
	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-TI-MNP-IMO-12 Versión 02
	INSTALACIÓN MICROSOFT OFFICE 2010, 2013 Y 2016	Página 1 de 15

**Manual de Normas y Procedimientos**


**INSTALACIÓN MICROSOFT OFFICE 2010, 2013 Y 2016**


**ME-DS-TI-MNP-IMO-12**

**Versión 02**

Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Ing. Roberto Antonio Malouf Morales	Ministro de Economía	06/07/2021	 ROBERTO ANTONIO MALOUF MORALES MINISTRO DE ECONOMÍA



Actualizado y revisado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Marco Antonio Hernandez	Director de Tecnologías de la Información	01-07-2021	 Marco Antonio Hernandez Director Dirección de Tecnologías de la Información Ministerio de Economía

Documentado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lic. Mynor Zúñiga	Director de Desarrollo Institucional	22/06/2021	 Lic. Mynor Zúñiga Director de Desarrollo Institucional Ministerio de Economía

Vigente a partir de: **08/07/2021**

## ÍNDICE

1. OBJETIVO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. DEFINICIONES .....	3
4. BASE LEGAL, DOCUMENTOS O DATOS RELACIONADOS.....	3
5. NORMAS.....	3
6. RESPONSABILIDADES.....	4
7. PROCEDIMIENTO.....	3
8. FLUJOGRAMA .....	12
9. ANEXO.....	15

*Handwritten signature*

*Handwritten mark*

**1. OBJETIVO:**

Establecer los pasos que se deberán seguir para la instalación correcta de la herramienta Microsoft Office en los equipos de cómputo del Ministerio de Economía.

**2. ALCANCE:**

Aplica a todo equipo del Ministerio de Economía, que tenga instalado Sistema Operativo Windows.

**3. DEFINICIONES:**

**3.1. Instalación:**

Es el proceso fundamental por el cual los nuevos programas son transferidos a un computador con el fin de ser configurados.

**3.2. Microsoft:**

Es una compañía tecnológica multinacional que desarrolla, manufactura, licencia y provee soporte de software para computadores personales, servidores, dispositivos electrónicos y servicios.

**4. BASE LEGAL, DOCUMENTOS O DATOS RELACIONADOS:**

Base legal, documentos o datos relacionados	
Número o código del documento o dato	Descripción del documento o dato
Acuerdo Gubernativo No. 211-2019	Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía
Acuerdo Ministerial 762-2019	Estructura Orgánica Interna Complementaria a la estructura establecida en el Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía.

**5. NORMAS:**

- 5.1. Se debe contar con el equipo de cómputo con sistema operativo correctamente instalado; Contar con el medio de instalación y licencia del producto;
- 5.2. Los funcionarios y empleados involucrados en el numeral "7. PROCEDIMIENTO" del presente manual de normas y procedimientos, son corresponsables del contenido y cumplimiento del mismo, según corresponda;
- 5.3. Situaciones no previstas en este manual de normas y procedimientos serán resueltas por el Director de Tecnologías de la Información;
- 5.4. El presente manual deja sin efecto el manual de procedimientos: "Instalación Microsoft Office 2010,2013 y 2016", ME-VIAFI-DTI-MP-IMO-12, versión 01.

**6. RESPONSABILIDADES:**

**6.1. Ministro de Economía es responsable de:**

- 6.1.1. Aprobar, firmar y sellar el presente manual de normas y procedimientos.



**6.2. Director de Tecnologías de la Información es responsable de:**

- 6.2.1. Revisar, firmar y sellar el presente manual de normas y procedimientos, garantizando que su contenido responde al proceso que norma y documenta el mismo;
- 6.2.2. Actualizar o delegar y supervisar la actualización oportuna del presente manual de normas y procedimientos, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional;
- 6.2.3. Cumplir y supervisar en lo que corresponde, el cumplimiento del presente manual de normas y procedimientos;
- 6.2.4. Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral "7. PROCEDIMIENTO" del presente manual.

**6.3. Técnico de la Dirección de Tecnologías es responsable de:**

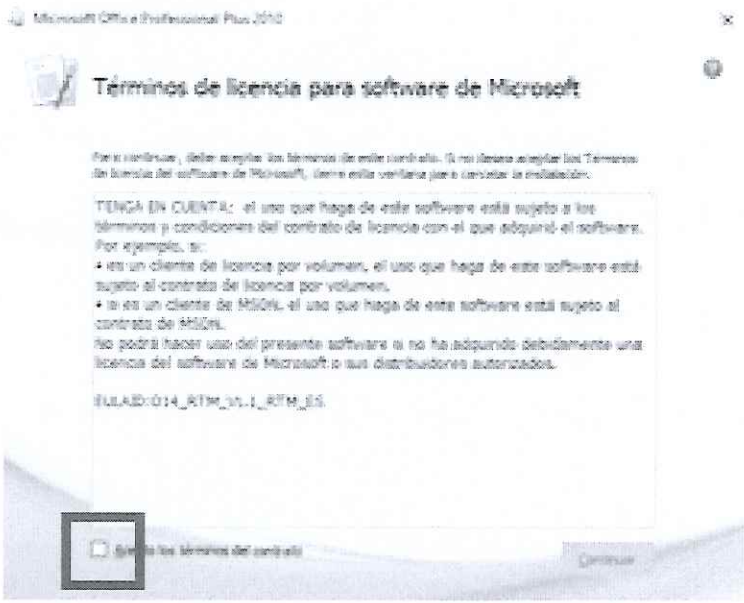
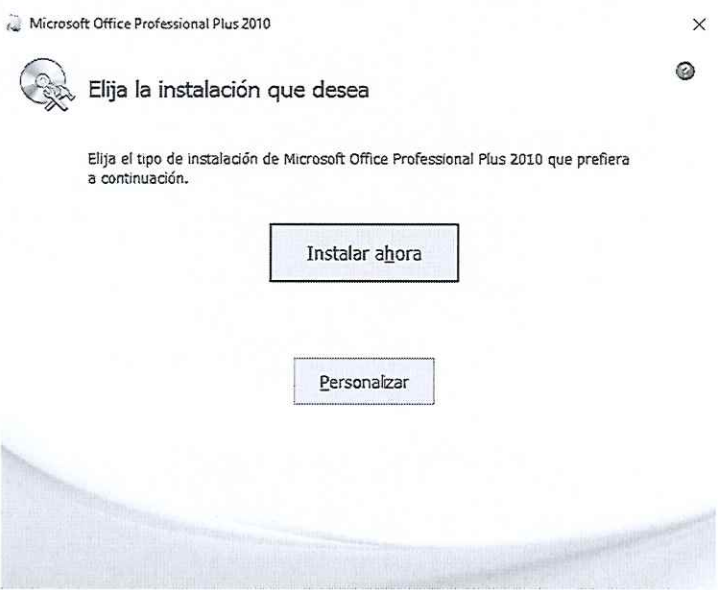
- 6.3.1. Actualizar oportunamente el presente manual de normas y procedimientos, por instrucciones del Director de Tecnologías de la Información y en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional;
- 6.3.2. Firmar y sellar el presente manual de normas y procedimientos, garantizando que su contenido responde al proceso que norma y documenta el mismo;
- 6.3.3. Cumplir en lo que corresponda con el presente manual de normas y procedimientos;
- 6.3.4. Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral "7. PROCEDIMIENTO" del presente manual.

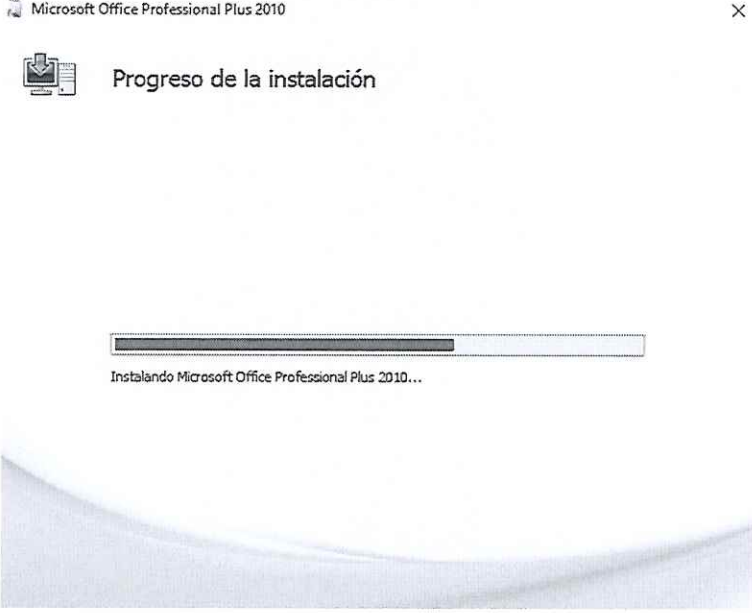

**7. PROCEDIMIENTO:**

**7.1. Instalación Microsoft Office 2010**

Responsable	Actividades	Tiempo
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestiona ticket para ser atendido.</li> </ul>	5 minutos
Service Desk DTI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe y administra el flujo de los tickets de los usuarios que requieren apoyo o servicio técnico;</li> <li>• Traslada el ticket al Técnico de Soporte.</li> </ul>	10 minutos
Técnico de Soporte DTI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe ticket;</li> <li>• Se dirige al lugar donde se encuentra el usuario y su equipo;</li> </ul>	25 minutos



Responsable	Actividades	Tiempo
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecuta el Instalador "Setup" de la carpeta Office 2010;</li> <li>Da clic que "SI" para avanzar en instalación;</li> <li>Marca la casilla "aceptar los términos de contrato" y da clic en "Continuar";</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Hace clic en "Instalar ahora";</li> </ul> 	



Responsable	Actividades	Tiempo
	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="479 348 1031 380">• Espera la carga completa de la instalación;</li></ul>  <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="479 1045 781 1077">• Hace clic en "Cerrar";</li></ul> 	

*(Handwritten signature)*

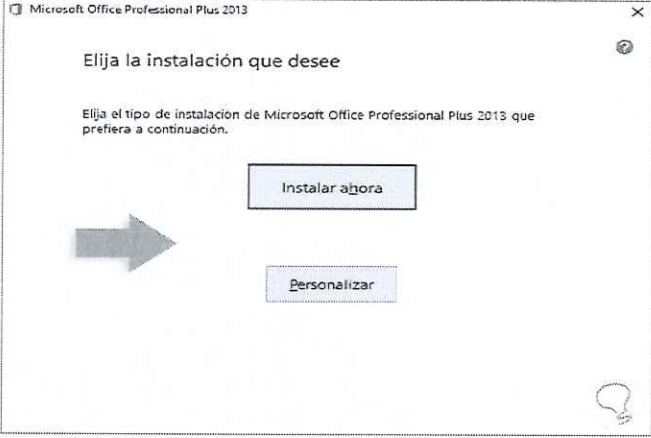
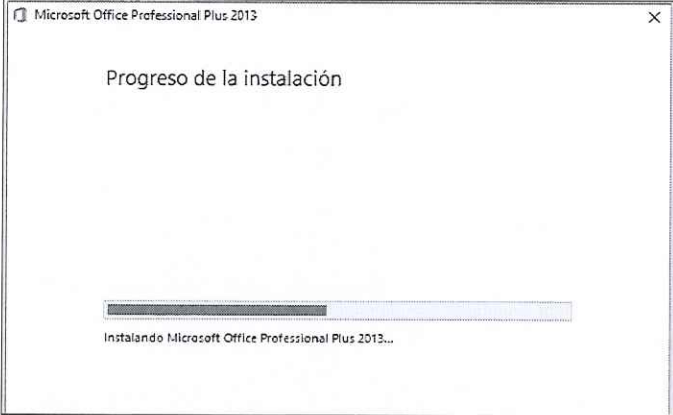

*(Handwritten mark)*

Responsable	Actividades	Tiempo
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al iniciar cualquier aplicación del paquete instalado se pedirá la clave de activación, la cual debe ingresarse para el uso correcto de la aplicación;</li> <li>Comenta el ticket y traslada a Service Desk.</li> </ul>	
Service Desk DTI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finaliza el ticket en el sistema.</li> </ul>	1 minuto

## 7.2. Instalación Microsoft Office 2013

Responsable	Actividades	Tiempo
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestiona ticket para ser atendido.</li> </ul>	5 minutos
Service Desk / DTI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe y administra el flujo de los tickets de los usuarios que requieren apoyo o servicio técnico;</li> <li>Traslada el ticket Técnico de Soporte.</li> </ul>	10 minutos
Técnico de Soporte DTI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe ticket;</li> <li>Se dirige al lugar donde se encuentra el usuario y su equipo;</li> <li>Ejecuta el instalador "Setup";</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Acepta los términos del contrato y luego da clic en "Continuar";</li> </ul> 	25 minutos

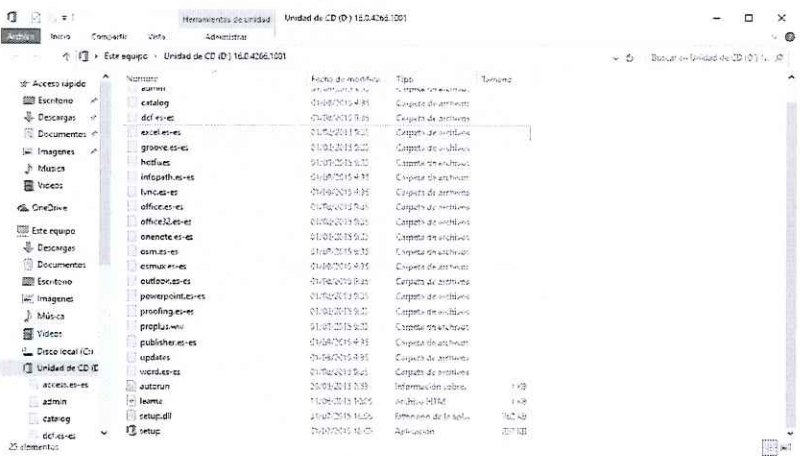


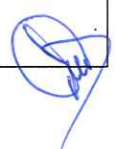
Responsable	Actividades	Tiempo
	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="500 348 1003 380">• Hace clic en el botón "Instalar ahora"; </li><li data-bbox="500 827 992 858">• Espera e instala el paquete de Office; </li><li data-bbox="500 1352 768 1383">• Hace clic en "Cerrar"; </li></ul>	

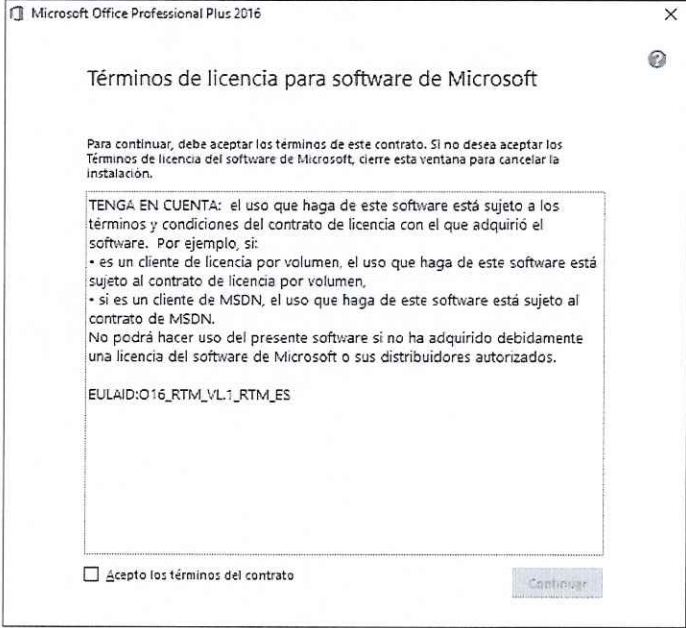
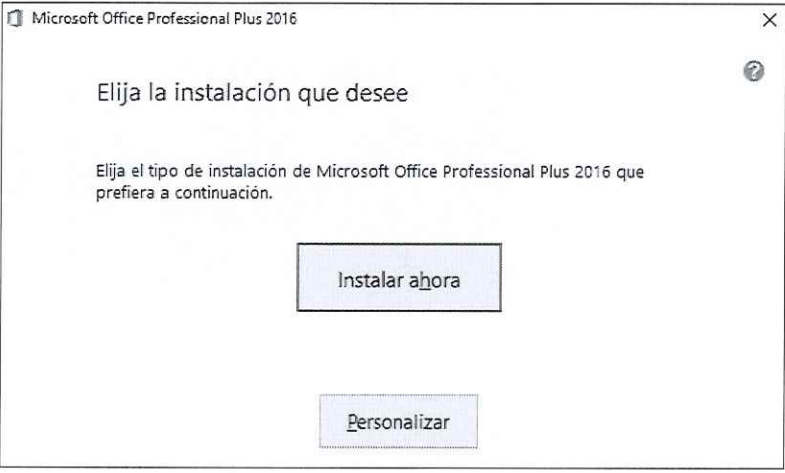


Responsable	Actividades	Tiempo
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al iniciar cualquier aplicación del paquete instalado se pedirá la clave de activación, la cual debe ingresarse para el uso correcto de la aplicación;</li> <li>Comenta el ticket y lo finaliza en el sistema OTRS.</li> </ul>	
Service Desk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finaliza el ticket en el sistema.</li> </ul>	1 minuto

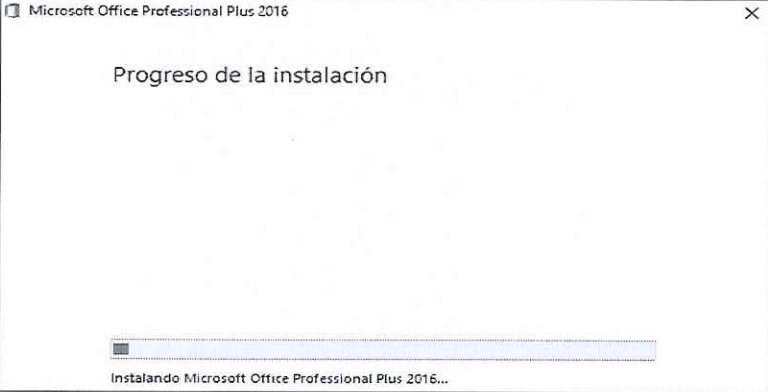

### 7.3. Instalación Microsoft Office 2016

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestiona Ticket para ser atendido</li> </ul>	5 Minutos
Service Desk / DTI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe y administra el flujo de los tickets de los usuarios que requieren apoyo o servicio técnico.</li> <li>Traslada el ticket al Técnico de Soporte.</li> </ul>	10 Minutos
Técnico de Soporte DTI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe ticket</li> <li>Abre el instalador llamado "Setup".</li> </ul> 	25 Minutos

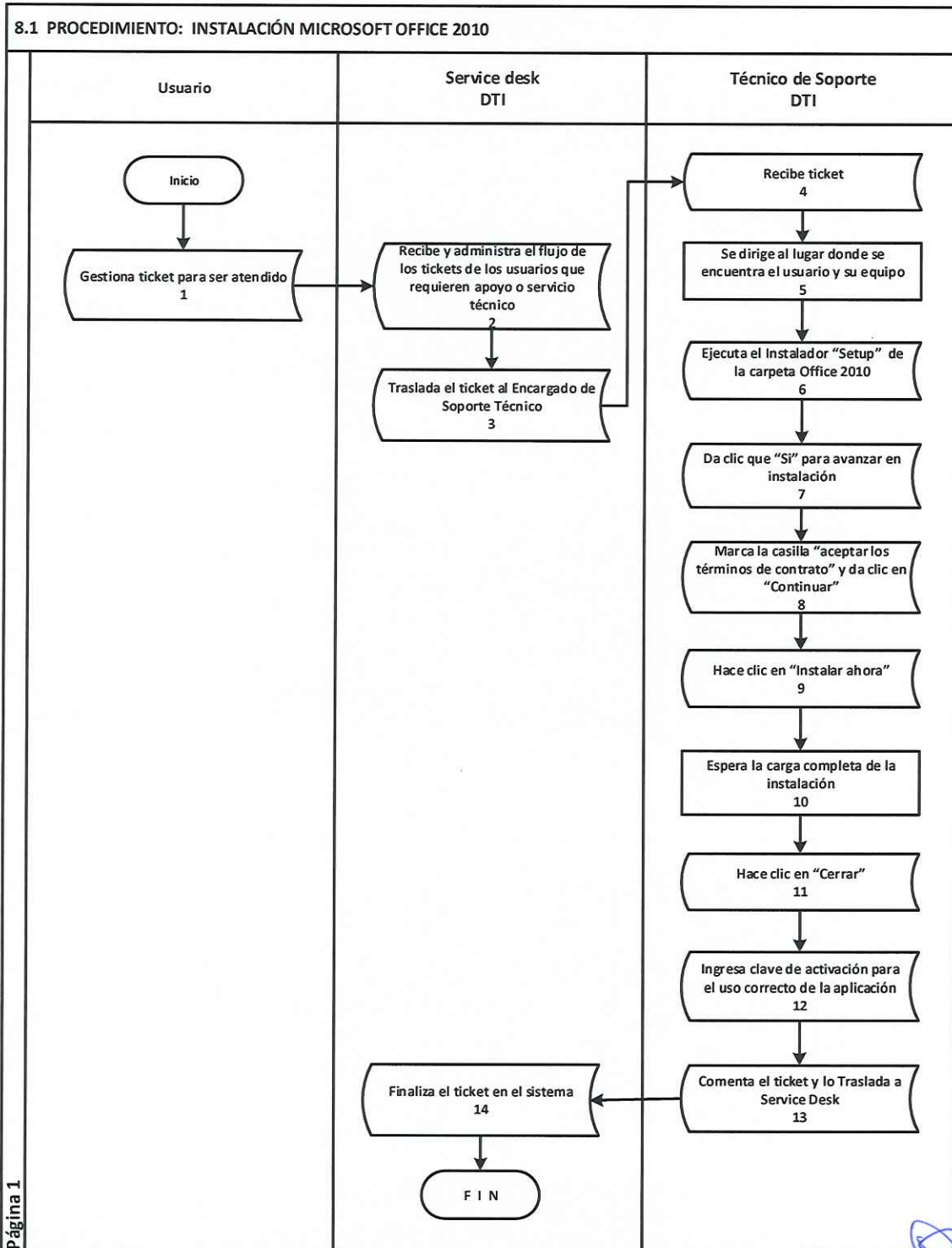


RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acepta los términos de licencia y da clic en <b>“Continuar”</b>.</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hace clic en botón <b>“Instalar ahora”</b>.</li> </ul> 	

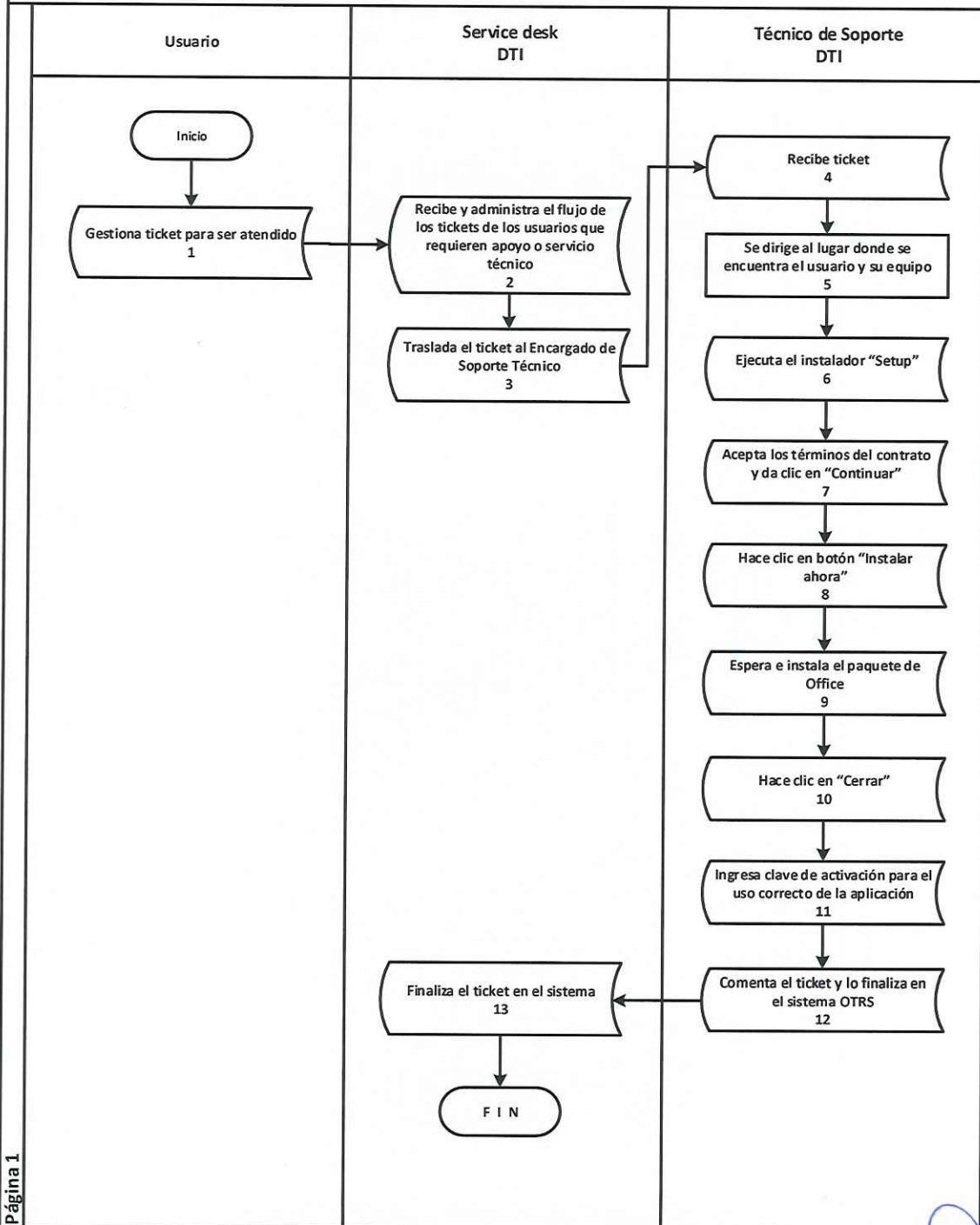


RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Espera el proceso de instalación.</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Hace clic en el botón "Cerrar".</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Al iniciar cualquier aplicación del paquete instalado se pedirá la clave de activación, la cual debe ingresarse para el uso correcto de la aplicación.</li> <li>Comenta el ticket y lo traslada a Service Desk.</li> </ul>	
Service Desk DTI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finaliza el ticket en el sistema.</li> </ul>	1 minuto

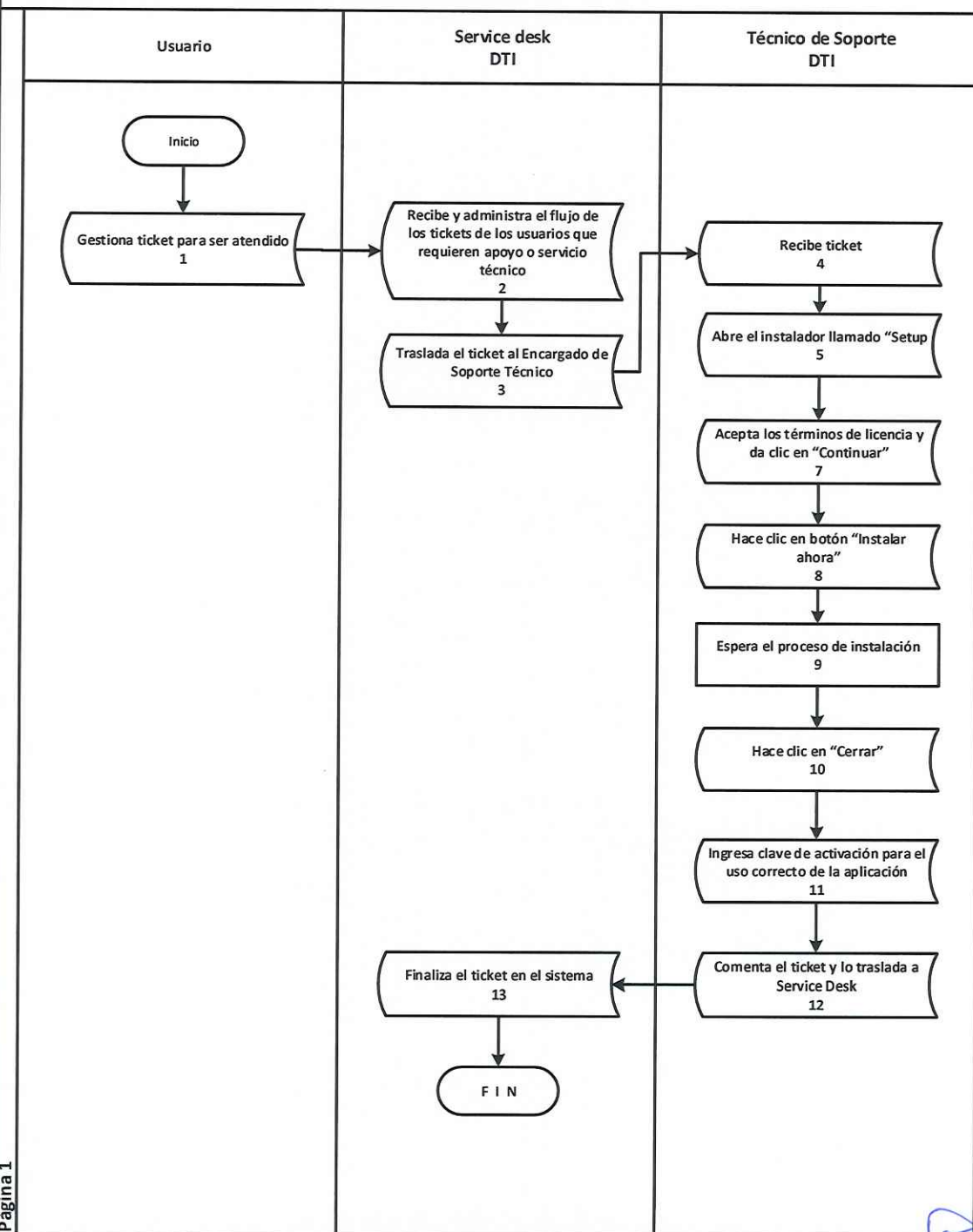
8. FLUJOGRAMA:





8.2 PROCEDIMIENTO: INSTALACIÓN MICROSOFT OFFICE 2013



8.3 PROCEDIMIENTO: INSTALACIÓN MICROSOFT OFFICE 2016



 <p>GOBIERNO de <b>GUATEMALA</b> <small>UN. AL CARROO GUARACATEL</small></p> <p>MINISTERIO DE ECONOMÍA</p> <p> <b>GUATEMALA</b> <small>MINISTERIO DE ECONOMÍA</small></p>	<p>Manual de Normas y Procedimientos</p>	<p>ME-DS-TI-MNP-IMO-12 Versión 02</p>
	<p>INSTALACIÓN MICROSOFT OFFICE 2010, 2013 Y 2016</p>	<p>Página 15 de 15</p>

9. ANEXO:

(NO APLICA)

