



## VERSIÓN PÚBLICA

“Este documento es versión pública, por lo que, únicamente se ha omitido la información que la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP) define como confidencial, por su carácter privado tales como datos personales de las personas naturales firmantes”.  
(Artículo 24 y 30 de la LAIP para la publicación de la información oficiosa)



Instituto Administrador de los Beneficios  
de los Veteranos y Excombatientes  
Manual de Procedimientos de la Unidad de  
Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Código:	MNL-TICS-0001.3
Revisión:	03
Fecha de emisión:	25/11/2022
Página 1 de 56	

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES



Sello	Sello	Sello	26/11/2022 Sello
Jefe de TICS	Coordinador de Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



## INDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>OBJETIVOS</b> .....	<b>3</b>
<b>TERMINOLOGÍA</b> .....	<b>4</b>
<b>BASE LEGAL</b> .....	<b>5</b>
<b>ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN</b> .....	<b>6</b>
<b>POLÍTICAS O NORMAS DE OPERACIÓN</b> .....	<b>6</b>
<b>ESTRUCTURA ORGANICA</b> .....	<b>6</b>
<b>ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b> .....	<b>8</b>
<b>PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES</b> .....	<b>9</b>
<i>PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SISTEMA</i> .....	<i>9</i>
<i>PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE HARDWARE Y/O SOFTWARE</i> .....	<i>13</i>
<i>PROCEDIMIENTO PARA INSTALACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS DE COMUNICACIÓN.</i> .....	<i>15</i>
<i>PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN DE USUARIO ACTIVE DIRECTORY</i> .....	<i>17</i>
<i>PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DEL ACTIVE DIRECTORY</i> .....	<i>19</i>
<i>PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN DE USUARIO CORREO ELECTRÓNICO Y USUARIO DE PLATAFORMAS ..</i>	<i>21</i>
<i>PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN O MODIFICACIÓN DE UNIDADES ORGANIZATIVAS EN ACTIVE DIRECTORY</i> .....	<i>23</i>
<i>PROCEDIMIENTO PARA RETIRO DE EQUIPO Y DES HABILITACION DE USUARIO POR FINALIZACION DE CONTRATO</i> .....	<i>25</i>
<i>PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE.</i>	<i>27</i>
<i>PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO O REPARACIÓN DE EQUIPOS POR PARTE DE PROVEEDOR.....</i>	<i>29</i>
<i>PROCEDIMIENTO INSTALACIÓN Y CONTROL DE LICENCIAS DE SOFTWARE</i> .....	<i>32</i>
<i>PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN DE ACCESO A VPN</i> .....	<i>34</i>
<i>PROCEDIMIENTO DE ACCESO A SITIOS WEB Y APLICACIONES</i> .....	<i>36</i>
<i>PROCEDIMIENTO DE CONEXIÓN DE DISPOSITIVOS MÓVILES Y REDES INSTITUCIONALES</i> .....	<i>38</i>
<i>PROCEDIMIENTO ACCESO Y CONFIGURACION DE IMPRESORA</i> .....	<i>40</i>
<i>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO</i> .....	<i>42</i>
<i>PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACION DE TARJETAS DE ACCESO</i> .....	<i>44</i>
<i>PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACION DE TELEFONOS MÓVILES</i> .....	<i>46</i>
<i>PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN DE EQUIPO TELEFÓNICO FIJO Y EXTENSIÓN TELEFÓNICA</i> .....	<i>48</i>
<i>PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN DE DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO</i> .....	<i>50</i>
<i>PROCEDIMIENTO DE CONFIGURACIÓN DE SERVICIOS EN LA NUBE</i> .....	<i>52</i>
<i>PROCEDIMIENTO PARA HURTO, ROBO O EXTRAVÍO DE TELEFONO MÓVIL</i> .....	<i>54</i>
<b>OBLIGATORIEDAD</b> .....	<b>56</b>
<b>VIGENCIA</b> .....	<b>56</b>



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



## SIGLAS Y ABREVIATURAS

**GERG:** Gerencia General

**INABVE:** Instituto Administrador de Beneficios y Prestaciones de Veteranos y Excombatientes.

**JD:** Junta Directiva

**PRC:** Procedimiento

**RRHH:** Unidad de Recursos Humanos

**TICS:** Tecnologías de la Información y Comunicaciones

**UBIP:** Unidad de Bienes Patrimoniales

## INTRODUCCIÓN

La Unidad de Tecnología de la Informática y Comunicaciones es la oficina encargada de velar por el funcionamiento óptimo y estable del Sistema informático del INABVE y salvaguardar la información que en él se registra.

El presente Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnología de la Informática y Comunicaciones es un documento administrativo y técnico, que contiene la descripción detallada de las acciones que se siguen para la ejecución de las tareas y funciones establecidas en el Manual de Organización y Funciones.

## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

- Contar con procedimientos actualizados para la administración de los recursos informáticos del INABVE, proporcionar las herramientas tecnológicas de información y comunicaciones necesarias para el funcionamiento de la institución y la prestación de servicios a la población.

### OBJETIVO ESPECIFICOS

- Establecer los procedimientos de administración de los recursos informáticos.
- Establecer los procedimientos de acceso a los servicios informáticos.
- Contar con procedimientos para la innovación tecnológica informática y comunicaciones del INABVE.



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes	Código:	MNL-TICS-0001.3
	Revisión:	03
Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Fecha de emisión:	25/11/2022
	Página 4 de 56	

## TERMINOLOGÍA

**Active Directory (AD):** base de datos y un conjunto de servicios que conectan a los usuarios con los recursos de red que necesitan para realizar su trabajo. La base de datos (o el directorio) contiene información crítica sobre su entorno, incluidos los usuarios y los equipos o computadoras

**Backup:** Término en inglés que se refiere a realizar una copia de seguridad de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio de recuperación.

**Dominio de internet:** Es una red de identificación asociada a un grupo de dispositivos o equipos conectados a la red Internet.

**Equipos:** Conjunto de aparatos y dispositivos técnicos que intervienen en la operatividad de una empresa.

**Exchange:** Consola contenedora de correos electrónicos de Microsoft, que crea, administra, elimina, entre otras funciones los buzones de correo electrónico.

**Framework:** estructura previa que se puede aprovechar para desarrollar un proyecto como una especie de plantilla, un esquema conceptual, que simplifica la elaboración de una tarea, ya que solo es necesario complementarlo de acuerdo a lo que se quiere realizar.

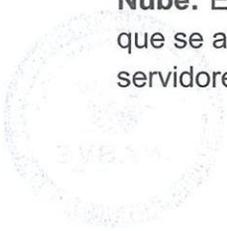
**Hardware:** Conjunto de unidades físicas, circuitos y dispositivos que componen un sistema informático.

**Hosting:** Alojamiento de una página web. Prácticamente es un espacio o almacenamiento en un servidor que permite contener todos los archivos y datos de tu sitio web para que sea funcional.

**Loguear:** verbo creado a partir del inglés “log in” que en español se puede sustituir por expresiones como entrar [a la red], acceder [al sistema], registrarse, identificarse o iniciar sesión.

**Mantenimiento:** conjunto de actividades que intentan compensar la degradación causada por el tiempo en el uso en equipos y software.

**Nube:** Espacio virtual para almacenar información. Hace referencia a los servidores a los que se accede a través de Internet, y al software y bases de datos que se ejecutan en esos servidores.



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes	Código:	MNL-TICS-0001.3
	Revisión:	03
Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Fecha de emisión:	25/11/2022
	Página 5 de 56	

**Página Web:** Consiste en un documento electrónico que contiene información, cuyo formato se adapta para estar insertado en la World Wide Web, de manera que los usuarios puedan entrar a la misma por medio del uso de un navegador web.

**Software:** Conjunto de programas, lenguajes de programación y datos que controlan que el ordenador funcione y realice determinadas tareas.

**Tecnología:** conjunto de conocimientos, instrumentos y métodos técnicos usados en un sector.

**Usuario:** Servidor público que está autorizado para hacer uso del equipo y software.

**VPN:** "Virtual Private Network" (Red privada virtual) Es una tecnología que permite establecer una conexión protegida o una extensión segura de la red de área local (LAN) sobre una red pública o no controlada como Internet. Permite que el ordenador en la red envíe y reciba datos sobre redes compartidas o públicas como si fuera una red privada, con toda la funcionalidad, seguridad y políticas de gestión de una red privada.

**Frontend:** diseño de un sitio web, desde la estructura del sitio hasta los estilos como colores, fondos, tamaños, las animaciones y efectos. Es la parte de la página con la que interaccionan los usuarios de la misma, es todo el código que se ejecuta en el navegador de un usuario, al que se le denomina una aplicación cliente, es decir, todo lo que el visitante ve y experimenta de forma directa.

**Backend:** Es la capa de acceso a los datos, ya sea de un software o de un dispositivo, en general, es la lógica tecnológica que hace que una página web funcione, lo que queda oculto a ojos del visitante.

## BASE LEGAL

Para la aplicación del presente manual se tiene como marco legal el siguiente:

- Reglamento para el Uso y Control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Entidades del Sector Público (Corte de Cuentas de la República, Decreto 24, Fecha de publicación: 08/07/2014, N° de Diario Oficial: 125 y N° Tomo: 404).



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes	Código:	MNL-TICS-0001.3
	Revisión:	03
Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Fecha de emisión:	25/11/2022
	Página 6 de 56	

### ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN

Este manual aplica para las actividades que realiza la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y las áreas organizativas que se mencionan en los procedimientos planteados.

### POLÍTICAS O NORMAS DE OPERACIÓN

El presente manual se apoya de otros documentos institucionales relacionados, tales como el Lineamiento para uso de los medios de comunicación institucional, las Políticas de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y el Instructivo para Aprobación de documentos institucionales del INABVE.

### ESTRUCTURA ORGANICA

CODIFICACIÓN ESTRUCTURAL	CÓDIGO DE ÁREA ORGANIZATIVA	NOMBRE DEL ÁREA ORGANIZATIVA	NOMBRE DE DEPENDENCIA
1.0.0.0.0	<b>PRES</b>	<b>Presidencia</b>	
1.0.0.0.1	<b>UAIN</b>	Unidad de Auditoría Interna	
1.1.0.0.0	<b>GERG</b>	<b>Gerencia General</b>	<b>Gerencia General</b>
1.1.0.C.0	<b>CCPV</b>	Comité de Créditos, Proyectos y Vivienda	
1.1.0.E.0	<b>CEVA</b>	Comité Evaluador	
1.1.0.1.0	<b>DCOM</b>	Dirección de Comunicaciones	
1.1.0.2.0	<b>DCOP</b>	Dirección de Cooperación Externa	
1.1.0.3.0	<b>DPLA</b>	Dirección de Planificación	
1.1.0.4.0	<b>DJUD</b>	Dirección Jurídica	
1.1.0.5.0	<b>UAMB</b>	Unidad Ambiental	
1.1.0.6.0	<b>UAIP</b>	Unidad de Acceso a la Información Pública	
1.1.0.7.0	<b>UIGE</b>	Unidad Institucional de Género	
1.1.1.0.0	<b>GADM</b>	<b>Gerencia Administrativa</b>	<b>Gerencia Administrativa</b>
1.1.1.0.1	<b>UACI</b>	Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional	
1.1.1.0.2	<b>UBIP</b>	Unidad de Bienes Patrimoniales	
1.1.1.0.3	<b>UGDA</b>	Unidad de Gestión Documental y Archivo	
1.1.1.0.4	<b>UNIM</b>	Unidad de Infraestructura y Mantenimiento	



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



1.1.1.0.5	<b>RRHH</b>	Unidad de Recursos Humanos	
1.1.1.0.6	<b>USEG</b>	Unidad de Seguridad	
1.1.1.0.7	<b>USGT</b>	Unidad de Servicios Generales y Transporte	
1.1.1.0.8	<b>TICS</b>	Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	
1.1.2.0.0	<b>GFIN</b>	<b>Gerencia Financiera</b>	<b>Gerencia Financiera</b>
1.1.2.0.1	<b>UCON</b>	Unidad de Contabilidad	
1.1.2.0.2	<b>UPRE</b>	Unidad de Presupuesto	
1.1.2.0.3	<b>UTES</b>	Unidad de Tesorería	
1.1.0.8.0	<b>DBEP</b>	<b>Dirección de Beneficios y Prestaciones</b>	<b>Dirección de Beneficios y Prestaciones</b>
1.1.0.8.1	<b>DAVE</b>	Departamento de Atención en Ventanilla	
1.1.0.8.2	<b>DBEC</b>	Departamento de Beneficios Económicos	
1.1.0.8.3	<b>DCCE</b>	Departamento de Contact Center	
1.1.0.8.4	<b>DPED</b>	Departamento de Programas Educativos	
1.1.0.8.5	<b>DREG</b>	Departamento de Registro	
1.1.0.9.0	<b>DISP</b>	<b>Dirección de Inserción Social y Productiva</b>	<b>Dirección de Inserción Social y Productiva</b>
1.1.0.9.1	<b>DCRE</b>	Departamento de Créditos	
1.1.0.9.2	<b>DPIP</b>	Departamento de Programas de Inserción Productiva	
1.1.0.9.3	<b>DTRT</b>	Departamento de Transferencia de Tierras	
1.1.0.9.4	<b>DVIV</b>	Departamento de Vivienda	
1.1.0.10.0	<b>DSAL</b>	<b>Dirección de Salud</b>	<b>Dirección de Salud</b>
1.1.0.10.1	<b>DSIM</b>	Departamento de Programas de Salud e Insumos Médicos	
1.1.0.10.2	<b>DSAM</b>	Departamento de Salud Mental	
1.1.0.10.3	<b>DSEM</b>	Departamento de Seguimiento y Monitoreo en Salud	
1.1.0.11.0	<b>DRCH</b>	Dirección Regional de Chalatenango	<b>Gerencia General</b>
1.1.0.12.0	<b>DRSM</b>	Dirección Regional de San Miguel	
1.1.0.13.0	<b>DRSV</b>	Dirección Regional de San Vicente	
1.1.0.14.0	<b>DRSA</b>	Dirección Regional de Santa Ana	

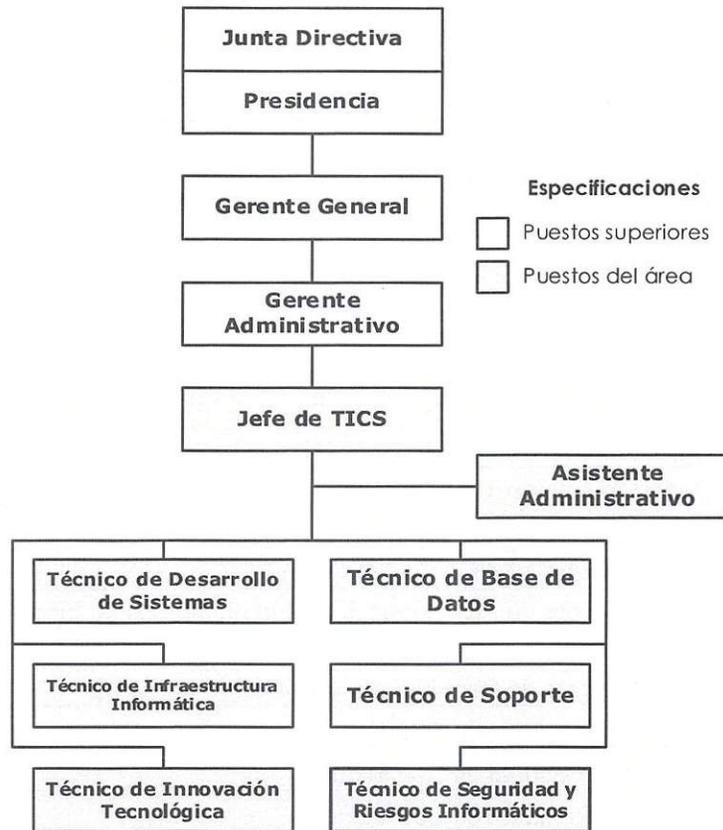


Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



## ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Esta unidad es de apoyo administrativo para el funcionamiento de las diversas áreas organizativas del INABVE y se estructura de la forma siguiente:



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



## PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

### PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SISTEMA

Código de procedimiento: PRC-TICS-0001

**Objetivo del procedimiento:** Asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas informáticos de la institución mediante la actualización y corrección de errores que permitan mejorar el rendimiento en las labores de las demás áreas organizativas.

#### LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Jefe de área organizativa	<b>Enviar requerimiento</b> Entregar solicitud escrita o vía electrónica a TICS para la creación o mantenimiento de un sistema informático.
2	Jefe de TICS	<b>Evaluar requerimiento</b> Evalúa la solicitud y los requerimientos clasificándolo por prioridad y urgencia para definir con los técnicos la viabilidad de poder realizar la creación del sistema. <b>No procede</b> Si no es factible la elaboración del nuevo sistema o mantenimiento, se le informa al área organizativa las razones por las que no se dará respuesta a la solicitud. <b>(Fin del procedimiento)</b> <b>Procede</b> Si es factible la elaboración del nuevo sistema o mantenimiento, se notifica al área organizativa la decisión del desarrollo y se programan entrevistas con el área organizativa para determinar los requerimientos.
3	Técnico de desarrollo de sistemas	<b>Validar Requerimientos del área</b> En esta fase se entabla comunicación con la unidad que hizo la solicitud del requerimiento de creación de sistema y se toman requerimientos solicitados por la unidad organizativa.
4	Jefe de TICS	<b>Elaborar plan de trabajo</b>



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



		Elabora Plan de trabajo del desarrollo del sistema juntamente con el Técnico de Desarrollo de Sistemas y Técnico de Bases de Datos.
5	Técnicos de desarrollo de Sistemas	<b>Definir prototipado</b> Se hace una evaluación del requerimiento para definir que framework y lenguaje de programación se utilizara en el desarrollo del sistema, para luego crear un prototipo interactivo en base al framework y simular una vista del sistema (no funcional).
6	Técnico de Desarrollo de Sistemas y Técnico de Bases de Datos.	<b>Ejecutar creación/mantenimiento del sistema</b> Se comienza con base a los puntos específicos y los acuerdos del requerimiento presentando avances de manera periódica al área solicitante.
7	Área organizativa solicitante	<b>Previsualizar sistema</b> Se presenta una simulación del sistema al área organizativa, si un proceso de la simulación no funciona, pasa nuevamente al paso 8. Si el prototipo no cumple con la solicitud, se regresa al paso 6.
8	Técnicos de Desarrollo de Sistemas y Técnico de Bases de Datos	<b>Codificar sistema</b> Se inicia con la escritura y desarrollo del código que regirá el sistema, en el lenguaje predefinido. Aquí se involucran muchos aspectos como el Frontend, Backend, Base de datos.
9	Técnicos de desarrollo de Sistemas	<b>Ejecutar prueba de módulos</b> Se realizan pruebas funcionales del sistema en el ambiente de desarrollo, si no hay ningún error pasa a la siguiente fase de lo contrario vuelve al paso 11.
10	Técnicos de desarrollo de Sistemas	<b>Integrar en producción</b> Se hace la integración del sistema en el ambiente de producción y se habilita el sistema para la próxima etapa de prueba.
11	Técnicos de desarrollo de Sistemas	<b>Entregar sistema en producción</b> Técnico de desarrollo hace entrega al área organizativa del sistema para a hacer uso de este en ambiente normal de trabajo; si ocurre un fallo regresa al paso 11, si no existe ningún fallo sigue a paso 15.

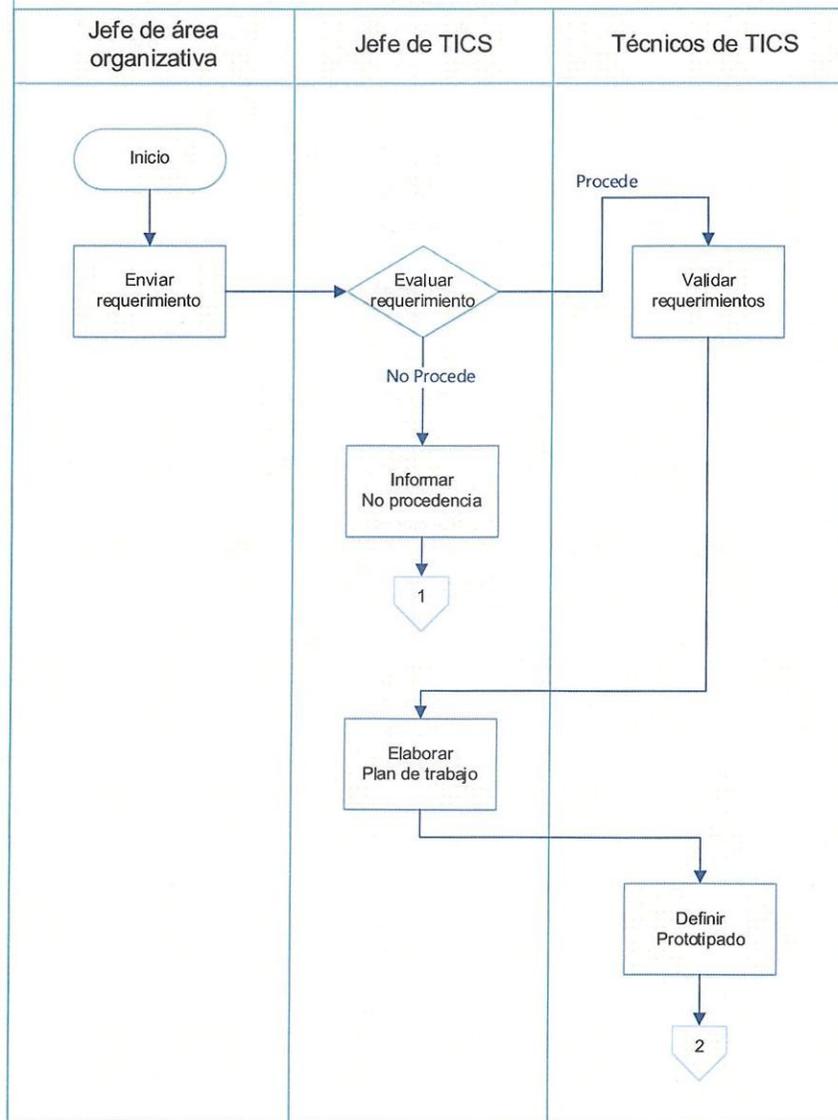


Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

12	Jefe de área organizativa	<p><b>Emitir retroalimentación y visto bueno.</b></p> <p>Da por recibido y su visto bueno del sistema entregado remitiéndolo de manera escrita por memorando o vía electrónica a la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación.</p>
----	---------------------------	--

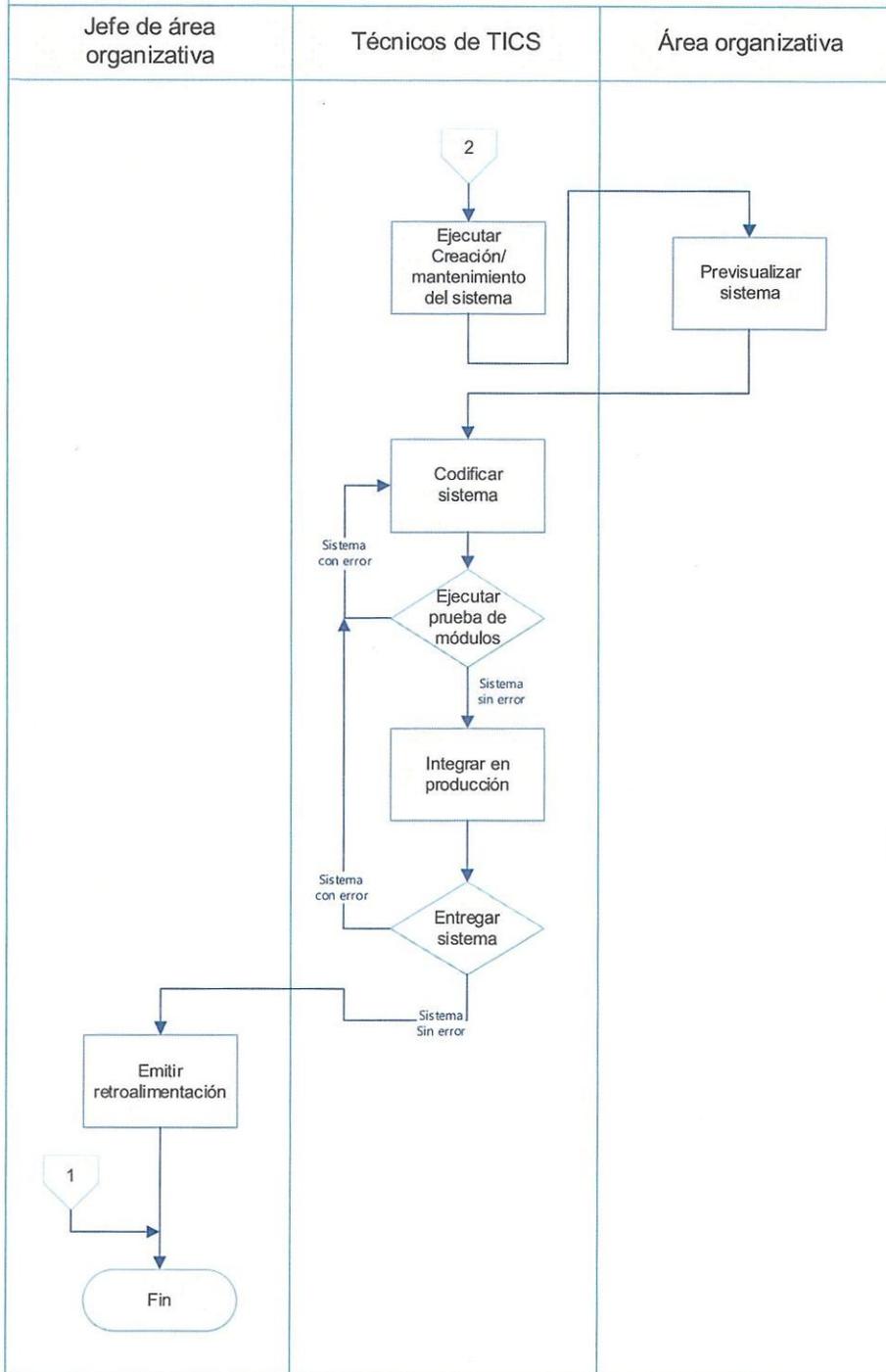
**Fin del procedimiento**

**PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SISTEMA**



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

**PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SISTEMA**



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

## PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE HARDWARE Y/O SOFTWARE

**Código de procedimiento:** PRC-TICS -0002

**Objetivo del procedimiento:** Facilitar los recursos tecnológicos de Hardware y Software para apoyar los procesos de información y comunicación Institucional.

### LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Jefe de área organizativa	<b>Solicitar asignación de Hardware/Software</b> Envía requerimiento de solicitud de equipo informático y/o software ya sea por escrito o vía correo electrónico, con las especificaciones del usuario sobre el cargo que desempeñara y por qué lo solicita.
2	Jefe de TICS	<b>Validar solicitud</b> Verifica la solicitud de acuerdo con las especificaciones del requerimiento por el área solicitante. <b>No procede</b> Si no es factible la asignación de equipo y/o software, se le informa al área organizativa las razones por las que no se dará respuesta a la solicitud. <b>Fin del procedimiento.</b> <b>Procede</b> Si es factible la asignación de equipo y/o software, asigna a Técnico de soporte para la entrega, instalación y configuración del equipo informático o software.
3	Técnico de Soporte	<b>Configurar el Hardware/Software</b> Se realiza la instalación y configuraciones necesarias conforme al requerimiento por el área solicitante.
4	Asistente Administrativo	<b>Generar acta de asignación y actualización de control</b> Si es hardware, se genera y entrega acta de asignación al usuario para firma, brindándole copia, para luego ser registrada en el control de inventario.  Si es software se crea el registro en el control de inventario. Informa a la Jefatura de la Unidad de TICS la finalización de requerimiento para que dé el Visto Bueno. Además, notifica al responsable de Bienes Patrimoniales para el registro respectivo.

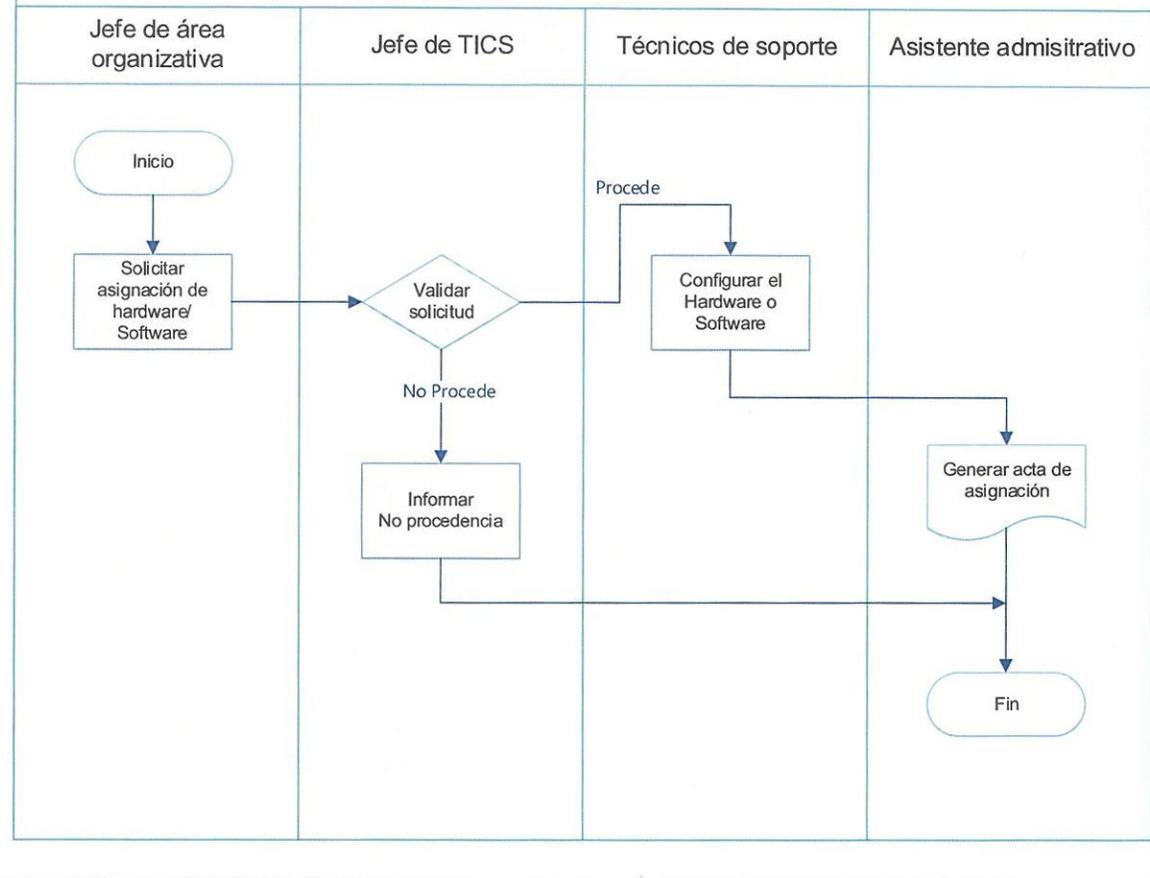


Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



**Fin del procedimiento**

**PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE HARDWARE Y/O SOFTWARE**



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



## PROCEDIMIENTO PARA INSTALACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS DE COMUNICACIÓN.

**Código de procedimiento:** PRC-TICS -0003

**Objetivo del procedimiento:** Facilitar el funcionamiento y conectividad de los equipos informáticos de comunicación asignados a las estaciones de trabajo, para el buen desempeño del personal usuario; y mantener los controles de dichos recursos.

### LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Jefe de área organizativa	<b>Solicitar instalación de equipo</b> Solicitar instalación de equipo por medio de memorándum o correo electrónico.
2	Jefe de TICS	<b>Validar solicitud equipo informático de comunicación</b> Recibe del área organizativa la solicitud de asignación e instalación de equipo informático de comunicación. Verifica de acuerdo con las características la disponibilidad y espacio en el que se instalará el equipo. <b>No procede</b> Si no es factible la instalación de equipo, se le informa al área organizativa las razones por las que no se dará respuesta a la solicitud. <b>Fin del procedimiento.</b> <b>Procede</b> Si es factible la instalación de equipo, asigna a un Técnico de Soporte para configuración e instalación del equipo informático de comunicación.
5	Técnico de Soporte	<b>Realizar conexión de equipo y usuario de red</b> Se procede a conectar el equipo informático de comunicación, si hay un punto de red disponible, sino se procederá a instalar el punto de red en el lugar de trabajo. En caso de que no se cumpla lo mencionado anteriormente se conecta por red inalámbrica. Posteriormente se realiza la configuración de conectividad en el equipo de trabajo, la configuración de perfil del usuario y la verificación de acceso a recursos de red.

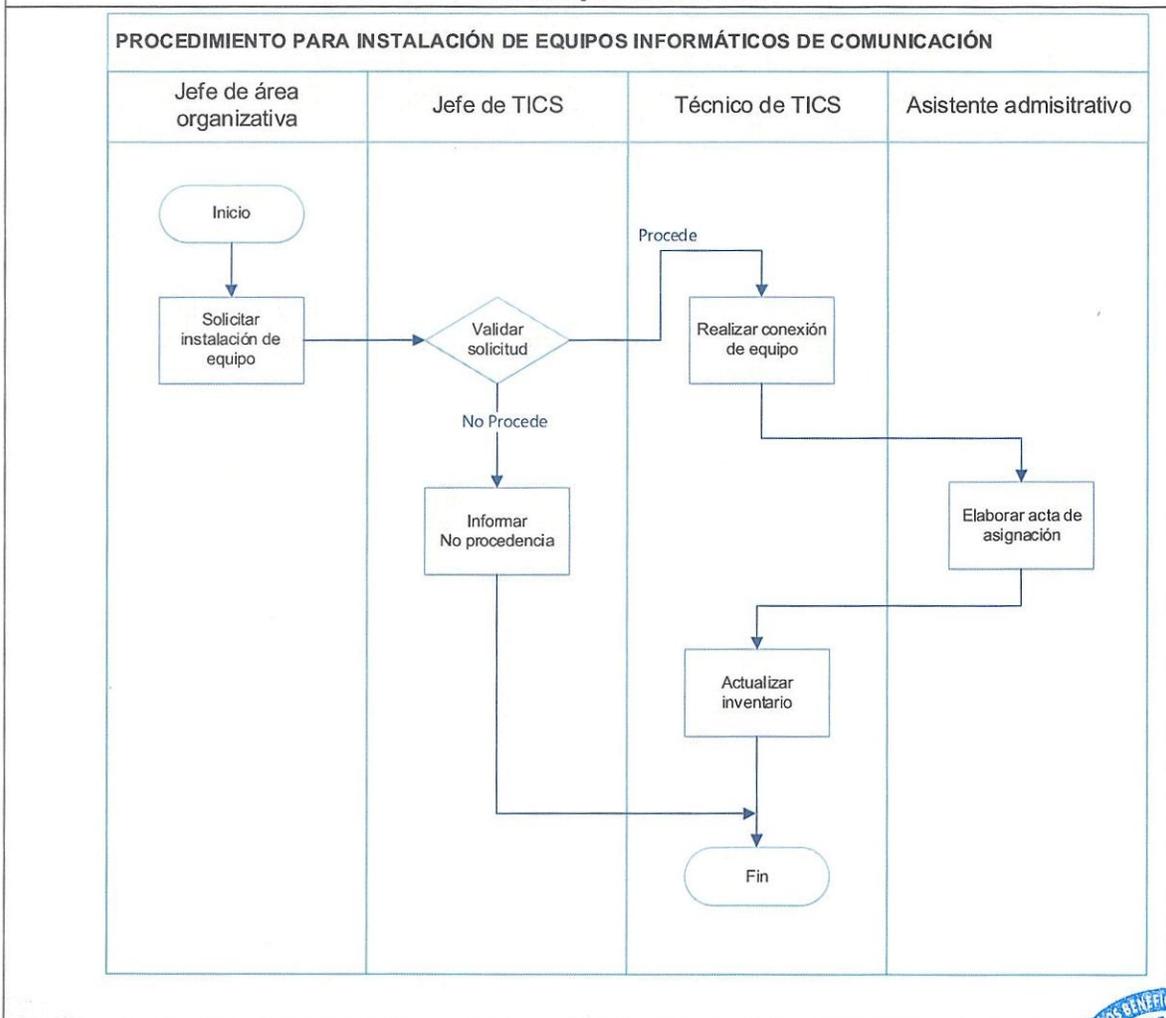


Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



3	Asistente Administrativo	<b>Realizar acta de asignación de equipo</b> Realiza el acta de asignación que contiene el tipo de dispositivo, modelo, serie y demás especificaciones técnicas. Entrega el acta de asignación del dispositivo para su debida firma y brinda copia al usuario para luego ser archivada.
6	Técnico de Soporte	<b>Actualizar inventario</b> Actualiza el control interno de equipos informáticos asignados.

**Fin del procedimiento**



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



## PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN DE USUARIO ACTIVE DIRECTORY

**Código de procedimiento:** PRC-TICS-0004

**Objetivo del procedimiento:** Brindar las herramientas necesarias para la correcta administración y control de los usuarios dentro d

e las diferentes plataformas de trabajo de manera eficiente y eficaz.

### LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Técnico de Recursos Humanos	<b>Solicitar creación de usuario</b> Se envía la solicitud para la creación de usuario, por memorándum o vía correo electrónico, con la siguiente información: nombre completo del usuario, gerencia, dirección, unidad o departamento al que pertenece y cargo que desempeñara el usuario (nueva contratación).
2	Jefe de TICS	<b>Validar solicitud</b> Analizar la solicitud conforme a la información necesaria requerida. <b>No procede</b> Si no es factible la creación del usuario se le informa al área organizativa las razones por las que no se dará respuesta a la solicitud. <b>Fin del procedimiento.</b> <b>Procede</b> Si es factible la creación de usuario, asigna a Técnico de Infraestructura para seguir proceso.
3	Técnico de Infraestructura Informática	<b>Crear usuario Active Directory</b> Se realiza la creación de usuario necesaria conforme al requerimiento por el área solicitante. Notifica por correo electrónico al área de RRHH y Jefe de TICS la creación del usuario y sus credenciales.
4	Técnico de Infraestructura Informática	<b>Validar acceso de usuario en el equipo</b> Verifica el acceso del nuevo usuario en el equipo asignado y le asesora en el cambio de la contraseña temporal.

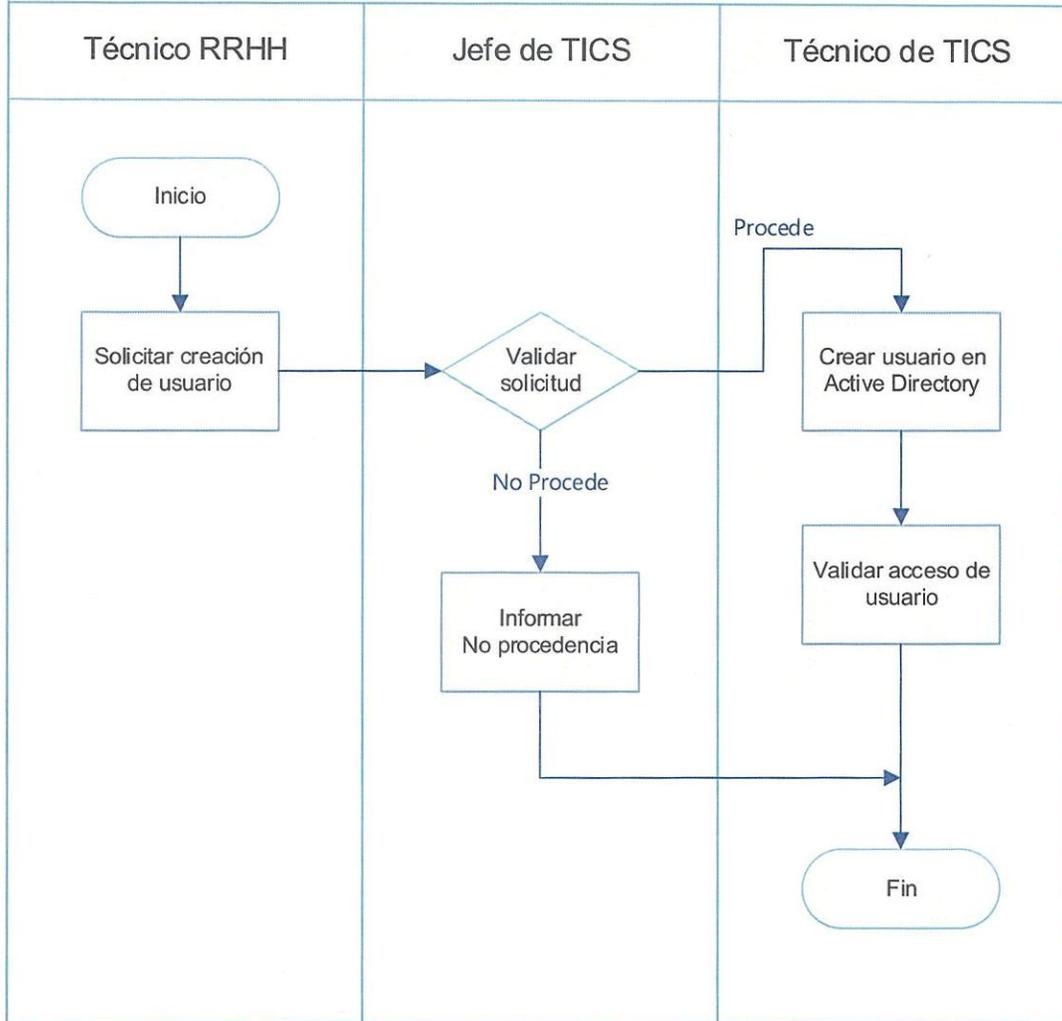
**Fin del procedimiento**



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



### PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN DE USUARIO ACTIVE DIRECTORY



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



### PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DEL ACTIVE DIRECTORY

Código de procedimiento: PRC-TICS-0005

**Objetivo del procedimiento:** Mantener actualizado los registros de usuario del sistema Active Directory para brindar un óptimo y eficiente servicio.

#### LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

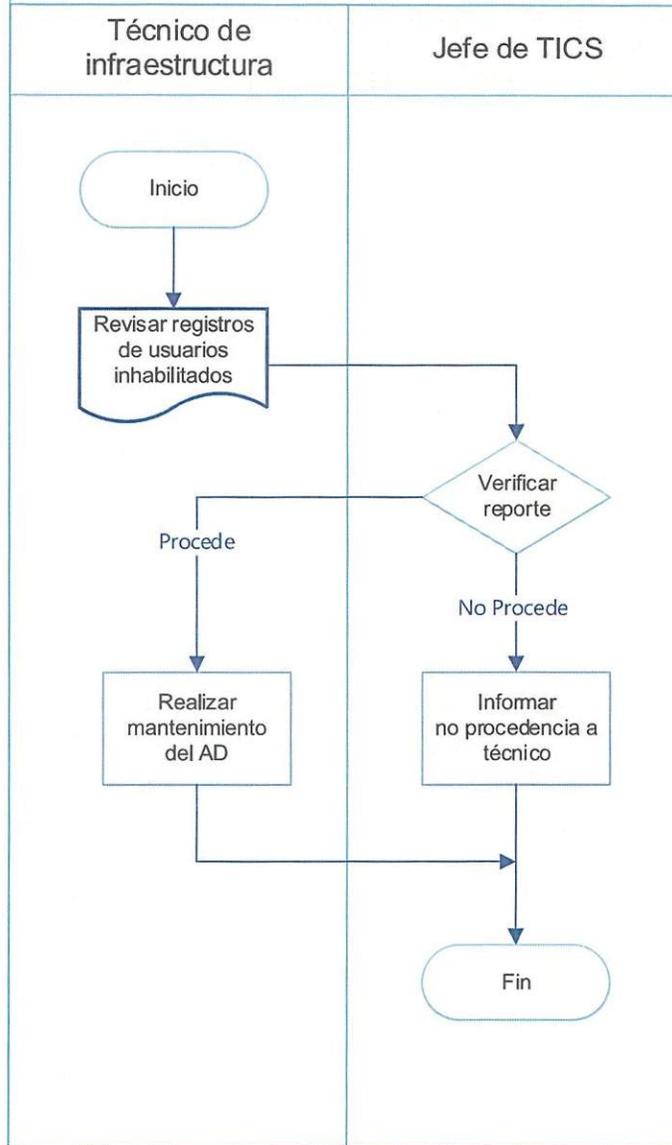
No.	Responsable	Descripción
1	Técnico de Infraestructura Informática	<b>Revisar registros de usuarios inhabilitados</b> Periódicamente se hará una revisión de los registros en el sistema AD y se procederá a generar un reporte de todos los candidatos a ser eliminados los cuales serán todos los registros de usuarios que por lo menos tengan un año de estar INAHABILITADOS. Dicho reporte se enviará por correo electrónico a revisión con el jefe de TICS para su autorización.
2	Jefe de TICS	<b>Recibir y verificar reporte</b> Analizar los registros del reporte a ser eliminador conforme a la información presentada <b>No procede</b> Si no es conveniente la eliminación o si existe alguna observación en algún registro o usuario se le informará al técnico de Infraestructura Informática las razones por las que no se procederá con la eliminación. <b>Fin del procedimiento.</b> <b>Procede</b> Si es conveniente la eliminación de usuarios del reporte presentado, autoriza respondiendo el correo al Técnico de Infraestructura para seguir proceso.
3	Técnico de Infraestructura Informática	<b>Realizar mantenimiento del AD</b> Procede con la eliminación por completo de todos los registros que por lo menos tengan un año de estar INAHABILITADOS presentados en el reporte y que autorizo el jefe de TICS Notifica por correo electrónico al Jefe de TICS que el proceso ha culminado satisfactoriamente.



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

**Fin del procedimiento**

**PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DEL ACTIVE DIRECTORY**



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

## PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN DE USUARIO CORREO ELECTRÓNICO Y USUARIO DE PLATAFORMAS

**Código de procedimiento:** PRC-TICS-0006

**Objetivo del procedimiento:** Brindar las herramientas necesarias para la correcta administración y control de los usuarios dentro de las diferentes plataformas de trabajo.

### LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

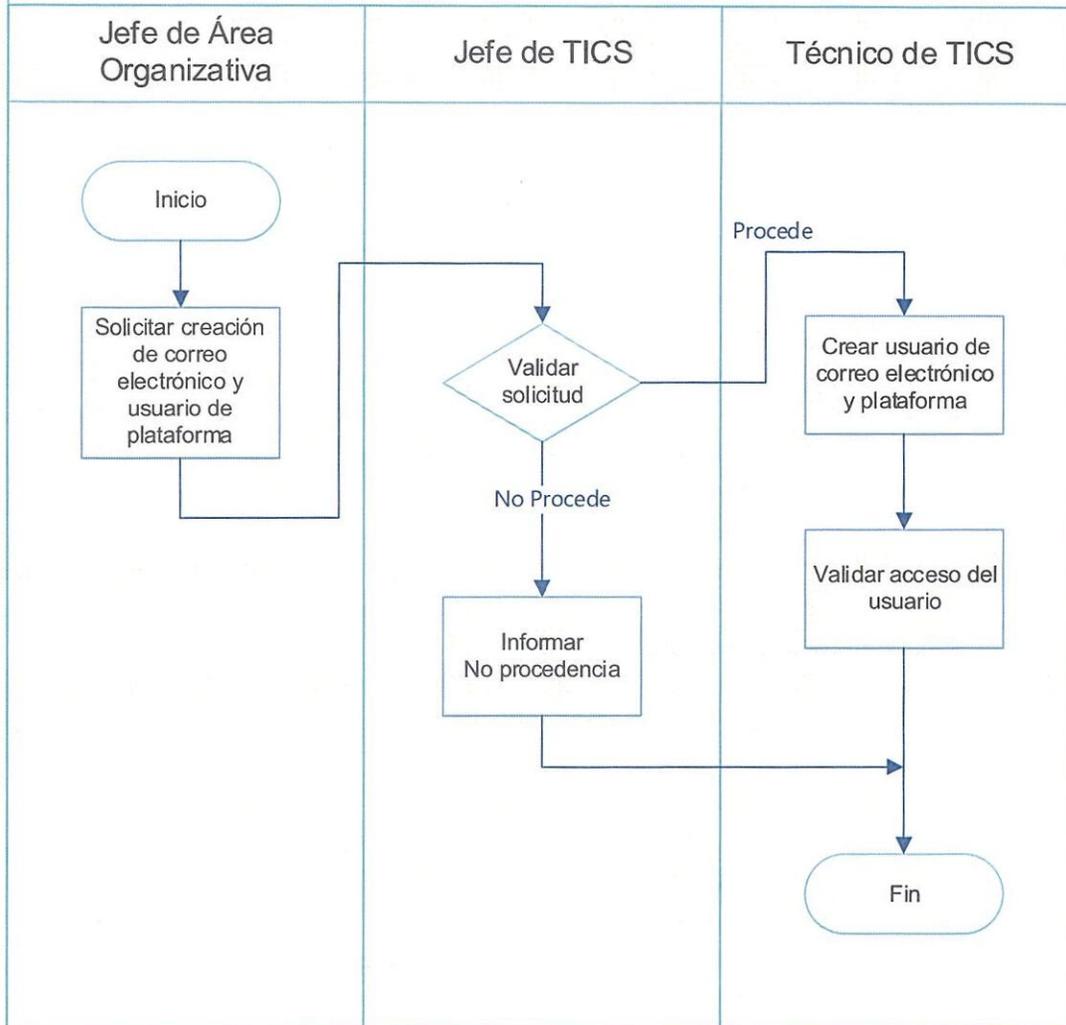
No.	Responsable	Descripción
1	Jefe de área organizativa	<b>Enviar solicitud de creación de usuario de correo electrónico o usuario de plataformas</b> Solicitar la creación de usuario, por memorándum o vía correo electrónico, con la siguiente información: nombre completo del usuario, unidad o departamento al que pertenece y cargo que desempeña.
2	Jefe de TICS	<b>Verificar solicitud</b> Analizar la solicitud conforme a la información necesaria requerida. <b>No procede</b> Si no es factible la creación del usuario se le informa al área organizativa las razones por las que no se dará respuesta a la solicitud. <b>Fin del procedimiento.</b> <b>Procede</b> Si es factible la creación de usuario, asigna a Técnico de Infraestructura para seguir proceso.
3	Técnico de Infraestructura Informática	<b>Crear usuario de correo electrónico y usuario de plataformas</b> Realiza la creación de usuario necesaria conforme al requerimiento por el área solicitante. Notifica por correo electrónico al área organizativa y Jefe de TICS la creación del usuario y sus credenciales.
4	Técnico de Infraestructura Informática	<b>Validar acceso de usuario en equipo</b> Verifica el acceso del nuevo usuario en el equipo asignado y asesora al nuevo usuario del cambio de contraseña temporal por la nueva contraseña a ingresar
<b>Fin del procedimiento</b>		



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



### PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN DE USUARIO DE CORREO ELECTRÓNICO Y USUARIO DE PLATAFORMAS



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



## PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN O MODIFICACIÓN DE UNIDADES ORGANIZATIVAS EN ACTIVE DIRECTORY

Código de procedimiento: PRC-TICS-0007

**Objetivo del procedimiento:** Brindar las herramientas efectivas y eficientes para la administración en la creación y mantenimiento de estructuras jerárquicas o unidades organizativas de los departamentos, unidades, gerencias, etc en el instituto.

### LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

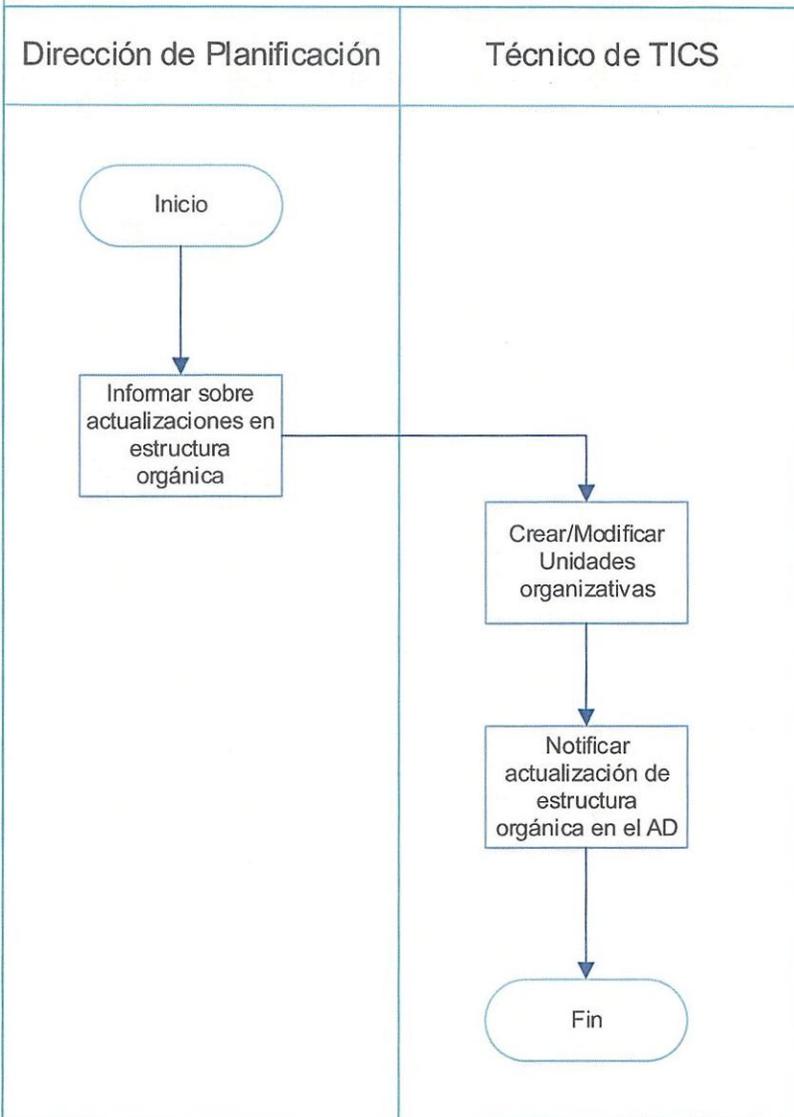
No.	Responsable	Descripción
1	Dirección de Planificación	<b>Informar sobre actualizaciones en la estructura orgánica</b> Envía al Jefe de TICS la actualización en la documentación del esquema de unidades organizativa por memorándum o vía correo electrónico, con la siguiente información: Nombre completo de la gerencia, dirección, unidad o departamento, acrónimo de la gerencia, dirección, unidad o departamento.
2	Técnico de Infraestructura Informática	<b>Realizar la creación o modificación según requerimiento</b> Realiza la creación o modificación de unidades organizativas desde el Active Directory (AD) necesarias conforme al documento enviado por la Dirección de Planificación.
3	Técnico de Infraestructura Informática	<b>Notificar creación o actualización</b> Informa sobre la creación o modificación exitosa de las unidades organizativas por correo electrónico a la Dirección de Planificación y Jefe de TICS.
<b>Fin del procedimiento</b>		



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



**PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN O MODIFICACIÓN DE UNIDADES ORGANIZATIVAS EN ACTIVE DIRECTORY**



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



### PROCEDIMIENTO PARA RETIRO DE EQUIPO Y DES HABILITACION DE USUARIO POR FINALIZACION DE CONTRATO

Código de procedimiento: PRC-TICS -0008

**Objetivo del procedimiento:** Recepción de equipo informático y cancelación de los accesos a los sistemas de conectividad, como correo electrónico, recursos compartidos, entre otros al usuario del INABVE que dejará de prestar servicios a la institución.

#### LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

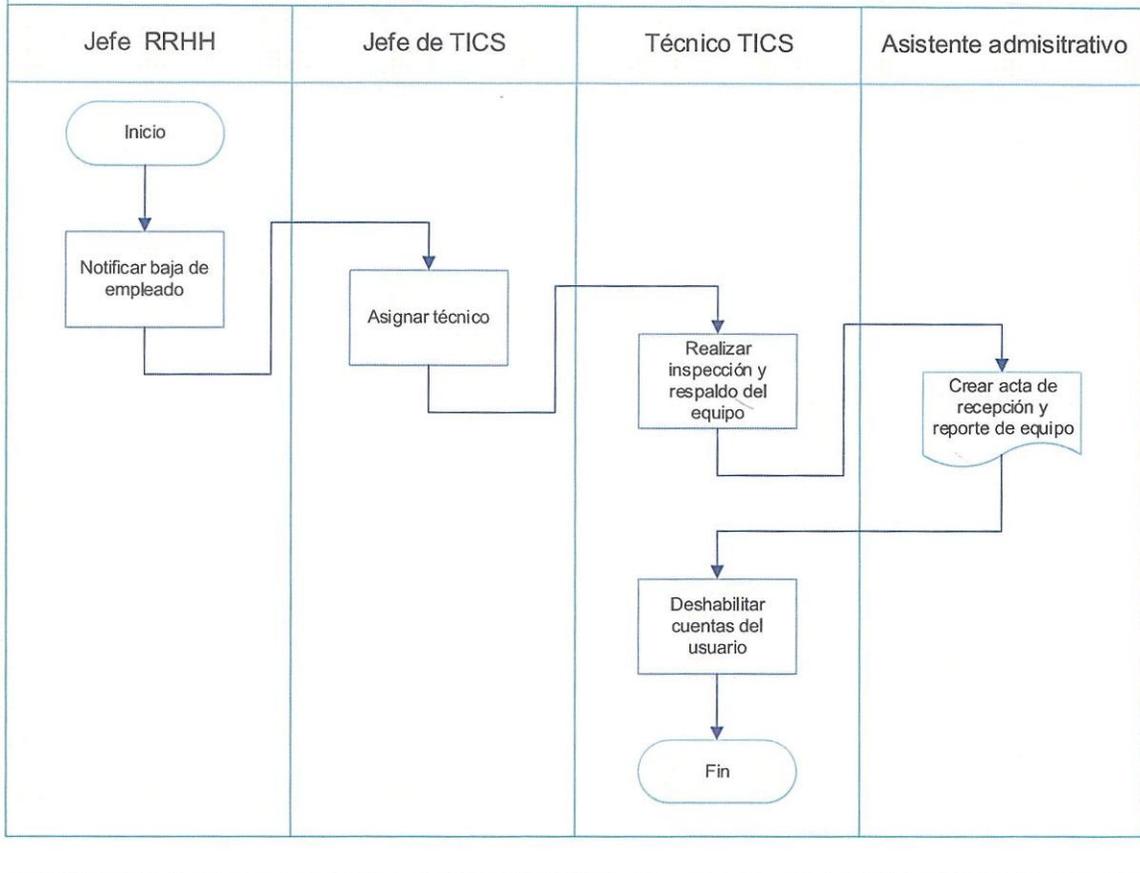
No.	Responsable	Descripción
1	Jefe de Recursos Humanos	<b>Notificar baja de empleado</b> Notifica por memorándum o correo electrónico al Jefe de TICS el usuario que será dado de baja porque dejará de ser parte del personal del INABVE y fecha.
2	Jefe de TICS	<b>Asignar técnico de TICS</b> Asigna a Técnico de Soporte para inspección y retiro de equipo informático asignado
3	Técnico de Soporte	<b>Realizar inspección y respaldo del equipo</b> Revisa que el equipo este en buen estado, completo y funcionando, de no ser así debe reportar a detalle el inconveniente a Jefe de TICS, Asistente Administrativo y Jefe de área. Realiza respaldo de la información contenida en el equipo informático (si es necesario). También si se requiere retira físicamente el equipo del área.
4	Asistente Administrativo	<b>Crear acta de recepción y reporte del equipo</b> Genera el acta de recepción con sus especificaciones; realiza un reporte según información del técnico sobre las condiciones en las que se encuentra para recibir el equipo; anexa al archivo de ser necesario. Informa a Jefe de TICS y Técnico de Infraestructura para proseguir con la inhabilitación de usuario en sistema.
5	Técnico de Infraestructura	<b>Deshabilitar cuentas del usuario.</b> Deshabilita cuentas de Active Directory y el correo electrónico. Notifica a Jefe de TICS el usuario deshabilitado satisfactoriamente.
<b>Fin de procedimiento</b>		



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



### PROCEDIMIENTO PARA RETIRO DE EQUIPO Y DESHABILITACIÓN DE USUARIO POR FINALIZACIÓN DE CONTRATO



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



## PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE

**Código de procedimiento:** PRC-TICS -0009

**Objetivo del procedimiento:** Procurar mantener el equipo informático funcional y en óptimas condiciones.

### LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Jefe de TICS	<b>Planificar mantenimiento</b> Coordina y asigna las diferentes áreas organizativas, sobre cuáles equipos entrarán en proceso de mantenimiento y/o reparación. Se deberá tomar en cuenta los períodos de la carga de trabajo diaria del personal, para no interferir con las actividades. Se notificará a través de un memorándum o vía correo electrónico.
2	Jefe de TICS	<b>Coordinar mantenimiento con técnicos de soporte</b> Si es mantenimiento preventivo de equipos, deberá programarse el servicio y los períodos para desarrollar este trabajo y posteriormente, se informará a las diferentes áreas el programa con fechas y horas establecidas. Si es para reparación de equipo informático, deberá aclararse el tipo de problema con los Técnicos de Soporte y estimar el tiempo de reparación.
3	Asistente Administrativo	<b>Notificar plan de mantenimiento</b> Notifica a las diferentes áreas organizativas, sobre cuáles equipos entrarán en proceso ya sea preventivo y/o correctivo y el periodo o tiempo estimado.
4	Técnicos de soporte	<b>Realizar el mantenimiento</b> Se presenta al área correspondiente, para realizar el mantenimiento preventivo o correctivo de los equipos informáticos respectivos.
5	Técnicos de soporte	<b>Crear reporte</b> Genera reporte con el detalle del equipo y trabajo realizado del mantenimiento; notifica al Jefe de TICS y jefe de área donde se trabajó.



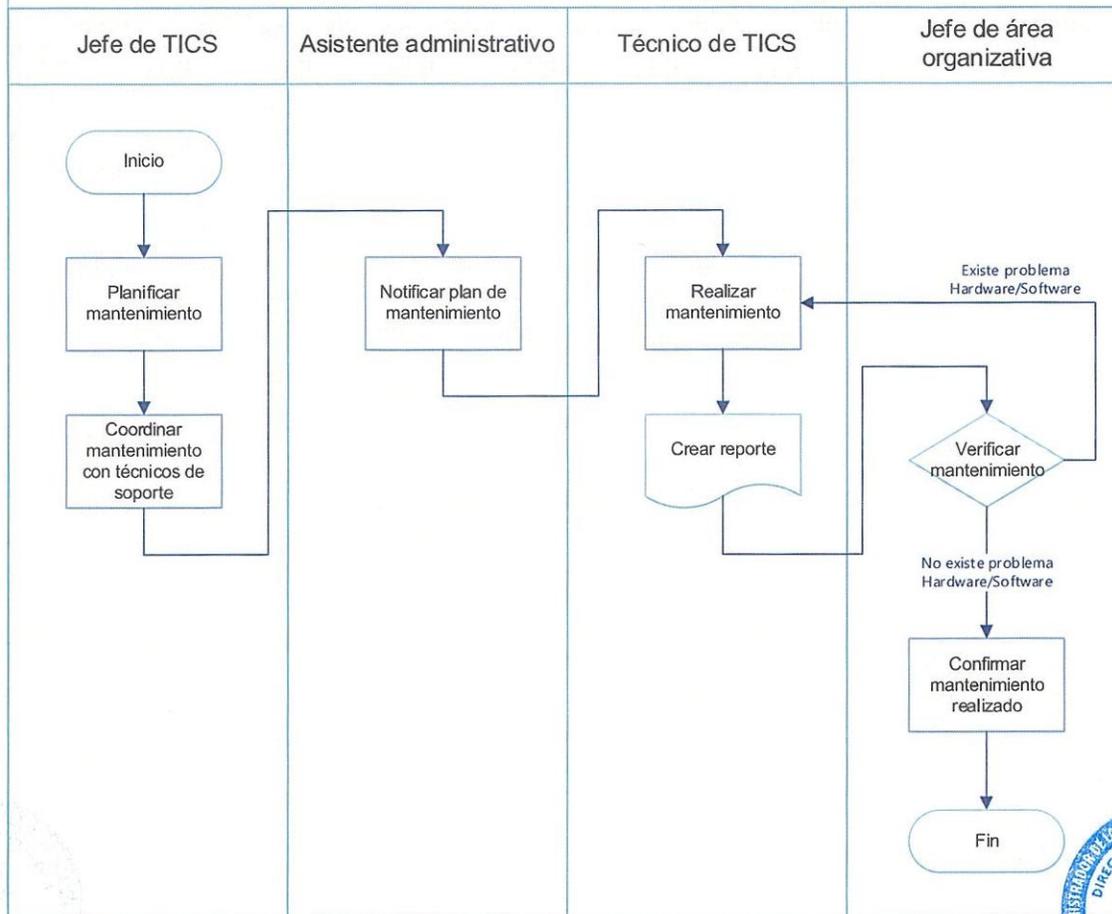
Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



6	Área Organizativa	<b>Verificar mantenimiento realizado</b> El jefe del área organizativa verifica que el trabajo de los técnicos en el servicio es realizado de acuerdo con requerimientos técnicos; si se presenta algún problema en el hardware/software lo notifica a TICS y se regresa a paso 4; si no hay inconveniente continúa con paso 7.
7	Área Organizativa	<b>Confirmar mantenimiento realizado</b> El jefe de área da visto bueno del trabajo de mantenimiento realizado al equipo de hardware o software de su área.

**Fin del procedimiento**

**PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE**



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

## PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO O REPARACIÓN DE EQUIPOS POR PARTE DE PROVEEDOR

**Código de procedimiento:** PRC-TICS -0010

**Objetivo del procedimiento:** Procurar mantener el equipo informático funcional y en óptimas condiciones.

### LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Jefe de TICS	<p><b>Planificar mantenimiento</b> Coordina y asigna las diferentes áreas organizativas con equipos que entrarán en proceso de mantenimiento y/o reparación. Se deberá tomar en cuenta los períodos de la carga de trabajo diaria del personal, para no interferir con las actividades. Se notificará a través de un memorándum o vía correo electrónico.</p>
2	Jefe de TICS	<p><b>Coordinar con proveedor el mantenimiento o reparación del equipo.</b> Si es para mantenimiento de impresoras, deberá programarse con la empresa proveedora del servicio los períodos para desarrollar este trabajo y posteriormente, se informará a las diferentes áreas el programa con fechas y horas establecidas.  Si es para reparación de equipo informático, deberá aclararse el tipo de problema con los Técnicos de Soporte y estimar el tiempo de reparación.</p>
3	Asistente Administrativo	<p><b>Notificar plan de mantenimiento</b> Notifica a las diferentes áreas organizativas, sobre cuáles equipos entrarán en proceso ya sea preventivo y/o correctivo y el periodo o tiempo estimado.</p>
4	Proveedor	<p><b>Realizar el mantenimiento</b> Se presenta al INABVE, para realizar el mantenimiento preventivo o correctivo de impresora o equipo informático, sí de este dependiera, acompañado de un Técnico de soporte que garantice la garantía del trabajo. Se le presenta el detalle del equipo a realizar el mantenimiento y la ubicación de este.</p>



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



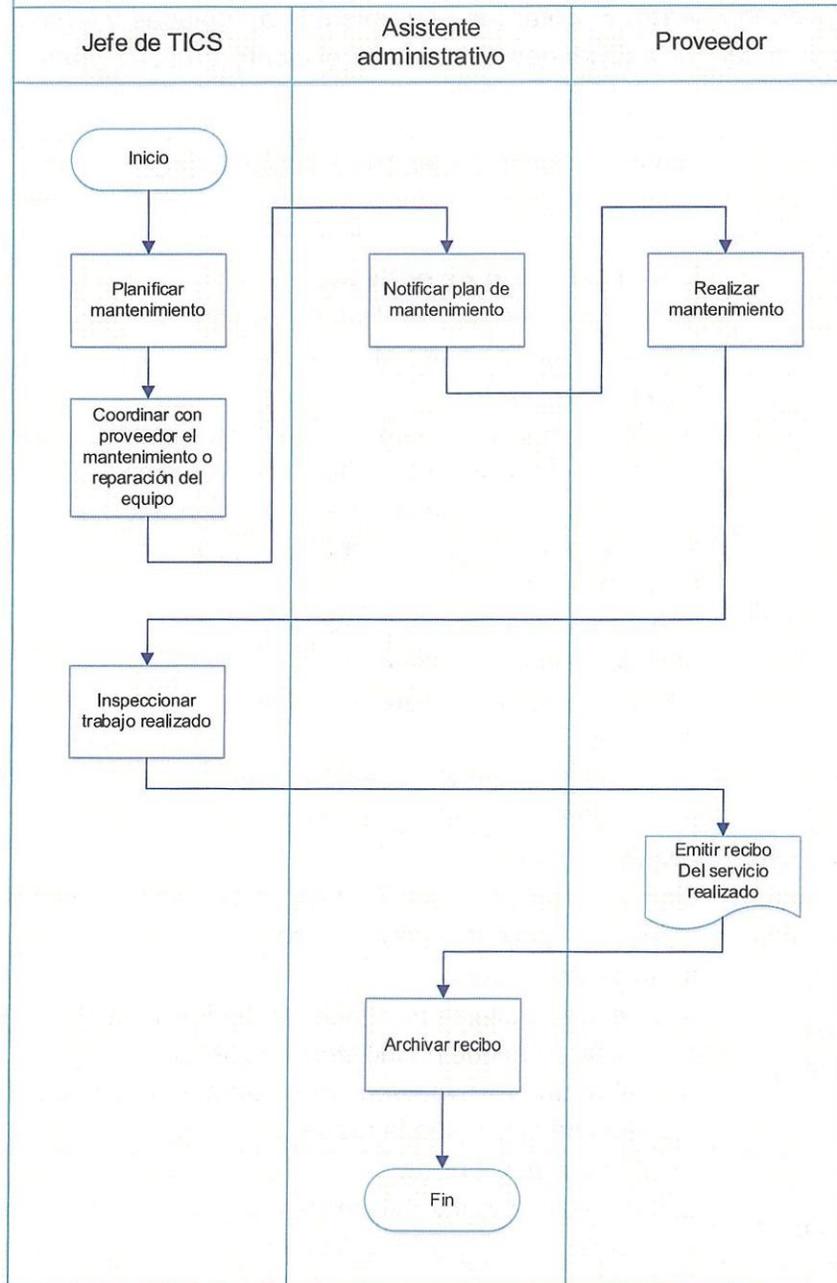
5	Jefe de TICS	<b>Inspeccionar el trabajo realizado</b> Si el trabajo del proveedor o técnicos el servicio de mantenimiento preventivo o correctivo es realizado de acuerdo con requerimientos técnicos.
6	Proveedor	<b>Emitir recibo del servicio realizado</b> Brinda recibo por servicio realizado, con los detalles, observaciones y notas, deja una copia.
7	Asistente Administrativa	<b>Archivar recibo</b> Archiva la documentación referente al servicio de mantenimiento brindado.
<b>Fin del procedimiento</b>		



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



**PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO O REPARACIÓN DE EQUIPOS POR PARTE DE PROVEEDOR**



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



## PROCEDIMIENTO INSTALACIÓN Y CONTROL DE LICENCIAS DE SOFTWARE

Código de procedimiento: PRC-TICS -0011

**Objetivo del procedimiento:** Facilitar las herramientas apropiadas y legales de software para poder desarrollar las actividades de manera eficiente y eficaz dentro de las áreas organizativa.

### LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

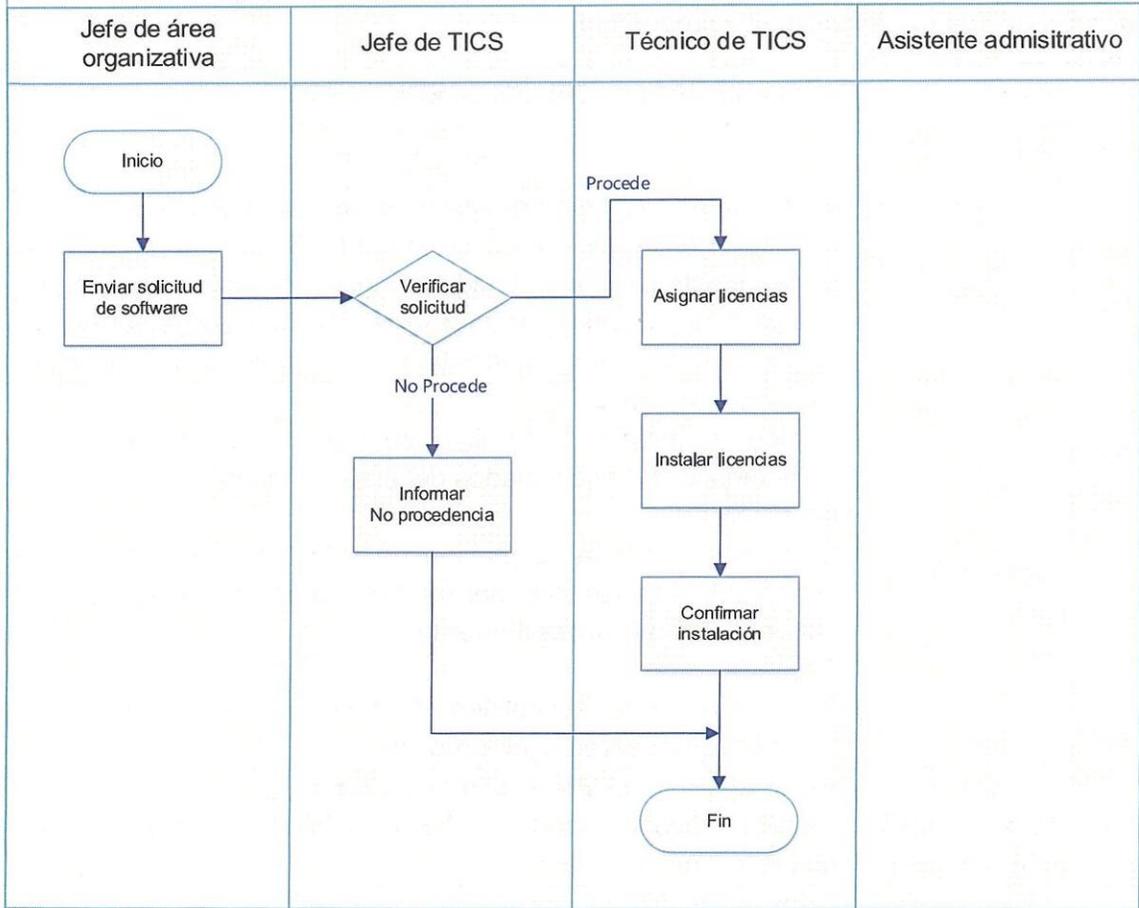
No.	Responsable	Descripción
1	Jefe de área organizativa	<b>Enviar solicitud de software</b> Solicita instalación de licencia de software y el motivo, por memorándum o correo electrónico.
2	Jefe de TICS	<b>Verificar solicitud</b> Analiza la solicitud conforme a las características y necesidades del área solicitante. Se verifica si hay disponibilidad de licencias, de no haber existencias se hace el requerimiento de nuevas licencias del software solicitado por medio de la UACI. <b>No procede</b> Si no es factible la instalación de licencias o no hay se le informa al área organizativa las razones por las que no se dará respuesta a la solicitud. <b>Fin del procedimiento.</b> <b>Procede</b> Si es factible la asignación de licencia, asigna a Técnico de Infraestructura para seguir proceso.
3	Técnico de Infraestructura Informática	<b>Asignar licencias</b> Entrega credenciales a Técnico de Soporte de licencia, actualiza el registro de control de software.
4	Técnico de Soporte	<b>Instalar licencias</b> Recibe credenciales para instalar las licencias del software solicitado en el equipo indicado requerido. De haber un inconveniente en el momento de la instalación se le comunicará al usuario la razón.
5	Técnico de Soporte	<b>Confirmar instalación</b> El técnico de soporte informará vía correo institucional al jefe de área organizativa y jefe de TICS sobre la instalación de software realizada con éxito o en su caso los impedimentos por los cuales no pudo ejecutarse la instalación.



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

### Fin de procedimiento

#### PROCEDIMIENTO PARA INSTALACIÓN Y CONTROL DE LICENCIAS DE SOFTWARE



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



## PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN DE ACCESO A VPN

Código de procedimiento: PRC-TICS -0012

**Objetivo del procedimiento:** Facilitar de manera más eficiente las asignaciones o accesos por VPN al área organizativa si es requerido.

### LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

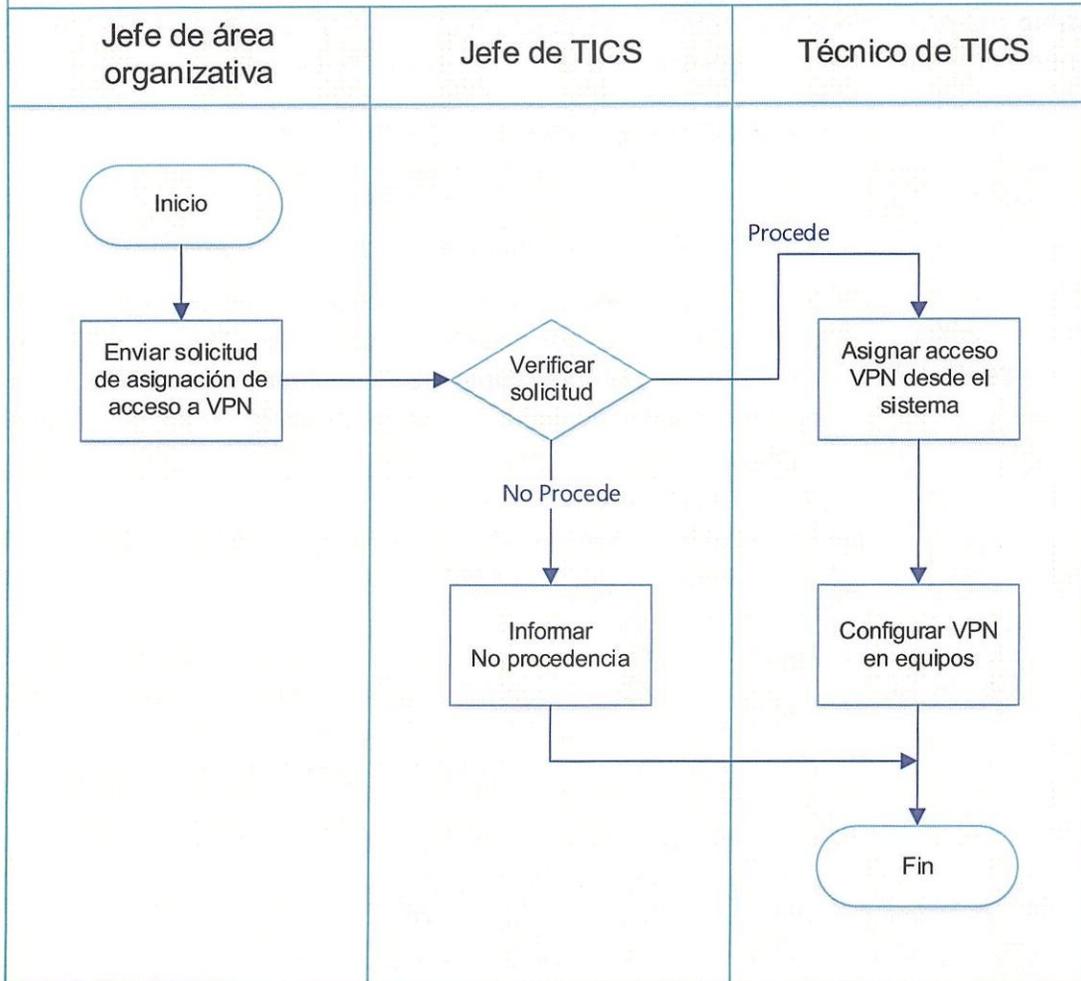
No.	Responsable	Descripción
1	Jefe de área organizativa	<b>Enviar solicitud de asignación de acceso a VPN's</b> Solicita la asignación de acceso a VPN's, por memorándum o correo electrónico, adjuntando la siguiente información: nombre completo del usuario a asignar VPN, unidad a la que pertenece y justificación del porque necesita utilizar la VPN de la institución
2	Jefe de TICS	<b>Verificar solicitud</b> Recibe y analiza la solicitud conforme a la solicitud y las características o necesidades del área solicitante. <b>No procede</b> Si no es factible la asignación de VPN se le informa al área organizativa las razones por las que no se dará respuesta a la solicitud. <b>Fin del procedimiento.</b> <b>Procede</b> Si es factible la asignación de VPN, asigna a Técnico de Infraestructura para seguir proceso.
3	Técnico de Infraestructura Informática	<b>Asignar acceso VPN desde el sistema</b> Verificar disponibilidad de VPN solicitado y asigna según requerimiento a usuario.
4	Técnico de Soporte	<b>Configurar VPN en equipos</b> Recibe credenciales y procede a la configuración del equipo.
<b>Fin de procedimiento</b>		



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



### PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN DE ACCESO A VPN



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



## PROCEDIMIENTO DE ACCESO A SITIOS WEB Y APLICACIONES

Código de procedimiento: PRC-TICS-0013

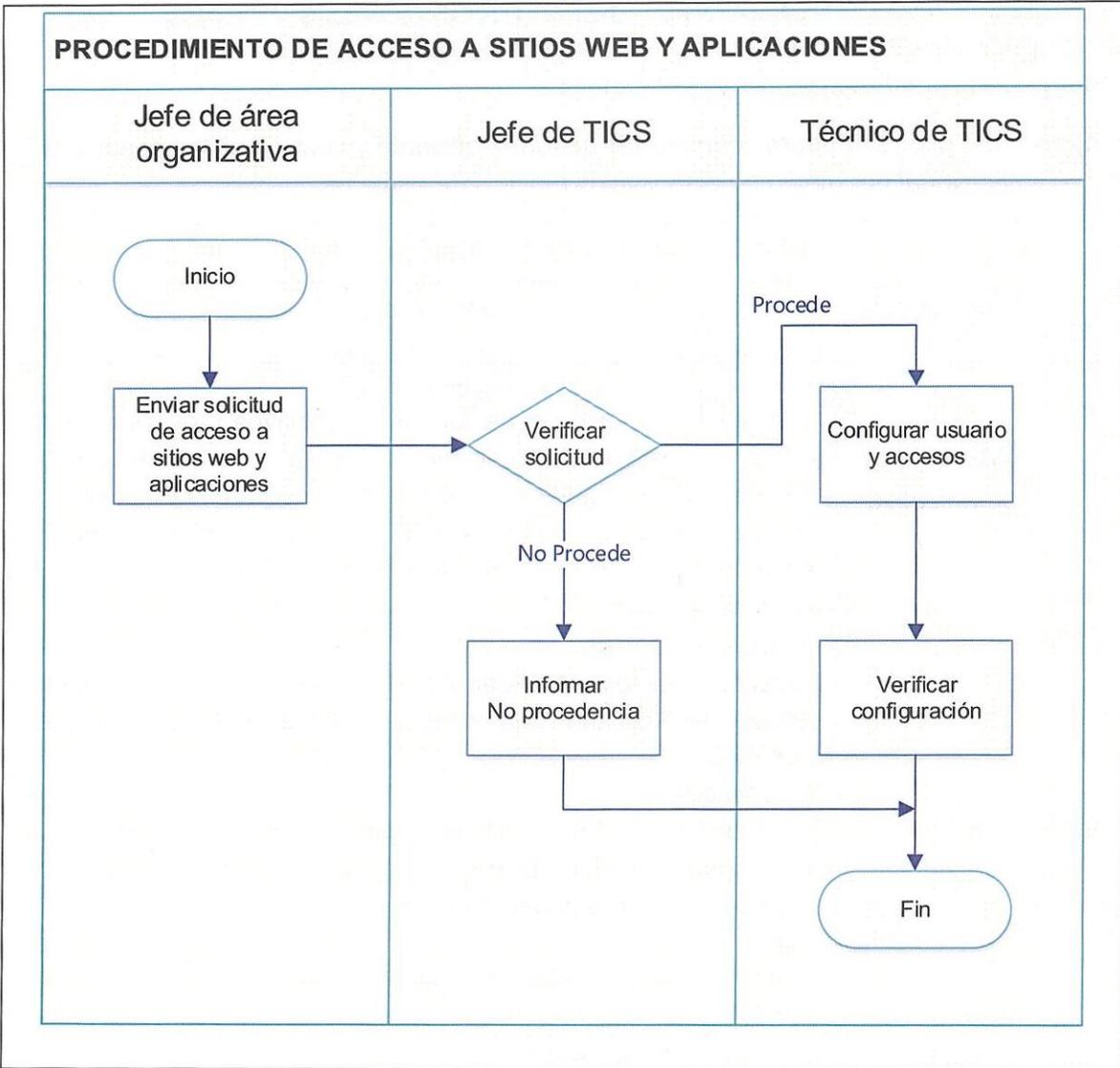
**Objetivo del procedimiento:** Administrar de forma eficiente la conectividad a los sistemas internos y controlar el acceso delimitado a la red global de los usuarios.

### LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Área organizativa	<b>Enviar solicitud de accesos a sitios web y aplicaciones</b> Solicita el acceso a sitios web y/o aplicación por medio de memorándum o correo electrónico, adjuntando la siguiente información: nombre completo del usuario, unidad a la que pertenece y justificación del porque necesita acceso al sitio web, aplicación.
2	Jefe de TICS	<b>Verificar solicitud</b> Recepción de solicitud de accesos a sitios web y/o aplicaciones. Analiza la solicitud conforme a las necesidades del área solicitante. <b>No procede</b> Si no es factible dar acceso a sitios web, aplicaciones, se le informa al área organizativa las razones por las que no se dará respuesta a la solicitud. <b>Fin del procedimiento.</b> <b>Procede</b> Si es factible conceder el acceso a sitios web, aplicación, asigna a Técnico de Infraestructura para seguir proceso.
3	Técnico de Infraestructura Informática	<b>Configurar usuario y accesos</b> Brinda accesos a sitio web requerido, aplicación. Desde sistema según requerimiento por usuario
4	Técnico de Soporte	<b>Verificar configuración</b> Junto al usuario valida acceso a sitio web, aplicación según requerimiento.
<b>Fin del proceso</b>		



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



## PROCEDIMIENTO DE CONEXIÓN DE DISPOSITIVOS MÓVILES Y REDES INSTITUCIONALES

Código de procedimiento: PRC-TICS -0014

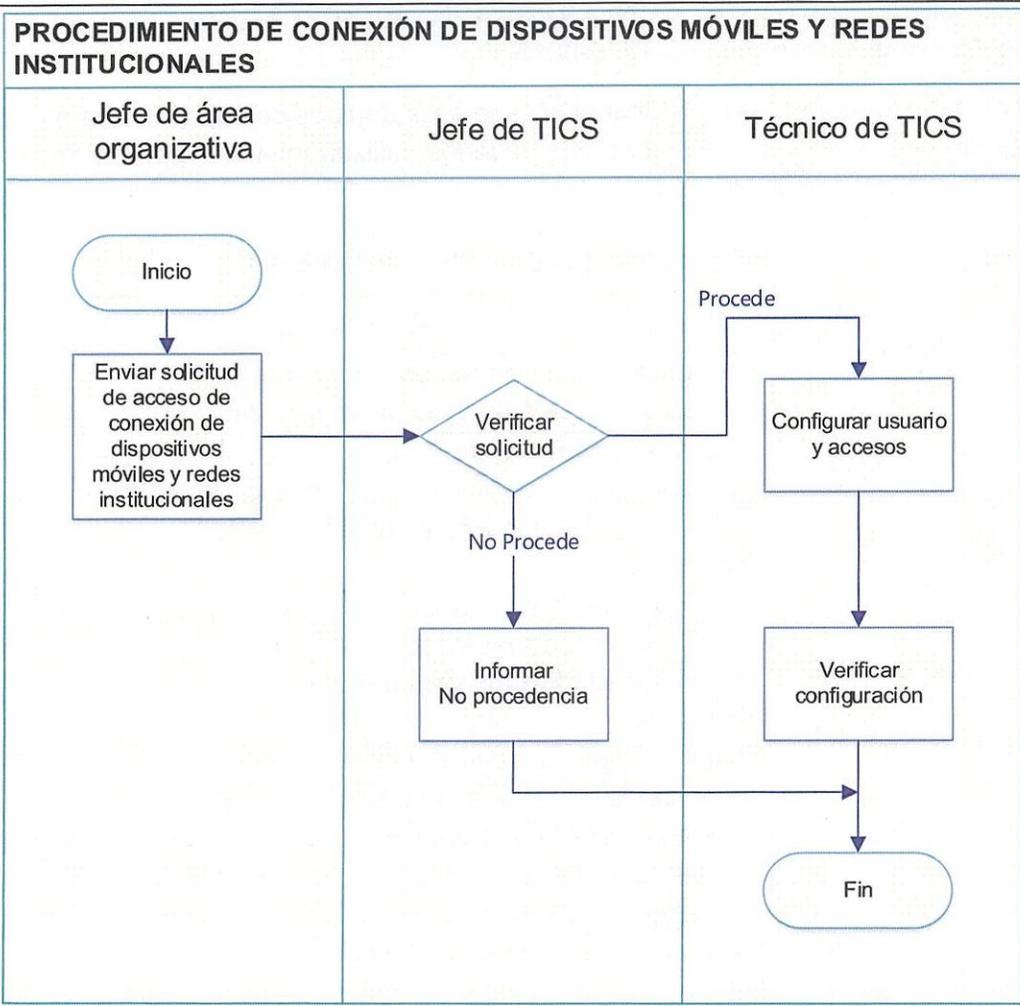
**Objetivo del procedimiento:** Administrar de forma eficiente y controlada la conectividad a la red institucional por medio de dispositivos móviles de usuarios.

### LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Jefe de área organizativa	<b>Enviar solicitud de acceso de conexión de dispositivos móviles y redes institucionales</b> Solicita el acceso de conexión de dispositivos móviles y redes institucionales por medio de memorándum o correo electrónico, adjuntando la siguiente información: nombre completo del usuario, unidad a la que pertenece y justificación del porque necesita acceso o conexión de red solicitada y dispositivo que requiere conectar.
2	Jefe de TICS	<b>Verificar solicitud</b> Recepción de solicitud de accesos a conexiones de dispositivos Analiza la solicitud conforme a las necesidades del área solicitante. <b>No procede</b> Si no es factible dar acceso o conexiones a red se le informa al área organizativa las razones por las que no se dará respuesta a la solicitud. <b>Fin del procedimiento.</b> <b>Procede</b> Si es factible conceder el acceso a conexión a red, asigna a Técnico de Infraestructura para seguir proceso.
3	Técnico de Infraestructura Informática	<b>Configurar usuario y accesos</b> Brinda accesos requeridos o permite el acceso del equipo a la red desde sistema.
4	Técnico de Soporte	<b>Verificar configuración</b> Junto al usuario valida acceso y conecta dispositivo requerido a la red institucional.
<b>Fin del proceso</b>		



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



## PROCEDIMIENTO ACCESO Y CONFIGURACION DE IMPRESORA

Código de procedimiento: PRC-TICS-0015

**Objetivo del procedimiento:** Facilitar el acceso a los equipos de impresión para facilitar el desempeño en las áreas y sus respectivos usuarios, utilizando la tecnología y los recursos de comunicación disponibles.

### LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

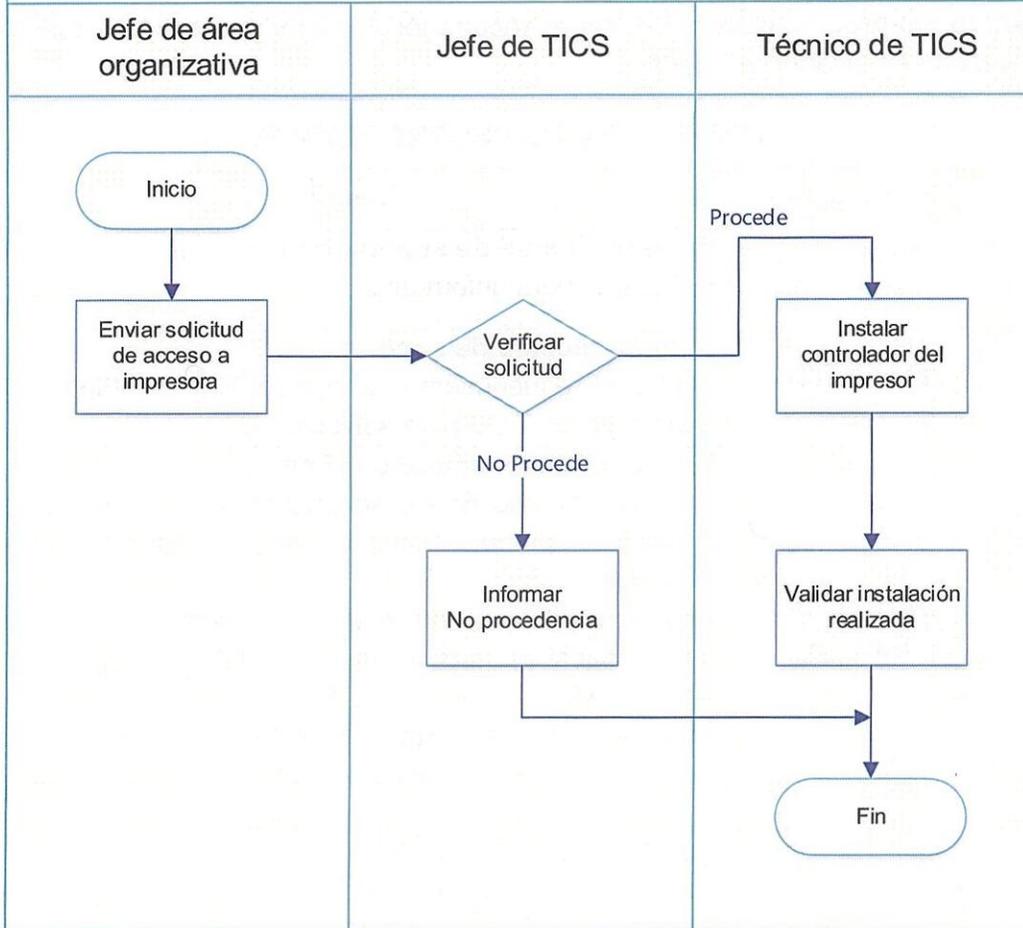
No.	Responsable	Descripción
1	Jefe de área organizativa	<b>Enviar solicitud de acceso de impresora</b> Solicitar acceso a servicio de impresora.
2	Jefe de TICS	<b>Verificar la solicitud</b> Recepción de solicitud de acceso y configuración de impresora; verifica si es factible la solicitud <b>No procede</b> Si no cumple los parámetros necesarios para la instalación de equipo o no pertenece a la unidad o si no cumple los requisitos de la unidad. <b>Fin del procedimiento.</b> <b>Procede</b> Asigna Técnico de Soporte si cumple los parámetros necesarios para la instalación del equipo, si pertenece a la unidad donde se solicita acceso al impresor y, en caso de no pertenecer, tener el permiso del jefe de unidad al que pertenece el impresor al que quiere acceder para imprimir.
3	Técnico de Soporte	<b>Instalar controlador del impresor.</b> El técnico de soporte verifica que el controlador sea el correspondiente al modelo de la impresora, de no serlo se precede descargarlo o a instalarlo desde el servidor; configura el equipo y se realizan pruebas de impresión junto a los usuarios.
4	Área Organizativa	<b>Validar instalación realizado.</b> Valida la configuración de impresión instalada junto con el técnico de soporte y notifica por correo al área de TICS sobre la instalación realizada con éxito.
<b>Fin del procedimiento</b>		



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



**PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y CONFIGURACIÓN DE IMPRESORA**



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



### PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO.

**Código de procedimiento:** PRC-TICS -0016

**Objetivo del procedimiento:** Brindar el soporte técnico informático a los usuarios para la continuidad en la labor asignada.

#### LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

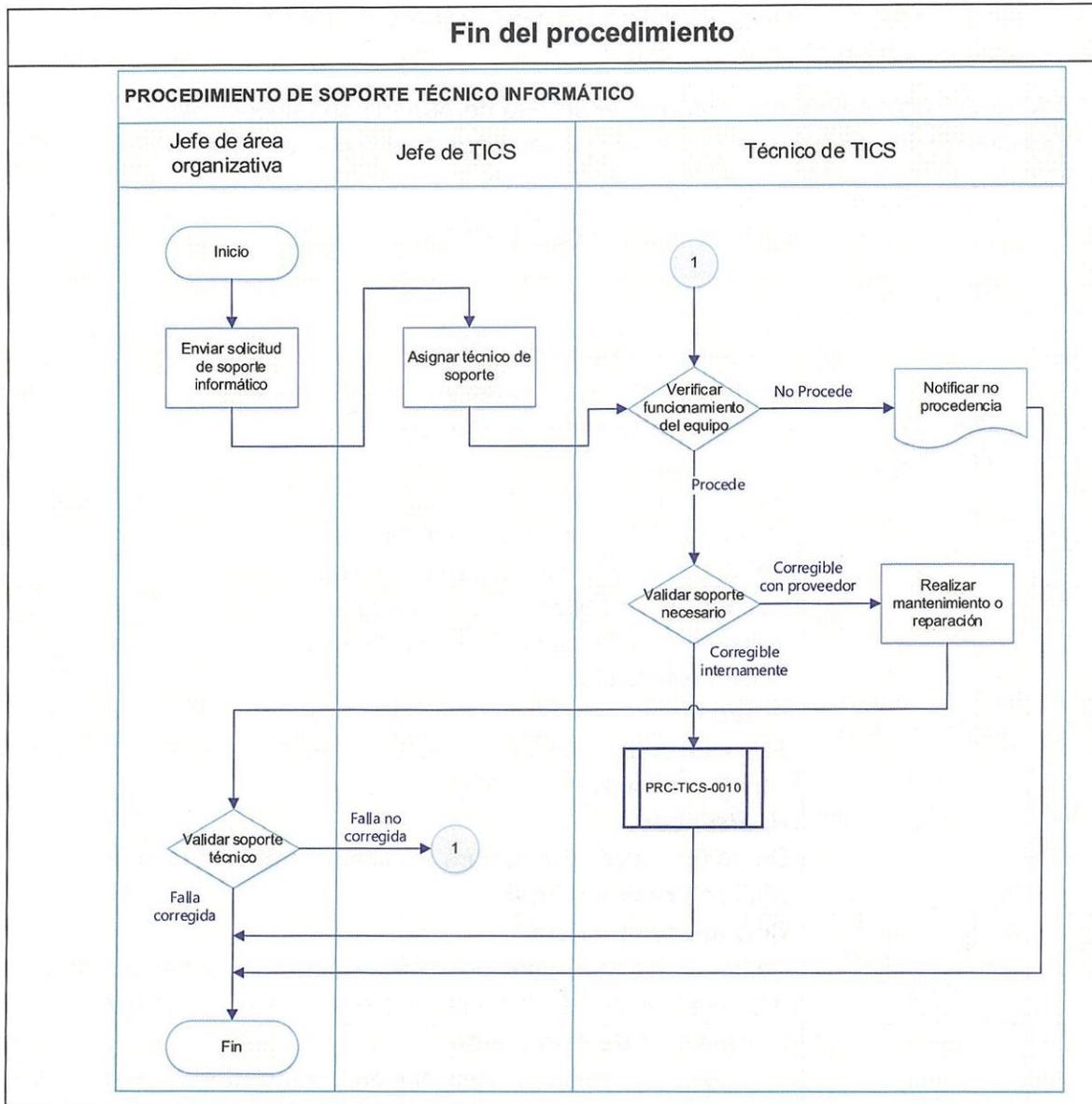
No.	Responsable	Descripción
1	Jefe de área organizativa	<b>Enviar solicitud de soporte informático</b> Solicitar soporte informático.
2	Jefe de TICS	<b>Asignar técnico de soporte</b> Evalúa el requerimiento de asistencia presentado y asigna a un técnico de TICS para solventarlo.
3	Técnico de Soporte	<b>Verificar funcionamiento del equipo</b> Se dirige al sitio donde se encuentra el equipo y valida la situación o comportamiento anormal del equipo. <b>Procede</b> Revisar hardware, software y configuración del equipo para determinar si es un problema corregible. <b>No procede</b> Si la falla no es corregible en el momento se levanta reporte del hardware o software con problemas y se notifica al Área organizativa.
4	Técnico de Soporte	<b>Validar soporte necesario</b> Realiza pruebas de funcionamiento del equipo y determina si el problema debe resolverse con algún proveedor o de forma interna. <b>Corregible internamente</b> Realizar mantenimiento o reparación de la falla. <b>Corregible con proveedor</b> Se realiza el procedimiento: PRC-TICS -0010.
4	Jefe de área organizativa	<b>Validar de soporte técnico</b> Valida junto con el técnico de soporte, que la falla reportada ha sido corregida y el equipo informático funciona con normalidad. De lo contrario Técnico de soporte realiza paso 3 nuevamente. Notifica al jefe de TICS.



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



### Fin del procedimiento



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

## PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACION DE TARJETAS DE ACCESO

**Código de procedimiento:** PRC-TICS -0017

**Objetivo del procedimiento:** Habilitar el acceso de puertas con seguro electrónico a los empleados de las distintas áreas organizativas para controlada circulación dentro de la institución.

### LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

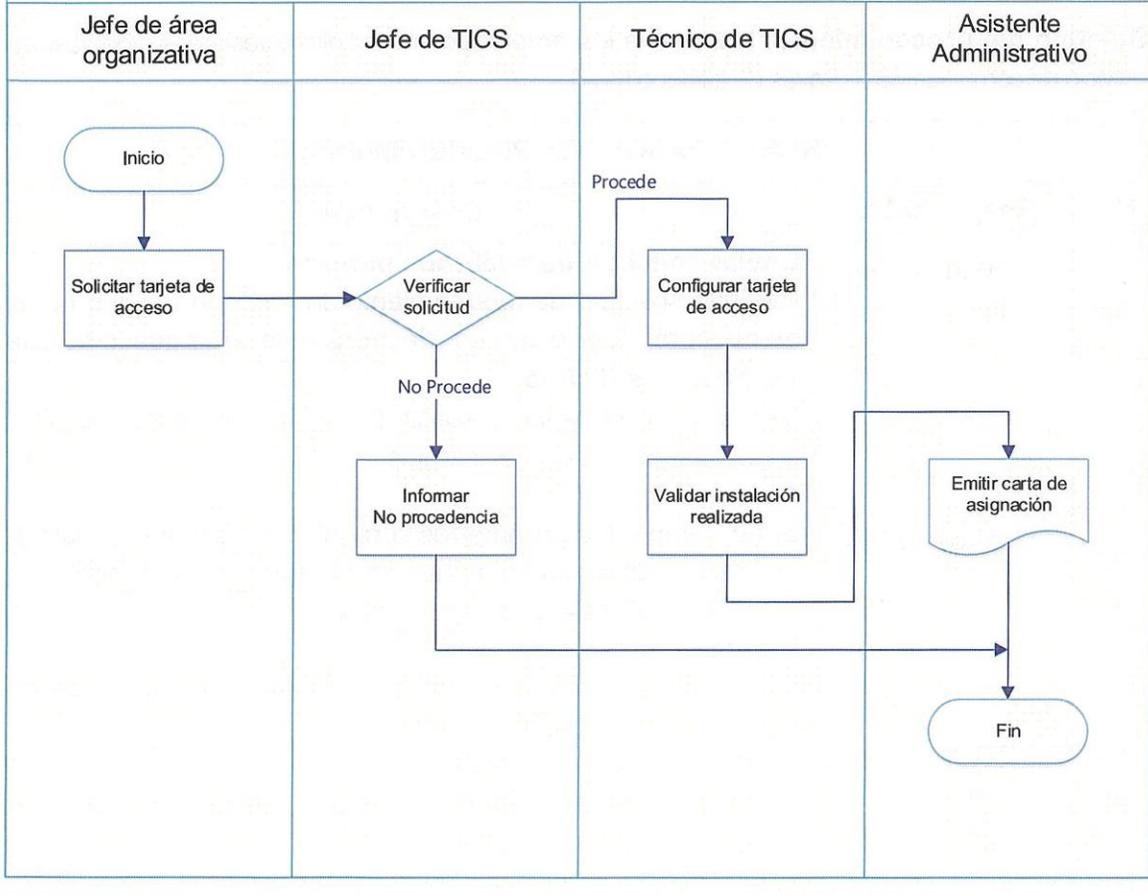
No.	Responsable	Descripción
1	Jefe de Área Organizativa	<p><b>Solicitar de tarjeta de acceso</b> Envía la solicitud de requerimiento de tarjeta de acceso a través de un memorándum o correo electrónico.</p> <p>Si la tarjeta será para préstamo a invitados se deberá especificar en el documento o correo</p>
2	Jefe de TICS	<p><b>Validar solicitud de acceso a puertas</b> Recepción de solicitud de requerimiento de tarjeta de acceso Validará si la solicitud de acceso a puertas es procedente y si hay en disposición;</p> <p><b>Procede</b> Si es favorable remitirá la solicitud a técnico de TICS para la configuración de tarjeta de acceso.</p> <p><b>No Procede</b> De no proceder se informará al área organizativa el motivo. <b>(Fin de procedimiento)</b></p>
3	Técnico de Soporte	<p><b>Configurar la tarjeta</b> Se hacen las configuraciones necesarias a la tarjeta de acceso dependiendo la solicitud y el rol que se le asigne a la persona.</p>
4	Asistente Administrativo	<p><b>Emitir carta de asignación</b> Procede hacer acta de asignación conforme el código de la tarjeta. Se registra en el archivo de control. A cada usuario que se le asignen tarjetas se le deberá generar un documento en el que se hace constar que se le entrego la tarjeta con el numero respectivo y detallando el estado de dicha tarjeta.</p>
<b>Fin de procedimiento</b>		



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



**PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN DE TARJETAS DE ACCESO**



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



## PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACION DE TELEFONOS MÓVILES

**Código de procedimiento:** PRC-TICS -0018

**Objetivo del procedimiento:** Habilitar a los empleados de las diferentes áreas organizativas el servicio de comunicación a través de teléfono móvil.

### LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

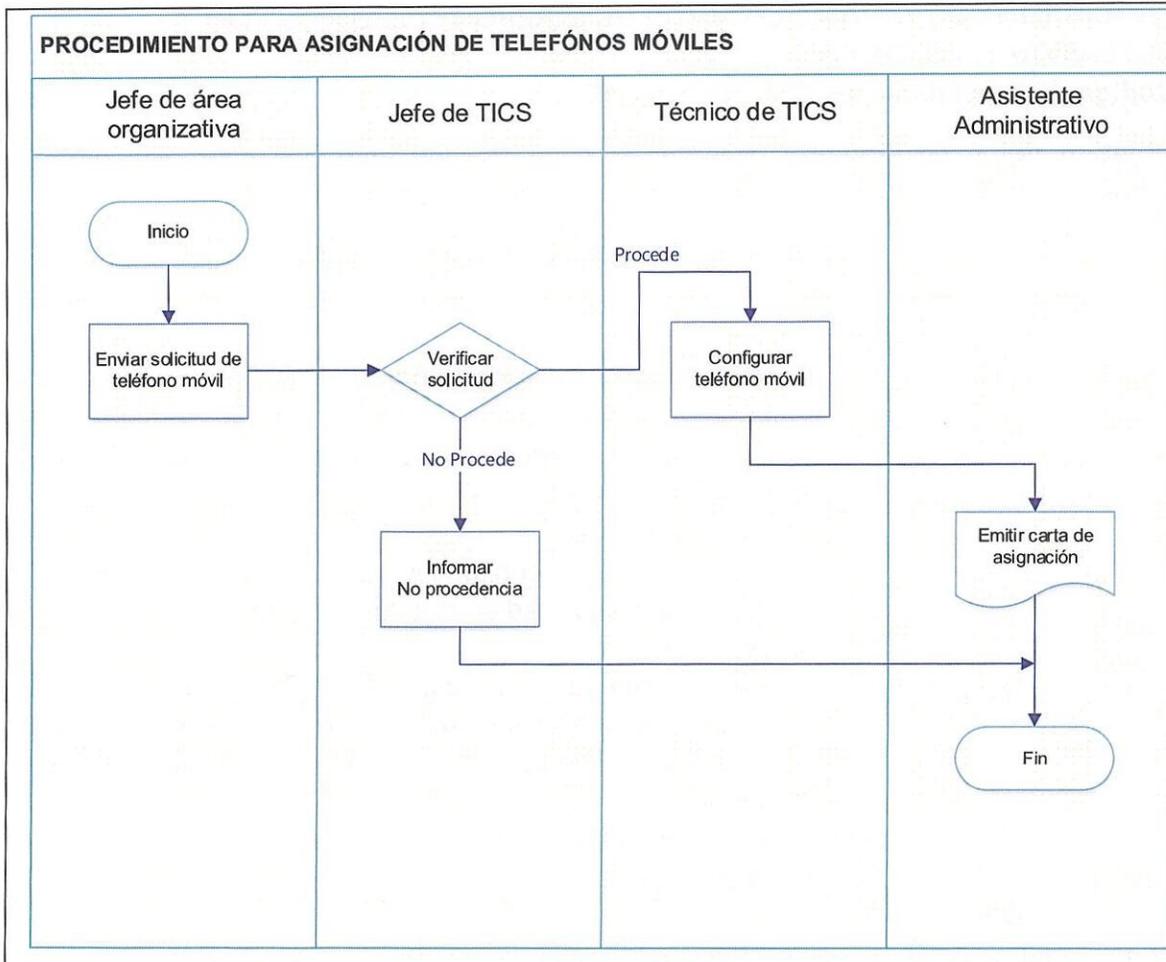
No.	Responsable	Descripción
1	Jefe de área organizativa	<b>Enviar solicitud de teléfonos móviles</b> Realizar solicitud de requerimiento de teléfono móvil a través de memorándum o correo electrónico del área que lo solicita.
2	Jefe de TICS	<b>Verificar la solicitud</b> Recibe y valida según la solicitud si es factible la asignación y si hay dispositivos en existencia. <b>No procede</b> Si no cumple los parámetros o requisitos necesarios para la asignación de equipo o no hay en existencias. Se le notifica al solicitante. <b>Fin del procedimiento.</b> <b>Procede</b> Si cumple los parámetros necesarios para la asignación del equipo, asigna solicitud a un técnico.
3	Técnico de Soporte	<b>Configurar teléfonos móviles</b> Se hace la entrega y las configuraciones necesarias al teléfono móvil.
4	Asistente Administrativo	<b>Emitir carta de asignación y entrega</b> Realiza el acta de asignación a nombre y cargo a quien se le asignaría, también que contiene el tipo de dispositivo, modelo, ICC, IMEI y número de teléfono asignado, entrega el acta de asignación del dispositivo para su debida firma y brinda copia, luego se archiva y se actualiza control de registro.
<b>Fin de procedimiento</b>		



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



**PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN DE TELÉFONOS MÓVILES**



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



## PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN DE EQUIPO TELEFÓNICO FIJO Y EXTENSIÓN TELEFÓNICA

Código de procedimiento: PRC-TICS -0019

**Objetivo del procedimiento:** Habilitar la comunicación entre las diferentes áreas y empleados de la institución por medio de teléfono fijo y extensión telefónica.

### LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

N°	Responsable	Descripción
1	Área Organizativa	<b>Enviar solicitud de asignación de extensión telefónica</b> Solicitud de requerimiento de extensión telefónica por un comunicado en memorándum o correo electrónico del área que lo solicita. Agregando el nombre que tendrá la extensión.
3	Jefe de TICS	<b>Verificar solicitud</b> Verifica la solicitud con apoyo de técnico de infraestructura; se verifica la disponibilidad de dispositivos telefónicos y extensiones <b>No procede</b> Si no se cuenta con dispositivos disponibles o extensiones telefónicas para asignar, se le informa al área organizativa las razones por las que no se dará respuesta. <b>Fin del procedimiento.</b> <b>Procede</b> Si es factible, se autoriza la asignación del dispositivo y línea, con un técnico de TICS.
4	Técnico de infraestructura informática	<b>Asignar extensiones telefónicas</b> Se verifican las extensiones telefónicas libres y se asigna una.
5	Técnico de infraestructura informática	<b>Configurar y verificar extensiones telefónicas</b> Se hacen las configuraciones de los permisos de llamadas de salida necesarias y los tipos que deberá tener los teléfonos y nombre del cargo a quien se le asignaría.
6	Técnico de Soporte	<b>Instalar equipo</b> Se ubica el equipo en el lugar donde fue requerido hacen las pruebas de llamadas respectivas sobre las salidas que puede tener el teléfono. Se informa instalación satisfactoria a jefe de TICS y jefe de área

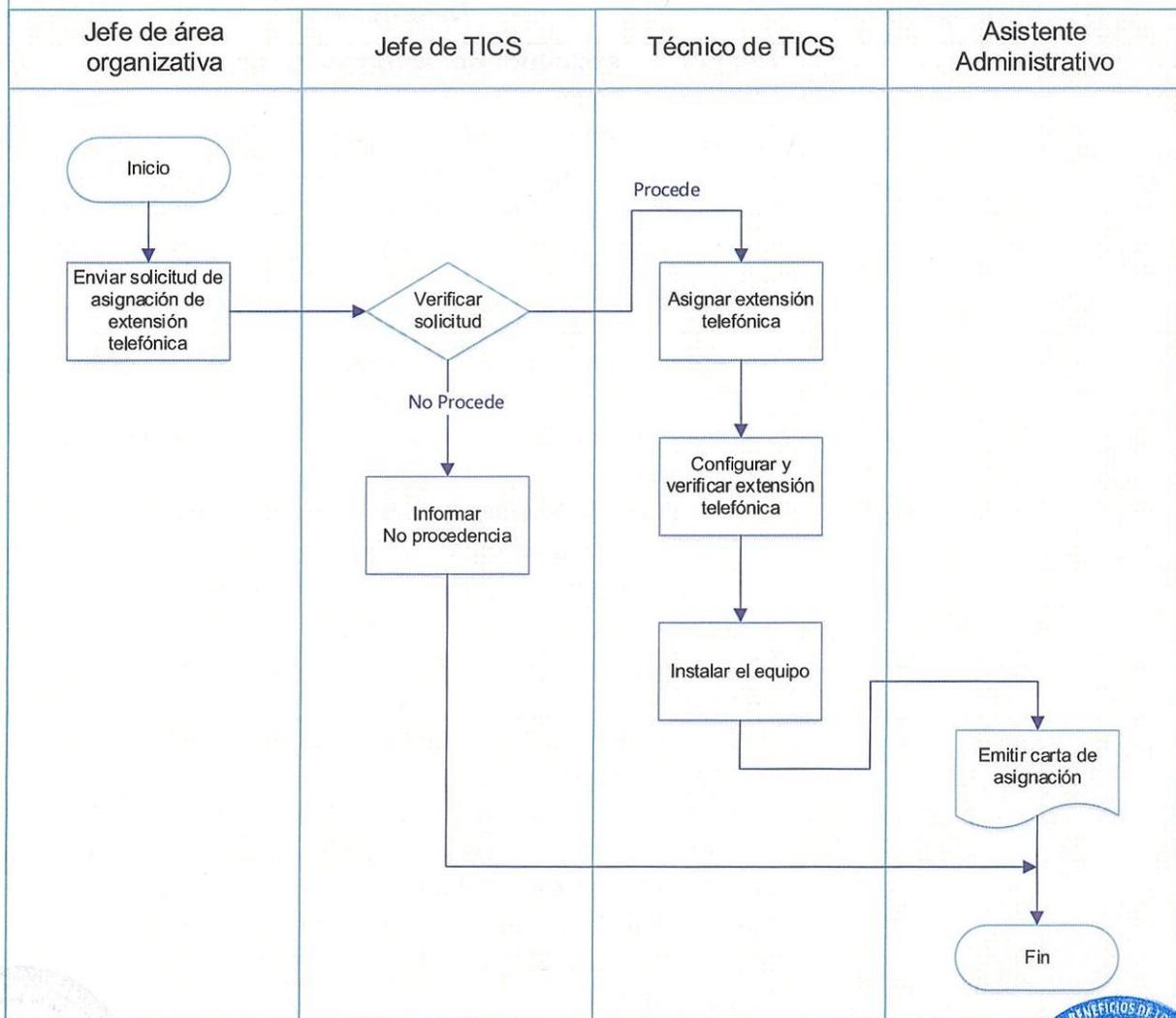


Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

7	Asistente Administrativo	<p><b>Emitir carta de asignación</b> Realiza el acta de asignación a nombre y cargo a quien se le asignaría la extensión telefónica. Y se actualiza control de registro de extensiones.</p>
---	--------------------------	---

**Fin de procedimiento**

**PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN DE TELÉFONO FIJO Y EXTENSIÓN TELEFÓNICA**



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



## PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN DE DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO

**Código de procedimiento:** PRC-TICS -0020

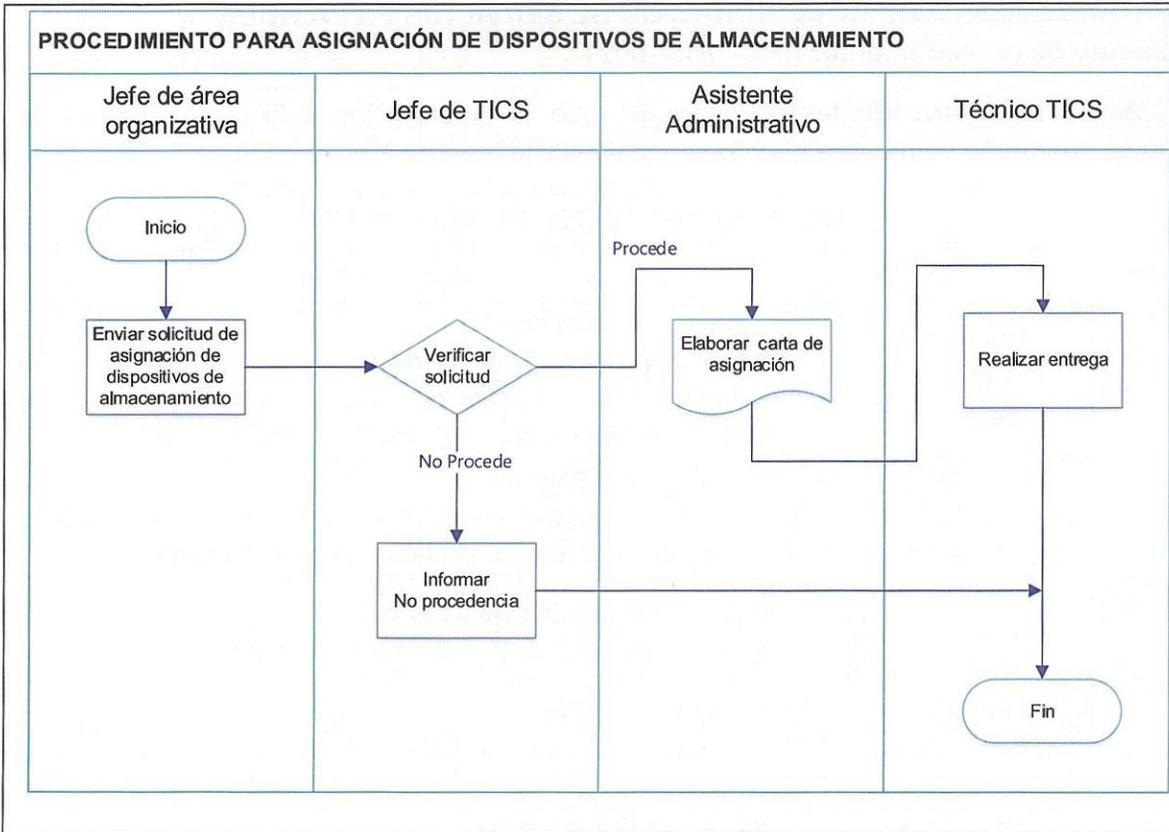
**Objetivo del procedimiento:** Proporcionar los recursos tecnológicos de almacenamiento de información, a las unidades organizativas que lo requieran.

### LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Área Organizativa	<b>Remitir la solicitud de asignación de dispositivos de almacenamiento</b> Entrega solicitud escrita vía memorándum o vía correo electrónico para la asignación de dispositivo de almacenamiento (memoria USB, disco duro externo), describiendo el uso que se le dará al dispositivo de almacenamiento.
2	Jefe de TICS	<b>Verificar solicitud</b> Recepción de solicitud de asignación de dispositivo de almacenamiento del área organizativa. Luego verifica la solicitud de acuerdo con la disponibilidad de dispositivos. <b>No procede</b> Si no es factible la petición o no hay dispositivos disponibles, se le informa al área organizativa que no se puede proceder con su requerimiento. <b>(Fin del procedimiento.)</b> <b>Procede</b> Si es factible autoriza la asignación del dispositivo de almacenamiento.
3	Asistente Administrativo	<b>Elaborar acta de asignación de dispositivo de almacenamiento</b> Realiza el acta de asignación que contiene el tipo de dispositivo, modelo, serie, y especificaciones técnicas, genera el acta de asignación del dispositivo para su debida entrega, firman y brinda copia, luego se archiva. Se actualiza registro de control de dispositivos de almacenamiento
4	Técnico de soporte	<b>Realizar entrega</b> Realiza la entrega del dispositivo de almacenamiento
<b>Fin de procedimiento</b>		



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



### PROCEDIMIENTO DE CONFIGURACIÓN DE SERVICIOS EN LA NUBE

**Código de procedimiento:** PRC-TICS -0021

**Objetivo del procedimiento:** Asegurar que la información crítica sea respaldada adecuadamente de manera que no sea susceptible a pérdida.

#### LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Técnico de Desarrollo de Sistemas	<b>Formular requerimientos.</b> El técnico de desarrollo formula los requerimientos para el levantamiento de instancias según necesidades ya sean almacenamiento, hosteo y disponibilización de servicios.
2	Técnico de Infraestructura informática	<b>Disponibilizar Instancia.</b> El técnico de infraestructura disponibiliza la instancia según el requerimiento del técnico de desarrollo de sistemas
3	Técnico de Infraestructura informática	<b>Brindar credenciales de acceso.</b> Brinda credenciales de acceso de los servicios.
4	Técnico de Desarrollo de Sistemas	<b>Verificar el servicio</b> El Técnico de Desarrollo verifica que el servicio tenga correcta disponibilidad.
5	Técnico de Desarrollo de Sistemas	<b>Elaborar códigos fuentes</b> Realizan códigos fuentes para determinar si funciona y proceder a la etapa de pruebas.
6	Técnico de Desarrollo de Sistemas.	<b>Realizar monitoreo del servicio</b> Se realizan las etapas de prueba al finalizar cada ciclo de desarrollo para realizar entrega de las aplicaciones del servicio. <b>Si procede:</b> Se despliega en el entorno de producción. <b>No procede:</b> Si no es posible desplegar las aplicaciones se regresa al paso 4.
<b>Fin de procedimiento</b>		



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



**PROCEDIMIENTO DE CONFIGURACIÓN DE SERVICIOS EN LA NUBE**

Técnico TICS



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes	Código:	MNL-TICS-0001.3
	Revisión:	03
Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Fecha de emisión:	25/11/2022
	Página 54 de 56	

## PROCEDIMIENTO PARA HURTO, ROBO O EXTRAVÍO DE TELEFONO MÓVIL

**Código de procedimiento:** PRC-TICS -00022

**Objetivo del procedimiento:** Reportar al proveedor de servicio de telefonía móvil los incidentes de hurto, robo o extravío de equipo asignado para realizar el trámite de reposición.

### LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Jefe de área Organizativa	<b>Enviar notificación</b> El usuario afectado envía el reporte de hurto, robo o extravío de teléfono móvil a través de memorando o correo electrónico al área de TICS por medio de su jefatura inmediata.
2	Asistente Administrativo	<b>Revisar acta de asignación</b> Recibe el reporte y revisa registro o acta de asignación que contiene el tipo de dispositivo, modelo, ICC, IMEI y número de teléfono asignado.
3	Asistente administrativo	<b>Emitir acta de Declaración jurada</b> Se emite acta de declaración jurada para exponer los hechos del suceso para ser presentada al proveedor.
4	Asistente administrativo	<b>Notificar a proveedor</b> Envía notificación y documentación al proveedor (con copia a Jefe de TICS) con petición de bloqueo de número y evaluación para hacer efectivo el deducible.
5	Proveedor	<b>Validar petición de bloqueo de número y deducible</b> Proveedor evalúa y valida, de ser el caso procede con garantía y porcentaje de seguro que cubre el evento según modelo de dispositivo y/o contrato vigente al evento. Emite y envía resolución con información del deducible.
6	Asistente administrativo	<b>Notificar resolución a usuario afectado</b> Brinda resolución de proveedor, notificando sobre fecha, lugar y costo de deducible a cancelar.
7	Usuario afectado	<b>Cancelar deducible</b> Según indicaciones visita sitio indicado y cancela deducible para recoger equipo nuevo. Presenta equipo y factura de cancelación a Asistente administrativo



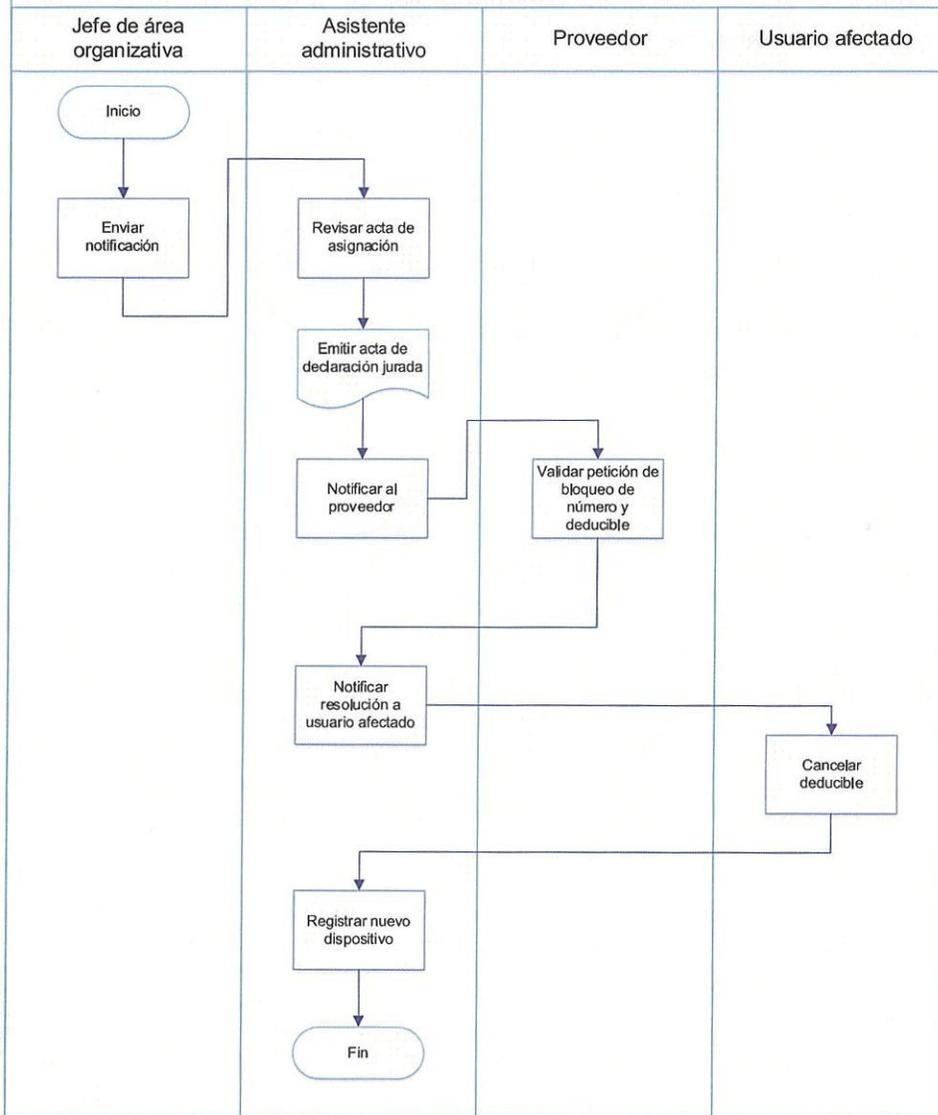
Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



8	Asistente administrativo	<p><b>Registrar nuevo equipo</b></p> <p>Actualiza los datos del nuevo dispositivo en el registro de control de teléfonos móviles y genera nueva acta de asignación para que sea firmada por el usuario, se le brinda una copia y se archiva.</p> <p>Se notifica a jefatura TICS y jefatura de área solicitante.</p>
---	--------------------------	---

**Fin del procedimiento**

**PROCEDIMIENTO PARA HURTO, ROBO O EXTRAÑO DE TELEFONO MÓVIL**



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes	Código:	MNL-TICS-0001.3
	Revisión:	03
Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Fecha de emisión:	25/11/2022
	Página 56 de 56	

### **OBLIGATORIEDAD**

El presente manual es de obligatoria aplicación para la realización de los procedimientos de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes.

### **VIGENCIA**

El presente manual entra en vigencia inmediatamente posterior a su aprobación por Gerencia General; con base a lo plasmado en el Instructivo para Aprobación de Documentos Institucionales del INABVE.



Jefe de TICS	Coordinador de planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó