

# MANUAL INTERNO DE LA UNIDAD DE DESARROLLO TECNOLÓGICO

AUTORIZÓ:



Humberto Centeno Najarro  
Ministro de Trabajo y Previsión Social

VISTO BUENO:



Lcdo. Roberto Daniel Solano Dubón  
Director Ejecutivo

REVISÓ:



José Federico Bermúdez Vega  
Jefe de la Oficina de Coordinación y  
Desarrollo Institucional

ELABORÓ:



Ing. Víctor Yáñez  
Unidad de Desarrollo Tecnológico

# MANUAL INTERNO DE LA UNIDAD DE DESARROLLO TECNOLÓGICO



MANUAL INTERNO DE LA UNIDAD DE  
DESARROLLO TECNOLÓGICO

MI\_UDT  
DICIEMBRE  
2012

Edición: 01

Revisión: 02

### Contenido

INTRODUCCIÓN .....	4
OBJETIVOS .....	5
OBJETIVO GENERAL .....	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	5
MISIÓN .....	6
VISIÓN .....	6
MARCO LEGAL .....	7
ALCANCE .....	8
ESTRUCTURA ORGÁNICA .....	9
PROCEDIMIENTO .....	10
ANEXOS .....	13

## INTRODUCCIÓN

El Manual Interno de la Unidad de Desarrollo Tecnológico tiene como propósito presentar el ser y el deber ser de la misma, así mismo dar a conocer que su apoyo a la institución es mediante un servicio operativo, el cual tiene una cobertura a nivel nacional tanto interna como externa.

## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Formular, proponer, dirigir y evaluar la política y los planes informáticos del área, orientados a la automatización de la producción de una información veraz, oportuna e integrada, brindando alta disponibilidad de los servicios de la institución.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Coordinar, evaluar, priorizar y dar seguimiento a proyectos de inversión en el área de tecnología, que permitan a la institución contar con tecnología de punta para proporcionar un servicio moderno a la ciudadanía.
- Brindar soporte técnico al equipo informático de la institución, para que este funcione adecuadamente y sea un útil apoyo tecnológico para las labores de los empleados.
- Desarrollar y proporcionar mantenimiento a las aplicaciones informáticas de la institución, que permitan la automatización de los procesos y servicios institucionales.
- Administrar la transmisión, procesamiento y seguridad de la información de la institución, para que esta pueda ser veraz, oportuna e integrada.

## MISIÓN

La Unidad de Desarrollo Tecnológico provee los servicios y la infraestructura tecnológica integral a las dependencias de la institución, para contribuir a que la operación de ésta sea más eficiente, además de establecer y coordinar la Política Institucional Informática, promueve el desarrollo y apoya la investigación a través de sistemas de información y asesoría en la gestión de recursos informáticos, así mismo fomenta la difusión del conocimiento y facilita la comunicación a través de diferentes medios de difusión técnico informático.

## VISIÓN

Ser un área de apoyo de vanguardia informática en las áreas de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y con ello conformar una institución de excelencia en la prestación de servicios tanto a usuarios externos como internos.

## MARCO LEGAL

- Acuerdo No214 de fecha 19 de Noviembre de 2001. "Creación de la Unidad de Desarrollo Tecnológico".
- Acuerdo No 157 de fecha 10 de Diciembre de 2012. "Aprobación de Organigrama con la Estructura Organizativa".
- Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Trabajo y Previsión Social (Arts. 49 y 50):
  - Políticas y Procedimientos de los Controles Generales de los Sistemas de Información:
    - Capítulo No1: Política de Control de Accesos
    - Capítulo No2: Política de Administración de Centros de Datos
    - Capítulo No3: Política de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas Informáticos
  - Políticas y Procedimientos de Controles de Aplicación:
    - Capítulo No1: Política de Instalación de Aplicaciones
    - Capítulo No2: Política del Funcionamiento de Equipos Computacionales
    - Capítulo No3: Política de Uso de Internet
    - Capítulo No4: Política de Soporte Técnico
- Normativas y estándares que el Gobierno Central establece para el Área de Tecnología.
- Documentación Interna del Área de Tecnología: Procesos, Subprocesos, Procedimientos, Políticas, Manuales y otros.

## ALCANCE

El que hacer de la Unidad de Desarrollo Tecnológico está dirigido a usuarios internos y externos de la institución; ya que proporcionamos soporte técnico y conectividad al personal de todas las oficinas de la institución distribuidas a nivel nacional y brindamos información institucional y servicios en línea a toda la ciudadanía mediante nuestros sitios web.

## ESTRUCTURA ORGÁNICA



*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

Edición: 01

Revisión: 02

## PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Descripción	Responsable	Documento (Control)	Emitidos
1	Administrar Solicitudes de Servicio de Soporte Técnico	Consiste en proporcionar soporte técnico a todo el personal del MTPS que posee cualquier tipo de equipo informático, ya sea este computadoras, impresores, fotocopiadoras, scanners, equipos de red, aplicativos informáticos y otros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador</li> <li>• Técnicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FO-001 Formulario de Soporte Técnico</li> <li>• FO-006 Formulario de Solicitud de Recursos Tecnológicos</li> <li>• FO-008 Formulario de Necesidades Tecnológicas</li> <li>• FO-010 Formulario de Control de Inventario de Equipo Informático</li> <li>• FO-011 Formulario de Préstamo de Equipo Informático</li> <li>• FO-012 Formulario de Equipo Informático en Reparación</li> </ul>	
2	Administrar el Mantenimiento Preventivo del Equipo Informático	Consiste en mantener el equipo informático institucional en perfectas condiciones para lograr con esto una mejor atención a	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador</li> <li>• Técnicos</li> </ul>	FO-013 Formulario de Mantenimiento Preventivo de Equipo Informático	

Edición: 01

Revisión: 02

3	Administrar y de Arrendamiento de Equipo Informático y Servicios	los usuarios que requieran los servicios en el MTPS. Consiste en adquirir y administrar insumos y servicios que contribuyan al buen funcionamiento del MTPS, relacionados directamente con el área tecnológica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administradores de Contratos</li> </ul>	Control de Fotocopiadoras (Por C/Fotocopiadora)
4	Desarrollar y Brindar Mantenimiento a las Aplicaciones Institucionales	Consiste en garantizar la operatividad de los aplicativos informáticos de las diferentes dependencias del MTPS, con el fin de potenciar el uso efectivo de la automatización de los procesos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador</li> <li>• Técnicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan del Proyecto</li> <li>• Especificaciones de Requerimientos</li> <li>• Especificaciones de Casos de Uso</li> <li>• Diseño de Plantilla del Aplicativo</li> <li>• Guía General de Procesos del Aplicativo</li> <li>• Manual de Usuario</li> <li>• Cambios / Modificación de Versión</li> <li>• Cierre del Proyecto</li> </ul>
5	Publicar Información en los Sitios Web Institucionales	Consiste en garantizar Sitios Web Institucionales con información actualizada, precisa y organizada; que satisfaga las necesidades de los usuarios internos y externos del MTPS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador</li> <li>• Técnicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FO-005 Formulario de Solicitud de Ingreso de Información a los Sitios Web Institucional e Intranet</li> <li>• Correo Electrónico</li> </ul>
6	Administrar y Monitorear Equipos y Servicios de Red	Consiste en asignar acceso a recursos de red necesarios para desempeñar las actividades relacionadas al puesto de trabajo dentro del	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador</li> <li>• Técnicos</li> </ul>	FO-001 Formulario de Soporte Técnico

Edición: 01

Revisión: 02

		MTPS		
7	Administrar Servidores	<p>Consiste en verificar el buen funcionamiento de los servidores que se encuentran en el Data Center del MTPS, así como el control de acceso físico o lógico, también brindar seguridad a través de firewall lógico y cuentas de acceso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador</li> <li>• Técnicos</li> </ul>	<p>Bitácora de Ingreso a la Sala de Servidores</p>
8	Administrar Servicios de Telefonía	<p>Consiste en proporcionar soporte técnico a todo el personal del MTPS que posee teléfonos móviles o fijos, así mismo a las plantas telefónicas instaladas en el MTPS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador</li> <li>• Técnicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FO-001 Formulario de Soporte Técnico</li> <li>• Reporte de Soporte para Plantas Telefónicas</li> </ul>

## ANEXOS

Los procedimientos realizados por la Unidad de Desarrollo Tecnológico involucran los siguientes formularios (documentos de soporte):

- FO-001 Formulario de Soporte Técnico
- FO-005 Formulario de Solicitud de Ingreso de Información a los Sitios Web Institucional e Intranet
- FO-006 Formulario de Solicitud de Recursos Tecnológicos
- FO-011 Formulario de Préstamo de Equipo Informático
- FO-012 Formulario de Equipo Informático en Reparación
- FO-013 Formulario de Mantenimiento Preventivo de Equipo Informático

Edición: 01

Revisión: 02

**UNIDAD DE DESARROLLO TECNOLÓGICO**

**Soporte Técnico**

**Código**  
 FO-001

**1. Información del Solicitante**

Nombre	
Cargo	
Ubicación	
Unidad Solicitante	
Teléfono/Extensión	

**2. Control (Solamente UDT)**

No. Control	
No. HelpDesk5ñññ {{	
F/ H de Recepción	
F/ H de Inicio	
F/H de Finalización	

**3. Oficina a la que Pertenece**

Oficina Central                       Oficina Departamental                       Oficina Regional

**4. Soporte**

Instalación de Equipo                       Reubicación de Equipo                       Mantenimiento de Equipo   
 Reparación de Equipo                       Solicitud de Partes                       Instalación de Software   
 Mantenimiento Preventivo                       Otros  Especifique:

**5. Sistemas**

Desarrollo                       Reporte de Errores                       Análisis   
 Modificación                       Capacitación                       Asesorías   
 Actualización                       Otros  Especifique:

**6. Conectividad y Multimedia**

Instalación de Redes                       Correo Electrónico                       Internet   
 Telefonía                       Portal Web                       Otros  Especifique:

**7. Descripción del Requerimiento**

**8. Observaciones (Solamente UDT )**

**9. Autorización y Control de Calidad**

Usuario Solicitante de Servicio		Control de Calidad del Servicio		Técnico que Brinda el Servicio	
Nombre		¿El servicio se ha realizado en el tiempo correcto? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		Nombre	
Firma		¿Se siente satisfecho con el servicio proporcionado? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		Firma	
Fecha		¿Lo atendieron con amabilidad? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		Fecha	
Sello		Observaciones:		Sello	



MANUAL INTERNO DE LA UNIDAD DE  
DESARROLLO TECNOLÓGICO

MI\_UDT  
DICIEMBRE  
2012

Edición: 01

Revisión: 02

UNIDAD DE DESARROLLO TECNOLÓGICO

Formulario de Solicitud de Ingreso de Información a los  
Sitios Web Institucional e Intranet

Código

FO-005

1. Información de Solicitante		2. Control (Solamente UDT)	
Nombre:		No. Control	
Cargo:		Fecha de Recepción (dd/mm/aa)	
Ubicación		Fecha de Conclusión (dd/mm/aa)	
Unidad Solicitante:			
Teléfono/Extensión:			

3. Oficina a la que Pertenece

Oficina Central

Oficina Departamental

Oficina Regional

4. Descripción del Requerimiento

Nuevo Documento

Actualización de Documento

Nombre del Documento:

Envío del Documento: Digital (Correo Electrónico)  Físico (Papel)

(Para la Oficina Central es obligatorio el envío del documento por los 2 medios)

Correo Electrónico: Ing. Verónica Rojas - vrojas@mtps.gob.sv

Título de la Noticia/Evento/Actividad:

Descripción de la Noticia/Evento/Actividad:

Fecha de Publicación (dd/mm/aa):

Fecha de Caducidad de la Publicación (dd/mm/aa):

Contiene Imagen(es): Si  No

Nombre de la(s) Imagen(es):

5. Autorización

Jefe de Unidad de Organizacional		Unidad de Desarrollo Tecnológico	
Nombre		Nombre	
Firma		Firma	
Fecha		Fecha	
Sello		Sello	

Edición: 01

Revisión: 02

<b>UNIDAD DE DESARROLLO TECNOLÓGICO</b>	
<b>Solicitud de Recursos Tecnológicos</b>	<b>Código</b> FO-006

### 1. Acción

Creación de Cuenta de Usuario       Modificación de Cuenta de Usuario       Eliminación de Cuenta de Usuario

### 2. Información General del Usuario

Nombre Completo	
Depto. ó Unidad	
Cargo Funcional	

### 3. Accesibilidad a Recursos

Sesión de Usuario	<input type="checkbox"/>
Correo Electrónico	<input type="checkbox"/>
Aplicación Zimbra	<input type="checkbox"/>
Intranet MTPS	<input type="checkbox"/>
Internet	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/> Especificar:

### 4. Accesibilidad a Sistemas

Sistema Renacepleo	<input type="checkbox"/>
Sistema Electrónico de Manejo de Casos DGIT (SEMC)	<input type="checkbox"/>
Sistema Electrónico de Manejo de Casos DGT (RAC)	<input type="checkbox"/>
Sistema de Consultas de Mora	<input type="checkbox"/>
Sistema de Planes Operativos Anuales (POA's)	<input type="checkbox"/>
Sistema Integrado de Bodega (SIB)	<input type="checkbox"/>
Sistema Nacional de Notificaciones de Accidentes de Trabajo (SNNAT)	<input type="checkbox"/>
Sistema de Registro de Organizaciones Sociales (SROS)	<input type="checkbox"/>
HelpDesk de Hacienda	<input type="checkbox"/>
Registro de Compras	<input type="checkbox"/>
SAFI	<input type="checkbox"/>
SIRH	<input type="checkbox"/>
SISGU	<input type="checkbox"/>
MODDIV	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/> Especificar:

### 5. Observaciones (Solamente UDT)

--

### 6. Autorización

<i>Director</i>		<i>Jefe de Depto. ó Unidad</i>		<i>UDT</i>	
Nombre		Nombre		Nombre	
Firma		Firma		Firma	
Fecha		Fecha		Fecha	
Sello		Sello		Hora	



MANUAL INTERNO DE LA UNIDAD DE DESARROLLO TECNOLÓGICO

MI\_UDT  
DICIEMBRE  
2012

Edición: 01 Revisión: 02

Sello

UNIDAD DE DESARROLLO TECNOLÓGICO

Préstamo de Equipo Informático

Código: FO-011

7. Información del Solicitante

Nombre  
Unidad  
Teléfono/Extensión

8. Control de Préstamo

Fecha Préstamo  
Fecha Devolución

3. Equipo Informático a Prestar

Proyector  Regleta  Puntero   
Laptop  Extensión  Otros

4. Observación

5. Autorización de Préstamo

Usuario Solicitante del Equipo Informático Técnico que Presta el Equipo Informático  
Firma de Solicitud Firma y Sello de Entrega Firma de Recepción

UNIDAD DE DESARROLLO TECNOLÓGICO

Préstamo de Equipo Informático

Código: FO-011

1. Información del Solicitante

Nombre  
Unidad  
Teléfono/Extensión

2. Control de Préstamo

Fecha Préstamo  
Fecha Devolución

3. Equipo Informático a Prestar

Proyector  Regleta  Puntero   
Laptop  Extensión  Otros

4. Observación

5. Autorización de Préstamo

Usuario Solicitante del Equipo Informático Técnico que Presta el Equipo Informático  
Firma de Solicitud Firma y Sello de Entrega

Edición: 01

Revisión: 02

Firma de Recepción

UNIDAD DE DESARROLLO TECNOLÓGICO

Equipo Informático en Reparación

Código: FO-012

1. Información del Solicitante		2. Control de Revisión	
Nombre		Fecha Recepción	
Unidad		Fecha Devolución	
Teléfono/Extensión			

3. Oficina a la que Pertenece		
Oficina Central <input type="checkbox"/>	Oficina Departamental <input type="checkbox"/>	Oficina Regional <input type="checkbox"/>
Nombre de Oficina		

4. Equipo Informático a Revisar	
Equipo Informático	No Inventario

5. Descripción del Problema	6. Diagnostico

7. Información del Técnico		Sello UDT	
Nombre del Técnico			
Firma del Técnico			

UNIDAD DE DESARROLLO TECNOLÓGICO

Equipo Informático en Reparación

Código: FO-012

1. Información del Solicitante		2. Control de Revisión	
Nombre		Fecha Recepción	
Unidad		Fecha Devolución	
Teléfono/Extensión			

3. Oficina a la que Pertenece		
Oficina Central <input type="checkbox"/>	Oficina Departamental <input type="checkbox"/>	Oficina Regional <input type="checkbox"/>
Nombre de Oficina		

4. Equipo Informático a Revisar	
Equipo Informático	No Inventario

5. Descripción del Problema	6. Diagnostico

7. Información del Técnico		Sello UDT	
Nombre del Técnico			



MANUAL INTERNO DE LA UNIDAD DE  
DESARROLLO TECNOLÓGICO

MI\_UDT  
DICIEMBRE  
2012

Edición: 01

Revisión: 02

Firma del Técnico		Sello UDT	
<b>UNIDAD DE DESARROLLO TECNOLÓGICO</b>			
<b>Mantenimiento Preventivo de Equipo Informático</b>		<b>Código: FO-013</b>	

9. Información del Solicitante		10. Control	
Nombre		Fecha Mantto.	
Unidad			
<b>6. Oficina a la que Pertenece</b>			
Oficina Central <input type="checkbox"/>	Oficina Departamental <input type="checkbox"/>	Oficina Regional <input type="checkbox"/>	

<b>7. Observación</b>

8. Autorización			
Usuario Solicitante del Servicio		Técnico que Brindo el Servicio	
Firma		Nombre y Firma	
Sello		Sello	

<b>UNIDAD DE DESARROLLO TECNOLÓGICO</b>			
<b>Mantenimiento Preventivo de Equipo Informático</b>		<b>Código: FO-013</b>	

11. Información del Solicitante		12. Control	
Nombre		Fecha Mantto.	
Unidad			
<b>9. Oficina a la que Pertenece</b>			
Oficina Central <input type="checkbox"/>	Oficina Departamental <input type="checkbox"/>	Oficina Regional <input type="checkbox"/>	

<b>10. Observación</b>

11. Autorización			
Usuario Solicitante del Servicio		Técnico que Brindo el Servicio	
Firma		Nombre y Firma	
Sello		Sello	