉCNICO/A IT	COORDINA CON EL ENCARGADO/A DE IT, LA INSTALACIÓN DEL CABLE TELEFÓNICO HASTA EL LUGAR DONDE SE DESEA LA LÍNEA TELEFÓNICA EN EL CASO DE LA ANÁLOGA.	
50	TÉCNICO/A IT	REALIZA LA CONFIGURACIÓN DE LA LÍNEA TELEFÓNICA EN LA PLANTA TELEFÓNICA PANASONIC O AVAYA Y SE CONFIGURA EL APARATO EN EL CASO DE LOS TELÉFONOS IP.	
60	TÉCNICO/A IT	REALIZA LA CONFIGURACIÓN DEL NUMERO EXTERNO EN LA PLANTA TELEFÓNICA.	
70	TÉCNICO/A IT	REALIZA PRUEBAS DE COMUNICACIÓN EN LA NUEVA LÍNEA TELEFÓNICA.	
80	TÉCNICO/A IT	INFORMA AL ENCARGADO/A DE IT SOBRE LA FINALIZACIÓN DEL REQUERIMIENTO.	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.



 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p><b>GOBIERNO DE EL SALVADOR</b></p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO : FIPR03-UDI-P11</b>  <b>PÁG. : 29 de 43</b>  <b>FECHA : 25/02/2019</b>  <b>REVISIÓN : 2</b></p>
--	--	---

### 10.33. DESVÍO DE LLAMADAS A CELULARES (TELEFONÍA IP)

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	JEFE/A UNIDAD SOLICITANTE	SOLICITA EL SERVICIO POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO AL JEFE/A DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA O A ENCARGADO/A DE IT.	
20	TÉCNICO/A IT	RECIBE REQUERIMIENTO CON LA INFORMACIÓN SIGUIENTE: <ul style="list-style-type: none"> <li>• USUARIO</li> <li>• NUMERO/EXTENSIÓN DE TELÉFONO FIJO</li> <li>• NUMERO DE CELULAR</li> <li>• UNIDAD A LA QUE PERTENECE</li> </ul>	
30	TÉCNICO/A IT	REALIZA LA CONFIGURACIÓN EN LA PLANTA TELEFÓNICA.	
40	TÉCNICO/A IT	GUARDA LOS CAMBIOS REALIZADOS Y REINICIA LA PLANTA PARA QUE LA CONFIGURACIÓN HAGA EFECTO.	
50	TÉCNICO/A IT	REALIZA PRUEBAS DE LAS CONFIGURACIONES REALIZADAS.	
60	TÉCNICO/A IT	INFORMA AL ENCARGADO/A DE IT SOBRE LA FINALIZACIÓN DEL REQUERIMIENTO.	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			

### 10.34. PROCEDIMIENTO ANTE ROBO O EXTRAVÍO DE CELULARES INSTITUCIONALES

Nº ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	USUARIO SOLICITANTE	INFORMAR A LA/EL ADMINISTRADOR/A DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DE MANERA ESCRITA, PARA EL BLOQUEO DE LLAMADAS DESDE EL SISTEMA DEL PROVEEDOR DE TELEFONÍA.	
20	USUARIO SOLICITANTE	REALIZAR LA DESACTIVACIÓN DE LA SIM MARCANDO EL 2250-3311 Ó *2677, SOLICITAR A LA VEZ EL ENVÍO DEL FORMULARIO DE DESACTIVACIÓN DEL SERVICIO (ESTE FORMULARIO LA EMPRESA PROVEEDORA LO ENVÍA VÍA CORREO ELECTRÓNICO).	
30	USUARIO SOLICITANTE	PRESENTARSE A LA PNC CON EL FORMULARIO DE DESACTIVACIÓN DEL SERVICIO DEBIDAMENTE FIRMADO Y SELLADO POR EL ADMINISTRADOR/A DE SERVICIO O CONTRATO DE TELEFONÍA MÓVIL, DE LA UNIDAD INFORMÁTICA, PARA REALIZAR LA DEBIDA DENUNCIA.	
40	USUARIO SOLICITANTE	ENVIAR LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS A LA UNIDAD INFORMÁTICA: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ FORMULARIO DE DESACTIVACIÓN DEL SERVICIO (CLARO).</li> <li>✓ DENUNCIA DE ROBO (PNC).</li> </ul>	

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p><b>GOBIERNO DE EL SALVADOR</b></p>	<p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO : FIPR03-UDI-P11</b>  <b>PÁG. : 30 de 43</b>  <b>FECHA : 25/02/2019</b>  <b>REVISIÓN : 2</b></p>
---	--	--	---

Nº ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
50	TECNICO/A IT	EL ADMINISTRADOR/RA DE SERVICIO O CONTRATO DE TELEFONÍA MÓVIL, DEBERÁ DE HACER LA SOLICITUD DEL DEDUCIBLE CON EL PROVEEDOR DE TELEFONÍA.	
60	TECNICO/A IT	EL ADMINISTRADOR/RA DE SERVICIO O CONTRATO DE TELEFONÍA MÓVIL, DEBERÁ DE INFORMAR DE MANERA OPORTUNA AL USUARIO DEL MONTO A CANCELAR EN COLECTURÍA INSTITUCIONAL, TOMANDO EN CONSIDERACIÓN LAS OFERTAS DEL PROVEEDOR.	
70	TECNICO/A IT	LUEGO DE CANCELADO EL MONTO EN COLECTURÍA INSTITUCIONAL, ENVIAR RECIBO CANCELADO PARA PROCEDER A LA ENTREGA DE LA TERMINAL.	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			

#### 10.35. PROCEDIMIENTO EN CASO DE DAÑO, MODIFICACIÓN O REPOSICIÓN DE SIM, MICROSIM Y NANOSIM


Nº ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	USUARIO SOLICITANTE	INFORMA A LA UNIDAD INFORMÁTICA DE MANERA VERBAL O ESCRITA EL DAÑO, MODIFICACIÓN O REPOSICIÓN DE SIM, MICROSIM Y NANOSIM.	
20	TECNICO/A IT	EL ADMINISTRADOR DE SERVICIO O CONTRATO DEBERÁ DE HACER LA SOLICITUD DE ACTIVACIÓN DE SIM, MICROSIM Y NANOSIM.	
30	TECNICO/A IT	EL TRÁMITE ES SIN COSTO Y SE PROCEDE A LA ENTREGA UNA VEZ EL PROVEEDOR HAYA CONFIRMADO LA CONFIGURACIÓN.	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			

#### 10.36. ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO DE BACKUP

Nº ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	TÉCNICO/A IT.	MONITOREA LA CONSOLA DEL STORAGE LAS VECES NECESARIAS AL DÍA Y REvisa LAS ALERTAS ENVIADAS AL CORREO INSTITUCIONAL.	
20	TÉCNICO/A IT	SI LA NOTIFICACIÓN DE CORREO DICE QUE NO SE REALIZO ALGÚN RESPALDO SATISFACTORIAMENTE ENTONCES SE PROCEDE A VERIFICAR EN CONSOLA.	
30	TÉCNICO/A IT	ADMINISTRA Y CONFIGURA LAS UNIDADES DE RED DEL SERVIDOR DE RESPALDOS PARA DIRECCIONAR LOS BACKUP A REALIZARSE.	
40	TÉCNICO/A IT	LLENA CONTROL INTERNO DE MAPEO DE CARPETAS DE RESPALDO DENTRO DEL SERVIDOR.	

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p><b>GOBIERNO DE EL SALVADOR</b></p>	<p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO : FIPR03-UDI-P11</b>  <b>PÁG. : 31 de 43</b>  <b>FECHA : 25/02/2019</b>  <b>REVISIÓN : 2</b></p>
---	--	--	---

Nº ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
50	TÉCNICO/A IT	ADMINISTRA LOS TIEMPOS QUE PERMANECERÁN LOS RESPALDOS EN EL STORAGE Y EL NUMERO DE RESPALDOS.	
60	TÉCNICO/A IT	CADA PRIMER DÍA HÁBIL DE LA SEMANA VERIFICA QUE LOS ANALISTAS PROGRAMADORES DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE SISTEMAS HAYAN REALIZADO SU BACKUP EN LA CARPETA DE CÓDIGO EL ULTIMO DÍA HÁBIL DE LA SEMANA.	
70	TÉCNICO/A IT	VERIFICA EN LA CARPETA DE CÓDIGO LOS TAMAÑOS DE LOS COMPRIMIDOS, EL INCREMENTO DE LOS RESPALDOS.	
80	TÉCNICO/A IT	ENVÍA CORREO AL JEFE/A DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA CON COPIA AL ENCARGADO/A DE IT CON EL CONSOLIDADO DE LA CARPETA DE CÓDIGO.	
90	TÉCNICO/A IT	ADMINISTRA LA CANTIDAD DE RESPALDOS POR ANALISTA PROGRAMADOR Y DEJA SOLAMENTE LOS ÚLTIMOS 6 RESPALDOS REALIZADOS, EL RESTO ES TRASLADADO A LA CARPETA BACKUP_CODIGO AL CUAL SOLO TIENE ACCESO EL ADMINISTRADOR Y EL ENCARGADO/A DE DESARROLLO DE SISTEMAS.	
100	TÉCNICO/A IT	GENERA REPORTE MENSUAL DE CONSOLIDADO DE RESPALDOS REALIZADOS DE LAS CONSOLAS DE WINDOWS Y LINUX Y ES ENVIADO AL ENCARGADO/A DE IT.	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			

#### 10.37. RESTAURACIÓN DE INFORMACIÓN DE BACKUP (STORAGE)

Nº ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	TÉCNICO/A IT	RECIBE CORREO DE ENCARGADO/A DE IT SOLICITANDO LA RESTAURACIÓN DEL ARCHIVO (BASE DE DATOS, SISTEMA, CARPETA COMPARTIDA) CON LA SIGUIENTE INFORMACIÓN: <ul style="list-style-type: none"> <li>NOMBRE DEL ARCHIVO QUE SE RESTAURARÁ</li> <li>UBICACIÓN DONDE SE HARÁ RESPALDO</li> <li>FECHA DEL BACKUP</li> </ul>	
20	TÉCNICO/A IT	ACCEDE VÍA WEB HACIA LA CONSOLA DEL CLIENTE DE STORGRID DE WINDOWS O LINUX SEGÚN SEA EL CASO.	
30	TÉCNICO/A IT	SELECCIONA: <ul style="list-style-type: none"> <li>EL NOMBRE DEL BACKUP QUE SERÁ RESTAURADO.</li> <li>FECHA QUE HA SOLICITADO PARA LA RESTAURACIÓN DEL RESPALDO.</li> </ul>	
40	TÉCNICO/A IT	CONFIGURARA LA DIRECCIÓN DONDE SE RESTAURARA EL RESPALDO SOLICITADO.	
50	TÉCNICO/A IT	COPIARA LA RESTAURACIÓN DEL SISTEMA Y LO COLOCARA EN UNA CARPETA COMPARTIDA PARA QUE SE PUEDA ACCEDER A EL.	

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO :</b> FIPR03-UDI-P11  <b>PÁG. :</b> 32 de 43  <b>FECHA :</b> 25/02/2019  <b>REVISIÓN :</b> 2</p>
--	--	---

Nº ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
60	TÉCNICO/A IT	ENVIARA UN CORREO A ENCARGADO/A DE IT COMUNICANDO LA FINALIZACIÓN DEL REQUERIMIENTO.	
70	TÉCNICO/A IT	LLENA UN CONTROL INTERNO DE RESTAURACIONES DE BACKUP.	
FIN DE PROCEDIMIENTO			

#### 10.38. ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS

Nº ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	ENCARGADO/A DE DESARROLLO	<p>RECIBE REQUERIMIENTO, INVESTIGA Y ANALIZA.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SI ES PARA UNA MIGRACIÓN DE BASE DE DATOS ENTRE AMBIENTES (DESARROLLO O PRODUCCIÓN), PARA UN RESPALDO Y/O RESTAURACIÓN DE UN ESQUEMA O BASE DE DATOS, REALIZA LA ACTIVIDAD, SEGÚN EL CASO.</li> <li>• SI ES PARA EVALUAR UNA ESTRUCTURA DE BASE DE DATOS PARA SU APROBACIÓN PREVIA AL DESARROLLO O PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DE SENTENCIAS SQL, ELABORA CON EL ANALISTA PROGRAMADOR LA PROGRAMACIÓN DE LAS REUNIONES DE TRABAJO RESPECTIVAS.</li> </ul>	
20	ENCARGADO/A DE DESARROLLO	<p>REALIZA LOS CAMBIOS NECESARIOS Y POSIBLES, DE FORMA QUE NO SE AFECTE A NINGÚN OTRO SISTEMA.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SI EL REQUERIMIENTO ES PARA ELABORAR UNA MODIFICACIÓN DE BASE DE DATOS DE DESARROLLO O PRODUCCIÓN, EVALÚA SI PROCEDE Y SE REALIZA. SI LA MODIFICACIÓN NO PROCEDE, INFORMA AL ANALISTA PROGRAMADOR.</li> <li>• SI EL REQUERIMIENTO ES PARA ELABORAR UN SISTEMA NUEVO, SOLICITA AL ANALISTA PROGRAMADOR EL NOMBRE DE LA BASE DE DATOS Y EL RESPONSABLE DE ADMINISTRAR LA BASE, CREA LA BASE DE DATOS Y ENVÍA LAS CREDENCIALES AL ENCARGADO/A DE DESARROLLO DE SISTEMAS.</li> </ul>	
30	ENCARGADO/A DE DESARROLLO	VERIFICA, A TRAVÉS DEL MONITOREO, EL FUNCIONAMIENTO DEL GESTOR DE BASE DE DATOS Y EL TAMAÑO DE LOS LOGS DE TRANSACCIONES PARA SU POSIBLE LIBERACIÓN.	
40	ENCARGADO/A DE DESARROLLO	ENVÍA LA INFORMACIÓN DEL MONITOREO A TÉCNICO/A ANALISTA PROGRAMADOR.	
50	ENCARGADO/A DE DESARROLLO	RECIBE, REVISLA LA INFORMACIÓN Y HACE RECOMENDACIONES PARA SU MEJORA AL ANALISTA PROGRAMADOR DE SER NECESARIO.	

FIPL-00-R0

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO :</b> FIPR03-UDI-P11  <b>PÁG. :</b> 33 de 43  <b>FECHA :</b> 25/02/2019  <b>REVISIÓN :</b> 2</p>
--	--	---

Nº ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
60	ENCARGADO/A DE DESARROLLO	CREA EL ESQUEMA O BASE DE DATOS EN EL AMBIENTE DE DESARROLLO Y AMBIENTE DE PRODUCCIÓN	
70	ENCARGADO/A DE DESARROLLO	CREA POLÍTICAS DE BACKUP Y MANTENIMIENTO DE LA BASE DE DATOS.	
80	ENCARGADO/A DE DESARROLLO	CREA LOGIN PARA CADA UNA DE LAS BASES DE DATOS CON EL FIN DE QUE LOS ANALISTAS PROGRAMADORES SOLO TENGAN ACCESO A LA BASE QUE LES CORRESPONDE EN DICHS AMBIENTES	
FIN DE PROCEDIMIENTO			

#### 10.39. CAMBIO DE WALLPAPER INSTITUCIONAL

Nº ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	JEFE/A UNIDAD SOLICITANTE	ENVIA "SOLICITUD DE CAMBIO DE FONDO DE PANTALLA INSTITUCIONAL" Y LLEVA EL DISEÑO EN UNA USB O VÍA CORREO ELECTRÓNICO.	<b>FIPL-105</b>
20	JEFE/A UNIDAD DE INFORMATICA O ENCARGADO/A IT	RECIBE HOJA IMPRESA Y EL DISEÑO EN DIGITAL	
30	TÉCNICO/A IT	RECIBE EL ARCHIVO EN DIGITAL, Y ESTE ES VERIFICADO CON LOS TAMAÑOS PREDETERMINADOS QUE SE HAN SOLICITADO.	
40	TÉCNICO/A IT	UNA VEZ REVIZADO SE CONFIGURA EN EL SERVIDOR PARA QUE ESTE QUEDE INSTALADO Y SE PUEDA VER EL DIA DE INICIO QUE HAN SOLICITADO.	
50	TÉCNICO/A IT	CUANDO TERMINE EL TIEMPO SERA REEMPLAZADO Y SE COLOCARA EL DISEÑO QUE SE TIENE POR DEFECTO.	
FIN DE PROCEDIMIENTO			

#### 10.40. SOLICITUD DE VERIFICACIÓN DE EVENTO/S POR MEDIO DE CAMARAS IP

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	JEFE/A UNIDAD SOLICITANTE	<p>SOLICITA POR CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL AL JEFE/A DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA, LA VERIFICACIÓN DE UN EVENTO EN LAS GRABACIONES DE LAS CÁMARAS IP. EL CORREO DEBE CONTENER LA FECHA EXACTA Y HORA APROXIMADA DEL EVENTO Y LA JUSTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD.</p> <p><b>NOTA:</b> Solo pueden solicitarse evidencias hasta 15 días pasado el evento.</p>	

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO :</b> FIPR03-UDI-P11  <b>PÁG. :</b> 34 de 43  <b>FECHA :</b> 25/02/2019  <b>REVISIÓN :</b> 2</p>
--	--	---

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
20	JEFE/A UNIDAD DE INFORMÁTICA	GIRA LA INSTRUCCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO AL ENCARGADO DEL SERVICIO DE CÁMARAS IP.	
30	TÉCNICO/A IT	REALIZA LA BUSQUEDA SOLICITADA Y HACE UN INFORME TÉCNICO DIRIGIDO AL JEFE/A DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA, ADJUNTANDO LAS IMÁGENES SOLICITADAS. SI SOLICITAN EL VIDEO DEL EVENTO, SE INDICARÁ EN EL INFORME QUE SE ENTREGA VIDEO Y EL NOMBRE DEL MISMO. EL VIDEO SE ENTREGARÁ AL JEFE/A DE LA UNIDAD MEDIANTE USB O A TRAVES DE UNA CARPETA COMPARTIDA.	
40	JEFE/A UNIDAD DE INFORMÁTICA	REMITE EL INFORME CON SUS ADJUNTOS AL JEFE/A UNIDAD SOLICITANTE. <b>NOTA:</b> <i>El informe con cada imagen, llevará la respectiva firma y sello del Jefe/a de la Unidad de Informática para hacerlo valedero.</i>	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			


#### 10.41. SERVICIO DE IMPRESIÓN DE CARNET

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	GERENTE/A DE RECURSOS HUMANOS	PROPORCIONA AL JEFE/A UNIDAD DE INFORMÁTICA LO SIGUIENTE: <ul style="list-style-type: none"> <li>BASE DE DATOS EN FORMATO EXCEL O SU EQUIVALENTE QUE CONTENGA: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ NOMBRE DEL EMPLEADO</li> <li>✓ APELLIDOS DEL EMPLEADO</li> <li>✓ DUI</li> <li>✓ NIT</li> <li>✓ CODIGO DE IMPRESIÓN</li> <li>✓ NÚMERO DE FOTO</li> <li>✓ CARGO FUNCIONAL</li> <li>✓ EXPEDIENTE</li> </ul> </li> <li>CARPETA CON LAS FOTOGRAFÍAS DE TODO EL PERSONAL DEL ISTA.</li> </ul>	
20	TÉCNICO/A IT	TRABAJA LA BASE DE DATOS PROPORCIONADA POR LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS Y VINCULA EL NOMBRE DE CADA EMPLEADO/A CON LA FOTOGRAFÍA CORRESPONDIENTE: <ul style="list-style-type: none"> <li>DE EXISTIR INCONSISTENCIAS, INFORMA A LA JEFATURA DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA PARA QUE DEVUELVA LA BASE DE DATOS A LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS PARA QUE SEAN SUBSANADAS LAS OBSERVACIONES.</li> <li>CASO CONTRARIO, PROCEDE A LA IMPRESIÓN DE LOS CARNET.</li> </ul>	
30	ENCARGADO/A DE IT	REVISLA LOS CARNET, DE NO EXISTIR INCONSISTENCIAS INFORMA AL JEFE/A UNIDAD DE INFORMÁTICA.	
40	JEFE/A UNIDAD DE INFORMÁTICA	SOLICITA A LA SECRETARIA DE LA UNIDAD, REMITA A LA GERENCIA DE RRHH, PARA SU ENTREGA JUNTO CON TODOS LOS ACCESORIOS.	

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.



 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p><b>GOBIERNO DE EL SALVADOR</b></p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO : FIPR03-UDI-P11</b>  <b>PÁG. : 35 de 43</b>  <b>FECHA : 25/02/2019</b>  <b>REVISIÓN : 2</b></p>
---	--	---

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
50	GERENTE/A DE RECURSOS HUMANOS	SE ENCARGA DE LA ENTREGA DE CARNET A TODOS EL PERSONAL DEL ISTA.	
60	EMPLEADO/A	SI ALGUN EMPLEADO REPORTA QUE ALGUN DATO DEL CARNET ESTÁ EQUIVOCADO, LO REPORTARÁ INMEDIATAMENTE A LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS.	
70	GERENTE/A DE RECURSOS HUMANOS	REPORTARÁ A LA UNIDAD DE INFORMÁTICA; Y EN COORDINACION DE LA UNIDAD DE INFORMATICA CON LA GERENCIA DE RRHH SE INVESTIGARÁ QUIEN COMETIÓ EL ERROR, PUES EL QUE COMETA EL ERROR EN LOS DATOS IMPRESOS PAGARÁ EL COSTO DE LA REIMPRESIÓN DEL CARNET. <b>NOTA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>El técnico/a de informática no está autorizado a realizar cambios en los datos de la base proporcionada por RR.HH. Únicamente se encargará de la toma de fotografías y la vinculación con el personal institucional.</li> <li>El costo de la reimpresión del carnet será estipulado por la Unidad de Informática, de acuerdo a los costos que el material tenga en ese momento.</li> </ul>	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			

#### 10.42. REIMPRESIÓN DE CARNET POR PERDIDA O DAÑO POR PARTE DEL EMPLEADO.

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	EMPLEADO/A	DEBE SOLICITAR A LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS, LA REIMPRESIÓN DEL CARNET, JUSTIFICANDO EL MOTIVO DE ESTE.	
20	GERENTE/A DE RECURSOS HUMANOS	AUTORIZA LA REIMPRESIÓN DEL CARNET E INDICA AL EMPLEADO QUE DEBE CANCELAR EL CARGO RESPECTIVO EN LA COLECTURÍA DE LA INSTITUCIÓN. <b>NOTA:</b> El costo de la reimpresión del carnet será estipulado por la Unidad de Informática, de acuerdo a los costos que el material tenga en ese momento.	
30	EMPLEADO/A	REALIZA EL PAGO EN COLECTURÍA Y LLEVA EL RECIBO A LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS.	
40	GERENTE/A DE RECURSOS HUMANOS	REMITE AL EMPLEADO/A A LA UNIDAD DE INFORMÁTICA CON EL RECIBO CORRESPONDIENTE PARA PROCEDER A LA IMPRESIÓN DEL CARNET.	
50	JEFE/A UNIDAD DE INFORMÁTICA	RECIBE LA SOLICITUD E INDICA AL TÉCNICO/A ENCARGADO QUE IMPRIMA EL CARNET.	
60	TÉCNICO/A IT	REALIZA LA REIMPRESIÓN. <b>NOTA:</b> No se tomará una nueva fotografía, únicamente se reimprimirá según el registro del empleado/a.	
70	TÉCNICO/A IT	INFORMA AL JEFE/A DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y/O ENCARGADO DE IT, POSTERIORMENTE REALIZA LA ENTREGA DE CARNET.	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO :</b> FIPR03-UDI-P11  <b>PÁG. :</b> 36 de 43  <b>FECHA :</b> 25/02/2019  <b>REVISIÓN :</b> 2</p>
--	--	---

## 11.0 MATRIZ DE REGISTROS

Nombre del Formato			Código del Formato	
<i>Solicitud de creación de USUARIO/A de dominio</i>			FIPL-83-R0	
<i>Solicitud de baja de USUARIO/A de dominio</i>			FIPL-84-R0	
<i>Solicitud de cambio de usuario a otra Unidad Organizativa</i>			FIPL-106-R0	
<i>Solicitud de cambio de fondo de pantalla institucional</i>			FIPL-105-R0	
Código del Formato	Lugar de Almacenamiento	Tiempo de Retención <sup>1</sup>	Disposición Final	Responsable
FIPL-83-R0	ARCHIVO UNIDAD DE INFORMÁTICA	10 años	Archivo Interno	ENCARGADO/A DE IT – JEFE/A UNIDAD DE INFORMÁTICA
FIPL-84-R0	ARCHIVO UNIDAD DE INFORMÁTICA	10 años	Archivo Interno	ENCARGADO/A DE IT – JEFE/A UNIDAD DE INFORMÁTICA
FIPL-106-R0	ARCHIVO UNIDAD DE INFORMÁTICA	10 años	Archivo Interno	ENCARGADO/A DE IT – JEFE/A UNIDAD DE INFORMÁTICA
FIPL-105-R0	ARCHIVO UNIDAD DE INFORMÁTICA	10 años	Archivo Interno	ENCARGADO/A DE IT – JEFE/A UNIDAD DE INFORMÁTICA

<sup>1</sup> Normativa Archivística N°3. Archivo General de la Nación.

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p><b>GOBIERNO DE EL SALVADOR</b></p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO : FIPR03-UDI-P11</b>  <b>PÁG. : 37 de 43</b>  <b>FECHA : 25/02/2019</b>  <b>REVISIÓN : 2</b></p>
--	--	---

## 12.0 ANEXOS

### ANEXO 1 SOLICITUD DE CREACIÓN DE USUARIO/A DE DOMINIO FIPL-83 R\_1 ANVERSO



#### SOLICITUD DE CREACIÓN DE USUARIO DE DOMINIO Y SISTEMAS WEB



FIPL-83

DATOS DEL USUARIO DE RED	
Fecha de solicitud :	Código de Empleado
Nombres:	
Apellidos:	

DATOS DEL DEPARTAMENTO, UNIDAD O GERENCIA	
Departamento o Gerencia:	Extensión
Región / Oficina Central:	
Cargo:	
Tipo de Usuario:	Permanente <input type="checkbox"/> Eventual <input type="checkbox"/> Horas Sociales <input type="checkbox"/>

Nota: Se le informa que su usuario y contraseña es intransferible.

SERVICIOS SOLICITADOS					
Especificar servicio requerido   OBSERVACIONES: (Especificar las páginas web a visitar que sean requeridos para el desarrollo de sus labores y detallar los servicios que necesitara)	<table border="1"> <tr> <td><b>INTERNET:</b></td> <td><b>OTROS:</b></td> </tr> <tr> <td>           Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> </td> <td>           Correo Institucional: <input type="checkbox"/> Carpeta Respaldo SRVFILE: <input type="checkbox"/>            Archivo Compartido Storage: <input type="checkbox"/> </td> </tr> </table>	<b>INTERNET:</b>	<b>OTROS:</b>	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Correo Institucional: <input type="checkbox"/> Carpeta Respaldo SRVFILE: <input type="checkbox"/> Archivo Compartido Storage: <input type="checkbox"/>
<b>INTERNET:</b>	<b>OTROS:</b>				
Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Correo Institucional: <input type="checkbox"/> Carpeta Respaldo SRVFILE: <input type="checkbox"/> Archivo Compartido Storage: <input type="checkbox"/>				

**Internet:** Colocará las actividades relacionadas con el trabajo incluyen las tareas de investigación y educativas que puedan encontrarse vía internet que ayudarán a la función que este desempeñara. Se espera que el empleado utilice el Internet, el equipamiento, servicios y tecnología de manera responsable y productiva. La institución se reserva el derecho de monitorizar el tráfico de internet y monitorizar el acceso a la información que es redactada enviada o recibida a través de sus conexiones en línea.

**Correo Institucional:** se utilizará únicamente para propósitos laborales, no deben enviar mensajes personales u ofensivos; injuriosos, cadenas de mensajes que se relacionen con actividades ilegales y no éticas que atenten con el buen nombre de la institución.

**Carpeta Respaldo SRVFILE:** Esta será configurada a cualquier usuario que le solicite donde colocara su información laboral más importante para tener respaldada.


**Archivo Compartido Storage:** Esta será configurada si la unidad o el departamento tiene una carpeta compartida en el servidor el jefe dirá si se configura y que tipo de permisos poseerá. Esta carpeta podrá contener información netamente laboral.

El uso de la red y recursos de información del ISTA, están disponibles para fortalecer el flujo de información interna, la investigación en materia administrativa, educativa y apoyar a las diferentes tareas encomendadas para mejoramiento de nuestros labores. El uso inapropiado de la red será sancionado con la eliminación del acceso a estos recursos y puede conllevar a la aplicación de las sanciones disciplinarias respectivas.

AUTORIZACION	
Firma y Sello	
Nombre del Jefe	Nombre y Firma de usuario

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p><b>GOBIERNO DE EL SALVADOR</b></p>	<p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO : FIPR03-UDI-P11</b>  <b>PÁG. : 38 de 43</b>  <b>FECHA : 25/02/2019</b>  <b>REVISIÓN : 2</b></p>
---	--	--	---

**SOLICITUD DE CREACIÓN DE USUARIO/A DE DOMINIO**  
FIPL-83 R\_1 REVERSO



**SOLICITUD DE CREACIÓN DE USUARIO DE DOMINIO  
Y SISTEMAS WEB**



FIPL-83

ESPACIO RESERVADO UNIDAD DE INFORMÁTICA			
Descripción	Detalle	Fecha	Técnico Responsable
Cuenta del Usuario:			
Permisos de Internet :			
Cuenta de Correo :			
Carpeta de Respaldo SRVFILE:			
Archivo Compartido Storage:			

SERVICIOS SOLICITADOS PARA SISTEMAS WEB Y OTROS	
Especificar Sistemas Institucionales Requeridos	
OBSERVACIONES:	

**NOTA:** Los perfiles deben ser acorde al trabajo que el usuario desempeñara y para ello debe definir el perfil a asignar: solo consulta (lectura, solo a ciertos Módulos o pantallas).

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p><b>GOBIERNO DE EL SALVADOR</b></p>	<p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO : FIPR03-UDI-P11</b>  <b>PÁG. : 39 de 43</b>  <b>FECHA : 25/02/2019</b>  <b>REVISIÓN : 2</b></p>
---	--	--	---

ANEXO 2  
**SOLICITUD DE BAJA DE USUARIO/A DE DOMINIO**  
 FIPL-84 R\_1



**SOLICITUD DE BAJA DE USUARIO DE DOMINIO**  
 FIPL-84



DATOS DEL USUARIO DE RED	
Fecha de Solicitud:	
Nombres:	
Apellidos:	
Cuenta del Usuario:	
Departamento \ Unidad:	

Favor seleccionar los servicios y detallar los sistemas que tenía el usuario.

SERVICIOS DEL USUARIO DE BAJA			
Servicios:	Correo Institucional <input type="checkbox"/>	Internet <input type="checkbox"/>	Carpeta de Respaldo <input type="checkbox"/>
Sistemas de Hacienda:	SIRH <input type="checkbox"/>	SAFI <input type="checkbox"/>	
Otros Sistemas:			

AUTORIZACION	
Nombre del Jefe:	
Firma y Sello:	

Esta hoja será parte del control de usuarios que utilizará la unidad de informática y es responsabilidad de las jefaturas informar cuando algún colaborador deje de trabajar para la institución (según numeral 8.4.2, inciso 4 de las Políticas de Informática y sistemas del ISTA)

ESPACIO RESERVADO PARA UNIDAD DE INFORMÁTICA			
Descripción	Detalle	Fecha	Técnico Responsable
Cuenta de Usuario:			
Permiso de Internet:			
Cuenta de Correo:			
Permisos para Sistemas			
Carpeta de Respaldo			
V.B.			

NOTA: Este formato tendrá que ser enviado por correo electrónico y no de forma de física.

 <p><b>GOBIERNO DE EL SALVADOR</b></p>	<p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p>	<p><b>CÓDIGO :</b> FIPR03-UDI-P11</p>
		<p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>PÁG. :</b> 40 de 43</p> <p><b>FECHA :</b> 25/02/2019</p> <p><b>REVISIÓN :</b> 2</p>

ANEXO 3

**SOLICITUD DE CAMBIO DE USUARIO A OTRA UNIDAD ORGANIZATIVA**

FIPL-106\_R0 ANVERSO



**SOLICITUD DE CAMBIO DE USUARIO A OTRA UNIDAD**

FIPL-106\_R0



DATOS DEL USUARIO DE RED			
Fecha de solicitud :		Nombre de Host (Uso Informática)	
Nombres:		IP de Host (Uso Informática)	
Apellidos:		Código de Empleado	

SERVICIOS SOLICITADOS PARA QUITAR	
Perfil Usuario:	Departamento:


DATOS DEL DEPARTAMENTO, UNIDAD O GERENCIA DE TRASLADO					
Departamento o Gerencia			Extensión:		
Región / Oficina Central			Cargo:		
Nuevo Host Informático:		IP de host:		Perfil Usuario:	
Tipo de Usuario	Permanente:	<input type="checkbox"/>	Eventual:	<input type="checkbox"/>	Horas Sociales:

Nota: Se le informa que su usuario y contraseña es intransferible.

SERVICIOS SOLICITADOS		
Especificar servicio requerido	<b>INTERNET:</b>	<b>OTROS:</b>
	Si No <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Correo Institucional: <input type="checkbox"/> Carpeta Respaldo SRVFILE: <input type="checkbox"/> Archivo Compartido Storage: <input type="checkbox"/>
OBSERVACIONES: (Especificar las páginas web a visitar que sean requeridos para el desarrollo de sus labores y detallar los servicios que necesitara)		
<p>Internet: Colocará las actividades relacionadas con el trabajo incluyen las tareas de investigación y educativas que puedan encontrarse vía internet que ayudarían a la función que este desempeñara. Se espera que el empleado utilice el internet responsable y productivamente; el equipamiento, servicios y tecnología de manera responsable y productiva. La institución se reserva el derecho de monitorizar el tráfico de internet y monitorizar el acceso a la información que es redactada enviada o recibida a través de sus conexiones en línea.</p> <p>Correo Institucional: se utilizará únicamente para propósitos laborales, no deben enviar mensajes personales u ofensivos; injuriosos, cadenas de mensajes que se relacionen con actividades ilegales y no éticas que atenten con el buen nombre de la institución.</p> <p>Carpeta Respaldo SRVFILE: Esta será configurada a cualquier usuario que la solicite donde colocara su información para tener respaldada.</p> <p>Archivo Compartido Storage: Esta será configurada si la unidad o el departamento tiene una carpeta compartida en el servidor el jefe dirá si se configura y que tipo de permisos poseerá. Esta carpeta podrá contener información netamente laboral.</p> <p>El uso de la red y recursos de información del ISTA, están disponibles para fortalecer el flujo de información interna, la investigación en materia administrativa, educativa y apoyar a las diferentes tareas encomendadas para mejoramiento de nuestras labores. El uso inapropiado de la red será sancionado con la eliminación del acceso a estos recursos y puede conllevar a la aplicación de las sanciones disciplinarias respectivas.</p>		

AUTORIZACION	
Firma y Sello	
Nombre del jefe:	Nombre y Firma de usuario



 <p><b>GOBIERNO DE EL SALVADOR</b></p>	<p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO :</b> FIPR03-UDI-P11  <b>PÁG. :</b> 41 de 43  <b>FECHA :</b> 25/02/2019  <b>REVISIÓN :</b> 2</p>
---	--	--	---

**SOLICITUD DE CAMBIO DE USUARIO A OTRA UNIDAD ORGANIZATIVA**  
FIPL-106\_R0 REVERSO

 <p><b>GOBIERNO DE EL SALVADOR</b></p>	<p align="center"><b>SOLICITUD DE CAMBIO DE USUARIO A OTRA UNIDAD</b></p> <p align="center">FIPL-106_R0</p>	 <p align="center">Infraestructura Tecnológica UNIDAD DE INFORMÁTICA</p>
---	---	---

SERVICIOS SOLICITADOS PARA SISTEMAS WEB Y OTROS	
Especificar Sistemas Institucionales Requeridos	
OBSERVACIONES	

**NOTA:** Los perfiles deben ser acorde al trabajo que el usuario desempeñara y para ello debe definir el perfil a asignar: solo consulta (lectura, solo a ciertos Módulos o pantallas).

CARACTERÍSTICAS DE EQUIPO INFORMÁTICO A CARGO DEL USUARIO				
DISPOSITIVO:	MARCA	MODELO	SERIE	INVENTARIO
CPU :				
Monitor:				
Mouse:				
Teclado				
UPS:				
Impresor:				

**NOTA:** Este espacio es para la unidad informática donde estará las características del equipo informático y servirá para un control de los dispositivos.

ESPACIO RESERVADO UNIDAD DE INFORMÁTICA			
Descripción	Detalle	Fecha	Técnico Responsable
Cuenta del Usuario:			
Permisos de Internet			
Cuenta de Correo			
Carpeta de Respaldo SRVFILE:			
Archivo :			

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b></p>	<p><b>CÓDIGO :</b> FIPR03-UDI-P11  <b>PÁG. :</b> 42 de 43  <b>FECHA :</b> 25/02/2019  <b>REVISIÓN :</b> 2</p>
--	--	---

ANEXO 4

**SOLICITUD DE CAMBIO DE FONDO DE PANTALLA INSTITUCIONAL**  
FIPL-105\_R0



**SOLICITUD DE CAMBIO DE FONDO DE PANTALLA INSTITUCIONAL**

FIPL-105\_R0




DETALLES GENERALES	
Fecha de solicitud :	
Motivo del Fondo:	
Nombre del Archivo:	
Método de Entrega:	USB <input type="checkbox"/> CORREO ELECTRONICO <input type="checkbox"/>

TIEMPO QUE PERMANECERA EL FONDO	
Fecha de Inicio:	
Fecha Final:	

AUTORIZACION	
Nombre del Jefe/Encargado	
Firma y Sello	

**NOTA:** La recepción del arte tendrá como límite un día antes de la fecha inicial a las 2:30pm. Se le solicita respetar las dimensiones siguientes para evitar inconvenientes:  
 Anchura: 21.17cm; Altura: 15.88cm; Resolución: 72 p/p (píxeles por pulgada) como mínimo.

 <b>GOBIERNO</b> DE EL SALVADOR	Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria	<b>PROCEDIMIENTO:</b>  <b>CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA  TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS  DEL ISTA</b>	<b>CÓDIGO : FIPR03-UDI-P11</b> <b>PÁG. : 43 de 43</b> <b>FECHA : 25/02/2019</b> <b>REVISIÓN : 2</b>
--	--	---	--

ANEXO 5  
**FICHA DE CONTROL DE CAMBIOS**  
FIPL-52-R0

FICHA DE CONTROL DE CAMBIOS			FIPL-52
CORRELATIVO MODIFICADO	DESCRIPCIÓN	PÁG. (X de Y)	ESTATUS (PARCIAL O TOTAL)
N/A	ESTE DOCUMENTO REEMPLAZA EN SU TOTALIDAD AL <b>PROCEDIMIENTO: CONTINUIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL ISTA</b> , CÓDIGO FIPR03-IN-P11, REVISIÓN 1 DE FECHA 15/12/2014 EN RAZON QUE SE HAN REALIZADO CAMBIOS SUSTANCIALES EN EL DOCUMENTO PARA SUS APLICACIÓN.	N/A	TOTAL