



NORMATIVA:

POLÍTICAS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

CODIGO : NCR00-12
PAG. : 2 DE 11
FECHA : 21/12/2011
REVISION : 1

5.0 OBJETIVO

Estandarizar y contribuir al desarrollo y seguridad informática y de sistemas de la Dirección General de Correos para dar cumplimiento a la normativa referente a los sistemas de información.

6.0 ALCANCE

Esta normativa es aplicable al Departamento de Desarrollo Tecnológico, a las áreas de hardware, software, redes e Internet utilizados en todas las Unidades, Gerencias, Departamentos y Secciones de la Dirección General de Correos que posean equipo informático.

7.0 DEFINICIONES Y MARCO CONCEPTUAL

7.1 DEFINICIONES

- **Políticas en Informática y Sistemas:** conjunto de lineamientos, directrices, reglas y procedimientos, que deben respetar todos los empleados que hacen uso de la infraestructura tecnológica existente en la Dirección General de Correos.
- **Estudio técnico:** Revisión previa de las características del equipo, dando cumplimiento a lo expuesto.
- **Precio:** Valor que incluye costo inicial, costo de mantenimiento y consumibles por el período estimado de uso de los equipos.
- **Calidad:** Parámetro cualitativo que especifica las características técnicas de los recursos informáticos.
- **Experiencia:** Presencia en el mercado nacional e internacional, estructura de servicio, la confiabilidad de los bienes y certificados de calidad con los que se cuenta.
- **Nivel Tecnológico:** grado de obsolescencia y nivel tecnológico del equipo de cómputo con respecto a ofertas existentes y su permanencia en el mercado.
- **Estándares:** rangos establecidos por el mercado referente a equipos de cómputo.
- **Capacidades:** características de almacenaje, velocidad y buen rendimiento del equipo de cómputo.
- **Identificador de Usuario:** Nombre de Usuario y contraseña de acceso.
- **MIGOB:** Ministerio de Gobernación
- **DGC:** Dirección General de Correos.
- **DDT:** Departamento de Desarrollo Tecnológico.
- **Información Crítica:** refiérase a toda la información confidencial o no, que pertenece a la Institución, que se encuentre plasmada en documentos físicos y electrónicos.

7.2 MARCO CONCEPTUAL

Este documento tiene su marco conceptual en:

- Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Gobernación, Artículos del 152 al 178, en lo referente a las definiciones, políticas y procedimientos de los controles generales de los sistemas de información; así como políticas y procedimientos de los controles de aplicación, adecuación de los sistemas de información y comunicación, y de los procesos de identificación, registro y recuperación de la información, características de la información y efectiva comunicación de la información, son la base para definir los lineamientos de la Normativa.

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se considerarán documentos válidos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno externo (estatales) utilizarán copias impresas.





NORMATIVA:

POLÍTICAS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

CODIGO : NCR00-12
PAG. : 3 DE 11
FECHA : 21/12/2011
REVISION : 1

- a. Velar por el funcionamiento de la tecnología informática que se utilice en las diferentes Unidades, Gerencias y Secciones de la Dirección General de Correos.- (NTCIE, Art. 153)
- b. Mantener y actualizar la infraestructura tecnológica.- (NTCIE, Art. 154)
- c. Controlar la calidad del servicio brindado.- (NTCIE, Art. 154)
- d. Velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.- (NTCIE, Art. 156, Art. 158))
- e. Definir parámetros para adquisiciones de hardware y software. - (NTCIE, Art. 158)
- f. Establecer estándares de hardware, software y comunicaciones. - (NTCIE, Art. 158)
- g. Establecer la arquitectura tecnológica de redes.- (NTCIE, Art. 154)

- En los casos que existiesen vacíos o contradicciones, prevalecerá la Normativa "Regulación del Uso de los Recursos Informáticos y Servicios de Red" NDT00-01.
- Este documento se actualizará si la normativa NDT00-01, lo hiciera, siempre y cuando lo afecte.

7.2.1 BASE LEGAL

El presente documento tiene su base legal en:

- Manual de Organización de la Dirección General de Correos (MOCR00-01).
- Normativa: Regulación del Uso de los Recursos Informáticos y Servicios de Red (NDT00-01).
- Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Gobernación, (Art. 152 al 178)

8.0 DESARROLLO:

1. POLITICAS GENERALES

- 1.1. La Unidad de Planificación y Gestión de Calidad realizará la divulgación de la política en mención a cada una de las Unidades y/o Gerencias, para que por medio de ella se de a conocer a los diferentes Departamentos y Secciones según su competencia; a fin de evitar que los empleados puedan ser sancionados y/o penalizados por el incumplimiento de la misma.
- 1.2. La falta de conocimiento de las políticas, lineamientos y normas aquí descritas por parte de los empleados de la DGC, no los libera de la aplicación de sanciones y/o penalidades por el incumplimiento de las mismas.
- 1.3. Queda establecido por medio de las funciones en el Manual de Organización de la Dirección General de Correos que el área responsable de informática y sistemas está representada por el Departamento de Desarrollo Tecnológico.
- 1.4. Es responsabilidad de los Gerentes, Jefes de Unidades, Jefes de Departamento y Secciones, así como de los Jefes Departamentales, Jefes de Oficina y Sucursales, vigilar el cumplimiento de esta normativa en el ámbito de su competencia, tomando las medidas preventivas y correctivas para que se cumplan.
- 1.5. La adquisición, instalación y funcionamiento de los bienes de informática y de sistemas en la DGC, quedarán sujetos a los lineamientos establecidos en este documento.
- 1.6. Para la seguridad de los recursos informáticos de la DGC, el Departamento de Desarrollo Tecnológico debe promover el establecimiento de seguridad física y lógica, así como los respaldos de información, de acuerdo con los lineamientos establecidos en este documento.
- 1.7. El uso de Servicio de Internet, correo electrónico y telefonía en la DGC, quedarán sujetos a los lineamientos establecidos en este documento.
- 1.8. La instalación del equipo de cómputo, quedará sujeta a los lineamientos expuestos en este documento.

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

FCA00-0





NORMATIVA:

POLÍTICAS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

CODIGO : NCR00-12
PAG. : 4 DE 11
FECHA : 21/12/2011
REVISION : 1

- 1.9. La DGC considerará el abuso en la utilización de recursos informáticos como una falta disciplinaria. En el entendido que el presente documento de políticas es solo un marco de referencia para los usuarios y en virtud de la imposibilidad de enumerar toda prohibición existente, dejamos aquí constancia de que todo aquello que no se encuentra expresamente permitido se encuentra restringido.

2. LINEAMIENTOS PARA LA ADQUISICION DE BIENES DE INFORMATICA Y SISTEMAS.

- 2.1 Toda adquisición de tecnología informática y de sistemas que se haga en la DGC deberá contar con opinión técnica y visto bueno del Departamento de Desarrollo Tecnológico y apegarse estrictamente a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la administración pública, por medio de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional.
- 2.2 La DGC, al planear las operaciones relativas a la adquisición de bienes informáticos y de sistemas, establecerá prioridades y en su selección tomará en cuenta:

- Estudio técnico
- Precio
- Calidad
- Experiencia
- Nivel de Desarrollo Tecnológico
- Estándares y capacidad

- 2.3 Se deberá analizar el grado de obsolescencia de los bienes, el nivel tecnológico con respecto a la oferta existente y su permanencia en el mercado.
- 2.4 Toda adquisición se basará en estándares comunes al mercado y aceptados por el DDT.
- 2.5 Analizar si el producto satisface la demanda actual con un margen de holgura y si tiene capacidad de crecimiento para soportar la carga de trabajo del área donde será implementado.

2.6 Para la adquisición de hardware se observará:

- 2.6.1. Los equipos que se adquieran, deberán estar dentro de los productos vigentes de los fabricantes y dentro de los estándares del MIGOB y de la DGC.
- 2.6.2. Deberán ser cubiertos por una garantía que se especifique claramente por escrito en los documentos de compra (facturas, recibos, créditos fiscales, etc.), la garantía mínima por equipo es de 1 año.
- 2.6.3. La marca de los equipos y/o componentes deberá contar con presencia y permanencia demostrada en el mercado nacional o internacional, así como con asistencia técnica local.
- 2.6.4. Los equipos de cómputo, impresoras, scanner integrados, plotters, cámaras, etc., deberán apegarse a los estándares de Hardware vigentes en el mercado, en el MIGOB y en la DGC, corroborando que los suministros (cintas, papel, tóner, cartuchos etc.) se adquieran fácilmente en el mercado y no estén sujetas a un solo proveedor.
- 2.6.5. Conjuntamente con los equipos de cómputo, se deberá adquirir el equipo complementario adecuado para su correcto funcionamiento, de acuerdo con las especificaciones de los fabricantes, y esta adquisición debe manifestarse en el costo inicial.
- 2.6.6. Los equipos complementarios deberán tener una garantía similar a la de los equipos de cómputo adquiridos y deberán contar con el servicio técnico correspondiente.
- 2.6.7. Los equipos adquiridos deben contar con asistencia técnica por parte del proveedor durante la instalación de los mismos, salvo disposiciones especiales determinadas al momento de la compra.

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno - externo (estatales) utilizaran copias impresas.

FCA00-01





NORMATIVA:

POLÍTICAS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

CODIGO : NCR00-12
PAG : 5 DE 11
FECHA : 21/12/2011
REVISION : 1

- 2.6.8. En cuanto se refiere a los computadores personales y los servidores, equipos de comunicaciones como enrutadores (routers) y concentradores de medios (hubs), y otros que se justifiquen por ser de operación crítica, o bien de alto costo; al vencer su período de garantía, deben contar con un programa de mantenimiento preventivo y correctivo.
- 2.6.9. En la adquisición de equipos de cómputo, para el personal administrativo y operativo, exceptuando el Departamento de Desarrollo Tecnológico, se deberá incluir el software de sistema operativo vigente pre-cargado con la licencia correspondiente; para el efecto se tendrán en cuenta los lineamientos para la adquisición de software que se enuncian en este documento.
- 2.6.10. En la adquisición de equipos de cómputo, para el personal del Departamento de Desarrollo Tecnológico, se podrá utilizar el sistema operativo gratuito Linux u otro similar, con previa autorización por escrito del Director(a) de la DGC.
- 2.6.11. La Sección de Activo Fijo deberá mantener un inventario actualizado de los equipos informáticos adquiridos por la DGC y se mantendrá un estricto control de los mismos bajo los lineamientos de dicha Unidad.

2.7 Para la Adquisición de software se observará:

- 2.7.1. El software que se adquiera, deberá poseer la licencia correspondiente, estar dentro de los productos vigentes de los fabricantes, y deberá cumplir con los estándares de la DGC.
- 2.7.2. Deberán apearse a los estándares de software vigentes, los equipos de cómputo, impresoras, scanner integrados, plotters, cámaras, etc.
- 2.7.3. La Adquisición de antivirus deberá ser con licencia anual.
- 2.7.4. Los programas especializados serán adquiridos según requerimiento de las diferentes Unidades y/o Gerencias.
- 2.7.5. No se instalará ningún software estandarizado o no, de dominio público, shareware, freeware, demo, etc. en los equipos de las diferentes Unidades y/o Gerencias sin la aprobación expresa del Director(a) de la DGC; dicha aprobación se solicitará y concederá por escrito, utilizando un Formulario de Servicio FCR00-142. (Ver Anexo 1).

3. LINEAMIENTOS PARA LA INSTALACIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE

- 3.1 Los equipos de la DGC se instalarán en lugares adecuados, lejos de polvo y agentes dañinos para el equipo, y en la medida de lo posible se mantendrán alejados del tráfico de personas, logrando así, buenas condiciones para su adecuado funcionamiento.
- 3.2 En áreas de atención directa al público, los equipos se instalarán de manera que el público no tenga acceso a él, evitando así posibles daños.
- 3.3 Todas las áreas o dependencias administrativas y operativas deberán contar con un croquis actualizado de las instalaciones eléctricas (elaborado por la Sección de Infraestructura) y de comunicaciones de los equipos de cómputo en red (planos de cableado estructurado), elaborados por el Departamento de Desarrollo Tecnológico, los cuales deben estar compendrados y disponibles en su respectivo cuarto de equipos y/o comunicaciones; estos se actualizarán cada vez que se realice una modificación.
- 3.4 Las instalaciones eléctricas y de comunicaciones, deberán cumplir con los estándares vigentes y estar resguardadas del paso de personas, máquinas, y libres de cualquier interferencia eléctrica o magnética.
- 3.5 En ningún caso, se permitirán instalaciones improvisadas o sobrecargadas.

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos válidos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) utilizarán copias impresas.





NORMATIVA:

POLÍTICAS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

CODIGO : NCR00-12
PAG : 6 DE 11
FECHA : 21/12/2011
REVISIÓN : 1

- 3.6 Cuando en las instalaciones eléctricas se alimenten elevadores, aspiradoras, cafeteras, motores y otros equipos, se deberá tener un circuito independiente según los estándares que rigen la materia.

4. LINEAMIENTOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO DE COMPUTO

- 4.1 Los empleados de la DGC al usar los equipos de cómputo, se abstendrán de consumir alimentos, fumar o realizar actos que perjudiquen o pongan en riesgo el funcionamiento de los mismos o puedan deteriorar la información almacenada en medios magnéticos.
- 4.2 Los usuarios son responsables de entender y seguir los procedimientos administrativos establecidos para la utilización y el mantenimiento de los recursos informáticos de la DGC. Así mismo, son responsables de informarse y seguir las directrices administrativas comunicadas por correo u otros medios de información implementados o a implementarse.
- 4.3 Los funcionarios tienen la responsabilidad de resguardar el acceso a los recursos informáticos de la DGC mediante la utilización de contraseñas confidenciales.
- 4.4 Todas las acciones realizadas bajo los auspicios de un identificador de usuario y sus consecuencias legales son responsabilidad del usuario titular del identificador.
- 4.5 Cada usuario es responsable del buen uso del hardware y software suministrado por la entidad; en consecuencia cada usuario responderá solidariamente por los daños y perjuicios técnicos y/o legales ocasionados por su mala utilización (La detección de este uso indebido podrá ocasionar la inhabilitación temporal o definitiva del sistema para el usuario responsable).
- 4.6 El Departamento de Desarrollo Tecnológico, es el responsable de coordinar con la Sección de Activo Fijo y la Unidad de Gestión de Compras, la reparación de los equipos de cómputo de propiedad de la DGC. Las reparaciones y/o ampliaciones de los equipos no pueden ser hechas o contratadas por el usuario.
- 4.7 Todo el hardware conectado a la red debe ser autorizado por la DGC, no pueden conectarse PC's, servidores, hubs, switches, routers, o cualquier otro hardware a la red sin la autorización correspondiente.
- 4.8 El Departamento de Desarrollo Tecnológico podrá acceder a inspeccionar todos los dispositivos informáticos conectados o no a la red, para propósitos de auditoría, resolución de problemas o para investigar violaciones a las políticas de la DGC, toda vez que lo necesite y sin previo trámite.

5. LINEAMIENTOS PARA SEGURIDAD

5.1 Seguridad Física.

- 5.1.1. En el Departamento de Desarrollo Tecnológico de la DGC, en específico, Cuartos de equipos de cómputo, Cuartos de UPS, etc., deberán tener acceso restringido a personas no autorizadas.
- 5.1.2. Todos los empleados autorizados por el Jefe del Departamento de Desarrollo Tecnológico deberán portar el carné en lugar visible, permitiendo con esto una mejor identificación y control de las personas que ingresan a las áreas de cómputo restringidas.
- 5.1.3. Los bienes informáticos serán cargados al inventario del funcionario responsable y su movilización no se podrá realizar sin la aprobación de la Sección de Activo Fijo y el Departamento de Desarrollo Tecnológico, quienes son los encargados de administrar estos bienes.
- 5.1.4. Solo personal técnico autorizado por el Jefe del Departamento de Desarrollo Tecnológico puede revisar, configurar y dar soporte a los bienes informáticos de la DGC. Para que cualquiera de estos servicios se pueda realizar, deberá existir una solicitud previa por escrito o correo electrónico, que permita identificar la naturaleza de la solicitud, la descripción de

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno externo (estatales) utilizaran copias impresas.





NORMATIVA:

POLÍTICAS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

CODIGO : NCR00-12
PAG : 7 DE 11
FECHA : 21/12/2011
REVISION : 1

servicio solicitado y la persona responsable de elaborar la petición, posteriormente se completa el formulario de servicio FCR00-142 (**Ver anexo 1**).

- 5.1.5. Mantener pólizas de seguros de los recursos informáticos en funcionamiento (Se debe incluir en la póliza colectiva de seguros el riesgo ante posibles pérdidas de información, por daños irreparables en los medios de almacenamiento del equipo).

5.2 Seguridad Lógica

- 5.2.1. Mantener claves de acceso que permitan el uso solamente al personal autorizado (Estas contraseñas pueden ser alfanuméricas y deben construirse de manera que sean difíciles de suponer o adivinar por otros usuarios, deben expirar periódicamente y poseer una longitud mínima de 7 caracteres y un máximo indefinido).
- 5.2.2. Todos los usuarios tienen la obligación de cambiar cada 30 días su clave de acceso, de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Departamento de Desarrollo Tecnológico.
- 5.2.3. Todas las aplicaciones que se utilicen deben tener clave de acceso y establecer perfiles de usuario para acceder a la información; y en el caso del manejo de sistemas críticos "robustos" el control de la clave de administrador lo tendrá el Jefe del Departamento de Desarrollo Tecnológico.
- 5.2.4. Las palabras claves no deben aparecer en la pantalla al ser ingresadas, tampoco deben imprimirse o mantenerse en la máquina, y mucho menos en un medio que se encuentre en lugar visible.
- 5.2.5. Los empleados adscritos al Departamento de Desarrollo Tecnológico deberán firmar una Declaración Jurada de compromiso con las Normas Éticas para la Función Pública FCR00-219 (**Ver Anexo 2**), que estará vigente durante y después de haber ocupado un cargo dentro del Departamento de Desarrollo Tecnológico.
- 5.2.6. El administrador de la red y el administrador de la base de datos deshabilitará inmediatamente el usuario de los empleados o contratistas que tengan ausencias definitivas de sus cargos o terminación de sus contratos, realizando a la vez un backup de toda la información contenida en el equipo asignado. Para que esto sea posible, cada jefe de área o dependencia debe informar por escrito al Departamento de Desarrollo Tecnológico sobre la novedad del personal, relacionando claramente los datos del empleado entrante y saliente.
- 5.2.7. Cuando un usuario maneje aplicaciones específicas y sea removido de su puesto de trabajo de manera provisional o permanente, deberá hacer entrega formal del equipo a su cargo, las claves de acceso e instruir a su reemplazo en la utilización del software que administra.
- 5.2.8. Si para desempeñar sus funciones un empleado necesita utilizar un medio externo, se deberá notificar al Jefe inmediato y este solicitará la autorización vía correo electrónico al Jefe del Departamento de Desarrollo Tecnológico, brindando la autorización por medio del formulario de servicio FCR00-142 (**Ver anexo 1**).
- 5.2.9. Cualquier Unidad, Departamento o Gerencia de la DGC del nivel Central, Departamental o Sucursal que reciba equipos de cómputo a través de comodatos o convenios Inter administrativos, deberá cuidar que quede claramente establecido todo lo referente a mantenimiento preventivo y correctivo, licenciamiento de software, actualización y disposición final de los equipos.

6. LINEAMIENTOS PARA RESPALDOS

- 6.1 Cada usuario deberá respaldar en medios de almacenamiento removible autorizados, la información crítica del disco duro de su equipo.

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) utilizaran copias impresas.





NORMATIVA:

POLÍTICAS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

CODIGO : NCR00-12
PAG. : 8 DE 11
FECHA : 21/12/2011
REVISION : 1

- 6.2 Cada usuario deberá tener copias de la información crítica bajo su responsabilidad en el servidor de respaldo o en el área de trabajo del servidor de la red que se haya destinado para este fin, respetando las cuotas de espacio asignadas.
- 6.3 Para efectos de brindar un adecuado servicio de soporte a los usuarios, y no poner en riesgo la información crítica de la Institución, cada usuario deberá crear en su equipo una carpeta denominada "Información Institucional" desde la cual administrará y desarrollará las labores propias de su cargo, esta carpeta será en consecuencia el único objeto de respaldo por parte del grupo de soporte en caso que sea necesario.
- 6.4 En caso que el Jefe inmediato del usuario al que se le brinda soporte, solicite la creación de respaldo del correo electrónico institucional, este se realizará previa autorización del Director(a) de la DGC.

7. LINEAMIENTOS PARA COMUNICACIONES

7.1 Uso del Servicio de Internet y correo Electrónico

- 7.1.1. El Departamento de Desarrollo Tecnológico promoverá el uso del correo electrónico, como medio de comunicación institucional, teniendo éste, carácter oficial.
- 7.1.2. Es responsabilidad del Departamento de Desarrollo Tecnológico monitorear periódicamente o por solicitud de los organismos de control, los accesos a Internet para verificar la adecuada utilización de este recurso.
- 7.1.3. El uso de Internet, es estrictamente de carácter institucional.

7.2 Uso del Servicio telefónico fijo y celular.

- 7.2.1. El uso de teléfono fijo y celular es estrictamente de carácter oficial, y es monitoreado por el Departamento de Desarrollo tecnológico, por lo que cualquier exceso será notificado a la Dirección General de Correos.
- 7.2.2. El uso de celular institucional es estrictamente de carácter oficial, y es obligación del usuario contestarlo a toda hora del día, en caso contrario se notificara al Director(a) General, por medio de un reporte escrito.

8. LINEAMIENTOS PARA USOS PROHIBIDOS

- 8.1 La Utilización de cualquier recurso informático de la DGC para propósitos comerciales, para ganancia personal o que viole cualquier ley nacional o internacional.
- 8.2 La Utilización de cualquier recurso informático de la Red para guardar o transportar material ilegal, pornográfico, que haga apología del crimen o violencia, ofensivo, lesivo al buen nombre y honor de otros, propagandas comerciales, cadenas, difusión de actividades lucrativas en general, o su utilización en actividades no relacionada con las funciones propias del cargo.
- 8.3 La Instalación de hardware y/o software sin la autorización apropiada del Departamento de Desarrollo Tecnológico.
- 8.4 Permitir a personal externo acceder a recursos informáticos de la red sin la autorización del Departamento de Desarrollo Tecnológico.
- 8.5 Privar o intentar privar a otros usuarios de la utilización y/o acceso a recursos informáticos de la Red.
- 8.6 Intentar penetrar la seguridad de cualquier comunicación de la red de computadoras o sistema de las computadoras.

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control Interno, externo (estatales) utilizaran copias impresas.

FCAO 09



12/20



NORMATIVA:

POLÍTICAS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

CODIGO : NCR00-12
PAG : 9 DE 11
FECHA : 21/12/2011
REVISION : 1

- 8.7 Crear, utilizar o distribuir programas que puedan dañar los datos, archivos, aplicaciones, funcionamientos del sistema, o funcionamientos de la red.
- 8.8 La Utilización de identificadores de usuario ajenos.
- 8.9 Capturar o intentar descifrar contraseñas y/o protocolos de comunicaciones.
- 8.10 Inspeccionar, modificar, o copiar programas o datos sin la autorización de su dueño o que atenten contra las leyes vigentes de legalidad del software y/o propiedad intelectual.
- 8.11 Utilizar cualquier correo electrónico o sistema de mensajería, ajenos a la Red o no, para enviar contenido abusivo, ofensivo, obsceno, que saturen los canales de comunicación, o el envío de "cadenas de cartas", y otros esquemas que puedan causar tráfico excesivo en la red o cargar los sistemas informáticos.
- 8.12 Alterar el software o la configuración del hardware de cualquier computadora o agregar cualquier dispositivo o sistema a la red sin el permiso del Departamento de Desarrollo Tecnológico.
- 8.13 Utilizar software comercial ilegalmente copiado o de libre distribución que no esté involucrado con el objetivo laboral de la dependencia, tales como reproductores de audio, reproductores de video, sistemas de mensajería instantánea, protectores de pantalla, juegos, etc.
- 8.14 En caso de necesitar de la instalación de algún software adicional se contará con el visto bueno de el Jefe del Departamento de Desarrollo Tecnológico, de lo contrario se utilizará el predeterminado del equipo de cómputo.
- 8.15 La Utilización de la Red para ganar o intentar ganar el acceso desautorizado a los recursos de información locales o remotos.
- 8.16 La Utilización de cualquier software o hardware que pueda comprometer la seguridad de la red y/o de cualquier recurso informático de la misma.
- 8.17 La Utilización de cualquier dispositivo de almacenamiento USB, por los empleados de la DGC, a los que se les ha otorgado privilegios para la manipulación de datos confidenciales y sensibles a la Institución, o que pueda suponer una distribución ilegal a terceros.

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Instructivo: Elaboración de Requerimiento según el Tipo de Proceso solicitado por la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI), IUC00-01
- Normas Técnicas de Control Interno Especificas del Ministerio de Gobernación (NTCI).

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) utilizaran copias impresas.





NORMATIVA:

POLÍTICAS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

CODIGO : NCR00-12
PAG : 10 DE 11
FECHA : 21/12/2011
REVISION : 1

10. ANEXOS:

ANEXO 1
FORMULARIO DE SERVICIO

FCR00-142



Nº 0006326		FORMULARIO DE SERVICIO	
Área Solicitante			
Nombre del Usuario			
Ubicación			
Oficinas del Interior			
Tipo de Equipo			
Tipo de Servicio			
Número		Inventario: Serie:	
Área de Servicio			
Descripción del Servicio			
Resultado del Servicio			
Técnico Asignado			
Hora			
Fecha			
Visita fuera del Área de San Salvador			
Comentarios			
Firma del Usuario por retiro de equipo		Técnico Entrega de equipo	
Técnico Retiro de equipo		Firma del Usuario y Sello de la Unidad Bajo conformidad y finalización del servicio	

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatale utilizaran copias impresas.





NORMATIVA:

POLÍTICAS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

CODIGO : NCR00-12
PAG. : 11 DE 11
FECHA : 21/12/2011
REVISION : 1

**ANEXO 2
DECLARACION JURADA DE COMPROMISO CON LAS NORMAS ETICAS**

FCR00-219



DIRECCION GENERAL DE CORREOS
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

**DECLARACION JURADA DE COMPROMISO
CON LAS NORMAS ETICAS**

Yo, _____,
con Documento Único de Identidad N° _____, con cargo
de _____, en la Dirección General de
Correos, del Ministerio de Gobernación.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE: tengo conocimiento de lo establecido por
las Normas Éticas para la Función Pública comprendidas en el Decreto
Ejecutivo N° 101, de fecha 25 de octubre de 2005, publicado en el Diario Oficial
N° 199, Tomo N° 369 del 26 de ese mismo mes y año y en consecuencia, me
comprometo a aplicar las Normas Éticas para la Función Pública en los
términos que se señalan en el citado Decreto.

Esta declaración se realiza a los efectos de dar especial cumplimiento a lo que
establecen los Art. 14 y 29 del Decreto Ejecutivo N° 101 que comprende las
citadas Normas Éticas.

En virtud del cargo desempeñado, esta Declaración Jurada de Compromiso
solicitada, queda en custodia en mi expediente en el área de Recursos
Humanos de La Dirección General de Correos, del Ministerio de Gobernación.

Para lo cual firmo en _____, a los _____ días del
mes de _____ del año _____.

Firma del Empleado.

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) utilizaran copias impresas.





MINISTERIO DE GOBERNACION Y DESARROLLO TERRITORIAL
 RECEPCION DE CORRESPONDENCIA
 DIRECCION DE DESARROLLO TECNOLOGICO
 FECHA: 11-06-2015 HORA: 1:39
 RECIBE: Mary Nunez

	NORMATIVO:	CÓDIGO : NDT00-01
	PARA EL USO DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS, SERVICIOS DE RED Y NAVEGACIÓN	PAG. : 1 de 7 FECHA : 27/05/2015 REVISIÓN : 1

1.0 TÍTULO:

NORMATIVO PARA EL USO DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS, SERVICIOS DE RED Y NAVEGACIÓN

2.0 CONTROL DE CAMBIOS

Revisión:	1	2	3	4	5	6	7	8
Fecha:	24/04/2015							
	Actualización							

3.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

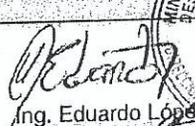
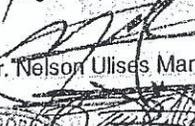
DOCUMENTO:	FECHA	COPIA
ORIGINAL DIGITAL		
COPIA IMPRESA		

4.0 CONTROL DE DOCUMENTOS

MINISTERIO DE GOBERNACION Y DESARROLLO TERRITORIAL
 GOBIERNO DE
EL SALVADOR
 UNÁMONOS PARA CRECER

DOCUMENTO CONTROLADO

DOCUMENTO ORIGINAL

Elaboró:	Revisó	Autorizó:
 Lic. María del Carmen Núñez Recinos 25/05/2015	 Ing. Eduardo López  Dr. Nelson Ulises Martínez  Sra. Karine Elías Abrego 26/05/2015	 Lic. Ramón Arístides Valencia 27/05/2015
Jefe Gestión Administrativa Informática Dirección Desarrollo Tecnológico	Director de Desarrollo Tecnológico Director de Planificación y Desarrollo Estratégico Directora Ejecutiva	Ministro de Gobernación y Desarrollo Territorial

FCAOO-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



	NORMATIVO: PARA EL USO DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS, SERVICIOS DE RED Y NAVEGACIÓN	CÓDIGO : NDT00-01 PAG. : 2 de 7 FECHA : 27/05/2015 REVISIÓN : 1
---	---	--

5.0 INDICE

	Contenido	# Pág.
6.0	Objetivo	2
7.0	Alcance y Campo de Aplicación	2
8.0	Definiciones, Marco Conceptual y Base Legal	2
9.0	Desarrollo	3
9.1	Políticas	3
10.0	Documentos de Referencia	7
11.0	Matriz de Registros	7
12.0	Anexos	7

6.0 OBJETIVO

Establecer las políticas para el uso correcto de los Recursos informáticos, servicios de red y navegación de internet, definir las implicaciones por mal uso y delimitar la responsabilidad adquirida al trabajar con estos recursos. Las restricciones deben estar acordes a lo establecido en las Políticas de Ahorro y Austeridad dictadas por la Presidencia de la República y respetando la confianza e integridad del personal del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.

7.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

7.1. Alcance

Las políticas contempladas en este normativo cubren el uso apropiado de los recursos informáticos, servicios de red y navegación.

7.2. Campo de Aplicación

Este documento es aplicable al personal que labora para el Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y sus Dependencias, así como a cualquier otra persona o entidad externa a la institución que de forma circunstancial los utilice.

8.0 DEFINICIONES, MARCO CONCEPTUAL Y BASE LEGAL

8.1. Definiciones:

NAVEGADOR WEB: es un software que permite el acceso a Internet, interpretando la información de archivos y sitios web para que éstos puedan ser leídos.

NAVEGACIÓN POR INTERNET: Es el seguimiento de enlaces de una página a otra, ubicada en cualquier computadora conectada a Internet.

RED DE COMUNICACIÓN DE DATOS: conjunto de equipos informáticos y software conectados entre sí

Rosa



NORMATIVO:

**PARA EL USO DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS,
SERVICIOS DE RED Y NAVEGACIÓN**

CÓDIGO : NDT00-01
PAG : 3 de 7
FECHA : 27/05/2015
REVISIÓN : 1

por medio de dispositivos físicos que envían y reciben datos, con la finalidad de compartir información, recursos y ofrecer servicios.

RECURSOS Y EQUIPO INFORMÁTICO: Todos los medios de cualquier naturaleza, físicos o lógicos que intervienen en los sistemas de información y en las redes de comunicación de datos, capaz de recibir, procesar, mostrar o almacenar datos.

USUARIO: Todo empleado del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial o persona que tiene alguna vinculación con la institución y utiliza los recursos o servicios informáticos ofrecidos por la misma.

8.2. Marco Conceptual

La Normativa para el uso de los recursos informáticos, servicios de red y navegación que la Dirección de Desarrollo Tecnológico proporciona a los empleados del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y sus Dependencias, es exclusivamente para la realización de las actividades laborales diarias, para estandarizar y contribuir al desarrollo informático y de sistemas de información.

Se entiende por Políticas para el uso de Recursos Informáticos, al conjunto de lineamientos, directrices, reglas y procedimientos, que deben respetar todos los empleados que hacen uso de la infraestructura tecnológica existente en el Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y sus Dependencias, siendo responsabilidad de los Directores y Jefes de Unidades, vigilar su estricto cumplimiento en el ámbito de su competencia, tomando las medidas preventivas y correctivas para que se cumplan.

La Dirección de Desarrollo Tecnológico dispondrá de los medios necesarios para permitir la consulta de forma fácil de este normativo, teniendo en cuenta que el desconocimiento de la misma no exime de su cumplimiento.

8.3. Base Legal

Normas Técnicas de Control Interno establece en el inciso primero del Art. 110: *"El Área de Informática Institucional, será la responsable de actualizar y divulgar las normas correspondientes para el uso adecuado de los recursos tecnológicos y confidencialidad de la información a nivel central y departamental; asimismo, vigilará su correcta aplicación..."*

9.0 DESARROLLO

9.1. POLÍTICAS

9.1.1. POLÍTICAS PARA EL USO DE RECURSOS INFORMÁTICOS

1. Los recursos informáticos de la institución se instalarán en lugares adecuados de trabajo, lejos de polvo y humedad, garantizando las condiciones para su adecuado funcionamiento.
2. La asignación de recursos informáticos es responsabilidad directa de la Dirección de Desarrollo Tecnológico y serán cargados al inventario del funcionario o empleado responsable y su movilización no se podrá realizar sin aprobación de la Dirección de Desarrollo Tecnológico, quien informará posteriormente al Departamento de Control Patrimonial, mediante la remisión de copias de las actas de asignación y descargo de equipos informáticos.

FCAOO-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



NORMATIVO:

PARA EL USO DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS,
SERVICIOS DE RED Y NAVEGACIÓN

CÓDIGO : NDT00-01
PAG : 4 de 7
FECHA : 27/05/2015
REVISIÓN : 1

3. Solo personal técnico autorizado de la Dirección de Desarrollo Tecnológico puede revisar, configurar y dar soporte a los recursos informáticos del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y sus Dependencias. En caso de que una persona no autorizada realice alguna de las labores mencionadas está sujeta a las sanciones respectivas y si existe daño de los equipos debe cubrir los gastos de reparación que esto genere.
4. Las instalaciones eléctricas y de comunicación, deberán cumplir con los estándares vigentes y resguardados del paso de personas o máquinas y libres de cualquier interferencia eléctrica o magnética.
5. Los empleados del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y sus Dependencias al usar los recursos informáticos, se abstendrán de consumir alimentos, tener líquidos cerca de los equipos con riesgo de derrame, fumar o realizar actos que perjudiquen o pongan en riesgo el funcionamiento de los mismos o puedan deteriorar la información almacenada en medios magnéticos.
6. Los usuarios no instalarán ningún tipo de software en los equipos informáticos sin la aprobación expresa de la Dirección de Desarrollo Tecnológico. En caso que algún usuario instale software sin aprobación, que no es de uso laboral, que atente contra la seguridad de la información, esté propenso a propagación de virus, sean considerados software de ocio o juegos, etc. Estos programas serán desinstalados de inmediato y se hará un reporte a sus respectivas jefaturas o Direcciones.
7. Los usuarios tienen la responsabilidad de resguardar el acceso a los recursos informáticos del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y sus Dependencias mediante la utilización de contraseñas confidenciales, debiendo cambiarlas periódicamente y utilizando números y letras combinadas. Las palabras claves no deben aparecer en la pantalla al ser ingresadas, tampoco deben imprimirse o mantenerse en la máquina y mucho menos en lugares visibles. Las contraseñas no deben de compartirse ya que cada usuario es responsable directo de su uso.
8. Todas las acciones realizadas bajo un identificador de usuario (nombre de usuario y contraseña de acceso) y sus consecuencias legales son responsabilidad del usuario titular del identificador.
9. Cada usuario es responsable del cuidado del recurso informático, hardware y software suministrado por el Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y sus Dependencias. En consecuencia cada usuario es responsable de los daños o perjuicios técnicos y legales ocasionados por su mala utilización.
10. La información de trabajo que se resguarde en los equipos es propiedad del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, y no puede ser eliminada, utilizada para beneficios personales, extraída de la institución o destruida, recordando que existen implicaciones legales en estos casos. Si un usuario se retira de la institución tiene la responsabilidad de hacer entrega de esta información a sus respectivos jefes.
11. Todo medio de almacenamiento (CD, USB, etc.) que se utilice en cualquier recurso informático deberá ser previamente revisado en búsqueda de virus, spyware y software malintencionado.
12. La Dirección de Desarrollo Tecnológico es la responsable de coordinar la reparación de los equipos informáticos propiedad del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial. Las reparaciones de los equipos no pueden ser realizadas o contratadas por los usuarios.
13. Es la Dirección de Desarrollo Tecnológico la responsable de los equipos informáticos y sus periféricos, por

R. G. A.



NORMATIVO:

**PARA EL USO DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS,
SERVICIOS DE RED Y NAVEGACIÓN**

CÓDIGO : NDT00-01
PAG : 5 de 7
FECHA : 27/05/2015
REVISIÓN : 1

lo que las entregas de equipos, descargos de los mismos por obsolescencia o daño, serán realizadas por dicha Dirección.

14. Cuando un usuario maneje aplicaciones específicas y sea removido de su cargo de manera provisional o permanente, deberá hacer entrega formal del equipo informático a su cargo, las claves de acceso e instruir a su reemplazo en la utilización del software que administra.
15. Ningún usuario puede sustraer de su lugar de trabajo el equipo informático asignado y no debe ser utilizado para cuestiones personales, a excepción de los equipos que son utilizados en misiones oficiales, en estos casos deberán contar con la autorización por escrito del jefe inmediato.
16. En caso de robo o extravío del equipo informático asignado deberá informarlo de inmediato a la Dirección de Desarrollo Tecnológico e interponer la denuncia respectiva en la Policía Nacional Civil, a efecto de que se levante el acta de denuncia y se inicie el proceso correspondiente, en caso de no hacerlo se deducirán responsabilidad y deberá sustituir el equipo por uno de igual o mejores características técnicas.

9.1.2. POLÍTICAS PARA EL USO DE RED Y NAVEGACIÓN

1. La utilización de los servicios de red y navegación de la institución se ajustarán a las previsiones generales del ordenamiento jurídico, especialmente en materia de protección de datos de carácter personal, propiedad intelectual e industrial y protección del honor e intimidad y en su caso a las propias de la institución.
2. La Dirección de Desarrollo Tecnológico mantendrá claves de acceso que permitan el uso solamente al personal autorizado (estas contraseñas deben construirse de manera que sean difíciles de suponer o adivinar por otros usuarios, deben expirar periódicamente y poseer una longitud mínima).
3. Todo hardware o software conectado a la red debe ser autorizado por la Dirección de Desarrollo Tecnológico, no pueden conectarse a la red equipos informáticos no autorizados, tales como, servidores, switch, Router o cualquier otro hardware sin la autorización correspondiente.
4. La asistencia y soporte técnico que presta la Dirección de Desarrollo Tecnológico está exclusivamente dirigida a aquellos equipos informáticos que sean propiedad del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y sus Dependencias, inventariados y que se encuentren ubicados en los locales de la institución, así como aquellos equipos que los proveedores de servicio proporcione en calidad de comodato.
5. La navegación en Internet, redes internas y el uso de los sistemas de información proporcionados por la Dirección de Desarrollo Tecnológico, debe guardar relación con el ámbito de competencia del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y sus Dependencias y tener como finalidad el ejercicio de las funciones propias e inherentes para las cuales el usuario ha sido contratado o se ha convenido su prestación de servicios. El uso del servicio implica aceptación integral de los términos, condiciones y avisos contenidos en el presente documento.
6. Se promueve el buen uso de la red, de navegación y de los sistemas de información, especialmente aquellas prácticas que protejan al sistema de eventuales daños ocasionados por archivos o programas maliciosos.

FCAOO-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

Handwritten signature

Handwritten signature



NORMATIVO:

**PARA EL USO DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS,
SERVICIOS DE RED Y NAVEGACIÓN**

**CÓDIGO : NDT00-01
PAG : 6 de 7
FECHA : 27/05/2015
REVISIÓN : 1**

7. La información intercambiada por medio de la red y navegación por internet deberá restringirse a propósitos institucionales y la Dirección de Desarrollo Tecnológico estará facultada para aplicar todas las medidas necesarias para garantizar la estabilidad del servicio y su correcto uso, sujeto a la normativa vigente.
8. En caso de que los usuarios traten de violentar la seguridad de la Red, el uso del Internet o cualquiera de las restricciones que se definan, caen en el delito informático y serán reportados con sus jefaturas.
9. La Dirección de Desarrollo Tecnológico establecerá perfiles definidos con diferentes niveles de acceso a internet, dependiendo de las funciones que desempeñe el usuario. Estos perfiles deben ser solicitados por el Director de cada Área Organizativa mediante memorando dirigido al Director de Desarrollo Tecnológico, justificando la necesidad de acuerdo a las funciones del usuario.

9.1.3.USOS PROHIBIDOS

1. Se considerará abuso en la utilización de recursos informáticos, servicios de red y navegación como una falta disciplinaria, en el entendido que el presente documento es solo un marco referencial para los usuarios. Todo lo que no se encuentra expresamente permitido está restringido.
2. Los equipos informáticos asignados son propiedad del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y sus Dependencias, por lo tanto la información que se resguarda en los mismos es de carácter institucional y quedan sometidos a la normativa legal pertinente.
3. Se prohíbe la sustracción, destrucción, ocultación o eliminación de registros o documentos resguardados en los recursos informáticos y que le estuvieren confiados por razón de su cargo.
4. Se prohíbe la utilización de cualquier recurso informático, servicio de red y navegación para guardar o transportar material ilegal, pornográfico, que haga apología al crimen o violencia, ofensivo al buen nombre y honor de otros, propagandas políticas y comerciales, cadenas, difusión de actividades lucrativas en general, actividades de ocio, o su utilización en actividades no relacionadas con las funciones propias del cargo.
5. Está prohibida la instalación de hardware y/o software sin la autorización apropiada de la Dirección de Desarrollo Tecnológico y que además pueda comprometer la seguridad de la red y/o cualquier recurso informático de la misma.
6. Crear, utilizar o distribuir programas que puedan dañar los datos, archivos, aplicaciones. Funcionamiento del sistema y de la red.
7. Se prohíbe la utilización de la red para capturar o intentar desenscriptar el acceso no autorizado a los recursos de información locales o remotos.
8. La introducción intencionada de virus, "Caballos de Troya", "gusanos", "bombas de tiempo" o cualquier otro software perjudicial o nocivo para los recursos informáticos y servicios de red del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y sus Dependencias.
9. Se prohíbe el sabotaje del uso de la red mediante la congestión de enlaces o sistemas de información,

[Firma manuscrita]



NORMATIVO:

**PARA EL USO DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS,
SERVICIOS DE RED Y NAVEGACIÓN**

CÓDIGO : NDT00-01
PAG. : 7 de 7
FECHA : 27/05/2015
REVISIÓN : 1

intercepción de las comunicaciones y la utilización de técnicas de escucha, transmisión, grabación o reproducción de cualquier señal de comunicación.

10. No está permitido el acceso a internet con fines comerciales o recreativos (chat, descarga de archivos, páginas con contenido pornográfico o páginas de ocio, escuchar música a través de streaming tales como youtube.), así como la afectación del ancho de banda con la descarga de archivos grandes de música, imágenes, videos, emisoras de radio y de TV., etc.
11. Se prohíbe que personal que no sea de la Dirección de Desarrollo Tecnológico, ni mucho menos que no sea empleado del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial; formatee o realice algún tipo de cambios físicos a cualquier equipo informático, como discos duros, memorias RAM, etc.
12. Está prohibido contratar servicios extras de navegación a título personal para ser utilizados en los equipos propiedad del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial. La Dirección de Desarrollo Tecnológico es la única responsable de contratar y administrar los servicios proporcionados para la realización de las funciones encomendadas a nombre de éste Ministerio.

10.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA
N/A

11.0 MATRIZ DE REGISTROS
N/A

12.0 ANEXOS
N/A

FCA00-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias Impresas.



INFORMACIÓN

TRABAJO EN EL SECTOR PÚBLICO

El presente documento tiene como finalidad proporcionar información sobre el proceso de selección y contratación de personal para el sector público. El proceso se realizará de acuerdo con el procedimiento establecido en el Reglamento de Contratación del Estado, y se dará prioridad a los postulantes que cumplan con los requisitos establecidos en el presente documento. El proceso de selección se realizará en etapas de preselección, examen de oposición y entrevista. Los interesados deben presentar su solicitud de inscripción y pagar el derecho de inscripción antes del día 15 de mayo de 2023. El examen de oposición se realizará el día 20 de mayo de 2023, y la entrevista se realizará el día 25 de mayo de 2023. Los resultados de la selección se darán a conocer el día 30 de mayo de 2023.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

TELÉFONO

CORREO



PROCEDIMIENTO:

**ASIGNACIÓN Y USO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA
FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO: PCR00-76
PAG: 1 de 25
FECHA: 15/06/2017
REVISIÓN: 0

1. **TÍTULO:** ASIGNACIÓN Y USO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS.

2. **CONTROL DE CAMBIOS:**

Revisión:	1	2	3	4
Fecha:				

3. **CONTROL DE DOCUMENTOS:**

MINISTERIO DE GOBERNACIÓN
Y DESARROLLO TERRITORIAL
GOBIERNO DE
EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

DOCUMENTO ORIGINAL

4. **AUTORIZACIÓN**

Elaboró: Lic. Jaime Magaña Licda. Ana Rina Vaquerano 07/06/2017	Revisó: Licda. Elsa Margarita Quintana de Ortiz Lic. Jaime Alvarado Sra. Karime Elías Abregó 08/06/2017	Autorizó: Lic. Ramón Aristides Valencia Arana 15/06/2017
Jefe de la Unidad de Desarrollo Tecnológico – DGC Jefe de la Unidad de Planificación-DGC	Directora General de Correos Director de Planificación y Desarrollo Estratégico, MIGOBDT Directora Ejecutiva-MIGOBDT	Ministro de Gobernación y Desarrollo Territorial

Documento propiedad de Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial

RECIBIDO
 CODIGO: FPL00-35
 NOMBRE: Dorys A.
 FECHA: 18-07-17
 HORA: 4:11 pm.
 DIRECCION GENERAL DE CORREOS
 UNIDAD DE PLANIFICACIÓN



PROCEDIMIENTO:

ASIGNACIÓN Y USO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA
FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO: PCR00-76
PAG: 2 de 25
FECHA: 15/06/2017
REVISIÓN: 0

5. ÍNDICE:

.Nº	Contenido	# Pág.
6.0	Objetivo	
7.0	Alcance y Campo de Aplicación	2
8.0	Base Legal y Definiciones	2
9.0	Desarrollo	3
9.1	Lineamientos	4
9.2	Procedimientos	4
10.0	Documentos de Referencia	8
11.0	Control de Registros	17
12.0	Anexos	17
		18

6. OBJETIVO.

Establecer las disposiciones generales y procedimientos administrativos para la asignación, uso y descargo de los recursos de comunicación de telefonía móvil asignados a funcionarios y empleados autorizados de la Dirección General de Correos.

7. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.

7.1 ALCANCE.

Este documento contiene los elementos básicos para la asignación y uso de telefonía móvil de la Dirección General de Correos y consta de tres procedimientos: El primer procedimiento es para asignación de telefonía móvil, **inicia** con la solicitud por medio de memorando del servicio de telefonía móvil y **finaliza** con el archivo del Acta de Asignación original en los expedientes de la Unidad de Desarrollo Tecnológico; el segundo procedimiento, es sobre el extravío, robo o hurto de los aparatos de telefonía móvil que **inicia** con el reporte que el usuario hace al jefe inmediato, a la empresa que brinda el servicio y la denuncia que interpone en la Policía Nacional Civil y **finaliza** cuando se le reasigna otro aparato móvil y el tercer procedimiento, es sobre el descargo del aparato móvil, que **inicia** con el memorando de solicitud de descargo y **finaliza** con el archivo del acta de descargo en los expedientes de la Unidad de Desarrollo Tecnológico.

7.2 CAMPO DE APLICACIÓN.

Este documento será aplicable para la Unidad de Desarrollo Tecnológico y para todos los funcionarios y empleados autorizados de la Dirección General de Correos, que por la naturaleza de su cargo y funciones hagan uso de aparatos de telefonía móvil.



PROCEDIMIENTO:

**ASIGNACIÓN Y USO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA
FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**

**CÓDIGO: PCR00-76
PAG: 3 de 25
FECHA: 15/06/2017
REVISIÓN: 0**

8. BASE LEGAL Y DEFINICIONES.

8.1 BASE LEGAL

Políticas de Ahorro y Austeridad Vigente, Normas Técnicas de Control interno Específicas del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.

8.2 DEFINICIONES.

PLAN DE DATOS: Servicio de navegación por internet, proporcionado por la compañía proveedora de telefonía.

CATEGORÍAS DE TELÉFONOS MÓVILES: Clases o divisiones establecidas, al clasificar los aparatos.

Para efectos de una mejor comprensión del presente documento, la Unidad de Desarrollo Tecnológico con la autorización de la Dirección General ha convenido la estructuración de categorías para la asignación y uso de teléfonos móviles que consecuentemente permitirá mejor control de dichos bienes propiedad de la Institución.

CÓDIGO IMEI: (International Mobile System Equipment Identity – Sistema Internacional para la Identidad de Equipos Móviles). Código de servicio suplementario de datos no estructurados, pregrabado en los teléfonos móviles GSM (Sistema Global para las Comunicaciones Móviles). Este código identifica al aparato inequívocamente a nivel mundial, y es transmitido por el aparato a la red al conectarse a ésta.

DGC: Dirección General de Correos.

EXTRAVÍO: Pérdida de un bien, objeto o cosa.

HURTO: Hecho punible por el que una persona comete con ánimo de lucro para sí o para un tercero, se apodera de cosa mueble, total o parcialmente ajena, sustrayéndola de quien la tuviere en su poder. El cometimiento de este delito identifica la falta o ausencia de violencia para la sustracción del bien mueble.

ROBO: Hecho punible por el que una persona, con ánimo de lucro para sí, se apodera total o parcialmente de un bien ajeno, sustrayéndola de quien la tuviere, "mediante violencia en la persona". La violencia puede tener lugar antes del hecho para facilitar su ejecución, en el acto de cometerlo o inmediatamente después para lograr el fin propuesto o la impunidad.

SANCIÓN ADMINISTRATIVA: Falta cometida por un empleado/a y dependiendo de la gravedad de la falta, se hace acreedor de una amonestación por escrito, con copia a su expediente.

FCAOO-01



PROCEDIMIENTO:

**ASIGNACIÓN Y USO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA
FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO: PCR00-76
PAG: 4 de 25
FECHA: 15/06/2017
REVISIÓN: 0

SANCIÓN PECUNIARIA: Falta cometida por un empleado/a y que es penada con el pago del valor en efectivo según consta en la resolución emitida por la Unidad Jurídica y firmada por la Dirección General.

SISTEMA DE TELEFONÍA: Software que permite llevar el control y administración de los servicios de Telecomunicaciones de la Dirección General de Correos.

TARJETA SIM: (Subscriber Identity Module – Módulo de Identidad de Abonado). Tarjeta inteligente que identifica al abonado, al proveedor de servicios y al número de teléfono móvil, éste se inserta en el teléfono móvil.

TELÉFONO MÓVIL: Aparato telefónico, portátil, sin hilos ni cables externos, para poder hablar desde cualquier lugar, siempre que sea dentro del área de cobertura del servicio que lo facilite.

TELEFONÍA MÓVIL: También llamada telefonía celular, la cual está formada por una red de comunicación y teléfonos móviles (dispositivos inalámbricos electrónicos) que permiten el acceso a dicha red.

USUARIO: Funcionario o empleado de la Dirección General de Correos a quien por la naturaleza de su cargo o funciones que realiza se le asigna aparato de telefonía móvil.

9. DESARROLLO

9.1 LINEAMIENTOS.

- 9.1.1 La Unidad de Desarrollo Tecnológico de la Dirección General de Correos en conjunto con la Dirección de Desarrollo Tecnológico del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial serán la instancias responsables de gestionar cada año la contratación del servicio de telefonía móvil a través de un proceso de adquisiciones con la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.
- 9.1.2 La Unidad de Desarrollo Tecnológico de la Dirección General de Correos, en conjunto con el administrador del contrato serán los responsables de dar seguimiento y fiel cumplimiento al contrato celebrado entre Correos de El Salvador y la empresa contratista que brinda el servicio de telefonía móvil a la Institución; y particularmente a las acciones pertinentes para hacer efectiva la garantía de reposición de tarjeta SIM, de teléfonos móviles, etc., en caso de extravío, robo o hurto de dichos bienes.
- 9.1.3 La Unidad de Desarrollo Tecnológico de la Dirección General de Correos, será la encargada de llevar el control administrativo de la recepción y distribución de los teléfonos celulares y accesorios nuevos cada vez que se renueve el contrato, así como, la recepción y custodia de los teléfonos celulares y accesorios que se le entreguen en calidad de descargo, lo cual se hará mediante Acta. (Anexo 1).



PROCEDIMIENTO:

**ASIGNACIÓN Y USO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA
FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**

**CÓDIGO: PCR00-76
PAG: 5 de 25
FECHA: 15/06/2017
REVISIÓN: 0**

9.1.4 Los funcionarios y empleados que podrán hacer uso de la telefonía móvil serán aquellos que por la naturaleza de su cargo o por las funciones que realicen se considere necesario asignar un aparato celular, siempre y cuando el pago del mismo esté contemplado en el presupuesto anual de la Dirección General de Correos. Los aparatos celulares clasificados por categorías serán asignados al personal y entregados previa autorización de la Dirección General, de la siguiente manera:

- Categoría A1: Teléfonos móviles asignados al (la) Director(a) y Sub Director(a) General.
- Categoría A2: Teléfonos móviles asignados a los (las) Gerentes, y Jefe(a) de la Unidad de Desarrollo Tecnológico.
- Categoría B: Teléfonos móviles asignados a los (las) Jefes (as) de las Unidades, y Jefes (as) Departamentales.
- Categoría C: Teléfonos móviles asignados a los Motoristas, Carteros y Auxiliares.

9.1.5 El (la) Director(a), el (la) Sub Director(a) General y otros que la Dirección General designe por la naturaleza de las funciones que realicen, podrán tener en los teléfonos celulares asignados el Servicio de Plan de Datos y Navegación de internet, según servicio contratado. Para lo cual se les asignará un equipo que soporte dicho plan de navegación, por lo que se estima un aparato de Gama A. (Categoría A1).

Los Gerentes y el Jefe de la Unidad de Desarrollo Tecnológico tendrán el servicio del Plan de Datos y Navegación de internet y se les asignará un teléfono celular de Gama A (Categoría A2). Los Jefes de Unidad y Departamentales se les proporcionará teléfonos Gama B (Categoría B) y no tendrán Plan de Datos ni Navegación, solo podrán recibir y hacer llamadas y el personal que desempeña funciones de campo (motoristas, carteros, auxiliares, entre otros) los cuales tampoco tendrán plan de datos ni navegación, los cuales solo podrán recibir y hacer llamadas, acorde a sus funciones se les asignará un teléfono celular de Gama C. (Categoría C).

9.1.6 Los montos de consumo por llamadas serán regulados de acuerdo a las funciones del cargo, por lo que el consumo máximo será determinado y autorizado por la Dirección General con base a las Políticas de Ahorro y Austeridad que se establezcan y según el plan contratado, el cual debe incluir seguro y administración de plataforma, de acuerdo al contrato vigente este monto será considerado de monto fijo, el resto será el saldo real para llamadas fuera de la red de la Dirección General de Correos. El excedente a dicho consumo será cubierto por el mismo funcionario o empleado.

Quedan exceptuados del pago del excedente, aquellos funcionarios o empleados que por la naturaleza de su gestión esté orientada a la atención de emergencias nacionales o aquellos que la Dirección General autorice expresamente mediante Resolución.

9.1.7 El costo por plan de datos y navegación para los casos que aplique, es adicional al monto por consumo de llamadas, dicho costo dependerá del servicio contratado.

9.1.8 Si un funcionario o empleado renuncia al derecho de ésta prestación y sus labores ameritan estar comunicado, deberá contar con un aparato celular para mantener comunicación con sus superiores. En este caso el funcionario o empleado costeará el aparato y el consumo

FCAOO-01



PROCEDIMIENTO:

**ASIGNACIÓN Y USO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA
FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**

**CÓDIGO: PCR00-76
PAG: 6 de 25
FECHA: 15/06/2017
REVISIÓN: 0**

respectivo.

- 9.1.9 Las llamadas entre los teléfonos celulares y teléfonos fijos de la Dirección General de Correos deberán ser gratis e ilimitadas. El consumo autorizado en cada teléfono celular será exclusivamente para llamadas a redes externas y será la Dirección General quien asigne los montos.
- 9.1.10 Cuando el usuario agote el límite de consumo mensual asignado antes de finalizar el mes, se suspenderá automáticamente el servicio de salida a red externa, mismo que será reactivado hasta el primer día de cada mes después de la fecha de corte del servicio.
- 9.1.11 Queda terminantemente prohibido que el usuario de los teléfonos móviles hagan uso de otros servicios no autorizados en el teléfono celular asignado por la Dirección General de Correos, tales como: Internet (cuando no tiene plan de datos), MMS, SMS, Mensajes de voz, imusic, SMSMT, respaldo o actualización de contactos, compra de tiempo aire (traspaso de saldo a otros teléfonos), waptoing, entre otros, ocasionando que estos aumenten o excedan el cargo mensual autorizado, si esto ocurriere el usuario cancelará dichos servicios mediante descuento en planilla del monto sobregirado en el mes subsiguiente o meses subsiguientes; si el monto sobrepasa el límite de descuento se elaborará un plan de pago de acuerdo al límite de descuento del funcionario o empleado. El plan de pago será acordado por el involucrado, el Jefe de la Unidad de Recursos Humanos y el Jefe de la Unidad de Desarrollo Tecnológico y será autorizado por medio de resolución de la Dirección General. Además, el Jefe de la Unidad de Desarrollo Tecnológico le comunicará por escrito al usuario de telefonía móvil que en lo sucesivo si hace uso de otros servicios no autorizados será objeto de una amonestación escrita con copia a su expediente.
- 9.1.12 En caso de extravío, robo o hurto del aparato de telefonía móvil, el usuario tendrá la obligación de reportar la pérdida a la Unidad de Desarrollo Tecnológico de la Dirección General de Correos y al jefe inmediato superior, asimismo deberá presentar la denuncia formal en la Policía Nacional Civil y el jefe solicitará por escrito su reposición a la Unidad de Desarrollo Tecnológico mediante nota, a fin de documentar la pérdida y obtener la reposición del aparato y restauración del servicio con el visto bueno y firma y sello del (la) Director(a) General; la reposición estará sujeta a la política de Ahorro y Austeridad, por lo que el costo del seguro o el deducible correrá por parte del usuario; sin embargo para evitar incurrir en gastos la Unidad de Desarrollo Tecnológico podrá proporcionar un equipo usado de los que se tengan en existencia de contratos anteriores.
- Si el extravío, robo o hurto del teléfono móvil asignado al usuario, es por segunda ocasión o más, y que posterior a una investigación por parte de la Unidad de Inspectoría General se determine que el usuario tiene responsabilidad directa en el suceso, será sujeto de una sanción administrativa o pecuniaria, según lo establezca la Unidad Jurídica de la Dirección General de Correos, en base al informe de la Unidad de Inspectoría General y la opinión técnica de la Unidad de Desarrollo Tecnológico.
- 9.1.13 En caso de daño o destrucción del teléfono celular, el usuario solicitará por escrito su reposición o reparación, a la Unidad de Desarrollo Tecnológico de la Dirección General de Correos, explicando las causas que lo originaron, dicha solicitud deberá llevar el visto bueno y firma del



PROCEDIMIENTO:

**ASIGNACIÓN Y USO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA
FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**

**CÓDIGO: PCR00-76
PAG: 7 de 25
FECHA: 15/06/2017
REVISIÓN: 0**

Jefe inmediato superior y será el Jefe de la Unidad de Desarrollo Tecnológico quien tramitará la sustitución, y en caso de existir cobro por la reposición del teléfono celular de parte de la compañía proveedora del servicio, el usuario cancelará el valor del deducible del seguro contratado. En su defecto se podrá prestar un aparato usado de contratos anteriores.

- 9.1.14 Será el Jefe de la Unidad de Desarrollo Tecnológico de la Dirección General de Correos, el responsable de tramitar ante la Dirección General de Correos la investigación respectiva en caso de extravío, robo o hurto de teléfono asignado. Dicha investigación estará a cargo de la Unidad de Inspectoría General, quien emitirá el informe conteniendo el resultado final de la investigación, el cual servirá de base para la Resolución pertinente que emitirá la Dirección General. Si la resolución establece la aplicación del deducible al usuario, se hará del conocimiento de la Unidad de Recursos Humanos y de la Gerencia de Finanzas para el descuento respectivo.
- 9.1.15 Cada usuario es responsable del cuidado y buen funcionamiento del teléfono celular asignado, así como de los accesorios que se le proporcionen, tales como: batería, cargador, audífonos y demás. En caso de deterioro de uno de éstos accesorios deberá sustituirlo por uno de igual marca y modelo, estableciéndose como vida útil para los accesorios un año, después de éste período no será exigible tal reposición; de acuerdo a posibilidades financieras o de existencias se le podrán reponer.
- 9.1.16 Es de carácter obligatorio de cada uno de los funcionarios o empleados que tengan teléfono celular institucional asignado, mantenerlo encendido y activo, deberán contestar todas las llamadas institucionales que se les realicen, durante cualquier día de la semana, incluyendo sábado y domingo, durante las veinticuatro horas del día.
- 9.1.17 Cuando el usuario del servicio de telefonía móvil sea trasladado a otro puesto de trabajo que no necesite dicho servicio o deje de laborar en la Institución, tendrá la obligación de entregar el teléfono celular asignado, así como sus accesorios al Jefe de la Unidad de Desarrollo Tecnológico, en condiciones de funcionamiento, esto se hará el último día hábil que sea trasladado o entregue el cargo; en caso de no devolver el teléfono celular asignado o entregarlo con algún tipo de daño, el importe total del teléfono y sus accesorios, serán descontado del finiquito salarial que le corresponda; si el monto a cancelar sobrepasa el monto del finiquito salarial la Gerencia de Finanzas gestionará la forma legal para que el funcionario o empleado pueda hacer efectivo el pago.



PROCEDIMIENTO:

**ASIGNACIÓN Y USO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA
FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO: PCR00-76
PAG: 8 de 25
FECHA: 15/06/2017
REVISIÓN: 0

9.2 PROCEDIMIENTOS:

9.2.1 PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE TELEFONÍA MÓVIL.

Acción Nº	Responsable	Descripción	Referencias
1	Gerente o Jefe de Unidad	Solicita por medio de un Memorando o Correo electrónico al Jefe de la Unidad de Desarrollo Tecnológico la asignación de una línea telefónica móvil con su aparato celular para su personal, según las funciones que desempeñan.	
2	Jefe de Unidad de Desarrollo Tecnológico	Analiza solicitud, verifica disponibilidad según presupuesto, revisa los atributos apropiados al cargo del usuario del servicio y remite a la Dirección General para que sea autorizada.	
3	Director(a) General	Firma de autorizada o margina de denegada la solicitud y la devuelve al Jefe de la Unidad de Desarrollo Tecnológico para continuar con el trámite.	
4	Jefe de Unidad de Desarrollo Tecnológico	Recibe solicitud autorizada y define el número de teléfono y el modelo del aparato a entregar al usuario (de acuerdo a existencias) en caso de ser denegado lo comunica al solicitante.	
5	Jefe de Unidad de Desarrollo Tecnológico	Habilita atributos a la línea asignada y elabora Acta de Entrega del aparato y accesorios y comunica al Jefe de la Unidad o Gerente solicitante o usuario del servicio para proceder a la entrega.	Anexo 1
6	Gerente o Jefe de Unidad	Se presenta a la Unidad de Desarrollo Tecnológico o envía al usuario del servicio, para que reciba el aparato y accesorios y firme Acta de Entrega.	Anexo 1
7	Jefe de Unidad de Desarrollo Tecnológico	Entrega al usuario Acta en original y copia, junto con el aparato y accesorios para que sean verificados, según lo descrito en el Acta.	Anexo 1
8	Usuario de Teléfono Móvil	Recibe del Jefe de la Unidad de Desarrollo Tecnológico, Acta junto con el aparato y accesorios, verifica y firma de recibido y devuelve Acta firmada al Jefe de la Unidad de Desarrollo Tecnológico.	Anexo 1
9	Jefe de Unidad de Desarrollo Tecnológico	Recibe Acta firmada por el usuario, firma de entregado y devuelve la copia al usuario del servicio y anota los datos del celular en el Registro de Asignación de Teléfonos Móviles.	Anexo 2

**PROCEDIMIENTO:****ASIGNACIÓN Y USO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA
FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**CÓDIGO: PCR00-76
PAG: 9 de 25
FECHA: 15/06/2017
REVISIÓN: 0

Acción Nº	Responsable	Descripción	Referencias
10	Jefe de Unidad de Desarrollo Tecnológico	Archiva original de Acta para su control.	Anexo 1
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

9.2.2 PROCEDIMIENTO DE EXTRAVÍO, ROBO O HURTO DE TELÉFONO MÓVIL.

Acción Nº	Responsable	Descripción	Referencias
1	Usuario de Teléfono Móvil.	<p>a)-Reporta vía telefónica el extravío, robo o hurto del aparato celular. al jefe inmediato y a la oficina más próxima de la empresa con la cual la Dirección General de Correos tiene contratado el servicio de telefonía móvil.</p> <p>b)-Se presenta a la Delegación de la Policía Nacional Civil más cercana, a interponer la denuncia por el extravío, robo o hurto, del teléfono asignado y recibe copia de la denuncia debidamente firmada por el agente de la PNC y el denunciante.</p> <p>c)-Recibe del representante de la empresa contratista del servicio el formulario donde se detalla la denuncia interpuesta y la desactivación del servicio de la terminal en cuestión (teléfono). El documento es validado con la firma y sello del representante de la empresa contratista y la firma de la persona denunciante.</p> <p>c)- Presenta documentos de los literales b y c, al Jefe Inmediato Superior, para que los haga llegar al Jefe de la Unidad de Desarrollo Tecnológico de la Dirección General de Correos.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none">• Si el teléfono celular es Categoría B o C entrega al jefe inmediato los documentos descritos en los literales b y c, de la presente acción, para que lo informe a la Unidad de Desarrollo Tecnológico.• Los pasos descritos en los literales a, b, c y d, de	



PROCEDIMIENTO:

**ASIGNACIÓN Y USO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA
FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO: PCR00-76
PAG: 10 de 25
FECHA: 15/06/2017
REVISIÓN: 0

Acción Nº	Responsable	Descripción	Referencias
		la presente acción, deben hacerse de forma personal e intransferible y el mismo día en que ocurrió el extravío, robo o hurto del aparato celular.	
2	Jefe inmediato del Usuario de Teléfono Móvil.	<p>a).- Recibe del empleado, los documentos emitidos por las instancias correspondientes, emanadas de la interposición de las denuncias del extravío, robo o hurto del teléfono celular.</p> <p>b).- Notifica mediante oficio dirigido al Jefe de la Unidad de Desarrollo Tecnológico, el extravío, robo o hurto del teléfono móvil asignado al personal a su cargo, adjuntando los documentos de las denuncias interpuestas y al mismo tiempo solicita la reposición del teléfono, ya sea del mismo modelo o del que se tenga en el inventario la Unidad de Desarrollo Tecnológico. (Ver anexo 3)</p> <p>c)- Queda a la espera de las acciones a tomar por la Unidad de Desarrollo Tecnológico.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none">- Si el extravío, robo o hurto del teléfono móvil asignado es Categoría C procederá con lo descrito en los literales a y b de la presente acción, y deberá ser remitido al Jefe de la Unidad de Desarrollo Tecnológico, quedando a la espera de la reposición correspondiente.- Si el teléfono móvil asignado es categoría A1, A2 y B, la notificación la ejecutará de forma personal el involucrado.	Anexo 3
3	Jefe Unidad de Desarrollo Tecnológico.	Recibe oficio y las denuncias del extravío, robo o hurto del teléfono móvil, verifica en el Acta de Asignación de su archivo; si el teléfono móvil concuerda con los datos que se detallan en los documentos adjuntos.	
4	Jefe Unidad de Desarrollo Tecnológico.	a)-Revisa en su archivo si la pérdida del aparato, es por primera ocasión, si es así traslada el caso al Técnico asignado de la Unidad de Desarrollo Tecnológico, para que haga las gestiones correspondientes con el contratista del servicio y si la pérdida, es por segunda ocasión o más, pasar a la	



PROCEDIMIENTO:

**ASIGNACIÓN Y USO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA
FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO: PCR00-76
PAG: 11 de 25
FECHA: 15/06/2017
REVISIÓN: 0

Acción Nº	Responsable	Descripción	Referencias
5	Técnico Unidad de Desarrollo Tecnológico	<p>Acción 11.</p> <p>a)- Recibe instrucciones del Jefe de la Unidad y solicita, vía correo electrónico, al contacto del área corporativa de la empresa contratista que brinda el servicio de telefonía móvil, la reposición de la "Tarjeta SIM" y del teléfono, si el contrato así lo establece, debido al extravío, robo o hurto del teléfono móvil.</p> <p>Para tal fin, el representante de Correos deberá detallar: el número asignado, la marca, el código IMEI, y el número de SIM, del referido teléfono; adjuntando copia de la "denuncia formal" interpuesta en la Policía Nacional Civil, y el formulario proporcionado al denunciante por parte de la empresa que brinda el servicio de telefonía móvil.</p> <p>b)-Recibe el correo electrónico de respuesta, por parte del área corporativa de la empresa contratista que brinda el servicio de telefonía móvil, en donde se asigna el número de gestión del caso.</p> <p>Nota: El técnico designado, dará seguimiento continuo al caso hasta recibir respuesta satisfactoria a la petición planteada en el literal a, de la presente acción.</p>	
6	Técnico Unidad de Desarrollo Tecnológico	<p>a)-Recibe tarjeta SIM y el teléfono si el contrato así lo establece, de parte de la empresa contratista que brinda el servicio de telefonía móvil.</p> <p>b)-Elabora acta de recepción (original y copia) de la tarjeta SIM y del teléfono móvil entregado en reposición (si fuera el caso), debiéndola firmar tanto el Técnico designado, como también, el representante de la empresa contratista que brinda el servicio de telefonía móvil (ver anexo 4) y dicha Acta firmada, al Jefe de la Unidad de Desarrollo Tecnológico, para que autorice la entrega al usuario.</p> <p>Nota: El acta original será para el archivo de la Unidad de Desarrollo Tecnológico y la copia para el contratista.</p>	Anexo 4



PROCEDIMIENTO:

ASIGNACIÓN Y USO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA
FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO: PCR00-76
PAG: 12 de 25
FECHA: 15/06/2017
REVISIÓN: 0

Acción N°	Responsable	Descripción	Referencias
7	Jefe Unidad de Desarrollo Tecnológico.	Recibe Acta original, la margina de autorizado y la devuelve al Técnico de la Unidad para que proceda a entregar al usuario bajo firma teléfono móvil (nuevo o usado), junto con la "tarjeta SIM", proporcionada por la empresa contratista del servicio de telefonía móvil.	
8	Técnico Unidad de Desarrollo Tecnológico	<p>a)- Escoge teléfono móvil (nuevo o usado), en el inventario que posee la Unidad de Desarrollo Tecnológico, que sea de igual o similar categoría al teléfono extraviado, robado o hurtado, o según las instrucciones de la jefatura. En caso de que el contrato establezca la reposición del bien, la Unidad de Desarrollo Tecnológico hará la entrega correspondiente.</p> <p>b)- Realiza las pruebas técnicas para corroborar el buen funcionamiento del teléfono móvil.</p> <p>c)- Elabora el acta de entrega (Acta de Entrega/Re-asignación de Teléfono Móvil a Personal de Correos), mediante el cual se hará la entrega formal del teléfono móvil. (ver anexo 5)</p> <p>d)- Comunica al usuario, vía telefónica o vía electrónica, que puede pasar a retirar el teléfono móvil (incluyendo la nueva tarjeta SIM), a la Unidad de Desarrollo Tecnológico.</p> <p>Nota: El Acta de Entrega/Re-asignación de Teléfono Móvil a Personal de Correos (ver anexo 5), será distribuido así: original para la Unidad de Desarrollo Tecnológico, una copia para Activo Fijo, y una copia para el usuario final.</p>	Anexo 5
9	Usuario de Teléfono Móvil	<p>a)- Se presenta en la Unidad de Desarrollo Tecnológico a retirar la nueva asignación telefónica móvil.</p> <p>b)- Recibe de parte del Técnico designado, el teléfono móvil y Acta de Entrega/Re-asignación de Teléfono Móvil a Personal de Correos. Verifica el correcto</p>	



PROCEDIMIENTO:

**ASIGNACIÓN Y USO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA
FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**

**CÓDIGO: PCR00-76
PAG: 13 de 25
FECHA: 15/06/2017
REVISIÓN: 0**

Acción N°	Responsable	Descripción	Referencias
		funcionamiento del aparato. c)- Firma de recibido y la devuelve al Técnico designado de la Unidad de Desarrollo Tecnológico.	
10	Técnico Unidad de Desarrollo Tecnológico designado.	a)- Firma y sella el Acta de entrega, para darle validez a la entrega, archiva original en el expediente, entrega una copia al usuario y otra copia la remite a Activo Fijo. b)- Notifica la entrega del teléfono móvil al Jefe de la Unidad de Desarrollo Tecnológico, de forma verbal y vía electrónica. FIN DEL PROCEDIMIENTO. (Cuando el extravío, robo o hurto sucede por primera ocasión)	
11	Jefe Unidad de Desarrollo Tecnológico.	a)- Elabora y remite un informe, dirigido al (la) Director(a) General, en el cual se expone detalladamente el suceso, debiéndose adjuntar los documentos emanados de la interposición de las denuncias ante las instancias respectivas, y solicita autorización para que sea realizada una investigación sobre el posible extravío, robo o hurto. (Ver anexo 6) b)- Solicita la autorización de la Dirección General para que dicha situación sea investigada por la Unidad de Inspectoría General, debido a que la situación evidencia una reincidencia en la pérdida del bien institucional.	Anexo 6
12	Director(a) General	a)- Recibe informe en el que se notifica la pérdida del bien institucional (teléfono móvil). b)- Autoriza la investigación por el extravío, robo o hurto del bien en cuestión. C)- Margina (firma y sello), al Inspector General para que proceda a realizar la investigación. Dicha marginación se hará en el mismo oficio emitido por el Jefe de la Unidad de Desarrollo Tecnológico.	

**PROCEDIMIENTO:****ASIGNACIÓN Y USO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA
FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**CÓDIGO: PCR00-76
PAG: 14 de 25
FECHA: 15/06/2017
REVISIÓN: 0

Acción Nº	Responsable	Descripción	Referencias
13	Inspector General.	a)- Recibe de la Dirección General oficio marginado, para proceder a la investigación por el extravío, robo o hurto del bien institucional. b)- Designa a un Inspector Postal, para llevar a cabo la investigación requerida.	
14	Inspector Postal	a)- Realiza la investigación, dejando constancia por escrito del proceso realizado. b)- Elabora y remite, al Jefe de la Unidad de Inspectoría General, el resultado de la investigación mediante un Informe Final (Ver anexo 7), debiendo detallar los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none">▪ El asunto/objeto de la investigación.▪ La metodología aplicada en la investigación.▪ El resultado de la investigación.▪ La(s) medida(s) sancionatoria(s), de acuerdo a lo establecido en las disposiciones generales del presente procedimiento u otras consideradas oportunamente por el investigador▪ Firma y sello del investigador. Nota: La investigación deberá iniciarse, a más tardar, un día hábil después de la marginación hecha por el (la) Director(a) General.	Anexo 7
15	Inspector General	a)- Recibe el informe conteniendo el resultado final de la investigación. b)- Da visto bueno (firma y sello), al contenido del informe. En el caso que hallan observaciones, lo notifica oportunamente al Inspector Postal designado para subsanar los detalles correspondientes. c)- Remite el resultado final (Informe Final), de la investigación al (la) Director(a) General, con copia a la Unidad de Desarrollo Tecnológico.	
16	Director(a) General	a)- Recibe el informe que ha resultado de la investigación.	



PROCEDIMIENTO:

**ASIGNACIÓN Y USO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA
FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**

**CÓDIGO: PCR00-76
PAG: 15 de 25
FECHA: 15/06/2017
REVISIÓN: 0**

Acción Nº	Responsable	Descripción	Referencias
		<p>b)- Examina y autoriza las medidas sancionatorias propuestas en el referido informe.</p> <p>c)- Da instrucción, por escrito, a la Unidad Jurídica, para la aplicación inmediata de las medidas sancionatorias en perjuicio del usuario del teléfono móvil extraviado, robado o hurtado, proporcionándole una copia del Informe Final de la investigación realizada por la Unidad de Inspectoría General.</p>	
17	Unidad Jurídica.	<p>a)- Elabora Resolución en la cual se detallan las medidas sancionatorias, según lo concluido en el Informe Final emitido por la Unidad de Inspectoría General y autorizado por la Dirección General.</p> <p>b)- Notifica la Resolución a la Unidad de Recursos Humanos, para ejecutar las acciones correspondientes, a la Gerencia de Finanzas; si amerita el caso y a la Unidad de Desarrollo Tecnológico, para que de seguimiento a la solicitud del usuario para la re-asignación del aparato y servicio.</p>	
18	Jefe(a) de la Unidad de Recursos Humanos.	<p>a)- Recibe de la Unidad Jurídica la notificación de la Resolución de la medida sancionatoria aplicable al usuario del teléfono móvil.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la medida sancionatoria es de carácter administrativa prepara nota de amonestación por la falta cometida, si es pecuniaria elabora el oficio de notificación, según los detalles descritos en la Resolución correspondiente. <p>b)- Solicita la presencia del usuario del teléfono móvil (extraviado, robado o hurtado), en la oficina de la jefatura de la Unidad de Recursos Humanos.</p> <p>Si el usuario del teléfono es categoría "C", deberá comparecer junto a su jefe de inmediato, para efectos de evidenciar que el proceso fue realizado bajo el principio de transparencia en el acto realizado.</p> <p>c)- Notifica detalladamente (al usuario del teléfono) el motivo por el cual ha sido convocado(a), dando lectura tanto a la Resolución (descrita en el literal b, de la acción anterior), como también al oficio (descrito en el</p>	



PROCEDIMIENTO:

**ASIGNACIÓN Y USO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA
FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO: PCR00-76
PAG: 16 de 25
FECHA: 15/06/2017
REVISIÓN: 0

Acción Nº	Responsable	Descripción	Referencias
		<p>literal a de la presente acción).</p> <p>d)- Entrega el oficio de notificación al usuario del teléfono móvil, y solicita, firma y sello de recibido.</p> <p>e)- Recibe oficio de notificación debidamente firmada por parte del usuario del teléfono móvil.</p> <p>f)- Archiva oficio de notificación en el expediente laboral del usuario del teléfono móvil.</p> <p>- Si las medidas sancionatorias son de carácter "pecuniarias":</p> <p>g)- Aplica los literales b, c, d, e y f de esta acción y notifica mediante oficio (adjuntando copia de la Resolución), a la Gerencia de Finanzas para que proceda con el descuento pertinente, dando cumplimiento a lo estipulado en la Resolución.</p> <p>Nota: Una copia del oficio mencionado en este literal, deberá ser archivada en el expediente del usuario del teléfono.</p>	
19	Gerencia de Finanzas	Recibe notificación, por parte de la Unidad de Recursos Humanos y la transfiere al Pagador Institucional para que ejecute el descuento correspondiente con cargo al empleado usuario del teléfono móvil (extraviado, robado o hurtado).	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

9.2.3 PROCEDIMIENTO PARA DESCARGO DE APARATOS TELEFÓNICOS.

Acción Nº	Responsable	Descripción	Referencias
1	Jefe de Unidad o Gerente	Solicita por medio de Memorando dirigido al Jefe de la Unidad de Desarrollo Tecnológico, el descargo del teléfono celular y accesorios con el servicio que le fue asignado al usuario por la naturaleza de su puesto.	



PROCEDIMIENTO:

**ASIGNACIÓN Y USO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA
FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO: PCR00-76
PAG: 17 de 25
FECHA: 15/06/2017
REVISIÓN: 0

Acción Nº	Responsable	Descripción	Referencias
2	Jefe de Unidad de Desarrollo Tecnológico	Recibe solicitud y elabora Acta en original y copia de descargo del aparato celular y accesorios (Ver anexo 1) y comunica por teléfono al Jefe de área solicitante o usuario que pase a la Unidad a hacer efectiva la entrega.	Anexo 1
3	Jefe de Unidad o Gerente	Recibe llamada telefónica y se presenta o remite al usuario del servicio a la Unidad de Desarrollo Tecnológico, según sea el caso y entrega aparato celular y accesorios, revisa Acta de descargo y firma de conformidad, devuelve Acta al Jefe de la Unidad de Desarrollo Tecnológico.	
4	Jefe de Unidad de Desarrollo Tecnológico	Verifica si el aparato y accesorios, que entrega el usuario para descargo coincide con el que le fue asignado, revisa en qué condiciones los entrega, si no hay ninguna irregularidad, firma el Acta de descargo, devuelve copia al usuario y archiva original para su control. Si hay alguna irregularidad lo informa por escrito al área correspondiente para que se aplique lo normado en el numeral 9.2.19 de éste instrumento.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Política de Ahorro y Austeridad vigente.

11. CONTROL DE REGISTROS

Nombre del Documento	Código de Formato	Tiempo de retención	Lugar de archivo	Disposición final	Responsable
1. Acta de Asignación y/o Descargo de Teléfonos	N/A Modelo	10 años	Unidad de Desarrollo Tecnológico	Archivos en Digital	Jefe Unidad Desarrollo Tecnológico
2. Registro de Asignación de Teléfonos Móviles a personal de Correos	N/A Modelo	10 años	Unidad de Desarrollo Tecnológico	Archivos en Digital	Jefe Unidad Desarrollo Tecnológico

FCAOO-01

**PROCEDIMIENTO:****ASIGNACIÓN Y USO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA
FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**CÓDIGO: PCR00-76
PAG: 18 de 25
FECHA: 15/06/2017
REVISIÓN: 0

3. Notificación de Extravío, Robo o Hurto de Teléfono Móvil .	N/A (Modelo)	10 años	Unidad de Desarrollo Tecnológico	Archivos en Digital	Jefe Unidad Desarrollo Tecnológico
4. Acta de Recepción de la Tarjeta SIM, y Teléfono Móvil (Entregado en Reposición a Correos).	N/A (Modelo)	10 años	Unidad de Desarrollo Tecnológico	Archivos en Digital	Jefe Unidad Desarrollo Tecnológico
5. Acta de Entrega/Reasignación de Teléfono Móvil, a personal de Correos.	N/A (Modelo)	10 años	Unidad de Desarrollo Tecnológico	Archivos en Digital	Jefe Unidad Desarrollo Tecnológico
6. Solicitud de Investigación para Deducción de Responsabilidades por el Extravío, Robo o Hurto de Teléfonos Móviles asignados al personal de Correos.	N/A (Modelo)	10 años	Unidad de Desarrollo Tecnológico	Archivos en Digital	Jefe Unidad Desarrollo Tecnológico
7. Informe Final de Investigación por Extravío, Robo o Hurto de Teléfonos Móviles asignados al Personal de Correos.	N/A (Modelo)	10 años	Unidad de Desarrollo Tecnológico	Archivos en Digital	Jefe Unidad Desarrollo Tecnológico

12. ANEXOS.

ANEXO N°	NOMBRE DEL ANEXO
1	Acta de Asignación y/o Descargo de Teléfonos
2	Règistro de Asignación de Teléfonos Móviles a personal de Correos.
3	Notificación de Extravío, Robo o Hurto.
4	Acta de Recepción de la Tarjeta SIM, y Teléfono Móvil (Entregado en Reposición a Correos).
5	Acta de Entrega/Reasignación de Teléfono Móvil, a personal de Correos
6	Solicitud de Investigación para Deducción de Responsabilidades por el Extravío, Robo o Hurto de Teléfonos Móviles asignados al Personal de Correos.
7	Informe Final de Investigación por Extravío, Robo o Hurto de Teléfonos Móviles asignados al personal de Correos.



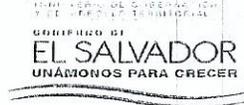
PROCEDIMIENTO:

ASIGNACIÓN Y USO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA
FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO: PCR00-76
PAG: 19 de 25
FECHA: 15/06/2017
REVISIÓN: 0

ANEXO 1

Dirección General de Correos
Unidad de Desarrollo Tecnológico



ACTA DE ASIGNACIÓN Y/O DESCARGO DE TELÉFONOS
(MODELO)

ACTA No.

En la ciudad de San Salvador, en la Dirección la Dirección General de Correos, oficina de la Unidad de Desarrollo Tecnológico, el Licenciado Jaime Antonio Magaña, en su calidad de Jefe de la Unidad :ENTREGA Y/O RECIBE A: (NOMBRE)*****,
***** (CARGO), (1) TELÉFONO, que fue revisado por un técnico de Desarrollo Tecnológico y se comprobó que se encuentran en buenas y/o malas condiciones de uso, se hace la asignación y/o descargo, por lo que se presentan las características:

EQUIPO	MARCA	MODELO	IMEI	INVENTARIO
--------	-------	--------	------	------------

Se extiende la presente Acta en la ciudad de San Salvador, a los ***** días del mes de ***** de dos mil *****.

Firma
Nombre
Jefe de Unidad de Desarrollo Tecnológico
Dirección General de Correos
(ENTREGA)

Firma
Nombre
Cargo
Dirección General de Correos
(RECIBE)



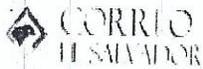
PROCEDIMIENTO:

**ASIGNACIÓN Y USO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA
FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS**

CÓDIGO: PCR00-76
PAG: 20 de 25
FECHA: 15/06/2017
REVISIÓN: 0

ANEXO 2

**"REGISTRO DE ASIGNACIÓN DE TELÉFONOS MÓVILES
A PERSONAL DE CORREOS"
(MODELO)**



**MINISTERIO DE GOBERNACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL
DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS
UNIDAD DE DESARROLLO TECNOLÓGICO**

"REGISTRO DE ASIGNACIÓN DE TELÉFONOS MÓVILES".

Última fecha de Actualización: _____

No. Telefónico	Marca	Modelo	Código IMEI	Saldo	Fecha Inicio	Fecha Fin	Usuario	Estado	Código de Inventario

F. _____
(Nombre Completo)

**ADMINISTRADOR DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL
EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS.**

Sello



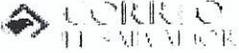
PROCEDIMIENTO:

ASIGNACIÓN Y USO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA
FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO: PCR00-76
PAG: 21 de 25
FECHA: 15/06/2017
REVISIÓN: 0

ANEXO 3

“NOTIFICACIÓN DE EXTRAVÍO, ROBO O HURTO”
(MODELO)

**“NOTIFICACIÓN DEL EXTRAVÍO, ROBO O HURTO DE
TELÉFONO MÓVIL, ASIGNADO”.**

Jefe Desarrollo Tecnológico
Dirección General de Correos
Presente.

Fecha: _____

Sirva la presente para informarle que el teléfono móvil,
con número: _____ (Número Telefónico), el cual ha sido asignado a
_____ (Persona afectada por el Extravío, Robo o Hurto), destacado en:

- Oficina Central:
Unidad / Gerencia: _____
Departamento: _____
- Oficina Departamental: _____

Lamentablemente, ha sido:

Extraviado Robado Hurtado

(Teléfono quitado CON violencia.) (Teléfono quitado SIN violencia.)

A continuación, detallo los "por menores" del suceso:

Atentamente,

F. _____ F. _____
(Usuario del Teléfono Móvil) (Jefe Inmediato de
Unidad del Teléfono Móvil)

Sello



PROCEDIMIENTO:

ASIGNACIÓN Y USO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA
FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO: PCR00-76
PAG: 24 de 25
FECHA: 15/06/2017
REVISIÓN: 0

ANEXO 6

“SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN PARA LA DEDUCCIÓN DE RESPONSABILIDADES POR EL
EXTRAVÍO, ROBO O HURTO DE TELÉFONOS MÓVILES ASIGNADOS A PERSONAL DE CORREOS”
(MODELO)

 **CORREOS EL SALVADOR** EL SALVADOR

**“SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN PARA DEDUCCIÓN DE RESPONSABILIDADES
POR EL EXTRAVÍO, ROBO O HURTO DE TELÉFONOS MÓVILES
ASIGNADOS AL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS”.**

Fecha: _____
No. de Solicitud: _____

Respetable
____ Nombre Completo ____
Director(a) General de Correos
Presente.

Sirva la presente para hacer de su conocimiento que en fecha _____
fue Extraviado/Robado/Hurtado el teléfono móvil asignado a el (la)
Sr./Sra.: _____, con número de teléfono asignado:
_____ y destacado, en el Departamento: _____
Unidad/Gerencia/Oficina Departamental de: _____

Cabe destacar que el Extraviado/Robo/Hurto, sucede por _____ ocasión, y
los detalles más relevantes argumentados por la persona afectada son los siguientes:

En tal sentido, y dada la reincidencia del suceso, **SOLICITO SUS BUENOS OFICIOS
A FIN DE AUTORIZAR A LA INSPECTORÍA GENERAL PARA QUE REALICE LA
CORRESPONDIENTE INVESTIGACIÓN**, con el objetivo de derivar responsabilidades
ante el Extraviado/Robo/Hurto del bien asignado con fines institucionales.

A lo anteriormente mencionado, le expongo las razones por las cuales se considera
necesario la realización de la investigación solicitada:

Sin otro particular.

F. _____
(Nombre Completo)
Jefe Unidad de Desarrollo Tecnológico

seto



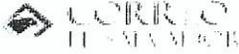
PROCEDIMIENTO:

ASIGNACIÓN Y USO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA
FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE CORREOS

CÓDIGO: PCR00-76
PAG: 25 de 25
FECHA: 15/06/2017
REVISIÓN: 0

ANEXO 7

“INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN POR EXTRAVÍO, ROBO O HURTO
DE TELÉFONOS MÓVILES ASIGNADOS A PERSONAL DE CORREOS”
(MODELO)

 DIRECCION GENERAL DE CORREOS
UNIDAD DE INSPECTORIA GENERAL

“INFORME FINAL DE INVESTIGACION SOBRE EL EXTRAVÍO, ROBO O HURTO DE
TELÉFONOS MÓVILES ASIGNADOS AL PERSONAL DE LA
DIRECCION GENERAL DE CORREOS”

Fecha: _____

Respetable

Nombre Completo
Director(a) General de Correos
Presenta.

Sirva la presente para remitirle el “Informe Final”, que fue requerido por vuestra parte, mediante oficio con referencia XXXX-00-0000-00, relativo al Extravío/Robo/Hurto de teléfono móvil asignado a: _____ para el desarrollo de actividades institucionales asignadas al cargo, por lo que, expongo en resumen lo concluido de la investigación:

▪ **Asunto:**

▪ **Metodología aplicada a la Investigación:**

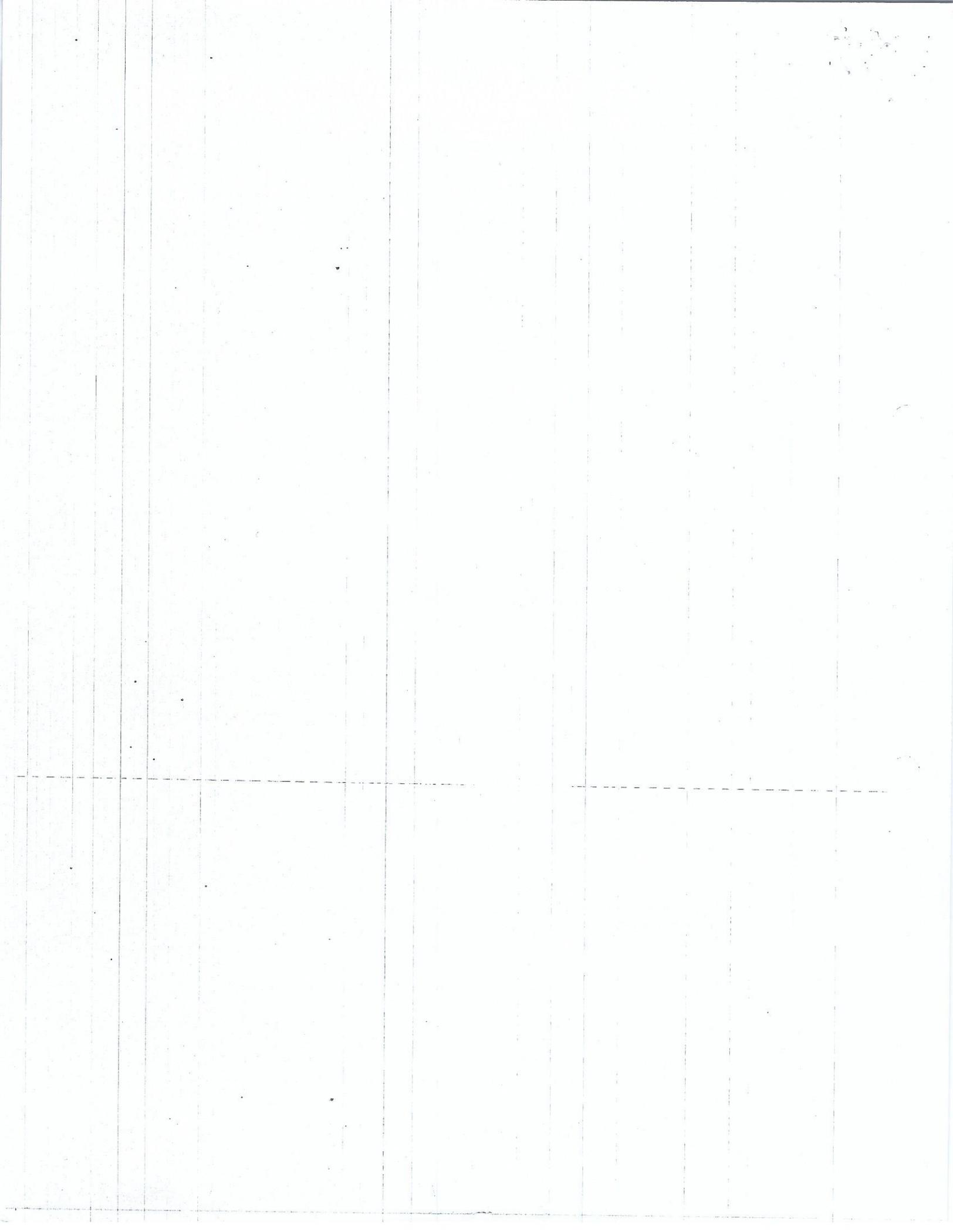
▪ **Elementos de Juicio encontrados en la Investigación:**

▪ **Resultado o Conclusiones del Investigador. (Incluyendo Medidas Sancionatorias)**

F. _____ (Nombre completo)
Inspector Postal Designado
ELABORÓ

F. _____ (Nombre completo)
Inspector General
VALIDÓ

Handwritten signature





PROCEDIMIENTO:

**RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LA
CORRESPONDENCIA DE TELEFONÍA FIJA, MOVIL
E INTERNET DEDICADO**

CÓDIGO : PCR00-65
PÁG. : 1 de 9
FECHA : 14/09/2012
REVISIÓN : 0

1.0 TITULO:

**PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA DE TELEFONIA FIJA,
MÓVIL E INTERNET DEDICADO**

2.0 CONTROL DE CAMBIOS:

Revisión:	1	2	3	4	5	6	7	8
Fecha:								

3.0 DISTRIBUCIÓN:

DOCUMENTO:	FECHA	COPIA
ORIGINAL DIGITAL		1
COPIA IMPRESA		LD_PCR00-65_R0

4.0 CONTROL DE DOCUMENTOS:

Ministerio de Gobernación



DOCUMENTO ORIGINAL

<p>Elaboró:</p>  <p>Licda. Mariela Ramirez</p> 	<p>Revisó:</p>  <p>Lic. Jaime Magaña</p>  <p>Licda. Rina Vaquerano</p> 	<p>Autorizó:</p>  <p>Licda. Maria Elsa Margarita Quintanar de Ortíz</p> <p>14/09/2012</p> 
<p>Gerencia Membreño de Castellanos 03/09/12</p> <p>Asistente Administrativo-Departamento de Desarrollo Tecnológico - DGC Técnico de Planificación y Gestión de Calidad - DGC</p> 	<p>Licda. Oscar Adán Burgos 07/09/2012</p> <p>del Departamento de Desarrollo Tecnológico - DGC y de la Unidad de Planificación y Gestión de Calidad - DGC Director de Planificación y Desarrollo Estratégico MIGOB</p> 	<p>Directora General de Correos</p>

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos (controlados) para el Sistema de Gestión de Calidad las Copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB. Para efectos de control por entidades podrán emitirse copias impresas las cuales serán distribuidas por la Gerencia de Planificación.

Quinta

CIP-109





PROCEDIMIENTO:

**RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LA
CORRESPONDENCIA DE TELEFONÍA FIJA, MOVIL
E INTERNET DEDICADO**

CÓDIGO : PCR00-65
PÁG. : 2 de 9
FECHA : 14/09/2012
REVISIÓN : 0

5. ÍNDICE:

N°	Contenido	#Pág.
6.	Objetivo	2
7.	Alcance y Campo de Aplicación	2
8.	Definiciones y Marco Conceptual	3
9.	Políticas	3
10.	Desarrollo	4
11.	Documentos de referencia	5
12.	Anexos:	5-9
	Anexo 1 Modelo de comprobante de credito fiscal de Telefonía Móvil de la compañía que brinda el servicio.	6
	Anexo 2 Modelo de comprobante de telefonía fija de la compañía que brinda el servicio.	7
	Anexo 3 Modelo de correo electrónico para mantener comunicación con Ejecutivo de Servicio.	8
	Anexo4 Modelo de nota de remisión de comprobantes de crédito fiscal	9

6. OBJETIVO

Establecer el procedimiento adecuado para el correcto tratamiento de la correspondencia recibida y enviada de telefonía fija y móvil e Internet dedicado.

7. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.

7.1 ALCANCE:

Comprende las diferentes actividades que realiza el personal del Departamento de Desarrollo Tecnológico de la Dirección General de Correos en relación a la correspondencia de telefonía fija, móvil e internet dedicado. El procedimiento inicia a partir de que el Mensajero de la Empresa que brinda el servicio de Telefonía Fija, Móvil e Internet a todas las Oficinas Postales y Sucursales a nivel nacional, incluyendo a la Oficina Central, entrega la correspondencia al Asistente Administrativo del Departamento de Desarrollo Tecnológico, la cual será revisada y registrada, para posteriormente ser remitida a la Sección de Presupuesto y finaliza hasta que el Asistente del Departamento de Desarrollo Tecnológico archiva las copias de los Comprobantes de Crédito Fiscal, la nota de remisión y todos los correos o documentación pertinente en el archivo de Facturas de la Compañía de Telefonía, el cual se encuentra clasificado por mes y año.

7.2 CAMPO DE APLICACIÓN:

Este procedimiento es aplicable a la correspondencia de telefonía fija y móvil e Internet dedicado, la cual es entregada únicamente en el Departamento de Desarrollo Tecnológico de la Dirección General de Correos.

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos (controlados) para el Sistema de Gestión de Calidad las Copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB. Para efectos de control por entidades podrán emitirse copias impresas las cuales serán distribuidas por la Gerencia de Planificación.





PROCEDIMIENTO:

**RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LA
CORRESPONDENCIA DE TELEFONÍA FIJA, MOVIL
E INTERNET DEDICADO**

CÓDIGO : PCR00-65
PÁG. : 3 de 9
FECHA : 14/09/2012
REVISIÓN : 0

8. DEFINICIONES Y MARCO CONCEPTUAL:

8.1 Definiciones:

- 8.1.1 Correspondencia de Telefonía fija y móvil, e Internet dedicado:** Recibo de pago con crédito fiscal extendido por la Compañía de telefonía, para la Dirección General de Correos, de todas las Oficinas Postales, Sucursales y Oficina Central, donde se detalla consumo de telefonía fija, móvil, y servicio de Internet dedicado.
- 8.1.2 Sistema de Agenda Telefónica:** Es el directorio telefónico que contiene nombres y números de teléfono de las diferentes Sucursales y Oficinas Postales a nivel nacional, y de la Oficina Central.
- 8.1.3 Servicio Corporativo:** Servicio que brinda la compañía de telefonía a una empresa o institución en este caso a la Dirección General de Correos de El Salvador.
- 8.1.4 Comprobante de Crédito Fiscal:** Es el documento que acredita la transferencia de bienes, la entrega en uso, o la prestación de servicios, debiendo estos cumplir con los requisitos mínimos establecidos por el reglamento para la regulación de la impresión, emisión y entrega de comprobantes fiscales.
- 8.1.5 Telefonía Fija:** Es el servicio que realiza el transporte de voz en tiempo real entre dos terminales, estando ambos terminales, o al menos el terminal de origen (que realiza la llamada), conectados a una red conmutada de telecomunicaciones en una ubicación fija.
- 8.1.6 Telefonía Móvil:** Llamada también telefonía celular, esta básicamente está formada por dos grandes partes: una red de comunicaciones (o red de telefonía móvil) y los terminales (o teléfonos móviles) que permiten el acceso a dicha red.
- 8.1.7 Internet Dedicado:** Es un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, garantizando que las redes físicas heterogéneas que la componen funcionen como una red lógica única, de alcance mundial, ubicada en un punto específico.

8.2 Marco Conceptual:

Este documento esta sustentado bajo las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Gobernación, en el **Art. 76**, el cual establece que: "El Control Interno Administrativo está constituido por el Manual de Organización y Funciones, los procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión, que conducen a la autorización de las transacciones por parte de los niveles jerárquicos superiores, de tal manera que fomenten la eficiencia en las operaciones, la observancia de políticas y normas prescritas y el logro de las metas y objetivos programados."; así mismo el **Art. 130** de las mismas Normas determina: "Se establecerán formalmente y por escrito los procedimientos para autorización y aprobación de todas las operaciones administrativas en el Manual de Procedimientos Administrativos Institucional, por tanto las Unidades Organizativas de la Secretaría de Estado estarán sujetas a lo que dicho Manual dicte respecto al proceso a seguir para autorización y aprobaciones de las diferentes operaciones administrativas".

9. POLITICAS:

- 9.1** Corresponde al Departamento de Desarrollo Tecnológico de la Dirección General de Correos, brindar el correcto tratamiento de la correspondencia recibida y enviada de telefonía fija y móvil e Internet dedicado de la compañía de telefonía que de acuerdo a la normativa de adquisiciones y contrataciones haya sido seleccionada y asignada para brindar el servicio en un determinado periodo.

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos (controlados) para el Sistema de Gestión de Calidad las Copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB. Para efectos de control por entidades podrán emitirse copias impresas las cuales serán distribuidas por la Gerencia de Planificación.

Quera





PROCEDIMIENTO:

**RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LA
CORRESPONDENCIA DE TELEFONÍA FIJA, MOVIL
E INTERNET DEDICADO**

CÓDIGO : PCR00-65
PÁG. : 4 de 9
FECHA : 14/09/2012
REVISIÓN : 0

- 9.2 La Asistente del Departamento de Desarrollo Tecnológico, será la única persona autorizada para recibir y dar seguimiento a la correspondencia de telefonía fija y móvil, e internet dedicado.
- 9.3 Es responsabilidad del Jefe del Departamento de Desarrollo Tecnológico revisar y verificar el detalle que se remite a través de nota a la Sección de Presupuesto con los comprobantes de crédito fiscal que se adjuntan, para su respectiva autorización.

10. DESARROLLO:

Recepción y Tratamiento de la Correspondencia de Telefonía Fija, Móvil e Internet dedicado:

Nº ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	Mensajero de la compañía que brinda el servicio	Entrega la Correspondencia de Telefonía Fija y Móvil, e Internet dedicado de todas las Oficinas Postales y Sucursales a nivel nacional y de la Oficina Central, a la Asistente Administrativo del Departamento de Desarrollo Tecnológico.	Anexo 1
20	Asistente Administrativo del Departamento de Desarrollo Tecnológico	Recibe la correspondencia y verifica si todos son comprobantes de crédito fiscal, (caso contrario Pasar a la Acción 30), les coloca sello y fecha de recibido, y confirma si todos los números facturados corresponden a la Dirección General de Correos, utilizando el Sistema de Agenda Telefónica.	Anexo 2
30	Asistente Administrativo del Departamento de Desarrollo Tecnológico	Notifica vía correo electrónico al Ejecutivo de Servicio Corporativo de la Compañía de telefonía, que tiene asignado la Dirección General de Correos, el detalle de los comprobantes de crédito fiscal que presentan error o que vienen como consumidor final, adjuntándolos como imagen e informándole que se le enviarán los originales para que sean anulados y sustituidos por los correctos.	Anexo 3
40	Ejecutivo de Servicio Corporativo	Recibe el correo electrónico y envía respuesta de que se le harán llegar los comprobantes de créditos fiscal correctos al momento de recibir los incorrectos.	Anexo 3
50	Asistente Administrativo del Departamento de Desarrollo Tecnológico	Realiza las gestiones pertinentes para enviar las facturas incorrectas al Ejecutivo de Servicio Corporativo, y queda a la espera de las correctas.	
60	Ejecutivo de Servicio Corporativo	Recibe las facturas incorrectas e inmediatamente envía las correctas al Asistente Administrativo del Departamento de Desarrollo Tecnológico.	
70	Asistente Administrativo del Departamento de Desarrollo Tecnológico	Recibe los comprobantes de Crédito Fiscal correctos y verifica el número de teléfono y clave en el caso del servicio de Internet dedicado, para identificar a que Oficina Postal o Sucursal está asignado el servicio.	Anexo 1
80	Asistente Administrativo del Departamento de Desarrollo	Elabora una nota escrita, detallando lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">• No. De Comprobante de Crédito Fiscal.• Período de facturación	Anexo 4

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos (controlados) para el Sistema de Gestión de Calidad las Copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB. Para efectos de control por entidades podrán emitirse copias impresas las cuales serán distribuidas por la Gerencia de Planificación.

De la





PROCEDIMIENTO:

**RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LA
CORRESPONDENCIA DE TELEFONÍA FIJA, MOVIL
E INTERNET DEDICADO**

CÓDIGO : PCR00-65
PÁG. : 5 de 9
FECHA : 14/09/2012
REVISIÓN : 0

Nº ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
	Tecnológico	<ul style="list-style-type: none">• Monto a pagar.• No. De hojas con detalle que contiene el comprobante de crédito fiscal.• Nombre de la Oficina Postal o Sucursal Facturada.• Detalle de los servicios facturados. Y la entrega al Jefe del Departamento de Desarrollo Tecnológico.	
90	Jefe del Departamento de Desarrollo Tecnológico	Revisa nota y Verifica comprobantes de crédito fiscal con el detalle de la nota elaborada para su respectiva autorización mediante su firma y sello y devuelve a Asistente Administrativo del Departamento para su trámite.	Anexo 4
100	Asistente administrativo del Departamento de Desarrollo Tecnológico	Recibe y remite todos los Comprobantes de Crédito Fiscal originales, junto con la nota autorizada al Encargado de Presupuesto, dejando una copia de cada uno en el archivo correspondiente.	Anexo 4
110	Encargado de Presupuesto, Departamento de Finanzas	Recibe los Comprobantes de Crédito Fiscal originales y procede a realizar el proceso de pago respectivo, no sin antes firmar y sellar copia de nota de recibido para archivo del Departamento de Desarrollo Tecnológico.	
120	Asistente Administrativo del Departamento de Desarrollo Tecnológico	Archiva las copias de los Comprobantes de Crédito fiscal, de la nota de remisión y todos los correos o documentación pertinente en el archivo de Facturas de la compañía de telefonía, el cual se encuentra clasificado por mes y año.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

11. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

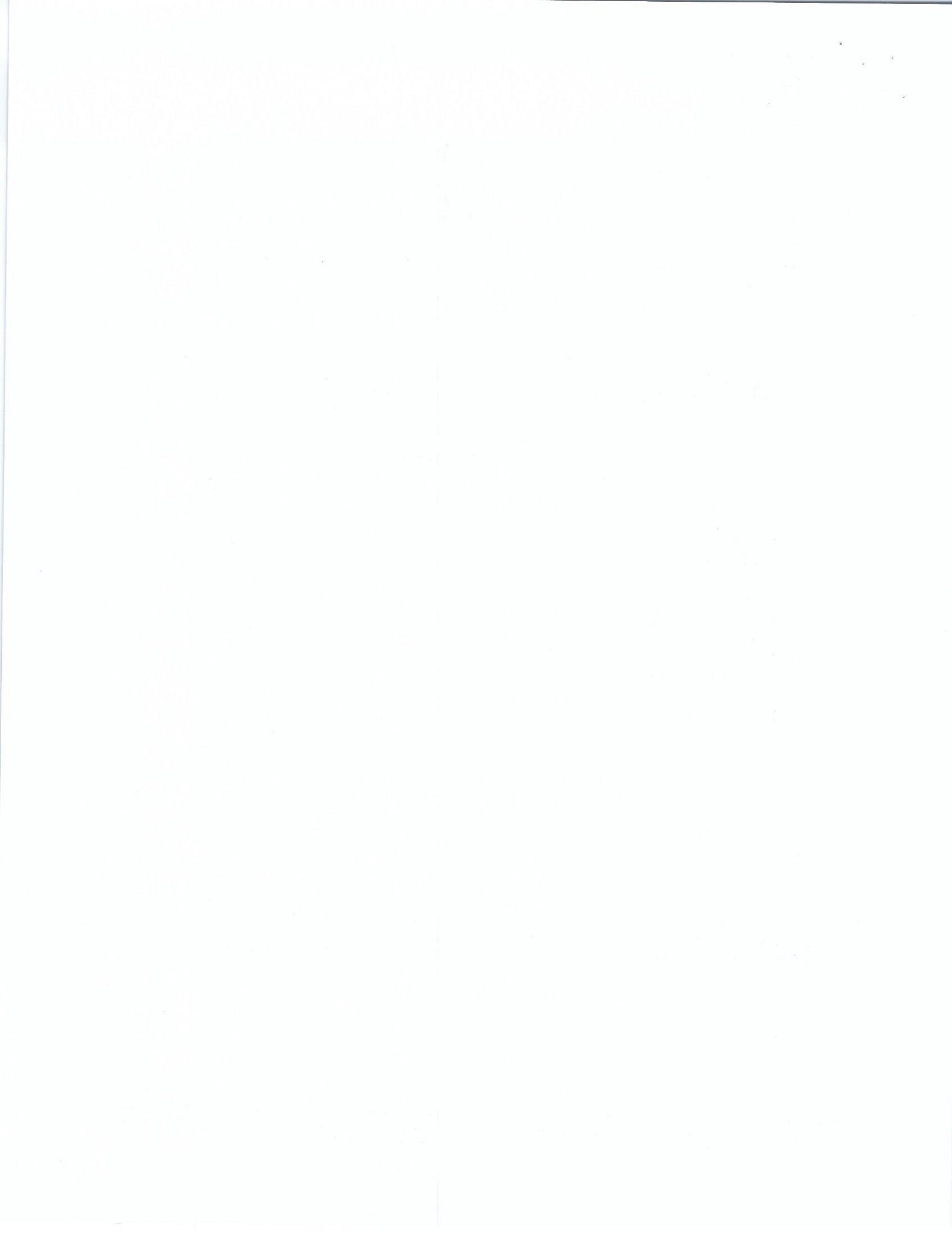
- NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECIFICAS DEL MINISTERIO DE GOBERNACIÓN (NTCI)
- NORMATIVA: POLITICAS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS (NCR00-12)

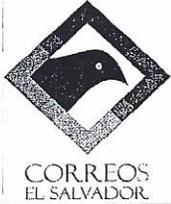
12. ANEXOS.

Anexo 1: Modelo de Comprobante de credito fiscal de telefonía móvil de la compañía que brinda el servicio.
Anexo 2: Modelo de comprobante de telefonía fija de la compañía que brinda el servicio.
Anexo 3: Modelo de correo electrónico para mantener comunicación con Ejecutivo de Servicio
Anexo 4: Modelo de nota de remisión de comprobantes de crédito fiscal

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos (controlados) para el Sistema de Gestión de Calidad las Copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB. Para efectos de control por entidades podrán emitirse copias impresas las cuales serán distribuidas por la Gerencia de Planificación.





PROCEDIMIENTO:

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LA
CORRESPONDENCIA DE TELEFONÍA FIJA, MOVIL
E INTERNET DEDICADO

CÓDIGO : PCR00-65
PÁG. : 6 de 9
FECHA : 14/09/2012
REVISIÓN : 0

Anexo 1: Modelo de Comprobante de credito fiscal de telefonía móvil de la compañía que brinda el servicio.

		CREDITO FISCAL No. 85499 No. 11DS000U4430062 Registro No. 97885-7 NIT: 0614-210207-104-4	
COMPANIA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V. BANCO DE TRASPASOS/BOLETINES FOMI CASA EL PROGRESO Y CASA LIVERPOOL, Edificio "E", segunda nivel, Colonia Roma, San Salvador TEL: 22 50 93 93 www.claro.com.sv		AUTORIZACION DE EMPRESA: No. 85499 FECHA DE AUTORIZACION:	
No. TELEFONO No. CLIENTE 81332151 FECHA DE EMISION 10/05/2012 PERIODO FACTURADO 01/04/2012 al 30/04/2012 NPE CARGOS DEL MES NPE TOTAL A PAGAR		FECHA LIMITE DE PAGO BANCOS Y TIENDAS CLARO 15/06/2012 TOTAL A PAGAR \$ 2,243.83	
FACTURA \$			
FND.ACT.ESP.DEL MIGO-DIRECC.GRAL.DE CORREOS DE EL SALV. EDIF. DE GOBERNACION, CTRO DE GOBIERNO, SAN SALVADOR 2/2			
GIRO: No REGISTRO: 148235-6			
Número de Resolución: Número de Contrato: Número de Licitación:			
ESTADO DE CUENTA AL:		SERVICIOS Y PRODUCTOS FACTURADOS	
VALOR		MONTO	
\$	Saldo Anterior	\$	41.93
\$	ESV Blackberry BIS slim Mac 09	\$	1.09
\$	GPRS en Uruguay	\$	0.09
\$	Llam. Inter. Estados Unidos	\$	7.00
\$	Llamadas Entrantes en Uruguay	\$	8.00
\$	Llamadas Salientes en Uruguay	\$	3.98
\$	TOTAL A PAGAR	\$	119.07
\$	SEGURO GAMMA ALTA	\$	142.70
\$	SEGURO GAMMA BAJA	\$	39.02
\$	SEGURO GAMMA MEDIA	\$	59.13
\$	Seguro Global	\$	
\$	SMS MT(24441)	\$	
Financios. Activos:			
Cuotas Pendientes:			
Monto Adjudicado:			
		SUMAS \$ 2,093.41 IVA 12% \$ 260.45 (-) IVA Retenido \$ 20.03	
DOS MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y TRES CON 83/100 DOLARES		VENTAS EXENTAS CUOTA FINANCIAMIENTO CARGOS DEL MES	
ORIGINAL-CLIENTE		TOTAL A PAGAR DOLARES \$ 2,243.83	
TIRAJE DEL 11DS000U4428475 AL 11DS000U4431474 Fecha de emisión: 20/12/2011			
		PERIODO FACTURACION 01/04/2012 - 30/04/2012	No. TELEFONO 81332151
CARGOS DEL MES \$ 2,243.83 NPE:		FECHA LIMITE DE PAGO EN BANCOS Y TIENDAS CLARO 15/06/2012	CREDITO FISCAL No. 85499 No. 11DS000U4430062 COLECTOR
TOTAL A PAGAR \$ 2,243.83 NPE:			

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos (controlados) para el Sistema de Gestión de Calidad las Copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB. Para efectos de control por entidades podrán emitirse copias impresas las cuales serán distribuidas por la Gerencia de Planificación.

Handwritten signature



PROCEDIMIENTO:

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA DE TELEFONÍA FIJA, MOVIL E INTERNET DEDICADO

CÓDIGO : PCR00-65
PÁG : 7 de 9
FECHA : 14/09/2012
REVISIÓN : 0

Anexo 2: Modelo de comprobante de telefonía fija de la compañía que brinda el servicio.

COMPANIA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES FINAL CALLE EL PROGRESO Y CALLE LIVERPOOL EDIFICIO "E", SEGUNDO NIVEL, COLOMA ROMA, SAN SALVADOR, TEL.: 22 50 55 55 www.claro.com.sv		C.C.F. 06892731 No. 12SD000U1169783 Registro No. 878967 NIT: 0014-210297-104-4 <small>AUTORIZACION DE REPRESA No. 691-001/FECHA DE AUTORIZACION 30-OCT-04</small>	
FND.ACT.ESP.DEL MIGO-DIRECC.GRAL.DE CORREOS DE E. DIAGONAL UNIVERSITARIA # CENTRO DE GOBIERNO SAN SALVADOR EDIFICIO CORREOS. CTGO. A CSJ GIRO:		Resolución: Contrato: Licitación:	
30-03-F00-223 30,660 PAG. 1/4		Negocio Claro 3G Contrata ya tus paquetes de comunicación	
ID CLIENTE: 81332151 NIT: D8140101021015 PERIODO FACTURADO: 01/ABR/2012 al 30/ABR/2012 NPE CARGOS DEL MES: 1000 2117 2688 6695 NPE TOTAL A PAGAR: 1000 2117 2688 6695 FECHA DE EMISION: 04/MAY/2012 204A-082065			
FECHA DE VENCIMIENTO: 01/JUN/2012 TELEFONO FIJO No. 2319-3882		+ + + + Línea Fija Turbonett Celular Turbonett Móvil	
ESTADO DE CUENTA (DOLARES)			
SALDO ANTERIOR PAGOS RECIBIDOS CARGOS DEL MES TOTAL A PAGAR		21.17 21.17 21.17 21.17	
Evite el pago por reconexión, pague a tiempo su factura			
SERVICIOS Y PRODUCTOS FACTURADOS		VALOR \$ MONTO \$	
CARGO(S) MENSUAL(ES) TODOS LOS SERVICIOS TELECOM		16.1000	
CONSUMO LINEA FIJA		2.6342	
OTROS CARGOS		0.3500	
DESCUENTOS		-0.1835	
TOTAL TELECOM		18.9007	
VEINTIUNO CON 17/100 DOLARES		SUMAS \$ 18.9007 IVA 13% \$ 2.4571 (-) IVA Retenido \$ 0.1890	
Llévate GRATIS una minilaptop 3G al contratar Casa Claro triple desde \$33 + IVA al mes mas Internet movil postpago a \$9.99 adicionales al mes		CUOTA FINANCIAMIENTO \$ 0.00 CARGOS DEL MES \$ 21.17 TOTAL A PAGAR \$ 21.17	
ORIGINAL - CLIENTE			
COLECTOR		COMPANIA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V. FINAL CALLE EL PROGRESO Y CALLE LIVERPOOL EDIFICIO "E", SEGUNDO NIVEL, COL. ROMA, SAN SALVADOR, TEL.: 22 50 55 55	
FND.ACT.ESP.DEL MIGO-DIRECC.GRAL.DE CORREOS DE E.		C.C.F. No.: 06892731 204A-082065 FORMULARIO No. 12SD000U1169783 FECHA DE VENCIMIENTO: 01/JUN/2012	
TELEFONO: 2319-3882 ID CLIENTE: 81332151 PERIODO FACT.: 01/ABR/2012 al 30/ABR/2012		CARGOS DEL MES \$ 21.17 NPE: 1000 2117 2688 6695 TOTAL A PAGAR \$ 21.17	

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos (controlados) para el Sistema de Gestión de Calidad las Copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB. Para efectos de control por entidades podrán emitirse copias impresas las cuales serán distribuidas por la Gerencia de Planificación.

Recibido





PROCEDIMIENTO:

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LA
CORRESPONDENCIA DE TELEFONÍA FIJA, MOVIL
E INTERNET DEDICADO

CÓDIGO : PCR00-65
PÁG. : 8 de 9
FECHA : 14/09/2012
REVISIÓN : 0

Anexo 3: Modelo de correo electrónico para mantener comunicación con Ejecutivo de Servicio

----- Mensaje original -----

Asunto: PROBLEMA EN FACTURACIÓN DE LINEAS CELULARES.

Fecha: Wed, 13 Jun 2012 13:36:07 -0600

De: Mariela Ramirez <mramirez@correos.gob.sv>

Para: Gavidia Villegas, Juan Jose <juan.gavidia@claro.com.sv>

CC: Jaime Ernesto Magaña Chavez <jmagana@correos.gob.sv>, Jaime Amaya <jamaya@correos.gob.sv>, Patricia Carolina Mejía Rivera <pmejia@correos.gob.sv>

Buenas tardes Juan José, solicito su ayuda para solventar inconveniente en facturación del mes de Diciembre en telefonía celular. Le adjunto listado de 14 números de celulares que no pertenecen a Correos de El Salvador. Esperamos una solución o el reintegro de este monto, pues dicha factura ya fue cancelada. En estos momentos nos encontramos revisando los otros meses para verificar que no se repita el mismo problema.
Atentamente,

-|



CORREOS
EL SALVADOR

Mariela Ramirez
Departamento de
Desarrollo Tecnológico
mramirez@correos.gob.sv

(503) 2527-7682

Ministerio de Gobernación

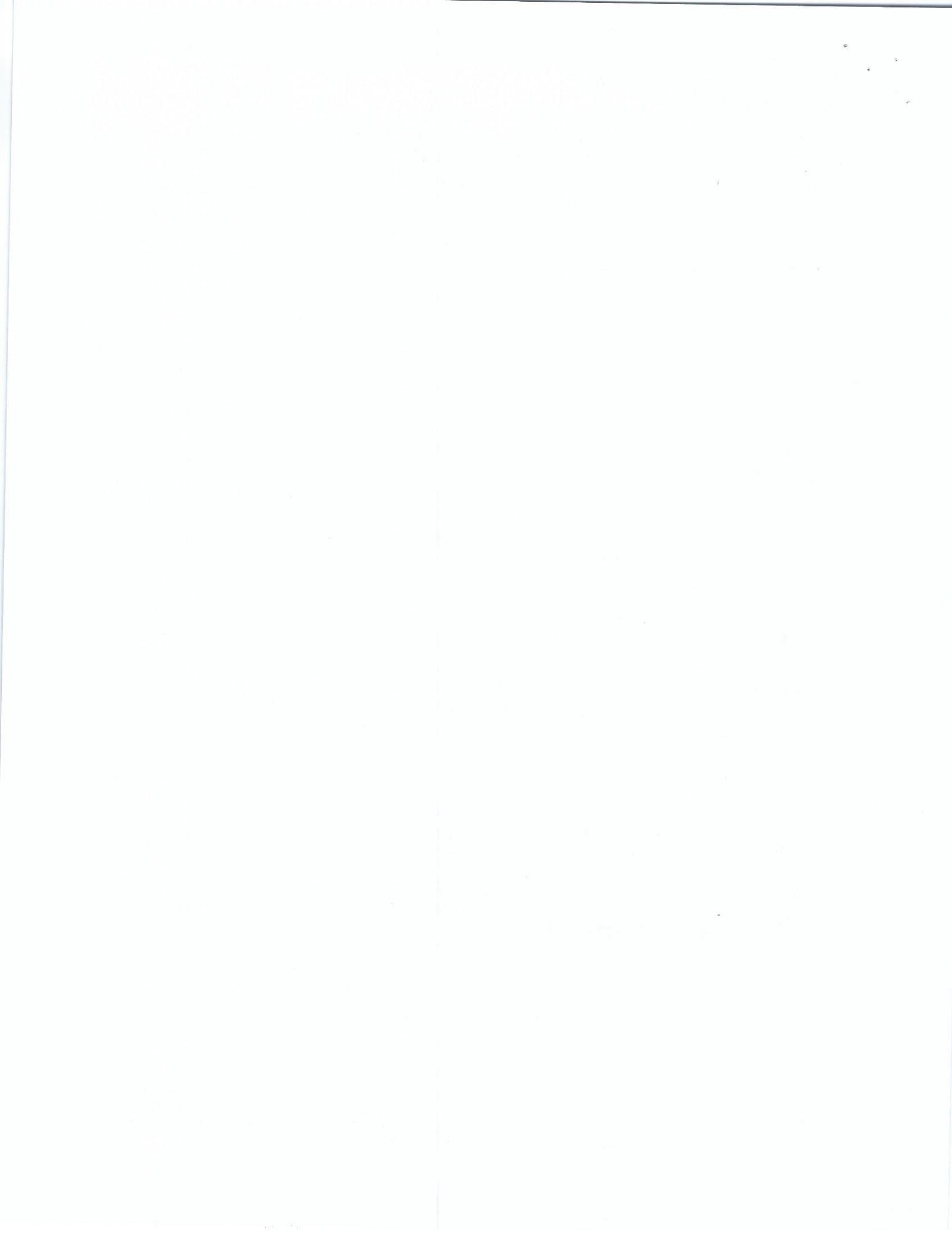


EL SALVADOR

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos (controlados) para el Sistema de Gestión de Calidad las Copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB. Para efectos de control por entidades podrán emitirse copias impresas las cuales serán distribuidas por la Gerencia de Planificación.

Para





PROCEDIMIENTO:

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LA
CORRESPONDENCIA DE TELEFONÍA FIJA, MOVIL
E INTERNET DEDICADO

CÓDIGO : PCR00-65
PÁG. : 9 de 9
FECHA : 14/09/2012
REVISIÓN : 0

Anexo 4: Modelo de nota de remisión de comprobantes de crédito fiscal

3370





San Salvador, 21 de Mayo de 2012

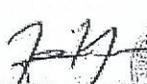
Srita. Patricia Carolina Mejía
Encargada de Presupuesto
Presente.

Referencia: GAYF-DDT-0147-12
Asunto: Remisión de facturas Telecom.
Internet dedicado, Líneas Fijas, Sitio del Niño, Plaza Merliot, Centro de Gobierno, sucusales,
líneas móviles e Internet Ilobasco.

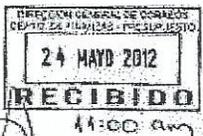
El motivo de la presente es para saludarle y desearle éxitos en el desempeño de sus labores cotidianas. Al mismo tiempo, le remito documentación (facturas y detalle) correspondientes al pago de Internet dedicado, Líneas Fijas, Sitio del Niño, Plaza Merliot, Centro de Gobierno, sucusales, líneas móviles e Internet Ilobasco, las cuales ya han sido revisadas, en la documentación que ellos remiten viene el consumo para efectos de verificación, y así pueda proceder al trámite de pago correspondiente de dichas facturas, según el siguiente detalle:

CCF	MONTO	NUMERO DE HOJAS
06892730	\$ 884.39	2 HOJAS (FACTURA ORIGINAL Y COPIA MAS DETALLE DE CONSUMO)
06892731	\$ 21.17	3 HOJAS (FACTURA ORIGINAL Y COPIA MAS DETALLE DE CONSUMO)
06892732	\$ 123.20	3 HOJAS (FACTURA ORIGINAL Y COPIA MAS DETALLE DE CONSUMO)
06892733	\$ 1,327.20	3 HOJAS (FACTURA ORIGINAL Y COPIA MAS DETALLE DE CONSUMO)
06889170	\$ 4,236.05	32 HOJAS (FACTURA ORIGINAL Y COPIA MAS DETALLE DE CONSUMO)
06889173	\$ 39.58	3 HOJAS (FACTURA ORIGINAL Y COPIA MAS DETALLE DE CONSUMO)
85499	\$ 2,243.83	33 HOJAS (FACTURA ORIGINAL Y COPIA MAS DETALLE DE CONSUMO)
91430637	\$ 39.20	2 HOJAS (FACTURA ORIGINAL Y COPIA MAS DETALLE DE CONSUMO)

Sin más por el momento, me suscribo.



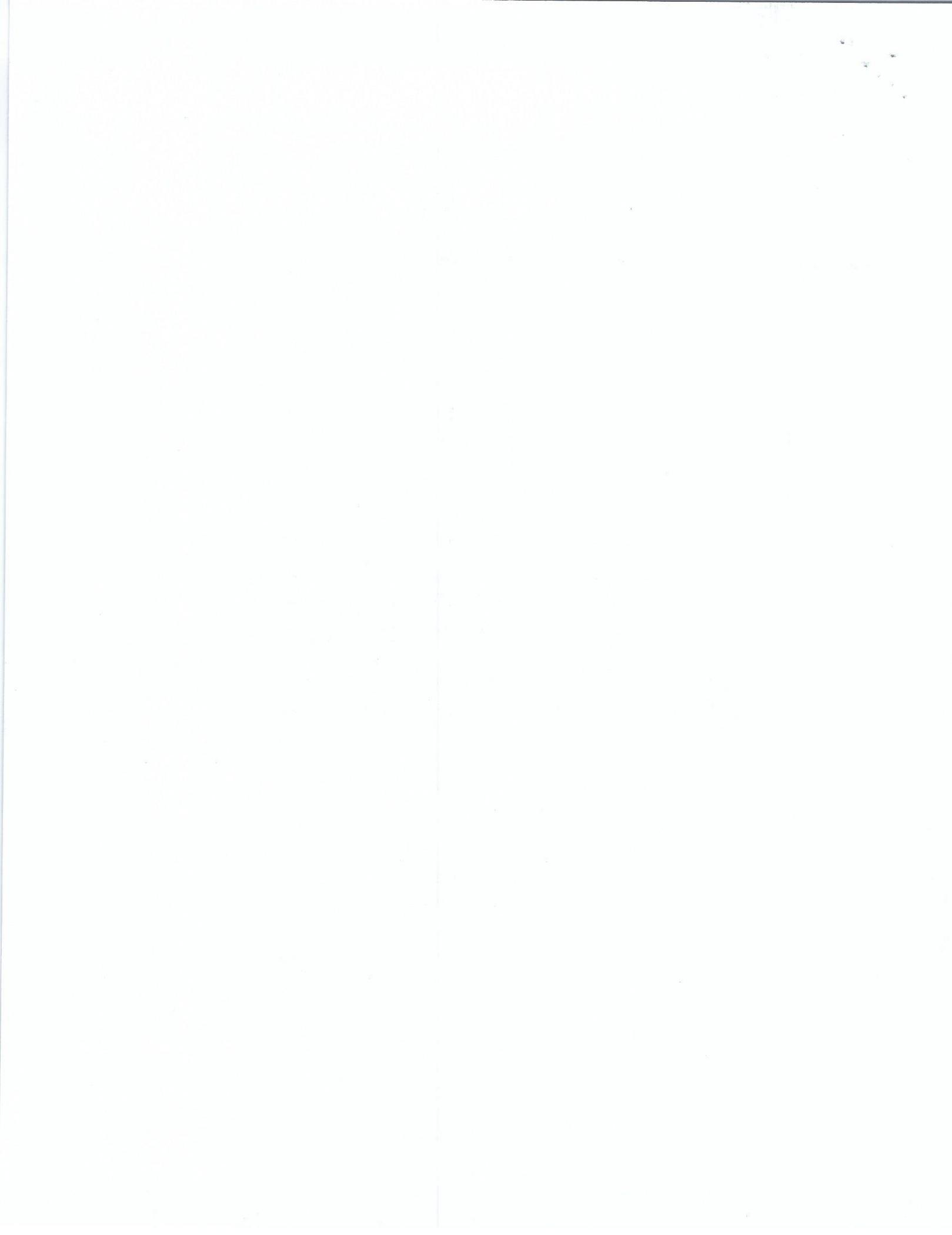

Lic. Jaime Ernesto Magaña
Jefe Interino
Departamento Desarrollo Tecnológico



FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos (controlados) para el Sistema de Gestión de Calidad las Copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB. Para efectos de control por entidades podrán emitirse copias impresas las cuales serán distribuidas por la Gerencia de Planificación.

Delega





MANUAL DE RIESGOS:

MANUAL DE RIESGOS DESARROLLO TECNOLÓGICO

CODIGO : MRCR00-01
PAG. : 1 de 22
FECH^ * 21/05/2009
REVI'

1 TITULO: **MANUAL DE RIESGOS DESARROLLO TECNOLÓGICO**

CIP-63

2 CONTROL DE CAMBIOS:

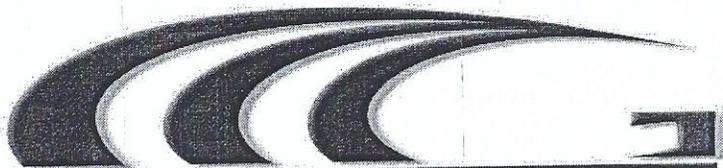
Revisión:	1	2	3	4	5	6	8
Fecha:	21/05/09						

3 DISTRIBUCION:

DOCUMENTO:	FECHA	COPIA
ORIGINAL DIGITAL	21/05//2009	1
COPIA IMPRESA	21/05/2009	LD MRCR00-01_R1

4 CONTROL DE DOCUMENTOS:

COPIA # _____



MINISTERIO de GOBERNACION

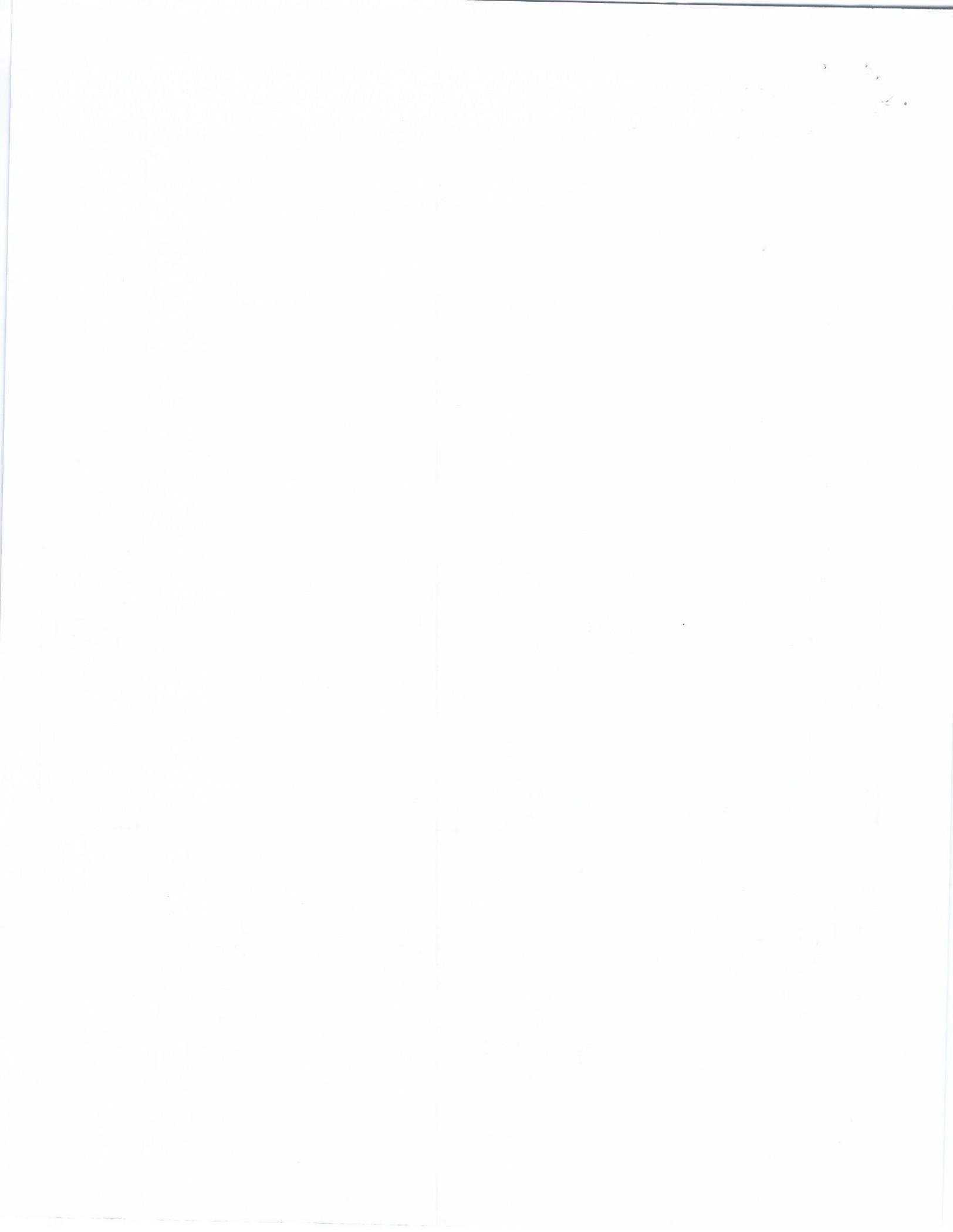
DOCUMENTO ORIGINAL

DOCUMENTO CONTROLADO

Actualizó:	Revisó:	Autorizó:
 Walter Melendez Rafael Arevalo Jaime Antonio Amaya 15/05/2009 Equipo de Planificación	 Douglas Sandoval Gerardo Saezler 21/05/2009 Equipo de revisión	 René Orlando Santamaría Cobos 21/05/2009 Director General de Correos

FCAOO-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.





5 INDICE

Contenido	Pág.
6. Objetivos	3
6.1 Objetivo general	3
6.2 Objetivos específicos	3
7 Alcances	3
8 Definiciones y Marco Conceptual	3
9 Acciones	4
10 Acciones generales	4
11 Plan de Contingencias	4
12 Disposiciones Especificas	22
13 Disposiciones Complementarias	22
14 Documentos de referencia	22
15 Anexos	22





MANUAL DE RIESGOS:

MANUAL DE RIESGOS DESARROLLO TECNOLÓGICO

CODIGO : MRCR00-01

PAG. : 3 de 22

FECHA : 21/05/2009

REVISION : 1

6 OBJETIVOS

6.1 GENERAL:

Generar las garantías necesarias para el funcionamiento interrumpido de los recursos informáticos reduciendo el riesgo sobre la posibilidad de ocurrencia en siniestro de hardware, software, información y de los equipos periféricos de la Dirección General de Correos.

6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Establecer las acciones a realizar cuando exista algún error, falla o daño en los recursos informáticos, radiocomunicaciones y telefonía.
- Establecer los roles de trabajo y las responsabilidades de los integrantes de la Gerencia Desarrollo Tecnológico.
- Señalar los recursos secundarios que serán utilizados ante cualquier eventualidad.

7 ALCANCE:

Este Manual de Riesgos es aplicable a todas las unidades de la Dirección General de Correos.

8 DEFINICIONES Y MARCO CONCEPTUAL:

- **Monitoreo:** Verificación vía telefónica realizada una vez un usuario reporta una falla con el fin de conocer el tipo de falla si es leve o grave que presenten los recursos informáticos.
- **Hardware:** Dispositivos o equipos tangibles utilizados para el procesamiento electrónico de información, captura, modificación e incorporación de datos.
- **Terminal:** Computadora utilizado para la captura, consulta e impresión de los datos almacenados en un equipo central
- **Servidor:** Computadora con características adecuadas para el procesamiento y almacenamiento de la información adquirida a través de las terminales.
- **Enlace:** Medio físico que une dos lugares distantes en términos geográficos.
- **Servidor de Tarifador:** Equipo utilizado para la administración de las llamadas telefónicas (Planta Telefónica)
- **Equipos de Comunicación:** Son todos los equipos que conforman los recursos utilizados por el proveedor de enlace para mantener activo dicha herramienta.
- **Red:** Medio físico que interconecta las terminales con los equipos de comunicación de manera local.

FCAOO-01





MANUAL DE RIESGOS:

MANUAL DE RIESGOS DESARROLLO TECNOLÓGICO

CODIGO : MRCR00-01

PAG. : 4 de 22

FECHA : 21/05/2009

REVISION : 1

- UPS: Unidades ininterrumpibles de energía eléctrica, los cuales generan protección ante los cambios de voltaje generados por los distribuidores de energía eléctrica.
- Técnico: Recurso humano capacitado para brindar soporte técnico por cualquier medio: telefónico, remoto o personal.
- Soporte Electrónico Remoto: Soporte técnico brindado a través de un software de administración remota que utiliza la red de datos con el fin de resolver los problemas de los recursos informáticos sin realizar visitas.
- ISP: (proveedor de servicio de Internet)

9 ACCIONES:

Las acciones de este plan se dividen en dos grupos de acuerdo al período en el cual se generen los fallos: Acciones Generales y Acciones Especificas

10 ACCIONES GENERALES:

Son el conjunto de enunciados que señalan las actividades y los recursos con los que se debe contar con el fin de solventar fallas específicos: Las acciones Generales se detallan en el formato FPLCA-20.

11 PLAN DE CONTINGENCIA:

El Plan de Contingencia de equipos de cómputo considera aspectos importantes como:

- Las actividades que se deben realizar y los grupos de trabajo o responsables de operar.
- El control, referido a las pruebas y verificaciones periódicas sobre la operatividad y actualización del plan de contingencia.

En el siguiente plan se consideran los siguientes factores de riesgo:

- Publicación continua de la pagina Web,
- Operatividad de la Red Interna,
- Funcionamiento del Correo Electrónico Institucional,
- Funcionamiento del Sistema IPS,
- Funcionamiento de los Sistemas de Facturación,
- Funcionamiento del Servicio Telefónico,
- Ejecución continua de los Sistemas Transaccionales de Información,
- Acceso a Internet,
- Adicionales.

FCAOO-01





MANUAL DE RIESGOS

MANUAL DE RIESGOS DESARROLLO TECNOLÓGICO

CODIGO : MRC00-01
 PAG. : 5 de 22
 FECHA : 21/05/2009
 REVISION : 1

FPLCA-20

No.	Descripción del Riesgo	Acción de contingencia a tomar	P	C	Responsable
Publicación continua de la pagina Web					
1	Corte prolongado de energía eléctrica.	<ul style="list-style-type: none"> • Apagar monitores en el área de servidores para ahorro de energía de los UPS • Apagar servidor de desarrollo para ahorro de energía de UPS • Apagar servidor de aplicaciones/bases de datos para ahorro de energía de UPS 		X	Técnicos de Desarrollo Tecnológico
2	Fallo físico del servidor de publicación	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la conexión del servidor a las fuentes de energía • Restaurar los Backups de los archivos del sitio y las bases de datos en el servidor • Iniciar sesión en servidor Intranet dentro del dominio de correos.gob.sv • Levantar el sitio Web en el servidor Intranet • Solicitar soporte a proveedor de servidores para la reparación física del servidor de publicación. 		X	Técnicos de Desarrollo Tecnológico
3	Incendio	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el servicio de energía eléctrica 	X		
		<ul style="list-style-type: none"> • Seguir el procedimiento de evacuación definido previamente para desastres institucionales • Trasladar los servidores y equipos de comunicaciones a un lugar seguro • Realizar las conexiones necesarias para levantar los equipos que controlan los servicios de publicación del sitio Web. • Verificar la comunicación con el servidor de publicación • Verificar el acceso a Internet. 		X	Técnicos de Desarrollo Tecnológico
4	Terremoto	<ul style="list-style-type: none"> • Seguir el procedimiento de evacuación definido previamente para desastres institucionales • Trasladar los servidores y equipos de comunicaciones a un lugar seguro • Realizar las conexiones necesarias para levantar los equipos que controlan los servicios de publicación del sitio Web • Verificar el servicio de energía eléctrica • Verificar la integridad del servidor de publicación • Verificar la comunicación con el servidor de publicación 		X	Gerente y Técnicos de Desarrollo Tecnológico





MANUAL DE RIESGOS

MANUAL DE RIESGOS DESARROLLO TECNOLÓGICO

CODIGO : MRC00-01
 PAG. : 6 de 22
 FECHA : 21/05/2009
 REVISION : 1

FPLCA-20

		<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el acceso a Internet 			
5	Inundación	<ul style="list-style-type: none"> • Seguir el procedimiento de evacuación definido previamente para desastres institucionales • Trasladar los servidores y equipos de comunicaciones a un lugar seguro • Realizar las conexiones necesarias para levantar los equipos que controlan los servicios de publicación del sitio Web • Verificar la integridad del servidor de publicación • Verificar la comunicación con el servidor de publicación • Verificar el acceso a Internet 	X	Gerente y Técnicos de Desarrollo Tecnológico	
6	Caja de servicios necesarios para funcionamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el funcionamiento de MySQL • Verificar el funcionamiento de Apache • Verificar el funcionamiento de Joomla • Verificar configuración de cuentas de usuario necesarias 	X	Técnicos de Desarrollo Tecnológico	
7	Disco duro lleno	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar tareas de mantenimiento de disco duro. • Generar back up de archivos de transacciones de las bases de datos y realizar la tarea de compresión de archivos de MySQL. 	X	Técnicos de Desarrollo Tecnológico	
		<ul style="list-style-type: none"> • Eliminar archivos de Log de transacciones de Apache, si existiese • Eliminar programas y archivos de instalación innecesarios. 	X		
8	Fallo definitivo de sistema operativo	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciar en modo a prueba de fallos para identificar y corregir los posibles errores • Si esto no fuera posible, restaurar los back up de los archivos del sitio y las bases de datos en el servidor de desarrollo Intranet • Iniciar sesión en servidor Intranet dentro del dominio de correos.gob.sv • Levantar el sitio Web en el servidor Intranet • Realizar una nueva instalación y configuración del sistema operativo • Realizar la instalación y configuración de MySQL Joomla, PHP y Apache • Restauración de archivos y bases de datos • Pruebas de funcionamiento de la nueva instalación 	X	Técnicos de Desarrollo Tecnológico	
9	Pérdida de los datos de la página Web	<ul style="list-style-type: none"> • Restaurar la última copia de seguridad de los archivos del sitio. • Restaurar la última copia de seguridad de la base de datos 	X	Técnicos de Desarrollo Tecnológico	

FCA00-01





MANUAL DE RIESGOS

MANUAL DE RIESGOS DESARROLLO TECNOLÓGICO

CODIGO : MRC00-01
PAG. : 7 de 22
FECHA : 21/05/2009
REVISION : 1

FPLCA-20

No.	Descripción del Riesgo	Acción de contingencia a tomar	P	C	Responsable
Operatividad de la Red Interna					
10	Corte prolongado de energía eléctrica	<ul style="list-style-type: none"> • Apagar monitores en el área de servidores para ahorro de energía de los UPS. • Apagar servidor de desarrollo para ahorro de energía de UPS. • Apagar servidor de aplicaciones/bases de datos para ahorro de energía de UPS • Apagar servidor de imágenes para ahorro de energía de UPS. • Dejar abierta el área de servidores para ventilación de los equipos. 		X	Gerente y Técnicos de Desarrollo Tecnológico
11	Fallo físico de los equipos de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar conexión de los equipos de comunicación a las fuentes de energía • Verificar si los equipos de enlaces reciben la señal adecuada • Solicitar soporte al proveedor de equipos para la reparación física de los mismos 		X	Técnicos de Desarrollo Tecnológico
12	Fallo lógico de los equipos de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar fallos en el servidor de dominio • Verificar fallos en Switches y Routers • Reiniciar equipos que sea necesario reiniciar 		X	Técnicos de Desarrollo Tecnológico
13	Incendio	<ul style="list-style-type: none"> • Seguir el procedimiento de evacuación definido previamente para desastres institucionales • Verificar el servicio de energía eléctrica • Verificar la integridad de los equipos de comunicaciones • Trasladar los equipos a un lugar seguro • Realizar las conexiones necesarias para levantar los equipos de comunicación • Verificar el acceso a Internet 		X	Gerente y Técnicos de Desarrollo Tecnológico





MANUAL DE RIESGOS

MANUAL DE RIESGOS DESARROLLO TECNOLÓGICO

CODIGO : MRC00-01
PAG. : 8 de 22
FECHA : 21/05/2009
REVISIÓN : 1

FPLCA-20

14	Terremoto	<ul style="list-style-type: none"> • Seguir el procedimiento de evacuación definido previamente para desastres institucionales • Verificar el servicio de energía eléctrica • Verificar la integridad de los equipos de comunicaciones • Trasladar los equipos a un lugar seguro • Realizar las conexiones necesarias para levantar los equipos de comunicación • Verificar el acceso a Internet 	X	Gerente y Técnicos de Desarrollo Tecnológico
15	Inundación	<ul style="list-style-type: none"> • Seguir el procedimiento de evacuación definido previamente para desastres institucionales • Verificar el servicio de energía eléctrica • Verificar la integridad de los equipos de comunicaciones • Trasladar los equipos a un lugar seguro • Realizar las conexiones necesarias para levantar los equipos de comunicación • Verificar el acceso a Internet 	X	Gerente y Técnicos de Desarrollo Tecnológico
16	Error de configuración de equipos de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar configuración IP de la tarjeta • Verificar configuración de ruteo • Verificar configuración de túneles 	X	Gerente y Técnicos de Desarrollo Tecnológico



MANUAL DE RIESGOS

MANUAL DE RIESGOS DESARROLLO TECNOLÓGICO

CODIGO : MRC00-01
 PAG. : 9 de 22
 FECHA : 21/05/2009
 REVISION : 1

FPLCA-20

No.	Descripción del Riesgo	Acción de contingencia a tomar	P	C	Responsable
Funcionamiento del correo Electrónico Institucional					
17	Corte prolongado de energía	<ul style="list-style-type: none"> • Apagar monitores en el área de servidores para ahorro de energía de los UPS • Apagar servidor de desarrollo para ahorro de energía de UPS • Apagar servidor de aplicaciones/bases de datos para ahorro de energía de UPS • Apagar servidor de imágenes para ahorro de energía de UPS 		X	Técnicos de Desarrollo Tecnológico
18	Fallo físico del servidor de correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la conexión del servidor a las fuentes de energía • Solicitar soporte a proveedor de servidores para la reparación física del servidor • Instalación de servicios en servidor de emergencia. 		X	Técnicos de Desarrollo Tecnológico
19	Incendio	<ul style="list-style-type: none"> • Seguir el procedimiento de evacuación definido previamente para desastres institucionales • Verificar el servicio de energía eléctrica • Trasladar los servidores y equipos de comunicaciones a un lugar seguro • Realizar las conexiones necesarias para levantar los equipos que controlan los servicios de publicación del sitio Web • Verificar la integridad del servidor de correo electrónico • Verificar la comunicación con el servidor de correo electrónico • Verificar el acceso a Internet 		X	Gerente y Técnicos de Desarrollo Tecnológico
20	Corte de comunicación con el servidor de correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar funcionamiento físico de tarjeta de red • Verificar conexión y funcionamiento de cables de red • Verificar interfaz en patch panel • Verificar controladores de tarjeta de red • Verificar la configuración IP, DNS, ID De red, Firewall en software e instalación de los protocolos y servicios de comunicación requeridos. • Verificar ataques de virus y spyware • Verificar integridad de registro de Windows 		X	Técnicos de Desarrollo Tecnológico



MANUAL DE RIESGOS

MANUAL DE RIESGOS DESARROLLO TECNOLÓGICO

CODIGO : MRC00-01
 PAG. : 10 de 22
 FECHA : 21/05/2009
 REVISION : 1

FPLCA-20

21	Disco duro lleno	<ul style="list-style-type: none"> Realizar tareas de mantenimiento de disco 	X	Técnicos de Desarrollo Tecnológico
		<ul style="list-style-type: none"> Eliminar programas y archivos de instalación innecesarios Eliminar archivos temporales de Internet 	X	
22	Caída de servicios necesarios para funcionamiento	<ul style="list-style-type: none"> Verificar el funcionamiento de Postfix Verificar el funcionamiento de Dovecot Verificar configuración de cuentas de usuario necesarias Verificar configuración general de permisos de carpetas de Windows Chequeo contra virus y spywares 	X	Técnicos de Desarrollo Tecnológico





MANUAL DE RIESGOS

MANUAL DE RIESGOS DESARROLLO TECNOLÓGICO

CODIGO : MRC00-01
 PAG. : 11 de 22
 FECHA : 21/05/2009
 REVISION : 1

FPLCA-20

No.	Descripción del Riesgo	Acción de contingencia a tomar	P	C	Responsable
Funcionamiento del Sistema IPS					
23	Corte prolongado de energía	<ul style="list-style-type: none"> • Apagar monitores en el área de servidores para ahorro de energía de los UPS • Apagar servidor de Base de Datos para ahorro de energía de UPS • Apagar servidor de Publicación IPSWeb • Apagar servidor de Comunicación y Transmisión • Apagar servidor de aplicaciones/bases de datos para ahorro de energía de UPS • Apagar servidor de imágenes para ahorro de energía de UPS 		X	Técnicos de Desarrollo Tecnológico
24	Fallo físico del servidor de correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la conexión del servidor a las fuentes de energía • Solicitar soporte a proveedor de servidores para la reparación física del servidor • Instalación de servicios en servidor de emergencia. 		X	Técnicos de Desarrollo Tecnológico
25	Incendio	<ul style="list-style-type: none"> • Seguir el procedimiento de evacuación definido previamente para desastres institucionales • Verificar el servicio de energía eléctrica • Trasladar los servidores y equipos de comunicaciones a un lugar seguro • Realizar las conexiones necesarias para levantar los equipos que controlan los servicios de publicación del sitio Web • Verificar la integridad del servidor de correo electrónico • Verificar la comunicación con el servidor de correo electrónico • Verificar el acceso a Internet 		X	Gerente y Técnicos de Desarrollo Tecnológico
26	Corte de comunicación con el servidor de correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar funcionamiento físico de tarjeta de red • Verificar conexión y funcionamiento de cables de red • Verificar interfaz en patch panel • Verificar controladores de tarjeta de red • Verificar la configuración IP, DNS, ID De red, Firewall en software e instalación de los protocolos y servicios de comunicación requeridos. • Verificar ataques de virus y spyware • Verificar integridad de registro de Windows 		X	Técnicos de Desarrollo Tecnológico





MANUAL DE RIESGOS

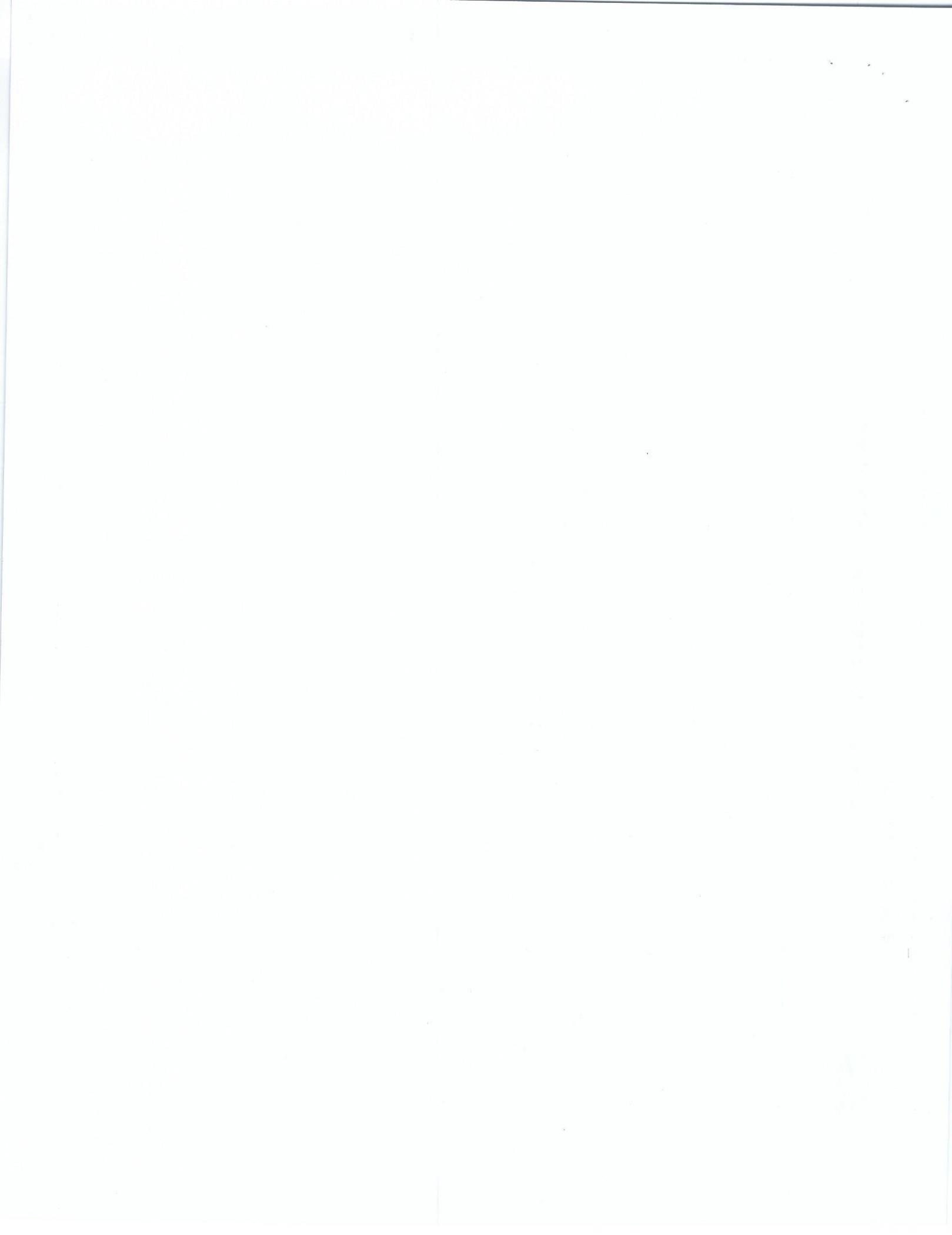
MANUAL DE RIESGOS DESARROLLO TECNOLÓGICO

CODIGO : MRC00-01
PAG.: 12 de 22
FECHA : 21/05/2009
REVISION : 1

FPLCA-20

				Técnicos de Desarrollo Tecnológico
27	Disco duro lleno	<ul style="list-style-type: none">Realizar tareas de mantenimiento de disco	X	
		<ul style="list-style-type: none">Eliminar programas y archivos de instalación innecesariosEliminar archivos temporales de Internet	X	
28	Caída de servicios necesarios para funcionamiento	<ul style="list-style-type: none">Verificar el funcionamiento de Active DirectoryVerificar configuración de cuentas de usuario necesariasVerificar configuración general de permisos de carpetas de WindowsChequeo contra virus y spywares	X	Técnicos de Desarrollo Tecnológico

FCA00-01





MANUAL DE RIESGOS

MANUAL DE RIESGOS DESARROLLO TECNOLÓGICO

CODIGO : MRC00-01
 PAG. : 13 de 22
 FECHA : 21/05/2009
 REVISION : 1

FPLCA-20

No.	Descripción del Riesgo	Acción de contingencia a tomar			Responsable
		P	C		
Funcionamiento de los Sistemas de Facturación					
29	Corte prolongado de energía		X		Técnicos de Desarrollo Tecnológico
30	Fallo físico del servidor de correo electrónico		X		Técnicos de Desarrollo Tecnológico
31	Incendio		X		Gerente y Técnicos de Desarrollo Tecnológico
32	Corte de comunicación con el servidor de correo electrónico		X		Técnicos de Desarrollo Tecnológico

FCAOO-01





MANUAL DE RIESGOS

MANUAL DE RIESGOS DESARROLLO TECNOLÓGICO

CODIGO : MRC00-01
PAG : 14 de 22
FECHA : 21/05/2009
REVISION : 1

FPLCA-20

		Técnicos de Desarrollo Tecnológico	
33	Disco duro lleno	X	X
	<ul style="list-style-type: none">Realizar tareas de mantenimiento de discoEliminar programas y archivos de instalación innecesariosEliminar archivos temporales de Internet		
34	Caída de servicios necesarios para funcionamiento	X	X
	<ul style="list-style-type: none">Verificar el funcionamiento de Active DirectoryVerificar configuración de cuentas de usuario necesariasVerificar configuración general de permisos de carpetas de WindowsChequeo contra virus y spywares		





MANUAL DE RIESGOS

MANUAL DE RIESGOS DESARROLLO TECNOLÓGICO

CODIGO : MRC00-01
 PAG. : 15 de 22
 FECHA : 21/05/2009
 REVISION : 1

FPLCA-20

No.	Descripción del Riesgo	Acción de contingencia a tomar	P	C	Responsable
Funcionamiento del Servicio Telefónico					
35	Corte prolongado de energía eléctrica	<ul style="list-style-type: none"> • Apagar monitores en el área de servidores para ahorro de energía de los UPS • Apagar servidor de Tarificador para ahorro de energía de UPS 		X	Técnicos de Desarrollo Tecnológico
36	Incendio	<ul style="list-style-type: none"> • Seguir el procedimiento de evacuación definido previamente para desastres institucionales • Verificar el servicio de energía eléctrica • Verificar la integridad de los equipos de telefonía • Trasladar los equipos a un lugar seguro • Realizar las conexiones necesarias para levantar los equipos de telefonía • Verificar parámetros de configuración con el proveedor de servicio. 		X	Gerente y Técnicos de Desarrollo Tecnológico
37	Terremoto	<ul style="list-style-type: none"> • Seguir el procedimiento de evacuación definido previamente para desastres institucionales • Verificar el servicio de energía eléctrica • Verificar la integridad de los equipos de telefonía • Trasladar los equipos a un lugar seguro • Realizar las conexiones necesarias para levantar los equipos de telefonía • Verificar parámetros de configuración con el proveedor de servicio. 		X	Gerente y Técnicos de Desarrollo Tecnológico
38	Inundación	<ul style="list-style-type: none"> • Seguir el procedimiento de evacuación definido previamente para desastres institucionales • Verificar el servicio de energía eléctrica • Verificar la integridad de los equipos de telefonía • Trasladar los equipos a un lugar seguro • Realizar las conexiones necesarias para levantar los equipos de telefonía • Verificar parámetros de configuración con el proveedor de servicio. 		X	Gerente y Técnicos de Desarrollo Tecnológico

FCA00-01





MANUAL DE RIESGOS

MANUAL DE RIESGOS DESARROLLO TECNOLÓGICO

CODIGO : MRC00-01
 PAG. : 16 de 22
 FECHA : 21/05/2009
 REVISION : 1

FPLCA-20

39	Fallo físico de la planta telefónica	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la integridad del cableado • Verificar puertos de la central • Verificar las tarjetas del equipo de telefonía • Verificar q los equipos de potencia distribuyan energía a nivel adecuado • Verificar parámetros de configuración para el enlace externo con el proveedor de servicio • Soporte externo para la reparación de los equipos 	X	Técnicos de Desarrollo Tecnológico
40	Falla Lógica de los equipos de telefonía.	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar configuración lógica • Reiniciar los equipos con la configuración normal • Reiniciar los equipos con la configuración de respaldo 	X	Técnicos de Desarrollo Tecnológico





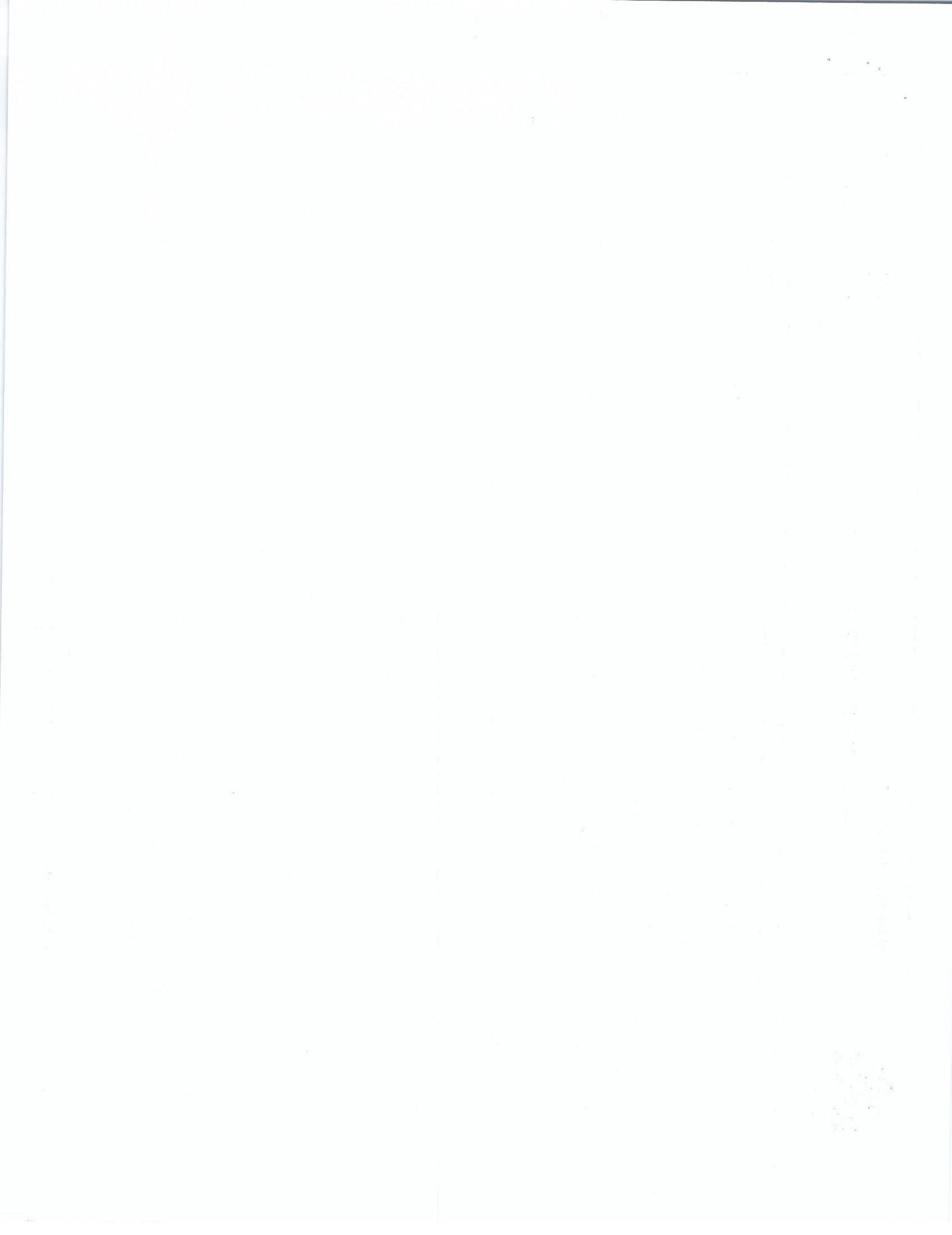
MANUAL DE RIESGOS

MANUAL DE RIESGOS DESARROLLO TECNOLÓGICO

CODIGO : MRC00-01
 PAG. : 17 de 22
 FECHA : 21/05/2009
 REVISION : 1

FPLCA-20

No.	Descripción del Riesgo	Acción de contingencia a tomar		Responsable
		P	C	
Ejecución continua de los Sistemas Transaccionales de Información				
41	Corte prolongado de energía eléctrica	<ul style="list-style-type: none"> • Apagar el servidor de aplicaciones/bases de datos • En caso de ser necesario, realizar una instalación con los respaldos de bases de datos y archivos de aplicación en un servidor de desarrollo • Definir los cambios necesarios en clientes y servidor para el funcionamiento de las aplicaciones en la nueva ubicación. 	X	Técnicos de Desarrollo Tecnológico
42	Corte de comunicación con el servidor de aplicaciones/bases de datos	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar funcionamiento físico de tarjeta de red • Verificar conexión y funcionamiento de cables de red • Verificar interfaz en patch panel • Verificar controladores de tarjeta de red • Verificar la configuración IP, DNS, ID De red, Firewall en software e instalación de los protocolos y servicios de comunicación requeridos. • Verificar ataques de virus y spyware • Verificar integridad de registro de Windows. 	X	Técnicos de Desarrollo Tecnológico
43	Fallo físico del servidor de aplicaciones/bases de datos	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la conexión del servidor a las fuentes de energía • En caso de ser necesario, realizar una instalación con los respaldos de bases de datos y archivos de aplicación en un servidor de desarrollo • Definir los cambios necesarios en clientes y servidor para el funcionamiento de las aplicaciones en la nueva ubicación • Solicitar soporte a proveedor de servidores para la reparación física del servidor de aplicaciones/bases de datos 	X	Técnicos de Desarrollo Tecnológico
44	Incendio	<ul style="list-style-type: none"> • Seguir el procedimiento de evacuación definido previamente para desastres institucionales • Trasladar los servidores y equipos de comunicaciones a un lugar seguro 	X	Gerente y Técnicos de Desarrollo Tecnológico
45	Terremoto	<ul style="list-style-type: none"> • Seguir el procedimiento de evacuación definido previamente para desastres institucionales • Trasladar los servidores y equipos de comunicaciones a un lugar seguro 	X	Gerente y Técnicos de Desarrollo Tecnológico





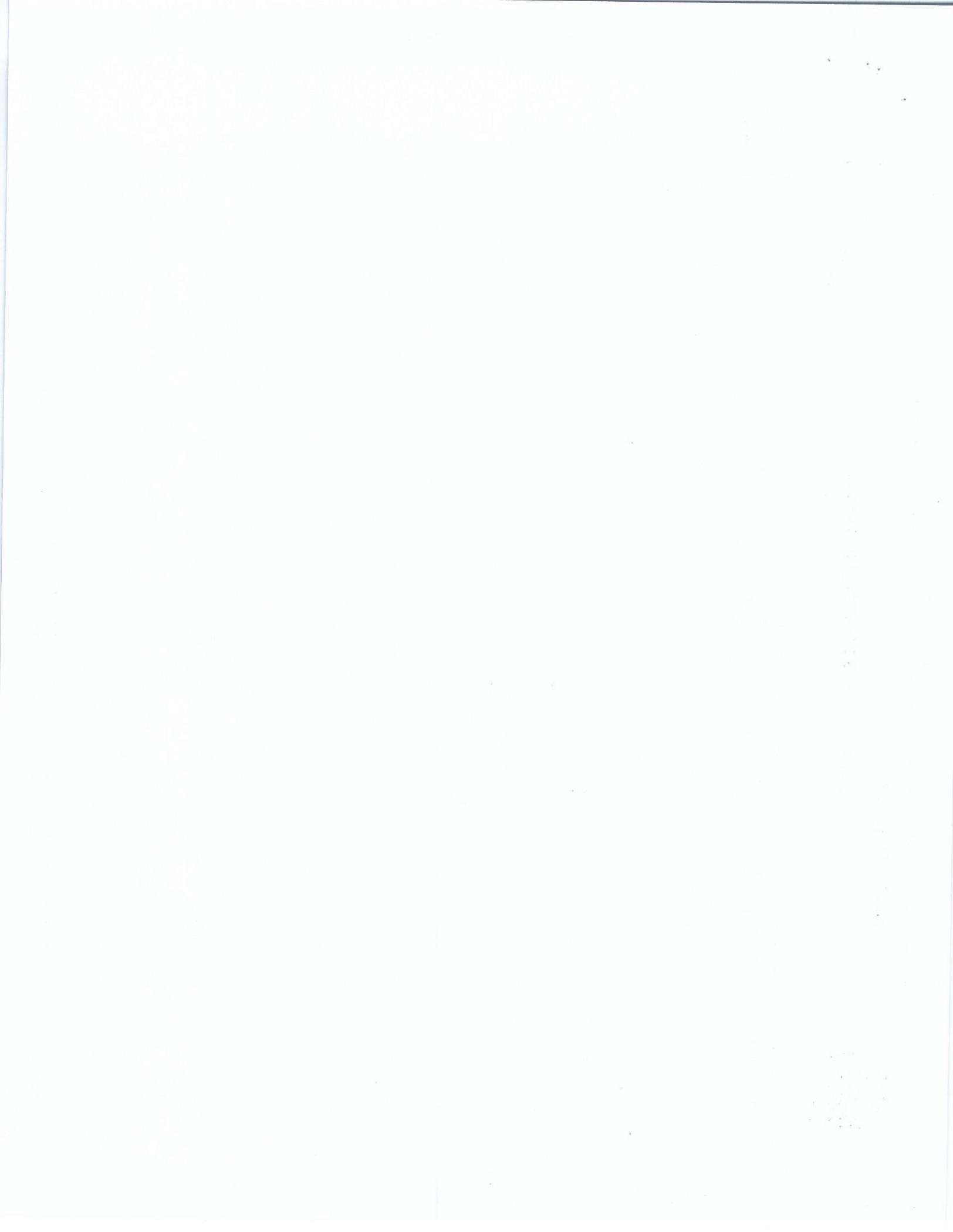
MANUAL DE RIESGOS

MANUAL DE RIESGOS DESARROLLO TECNOLÓGICO

CODIGO : MRC00-01
PAG. : 18 de 22
FECHA : 21/05/2009
REVISION : 1

FPLCA-20

46	<p>Fallo definitivo de sistema operativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la conexión del servidor a las fuentes de energía • En caso de ser necesario, realizar una instalación con los respaldos de bases de datos y archivos de aplicación en un servidor de desarrollo • Definir los cambios necesarios en clientes y servidor para el funcionamiento de las aplicaciones en la nueva ubicación • Realizar una nueva instalación y configuración del sistema operativo • Realizar la instalación y configuración de MySQL, Postgresql, Sql Server 2005, Apache, PHP e Internet Information Services (IIS). • Restauración de archivos y bases de datos • Pruebas de funcionamiento de la nueva instalación 	X	Técnicos de Desarrollo Tecnológico
47	<p>Caída de servicios necesarios para funcionamiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el funcionamiento de MySQL, Postgresql o Sql Server • Verificar el funcionamiento de Internet Information Services y Apache • Verificar configuración de cuentas de usuario necesarias • Verificar configuración general de permisos de carpetas de Windows 	X	Técnicos de Desarrollo Tecnológico





MANUAL DE RIESGOS

MANUAL DE RIESGOS DESARROLLO TECNOLÓGICO

CODIGO : MRC00-01
PAG. : 19 de 22
FECHA : 21/05/2009
REVISION : 1

FPLCA-20

No.	Descripción del Riesgo	Acción de contingencia a tomar	P	C	Responsable
Acceso a Internet					
48	Corte prolongado de energía	<ul style="list-style-type: none"> • Apagar monitores en el área de servidores para ahorro de energía de los UPS • Apagar servidor de desarrollo para ahorro de energía de UPS • Apagar servidor de aplicaciones/bases de datos para ahorro de energía de UPS • Apagar servidor de imágenes para ahorro de energía de UPS 		X	Técnicos de Desarrollo Tecnológico
49	Fallo físico del Router ASA 5520	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la conexión del Router a las fuentes de energía • Solicitar soporte a proveedor de servidores para la reparación física del router ASA 		X	Técnicos de Desarrollo Tecnológico
50	Caída de servicios necesarios para funcionamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar funcionamiento de router ASA 5520 • Verificar el funcionamiento del servicio con el ISP • Verificar configuración de cuentas de usuario necesarias • Verificar configuración general de permisos de carpetas de Windows 		X	Técnicos de Desarrollo Tecnológico
51	Incendio	<ul style="list-style-type: none"> • Seguir el procedimiento de evacuación definido previamente para desastres institucionales • Trasladar el router ASA 5520 y equipos de comunicaciones a un lugar seguro • Realizar las conexiones necesarias para levantar los equipos que proporcionan el acceso a Internet • Verificar el funcionamiento del servicio con el ISP 		X	Gerente y Técnicos de Desarrollo Tecnológico
52	Terremoto	<ul style="list-style-type: none"> • Seguir el procedimiento de evacuación definido previamente para desastres institucionales • Trasladar los servidores y equipos de comunicaciones a un lugar seguro • Realizar las conexiones necesarias para levantar los equipos que proporcionan el acceso a Internet • Verificar el funcionamiento del servicio con el ISP 		X	Gerente y Técnicos de Desarrollo Tecnológico



MANUAL DE RIESGOS

MANUAL DE RIESGOS DESARROLLO TECNOLÓGICO

CODIGO : MRC00-01
PAG. : 20 de 22
FECHA : 21/05/2009
REVISION : 1

FPLCA-20

53	Inundación	<ul style="list-style-type: none">• Seguir el procedimiento de evacuación definido previamente para desastres institucionales• Trasladar los servidores y equipos de comunicaciones a un lugar seguro• Realizar las conexiones necesarias para levantar los equipos que proporcionan el acceso a Internet• Verificar el funcionamiento del servicio con el ISP	X	Gerente y Técnicos de Desarrollo Tecnológico
-----------	-------------------	---	----------	--



MANUAL DE RIESGOS

MANUAL DE RIESGOS DESARROLLO TECNOLÓGICO

CODIGO : MRC00-01
 PAG. : 21 de 22
 FECHA : 21/05/2009
 REVISION : 1

FPLCA-20

No.	Descripción del Riesgo	Acción de contingencia a tomar	P	C	Responsable
Adicionales					
54	Falta de equipo de computo en unidades o dependencias	<ul style="list-style-type: none"> Realizar análisis de factibilidad. Realizar Gestiones de Compra con Unidad de Compras y Adquisiciones 		X	Gerente Desarrollo Tecnológico
55	Falta de personal	<ul style="list-style-type: none"> Realizar gestiones de contratación ante RRHH con el respectivo visto bueno de los Titulares y Gerencia General 		X	Gerente Desarrollo Tecnológico
56	Instalación de Software Pirata	<ul style="list-style-type: none"> Bloquear acceso a instalaciones por parte de usuarios Limitar a los usuarios derechos de administradores en los equipos Establecer políticas que prevengan el uso de software no autorizado Realizar auditorías de software instalado Adquirir equipo con las licencias respectivas. Desinstalar software no autorizado 	X		Técnicos de Desarrollo Tecnológico
57	Ataque de virus a Sistemas Informáticos	<ul style="list-style-type: none"> Contar con un antivirus actualizado y con sus licencias respectivas Realizar análisis y reparaciones requeridas por parte del personal técnico a los equipos infectados. 	X		Gerente Desarrollo Tecnológico Técnicos de Desarrollo Tecnológico





MANUAL DE RIESGOS

MANUAL DE RIESGOS DESARROLLO TECNOLÓGICO

CODIGO : MRC00-01
PAG. : 22 de 22
FECHA : 21/05/2009
REVISION : 1

FPLCA-20

12 DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:

- o La Dirección General a través de la GDT es la responsable de formular, programar, realizar, coordinar, ejecutar, evaluar y controlar el Plan de Contingencias de equipos informáticos y periféricos.
- o La Gerencia Administrativa a través de la Oficina de Activo Fijo es la responsable de proporcionar a la GDT el inventario de equipos informáticos y periféricos debidamente actualizados.

13 DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS:

- o El Plan de Contingencias de equipos informáticos y periféricos tiene la clasificación de prioridad muy alta.
- o El Gerente Desarrollo Tecnológico es el responsable de velar por el estricto cumplimiento de lo dispuesto en la presente Plan.
- o El personal de la DGC, independientemente de su nivel y cargo forma parte como un todo del plan de contingencias.
- o El personal hará suyo lo establecido en la presente manual, bajo responsabilidad.

14 DOCUMENTOS DE REFERENCIA: MANUAL DE RIESGOS MINISTERIO DE GOBERNACION

15 ANEXOS:
N/A



NORMATIVO:
PARA SOPORTE TECNICO DE HARDWARE Y SOFTWARE

CÓDIGO : NDT00-02
PAG. : 1 de 7
FECHA : 08/07/2015
REVISIÓN : 0

1.0 TÍTULO:
NORMATIVO PARA SOPORTE TECNICO DE HARDWARE Y SOFTWARE

2.0 CONTROL DE CAMBIOS

Revisión:	1	2	3	4	5	6	7	8
Fecha:								

3.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

DOCUMENTO:	FECHA	COPIA
ORIGINAL DIGITAL		
COPIA IMPRESA		

4.0 CONTROL DE DOCUMENTOS

MINISTERIO DE GOBERNACIÓN
 Y DESARROLLO TERRITORIAL
 GOBIERNO DE
EL SALVADOR
 UNÁMONOS PARA CRECER

DOCUMENTO ORIGINAL

DOCUMENTO CONTROLADO

Elaboró:	Revisó	Autorizó:
 Lic. María del Carmen Núñez Recinos 01/07/2015 Jefe Gestión Administrativa Informática Dirección Desarrollo Tecnológico	 Ing. Eduardo López Dr. Nelson Ulises Martínez Sra. Karime Elijas Abrego 03/07/2015 Director de Desarrollo Tecnológico Director de Planificación y Desarrollo Estratégico Directora Ejecutiva	 Lic. Ramon Aristides Valencia 08/07/2015 Ministro de Gobernación y Desarrollo Territorial

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

FCAOO-01

[Handwritten mark]



NORMATIVO:
PARA SOPORTE TÉCNICO DE HARDWARE Y SOFTWARE

CÓDIGO : NDT00-02
PAG : 2 de 7
FECHA : 08/07/2015
REVISIÓN : 0

INDICE

	Contenido	# Pág.
5.0	Objetivo	2
6.0	Alcance y Campo de Aplicación	2
7.0	Definiciones y Marco Conceptual	2
8.0	Desarrollo	4
8.0.1	Políticas	4
9.0	Documentos de Referencia	7
10.0	Matriz de Registros	7
11.0	Anexos	7

5.0 OBJETIVO

Establecer las políticas para proporcionar el Soporte Técnico de hardware y software, a los usuarios que tienen asignado equipo informático del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y sus Dependencias.

6.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

6.1. ALCANCE

Las políticas contempladas en este normativo tienen la finalidad de garantizar el estado óptimo de los equipos informáticos, las medidas de índole técnica y de organización necesarias para la continuidad de los servicios informáticos, proporcionando la ayuda necesaria en el uso de los equipos, software y hardware, brindando mantenimiento preventivo y correctivo, así como el control de inventarios.

6.2. CAMPO DE APLICACIÓN

Este Normativo es aplicable al Departamento de soporte Técnico de la Dirección de Desarrollo Tecnológico del Ministerio de Gobernación y Desarrollo territorial y sus Dependencias.

7.0 DEFINICIONES Y MARCO CONCEPTUAL

7.1. DEFINICIONES:

HARDWARE: Elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema Informático propiedad del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.

SOFTWARE: Programas, aplicaciones y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas. Estos pueden ser desarrollados con recursos propios del Ministerio o adquiridos de terceros.

SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO: Es el servicio que proporciona el personal del Departamento de Soporte Técnico de la Dirección de Desarrollo Tecnológico, dirigido a los empleados que tienen asignado equipo informático del Ministerio de Gobernación y Desarrollo territorial.

ANTIVIRUS: Es un programa cuya función es detectar y eliminar virus informáticos y otros programas

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

	NORMATIVO: PARA SOPORTE TECNICO DE HARDWARE Y SOFTWARE	CÓDIGO : NDT00-02 PAG. : 3 de 7 FECHA : 08/07/2015 REVISIÓN : 0
---	---	--

maliciosos.

BITÁCORA DE MANTENIMIENTO: Es un registro escrito de las acciones que se llevaron a cabo en cierto trabajo o tarea. Esta bitácora incluye todos los sucesos que tuvieron lugar durante la realización de dicha tarea, las fallas que se produjeron, los cambios que se introdujeron, así como nombre y firma del usuario solicitante.

COMPUTADORA: Equipo informático asignado a un usuario empleado del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial para el desempeño de las funciones asignadas en razón de su cargo.

DISCO DURO: Dispositivo de almacenamiento de datos mediante tecnología magnética que consta de un disco en el que se graba la información, para recuperarla posteriormente gracias a una o varias cabezas lectoras-grabadoras.

FORMATEAR: Acción de dar formato a un disco u otro dispositivo como cintas, etc., con el fin de prepararlo para que puedan grabarse datos en él. Al formatear un disco se borran todos los datos existentes en ese momento, si los hubiera. Normalmente, los discos que no han sido utilizados nunca necesitan ser formateados, en función de su capacidad, antes de poder grabar información en ellos.

FUENTE DE PODER:(fuente de alimentación). Conjunto de transistores, capacitadores y transformadores que convierten la corriente directa DC de 230V ó 110V a 5V para suministrar energía a la tarjeta madre u otros dispositivos que forman parte del CPU. Los diferentes tipos de fuente de poder son AT, ATX que son utilizados por las PC de escritorios, las computadoras portátiles utilizan fuente de poder externa que se incorpora al cable de corriente.

IMPRESORA: Periférico de las computadoras diseñado para copiar en un soporte «duro» (papel, acetato, etc.) texto e imágenes en color o blanco y negro.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO: Es aquel que se hace de manera programada con el fin de evitar desperfectos, en dar limpieza general al equipo de cómputo y confirmar su correcto funcionamiento, con la finalidad de reducir posibles daños, para lograr un número menor de ejecuciones de rutinas de mantenimiento correctivo.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO: Se denomina mantenimiento correctivo, a aquel que corrige los defectos observados en los equipos informáticos o instalaciones, es la forma más básica de mantenimiento y consiste en localizar averías o defectos y corregirlos o repararlos.

MEMORIA: Espacio de trabajo del computador (físicamente es una colección de chips RAM). La memoria es un recurso importante, ya que determina el tamaño y el número de programas que pueden ejecutarse al mismo tiempo, así como también la cantidad de datos que pueden procesarse instantáneamente.

MEMORIA RAM: La RAM es una memoria de acceso directo y de carácter efímero, puesto que su contenido se borra cuando se apaga el ordenador.

Dela

Record



NORMATIVO:

PARA SOPORTE TÉCNICO DE HARDWARE Y SOFTWARE

CÓDIGO : NDT00-02
PAG : 4 de 7
FECHA : 08/07/2015
REVISIÓN : 0

PROCESADOR: Es el microchip encargado de ejecutar las instrucciones y procesar los datos que son necesarios para todas las funciones del computador. Se puede decir que es el cerebro del computador.

PC's: Dispositivos electrónicos compuestos básicamente de procesador, memoria y dispositivos de entrada/salida. Poseen parte física (hardware) y parte lógica (software), que se combinan entre sí para ser capaces de interpretar y ejecutar instrucciones para las que fueron programadas.

RESPALDOS: Disco que se utiliza para almacenar por duplicado copias de archivos importantes. Los discos flexibles y los cartuchos de discos se emplean como discos de respaldo.

EQUIPOS EN REPARACION: Son los equipos informáticos que deben retirarse por un plazo determinado para realizar el diagnóstico y reparación respectiva.

INVENTARIOS DE EQUIPOS: Listado de bienes informáticos Propiedad del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y sus Dependencias.

PROHIBICIONES: Conjunto de reglas o impedimentos dictados por la Dirección de Desarrollo Tecnológico para brindar Soporte Técnico informático.

7.2. MARCO CONCEPTUAL

Se entiende por Políticas para Soporte Técnico informático, al conjunto de lineamientos, directrices y reglas, que deben respetar todos los usuarios y técnicos en el Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y sus Dependencias, siendo responsabilidad directa de cada uno de ellos su estricto cumplimiento en el ámbito de su competencia, tomando las medidas preventivas y correctivas para que se cumplan.

La Dirección de Desarrollo Tecnológico dispondrá de los medios necesarios para permitir la consulta de forma fácil de este normativo, teniendo en cuenta que el desconocimiento de la misma no exime de su cumplimiento.

8.0 DESARROLLO

8.1. POLÍTICAS SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO.

1. El Departamento de Soporte Técnico de la Dirección de Desarrollo Tecnológico es el responsable de proporcionar el soporte técnico a los equipos informáticos del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.
2. Los técnicos del departamento de soporte al recibir un requerimiento o reporte de falla de equipo informático, deben ingresarla en el Sistema de Desarrollo Tecnológico, a fin de generar el control y seguimiento de la incidencia reportada.
3. Los técnicos de la Dirección de Desarrollo Tecnológico deberán presentar un reporte semanal de todas las

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos válidos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control Interno _ externo (estatales) se utilizarán copias impresas.

FCAOO-01



NORMATIVO:

PARA SOPORTE TECNICO DE HARDWARE Y SOFTWARE

CÓDIGO : NDT00-02
PAG. : 5 de 7
FECHA : 08/07/2015
REVISIÓN : 0

actividades realizadas, que se generará del Sistema de Desarrollo Tecnológico.

4. Los usuarios de equipos informáticos del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, podrán reportar las fallas o problemas por medio de correo electrónico o vía teléfono.
5. Los técnicos del departamento de soporte al recibir un requerimiento o reporte de falla de equipo informático, debe analizar el tipo de falla reportada y verificar si puede resolverla vía remota o de forma presencial.
6. Cuando la falla reportada no sea del área de soporte técnico, deberán escalarlo al departamento correspondiente.
7. Cada uno de los técnicos de la Dirección de Desarrollo Tecnológico, deben llevar un registro escrito mediante Hojas de Servicio, de las atenciones a requerimientos o fallas atendidas, detallando el problema o falla reportada, la solución proporcionada, el nombre y firma del usuario solicitante.
8. Cuando la falla reportada conlleve el formateo del equipo informático, el técnico asignado tiene la responsabilidad de respaldar: usuario, software que utiliza, la impresora a la que tiene acceso, los archivos en general y el correo electrónico institucional.
9. La Dirección de Desarrollo Tecnológico determinará la vida útil de los equipos informáticos, con la finalidad de optimizar su uso, tomando en cuenta fecha de adquisición y los estándares de tecnología vigentes al momento de la evaluación.
10. Los técnicos del Departamento de Soporte, deberán evaluar el área física donde se instalarán los equipos informáticos, verificando conexión de energía eléctrica, cableado estructurado, condiciones físicas y de temperatura aceptables.
11. El Departamento de Soporte Técnico instalará todas las aplicaciones de los equipos y programas autorizados y utilizados por la institución.
12. El Departamento de Soporte Técnico será el responsable de instalar anualmente el antivirus adquirido por la institución, en coordinación con el Departamento de Redes y Comunicaciones.
13. En el caso de que se detecten equipos con recursos limitados, el técnico responsable deberá reportarlo a la Dirección de Desarrollo Tecnológico, a fin de gestionar la mejora del equipo.

8.2. POLÍTICAS EQUIPOS EN REPARACIÓN

1. Cuando un equipo informático se encuentra con fallas graves y sea necesario llevarlo al taller de Desarrollo Tecnológico, el técnico responsable deberá elaborar el diagnóstico por escrito, dejando constancia de la situación y condiciones en que lo recibe.
2. El técnico responsable deberá revisar detenidamente el equipo y realizar las acciones necesarias para su reparación, en caso de declararlo irreparable deberá de sustituirse por un equipo funcional de acuerdo a las existencias de la Dirección.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



NORMATIVO:

PARA SOPORTE TECNICO DE HARDWARE Y SOFTWARE

CÓDIGO : NDT00-02
PAG. : 6 de 7
FECHA : 08/07/2015
REVISIÓN : 0

3. El plazo que un técnico de Soporte puede tener un equipo en reparación no puede exceder de quince días hábiles. Salvo excepciones en que sea necesario adquirir un repuesto y éste no esté disponible en el país.
4. Durante el plazo de la reparación del equipo informático, deberá proporcionársele al usuario, un equipo en calidad de préstamo, mientras se repara el equipo asignado.
5. Si el equipo informático es declarado irreparable, deberá descargarse el equipo dañado y asignarle un equipo en buenas condiciones y funcional, de acuerdo a la disponibilidad de la Dirección de Desarrollo Tecnológico.

8.3. POLÍTICAS MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

1. Para el mantenimiento preventivo y correctivo deberá elaborarse un Plan anual, que se ejecutará de acuerdo a la programación establecida en el mismo, éste deberá ser autorizado por el Director de Desarrollo Tecnológico y ejecutado por los Técnicos del Departamento de Soporte, a fin de prevenir o corregir las fallas existentes.
2. En el mantenimiento preventivo se deberá revisar tanto el hardware como el software: En el hardware se hará una limpieza interna como externa eliminando polvo y objetos extraños, revisará las conexiones de los cables eléctricos, buses, discos, memorias y fuentes de poder. En el software se actualizará el antivirus, eliminará juegos, aplicaciones que no estén relacionadas con las funciones que desempeña el usuario, archivos temporales, cookies y de ser posible los archivos de música que estén ocupando el espacio en disco, verificará que el usuario no se encuentre como administrador.
3. Para el mantenimiento correctivo, los técnicos del Departamento de Soporte deberán hacer respaldos, formatearla y dejarla con el software útil del usuario, verificarán que se ejecuten las siguientes tareas en cada uno de los PC's: En el ámbito operativo, la reconfiguración de la computadora y los principales programas que utiliza, fRevisión de los recursos del sistema, memoria, procesador y disco duro, yf Optimización de la velocidad de desempeño de la computadora.
4. Una vez concluido el mantenimiento preventivo y correctivo el técnico responsable deberá elaborar un informe al Director de Desarrollo Tecnológico.

8.4. POLÍTICAS INVENTARIOS DE EQUIPOS

1. El Departamento de Soporte Técnico deberá llevar un inventario detallado y actualizado de la infraestructura de la institución. Verificará el inventario de los programas y equipos informáticos que sean instalados.
2. El Departamento de Soporte Técnico entrega o descarga mediante actas los equipos informáticos con la firma de autorización del Director de Desarrollo Tecnológico.
3. Cuando se realiza el mantenimiento preventivo que se hace de forma anual, se realiza una verificación y corrección del inventario de equipos asignados a usuarios.
4. Es responsabilidad también del Departamento de Soporte Técnico tener actualizado el inventario de

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos válidos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizarán copias impresas.

FCAOO-01

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

	NORMATIVO: PARA SOPORTE TECNICO DE HARDWARE Y SOFTWARE	CÓDIGO : NDT00-02 PAG. : 7 de 7 FECHA : 08/07/2015 REVISIÓN : 0
---	---	--

consumibles, repuestos y accesorios que se utilizan para reparar o sustituir piezas de los equipos informáticos de esta institución.

8.5. PROHIBICIONES

1. No se permite la reparación de equipos informáticos personales pertenecientes a los usuarios.
2. No se permite instalar software de ningún tipo, no autorizados por la institución, ni juegos, ni videos, ni música, ya que esto utiliza espacio en la memoria de la computadora.
3. Se prohíbe la sustracción, destrucción, ocultación o eliminación de información resguardados en los equipos informáticos y que le estuvieren confiados por razón de su cargo.
4. Se prohíbe el sabotaje de los equipos informáticos.

9.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

N/A

10.0 MATRIZ DE REGISTRO

N/A

11.0 ANEXOS

N/A



Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

FCA00-01





NORMATIVO:
PARA ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS

CÓDIGO : NDT00-03
PÁG. : 1 de 8
FECHA : 27/07/2015
REVISIÓN : 0

1. TÍTULO:

NORMATIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS

2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión:	1	2	3	4	5	6	7	8
Fecha:								

3. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

DOCUMENTO:	FECHA	COPIA
ORIGINAL DIGITAL		
COPIA IMPRESA		

4. CONTROL DE DOCUMENTOS



DOCUMENTO CONTROLADO

DOCUMENTO ORIGINAL

Elaboró:	Revisó	Autorizó:
 Lic. María del Carmen Núñez Rosales 06/07/2015	 Ing. Eduardo Leizaola 24/07/2015 Director de Desarrollo Tecnológico Director de Planificación y Desarrollo Estratégico Directora Ejecutiva	 Lic. Ramón Arístides Valencia 27/07/2015 Ministro de Gobernación y Desarrollo Territorial

FCAOO-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

para



NORMATIVO:
PARA ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS

CÓDIGO : NDT00-03
PÁG. : 2 de 8
FECHA : 27/07/2015
REVISIÓN : 0

ÍNDICE

	Contenido	# Pág.
5	Objetivo	2
6	Alcance y Campo de Aplicación	2
7	Definiciones y Marco Conceptual	2
8	Desarrollo	4
8.1	Base Legal	4
8.2	Políticas para la Administración de Bases de Datos	4
8.3	Usos Prohibidos	6
9	Documentos de Referencia	6
10	Matriz de Registro	6
11	Anexos	7

5. OBJETIVO

Garantizar, con las políticas establecidas en este Normativo, la disponibilidad de las bases de datos, para brindar información en forma oportuna, siendo responsabilidad del personal que labora como Administrador de Base de Datos del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y sus Dependencias.

6. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

6.1. Alcance

Se establecen las políticas para la correcta administración de las Bases de Datos del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y sus Dependencias, definiendo la importancia de la confidencialidad de la información, las implicaciones por fallas en la definición y manejo de la estructura de la base de datos, delimitando la responsabilidad adquirida al trabajar con estos recursos y el resguardo de la información.

6.2. Campo de Aplicación

Este Normativo será aplicable a todas las áreas informáticas del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y sus Dependencias, así como a los usuarios de los Sistemas de Información.

7. DEFINICIONES Y MARCO CONCEPTUAL

7.1. Definiciones:

BASE DE DATOS: Conjunto de archivos de datos recopilados, definidos, estructurados y organizados con el objeto de brindar información.

TABLA: Es un conjunto de filas y columnas de celdas que se pueden rellenar con textos, número, fechas, gráficos, etc. Se utilizan para organizar información.

COLUMNA: Atributo, campo o dato único de una entidad, por ejemplo color, tamaño, nombre, dirección,

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

	NORMATIVO: PARA ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS	CÓDIGO : NDT00-03 PÁG. : 3 de 8 FECHA : 27/07/2015 REVISIÓN : 0
---	---	--

teléfono, etc.

FILA o REGISTRO: Conjunto de atributos o columnas relacionadas entre sí que juntos tienen significado, por ejemplo los datos de una persona nombre, dirección, teléfono.

ITEMS/ ENTIDADES / OBJETOS: Objetos que existen en el "mundo" y que son distinguibles de otros (un libro, un autor, un tema...).

ATRIBUTOS: Propiedades asociadas a un conjunto de entidades.

RELACIONES/CONEXIONES/ASOCIACIONES: Conexiones semánticas entre dos o más conjunto de Entidades.

MODELO DE DATOS: Mecanismo formal para representar y manipular información de manera general y sistemática, que permite describir estructuras de datos, restricciones, reglas de integridad, operaciones de manipulación de datos.

ÍNDICES: El índice de una base de datos es una estructura de datos que mejora la velocidad de las operaciones, por medio de identificador único de cada fila de una tabla, permitiendo un rápido acceso a los registros de una tabla en una base de datos. Al aumentar drásticamente la velocidad de acceso, se suelen usar, sobre aquellos campos sobre los cuales se hacen frecuentes búsquedas.

LLAVE PRIMARIA: Campo o una combinación de campos que identifica de forma única a cada fila de una tabla. Una clave primaria comprende de esta manera una columna o conjunto de columnas. No puede haber dos filas en una tabla que tengan la misma clave primaria.

LLAVE FORÁNEA: Es una limitación referencial entre dos tablas. La clave foránea identifica una columna o grupo de columnas en una tabla (tabla hija o referendo) que se refiere a una columna o grupo de columnas en otra tabla (tabla maestra o referenciada). Las columnas en la tabla referendo deben ser la clave primaria u otra clave candidata en la tabla referenciada.

PROCEDIMIENTO ALMACENADO: Es un programa (o procedimiento) almacenado físicamente en una base de datos. Su implementación varía de un gestor de bases de datos a otro. La ventaja de un procedimiento almacenado es que al ser ejecutado, en respuesta a una petición de usuario, es ejecutado directamente en el motor de bases de datos.

TRIGGERO DISPARADORES: son objetos que se asocian con tablas y se almacenan en la base de datos. Su nombre se deriva por el comportamiento que presentan en su funcionamiento, ya que se ejecutan cuando sucede algún evento sobre las tablas a las que se encuentra asociado. Los eventos que hacen que se ejecute un trigger son las operaciones de inserción (INSERT), borrado (DELETE) o actualización (UPDATE), ya que modifican los datos de una tabla.

ROLES: Conjunto de privilegios asignados a los usuarios de los Sistemas de Información.

ADMINISTRADOR DE BASE DE DATOS (DBA): Persona de la Dirección de Desarrollo Tecnológico responsable de coordinar, ejecutar, supervisar y administrar la base de datos de acuerdo a los procedimientos internos, la seguridad de la información, estándares de la Dirección que permita

FCAOO-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

Para

[Handwritten signature]

	NORMATIVO: PARA ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS	CÓDIGO : NDT00-03 PÁG. : 4 de 8 FECHA : 27/07/2015 REVISIÓN : 0
---	---	--

mantener las bases de datos con alta disponibilidad.

7.2. Marco Conceptual

La Normativa para la Administración de Base de Datos, que la Dirección de Desarrollo Tecnológico proporciona a los empleados del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y sus Dependencias, es exclusivamente para la realización de las actividades laborales diarias, para estandarizar y contribuir al desarrollo informático y de sistemas de información.

Se entiende por Políticas para la Administración de Base de Datos, al conjunto de lineamientos, directrices, reglas y procedimientos, que deben respetar todos los empleados que Administren las Bases de Datos en el Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y sus Dependencias, siendo responsabilidad directa de cada uno de ellos su estricto cumplimiento en el ámbito de su competencia, tomando las medidas preventivas y correctivas para que se cumplan.

La Dirección de Desarrollo Tecnológico dispondrá de los medios necesarios para permitir la consulta de forma fácil de este normativo, teniendo en cuenta que el desconocimiento de la misma no exime de su cumplimiento.

8. DESARROLLO

8.1. BASE LEGAL

Art. 109 de las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Gobernación, hoy de Gobernación y Desarrollo Territorial, que regulan "El Área de Informática Institucional, será la responsable de la administración de la base de datos de los sistemas de información de la Institución, para lo cual deberán elaborarse las normas y políticas respectivas".

8.2. POLÍTICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS.

1. Los Servidores donde se almacenen las bases de datos deben estar en óptimas condiciones y resguardados en un centro de datos que cumpla con las consideraciones necesarias para su buen funcionamiento, en un ambiente climatizado libre de polvo y humedad.
2. Las bases de datos deben tener independencia lógica y física de datos.
3. El acceso a la información contenida en las bases de datos debe ser únicamente realizada a través de las aplicaciones y sistemas de información, por los usuarios establecidos que manejan los sistemas que se identifican mediante nombre de usuario y contraseña.
4. El acceso a consultas, modificaciones o incorporación de información a las bases de datos por medios distintos a las aplicaciones y sistemas de información, solo pueden ser realizadas por el Administrador de Base de Datos (DBA), en coordinación con el analista programador responsable del desarrollo del sistema y la aprobación por escrito del usuario responsable de la información, llenando el formulario de atención de Requerimientos FDT00-01. Anexo 1
5. Las claves de administración de las bases de datos solo las pueden conocer el DBA y el Director de Desarrollo Tecnológico a efectos de mayor control y seguridad.

Recibido

[Handwritten signature]



NORMATIVO:
PARA ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS

CÓDIGO : NDT00-03
PÁG. : 5 de 8
FECHA : 27/07/2015
REVISIÓN : 0

6. La información contenida en las bases de datos es de carácter confidencial, y no puede ser revelada, eliminada, extraída o cualquier otra acción hacia medios externos sin la debida autorización de la Dirección Ejecutiva o los Titulares de la institución.
7. Deben existir tres diferentes instancias de bases de datos:
 - a. **PRODUCCIÓN:** Que es la base real de trabajo de los usuarios que manejan los sistemas de información. En esta base no pueden tener acceso los Analistas Programadores, o en su defecto solo usuarios de consulta si esto es requerido y aprobado previamente.
 - b. **DESARROLLO:** Es la base donde los Analistas Programadores hacen el desarrollo de las aplicaciones, modificaciones y demás con total libertad, en esta instancia pueden tener propiedades extendidas para la realización de su trabajo.
 - c. **PRUEBA:** Es la base de datos donde se debe volcar la información de la base de datos de producción cuando el DBA haga pruebas de la restauración de los Backup, además sirve para que los usuarios hagan pruebas cuando los analistas programadores liberen versiones modificadas de los sistemas de información.
8. En caso de realización de Auditorías que impliquen el acceso a la base de datos, el DBA podrá dar de alta una cuenta de usuario para hacer exclusivamente consultas por parte del auditor designado, con la aprobación superior de los usuarios encargados de los sistemas de información. Esto aplica también para los módulos gerenciales de consulta que se desarrollen dentro de la institución.
9. Los respaldos de las bases de datos institucionales se realizarán a diario de forma incremental, y un respaldo semanal completo, así como uno mensual para cada una de las instancias de las bases de datos, y deben ser resguardados en el equipo de almacenamiento definido por la dirección de desarrollo tecnológico y otro debe estar en el sitio de contingencia.
10. El DBA deberá contar con una copia de los respaldos y de una base de datos activa fuera del edificio en que se encuentra el servidor que las contiene. Esto en relación al plan de contingencia Institucional.
11. La documentación relativa a las bases de datos deberá ser actualizada por los administradores de las bases de datos.
12. Solo se realizan liberaciones de modificaciones a las bases de datos al ambiente de producción, cuando estén debidamente validados los cambios y autorizados por el administrador del sistema de información, y el DBA.
13. El administrador de base de datos deberá garantizar que las bases de datos operen en las mejores condiciones de desempeño, optimo uso del espacio en disco y de la memoria de los servidores.
14. El administrador de base de datos debe garantizar la integridad de los datos, la seguridad de acceso y auditoría, así como los respaldos y recuperación de los datos.
15. Es responsabilidad del Analista Programador en conjunto con el Administrador de Base de Datos realizar

Para

[Signature]



NORMATIVO:
PARA ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS

CÓDIGO : NDT00-03
PÁG. : 6 de 8
FECHA : 27/07/2015
REVISIÓN : 0

los modelos de datos propuestos, hasta llegar a los modelos físicos para ser implementados. Siendo el DBA quien se encarga de realizar los cambios en las estructuras de las tablas, sus índices, llaves primarias, tipos de datos, procedimientos almacenados, llaves foráneas, huellas de auditoría, vistas, seguridad, roles, etc.

16. El administrador de base de datos tiene la obligación de revisar a diario la disponibilidad de las bases de datos, garantizar la consistencia y fiabilidad de los datos, revisar los LOG's de alertas de las bases de datos, hacer pruebas de funcionamiento.
17. La creación o desactivación de cuentas de la base de datos debe ser solicitada por escrito en el formulario de atención de requerimientos FDT00-01 por correo electrónico por el usuario administrador o responsable del sistema de información.
18. Cualquier requerimiento de modificación de datos, de estructura, creación de objetos, etc. Deben solicitarlo al Administrador de la base de datos utilizando el formulario de atención de requerimiento FDT00-01.

8.3. USOS PROHIBIDOS

1. Los equipos informáticos asignados son propiedad del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y sus Dependencias, por lo tanto la información de las bases de datos y de los sistemas de información que se resguarda en los mismos es de carácter institucional y quedan sometidos a la normativa legal pertinente.
2. Se prohíbe la sustracción, destrucción, ocultación o eliminación de registros de las bases de datos resguardados en los recursos informáticos y que le estuvieren confiados por razón de su cargo o de los servidores.
3. Se prohíbe el sabotaje de la información den las bases de datos o sistemas de información.
4. Se prohíbe que personal que no sea de la Dirección de Desarrollo Tecnológico, ni mucho menos que no sea empleado del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, ingrese a los sistemas de información o las bases de datos.
5. Está prohibido sustraer información de las bases de datos sin autorización, eliminación de información, destrucción de registros, etc. Lo cual será tomado como sabotaje y penalizado según corresponde.

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
N/A

10. MATRIZ DE REGISTROS

MATRIZ DE REGISTROS				
NOMBRE DEL FORMATO			CODIGO DEL FORMATO	
Formulario de Atención de Requerimientos			FDT00-01	
CODIGO DEL FORMATO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL	RESPONSABLE
FDT00-01	Archivo de Desarrollo Tecnológico	1 año	Archivo General de la Dirección	Secretaría

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

FCAOO-01

	NORMATIVO: PARA ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS	CÓDIGO : NDT00-03 PÁG. : 7 de 8 FECHA : 27/07/2015 REVISIÓN : 0
---	---	--

11. ANEXOS

Anexo 1.



MINISTERIO DE GOBERNACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL
 DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO
 FORMULARIO DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS



Carebitivos: _____
 Espacio reservado para
 Desarrollo Tecnológico

SOLICITUD		FD-00-01
Fecha de Solicitud	Prioridad: <input type="checkbox"/> Urgente <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Normal	
Nombre del Solicitante:		
Nombre del Sistema	Nombre del Módulo (si aplica)	
Clasificación de la solicitud <input type="checkbox"/> Modificación <input type="checkbox"/> Petición de mejora <input type="checkbox"/> Requerimiento de información <input type="checkbox"/> Incidencia <input type="checkbox"/> Modificación de Datos <input type="checkbox"/> Modificación Estructura Base de Datos <input type="checkbox"/> Otros: _____		
Descripción de la solicitud (USUARIO)		
Documentos complementarios <input type="checkbox"/> Petición de mejora <input type="checkbox"/> Formatos de pantalla <input type="checkbox"/> Formato de informe <input type="checkbox"/> Mensajes de error <input type="checkbox"/> Otro: _____		
<input type="checkbox"/> Fotocopias de documentos: La solución implica una ejecución con cierta frecuencia <input type="checkbox"/> Diaria <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/> Proceso Batch <input type="checkbox"/> Otro: _____		

 VoBo. Usuario Encargado de Sistema Recibido Desarrollo Tecnológico VoBo. Director Desarrollo Tecnológico

FCAOO-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



NORMATIVO:
PARA ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS

CÓDIGO : NDT00-03
PÁG. : 8 de 8
FECHA : 27/07/2015
REVISIÓN : 0

ATENCIÓN DE SOLICITUD (Exclusivo para la Dirección de Desarrollo Tecnológico)

Analista Asignado	Fecha Límite de Entrega:	
	Nº. Requerimiento SDT	Fecha de Ingreso SDT
Solución / Observaciones		
<p>Documentos Complementarios</p> <input type="checkbox"/> Formulario <input type="checkbox"/> Documentación de Pruebas <input type="checkbox"/> Impresiones de Correos <input type="checkbox"/> Actas / Minutas de Reunión <input type="checkbox"/> Distribución / Compilación de ejecutables <input type="checkbox"/> Formulario de Modificación / Creación Tablas / Estructuras BD / Roles <input type="checkbox"/> Otros Documentos (favor especifique): _____		

CIERRE DE SOLICITUD

Aceptación Usuario	VoBo. Analista Desarrollador de Sistema	VoBo. Administrador Base de Datos	VoBo. Director de Desarrollo Tecnológico

Fecha de Cierre de Solicitud: _____

****El analista desarrollador del Sistema deberá verificar la funcionalidad de la aplicación a más tardar en 30 días hábiles después de la incorporación de los cambios al ambiente de producción contactando a los usuarios de la aplicación. Luego de este plazo cualquier observación que surja respecto a las modificaciones realizadas deberá ser gestionada por el área interesada como un nuevo requerimiento e iniciar un trámite nuevo. ****

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

FCAOO-01

Handwritten signature

Handwritten signature



NORMATIVO:
PARA SISTEMAS DE INFORMACIÓN

CÓDIGO : NDT00-04
PÁG. : 1 de 6
FECHA : 30/07/2015
REVISIÓN : 0

1.0 TÍTULO:

NORMATIVO PARA SISTEMAS DE INFORMACIÓN

2.0 CONTROL DE CAMBIOS

Revisión:	1	2	3	4	5	6	7	8
Fecha:								

3.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

DOCUMENTO:	FECHA	COPIA
ORIGINAL DIGITAL		
COPIA IMPRESA		

4.0 CONTROL DE DOCUMENTOS



DOCUMENTO CONTROLADO

DOCUMENTO ORIGINAL

Elaboró:	Revisó	Autorizó:
 Lic. María del Carmen Nájera Recinos 24/07/2015	 Ing. Eduardo López Dr. Nelson Ulises Martínez Guzmán Sra. Karime Elias Abrego 27/07/2015	 Lic. Ramón Aristides Valencia 30/07/2015
Jefe Gestión Administrativa Informática Dirección Desarrollo Tecnológico	Director de Desarrollo Tecnológico Director de Planificación Estratégica Directora Ejecutiva	Ministro de Gobernación y Desarrollo Territorial

FCAOO-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

Handwritten signature

	NORMATIVO: PARA SISTEMAS DE INFORMACIÓN	CÓDIGO : NDT00-04 PÁG. : 2 de 6 FECHA : 30/07/2015 REVISIÓN : 0
---	--	--

ÍNDICE

	Contenido	# Pág.
5.0	Objetivo	2
6.0	Alcance y Campo de Aplicación	2
7.0	Definiciones y Marco Conceptual	2
8.0	Desarrollo	3
8.1	Base Legal	3
8.2	Políticas para los Sistemas de Información	4
8.3	Usos Prohibidos	6
9.0	Documentos de Referencia	6
10.0	Anexos	6

5.0 OBJETIVO

Garantizar, con las políticas establecidas en este Normativo, la disponibilidad, responsabilidad, seguridad y confidencialidad de la información ingresada en los sistemas adquiridos o desarrollados para del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y sus Dependencias.

6.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

6.1. Alcance

Se establecen las políticas para el uso de los sistemas de información del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y sus Dependencias, definiendo la importancia de la confidencialidad de la información, estableciendo los controles de entrada, procesamiento y salida de información; así como delimitar la responsabilidad de los datos ingresados en los sistemas y el resguardo de la información.

6.2. Campo de Aplicación

Este Normativo será aplicable a todas las áreas informáticas del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y sus Dependencias, así como a los usuarios de los Sistemas de Información.

7.0 DEFINICIONES Y MARCO CONCEPTUAL

7.1. Definiciones:

BASE DE DATOS: Conjunto de archivos de datos recopilados, definidos, estructurados y organizados con el objeto de brindar información.

TABLA: Es un conjunto de filas y columnas de celdas que se pueden rellenar con textos, número, fechas, gráficos, etc. Se utilizan para organizar información.

COLUMNA: Atributo, campo o dato único de una entidad, por ejemplo color, tamaño, nombre, dirección, teléfono, etc.

[Handwritten signature]

	<p>NORMATIVO:</p> <p>PARA SISTEMAS DE INFORMACIÓN</p>	<p>CÓDIGO : NDT00-04 PÁG. : 3 de 6 FECHA : 30/07/2015 REVISIÓN : 0</p>
---	---	---

FILA o REGISTRO: Conjunto de atributos o columnas relacionadas entre sí que juntos tienen significado, por ejemplo los datos de una persona nombre, dirección, teléfono.

ITEMS/ ENTIDADES / OBJETOS: Objetos que existen en el "mundo" y que son distinguibles de otros (un libro, un autor, un tema...).

ATRIBUTOS: Propiedades asociadas a un conjunto de entidades.

PRIVILEGIO: Permiso para acceder a un objeto.

ROLES: Conjunto de privilegios asignados a los usuarios de los Sistemas de Información

ADMINISTRADOR DE BASE DE DATOS (DBA): Persona de la Dirección de Desarrollo Tecnológico responsable de coordinar, ejecutar, supervisar y administrar la base de datos de acuerdo a los procedimientos internos, la seguridad de la información, estándares de la Dirección que permita mantener las bases de datos con alta disponibilidad.

USUARIO ADMINISTRADOR: Es el usuario designado para administrar el sistema una vez ha sido liberado a producción, generalmente es el empleado que más conoce del proceso que se ha mecanizado y por ende es el idóneo para verificar y velar por la información ingresada.

7.2. Marco Conceptual

Se entiende por Políticas para los Sistemas Informáticos, al conjunto de lineamientos, directrices, reglas y procedimientos, que deben respetar todos los usuarios y técnicos en el Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y sus Dependencias, siendo responsabilidad directa de cada uno de ellos su estricto cumplimiento en el ámbito de su competencia, tomando las medidas preventivas y correctivas para que se cumplan.

La Dirección de Desarrollo Tecnológico dispondrá de los medios necesarios para permitir la consulta de forma fácil de este normativo, teniendo en cuenta que el desconocimiento de la misma no exime de su cumplimiento.

8.0 DESARROLLO

8.1. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del Ministerio de Gobernación, ahora Gobernación y Desarrollo Territorial, que regula:

Art. 106 "Para el procesamiento de datos a través de cada uno de los sistemas de información, así como también los reportes, consultas y responsabilidad de los datos, deberá procederse de acuerdo a lo establecido en las Normas y Políticas sobre los Sistemas Informáticos".



	<p>NORMATIVO:</p> <p>PARA SISTEMAS DE INFORMACIÓN</p>	<p>CÓDIGO : NDT00-04 PÁG. : 4 de 6 FECHA : 30/07/2015 REVISIÓN : 0</p>
---	---	---

Art. 120 "A fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos de los sistemas de información que la Institución posee y los que se implementen, deberán establecerse los controles que sean necesarios que permitan verificar su exactitud, suficiencia y validez, para lo cual deberán elaborarse las regulaciones correspondientes".

8.2. POLÍTICAS PARA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

- 8.2.1. El desarrollo de Sistemas de Información así como el mantenimiento de los mismos será realizado por la Dirección de Desarrollo Tecnológico de conformidad a las necesidades de la Institución y de acuerdo a lo establecido en el procedimiento para el Desarrollo y Costeo de Sistemas de Información.
- 8.2.2. El desarrollo de sistemas de información se hará de preferencia con recursos propios, pero en el caso que la institución adquiera software de terceros o acepte desarrollos de estudiantes en proceso de graduación o donaciones de cualquier tipo, deberá contar con la aprobación de la Dirección de Desarrollo Tecnológico, quien debe supervisar su implementación.
- 8.2.3. El desarrollo de los sistemas de información deberá ser solicitado a la Dirección de Desarrollo Tecnológico, mediante memorándum emitido por el Director del área que desea automatizar su proceso administrativo, operativo de servicio a la población de acuerdo a lo establecido en el procedimiento para el Desarrollo y Costeo de Sistemas de Información.
- 8.2.4. La Dirección de Desarrollo Tecnológico para iniciar el desarrollo de sistemas debe realizar un estudio de factibilidad siguiendo cada una de las etapas establecidas en el procedimiento para el Desarrollo y Costeo de Sistemas de Información.
- 8.2.5. La implementación de un sistema de información es responsabilidad de la Dirección de Desarrollo Tecnológico y de los usuarios dueños del proceso, es decir de la Dirección o Dependencia que haya solicitado el sistema.
- 8.2.6. Los usuarios de los sistemas de información propiedad del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, deben respetar los derechos de propiedad intelectual de los autores de las obras, programas, aplicaciones u otros, manejadas o accedidas a través de dicho sistema.
- 8.2.7. Los programas y aplicaciones distribuidos por el Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial no podrán reproducirse sin autorización o ser utilizados para fines ajenos a las funciones y tareas encomendadas. Dicha autorización solo puede ser emitida por los Titulares o en su defecto previa delegación por la Dirección Ejecutiva.
- 8.2.8. La Dirección de Desarrollo Tecnológico debe garantizar que en toda aplicación de captura de datos existan procesos de validación que permitirá a los usuarios ingresar datos sin errores. Sin embargo no puede garantizar la fidelidad de la información ya que esta es responsabilidad directa de los usuarios que utilizan el sistema. Por lo que los usuarios deben velar por la correcta utilización de los sistemas.
- 8.2.9. Los usuarios de los Sistemas de Información son los responsables de ingresar, modificar o eliminar la información y garantizar la disponibilidad de la misma.



	<p>NORMATIVO:</p> <p>PARA SISTEMAS DE INFORMACIÓN</p>	<p>CÓDIGO : NDT00-04 PÁG. : 5 de 6 FECHA : 30/07/2015 REVISIÓN : 0</p>
---	---	---

- 8.2.10. Los sistemas de información incluyendo los programas, aplicaciones y archivos electrónicos, pertenecen al Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, y sólo pueden utilizarse para fines relacionados con el desempeño de las funciones encomendadas en razón de su cargo. Esta misma consideración se aplica a la información almacenada en su ordenador o la emitida o comunicada a través de los Sistemas de Información.
- 8.2.11. Los sistemas de información y las herramientas asociadas, como el correo electrónico y la conexión a Internet, sólo podrán ser utilizados por personal debidamente autorizado. Será responsabilidad de cada área definir las tareas que conllevan el acceso a tales herramientas. El uso de tales recursos deberá circunscribirse al ámbito profesional con el propósito de agilizar los trabajos de la institución. No se autoriza su uso con fines personales.
- 8.2.12. El acceso a la información contenida en las bases de datos debe ser únicamente realizada a través de las aplicaciones y sistemas de información, por los usuarios establecidos que manejan los sistemas y que se identifican mediante nombre de usuario y contraseña.
- 8.2.13. El acceso a consultas, modificaciones o incorporación de información a las bases de datos por medios distintos a las aplicaciones y sistemas de información, solo pueden ser realizadas por el Administrador de Base de Datos (DBA), en coordinación con el analista programador responsable del desarrollo del sistema y la aprobación por escrito del usuario responsable de la información, llenando el formulario de Atención de Requerimientos.
- 8.2.14. La información desarrollada, transmitida o almacenada en los Sistemas de Información pertenece al Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial. Por lo que son de aplicación todas las disposiciones legales aplicables a los documentos privados. La divulgación de tal información sin autorización de los titulares o en su defecto de la Dirección Ejecutiva, está estrictamente prohibida. La alteración, destrucción o distribución fraudulenta o malintencionada de cualquier documento en formato electrónico propiedad de la institución puede perjudicar gravemente y constituir una infracción grave; en tal caso se adoptarán las medidas disciplinarias previstas en las respectivas normativas legales pertinentes, reservándose la entidad perjudicada el derecho a interponer cuantas acciones legales sean necesarias.
- 8.2.15. El usuario administrador es el encargado de solicitar a Desarrollo Tecnológico altas, bajas y cambios en los usuarios que ingresan a los sistemas de información, por medio del formulario de atención de requerimientos.
- 8.2.16. Las claves de administración de las bases de datos solo las pueden conocer el DBA y el Director de Desarrollo Tecnológico a efectos de mayor control y seguridad.
- 8.2.17. Cada usuario será individualmente responsable por el manejo adecuado de las claves de acceso o contraseñas asignadas.
- 8.2.18. La información contenida en las bases de datos es de carácter confidencial, y no puede ser revelada, eliminada, extraída o cualquier otra acción hacia medios externos sin la debida autorización de la Dirección Ejecutiva o los Titulares de la institución.
- 8.2.19. Los respaldos de las bases de datos institucionales se realizarán a diario de forma incremental, y un

FCAOO-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



	<p>NORMATIVO:</p> <p>PARA SISTEMAS DE INFORMACIÓN</p>	<p>CÓDIGO : NDT00-04 PÁG. : 6 de 6 FECHA : 30/07/2015 REVISIÓN : 0</p>
---	---	---

respaldo semanal completo, así como uno mensual para cada una de las instancias de las bases de datos, y deben ser resguardados en el equipo de almacenamiento definido, y es responsabilidad de la Dirección de Desarrollo Tecnológico.

- 8.2.20. La violación de estas normas puede conllevar la revocación de cualquier privilegio de uso de los Sistemas de Información y será notificada al Director de Desarrollo Tecnológico o Jefe de Desarrollo Tecnológico en el caso de las Dependencias, quien informará al responsable inmediato del empleado y al responsable de la Dirección o Dependencia a la que pertenezca.

8.3. USOS PROHIBIDOS

- 8.3.1. Los sistemas de información son propiedad del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y sus Dependencias, por lo tanto la información que se resguarda en los mismos es de carácter institucional y quedan sometidos a la normativa legal pertinente.
- 8.3.2. Se prohíbe la sustracción, destrucción, ocultación o eliminación de información resguardados en los sistemas informáticos y que le estuvieren confiados por razón de su cargo.
- 8.3.3. Se prohíbe el sabotaje de la información en los sistemas de información.
- 8.3.4. Se prohíbe que personal que no sea de la Dirección de Desarrollo Tecnológico, ni mucho menos que no sea empleado del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, ingrese a los sistemas de información o las bases de datos.
- 8.3.5. Está prohibido sustraer información de los sistemas en medios magnéticos, reportes, impresiones de pantallas o cualquier otra forma para fines que no sean de carácter institucional.
- 8.3.6. Se prohíbe el acceso a la información o a una cuenta ajena sin autorización, que se haya obtenido mediante la modificación de privilegios de acceso o la interceptación de información o de cualquier otra manera y estará sujeto a las medidas disciplinarias pertinentes.

9.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

N/A

10.0 ANEXOS

N/A



Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

FCAOO-01



PROCEDIMIENTO:

DESARROLLO Y COSTEO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

CÓDIGO: PDT00-01
PAG.: 1 de 21
FECHA: 31/07/2015
REVISIÓN: 0

1.0 TÍTULO:

PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO Y COSTEO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

2.0 CONTROL DE CAMBIOS

Revisión:	1	2	3	4	5	6	7	8
Fecha:								

3.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

DOCUMENTO:	FECHA	COPIA
ORIGINAL DIGITAL		
COPIA IMPRESA		

4.0 CONTROL DE DOCUMENTOS

MINISTERIO DE GOBERNACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL
GOBIERNO DE
EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER

DOCUMENTO CONTROLADO

DOCUMENTO ORIGINAL

Elaboró:	Revisó	Autorizó:
 Lic. María del Carmen Nolasco 20/07/2015 Jefe Unidad de Gestión Administrativa, Dirección Desarrollo Tecnológico	 Ing. Eduardo López Dr. Nelson Ulises Martínez 27/07/2015 Directora Ejecutiva Dirección de Planificación y Estrategia	 Lic. Ramón Aristides Valencia 31/07/2015 Ministro de Gobernación y Desarrollo Territorial

FCAOO-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos válidos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOS, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

Handwritten mark



PROCEDIMIENTO:

DESARROLLO Y COSTEO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

CÓDIGO: PDT00-01
PAG : 2 de 21
FECHA: 31/07/2015
REVISIÓN: 0

5.0 ÍNDICE

	Contenido	# Pág.
6.0	Objetivo	2
7.0	Alcance y Campo de Aplicación	2
8.0	Definiciones y Marco Conceptual	3
9.0	Desarrollo	4
9.1	Base Legal	4
9.2	Políticas	4
9.3	Procedimientos.	7
10.0	Documentos de Referencia	14
11.0	Matriz de Registros	14
12.0	Anexos	15

6.0 OBJETIVO

Establecer las instrucciones, procedimientos para el Análisis, Diseño, Desarrollo, Implementación y Cálculo de costos de Sistemas de Información elaborados en el Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y sus Dependencias, con el fin de automatizar los procesos administrativos, funcionales y de atención a los ciudadanos.

7.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

7.1. Alcance:

Este documento se utilizará para todos los sistemas de información a desarrollar en el Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y sus Dependencias, y consta de cinco procedimientos:

Etapas de análisis: Inicia cuando el Director de la Unidad solicitante, por medio de Memorando y formato FDT00-02 ó FDT00-01 solicita el desarrollo o modificación de un Sistema de Información; y finaliza cuando el Director de Desarrollo Tecnológico autoriza el documento para pasar a la etapa de diseño.

Etapas de diseño: Inicia cuando el Técnico de Desarrollo Tecnológico con la información y documentación de la etapa de análisis define los procesos propuestos y el modelo físico de datos; y finaliza cuando la Unidad solicitante aprueba el documento para pasar a la Etapa de Desarrollo.

Etapas de desarrollo: Inicia cuando el Técnico de Desarrollo Tecnológico con la información y documentación de las Etapas de Análisis y Diseño, elabora el software solicitado; finaliza cuando el Técnico de Desarrollo Tecnológico elabora Manual de usuario y Manual Técnico del Sistema.

para

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

FCAOO-01

Adams



PROCEDIMIENTO:

DESARROLLO Y COSTEO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

CÓDIGO: PDT00-01
PAG : 3 de 21
FECHA: 31/07/2015
REVISIÓN: 0

Etapa de implementación: Inicia cuando el Técnico de Desarrollo Tecnológico elabora el calendario de implementación del sistema desarrollado y finaliza con la elaboración del Acta de Recepción.

Costeo del sistema: Inicia cuando el Técnico de Desarrollo Tecnológico elabora el detalle del costeo del sistema completando el Formulario para cálculo de costo de Sistemas de Información FDT00-05, y finaliza con el registro como activo intangible del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial

Campo de Aplicación:

Los procedimientos que contiene este documento son aplicables a la Dirección de Desarrollo Tecnológico de la Secretaría de Estado, Áreas informáticas de la Dirección General de Correos, Dirección General del Cuerpo de Bomberos de El Salvador y Dirección de Imprenta Nacional, Dependencias del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.

8.0 DEFINICIONES Y MARCO CONCEPTUAL

8.1. Definiciones:

ADMINISTRADOR DEL SISTEMA: Es un usuario de alto perfil designado para administrar los permisos y procesos más significativos del sistema de información desarrollado.

ANÁLISIS: Es la etapa en la cual se examinan los requerimientos del sistema de información, mediante entrevistas con los usuarios, documentos involucrados en el proceso, centrando su atención en la interacción del usuario con el sistema, y se definen los alcances del mismo.

DEPENDENCIA DEL MINISTERIO DE GOBERNACION Y DESARROLLO TERRITORIAL: Dirección que forma parte del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y que tiene conformada la Unidad de Desarrollo Tecnológico: Dirección General de Correos, Dirección de Imprenta Nacional, Cuerpo de Bomberos de El Salvador.

DESARROLLO: Etapa en la cual se procede a codificar los programas (pantalla de captura de datos, reportes, consultas, procesos de cálculo, etc.) y construir el sistema de información o software.

DISEÑO: Es la elaboración de un diagrama de flujo de datos, entidad relación y procesos del sistema de información que se pretende desarrollar; en esta etapa se define la arquitectura del sistema y el entorno tecnológico, así como también su estructura de datos.

ETAPA: Es el período de tiempo delimitado y contrapuesto para desarrollar un sistema de información, siempre con un momento anterior y con otro posterior.

FCE: Factores Críticos de Éxito: Es una técnica que permite identificar los puntos básicos que se deben tomar en cuenta para el desarrollo de los sistemas de información, tales como: Definición de objetivos, cronograma de actividades a desarrollar y factores claves que contribuyen a realizar el proyecto con éxito.

IMPLEMENTACIÓN: Es la instalación de un sistema informático desarrollado por la Dirección de Desarrollo Tecnológico a los usuarios de la Unidad solicitante.

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOEB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

FCAOC-01



PROCEDIMIENTO:

DESARROLLO Y COSTEO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

CÓDIGO: PDT00-01
PAG : 4 de 21
FECHA: 31/07/2015
REVISION: 0

MODELO DE DATOS: Es una estructura abstracta que documenta y organiza la información definiendo la forma de cómo se almacenarán los datos y como se accederá a ellos. Esta colección de conceptos incluye entidades, atributos y relaciones.

PROCESO: Es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que realizan las diferentes áreas del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial y sus Dependencias.

SISTEMA DE INFORMACIÓN: Es un software o programa informático diseñado como una herramienta que permite mecanizar los procesos administrativos, operativos, funcionales y de atención a los ciudadanos.

USUARIO: Personal de la institución que forma parte del proceso bajo el cual fue definido el sistema de información y que lo utilizará, para lo cual se define una contraseña y un perfil de acceso.

8.2. Marco Conceptual

N/A

9.0 DESARROLLO

9.1. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Gobernación, ahora Gobernación y Desarrollo Estratégicos, regula:

Art. 120.-" A fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos de los sistemas de información que la Institución posee y los que se implementen, deberán establecerse los controles que sean necesarios que permitan verificar su exactitud, suficiencia y validez, para lo cual deberán elaborarse las regulaciones correspondientes".

9.2. POLÍTICAS

- 9.2.1. Todo sistema de información consistirá en la aplicación de herramientas informáticas para desarrollar bases de datos y programas de los procesos que realizan las áreas administrativas y Dependencias que tienen conformada la Unidad de Desarrollo Tecnológico
- 9.2.2. El Desarrollo de los sistemas de información serán realizados únicamente por personal de la Dirección de Desarrollo Tecnológico o en su caso quien ésta designe, personal de Desarrollo Tecnológico de las Dependencias bajo supervisión de la Dirección de Desarrollo Tecnológico Institucional, de acuerdo a los recursos humanos y tecnológicos que tenga a disposición para éste fin.
- 9.2.3. El Desarrollo de Sistemas deberá realizarse con la información y apoyo de las áreas responsables solicitantes, quienes deberán proporcionar la referencia necesaria para el desarrollo del sistema, así como participar en las reuniones que para tal efecto se les convoque.
- 9.2.4. Los tiempos para el desarrollo de sistemas serán calculados en base a un análisis preliminar del requerimiento, el cual dependerá del desarrollo solicitado, o en su caso de la modificación solicitada.

DASA

[Handwritten signature]



PROCEDIMIENTO:

DESARROLLO Y COSTEO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

CÓDIGO: PDT00-01
PAG. : 5 de 21
FECHA: 31/07/2015
REVISIÓN: 0

- 9.2.5. Los avances en el diseño o modificación de los sistemas, estarán sujetos a la carga de trabajo de las áreas involucradas.
- 9.2.6. Las Unidades Administrativas o Dependencias del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, que soliciten un sistema de Información, deberán hacerlo a través de un Memorando dirigido a la Dirección de Desarrollo Tecnológico, anexando el formato FDT00-02 de "Solicitud de Desarrollo de Sistemas de Información".
- 9.2.7. El Director de Desarrollo Tecnológico debe dar visto bueno al "Diseño propuesto" por el técnico desarrollador del sistema, antes de presentarlo al personal del área solicitante.
- 9.2.8. La Unidad solicitante deberá observar o aprobar el diseño propuesto por el técnico desarrollador del sistema, a fin de continuar con la siguiente etapa del desarrollo del sistema.
- 9.2.9. La Dirección de Desarrollo Tecnológico una vez terminado el sistema lo entregará al Director de la Unidad solicitante mediante Acta de Recepción firmada por el Director de Desarrollo Tecnológico, el Técnico quien desarrolló el sistema y el Director del área solicitante, así mismo se deberá entregar su correspondiente Manual de Usuario.
- 9.2.10. La Dirección de Desarrollo Tecnológico elaborará la documentación que respalde el desarrollo del Sistema, así como el control de modificaciones en su caso.
- 9.2.11. La documentación que se generará de acuerdo a las etapas del proyecto será:

ETAPA DE ANÁLISIS:

- Solicitud de Desarrollo de Sistema y levantamiento de necesidades.
- Documento de análisis (alcances del sistema, FCE: Factores Críticos de Éxito)
- Definición de Modelo Conceptual (Identificación de entidades)
- Definición de procesos.

ETAPA DE DISEÑO:

- Definición de Modelo Propuesto
- Definición de Modelo físico de datos
- Diccionario de Datos
- Determinación del Plan de trabajo

ETAPA DE DESARROLLO:

- Documentación del flujo de pantallas
- Resumen de realización de pruebas
- Manual o instructivo de usuario y Manual Técnico

ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN:

- Acta de implementación del sistema
- Controles de usuarios



PROCEDIMIENTO:

DESARROLLO Y COSTEO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

CÓDIGO: PDT00-01
PAG : 6 de 21
FECHA: 31/07/2015
REVISIÓN: 0

- 9.2.12. En cada reunión o entrevista con el personal del área solicitante deberá levantarse una Ayuda Memoria, en la que se deben detallar los acuerdos o modificaciones pactadas y deberán firmarla todos los involucrados, a los cuales se les entregará una copia.
- 9.2.13. La Dirección de Desarrollo Tecnológico brindará capacitación a los usuarios del sistema en la etapa de Implementación, previa calendarización proporcionada por el Técnico de Desarrollo Tecnológico.
- 9.2.14. Para incluir los Sistemas de Información como Activos Intangibles del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, deberá elaborarse un Acuerdo Ministerial, en el que se establezca el costo del sistema desarrollado internamente o por terceros.
- 9.2.15. La Dirección de Desarrollo Tecnológico deberá solicitar a la Dirección Jurídica que realice el trámite de inscripción en el Registro de la Propiedad Intelectual del Sistema de Información desarrollado internamente o por terceros.
- 9.2.16. Las solicitudes de modificaciones o mejoras del sistema se hará mediante Memorando dirigido a la Dirección de Desarrollo Tecnológico, a efecto de justificar el motivo de la corrección o adición de opciones.
- 9.2.17. La Dirección de Desarrollo Tecnológico evaluará las fallas y/o adiciones, determinando si procede tal acción considerando los lineamientos que rigen el sistema informático.
- 9.2.18. Para cualquier tipo de mantenimiento será necesario establecer una etapa de prueba, que permita validar la modificación o adición, éste período de tiempo lo definirá la Dirección de Desarrollo Tecnológico, siguiendo lo establecido en el procedimiento de Implementación.
- 9.2.19. La información que se recopilará para la creación de un Sistema, buscará responder las preguntas: ¿Qué hace?, ¿cómo lo hace?, ¿quién lo hace?, ¿para que lo hace?
- 9.2.20. El contenido mínimo del documento "Análisis del Sistema", que se entrega en la etapa de análisis es:
- Nombre del Sistema
 - Descripción del sistema
 - Definición del alcance del sistema
 - Definición de los Factores Críticos de Éxito (Definición de objetivos, cronograma de actividades a desarrollar y factores claves que contribuyen a realizar el proyecto con éxito),
 - Modelo Conceptual
 - Diagrama de Procesos
- 9.2.21. El Director de Desarrollo Tecnológico remitirá el Acuerdo Ministerial aprobado y firmado por el Ministro, a la Unidad Financiera Institucional, a efecto de incluirlo en los Activos Intangibles del MIGOBDT.

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

FCAOO-01



PROCEDIMIENTO:

DESARROLLO Y COSTEO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

CÓDIGO: PDT00-01
PAG : 7 de 21
FECHA: 31/07/2015
REVISIÓN: 0

**9.3. PROCEDIMIENTOS:
9.3.1. ETAPA DE ANÁLISIS**

Nº ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	Director de Unidad solicitante	Solicita por escrito a la Dirección de Desarrollo Tecnológico, el desarrollo o modificación de un Sistema Informático. Deberá anexar el formato de "Solicitud de Desarrollo de Sistemas de Información" o "Formulario de atención de requerimiento" completamente lleno, firmado y sellado.	FDT00-02 ó FDT00-01
20	Director de Desarrollo Tecnológico	Recibe solicitud por escrito con el formato de Solicitud de Desarrollo de Sistemas de Información o Formulario de Atención de Requerimientos. Revisa documentación recibida. No procede, ir a acción 30 Si procede, ir a acción 60	FDT00-02 ó FDT00-01
30	Director de Desarrollo Tecnológico	De no proceder la solicitud, se informa al Director de la Unidad solicitante por escrito sobre la negativa de la petición y las razones en que se fundamenta.	
40	Director de Desarrollo Tecnológico	Entrega documentación recibida en acción 20 a Secretaría de la Dirección para su archivo.	
50	Secretaría Desarrollo Tecnológico	Recibe y archiva documentación. FINALIZA PROCEDIMIENTO	
60	Director de Desarrollo Tecnológico	Asigna tarea a Técnico de Desarrollo Tecnológico, mediante el sistema de Control de Actividades de la Dirección de Desarrollo Tecnológico.	
70	Técnico de Desarrollo Tecnológico	Recibe asignación de tarea y la acepta mediante el Sistema de Control de Actividades de la Dirección de Desarrollo Tecnológico. Recibe solicitud por escrito que autoriza el inicio o modificación del sistema informático.	
80	Técnico de Desarrollo Tecnológico	Programa y convoca reunión con la Unidad solicitante por medio de correo electrónico u otro medio que evidencie la acción, a efecto de recopilar la información necesaria. (¿Qué hace?, ¿cómo lo hace?, ¿quién lo hace?, ¿para que lo hace?).	

FCAOO-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



PROCEDIMIENTO:

DESARROLLO Y COSTEO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

CÓDIGO: PDT00-01
PAG : 8 de 21
FECHA: 31/07/2015
REVISIÓN: 0

Nº ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
90	Unidad solicitante	Recibe convocatoria, prepara planteamientos, requerimientos y documentos a utilizar en el proceso.	
100	Unidad solicitante	Designa al personal que participará en la etapa de análisis.	
110	Técnico de Desarrollo Tecnológico	Acude en fecha y hora señalada, recibe planteamientos, necesidades. Documentos utilizados en el proceso y procede a su análisis. (Realiza las reuniones que considere necesarias, elaborando la ayuda memoria correspondiente).	
120	Técnico de Desarrollo Tecnológico	Como resultado del análisis elabora documento "Análisis del Sistema".	
130	Técnico de Desarrollo Tecnológico	Presenta a Director de Desarrollo Tecnológico para su aprobación.	
140	Director de Desarrollo Tecnológico	Recibe y revisa documento. No lo autoriza. Ir acción 150. Si lo autoriza, ir a acción 170	
150	Director de Desarrollo Tecnológico	Realiza las observaciones o ajustes pertinentes, y las remite al Técnico asignado.	
160	Técnico de Desarrollo Tecnológico	Recibe y supera observaciones. Vuelve a la acción 130.	
170	Director de Desarrollo Tecnológico	Por medio de firma, autoriza el documento; y lo remite a técnico asignado. Pasa a la Etapa de Diseño.	
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

FCAOO-01

Olivero

Olivero



PROCEDIMIENTO:

DESARROLLO Y COSTEO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓNCÓDIGO: PDT00-01
PAG : 9 de 21
FECHA: 31/07/2015
REVISIÓN: 0**9.3.2. ETAPA DE DISEÑO**

Nº ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	Técnico de Desarrollo Tecnológico	Recibe información y Documentación de la Etapa de Análisis autorizado, define y diseña los procesos propuestos y el modelo físico de datos con los que conforma el documento de la etapa "Diseño del Sistema". (El proceso propuesto es similar al proceso que realizan los usuarios con las modificaciones sugeridas para automatizar el proceso).	
20	Técnico de Desarrollo Tecnológico	Presenta el diseño al Director de Desarrollo Tecnológico para revisión.	
30	Director de Desarrollo Tecnológico	Recibe y revisa documentación. No lo autoriza. Ir a acción 40 Si lo autoriza. Ir a acción 60	
40	Director de Desarrollo Tecnológico	Realiza observaciones o ajustes pertinentes y lo remite al técnico asignado.	
50	Técnico de Desarrollo Tecnológico	Recibe y supera observaciones. Vuelve a la acción 20	
60	Director de Desarrollo Tecnológico	Por medio de firma, autoriza el documento y lo remite a técnico asignado.	
70	Técnico de Desarrollo Tecnológico	Recibe documento aprobado, convoca a reunión por medio de correo electrónico o vía teléfono, a efecto de presentar avances o finalización del Sistema a Director de Unidad solicitante y al personal designado para su revisión y obtener aprobación.	
80	Técnico de Desarrollo Tecnológico	Obtiene firma de Director de Unidad solicitante y personal designado para revisión, en cada presentación. Con la aprobación del documento del Diseño del Sistema por parte de la unidad solicitante pasa a la Etapa de Desarrollo.	
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

FCAOO-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



PROCEDIMIENTO:

DESARROLLO Y COSTEO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

CÓDIGO: PDT00-01
PAG : 10 de 21
FECHA: 31/07/2015
REVISIÓN: 0

9.3.3. ETAPA DE DESARROLLO

Nº ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	Técnico de Desarrollo Tecnológico	Con la información y documentación aprobada en la Etapa de Análisis y Diseño desarrolla el software solicitado.	
20	Técnico de Desarrollo Tecnológico	Convoca a reunión por medio de correo electrónico o vía teléfono al Director de Desarrollo Tecnológico a efecto de presentar avances parciales y realiza ajustes necesarios al sistema desarrollado.	
30	Técnico de Desarrollo Tecnológico	Presenta el sistema finalizado a Director de Desarrollo Tecnológico para obtener su aprobación.	
40	Director de Desarrollo Tecnológico	Recibe y revisa sistema. No lo autoriza. Ir a acción 50 Si lo autoriza. Ir a acción 70	
50	Director de Desarrollo Tecnológico	Realiza observaciones o ajustes pertinentes y lo remite a técnico designado.	
60	Técnico de Desarrollo Tecnológico	Recibe y supera observaciones. Vuelve a acción 30.	
70	Director de Desarrollo Tecnológico	Aprueba por medio de Acta para validar la etapa de Desarrollo del Sistema y lo entrega a Técnico designado.	
80	Técnico de Desarrollo Tecnológico	Recibe aprobación del Director de Desarrollo Tecnológico. Programa y convoca a reunión por medio de correo electrónico o vía teléfono para presentación del sistema finalizado al personal designado por la Unidad solicitante.	
90	Técnico de Desarrollo Tecnológico	Acude en fecha y hora señalada y hace presentación del sistema al personal designado de la Unidad solicitante.	
100	Personal designado de Unidad Solicitante	Recibe la presentación del Sistema No aprueba el Sistema. Ir a acción 110 Si aprueba el Sistema. Ir a acción 130	

FCAOO-01
Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

2015

2015



PROCEDIMIENTO:

DESARROLLO Y COSTEO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓNCÓDIGO: PDT00-01
PAG. : 11 de 21
FECHA: 31/07/2015
REVISIÓN: 0

Nº ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
110	Personal designado de Unidad Solicitante	Realiza observaciones o ajustes pertinentes y entrega a Técnico de Desarrollo Tecnológico.	
120	Técnico de Desarrollo Tecnológico	Recibe y supera observaciones o ajustes pertinentes. Vuelve a acción 100.	
130	Personal designado de Unidad Solicitante	Aprueba el Sistema por medio de minuta que deberá firmar el personal designado de la Unidad solicitante y el técnico de Desarrollo Tecnológico.	
140	Técnico de Desarrollo Tecnológico	Recibe aprobación de personal designado de la Unidad solicitante y se acuerda su implementación.	
150	Técnico de Desarrollo Tecnológico	Elabora Manual de usuario y Manual Técnico del Sistema, que deberá ser firmado por el Técnico de Desarrollo Tecnológico y el Director de Desarrollo Tecnológico.	
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

9.3.4. ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN

Nº ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	Técnico de Desarrollo Tecnológico	Con el Sistema aprobado y los Manuales de la etapa anterior, elaborará calendario de implementación del sistema desarrollado.	
20	Técnico de Desarrollo Tecnológico	Presenta calendario de implementación a Director de Desarrollo Tecnológico para su autorización.	
30	Director de Desarrollo Tecnológico	Recibe calendario de implementación No autoriza calendario. Ir a acción 40 Si autoriza calendario. Ir a acción 60	
40	Director de Desarrollo Tecnológico	Realiza observaciones a calendario de implementación y devuelve a Técnico de Desarrollo Tecnológico.	

FCAOO-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



PROCEDIMIENTO:

DESARROLLO Y COSTEO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

CÓDIGO: PDT00-01
PAG. : 12 de 21
FECHA: 31/07/2015
REVISIÓN: 0

Nº ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
50	Técnico de Desarrollo Tecnológico	Recibe y supera observaciones y vuelve a acción 20	
60	Director de Desarrollo Tecnológico	Recibe, firma y devuelve calendario de implementación a Técnico de Desarrollo Tecnológico.	
70	Técnico de Desarrollo Tecnológico	Coordina con la Unidad solicitante la implementación del sistema desarrollado; e inicia la implementación.	
80	Técnico de Desarrollo Tecnológico	Realiza pruebas. Corrige fallas que pudieran surgir en la realización de pruebas.	
90	Personal designado de Unidad Solicitante	Acepta la implementación del sistema mediante firma de minuta que deberá elaborarse de común acuerdo con el técnico de Desarrollo Tecnológico.	
100	Técnico de Desarrollo Tecnológico	Capacita a usuarios de la Unidad solicitante sobre el sistema desarrollado, previa calendarización elaborada por el Técnico de Desarrollo Tecnológico y autorizada por el Director de Desarrollo Tecnológico.	
110	Técnico de Desarrollo Tecnológico	Realiza migración de datos al sistema desarrollado.	
120	Personal designado de Unidad Solicitante	Verifica que la información migrada sea acorde con la información proporcionada por ellos. Si la información no es correcta: Ir a acción 130 Si la información es correcta: ir acción 150	
130	Personal designado de Unidad Solicitante	Realiza observaciones a la información migrada al sistema desarrollado y lo hace del conocimiento del Técnico de Desarrollo Tecnológico mediante correo electrónico	
140	Técnico de Desarrollo Tecnológico	Corrige información migrada y vuelve a acción 110.	



PROCEDIMIENTO:

DESARROLLO Y COSTEO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

CÓDIGO: PDT00-01
PAG. : 13 de 21
FECHA: 31/07/2015
REVISIÓN: 0

Nº ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
150	Personal designado de Unidad Solicitante	Acepta la migración de datos al sistema desarrollado y firma minuta de común acuerdo con Técnico de Desarrollo Tecnológico.	
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

9.3.5. COSTEO Y REGISTRO DEL SISTEMA

Nº ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	Técnico de Desarrollo Tecnológico	Concluidas todas las etapas del Desarrollo de Sistemas de Información, debe elaborar detalle de los costos del sistema desarrollado, siguiendo "Formulario de cálculo de Costo de Sistemas de Información.	FDT00-05
20	Técnico de Desarrollo Tecnológico	Presenta Acta de Recepción y Formulario de cálculo de costo del Sistema debidamente lleno, a Director de Desarrollo Tecnológico para su aprobación.	FDT00-04 y FDT00-05
30	Director de Desarrollo Tecnológico	Recibe documentación. No lo aprueba. Ir a acción 40. Si lo aprueba. Ir a acción 60	FDT00-04 y FDT00-05
40	Director de Desarrollo Tecnológico	Realiza observaciones o ajustes pertinentes y los entrega a técnico designado.	
50	Técnico de Desarrollo Tecnológico	Recibe y supera observaciones. Vuelve a acción 20	
60	Director de Desarrollo Tecnológico	Aprueba por medio de firma el Formulario de Cálculo de Costo del Sistema de información.	FDT00-05
70	Director de Desarrollo Tecnológico	Solicita por medio de memorando a Director Jurídico que realice trámite de Registro de Propiedad Intelectual y elaboración de Acuerdo Ministerial para incluir el sistema en los Activos Intangibles del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.	

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFCGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

FCA00-01



PROCEDIMIENTO:

DESARROLLO Y COSTEO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

CÓDIGO: PDT00-01
PAG : 14 de 21
FECHA: 31/07/2015
REVISIÓN: 0

Nº ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
80	Director de Desarrollo Tecnológico	Recibe copia del Certificado de Depósito de la Obra y copia de Acuerdo Ministerial aprobado y firmado por Ministro, remite documentación (Acuerdo Ministerial, Acta de recepción y costeo del Sistema de Información) por medio de memorando a Unidad Financiera Institucional a efecto de incluirlo en los Activos Intangibles del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.	
90	Director de Desarrollo Tecnológico	Una vez inscrito en el Registro de la Propiedad Intelectual e incluido en los Activos Intangibles del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial entrega a Secretaria para archivo.	
100	Secretaria de Desarrollo Tecnológico	Recibe documentación copia de Certificado de Depósito de la Obra y copia de Acuerdo Ministerial y archiva. FINALIZA PROCEDIMIENTO.	

10.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA
NO APLICA

11.0 MATRIZ DE REGISTROS

MATRIZ DE REGISTROS	
NOMBRE DEL FORMATO	CÓDIGO DEL FORMATO
Formulario de Atención de Requerimiento	FDT00-01
Solicitud de Desarrollo de Sistemas de Información	FDT00-02
Hoja de Asignación de Tarea	FDT00-03
Acta de Recepción de Sistemas de Información	FDT00-04
Formulario de Cálculo de Costo de Sistemas de Información	FDT00-05

CÓDIGO DEL FORMATO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL	RESPONSABLE
FDT00-01	Archivo de Técnico asignado	1 año	Archivo General de la Dirección	Técnico analista desarrollador

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

FCA00-01

Handwritten signature

Handwritten signature



PROCEDIMIENTO:
**DESARROLLO Y COSTEO DE
SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

CÓDIGO: PDT00-01
PAG : 15 de 21
FECHA: 31/07/2015
REVISIÓN: 0

CÓDIGO DEL FORMATO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL	RESPONSABLE
FDT00-02	Archivo de Técnico asignado	1 año	Archivo General de la Dirección	Técnico analista desarrollador
FDT00-03	Archivo de Técnico asignado	1 año	Archivo General de la Dirección	Técnico analista desarrollador
FDT00-04	Archivo de Técnico asignado	1 año	Archivo General de la Dirección	Técnico analista desarrollador
FDT00-05	Archivo de Técnico asignado	1 año	Archivo General de la Dirección	Técnico analista desarrollador

11.0 ANEXOS

N°	ANEXOS
1	Formulario de Atención de Requerimientos
2	Solicitud de Desarrollo de Sistemas de Información
3	Hoja de Asignación de Tarea
4	Acta de Recepción
5	Formulario para Cálculo de Costo de Sistemas de Información



PROCEDIMIENTO:

DESARROLLO Y COSTEO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

CÓDIGO: PDT00-01
PAG : 16 de 21
FECHA: 31/07/2015
REVISIÓN: 0

ANEXO 1



MINISTERIO DE GOBERNACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO
FORMULARIO DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS



Consecutivo: _____

Registro reservado para
Desarrollo Tecnológico

SOLICITUD		FD T06-01	
Fecha de Solicitud	Prioridad: <input type="checkbox"/> Urgente <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Normal		
Nombre del Solicitante:			
Nombre del Sistema		Nombre del Módulo (si aplica)	
Clasificación de la solicitud			
<input type="checkbox"/> Modificación <input type="checkbox"/> Petición de mejora <input type="checkbox"/> Requerimiento de información <input type="checkbox"/> Incidencia <input type="checkbox"/> Modificación de Datos <input type="checkbox"/> Modificación Estructura Base de Datos <input type="checkbox"/> Otros: _____			
Descripción de la solicitud (USUARIO)			
Documentos complementarios <input type="checkbox"/> Petición de mejora <input type="checkbox"/> Formatos de pantalla <input type="checkbox"/> Formato de informe <input type="checkbox"/> Mensajes de error <input type="checkbox"/> Otro: _____ <input type="checkbox"/> Fotocopias de documentos: _____			
La solución implica una ejecución con cierta frecuencia <input type="checkbox"/> Diaria <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/> Proceso Batch <input type="checkbox"/> Otro: _____			

VoBo. Usuario Encargado de Sistema

Recibido Desarrollo Tecnológico

VoBo. Director Desarrollo Tecnológico

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

FCAOO-01

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



PROCEDIMIENTO:
DESARROLLO Y COSTEO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

CÓDIGO: PDT00-01
PAG : 17 de 21
FECHA: 31/07/2015
REVISIÓN: 0

REVERSO ANEXO I.

ATENCIÓN DE SOLICITUD (Exclusivo para la Dirección de Desarrollo Tecnológico)

Analista Asignado	Fecha Límite de Entrega:	
	Nº. Requerimiento SDT	Fecha de Ingreso SDT
Solución / Observaciones		
Documentos Complementarios <input type="checkbox"/> Formulario <input type="checkbox"/> Documentación de Pruebas <input type="checkbox"/> Impresiones de Correos <input type="checkbox"/> Actas / Minutas de Reunión <input type="checkbox"/> Distribución / Compilación de Ejecutables <input type="checkbox"/> Formulario de Modificación / Creación Tablas / Estructuras BD / Roles <input type="checkbox"/> Otros Documentos (favor especificar):		

CIERRE DE SOLICITUD

Aceptación Usuario	VoBo. Analista Desarrollador de Sistema	VoBo. Administrador Base de Datos	VoBo. Director de Desarrollo Tecnológico

Fecha de Cierre de Solicitud:

**El analista desarrollador del Sistema deberá verificar la funcionalidad de la aplicación una vez (1) o dos (2) días hábiles después de la incorporación de los cambios al ambiente de producción enviando a los usuarios de la aplicación. Luego de este plazo cualquier observación que surja respecto a las modificaciones realizadas deberá ser gestionada por el área interesada como un nuevo requerimiento e iniciar un nuevo trámite. **

Handwritten signature

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

FCAOO-01

Handwritten signature



PROCEDIMIENTO:

DESARROLLO Y COSTEO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

CÓDIGO: PDT00-01
PAG : 18 de 21
FECHA: 31/07/2015
REVISIÓN: 0

ANEXO 2



MINISTERIO DE GOBERNACION Y DESARROLLO TERRITORIAL
Dirección de Desarrollo Tecnológico

FDT00-02

SOLICITUD DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACION

Correlativo: _____

Unidad solicitante: _____

Fecha de solicitud: _____

Tipo de Sistema solicitado: a) Administrativo
b) Atención al Cliente
c) Operativo

Área donde será utilizado: _____

Descripción breve del Sistema o proceso que se desea automatizar:

Nombre, Firma y Sello
Director Unidad solicitante

Nombre, Firma y Sello
Director Desarrollo Tecnológico
Aprueba Proyecto

Fecha de recibido: _____

Nombre de quien recibe: _____

Firma de quien recibe _____

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOS, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

FCA00-01

Recor

Alcme



PROCEDIMIENTO:
**DESARROLLO Y COSTEO DE
SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

CÓDIGO: PDT00-01
PAG. : 19 de 21
FECHA: 31/07/2015
REVISIÓN: 0

ANEXO 3



MINISTERIO DE GOBERNACION Y DESARROLLO TERRITORIAL
Dirección de Desarrollo Tecnológico FDT00-03

HOJA DE ASIGNACION DE TAREA

Correlativo: _____

Fecha: _____

Nombre del sistema solicitado: _____

Tipo de trabajo: Nuevo: _____ Modificación: _____

Unidad Solicitante: _____

Descripción breve de la modificación solicitada:

Fecha estimada de finalización: _____

Técnicos asignados: _____

Aceptación: _____

Aceptación: _____

Aceptación: _____

Observaciones:

Firma y Sello

Director Desarrollo Tecnológico

Asigna Tarea

Para

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos válidos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizarán copias impresas.

FCAOO-01

[Handwritten signature]



PROCEDIMIENTO:

DESARROLLO Y COSTEO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

CÓDIGO: PDT00-01
PAG : 20 de 21
FECHA: 31/07/2015
REVISIÓN: 0

ANEXO 4



ACTA DE RECEPCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACION DEL MINISTERIO DE GOBERNACION Y DESARROLLO TERRITORIAL

FDT00-04

ACTA RECEPCION

A las ***** horas del día ***** de ***** de dos mil ***** en las oficinas de la Unidad de ***** ubicada en el nivel ***** de la Torre del Ministerio de Gobernación, REUNIDOS: para dar cumplimiento con lo solicitado por la Unidad ***** a través de la Unidad de ***** sobre el desarrollo de una herramienta sistematizada que permita tener el control de ***** se hace constar la ENTREGA FORMAL DEL: "SISTEMA *****", el cual está instalado en la Unidad de ***** desde el mes de ***** de dos mil *****.

No habiendo más que hacer constar en la presente acta firmamos, desde el inicio de este acto:

Ing. *****
Desarrollador del Sistema
Desarrollo Tecnológico

Usuario Administrador del Sistema
Unidad de Presupuesto

Ing. *****
Director de Desarrollo Tecnológico
Desarrollo Tecnológico

Director@ Unidad Solicitante
Dirección *****

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

FCA00-01



PROCEDIMIENTO:

DESARROLLO Y COSTEO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

CÓDIGO: PDT00-01
PAG. : 21 de 21
FECHA: 31/07/2015
REVISIÓN: 0

ANEXO 5

MINISTERIO DE GOBERNACION Y DESARROLLO TERRITORIAL
Dirección de Desarrollo Tecnológico
Formulario para cálculo de costo de Sistemas de Información

FDT00-05

	Salario Nominal	Prestación ISSS, AFP	Aguinaldo Proporciona 1 mes	Total
Salario Desarrollo (2 Personas) (Salario todos los Desarrolladores)	Suma Salario Desarrolladores	SalarioNominal * 0.07+ SalarioNominal * 0.035	Aguinaldo/12	SalarioNominal+Aguinaldo + Prestacion ISSS,AFP
Salario Director 20% del salario del Director	SalarioDirector * 20%	SalarioNominal * 0.07+ SalarioNominal * 0.035	(Aguinaldo/12) * 20%	SalarioNominal+Aguinaldo + Prestacion ISSS,AFP
Salario Administrador Sistema 20% del salario del Administrador Sistema	SalarioAdmSistem * 20%	SalarioNominal * 0.07+ SalarioNominal * 0.035	(Aguinaldo/12) * 20%	SalarioNominal+Aguinaldo + Prestacion ISSS,AFP
TOTAL SALARIOS DESARROLLO :				SumaTotales

	Valor HH
Costo Horas Hombre Total de Salarios / 240 Horas Laborales	SumaTotales/240

	KWH HH	Costo KWH HH
KWH Promedio para Desarrollo (8500 Kwh Promedio / ((24 Horas) * (30 días))) * 0.20	2.38	0.71 (0.30 clvs por 1 KWH)

	%
% Imprevistos Porcentaje imprevistos (internet, telefonía, etc)	10.00%

	%
% Utilidad Valor supuesto por utilidad (precio mercado)	50.00%

Formula Calculo de Costo de Sistema:

$$\text{CostoSistema} = ((\text{CostoHoraHombre} * \text{TotalHorasHombreProyecto}) + (\text{CostoKWH_HH} * \text{TotalHorasHombreProyecto}))$$

$$\text{Imprevistos} = \text{CostoSistema} * \% \text{Imprevistos}$$

$$\text{Utilidad} = (\text{CostoSistema} + \% \text{Imprevistos}) * \% \text{Utilidad}$$

$$\text{CostoFinalSistema} = \text{CostoSistema} + \text{Utilidad}$$

Nombre del Sistema: Sistema Control de Embargos

Total Horas Hombre x Proyecto	0.00
CostoSistema =	\$0.00
Imprevistos =	\$0.00
Utilidad =	\$0.00
CostoFinalSistema =	\$0.00

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno _ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.

FCAOO-01

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

