

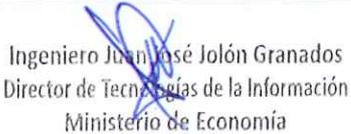
	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-TI-MNP-16
	INSTALACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO MICROSOFT WINDOWS	Página 1 de 7

Manual de Normas y Procedimientos

INSTALACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO MICROSOFT WINDOWS

Versión 04

Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Sra. Adriana Gabriela García Pacheco	Ministra de Economía	24/09/2024	 Gabriela García Ministra de Economía

Actualizado y revisado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Ing. Juan José Jolón Granados	Director de Tecnologías de la Información	31/07/2024	 Ingeniero Juan José Jolón Granados Director de Tecnologías de la Información Ministerio de Economía

Verificación metodológica	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lcda. Rossana Elizabeth Carrera Nufio	Directora de Desarrollo Institucional	29/07/2024	 Lcda. Rossana Elizabeth Carrera Nufio Directora de Desarrollo Institucional Ministerio de Economía

Vigente a partir de: **25/09/2024**

25

	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-TI-MNP-16
	INSTALACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO MICROSOFT WINDOWS	Página 2 de 7

ÍNDICE

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. BASE LEGAL Y DOCUMENTOS RELACIONADOS	3
5. NORMAS	4
6. RESPONSABILIDADES.....	4
7. PROCEDIMIENTO.....	5
8. FLUJOGRAMA.....	6
9. ANEXOS	7

	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-TI-MNP-16
	INSTALACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO MICROSOFT WINDOWS	Página 3 de 7

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la instalación del Sistema Operativo Microsoft Windows en los equipos de cómputo cargados a trabajadores y contratistas de los órganos y dependencias ubicados en el Edificio Central del Ministerio de Economía.

2. ALCANCE

Este manual aplica al equipo técnico del órgano de Tecnologías de la Información, encargado de la instalación del sistema operativo Microsoft Windows en los equipos de cómputo ubicados en el Edificio Central del Ministerio de Economía.

3. DEFINICIONES

3.1. BIOS:

Es la parte que se inicia antes del sistema operativo cuando el equipo arranca y tras ella se ejecutarán las diversas aplicaciones y programas. La función primordial de esta BIOS es dar inicio a los elementos de hardware y después dar luz al sistema.

3.2. TI:

Siglas que significan: Tecnologías de la Información.

3.3. Instalación:

Proceso mediante el cual los nuevos programas son transferidos a un computador con el objetivo de ser configurados y preparados para ser ejecutados en el sistema informático.

3.4. MINECO:

Siglas que significan: Ministerio de Economía.

3.5. OTRS:

Siglas que significan: Sistema de Solicitud de Ticket (Open-source Ticket Request System).

3.6. Sistema Operativo:

Conjunto de programas de un sistema informático que gestiona los recursos de hardware y provee servicios a los programas de aplicación de software.

3.7. Usuario:

Persona que requiere la instalación de sistema operativo en el equipo de cómputo asignado.

3.8. Windows:

Sistema operativo creado por Microsoft, que permiten la ejecución de los recursos que tiene un ordenador.

4. BASE LEGAL Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

Base legal y documentos relacionados	
Número o código del documento	Descripción del documento
Asamblea Nacional Constituyente, 1985.	Constitución Política de la República de Guatemala
Decreto número 5-2021 del Congreso de la República de Guatemala.	Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos

	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-TI-MNP-16
	INSTALACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO MICROSOFT WINDOWS	Página 4 de 7

Base legal y documentos relacionados	
Número o código del documento	Descripción del documento
Acuerdo Gubernativo número 211-2019 del Vicepresidente de la República en Funciones de Presidente, de fecha 24 de octubre de 2019.	Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía.
Acuerdo Ministerial número 762-2019 del Ministerio de Economía, de fecha 19 de noviembre de 2019.	Estructura Orgánica Interna Complementaria a la estructura establecida en el Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía.

5. NORMAS

- 5.1. Los usuarios de los distintos órganos o dependencias del Ministerio de Economía deberán solicitar la instalación del sistema operativo Microsoft Windows a Tecnologías de la Información mediante un ticket a través de la Intranet.
- 5.2. Microsoft Windows es el único sistema operativo aprobado para instalar en los equipos de cómputo de los órganos y dependencias del Ministerio de Economía. Cualquier excepción a esta norma deberá ser autorizada por el Ministro (a) de Economía.
- 5.3. Previo a realizar la instalación del sistema operativo Microsoft Windows, el usuario deberá verificar que el equipo de cómputo esté completo y proporcionar al Técnico o Profesional de Soporte Técnico las especificaciones del computador para determinar la compatibilidad con el sistema operativo a instalar.
- 5.4. Los funcionarios y servidores públicos que intervienen en el numeral "7. PROCEDIMIENTOS" del presente manual de normas y procedimientos, son corresponsables del contenido y cumplimiento de éste, según corresponda.
- 5.5. Situaciones no previstas en el presente manual de normas y procedimientos serán resueltas por el Director de Tecnologías de la Información, con las consultas a su jefe inmediato superior.
- 5.6. El presente manual deja sin efecto el manual de normas y procedimientos: "INSTALACIÓN DE SISTEMA OPERATIVO" ME-DS-TI-MNP-16, Versión 03.

6. RESPONSABILIDADES

- 6.1. Ministro (a) de Economía es responsable de:
 - 6.1.1. Aprobar, firmar y sellar el presente manual de normas y procedimientos.
- 6.2. Director (a) de Tecnologías de la Información es responsable de:
 - 6.2.1. Revisar, firmar y sellar el presente manual, garantizando que su contenido responde al proceso que norma y documenta el mismo.
 - 6.2.2. Delegar y supervisar la actualización oportuna del presente manual, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional.
 - 6.2.3. Dar cumplimiento a la correcta aplicación del presente manual dentro del órgano a su cargo.

7

	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-TI-MNP-16
	INSTALACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO MICROSOFT WINDOWS	Página 5 de 7

6.2.4. Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral "7. PROCEDIMIENTOS" del presente manual.

6.3. Técnico de Tecnologías de la Información designado para actualizar el manual de normas y procedimientos es responsable de:

6.3.1. Actualizar oportunamente el manual, por instrucciones del Director (a) de Tecnologías de la Información, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional.

6.3.2. Garantizar que el contenido del manual, responde al proceso que norma y documenta el mismo.

6.3.3. Cumplir en lo que corresponda con lo contenido en el presente manual.

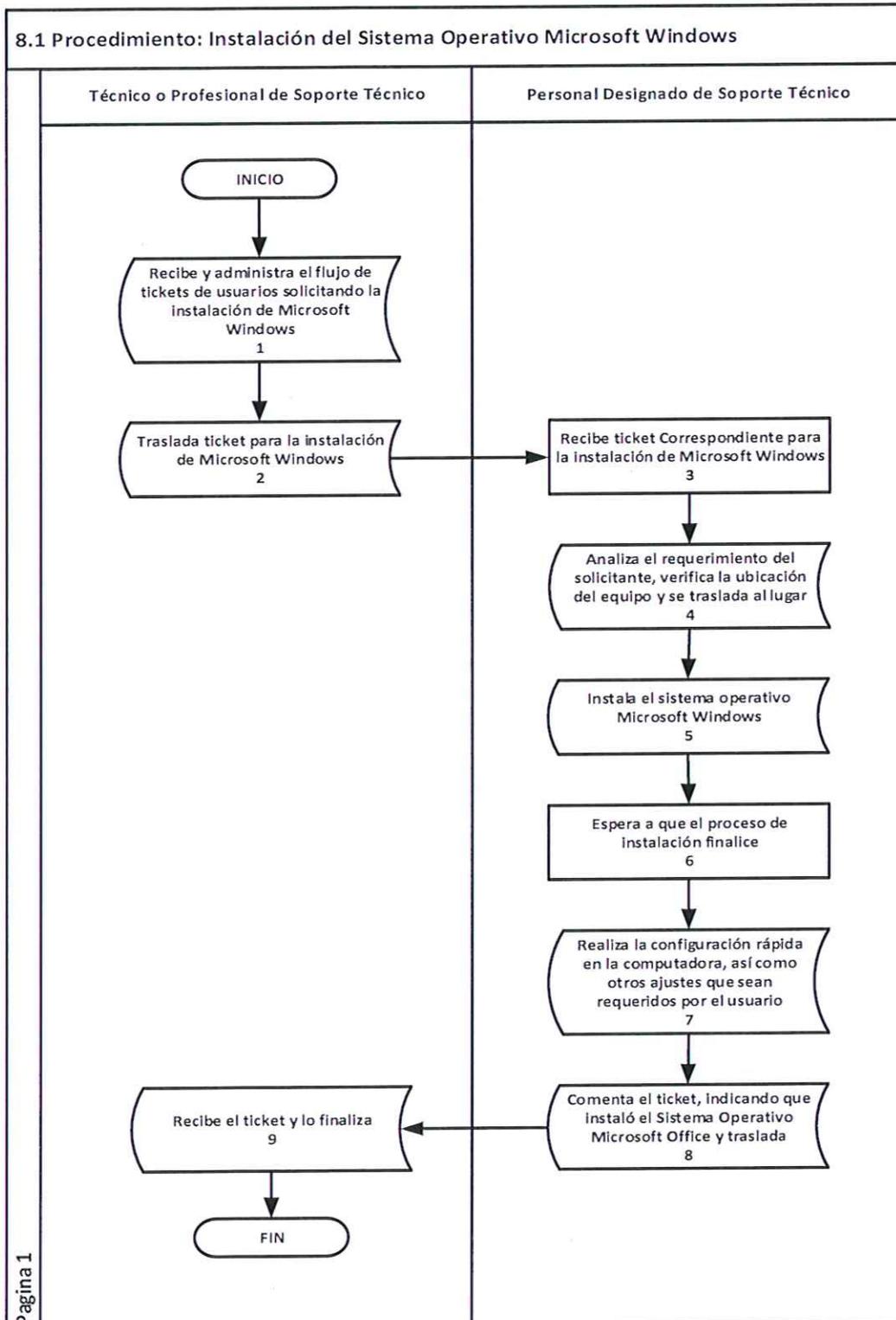
6.3.4. Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral "7. PROCEDIMIENTOS" del presente manual.

7. PROCEDIMIENTO

7.1. Instalación del Sistema Operativo Microsoft Windows

Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Técnico o Profesional de Soporte Técnico	1	Recibe y administra el flujo de tickets de usuarios solicitando la instalación del sistema operativo Microsoft Windows	10 Minutos
	2	Traslada ticket al Personal Designado de Soporte Técnico para la instalación del sistema operativo Microsoft Windows.	
Personal Designado de Soporte Técnico	3	Recibe ticket correspondiente para la instalación del sistema operativo Microsoft Windows.	30 Minutos
	4	Analiza el requerimiento del solicitante, verifica la ubicación del equipo y se traslada al lugar.	
	5	Instala el sistema operativo Microsoft Windows.	
	6	Espera a que el proceso de instalación finalice. El ordenador se reiniciará varias veces y se mostrarán distintas fases del asistente de instalación, así como de la configuración inicial del sistema operativo Microsoft Windows.	
	7	Realiza la configuración rápida en la computadora, así como otros ajustes que sean requeridos por el usuario.	
	8	Comenta el ticket generado en el sistema OTRS, indicando que instaló el Sistema Operativo Microsoft Office y traslada al Técnico o Profesional de Soporte Técnico	
Técnico o Profesional de Soporte Técnico	9	Recibe el ticket y lo finaliza. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----	5 minutos

8. FLUJOGRAMA



 MINISTERIO DE ECONOMÍA GUATEMALA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-TI-MNP-16
	INSTALACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO MICROSOFT WINDOWS	Página 7 de 7

9. ANEXOS

(NO APLICA)

7