



MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS DE
LA DIRECCION
SISTEMAS DE
INFORMACION

FECHA: Mayo 2014

CONAP-DSI-001-2014

PRIMERA EDICIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION SISTEMAS DE INFORMACION



ELABORADO POR
Vivian Lisseth Cruz

REVISADO POR:
Salvador Santino Herrera

AUTORIZADO POR:
Lic. José Eduardo Mendoza



INDICE

Tabla de contenido

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION SISTEMAS DE INFORMACION...	0
INDICE	1
1.OBJETIVOS DEL MANUAL	2
2.ALCANCE	2
3.BASE LEGAL	2
4.DISTRIBUCION	3
5.DEFINICIONES	3
6. INTRODUCCION	4
7. CONEXIONES ELÉCTRICAS	5
8. FORMA CORRECTA DE ENCENDER EL EQUIPO CÓMPUTO	5
9. USO DEL EQUIPO	6
10. ANTI VIRUS	8
11. CORREO ELECTRÓNICO	9
12. PROPIEDAD DE USO DE RECURSO	10
13. USO DE INTERNET Y PROHIBICIONES	12
14. RESPALDO DE ARCHIVOS	13
15. APAGADO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO.....	13
16. MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DEL EQUIPO DE CÓMPUTO	14
17.SIMBOLOGIA DE LA DIAGRAMACIÓN.....	15

ELABORADO POR: Vivian Lisseth Cruz

REVISADO POR: Salvador Santino Herrera

AUTORIZADO POR: Lic. José Eduardo Mendoza



18.SIMBOLOS DE LA NORMA ANSI PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO (DIAGRAMACIÓN ADMINISTRATIVA)	15
18.PROCEDIMIENTO	15

1. OBJETIVOS DEL MANUAL

- ❖ Estandarizar el uso de equipo informático de CONAP e informar al personal sobre el uso apropiado del mismo.
- ❖ Establecer los lineamientos para uso de equipo de cómputo que se detallan en el presente documento.
- ❖ Mantener un crecimiento ordenado y racional en materia de informática, que brinde seguridad al sistema de información de CONAP

2. ALCANCE

Todas las unidades administrativas de CONAP en oficinas centrales y delegaciones en el interior del país.

3. BASE LEGAL

Reglamento de Inventario De Los Bienes De La Administración Pública

Acuerdo Gubernativo 217-94

Artículo 7º. En los casos de pérdida, faltante o extravió, el Jefe de la dependencia deberá proceder a suscribir acta, haciendo constar con intervención del servidor que tenga cargados el bien o bienes, lo siguiente:

- 1) Lo relativo al caso;
- 2) El requerimiento de pago o reposición del bien, según corresponda; en esta ultima situación el bien restituido deberá ser de idénticas características y calidad del original.

Artículo 10º. En caso de sustracción de bienes muebles, en circunstancias que puedan ser constitutivas de delito o falta, el Jefe de la dependencia, deberá proceder a la suscripción del acta en que se haga constar lo sucedido. Con una copia certificada de la misma, presentará la denuncia ante la autoridad policíaca más cercana o ante Tribunales competente. Igual procedimiento se observará si se trata de robo o hurto de vehículos, debiéndose cumplir además del procedimiento antes descrito, con obtener certificación de la fase en que se encuentre el proceso judicial, así como

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

AUTORIZADO POR:

Vivian Lisseth Cruz

Salvador Santino Herrera

Lic. José Eduardo Mendoza



**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS DE
LA DIRECCION
SISTEMAS DE
INFORMACION**

FECHA: Mayo 2014

**(PENDIENTE ASIGNAR UN
CORRELATIVO)
PRIMERA EDICIÓN**

certificación de ingreso al inventario y remitir el expediente a la Contraloría General de Cuentas para la continuación y fenecimiento del trámite de baja.

Acta de Consejo 09-200 Resolución 05-09-2009

Los Miembros del Honorable Consejo Nacional de Áreas Protegidas APRUEBAN el “Instructivo para el Manejo de Inventarios del CONAP”, de conformidad con el artículo 80 del Reglamento del Decreto 4-89 del Congreso de la República, Ley de Áreas Protegidas y sus reformas.----

Toda persona que labora o presta servicios para la Institución indistintamente de cual sea su régimen de contratación, deberá tener creado un registro de resguardo de responsabilidad (Tarjeta de Responsabilidad), en la que se detallen los bienes que utilizará en el desempeño de sus funciones, los cuales deben ser entregados en buen estado de funcionamiento al terminar la relación.

4. DISTRIBUCION

Este documento se distribuye de la siguiente manera:

- Original: Centro de Documentación
- Copias: Personal del departamento relacionados con los procedimientos.

5. DEFINICIONES

Manual	Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.
Procedimiento	A la serie de actos que se pondrán en práctica para concretar la actuación administrativa en cuestión y que tendrá como objetivo la concreción de algún fin inherente a su actividad que se denomina formalmente como acto administrativo
Otras definiciones que se utilizarán en el manual	UPS: Uninterruptible Power Supply por sus siglas en inglés, sistema de alimentación ininterrumpida. Hardware: es la parte física del equipo de cómputo y más ampliamente de cualquier dispositivo electrónico.

ELABORADO POR:

Vivian Lisseth Cruz

REVISADO POR:

Salvador Santino Herrera

AUTORIZADO POR:

Lic. José Eduardo Mendoza



**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS DE
LA DIRECCION
SISTEMAS DE
INFORMACION**

FECHA: Mayo 2014

**(PENDIENTE ASIGNAR UN
CORRELATIVO)
PRIMERA EDICIÓN**

	Software: el conjunto de programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados que forman parte de las operaciones de un sistema de computación.
	Ofimática: conjunto de técnicas, aplicaciones y herramientas informáticas que se utilizan en funciones de oficina para optimizar, automatizar y mejorar los procedimientos o tareas relacionadas. Las herramientas ofimáticas permiten idear, crear, manipular, transmitir, almacenar la información necesaria en una oficina.

INTRODUCCION

Con el propósito de fortalecer y facilitar las diversas actividades de los colaboradores, CONAP proporciona a través de la Dirección de Informática los siguientes servicios:

1. computadoras,
2. periféricos,
3. equipos de multimedia (proyectores, pizarrón electrónico, sonido, etc.),
4. hardware especializado (Monitores 29", Servidores, estaciones de trabajo, firewall, router, switches),
5. sistemas de seguridad para instalaciones (cámaras),
6. diseño de arquitectura de red,
7. protección en data center (restricciones en acceso y monitoreo de suministro eléctrico),
8. instalación de equipo y comunicaciones (Software, cableado de datos y teléfono),
9. respaldo de copias de seguridad,
10. asesoría en outsourcing de equipo (Impresoras),
11. servicio de internet,
12. conexiones gubernamentales (infraestructura SIGES, SICOIN y Guatenominas),
13. administración de servicios financieros gubernamentales (creación de usuarios y configuración en SIGES y SICOIN),
14. correo institucional,
15. acceso a software de ofimática,
16. aplicaciones para gestiones administrativas (MGAL, RRHH, etc.),
17. servicio de ventanilla única para usuarios registrados,
18. desarrollo para la adaptación de aplicaciones a las necesidades de la institución (MGAL, RRHH, ventanilla única, DUC, etc.),
19. asesoría en requerimientos gubernamentales de informática (Estatus de expedientes por medio Ministerio de Finanzas),
20. medios para divulgación de información (página web),
21. cursos de capacitaciones de informática,
22. apoyo técnico a usuarios en la central y delegaciones y
23. asesoría en compra de equipo.

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

AUTORIZADO POR:

Vivian Lisseth Cruz

Salvador Santino Herrera

Lic. José Eduardo Mendoza



**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS DE
LA DIRECCION
SISTEMAS DE
INFORMACION**

FECHA: Mayo 2014

**(PENDIENTE ASIGNAR UN
CORRELATIVO)
PRIMERA EDICIÓN**

El presente manual contiene las políticas que tienen como propósito establecer las reglas que los usuarios de equipos y/o servicios de cómputo deberán observar en el uso y control de la infraestructura tecnológica que les brinda CONAP la cual es uno de los activos más importantes de la institución, esto con el fin de garantizar la seguridad de integridad de la información así como la integridad física de los equipos; y bajo los criterios de austeridad, modernización tecnológica, transparencia, eficiencia y racionalidad.

Conexiones eléctricas

La estación de trabajo debe estar conectada a una red eléctrica adecuada. El voltaje debe de ser regulado y libre de picos eléctricos. El tomacorriente debe contar con una conexión de tres espigas.

Si su localidad no cuenta con el voltaje regulado, este debe ser respaldado con un UPS o regulador de voltaje.

Los únicos dispositivos que se deben conectar al UPS son el monitor y CPU, no coloque ningún otro equipo en el UPS ya que afectará su rendimiento, añade picos innecesarios al circuito y degrada el UPS.

El UPS se utiliza para evitar que los datos que estamos utilizando en el momento de la pérdida de energía no se pierdan. Las impresoras láser (tónér) generan picos de corriente muy altos y pueden dañar el inversor.

La mayoría de los fabricantes de UPS no recomiendan conectar más de un dispositivo en una configuración en serie, y en muchos casos hacerlo anula la garantía del fabricante. Por tanto no debe utilizarse tal configuración, la cual es redundante y peligrosa tanto para la carga final como para los mismos equipos.

Forma correcta de encender el equipo cómputo

Una vez está seguro que su equipo cuenta con la instalación eléctrica adecuada y cada uno de los componentes de su estación de trabajo están conectados adecuadamente a la electricidad y a sus

ELABORADO POR:
Vivian Lisseth Cruz

REVISADO POR:
Salvador Santino Herrera

AUTORIZADO POR:
Lic. José Eduardo Mendoza



**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS DE
LA DIRECCION
SISTEMAS DE
INFORMACION**

FECHA: Mayo 2014

**(PENDIENTE ASIGNAR UN
CORRELATIVO)
PRIMERA EDICIÓN**

puertos respectivos, encienda primero su monitor, luego los periféricos que utiliza, y por último encienda su computador.

Espere que su estación de trabajo termine de cargar el sistema operativo hasta que aparezca en el monitor el escritorio de trabajo. Si su estación le requiere ingresar su usuario y contraseña hágalo.

Uso del equipo

Los equipos de cómputo de CONAP, deberán utilizarse como herramienta de apoyo para labores estrictamente institucionales y afines a los objetivos de CONAP.

El uso del equipo computacional es exclusivo para el personal no pudiendo los mismos ser utilizados por personas ajenas a la institución.

Para que personal ajeno a CONAP pueda tener acceso a utilizar las computadoras como usuarios, deberá tener el visto bueno de la Secretaría y la Dirección de Informática para que posteriormente se asigne un equipo de cómputo de acuerdo a la función del empleado.

Se asume que el empleado cuenta con las competencias a continuación detalladas para el uso de equipos de cómputo:

- La administración de la información de manera organizada.
- Utilización de aplicaciones de ofimática, tales como procesador de palabras, hojas de cálculo, gráficas y elaboración de presentaciones.
- Búsqueda de archivos o carpetas.
- La correcta gestión y administración de correo electrónico.
- Conocimiento y uso de impresoras y scanners.
- Conocimiento de tipos de archivos estándar (PFD, JPG, RAR, ZIP, TXT, XLSX, DOCX, PPTX, etc.)
- Conocimiento de la implicancia de la eliminación de archivos, renombrar archivos, guardar cambios en documentos, copias de seguridad, virus de computadora y software malicioso.

ELABORADO POR:

Vivian Lisseth Cruz

REVISADO POR:

Salvador Santino Herrera

AUTORIZADO POR:

Lic. José Eduardo Mendoza



**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS DE
LA DIRECCION
SISTEMAS DE
INFORMACION**

FECHA: Mayo 2014

**(PENDIENTE ASIGNAR UN
CORRELATIVO)
PRIMERA EDICIÓN**

Se deben seguir las siguientes normas con el objetivo de mantener el cuidado y buen uso del equipo de la institución:

- No consumir alimentos ni bebidas cerca del equipo de cómputo.
- Apagar correctamente el equipo.
- Proteger contra variaciones del suministro de energía.
- Nunca trasladar el equipo cuando esté encendido, si se va a mover de lugar el equipo de cómputo debe ser con el apoyo del personal de informática.
- Evitar movimientos bruscos al equipo o golpes.
- Mantener el equipo en un lugar seco, fresco y ventilado.
- No pegar calcomanías, notas o adornos al equipo.
- No se debe instalar programas que no están aprobados por la Dirección de Informática y que sean ajenos a las funciones de la institución.
- Por política de seguridad de CONAP se debe uniformar el método y ubicación de los archivos resultantes del trabajo cotidiano de los usuarios con el propósito de facilitar el acceso a esta información. Todo usuario que tenga asignado un equipo de cómputo , deberá almacenar sus archivos (cartas, hojas de cálculo, imágenes, documentos, informes, etc.) en la carpeta "Mis Documentos\CONAP" de forma obligatoria
- Los dispositivos de almacenamiento secundario o almacenamiento virtualizado (la nube) deben ser autorizados por la Secretaría y la Dirección de Informática para resguardar la información de la institución.
- No es posible compartir contraseñas del usuario con otros colaboradores para mantener la integridad de la información.
- No almacenar grandes volúmenes de información en cada estación de trabajo, realizar copias de seguridad que brinden la oportunidad de restaurar la información en otro equipo, rotulando con descripción y fecha de realización.

ELABORADO POR:

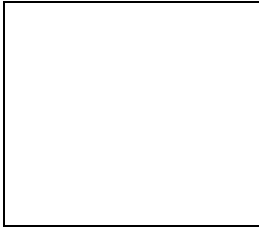
Vivian Lisseth Cruz

REVISADO POR:

Salvador Santino Herrera

AUTORIZADO POR:

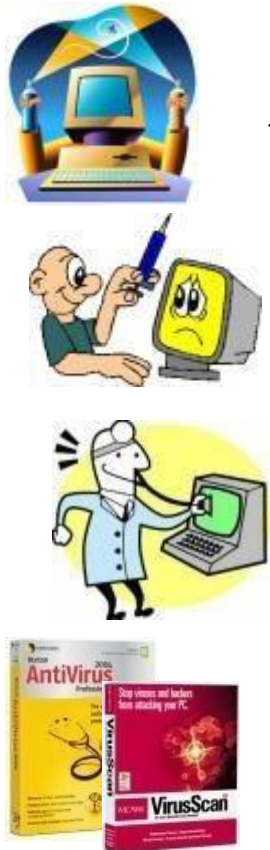
Lic. José Eduardo Mendoza



Anti virus

Su equipo contará con el software de antivirus designado por la Dirección de Informática. Informática asistirá en verificar su funcionamiento adecuado y brindará soporte ante cualquier anomalía reportada por el usuario; cada usuario es responsable de proteger el recurso e información de la institución evitando acceder archivos que brinde riesgo.

Todos los archivos descargados así como los dispositivos de almacenamiento insertados deben de ser inspeccionados con el antivirus ya actualizado.



Cuando su estación de trabajo, identifique virus en la memoria, se activara mensaje de alerta.

El usuario debe realizar la revisión con el antivirus de cualquier archivo riesgoso.

La Dirección de Informática, realizará chequeo de los problemas de su estación de trabajo, si el usuario desconociere el proceso de actualización y reparación.

Es necesario actualizar constantemente la base de datos de la aplicación para tener la máxima protección.

ELABORADO POR:

Vivian Lisseth Cruz

REVISADO POR:

Salvador Santino Herrera

AUTORIZADO POR:

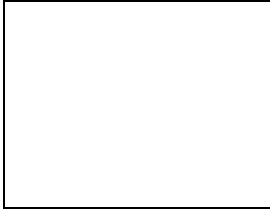
Lic. José Eduardo Mendoza



**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS DE
LA DIRECCION
SISTEMAS DE
INFORMACION**

FECHA: Mayo 2014

**(PENDIENTE ASIGNAR UN
CORRELATIVO)
PRIMERA EDICIÓN**



Correo electrónico

Todos los usuarios del sistema informático de CONAP deben contar con un buzón de correo electrónico; de no tenerlo, deben solicitarlo por escrito a la Dirección de Informática con visto bueno del Jefe Inmediato enviando un correo a info@conap.gob.gt se podrá acceder al correo mediante el sitio www.mail.conap.gob.gt.

Por medio del correo el usuario recibirá instrucciones para cambiar contraseña, agregar lista de contactos y agregar firma digital. Se brindará un tamaño de buzón designado por la Dirección Informática, si el usuario no se da abasto con dicho tamaño se solicitará apoyo a informática para hacer una copia de seguridad y liberar espacio.

ELABORADO POR:

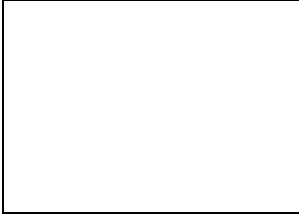
Vivian Lisseth Cruz

REVISADO POR:

Salvador Santino Herrera

AUTORIZADO POR:

Lic. José Eduardo Mendoza



Propiedad de uso de recurso

Toda información almacenada en los equipos de cómputo que no sea hecha explícitamente pública, será tratada como confidencial, y se harán todas las adecuaciones posibles por garantizar su privacidad.

Todo el personal de CONAP es responsable de velar por el uso adecuado de la información perteneciente a la institución controlando que la misma no sea divulgada a terceros sin un motivo que justifique dichos fines y expresamente autorizada por Secretaría.

Si existen convenios o proyectos debe quedar establecido el uso de los mismos mediante acta que respalde la utilización y que pueda establecer la integridad de los mismos, enviando dicha intención al Departamento de Informática y la Secretaría, para que se tomen medidas adecuadas.

Para los equipos en red el usuario se responsabiliza en bloquear todos los accesos a su equipo y si requiera compartir recursos con su grupo de trabajo, debe de compartirlo únicamente a dicho grupo y no a otros evitando así accesos indebidos.

Las actividades que se contemplan en este manual incluyen, pero no se limitan, a las siguientes restricciones; quedando prohibido a todos los usuarios:

- Ingerir alimentos o bebidas en el entorno de utilización de la computadora o sus periféricos.
- Utilizar los equipos computacionales como máquinas de juegos o recreativas.
- Utilizar el equipo computacional para desarrollar programas o proyectos ajenos al interés de la institución.
- Extraer equipo computacional o sus partes de las áreas designadas para su uso.
- Alterar o dañar las etiquetas de identificación de cualquier equipo de cómputo.
- Copiar software propiedad de CONAP.
- Alterar software instalado en el equipo asignado o solicitar versiones o marcas de software diferentes a los designados para su utilización por parte de la Dirección de Informática.
- Utilizar el equipo computacional o la infraestructura de comunicación asociada a él para acceder equipos locales o remotos a los que el usuario no tenga autorización explícita,

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

AUTORIZADO POR:

Vivian Lisseth Cruz

Salvador Santino Herrera

Lic. José Eduardo Mendoza



**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS DE
LA DIRECCION
SISTEMAS DE
INFORMACION**

FECHA: Mayo 2014

**(PENDIENTE ASIGNAR UN
CORRELATIVO)
PRIMERA EDICIÓN**

o en su uso, intentar violar la seguridad de acceso de cualquier equipo de la red de CONAP.

- Llevar a cabo acciones que interfieran o puedan obstaculizar las operación y comunicación normal de los equipos de cómputo y sus usuarios.
- Utilizar el equipo para actividades o aplicaciones diferentes a aquellas para las cuales el equipo está destinado.
- Utilizar los equipos instalados para desplegar material obsceno o que atente contra los valores morales y éticos de la institución.
- Utilizar los equipos de cómputo para el almacenamiento de archivos personales.
- Conectar, desconectar o mover equipo computacional sin autorización de Secretaría o Dirección de Informática.
- Almacenar información de trabajo en una carpeta ajena a "Mis Documentos\CONAP".
- Solicitar mantenimiento a máquinas personales con insumos y recursos de CONAP, lo cual será reportado a la dirección pertinente emitiendo una constancia por escrito en donde comparecen los involucrados.

De no cumplirse con lo anterior se responsabilizara directamente al usuario, si existe daño en el equipo, se debe reponer con uno de iguales características y calidad o mejores según cambios en el mercado, y si es por información responderá legalmente por la propiedad intelectual de CONAP

ELABORADO POR:

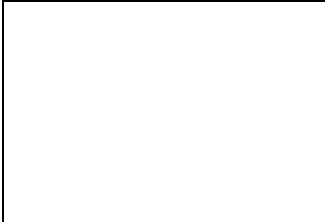
Vivian Lisseth Cruz

REVISADO POR:

Salvador Santino Herrera

AUTORIZADO POR:

Lic. José Eduardo Mendoza



Uso de internet y prohibiciones

Para los equipos que necesiten algún tipo de acceso al internet, deben de tener una autorización por escrito firmada y sellada por el Director de su Departamento indicando el uso, a qué sitios se dará acceso y periodo por el cual necesitan tener acceso y enviarla al Departamento de Informática, que llevará bitácoras de los accesos realizados, los cuales pueden ser reportados a sus directores en cualquier momento.

El uso del internet es limitado y debe ser utilizado con moderación ya que beneficia a todos los departamentos. Su uso es exclusivo para actividades que realiza CONAP **el uso personal es prohibido.**

La Dirección de Informática revisará periódicamente el uso adecuado del internet, si en las bitácoras de navegación se encuentra operaciones anómalas, serán reportadas a los directores de las áreas respectivas emitiendo una constancia por escrito en donde comparecen los involucrados y se suspenderá el servicio para el usuario.

ELABORADO POR:

Vivian Lisseth Cruz

REVISADO POR:

Salvador Santino Herrera

AUTORIZADO POR:

Lic. José Eduardo Mendoza



Respaldo de archivos

Aunque informática realice copias de respaldo periódicos de su información de servidores con discos compartidos, o copias en su estación de trabajo, cada usuario será responsable de asegurarse de la realización de copias de seguridad de su equipo, la que será entregada al encargado de que área periódicamente para su validación y almacenaje.

Es recomendable que en su grupo de trabajo cuenten con una unidad de DVD ROM (Quemadora), para dar soporte a la información de cada área, el disco debe ser etiquetado de forma descriptiva y con fecha de su realización.

Apagado del equipo de cómputo

Se deben asegurar el haber guardado las modificaciones realizadas en sus archivos. Cierren apropiadamente las aplicaciones una a una respondiendo a las ventanas que le piden su atención, luego dirijase al botón de inicio y elija la opción de apagar. Por ninguna razón se debe dejar el equipo de cómputo operando fuera de horario de trabajo.

Si posee cobertores para el equipo utilícelos al momento que la máquina está apagada. En casos de tormentas eléctricas es recomendable cerrar aplicaciones, apagar el equipo y desconectarlo físicamente del tomacorriente, para evitar que una descarga electro atmosférica dañe los equipos.

ELABORADO POR:

Vivian Lisseth Cruz

REVISADO POR:

Salvador Santino Herrera

AUTORIZADO POR:

Lic. José Eduardo Mendoza



Mantenimiento y reparación del equipo de cómputo

Cada estación de trabajo que está cubierta por un plan de mantenimiento de la Dirección de Informática contará con un identificador de equipo. Este identificador permite llevar un historial de servicio que será revisado periódicamente y se realizará mantenimiento correspondiente.

Las estaciones de trabajo que presenten desperfectos los usuarios deberán reportarlos al área técnica para realizar la corrección pertinente.

En un mantenimiento se deben de realizar los siguientes pasos obligatorios:

1. Confirmar que dicho departamento ha realizado sus copias de seguridad respectivas de las máquinas que recibirán mantenimiento.
2. Llenar una hoja de servicio describiendo actividades, hallazgos o desperfectos encontrados en mantenimiento de hardware y software.
3. Al finalizar el mantenimiento el usuario revisará el funcionamiento adecuado del equipo, aplicaciones y dispositivos conectados a ella.
4. Se actualizará la hoja de servicio del equipo, indicando su estado y describiendo las acciones tomadas y los resultados del servicio.

6. SIMBOLOGIA DE LA DIAGRAMACIÓN

Diagramar es representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos, relaciones o fenómenos de todo tipo por medio de símbolos que clarifican la interrelación de diferentes factores y/o unidades administrativas, así como la relación causa-efecto que prevalece entre ellos.

7. SIMBOLOS DE LA NORMA ANSI PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO (DIAGRAMACIÓN ADMINISTRATIVA)

SIMBOLO	DESCRIPCIÓN
---------	-------------

ELABORADO POR:

Vivian Lisseth Cruz

REVISADO POR:

Salvador Santino Herrera

AUTORIZADO POR:

Lic. José Eduardo Mendoza



	Inicio o Término	<ul style="list-style-type: none">❖ Indica el principio o el fin del flujo. Puede ser acción o lugar, además se usa para cambiar una oportunidad administrativa o persona que recibe o proporciona información
	Actividad	<ul style="list-style-type: none">❖ Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento	<ul style="list-style-type: none">❖ Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o Alternativa	<ul style="list-style-type: none">❖ Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	Archivo	<ul style="list-style-type: none">❖ Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente
	Conector de Página	<ul style="list-style-type: none">❖ Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo
	Conector de Actividad	<ul style="list-style-type: none">❖ Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.

8. PROCEDIMIENTO

8.1 Procedimiento para Soporte Técnico

Objetivo: mantener en óptimas condiciones el equipo de cómputo para uso adecuado en la institución.

Alcance : para todos los usuarios de CONAP en oficinas centrales y delegaciones en el interior del país.

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

AUTORIZADO POR:

Vivian Lisseth Cruz

Salvador Santino Herrera

Lic. José Eduardo Mendoza



Acores involucrados en el procedimiento

NO	PUESTO DEL INVOLUCRADO
1	Persona que solicita asistencia
2	Asistente del departamento de informática
3	Técnicos de informática

Base legal :

- Normativo de la Dirección Sistemas de Información

PROCEDIMIENTO

Paso	Responsable	Actividad
1	Persona Afectada	Inicio
2	Asistente del depto. de informática	Se recibe la llamada de la persona afectada, pasar al paso 2
3	Técnicos de Informática	Se revisa el funcionamiento de la maquina, pasar al paso 4
4	Técnicos de Informática	Determina si la falla es de software o de hardware.
5	Técnicos de Informática	Determina si es de software, si es así pasar al paso 6, si no pasar al paso 7
6	Técnicos de Informática	Se soluciona el problema, pasar al paso 9
7	Técnicos de Informática	Determina si es de hardware, si es así pasar al paso 8
8	Técnicos de Informática	Se verifica si tiene garantía y se define el tiempo con el proveedor. Pasar al paso 9.
9	Técnicos de Informática	Se entrega el dictamen a la persona afectada, pasar al paso 10
10	Técnicos de Informática	FIN.

FLUJOGRAMA

Procedimiento para Soporte Técnico

ELABORADO POR:

Vivian Lisseth Cruz

REVISADO POR:

Salvador Santino Herrera

AUTORIZADO POR:

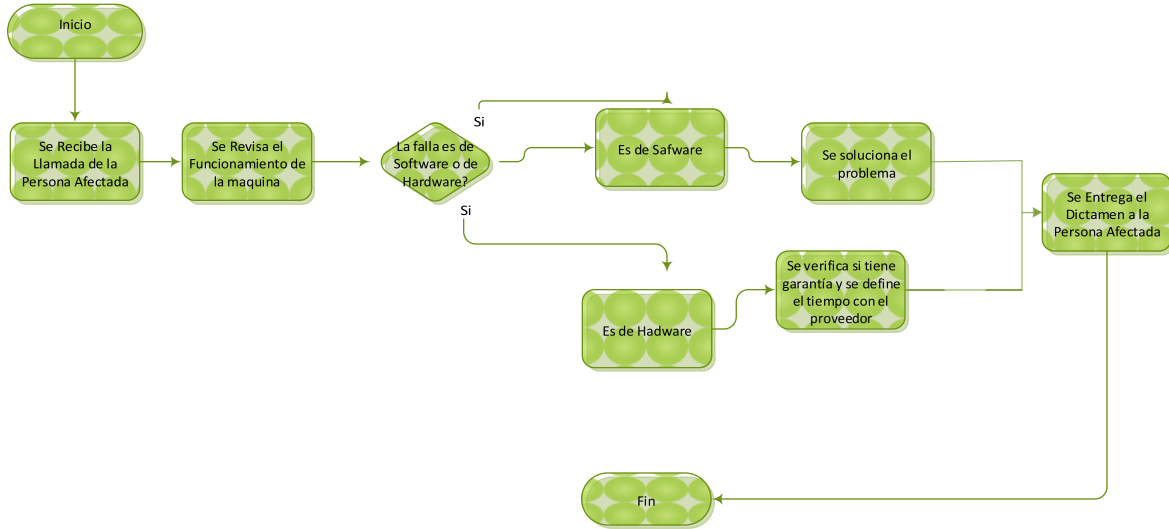
Lic. José Eduardo Mendoza



MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS DE
LA DIRECCION
SISTEMAS DE
INFORMACION

FECHA: Mayo 2014

(PENDIENTE ASIGNAR UN
CORRELATIVO)
PRIMERA EDICIÓN



ELABORADO POR:

Vivian Lisseth Cruz

REVISADO POR:

Salvador Santino Herrera

AUTORIZADO POR:

Lic. José Eduardo Mendoza