



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
TECNOLOGICA Y SOPORTE.

San Salvador, abril 2021



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

AUTORIZACIÓN



Dr. José Nicolás Ascencio Hernández
Presidente



Licda. Silvia Marlene Rosa de Flores
Gerente

San Salvador, abril 2021



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
TECNOLOGICA Y SOPORTE.



Ing. Abraham Asdrúbal Espinoza Santiago.
Subgerente de Tecnología e Información.
Revisó



Ing. Oscar Enrique Santos Marcia.
Jefe de Infraestructura Tecnológica y Soporte.
Elaboró

San Salvador, abril 2021

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	5
II. OBJETIVOS.....	6
III. MARCO LEGAL.....	7
IV. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	8
V. GLOSARIO.....	35
VI. FORMATOS	37
VII. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN	43



I. INTRODUCCIÓN

El Manual de Procedimientos del Departamento de Infraestructura Tecnológica y Soporte de la Subgerencia de Tecnología e Información, es una guía que detalla todos los procedimientos que el referido departamento ejecuta para desarrollar sus funciones, en los cuales se consigna la secuencia de pasos a cumplir con la finalidad de implementar y mantener una estandarización clara, precisa y oportuna.

Los procedimientos corresponden a los objetivos y actividades primordiales que pretenden servir de guía de acción para la ejecución de las actividades que se llevan a cabo dentro del Departamento de Infraestructura Tecnológica y Soporte.

Algunas de las funciones principales son la instalación, configuración, administración y mantenimiento de equipo informático e infraestructura de conectividad.



II. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Brindar una guía estandarizada sobre los procedimientos que ejecuta el Departamento de Infraestructura Tecnológica y Soporte con la finalidad de mantener los servicios informáticos en normal funcionamiento.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Mostrar una guía práctica sobre los procedimientos del Departamento de Infraestructura Tecnológica y Soporte.
- ✓ Identificar los procesos claves de la gestión de administración del recurso tecnológico.




III. MARCO LEGAL

- ✓ Política Institucional del INPEP.
- ✓ Manual de Políticas Específicas de la Subgerencia de Informática.
- ✓ Normas Técnicas de Control Interno.
- ✓ Instructivo Especial de los servicios y recursos informáticos del INPEP.



IV. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento Acceso a Internet.		
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Brindar servicios a usuarios del INPEP, para proveer acceso a Internet.		
3. FORMATOS UTILIZADOS: F-DIT&S-001		
4. NORMAS ESPECIFICAS: 7.4 del Manual de Políticas Específicas de la Subgerencia de Informática.		
5. FRECUENCIA DE USO: Cuando sea requerido.		
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte, Técnico de Soporte y Administrador de Redes y Servidores.		
7. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO:		
N° ACT.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio
1	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte.	Recibe de las Jefaturas, el formulario F-DIT&S-001 y revisa que este completo, si no hay observaciones procede según a lo establecido en el instructivo. Si es nuevo acceso a internet pasar al numeral 02 Si es modificación pasar al numeral 03 y si es eliminación de uso de internet pasar al numeral 04. Si existen observaciones devuelve a Unidad Solicitante para sus correcciones.
2	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte / Administrador de Redes y Servidores.	Realiza lo siguiente, para la creación de acceso: a) Accede como Administrador en la consola del firewall institucional. b) Crea Cuenta con dirección IP. c) Agrega cuenta a grupo, según sea el tipo de acceso que solicita. d) Registra en solicitud los siguientes datos: ID de cuenta, IP, Grupo, Regla modificada, fecha de alta, firma. e) Entrega solicitud al Técnico de Soporte, para su notificación, según lo establece el numeral 05.



3	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte / Administrador de Redes y Servidores	Realiza lo siguiente, en el caso de la modificación: a) Accede como Administrador en la consola del firewall institucional. b) Verifica el ID y dirección IP. c) Cambia cuenta al grupo, según sea el tipo de acceso que solicita. d) Registra en solicitud los siguientes datos: ID de cuenta, IP, Grupo, Regla modificada, fecha de alta y firma. e) Entrega solicitud al Técnico de Soporte, para su notificación.
4	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte / Administrador de Redes y Servidores	Realiza lo siguiente, en el caso de eliminación: a) Acceso como Administrador en la consola del firewall institucional. b) Identifica ID de cuenta y dirección IP. c) Elimina cuenta del grupo al que pertenece y se procede a la eliminación del ID de cuenta. d) Registra en solicitud los siguientes datos: ID de cuenta, IP, Grupo, Regla modificada, fecha de baja, firma. e) Entrega solicitud a la Secretaria de La Subgerencia. Nota: Jefe inmediato del área correspondiente firma y sella conforme.
5	Técnico de Soporte	Procede a verificar si el equipo puede acceder a Internet, sino configura los DNS en el equipo del usuario (si es acceso nuevo). Solicita al usuario que realice pruebas en el navegador web, según lo requerido en solicitud. Solicita al usuario firma y sello de recibido a satisfacción.
6		Fin





INSTITUTO NACIONAL
DE PENSIONES DE LOS
EMPLEADOS PÚBLICOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Cambio de Contraseñas de Servidores.		
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Garantizar la seguridad y confidencialidad de la Información Institucional, para prevenir accesos no autorizados.		
3. FORMATOS UTILIZADOS: N/A.		
4. NORMAS ESPECIFICAS: 1.3 y 1.4 del Manual de Políticas Específicas de la Subgerencia de Informática.		
5. FRECUENCIA DE USO: Cuando sea requerido.		
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte y Administrador de Redes y Servidores.		
7. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO:		
Nº ACT.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio
1	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte / Administrador de Redes y Servidores	Utilizando sus credenciales realiza una sesión a cada uno de los servidores y selecciona el usuario administrador y procede a ejecutar la opción de cambio de contraseña. Informa sobre el cambio de las contraseñas al jefe/a inmediato por medio de correo electrónico para su conocimiento. Resguarda un sobre cerrado con las contraseñas escritas en la caja fuerte de la Subgerencia de Tecnología e Información. Nota: es importante mencionar que el cambio de contraseñas de los servidores se realizará cada vez que por seguridad lo amerite.
2		Fin





INSTITUTO NACIONAL
DE PENSIONES DE LOS
EMPLEADOS PÚBLICOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Creación de Cuenta de Correo Electrónico Institucional.		
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Que el usuario que presta servicio a INPEP, cuente con esta valiosa herramienta para la facilidad de comunicación y procesos de tareas.		
3. FORMATOS UTILIZADOS: F-DIT&S-001.		
4. NORMAS ESPECIFICAS: 7.5 del Manual de Políticas Específicas de la Subgerencia de Informática.		
5. FRECUENCIA DE USO: Cuando sea requerido.		
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte y Administrador de Redes y Servidores.		
7. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO:		
Nº ACT.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio
1	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte.	Recibe y revisa que este conforme. Si existen observaciones devuelve a Unidad Solicitante para sus correcciones.
2	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte / Administrador de Redes y Servidores.	Verifica si lo que se solicita es una nueva cuenta de correo o deshabilitación de una cuenta de correo existente. Si es creación de una nueva cuenta de correo electrónico pasar al numeral 03. Si es deshabilitación y eliminación de una cuenta de correo electrónico pasa al numeral 08.



3	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte / Administrador de Redes y Servidores.	<p>Realiza lo siguiente:</p> <p>A. Accesa a la administración del servidor de correo electrónico, asigna nombre a la nueva cuenta de correo, que se formará de la siguiente manera: primernombre.primerapellido@inpep.gob.sv. Si la cuenta es genérica se coloca el nombre sugerido en el formulario. Si ya existiera un correo con el mismo nombre, se crea de la siguiente manera: primernombreletrasegundonombre.primerapellido@inpep.gob.sv; en caso fortuito se podrá crear con: inicialdelprimernombre.primerapellido@inpep.gob.sv</p> <p>B. Asigna contraseña (que incluye caracteres especiales, mayor o igual a 8 dígitos, mayúsculas, minúsculas y números)</p> <p>C. Registra como nombre el cargo que desempeña dentro del Instituto.</p> <p>D. En el espacio de la solicitud: "Correo Electrónico" registra la cuenta asignada, la contraseña, coloca la fecha de alta y se registra como responsable de la creación de la cuenta de correo y firma.</p> <p>Asigna a técnico de soporte para que haga entrega del correo electrónico al usuario que han solicitado.</p>
4	Técnico de Soporte.	<p>Procede a verificar si el equipo puede acceder al correo electrónico vía web, sino configura los DNS en el equipo del usuario, ingresa al browser https://mail.inpep.gob.sv, le indica al usuario cual es la cuenta de correo asignada para que la digite y le indica la contraseña, luego solicita al usuario que personalice la contraseña de acceso al correo, para lo cual le explica la forma de hacerlo (que incluya caracteres especiales, mayor o igual a 8 dígitos, mayúsculas, minúsculas y números) Le carga la lista de direcciones de correo electrónico institucional en la lista de contactos, y le explica al usuario la forma de operar el correo electrónico.</p> <p>Solicita al usuario firma y sello de recibido a satisfacción cuenta de correo institucional.</p>
5	Técnico de Soporte.	<p>Una vez se recibe el formulario con sello y firma a satisfacción, se verifica, y se registra en el espacio de "Notificado por" como responsable de la entrega de la cuenta de correo institucional.</p>
6	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte / Administrador de Redes y Servidores	<p>Recibe solicitud, verifica, y luego pasa la Solicitud a Secretaria de la Subgerencia de tecnología e Información para el registro de las actividades desarrolladas y el correspondiente archivo.</p>



7	Secretaria de la Subgerencia de tecnología e Información.	Registra en las actividades desarrolladas y procede al correspondiente archivo.
8	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte / Administrador de Redes y Servidores.	<p>Realiza lo siguiente:</p> <p>A. Se registra como responsable de la deshabilitación de la cuenta de correo electrónico Institucional.</p> <p>B. Accesa como Administrador en la consola de Administración del Correos Electrónicos, deshabilita o elimina la cuenta de correo electrónico solicitada.</p> <p>Pasa solicitud a Secretaria de la Subgerencia de Tecnología e Información para el registro de las actividades desarrolladas y el correspondiente archivo.</p> <p>Nota: la cuenta de correo electrónico institucional, en primer momento se deshabilita, la jefatura inmediata cuenta con 30 días calendario (a partir de la fecha de deshabilitación) para indicar al Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte si desea respaldo de los buzones de la cuenta deshabilitada, de lo contrario se procederá a su eliminación definitiva.</p>
9		Fin.





INSTITUTO NACIONAL
DE PENSIONES DE LOS
EMPLEADOS PÚBLICOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Creación de usuario de red.		
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Describir el proceso que debe realizar para solicitar la creación de un usuario de red, que servirá para hacer uso de los recursos disponibles en la red por medio de perfiles.		
3. FORMATOS UTILIZADOS: F-STI-002.		
4. NORMAS ESPECIFICAS: 1.3, 1.4 y 3.1 del Manual de Políticas Específicas de la Subgerencia de Informática.		
5. FRECUENCIA DE USO: Cuando sea requerido.		
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte, Técnico de soporte y Administrador de Redes y Servidores.		
7. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO:		
Nº ACT.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio
1	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte.	Recibe y revisa que este conforme, si existen observaciones devuelve a la Unidad Solicitante para sus correcciones.
2	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte / Administrador de Redes y Servidores.	Procede a lo solicitado en formato de creación de usuario.
3	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte / Administrador de Redes y Servidores.	Recibe del Departamento de Desarrollo de Sistemas y Base de Datos y asigna un Técnico de Soporte para la entrega del nuevo usuario de red y el acceso al sistema solicitado, según aplique.
4	Técnico de Soporte.	Realiza las configuraciones según requerimiento y notifica al usuario e inicia sesión con el ID creado. Si aplica crea el acceso directo al sistema y verifica que este conforme, y solicita al usuario firma y sello de recibido en la solicitud y entrega a Jefe de Departamento de Infraestructura Tecnológica y Soporte. Revisa y entrega a la Secretaria de la Subgerencia de Tecnología e Información para el registro de las actividades desarrolladas y el correspondiente archivo.
5		Fin.





INSTITUTO NACIONAL
DE PENSIONES DE LOS
EMPLEADOS PÚBLICOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Eliminación de usuario de red.		
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Describir el proceso que debe realizar para solicitar la eliminación de un usuario de red.		
3. FORMATOS UTILIZADOS: F-STI-002.		
4. NORMAS ESPECIFICAS: 1.3, 1.4 y 3.1 del Manual de Políticas Específicas de la Subgerencia de Informática		
5. FRECUENCIA DE USO: Cuando se requiera.		
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte, Administrador de Redes y Servidores.		
7. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO:		
Nº ACT.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio
1	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte.	Recibe y revisa que este conforme, si no hay observaciones pasa a la actividad 02. Si existen observaciones devuelve a la Unidad Solicitante para sus correcciones.
2	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte / Administrador de Redes y Servidores.	Ingresa al controlador de dominio y realiza una búsqueda del usuario, y procede con la inactivación ya sea de un sistema, red, o ambos según solicitud. Registra en el formulario el ID del usuario, y el grupo principal al que pertenecía, la fecha, hora de recepción y realización; nombre, firma y sello del responsable. Traslada al Departamento de Desarrollo de Sistemas y Base de datos.
3		Fin





INSTITUTO NACIONAL
DE PENSIONES DE LOS
EMPLEADOS PÚBLICOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Encendido y apagado de servidores, equipos de almacenamiento y equipos de comunicación.		
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Garantizar la seguridad y confidencialidad de la Información Institucional.		
3. FORMATOS UTILIZADOS: N/A.		
4. NORMAS ESPECIFICAS: 6.2 del Manual de Políticas Específicas de la Subgerencia de Informática		
5. FRECUENCIA DE USO: Cuando se requiera.		
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte y Administrador de Redes y Servidores.		
7. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO:		
Nº ACT.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio



1	<p>Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte / Administrador de Redes y Servidores.</p>	<p>Proceso de encendido: Activa equipo de suministro de energía y conecta los cables de poder del equipo, enciende el equipo de comunicación y servidores. De existir errores en el encendido, se deberá informar al Subgerente de Tecnología e Información y evaluar las posibles causas o condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falla de algún dispositivo - Falla del sistema operativo <p>Procederá a la solución del problema, eligiendo entre las alternativas siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solventar el problema con recursos internos de la Subgerencia de Tecnología e Información. - Solicitar a la empresa que brinda servicio de mantenimiento de los equipos, para una solución al problema en los términos del contrato. <p>Proceso de apagado: Verifica cada uno de los servidores y el equipo de comunicaciones. Acceso a los servidores, proporciona la contraseña vigente (del dominio de red) para verificar usuarios utilizando los recursos compartidos. De existir usuarios con sesiones abiertas se les solicita el cierre de sesión, en caso de no acatar las disposiciones procede al cierre de las sesiones desde el servidor. Apaga los servidores y el equipo de comunicación (RACK). Apaga equipo de suministro de energía y desconecta los cables de poder.</p>
2		Fin.





INSTITUTO NACIONAL
DE PENSIONES DE LOS
EMPLEADOS PÚBLICOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento de perfil de usuario de sistemas.		
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Describe el proceso que debe realizar para el mantenimiento del perfil del usuario, para modificar los privilegios sobre los recursos en la red.		
3. FORMATOS UTILIZADOS: F-STI-001.		
4. NORMAS ESPECIFICAS: 1.3, 1.4 y 3.1 Manual de Políticas Específicas de la Subgerencia de Informática		
5. FRECUENCIA DE USO: Cuando sea requerido.		
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte, Técnico de soporte y Administrador de Redes y Servidores.		
7. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO:		
Nº ACT.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio
1	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte.	Recibe y revisa que este conforme, si no hay observaciones. Si existen observaciones devuelve a la Unidad Solicitante para sus correcciones.
2	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte / Administrador de Redes y Servidores.	Procede según a lo establecido en el instructivo, ingresa al controlador de dominio y realiza una búsqueda del usuario, y agrega o cambia al grupo correspondiente al sistema. Registra en el formulario el ID del usuario, y el grupo principal al que pertenece, la fecha, hora de recepción y realización; nombre, firma y sello del responsable. Traslada al Departamento de Desarrollo de Sistemas y Base de Datos. Realiza consulta en el Controlador de Dominio, sobre los usuarios con más de 6 meses de no haber iniciado sesión y los deshabilita.
3	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte / Administrador de Redes y Servidores.	Recibe del Departamento de Desarrollo de Sistemas y Base de Datos y asigna un Técnico de Soporte para la notificación del cambio realizado al usuario de red y procede con la creación del acceso al sistema solicitado, según aplique.



4	Técnico de Soporte.	<p>Si es creación de sistema, notifica y solicita el inicio de sesión al usuario y crea el acceso directo del sistema, verifica que este conforme, y solicita al usuario firma y sello de recibido en la solicitud.</p> <p>Entrega a la Secretaria de la Subgerencia de Tecnología e Información para el registro de las actividades desarrolladas y el correspondiente archivo.</p>
5		Fin.





INSTITUTO NACIONAL
DE PENSIONES DE LOS
EMPLEADOS PÚBLICOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento de Uso de Dispositivos.		
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Proporcionar el acceso del uso de diferentes dispositivos a los usuarios para facilitar las tareas asignadas.		
3. FORMATOS UTILIZADOS: F-DIT&S-002.		
4. NORMAS ESPECIFICAS: NTCIE Art. 13 Actualización de Manuales, Procedimientos, Planes e Instructivos.		
5. FRECUENCIA DE USO: Cuando sea requerido.		
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte, Técnico de soporte y Administrador de Redes y Servidores.		
7. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO:		
Nº ACT.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio
1	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte.	Recibe y revisa que este conforme, si no hay observaciones procede según a lo establecido en el instructivo, Verifica si lo que se solicita es habilitación o deshabilitación de uso de dispositivos. Si es nueva habilitación pasar al numeral 02. Si es deshabilitación pasar al numeral 03. Pasa solicitud a técnico de soporte encargado de la administración del software controlador de dispositivos. Si existen observaciones devuelve a la Unidad solicitante para sus correcciones.
2	Técnico de Soporte / Administrador de Redes y Servidores.	Realiza lo siguiente: f) Accede como Administrador en la consola del Software Controlador de Dispositivos. g) Registra la dirección IP de la máquina a la cual se dará acceso al dispositivo o a los dispositivos solicitados. h) Agrega Equipo a grupo, según sea el tipo de acceso que solicita. i) Registra en solicitud los siguientes datos: ID de Equipo, IP, grupo, fecha de alta, firma. Entrega solicitud a Jefe de soporte, pasa al numeral 06.



3	Técnico de Soporte.	Realiza lo siguiente: f) Accede como Administrador en la consola del Software Controlador de Dispositivos. g) Identifica ID de equipo y dirección IP. h) Elimina equipo del grupo al que pertenece y se procede al bloqueo del dispositivo o los dispositivos solicitados. i) Registra en solicitud los siguientes datos: ID de Equipo, IP, grupo, fecha de alta, firma. Entrega solicitud a Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte.
4	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte / Administrador de Redes y Servidores.	Recibe solicitud y pasa a Secretaria de la Subgerencia de Tecnología e Información para que envíe a firma y sello de jefatura que solicitó la eliminación del acceso.
5	Secretaria de la Subgerencia de Tecnología e Información.	Envía solicitud a la jefatura que solicita eliminación de acceso a internet, para firma y sello de procesada su solicitud. Registra en las actividades desarrolladas y procede al correspondiente archivo.
6	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte / Administrador de Redes y Servidores.	Recibe solicitud y la asigna a técnico de soporte para que haga entrega del uso del dispositivo solicitado al usuario según solicitud
7	Técnico de Soporte.	Solicita al usuario que realice pruebas, según lo requerido en solicitud. Procede a la firma y sello de recibido a satisfacción por parte del usuario.
8	Técnico de Soporte.	Verifica, y se registra en el espacio de "Notificado por" como responsable. Pasa solicitud al Jefe Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte
9	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte / Administrador de Redes y Servidores.	Recibe solicitud, verifica, y luego pasa a Solicitud a Secretaria de la Subgerencia de Tecnología e Información para el registro de las actividades desarrolladas y el correspondiente archivo.
10		Fin.





INSTITUTO NACIONAL
DE PENSIONES DE LOS
EMPLEADOS PÚBLICOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento Preventivo de Equipo Informático (UPISSS) OHL.		
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Proveer soporte técnico e informar de manera expedita a Informática UPISSS el fallo del equipo informática, para minimizar el tiempo fuera de los usuarios y reducir el impacto en la atención.		
3. FORMATOS UTILIZADOS: N/A.		
4. NORMAS ESPECIFICAS: 2.1 de Manual de Políticas de La Subgerencia de Informática, Soporte Técnico		
5. FRECUENCIA DE USO: Cuando sea requerido.		
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte (INPEP), Técnicos de Soporte (INPEP), Jefe de la Unidad de Atención Integral del Historial Laboral y jefe/a de la Sección Infraestructura de las Tecnologías de la Información y Soporte al Usuario (UPISSS), Técnicos Informáticos (UPISSS).		
7. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO:		
Nº ACT.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio
1	Jefa/e de la Unidad de atención integral del Historial Laboral.	Reporta la falla del equipo a la Subgerencia de Tecnología e Información (INPEP)
2	Secretaria de la Subgerencia de Tecnología e Información (INPEP).	Registra la falla en el sistema e imprime la hoja de atención y reporta al Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte (INPEP)
3	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte (INPEP).	Asigna Técnico de soporte (INPEP)
4	Técnicos de Soporte INPEP.	Valida con el usuario la existencia del problema, si el problema tiene solución, realiza las acciones necesarias para solventarlo; sino puede solventar la falla por cualquier razón, se informa al Jefe de la Sección de Soporte Técnico (UPISSS) para su tratamiento y al Jefa/e de la Unidad de Atención Integral del Historial Laboral para su conocimiento.



5	Jefe/a de la Sección Infraestructura de las Tecnologías de la Información y Soporte al Usuario (UPISSS).	Informa al Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte (INPEP), la alternativa de solución.
6	Técnico de Soporte (INPEP).	Coordina con los Técnicos de Soporte (UPISSS), para realizar las acciones para solventar la falla.
7		Fin.





INSTITUTO NACIONAL
DE PENSIONES DE LOS
EMPLEADOS PÚBLICOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento Preventivo Equipo Informático INPEP.		
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Implementación de un plan de mantenimiento al equipo informático con el fin de alargar la vida útil y mayor efectividad en los mismos.		
3. FORMATOS UTILIZADOS: Hoja de Control de Mantenimiento de Equipo Informático.		
4. NORMAS ESPECIFICAS: NTCIE Art. 13 Actualización de Manuales, Procedimientos, Planes e Instructivos.		
5. FRECUENCIA DE USO: Semestral.		
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte y Técnico de Soporte.		
7. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO:		
Nº ACT.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio
1	Técnico de Soporte.	Elabora la programación de mantenimiento preventivo de equipo informático y entrega a Jefe del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte para su revisión y aprobación.
2	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte	Recibe y revisa que este conforme, si no hay observaciones firma, sella y notifica por escrito a las diferentes áreas de la Institución las fechas del mantenimiento de los equipos informáticos. Si existen observaciones devuelve al Técnico de Soporte para sus correcciones. Entrega copia de programación al Subgerente de Tecnología e información y a técnicos de soporte. Previo al mantenimiento, solicita al usuario estar presente en el apagado y encendido del equipo.



3	Técnico de Soporte.	<p>Revisa los archivos de configuración del sistema como primer paso, luego procede a realizar la limpieza interna y externa del equipo informático, luego de finalizar solicita al usuario encender el equipo y verifica que todo esté conforme.</p> <p>Solicita firma y sello del usuario responsable del equipo informático, esto en la "Hoja de Control de Mantenimiento de Equipo Informático"</p> <p>Al finalizar el mantenimiento elabora reporte y entrega a Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte.</p>
4	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte.	<p>Recibe y revisa que este conforme, de haber observaciones solicita corrección, en caso contrario da visto bueno e informa al Subgerente de Tecnología e información.</p> <p>Se archiva los folders con todas las "Hojas de Control de Mantenimiento Preventivo de Equipo Informático" firmadas y debidamente ordenadas por áreas.</p>
5		Fin}





INSTITUTO NACIONAL
DE PENSIONES DE LOS
EMPLEADOS PÚBLICOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Realización de Copias de Respaldo de Información.		
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Garantizar la disponibilidad, seguridad y confidencialidad de la información Institucional, mediante la gestión de copias de respaldos.		
3. FORMATOS UTILIZADOS: N/A.		
4. NORMAS ESPECIFICAS: NTCIE Art. 13 Actualización de Manuales, Procedimientos, Planes e Instructivos.		
5. FRECUENCIA DE USO: Diario, semanal y Semestral.		
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Administrador de Redes y Servidores y Técnico de Soporte.		
7. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO:		
Nº ACT.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio
1	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte.	Selecciona del archivero la cinta que corresponde el respaldo programado que se va a realizar: diario, semanal o mensual.
2	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte / Administrador de Redes y Servidores.	Por medio del Navegador de Internet, ingresa la URL la IP/HOST de la biblioteca de cintas. Ya haciendo uso de la herramienta de administración mueve la cinta del respaldo anterior desde el drive1 hacia el slot1. Ingresa al Centro de Datos y hace el cambio manual de la Cinta, retira la cinta del respaldo anterior e ingresa la cinta para el respaldo programado: Diario, Semanal o Mensual; seguidamente toma la cinta del respaldo anterior y la resguarda en el archivero de cintas de respaldos.



3	<p>Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte / Administrador/a Redes y Servidores / Técnico de Soporte.</p>	<p>Utilizando la herramienta de administración de la biblioteca de cintas, mueve la cinta del Slot1, hacia el drive1; realiza una conexión remota al servidor de respaldos, y con Veritas Backup Exec, verifica que la cinta ha sido movida al drive1; realiza un inventario para determinar cuál es la cinta que se ha cargado; si la cinta es la correcta elimina los datos de la cinta, sino realiza el cambio de cinta.</p> <p>Posteriormente verifica que el respaldo este programado para la fecha correspondiente y que los servidores y archivos a respaldar sean los correctos; además verifica que una vez finalizado el respaldo se encuentre programada la verificación del mismo; y por último cierra la conexión remota con el servidor.</p> <p>Una vez realizado el respaldo, utilizando la herramienta de Veritas Backup Exec, se genera el reporte que contiene la información del proceso.</p>
4		Fin





INSTITUTO NACIONAL
DE PENSIONES DE LOS
EMPLEADOS PÚBLICOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recuperación de copias de respaldo de información.		
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Verificar el funcionamiento, disponibilidad e integridad de la información Institucional, mediante la gestión de recuperación de copias de respaldos.		
3. FORMATOS UTILIZADOS: N/A.		
4. NORMAS ESPECIFICAS: NTCIE Art. 13 Actualización de Manuales, Procedimientos, Planes e Instructivos.		
5. FRECUENCIA DE USO: Trimestral.		
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte y Administrador/a de Redes y servidores.		
7. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO:		
Nº ACT.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio
1	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte.	Recibe y revisa que este conforme, si no hay observaciones procede según a lo establecido en el instructivo, si existen observaciones devuelve a la Unidad Solicitante para sus correcciones.
2	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte / Administrador de Redes y Servidores.	Si la solicitud procede, se selecciona el respaldo a recuperar, según la necesidad descrita por el solicitante, sino se le informa al solicitante que no es procedente y archiva.
3	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte / Administrador de Redes y Servidores.	Selecciona del archivo de librerías de respaldos, la cinta que corresponde con el tipo de respaldo solicitado; mediante el mecanismo adecuado selecciona la fuente de datos que se requiere, y recupera la información.
4		Fin.





INSTITUTO NACIONAL
DE PENSIONES DE LOS
EMPLEADOS PÚBLICOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Salida de equipo informático bajo contrato de mantenimiento o garantía.
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Dar cumplimiento a lo establecido en el contrato vigente.
3. FORMATOS UTILIZADOS: Formulario de Salida del Equipo Informático.
4. NORMAS ESPECIFICAS: NTCIE Art. 13 Actualización de Manuales, Procedimientos, Planes e Instructivos.
5. FRECUENCIA DE USO: Cuando sea requerido.
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte, Técnico de Soporte.
7. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO:

Nº ACT.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio
1	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte / Técnico de Soporte.	Reporta a la empresa externa el equipo dañado.
2	Técnico de Soporte INPEP y Técnico de mantenimiento de empresa externa.	Se presentan al área donde está ubicado el equipo dañado.
3	Técnico de Mantenimiento de Empresa Externa.	Revisa el equipo y emite diagnóstico; pueden darse los casos siguientes: Soluciona la falla en el momento: llena hoja de servicio en original y copia, solicita firma y sello del responsable del equipo. Entrega copia al Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte. Detecta que el equipo requiere reparación en el taller de la empresa externa e informa al Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte.
4	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte	Solicita a secretaria de la Subgerencia de Tecnología e Información que complete el formulario de salida de equipo a reparación.
5	Secretaria de la Subgerencia de Tecnología e Información.	Llena "Formulario de Salida del Equipo," en original y tres copias, luego entrega a Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte.



6	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte.	Revisa formulario, firma, sella y devuelve.
7	Secretaria de la Subgerencia de Tecnología e Información.	Comunica a la sección de Control de Bienes la salida del equipo de cómputo a reparación.
8	Jefe de Sección Control de Bienes.	Se presenta al Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte, confronta los datos del equipo con el "Formulario de Salida de Equipo Informático", de haber observaciones solicita corrección, caso contrario firma, sella y devuelve.
9	Secretaria de la Subgerencia de Tecnología e Información.	Gestiona firma del Subgerente de Tecnología e Información y autorización de Gerencia en el "Formulario de Salida de Equipo Informático" y entrega a Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte.
10	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte / Tecnico de Soporte.	Comunica a la empresa del servicio de mantenimiento que realice el retiro del equipo y envíe reemplazo del equipo dañado, con las mismas características o superiores.
11	Técnico de Mantenimiento de Empresa Externa.	Retira el equipo, instala equipo informático en calidad de préstamo de iguales o mejores características o superiores.
12	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte / Tecnico de Soporte.	Solicita al técnico de mantenimiento de la empresa externa, firma en "Formulario de Salida de Equipo Informático" en original y tres copias. Entrega el original al Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte, dos copias a técnico de la empresa y copia a la sección de Control de Bienes.
13	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte / Tecnico de Soporte.	Revisa el equipo entregado, comunica a la Sección de Control de Bienes el ingreso del equipo. Si el equipo es irreparable, gestiona la sustitución definitiva del equipo en préstamo, quedando en propiedad del INPEP.
14	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte y Jefe de Sección Control de Bienes.	Registran ingreso del equipo en original del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte y en copia de Sección Control de Bienes. Firman original y copias de nota de recepción del equipo informático o realizan el cargo definitivo del equipo en calidad de préstamo.
15		Fin.





INSTITUTO NACIONAL
DE PENSIONES DE LOS
EMPLEADOS PÚBLICOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Solicitudes de Servicio.		
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Mantener registro de las solicitudes de servicio que los usuarios reportan.		
3. FORMATOS UTILIZADOS: Hoja de solicitud de servicio.		
4. NORMAS ESPECIFICAS: NTCIE Art. 13 Actualización de Manuales, Procedimientos, Planes e Instructivos.		
5. FRECUENCIA DE USO: Cuando sea requerido.		
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte, Técnico de Soporte.		
7. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO:		
Nº ACT.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio
1	Secretaria de la Subgerencia de Tecnología e Información.	Recibe requerimiento de servicio, registra en el "Sistema de Soporte Técnico": Nombre de la unidad o persona que demanda el servicio, detalles de fallas, fecha y hora de solicitud. Imprime hoja de solicitud de servicio y entrega a Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte.
2	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte.	Evalúa requerimiento y designa al técnico para el cumplimiento de la solicitud.
3	Técnico de Soporte.	Revisa el equipo y emite diagnóstico; pueden darse los siguientes casos: 1- Soluciona la falla en el momento y llena hoja de solicitud de servicio, escribe descripción de la falla y solución de la misma y solicita firma y sello del responsable del equipo de cómputo, se archiva la solicitud de servicio en el Departamento de Infraestructura Tecnológica y Soporte. 2- Si la falla persiste, se llena la solicitud de servicio e informa al Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte.



4	<p>Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte.</p>	<p>Revisa la solicitud de servicio, verifica si el problema fue resuelto, si no verifica si el equipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posee garantía de compra. - Posee contrato de mantenimiento preventivo y/o correctivo por empresa externa. - Equipo se le brinda mantenimiento por personal del Instituto. <p>Si es cualquiera de los tres puntos pasa al procedimiento correspondiente: Firma hoja de solicitud de servicio y entrega a Secretaria de la Subgerencia de Tecnología e Información, para el registro de las actividades desarrolladas y el correspondiente archivo.</p>
5		Fin





INSTITUTO NACIONAL
DE PENSIONES DE LOS
EMPLEADOS PÚBLICOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Tratamiento de Alerta de Centro de Datos.
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Gestión de incidentes del Sistema de Alarmas Temprana.
3. FORMATOS UTILIZADOS: N/A.
4. NORMAS ESPECIFICAS: NTCIE Art. 13 Actualización de Manuales, Procedimientos, Planes e Instructivos.
5. FRECUENCIA DE USO: Cuando sea requerido.
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte, Jefe/a del Depto. de Servicios Generales, Personal de Seguridad.
7. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO:

Nº ACT.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio
1	Personal de Seguridad.	Recibe notificación de alerta mediante alarma audible y visible, instalada en caseta de seguridad, informa de inmediato a Jefe/a del Depto. de Servicios Generales y Jefe del Dpto. de Infraestructura Tecnológica y Soporte, una vez realizado el aviso, personal de seguridad hace una inspección en el área.
2	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte/ Administrador de Redes y Servidores.	Realiza una revisión mediante el sistema de correo institucional, para determinar mediante las notificaciones de los UPS y de la Cámara Netbotz las razones de activación de la alarma y procede a su tratamiento. Si la alarma se activara en días y horas no hábiles y la presencia del personal es necesaria, notificará al personal técnico y proveedores que se consideren necesarias para volver las condiciones a su estado normal de funcionamiento.
3		Fin.





INSTITUTO NACIONAL
DE PENSIONES DE LOS
EMPLEADOS PÚBLICOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Monitoreo de enlace de VPN e Internet.		
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Asegurar la conectividad garantizando el acceso a los recursos y servicios.		
3. FORMATOS UTILIZADOS: N/A.		
4. NORMAS ESPECIFICAS: NTCIE Art. 13 Actualización de Manuales, Procedimientos, Planes e Instructivos.		
5. FRECUENCIA DE USO: Cuando sea requerido.		
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte, Administrador de Redes y Servidores.		
7. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO:		
Nº ACT.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio
1	Jefe/a del Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte/ Administrador de Redes y Servidores	<p>Verifica la conexión de los enlaces (SSF, MH, OFICINAS DEPARTAMENTALES, UPISSS) mediante la plataforma de monitoreo del proveedor del servicio las veces que sean necesarias en el día.</p> <p>De existir problemas con algún enlace, se contacta con la oficina afectada para descartar problemas eléctricos o de conexión física que puedan estar ocasionando el problema. Si el problema no es ocasionado por fallas eléctricas o de conexión física, se contacta con el proveedor para que abra un caso y proporcione un número de ticket. Informa al jefe inmediato.</p> <p>Envía un correo con el número de ticket al encargado de la cuenta de los enlaces dedicados para su seguimiento, al Jefe inmediato.</p> <p>Deberá dar un tiempo estimado de 30 minutos al proveedor para solventar el problema. Si el problema persiste, se contacta nuevamente con el proveedor para darle seguimiento al caso hasta solventarlo.</p> <p>Informa al jefe/a inmediato.</p>
2		Fin.



V. GLOSARIO

Browser o navegador web: aplicación o programa que permite el poder acceder a la Web, interpretando la información de distintos tipos de archivos y sitios web para que estos puedan ser vistos.

Centro de datos: instalación, espacio donde se concentran los recursos necesarios para el procesamiento de la información de una organización.

Contraseña: cadena de caracteres, que se utiliza en el proceso de autenticación de un usuario en un servicio de una red o sistema.

Controlador de dominio: configuraciones mediante las cuales los usuarios pueden iniciar sesión en cualquier computadora que esté registrado en el.

Cuenta de usuario: personalización de un servicio de red para su uso por un usuario.

Dirección IP: es un nombre numérico que se asigna a un equipo informático a modo de "matrícula" para que pueda ser llamado por otro u otros equipos informáticos.

DNS: conjunto de protocolos y servicios que permite a los usuarios utilizar nombres.

Driver: código que se instala para controlar un dispositivo.

Firewall: programa informático que controla el acceso de una computadora a la red y de elementos de la red a la computadora, por motivos de seguridad.

Host: computadoras u otros dispositivos (tabletas, móviles, portátiles) conectados a una red.

Internet: red informática de nivel mundial de alcance global.

Instituto: Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos, que podrá denominarse INPEP.

ID: Identificador único que hace referencia a un usuario, equipo físico en los sistemas informáticos.

MH: Ministerio de Hacienda, cartera de estado encargada de administrar los fondos públicos de El Salvador.

NTCI: Normas Técnicas de Control Interno.



Recursos informáticos: aplicación, herramienta, componente o dispositivo que se puede agregar a una computadora o sistema.

Redes de comunicación: conjunto de medios, tecnologías, protocolos y facilidades en general, necesarios para el intercambio de información y archivos entre los usuarios de una red.

Servidor: Computadora capaz de atender las peticiones de un cliente y devolverle una respuesta.

SSF: Superintendencia del Sistema Financiero.

Slot o ranura de expansión: puerto de expansión en la placa base de la computadora.

Software: conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

Número de Ticket: número asignado a un incidente o petición.

UPS: dispositivo que permite tener flujo de energía eléctrica mediante baterías.

Usuario: persona que utiliza una computadora o un servicio de red.

UPISSS: Unidad de Pensiones del Instituto de Salvadoreño de Seguro Social.

Veritas Backup Exec: software utilizado para generar copias de seguridad y recuperación.

VPN: Red Virtual Privada.



VI. FORMATOS

Los formatos mencionados en el presente manual son:

Formulario F-DIT&S-001: Solicitud de acceso a Internet y/o cuenta de correo electrónico.



INSTITUTO NACIONAL
DE PENSIONES DE LOS
EMPLEADOS PÚBLICOS

F-DIT&S-001
SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN
DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SOPORTE

Ver.4-2021

Solicitud de acceso o deshabilitación de internet y/o cuenta de correo electrónico.

DATOS DEL EMPLEADO:		<input type="radio"/> Interno	<input type="radio"/> Externo
Nombre completo:		Extensión:	
Cargo:		Número de empleado:	
Ubicación:			
CORREO ELECTRONICO		INTERNET	
<input type="radio"/> Nuevo <input type="radio"/> Deshabilitar <input type="radio"/> Nueva Cuenta Genérica Nombre sugerido para cuenta genérica: _____ @inpep.gob.sv Propósito de uso: _____ Cuenta asignada: _____ Contraseña: _____ Fecha de alta: _____ Fecha de baja: _____ Trabajada por: _____ Firma y sello: _____ Comentarios: _____		<input type="radio"/> Nuevo <input type="radio"/> Modificación <input type="radio"/> Deshabilitar Propósito de uso: _____ CATEGORÍA DE ACCESO A INTERNET <input type="checkbox"/> Gobierno <input type="checkbox"/> Financieros <input type="checkbox"/> ONG's <input type="checkbox"/> Educativos <input type="checkbox"/> Foros <input type="checkbox"/> Blogs <input type="checkbox"/> Comercio <input type="checkbox"/> Multimedia <input type="checkbox"/> Específicos Páginas Específicas: _____ ID de la cuenta: _____ IP: _____ Grupo: _____ UTM modificado: _____ Fecha de alta: _____ Fecha de baja: _____ Trabajado por: _____ Firma: _____ Comentarios: _____	
EMPLEADO		SOLICITANTE	
Hago constar que i) La información aquí brindada es correcta y que el uso de correo electrónico y/o acceso a internet estará limitado al propósito en esta solicitud. ii) Tengo conocimiento y acepto el Instructivo Especial de los servicios y recursos informáticos del INPEP. iii) Entiendo que el incumplimiento de cualquiera de las disposiciones que se establecen en dicho Instructivo estará sujeto a las sanciones administrativas y legales aplicables. Firma Empleado Responsable: _____		En caso de alterarse el propósito o funciones notificaré a la Subgerencia de Tecnología e Información o solicitaré la cancelación del acceso. Fecha: _____ Nombre: _____ Firma y sello: _____	
AUTORIZACIÓN			
Autorizado Subgerente o Jefe de Unidad		Autorizado Subgerente de Tecnología e Información:	
Firma y Sello: _____		Firma y Sello: _____	
NOTIFICACION			
Recibido Conforme Usuario:		Notificado por:	
Fecha: _____		Fecha: _____	
Firma y sello: _____		Firma: _____	



Formulario F-STI-001: Solicitud de Mantenimiento de Usuarios.



INSTITUTO NACIONAL
DE PENSIONES DE LOS
EMPLEADOS PÚBLICOS

F-STI-001

SUBGERENCIA DE TECNOLOGIA E INFORMACION

Ver.4-2011

Solicitud de Mantenimiento de Usuarios

DATOS DEL EMPLEADO		INTERNO	EXTERNO
Nombre:	Ubicación:	Extensión:	Tel.:
Cargo:		N°. Emp.:	
TIPO DE SOLICITUD		Derechos solicitados dentro del sistema	
Acceso a sistemas <input type="checkbox"/>	Eliminación de sistemas <input type="checkbox"/>	1) Derechos que necesita en el sistema:	
Sistema solicitado:		Consulta <input type="checkbox"/> Escritura <input type="checkbox"/>	
Si el acceso es temporal indicar periodo de validez:		2) Si ya existe usuario con funciones similares indicar el identificador del usuario:	
Fechas Inicio:	Fin:		
Aceptación de responsabilidad del empleado			
Como usuario responsable hago constar que i) la información aquí brindada es correcta y que el uso del sistema institucional, estará limitado al propósito y las funciones indicadas en esta solicitud. ii) Tengo conocimiento de las políticas, instructivos y normas de los servicios y recursos informáticos del INPEP. iii) Entiendo que el incumplimiento de cualquiera de las disposiciones que se establecen estará sujeto a las sanciones administrativas y legales aplicables.			
Firma Empleado responsable: _____			
El usuario de red y acceso a los sistemas es de uso personal e intransferible, por lo que se prohíbe compartir claves y accesos, que toda acción hecha en la red de datos y sistemas, con un usuario y clave es mi responsabilidad, si mis credenciales de acceso han sido expuestas, informare de forma inmediata al departamento de Infraestructura Tecnológica y Soporte para el restablecimiento de una nueva credencial.			
SOLICITANTE		ADMINISTRADOR DEL SISTEMA	
En caso de alterarse el propósito o funciones notificaré a la Subgerencia de Tecnología e Información o solicitaré la cancelación del acceso.		Autorización	
Fecha:	Nombre, Firma y Sello:	Nombre, Firma y Sello:	
Para uso exclusivo del Departamento de Infraestructura Tecnológica y Soporte			
ID de Red: _____	Contraseña: _____	Creación <input type="checkbox"/>	Deshabilitación <input type="checkbox"/>
Grupo: _____	Observaciones: _____	Fecha y Hora Recibido DIT&S: _____	
Responsable: _____	Fecha: _____		
Para uso exclusivo de la administración de Desarrollo de Sistemas			
Grupo: _____	Observaciones: _____	Creación <input type="checkbox"/>	Fecha y Hora Recibido DDSBD: _____
Responsable: _____	Fecha: _____	Modificación <input type="checkbox"/>	
		Inactivación <input type="checkbox"/>	
Para uso exclusivo de la administración de Bases de Datos			
Usuario: _____	Contraseña: _____	Fecha y Hora Recibido DDSBD: _____	
Roles: _____	Observaciones: _____	Acción realizada: _____	
Responsable: _____	Fecha: _____		
Recibido Usuario:	Notificado por:		
Fecha:	Fecha:		



Formulario F-STI-002: Solicitud de Mantenimiento de Usuarios (SAHL y RED).



INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

F-STI-002

SUBGERENCIA DE TECNOLOGIA E INFORMACION

Ver. 4-2021

Solicitud de Mantenimiento de Usuarios (SAHL y RED)

DATOS DEL EMPLEADO		INTERNO		EXTERNO	
Nombre:	Ubicación:	Extensión:	Tel.:		
Cargo:		Nº. Emp.:			
TIPO DE SOLICITUD		Derechos solicitados dentro del sistema			
Acceso <input type="checkbox"/>	Eliminación <input type="checkbox"/>	1) Derechos que necesita en el sistema:			
		Consulta <input type="checkbox"/> Escritura <input type="checkbox"/>			
SAHL <input type="checkbox"/>	RED <input type="checkbox"/>	2) Si ya existe usuario con funciones similares indicar el Identificador del usuario:			
Si el acceso es temporal indicar periodo de validez:		3) Si su solicitud es para acceso a SAHL, adjuntar autorizaciones correspondientes y ubicar número de NIT (si es creación):			
Fechas Inicio:	Fin:				
Aceptación de responsabilidad del empleado					
Como usuario responsable hago constar que i) la información aquí brindada es correcta y que el uso del sistema institucional, estará limitado al propósito y las funciones indicadas en esta solicitud. ii) Tengo conocimiento de las políticas, instructivos y normas de los servicios y recursos informáticos del INPEP iii) Entiendo que el incumplimiento de cualquiera de las disposiciones que se establecen estará sujeto a las sanciones administrativas y legales aplicables.					
Firma Empleado responsable:					
El usuario de red y acceso a los sistemas es de uso personal e intransferible, por lo que se prohíbe compartir claves y accesos, que toda acción hecha en la red de datos y sistemas, con mi usuario y clave es mi responsabilidad, si mis credenciales de acceso han sido expuestas, informare de forma inmediata al Departamento de Infraestructura Tecnológica y Soporte y/o administrador de la red para el restablecimiento de una nueva credencial.					
SOLICITANTE		ADMINISTRADOR DEL SISTEMA		V.Bo. De Subgerencia, Jefe Unidad, Gerente o Presidente. (Según aplique)	
En caso de alterarse el propósito o funciones notificare a la Subgerencia de Tecnología e Información o solicitaré la cancelación del acceso.		Autorización			
Fecha:					
Para uso exclusivo del Departamento de Infraestructura Tecnológica y Soporte					
ID de Red:	Contraseña	Creación <input type="checkbox"/>	Deshabilitación <input type="checkbox"/>	Fecha y Hora Recibido DIT&S:	
Grupo:	Observaciones:				
Responsable:	Fecha:				
Para uso exclusivo de la administración de Bases de Datos					
Usuario:	Contraseña	Grupo:	Fecha y Hora Recibido DDSBD:		
Roles:					
Observaciones:	Acción realizada:				
Responsable:	Fecha:				
Recibido Usuario:	Notificado por:				
Fecha:	Fecha:				



Formulario F-DIT&S-002: Solicitud de uso de Dispositivos.



INSTITUTO NACIONAL
DE PENSIONES DE LOS
EMPLEADOS PÚBLICOS

F-DIT&S-002

SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN
DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SOPORTE

Ver.4-2021

Solicitud de uso de Dispositivos

Acción:	Habilitar <input type="radio"/>	Deshabilitar <input type="radio"/>	
Tipo de dispositivo:	USB <input type="checkbox"/>	Unidad Óptica (CD/DVD) <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>
Especificar Otros:			
DATOS DEL EMPLEADO	Interno	Externo	
Nombre :	N° :	Extensión:	
Cargo :	Ubicación:		
Propósito de USO:			
Aplica a empleados internos y externos			
<p>Hago constar que i) la información aquí brindada es correcta y que el uso del o los dispositivos, estará limitado al propósito y las funciones indicadas en esta solicitud. ii) Tengo conocimiento y acepto el Instructivo Especial de los servicios y recursos informáticos del INPEP. iii) Entiendo que el incumplimiento de cualquiera de las disposiciones que se establecen en dicho Instructivo estará sujeto a las sanciones administrativas y legales aplicables.</p>			
Firma Empleado:			
SOLICITANTE			
En caso de alterarse el propósito o funciones notificaré a la Subgerencia de Tecnología e Información o solicitaré la cancelación del uso del o los dispositivos.			
Fecha:			
Nombre:	Firma:		
AUTORIZACION			
SubGerentes y/o Jefes de Unidad:			
Visto bueno Subgerencia de Tecnología e Informática:			
NO escriba bajo esta línea, para uso exclusivo de Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte			
ID_PC:	IP:	Usuario de RED:	
Grupo:	Dispositivo Agregado:		
Fecha de alta:	Fecha de baja:		
Trabajada por:	Firma:		
Comentarios:			
Notificado por:	Recibido Usuario:		



FORMULARIO DE SALIDA DE EQUIPO INFORMÁTICO.					SALIDA No. _____
Fecha de emisión: _____					
No.	EQUIPO	UNIDAD ORGANIZATIVA	No. INVENTARIO	No. SERIE	OBSERVACIONES
ENTREGADO POR: _____			FECHA DE RETIRO: _____		
RECIDIDO POR: _____			HORA: _____		
EMPRESA: _____					
V. B. Sección Control de Bienes		V. B. Subgerencia de Tecnología e Información		V.B. Gerencia	
DATOS DE INGRESO O SUSTITUCIÓN					
INGRESO			SUSTITUCIÓN		
Fecha: _____			Fecha: _____		
ENTREGADO POR: _____			Marca: _____		
EMPRESA: _____			Nombre y Firma		
RECIDIDO POR: _____			Modelo: _____		
			Serie: _____		
			RECIDIDO POR: _____		
V. B. Sección Control de Bienes			V. B. Jefe de Depto. Infraestructura Tecnológica y Soporte.		



VII. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
MANTENIMIENTO ACCESO A INTERNET.	14/04/2021	14/04/2021
CAMBIO DE CONTRASEÑA DE SERVIDORES	14/04/2021	14/04/2021
CREACIÓN DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL.	14/04/2021	14/04/2021
CREACIÓN DE USUARIO DE RED.	14/04/2021	14/04/2021
ELIMINACIÓN DE USUARIO DE RED.	14/04/2021	14/04/2021
ENCENDIDO Y APAGADO DE SERVIDORES, EQUIPOS DE ALMACENAMIENTO Y EQUIPOS DE COMUNICACIÓN.	14/04/2021	14/04/2021
MANTENIMIENTO DE PERFIL DE USUARIO DE SISTEMAS.	14/04/2021	14/04/2021
MANTENIMIENTO DE USO DE DISPOSITIVOS.	14/04/2021	14/04/2021
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO INFORMÁTICO (UPISS) OHL.	14/04/2021	14/04/2021
MANTENIMIENTO PREVENTIVO EQUIPO INFORMÁTICO INPEP.	14/04/2021	14/04/2021
REALIZACIÓN DE COPIAS DE RESPALDO DE INFORMACIÓN.		
RECUPERACIÓN DE COPIAS DE RESPALDO DE INFORMACIÓN	14/04/2021	14/04/2021
SALIDA DE EQUIPO INFORMÁTICO BAJO CONTRATO DE MANTENIMIENTO	14/04/2021	14/04/2021
SOLICITUDES DE SERVICIO	14/04/2021	14/04/2021
TRATAMIENTO DE ALERTA DE CENTRO DE DATOS	14/04/2021	14/04/2021
MONITOREO DE ENLACE DE VPN E INTERNET	14/04/2021	14/04/2021

El presente manual de procedimientos entrará en vigencia a partir del 14 de abril de 2021.



Hoja de control de mantenimiento de equipo informático.

**DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SOPORTE
CONTROL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN EQUIPO INFORMÁTICO DEL INPEP.**

FECHA DE IMPRESIÓN: 28/04/2021

DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO:

Equipo	Modelo	Serie	Inventario	Realizado a
--------	--------	-------	------------	-------------

DETALLE DEL MANTENIMIENTO:

Descripción	Realizado	Descripción	Realizado
Limpieza de componentes externos		Revisión, Limpieza General de Mouse	
Limpieza de componentes internos		Revisión y Limpieza de Impresor	
Revisión y Mantenimiento de Disco Duro		Revisión y Limpieza de UPS	
Revisión y Limpieza de Disquetera		Revisión y Limpieza de R/Voltaje	
Revisión y Limpieza de CD/DROM		Revisión y Limpieza de Scanner	
Revisión, Limpieza General de Monitor		Revisión y Limpieza de Unidades de Backup	
Revisión, Limpieza General de Teclado		Revisión y Limpieza Otros	

OBSERVACIONES:

RICARDO ERNESTO GUZMAN LARIN
TÉCNICO RESPONSABLE
SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN
DEPTO. DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SOPORTE

PEDRO ALFREDO TURCIOS VELASQUEZ
USUARIO QUE RECIBE CONFORME
CONSEJO DE ADMINISTRACION DE LA DESPENSA FAMILIAR

