

# INFORME DE SERVICIOS TÉCNICOS

PRESENTADO AL CONSEJO NACIONAL DE ÁREAS PROTEGIDAS-CONAP-

NOMBRE COMPLETO	Pedro Tomas Mejía Tol.
MES QUE INFORMA	Diciembre 2021.
NÚMERO DE CONTRATO	20-029-2021
SERVICIO CONTRATADO	Servicios Técnicos en Soporte Informático.
UNIDAD ADMINISTRATIVA	Dirección de Tecnologías de la Información.

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

- a. Apoyar en la instalación y actualización de programas informáticos, mantenimiento preventivo y correctivo menor de equipos de cómputo y unidades periféricas, en las Unidades Administrativas del Consejo Nacional de Áreas Protegidas -CONAP- conforme a las órdenes de trabajo remitidas por el director de Tecnologías de la Información.
- b. Apoyar el respaldo periódico de la información almacenada en los equipos de cómputo, asignados a las personas que laboran o prestan sus servicios técnicos o profesionales para el -CONAP-.
- c. Apoyar en la elaboración de informes actualizados relacionados con los activos informáticos de la institución.
- d. Apoyar en los usuarios internos, respecto del manejo de paquetes y programas de cómputo instalados en los equipos del -CONAP-.
- e. Apoyar con los procesos y actividades relacionadas con el desarrollo, implementación y mantenimiento de sistemas y base de datos del -CONAP-.
- f. Apoyar en el diagnóstico, mantenimiento y reparaciones menores de los equipos y sistemas de cómputo del -CONAP-.
- g. Apoyar otras actividades relacionadas con la materia de su competencia.

## **ACTIVIDADES REALIZADAS**

- a) Apoyé en reparación de impresoras con problemas con el reconocimiento de cartuchos, problemas en los cabezales y otros problemas que afectan el uso de estos equipos ofimáticos en CONAP CENTRAL.
- b) Apoyé en realizar cambios desde consola de Antivirus NOD32, para equipos de usuarios finales con algún problema en el uso de su equipo. También se realizaron actualizaciones del mismo y dejando las maquinas nuevas directivas hacia la consola.
- c) Apoyé en cambio de componentes (condensadores, capacitores, switchs) esto en dispositivos que presentaron algún tipo de error y que se logró verificar el problema y con el cambio a nivel electrónico quedaron funcionando correctamente.
- d) Apoyé en la inicialización de equipos nuevos, realizando las configuraciones de actualización del sistema operativo, configuración en red para enlazarlo en servidor Active directory, instalación de programas básicos y si es necesario de programas especiales, dependiendo el usuario final. También para estos equipos se realizaron pruebas de Disco duro ya que por el sistema operativo el disco duro se satura, por lo que se le realiza las pruebas correspondientes para dejarlo correctamente.
- e) Apoyé en el traslado e instalación de equipos de cómputo para diferentes usuarios de CONAP CENTRAL. Esto se realiza cambiando todo el equipo físicamente. así como también el cambio de configuraciones dependiendo el lugar de traslado.
- f) Apoyé en dar servicios técnicos a usuarios de diferentes regionales de CONAP, con problemas en sus equipos, instalación de programas, actualización de softwares como antivirus y otros problemas en sus redes.
- g) Apoyé en la verificación de correo electrónico, para usuario nuevos o para usuario con problemas de autenticación. También la creación de correos desde la consola y la configuración del mismo hacia un correo de domino Gmail.com. Se realizaron también exportaciones de correo, drive, fotos y otros archivos hacia Thunderbird (Software) y poderlos visualizarlos desde el equipo local.
- h) Apoyé en la instalación de cable de RED a Tvs de las oficinas centrales de CONAP.
- i) Apoyé en la Asesoría a usuarios para dar soporte de equipos, diagnósticos, capacitaciones vía telefónica.
- j) Apoyé a los usuarios de CONAP en general para la administración y la edición de usuarios en la plataforma expedientes WEB (MINFIN), también en agregar roles, consultas, estados Etc. Estos se hacen para llevar el control de expedientes que entran desde la ventanilla única de CONAP.
- k) Apoyé en la configuración de equipos hacia impresoras en RED, e impresoras compartidas en CONAP CENTRAL y regionales, Para esto se realizan configuración para cada usuario, como el de creación de usuario, configuración de escáner a Carpeta (SMB), a correo electrónico (cualquier dominio), configuración de impresión a bandeja BYPASS para hojas especiales, y otra configuración dependiendo que tipo de impresiones realizadas por el usuario final en CONAP.
- l) Apoyé en la verificación de Discos Duros, ya que por el uso presentan problemas a nivel físico, por lo que se realizan las pruebas con algún software y ver si se puede reparar de alguna manera.

- m) Apoyé en la configuración de carpetas compartidas para manejo de información entre usuarios a través de la red Interna. También se configuro varias carpetas online con Google Drive para usuarios que utilizan los servicios en la Nube.
- n) Apoyé en la realización de informes, dictámenes, hojas de préstamo, notas de salida. Esto para llevar el control a nivel administrativo de lo que se realiza en la dirección de los equipos que entran por algún tipo de servicio.
- o) Apoyé en la reparación de equipos con problemas a nivel de software, realizando instalaciones, reinstalaciones, actualizaciones, reparaciones etc. Esto con la finalidad de que el usuario tenga al 100% los programas en las pcs. Esto se realizó a nivel central y nivel regional. Cabe mencionar que también se realizaron instalaciones de softwares con licencia original para equipos nuevos en el Consejo Nacional de Áreas Protegidas.

F. \_\_\_\_\_

Pedro Tomas Mejía Tol

Servicios Técnicos en Soporte Informático



Jorge Steye García Muralles

Director

Dirección de Tecnologías de la Información  
CONAP

# INFORME FINAL DE SERVICIOS TÉCNICOS

PRESENTADO AL CONSEJO NACIONAL DE ÁREAS PROTEGIDAS-CONAP-

NOMBRE COMPLETO	Pedro Tomas Mejía Tol.
MES QUE INFORMA	Del 08 de enero al 31 de diciembre del 2021
NÚMERO DE CONTRATO	20-029-2021
SERVICIO CONTRATADO	Servicios Técnicos en Soporte Informático
UNIDAD ADMINISTRATIVA	Dirección de Tecnologías de la Información

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

**("Según Términos estipulados en el Contrato Administrativo")**

- a) Apoyar en la instalación y actualización de programas informáticos, mantenimiento preventivo y correctivo menor de equipos de cómputo y unidades periféricas, en las unidades administrativas del consejo nacional de áreas protegidas -CONAP-, conforme a las órdenes de trabajos remitidas por el director de Tecnologías de la información.
- b) Apoyar en el respaldo periódico de la información almacenada en los equipos de cómputo, asignados a las personas que laboran o prestan sus servicios técnicos o profesionales para el -CONAP-.
- c) Apoyar en la elaboración de informes actualizados relacionados con los activos informáticos de la institución.
- d) Apoyar a los usuarios internos, respecto del manejo de paquetes y programas de cómputo instalados en lo equipos del -CONAP-.
- e) Apoyar en los procesos de actividades relacionadas con el desarrollo, implementación y mantenimiento de sistemas y bases de datos del CONAP.
- f) Apoyar en el diagnóstico, mantenimiento y reparaciones menores de los equipos y sistemas de cómputo de CONAP.
- g) Apoyar en otras actividades relacionadas con la materia de su competencia.

## **ACTIVIDADES REALIZADAS**

- a) Apoyé en asesorar a usuarios de CONAP CENTRAL y a usuarios del interior del país con problemas para utilizar programas como WPS, Office, Google Driver y otros tipos de softwares que son de utilidad para trabajar.
- b) Apoyé en el servicio de formateo e instalación de S.O (Sistema Operativo) a equipos como laptops, desktops, servidores, etc
- c) Apoyé en la Instalación y configuración de Access Point para Conexión de RED Inalámbrica en oficinas Centrales de CONAP.
- d) Apoyé en la configuración de pcs a Dominio CONAP.GOB.
- e) Apoyé en la configuración de la plataforma thunderbird para el respaldo de correos institucionales.
- f) Apoyé en la verificación de direcciones IPs Publicas de los proveedores del servicio de internet en página WEB para prevención de IPs en Lista Negra. Esto se realizó cuando los compañeros de nuestra unidad estaban en comisión de trabajo por lo mismo se me delegó la verificación de la misma.
- g) Apoyé en el centro de impresión dando soporte a los usuarios y colaborando en la instalación y configuración a los mismos.
- h) Apoyé en la asesoría de introducción a plataforma Correo institucional a cada usuario de CONAP CENTRAL.
- i) Apoyé en la redacción de Dictámenes para equipos que tenían problemas tipo hardware y software,
- j) Apoyé en ponchar los puntos de RED que se utilizó para la conexión a internet.
- k) Apoyé en el cambio de dispositivos como condensadores, capacitores en placas de monitores de quipos.
- l) Apoyé rellenar tóner de impresoras multifuncionales y de ser posible resetear manualmente los contadores para evitar problemas.
- m) Apoyé en la capacitación a usuario para el uso de plataforma Expedientes WEB.
- n) Apoyé en el inventario de Computadoras para la creación de bases de Datos en nuestros servidores.
- o) Apoyé en comisiones de trabajo a distintas regiones de CONAP, para mantenimiento de equipos, instalación de programas y diagnosticar todo con respecto a Tecnologías de la información.
- p) Apoyé en la realización de BackUps a distintas maquinas cuando los usuarios lo solicitaban.
- q) Apoyé en dar Soporte a Usuarios de distintas regionales. Soportes de tipo software en donde se verifica el problema y de ser posible se hace una conexión remota hacia su pc y solucionar los problemas.

- r) Apoyé en retroalimentar la plataforma EXPEDIENTES WEB realizando cambios desde Expedientes hasta roles para los usuarios que utilizan esta aplicación para llevar un mejor control de cada expediente que se trabaja en CONAP CENTRAL y en Regionales.
- s) Apoyé en la reinstalación de Antivirus ESET NOD32 Security en CONAP CENTRAL utilizando un instalador local para poderlos unir a nuestra consola local y Regionales con otro tipo de instalador para poder llevar un mejor control y poder aplicar políticas en sus Pcs.
- t) Apoyé en la realización de dictámenes, informes, boletas de salida y otros documentos de respaldo para las actividades que se realizan a nivel de soporte en Tecnologías de la Información.
- u) Apoyé en la asistencia remota a varios usuarios en las regionales para brindar soporte de manera efectiva y poder resolver problemas sin tener que estar presente. Esto se llevo a cabo con distintos softwares para poder realizar las actividades correctamente.

F.

Pedro Tomas Mejia Tol

**Servicios Técnicos en Soporte Informático**



Jorge Steve García Muralles  
**Director**  
Dirección de Tecnologías de la Información  
CONAP



Ing. Agr. Carlos Virgilio Martínez López  
**Secretario Ejecutivo**  
Consejo Nacional de Áreas Protegidas  
-CONAP-