




**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
UNIDAD DE PENSIONES**

***Procedimiento de Administración de
Infraestructura Tecnológica y Soporte al Usuario***

**SECCIÓN INFRAESTRUCTURA
DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Y SOPORTE AL USUARIO**

Febrero 2017

	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 02 FV: 10/10/2014 FUV: 27/02/2017
	DEPARTAMENTO DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SOPORTE AL USUARIO	

DOCUMENTO ELABORADO POR:

Nombre: George Alberto Campos Rodríguez

Cargo: Jefe Sección de Infraestructura de Tecnologías de Información y Soporte al Usuario.

Firma:




Fecha: 20/Febrero/2017

DOCUMENTO REVISADO POR DESARROLLO ORGANIZACIONAL:

Nombre: Licda. Nazly Celina Flamenco de Del Cid

Cargo: Coordinadora de Gestión de Calidad, Departamento Desarrollo Organizacional

Firma:




Fecha: 23/Febrero/2017

DOCUMENTO APROBADO POR:

Nombre: Ing. Katya Karolyna Rodríguez Rivas

Cargo: Jefe Departamento Desarrollo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Firma:






Fecha: 27/Febrero/2017

DOCUMENTO APROBADO POR GERENCIA GENERAL:


Nombre: Lic. Roberto Arturo Martínez Parada

Cargo: Gerente General UPISSS

Firma:

Fecha: 27/Febrero/2017


	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 02 FV: 10/10/2014 FUV: 27/02/2017
	DEPARTAMENTO DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SOPORTE AL USUARIO	

CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

Contenido

1. OBJETIVO:	4
2. ALCANCE DE APLICACIÓN:	4
3. OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA:	4
4. DEFINICIONES:	4
5. RESPONSABILIDADES:	5
6. NORMAS DEL PROCESO:	6
7. ACTIVIDADES DEL PROCESO:	10
8. ANEXOS O FORMULARIOS:	17
9. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:	17

COPIA NO CONTROLADA

	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 02 FV: 10/10/2014 FUV: 27/02/2017
	DEPARTAMENTO DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SOPORTE AL USUARIO	

1. OBJETIVO:

Establecer los pasos a seguir para la atención de requerimientos respecto a:

- Acceso a red y sistemas de información
- Perfiles de acceso a sistemas de información
- Correo electrónico y acceso a Internet
- Solicitud de soporte técnico

2. ALCANCE DE APLICACIÓN:

El presente documento aplica para todas las dependencias de la UPISSS, que efectúan requerimientos para:

- Altas y Bajas de cuentas de usuario; así como solicitudes de acceso a los sistemas y aplicaciones informáticas.
- Altas y Bajas de cuentas de correo electrónico, acceso a Internet a través de la red alámbrica e inalámbrica.
- Solicitud de soporte técnico para usuarios

3. OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS. **Políticas relacionadas a los Sistemas de Información.**
- Reglamento de Tecnología y Sistemas de Información para el Sistema de Ahorro para Pensiones y el Sistema de Pensiones Público

4. DEFINICIONES:


Red: Sistema de comunicación para envío de información.

Sistemas de Información: Es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad o un objetivo.

Usuario: Es un conjunto de permisos y de recursos (o dispositivos) a los cuales se tiene acceso. Es decir, un usuario puede ser tanto una persona como una máquina, un programa, etc.

Correo Electrónico: Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes (también denominados mensajes electrónicos o cartas) mediante sistemas de comunicación electrónica.

Internet: Es un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, lo cual garantiza que las redes físicas heterogéneas que la componen funcionen como una red lógica única, de alcance mundial.

	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 02 FV: 10/10/2014 FUV: 27/02/2017
	DEPARTAMENTO DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SOPORTE AL USUARIO	

WIFI: Es un mecanismo de conexión de dispositivos electrónicos de forma inalámbrica.

SPAM: Mensajes no solicitados, no deseados o con remitente no conocido (correo anónimo), habitualmente de tipo publicitario, generalmente enviados en grandes cantidades (incluso masivas) que perjudican de alguna o varias maneras al receptor.

5. RESPONSABILIDADES:

Jefatura de dependencias solicitantes:

Para formulario TI – 02 Solicitud de Acceso a Red y Sistemas

- ✓ Efectuar a través del requerimiento establecido (TI-02) la creación y asignación de cuentas de usuarios, asignación de perfiles, permisos a sistemas y aplicaciones, creación de perfiles con sus opciones de menú.
- ✓ Complementar de forma clara y correcta el formulario TI-02
- ✓ En los casos que sea necesario, anexar los documentos correspondientes para que se pueda efectuar el requerimiento.
- ✓ El nombre del usuario deberá ser escrito de forma completa tal como aparece en el Documento Único de Identidad (DUI).

Para formulario TI - 03 Solicitud de Soporte Técnico

- ✓ Las jefaturas o a quien estas designen, son las responsables de dar el visto bueno a la solicitud requerida por parte de su personal.

Para formulario TI – 04 Solicitud de Correo electrónico y Acceso a Internet

- ✓ Complementar de forma clara y correcta el formulario TI-04.
- ✓ Realizar todas las pruebas que sean necesarias para verificar el funcionamiento de lo solicitado.

Para formulario TI – 05 Solicitud de Perfiles de acceso a Sistemas de Información UPISSS

- ✓ Complementar de forma clara y correcta el formulario TI-05.
- ✓ Realizar todas las pruebas que sean necesarias para verificar el funcionamiento de lo solicitado.

Jefatura de la Sección de Infraestructura de Tecnologías de Información y Soporte al Usuario:

- ✓ Analizar la procedencia del requerimiento y de ser pertinente autorizar su ejecución.
- ✓ Designar a los técnicos necesarios para atender el requerimiento.
- ✓ Autorizar la creación de cuentas de correo electrónico.
- ✓ Autorizar acceso a internet.

Jefe de Departamento de Desarrollo de TIC:


- ✓ Autorizar los requerimientos y acceso a internet para los usuarios de la UPISSS.

Administrador de Base de Datos:

- ✓ Dar permiso en la Base de Datos para que se pueda asignar el perfil de gestor de contraseñas.
- ✓ Realizar Alta y Baja a las cuentas de usuarios de base de datos.
- ✓ Asignar perfil de gestor de contraseña de SSL al crear usuarios nuevos
- ✓ Realizar Alta y Baja a los usuarios de los Sistemas y Aplicativos.

Administrador de Comunicaciones:

- ✓ Realizar Alta y Baja a las cuentas de usuarios de red y a los recursos compartidos en la red.
- ✓ Realizar Alta y Baja a:
 - Cuentas de usuarios de Internet y Correo electrónico.
 - El acceso remoto de Sistemas y Aplicaciones.
- ✓ Administrar el acceso a Internet inalámbrico de la UPISSS
- ✓ Monitorear el uso del internet a través de las herramientas del firewall

	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 02 FV: 10/10/2014 FUV: 27/02/2017
	DEPARTAMENTO DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SOPORTE AL USUARIO	

Técnico en Mantenimiento y Soporte Tecnológico:

- ✓ Realizar asistencia de soporte técnico solicitado

Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC


- ✓ Recibir, revisar, asignar numeración, registrar, solicitar autorización, distribuir y archivar los formularios de requerimientos.

6. NORMAS DEL PROCESO:

- ✓ Para todos los formularios de requerimientos informáticos el llenado puede ser a mano o por computadora, esto será a conveniencia del usuario. Ej: Luego de ser reportada una falla crítica, el llenado puede ser a mano del formulario TI-03, de manera rápida mientras el técnico se apersona a atender y/o revisa la falla.
- ✓ Para todos los formularios de requerimientos informáticos el nombre del usuario deberá ser escrito de forma completa, tal como aparece en el Documento Único de Identidad (DUI).
- ✓ Las jefaturas de las dependencias de la UPISSS, son las responsables de gestionar las altas y bajas de las cuentas de usuario, a través del Formulario TI – 02, solicitud de acceso a red y sistemas. En dicho formulario se especificará y justificarán los recursos a utilizar.
- ✓ El estándar para nombrar cuentas de usuario es: Prefijo de 3 letras (ISS), que definen el instituto al que pertenece el usuario + primera letra del primer nombre + primer apellido. En el caso de que la cuenta de usuario ya exista, se le agregara al final del nombre de la cuenta un correlativo incrementando en 1.
- ✓ Para dar Alta y/o Baja a las cuentas de usuarios en los Sistemas de Información, las jefaturas deberán especificar los nombres y siglas de dichos sistemas, justificando el uso de cada uno de ellos.
- ✓ Cuando exista traslado de empleados entre dependencias de la UPISSS, es responsabilidad de la jefatura de la dependencia origen gestionar la baja de los permisos de acceso a sistemas y de la cuenta del usuario, y es responsabilidad de la jefatura destino realizar la solicitud de alta para la cuenta de usuario. Por lo que las jefaturas de las dependencias involucradas deberán coordinar el envío de la documentación completa requerida.
- ✓ Las jefaturas solamente podrán solicitar servicios para cuentas de usuarios de red, acceso a sistemas, correo electrónico e Internet para empleados que pertenezcan a su dependencia.
- ✓ Las solicitudes de soporte técnico para cualquier reporte de falla, serán solicitadas llenando y enviando el Formulario TI-03, oportunamente al momento de detectar dicha falla, los cuales serán atendidos por orden de llegada.
- ✓ El reporte de fallas críticas, que son identificadas por dejar fuera de servicio el equipo informático, serán atendidas con mayor prioridad respecto al resto de fallas no críticas. Luego a ser reportadas, se debe de llenar y entregar el Formulario TI-03 al técnico que se apersona a atender la solicitud, para atender oportunamente las fallas antes mencionadas, deben ser reportadas por los siguientes medios:
 - Llamada telefónica
 - Correo electrónico
 - Verbal

Normas para uso de cuentas de red.


- ✓ Las cuentas de red son personales y únicas por lo que deben ser solicitadas por la jefatura inmediata superior del empleado que necesite acceder a servicios de tecnología para el desarrollo de sus funciones.
- ✓ Los usuarios serán responsables del resguardo de su contraseña por lo que nunca deberá ser compartida, por ningún medio de comunicación, sea este verbal, escrito, o por correo electrónico a los demás compañeros.
- ✓ Las solicitudes de cambios de contraseñas que se hagan a la sección de infraestructura de tecnologías de la información y soporte al usuario, únicamente se atenderán cuando las haga el propietario del usuario relacionado a la contraseña o en su defecto, la jefatura inmediata superior por medio de correo electrónico.

	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 02 FV: 10/10/2014 FUV: 27/02/2017
	DEPARTAMENTO DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SOPORTE AL USUARIO	

- ✓ Para mejorar los controles de seguridad en los equipos y autenticación en la red se ha aplicado la medida de utilizar las contraseñas complejas.
- ✓ Duración máxima de las contraseñas: 30 días. Es el tiempo que al usuario le está permitido mantener su contraseña sin cambiarla.

Normas para correo electrónico e internet.

- ✓ Los servicios de red y correo electrónico están registrados a nombre del (la) usuario (a) que utiliza el servicio. Esta cuenta es intransferible y las auditorías realizadas a la conexión serán presentadas a su nombre. Cualquier irregularidad detectada será única y exclusivamente responsabilidad del (la) usuario (a) registrado (a) y del jefe inmediato de la dependencia donde reside el equipo informático que tiene en uso la cuenta de usuario.
- ✓ El Internet y correo electrónico, son herramientas de trabajo que la Institución provee a los empleados para asistir en tareas relativas al negocio y beneficio de la rentabilidad de la misma, por lo que, no deben ser utilizados para fines personales.
- ✓ La información institucional solo podrá ser transmitida a instituciones de Gobierno, Empresas Privadas y cualquier otra entidad con previa autorización del jefe superior del área correspondiente, siempre y cuando estén vinculados con las tareas encomendadas en sus áreas de trabajo.
- ✓ La cuenta de correo electrónico estará conformada por el primer nombre y el primer apellido separados por punto (.). En caso de duplicidad se le agregará al final del apellido un correlativo incrementando en 1.
- ✓ El espacio en el servidor para cada buzón (bandeja de entrada, elementos enviados elementos eliminados y cualquier carpeta creada en su buzón) de correo es de 250 MB, por lo tanto, cuando la capacidad del buzón es excedida, ya no podrá enviar ni recibir mensajes.
- ✓ Si un correo o un archivo es de dudosa procedencia, no se deberá abrir o leer y tiene que eliminarse inmediatamente, en el caso que un usuario no atienda lo antes mencionado en este párrafo y, se detecte que presenta infestación de software malintencionado o virus, se procederá a suspender el acceso al servicio de internet, según lo descrito en el apartado denominado Sanciones.
- ✓ Cualquier correo con archivo(s) adjunto(s) sea este documento, presentación, imagen, video, etc. No deberá exceder de 5 MB y debe enviarlos siempre comprimidos. El usuario debe revisar el tamaño del(los) archivo(s) adjunto(s). El tamaño de archivo aparece entre paréntesis después del nombre y la extensión del archivo.
- ✓ Enviar un archivo mayor a 5 MB puede provocar saturación en el buzón del destinatario, por lo que no se podrá enviar ni recibir mensajes, en el caso que un usuario no atienda lo antes mencionado en este párrafo, se procederá a suspender el acceso al servicio de internet, según lo descrito en el apartado denominado Sanciones.
- ✓ El personal no enviara mensajes ofensivos, sarcásticos o abusivos.
- ✓ El envío de mensajes masivos a una parte o totalidad del personal de la institución se permitirá siempre y cuando sea un asunto oficial.
- ✓ En caso de que un mensaje sea enviado deliberadamente con un programa que cause daños a la información o servicios, se tomaran medidas disciplinarias correspondientes.
- ✓ La firma de los usuarios debe ser breve e informativa con datos profesionales (no mayor de tres líneas).
- ✓ No se incluirá la dirección de correo en la firma ya que automáticamente es parte del mensaje.
- ✓ No utilizar la cuenta de correo institucional como información personal o de contacto en entidades financieras o comerciales.
- ✓ No utilizar la cuenta de correo institucional para la creación de cuentas en cualquier tipo de redes sociales.
- ✓ No utilizar la cuenta de correo institucional para suscribirse a las listas de amigos o ser partícipe de correos de tipo cadena, esto provoca que una gran cantidad de mensajes lleguen al buzón de correo provocando saturación y aumento de correo SPAM, en el caso que un usuario no atienda lo antes mencionado en este párrafo, se procederá a suspender el acceso al servicio de internet, según lo descrito en el apartado denominado Sanciones.


	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 02 FV: 10/10/2014 FUV: 27/02/2017
	DEPARTAMENTO DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SOPORTE AL USUARIO	

Políticas de uso del correo electrónico

- ✓ El correo es exclusivamente para uso institucional.
- ✓ La cuenta de correo electrónico institucional es personal e intransferible. En ningún momento el usuario podrá hacer uso de la cuenta de otra persona.
- ✓ Los usuarios son completamente responsables de todas las actividades realizadas con sus cuentas de correo asociado a la UPISSS.
- ✓ Toda información o contenido que sea transmitido por las cuentas de correo institucional son responsabilidad únicamente del usuario de la cuenta, por lo que dichos contenidos no reflejan las preferencias o ideas de la UPISSS.
- ✓ El usuario deberá notificar a la Sección de Infraestructura de Tecnologías de la Información y Soporte al Usuario (2202-4794) inmediatamente cualquier uso no autorizado de su cuenta u otra infracción de seguridad. Así como cualquier fallo de seguridad de su cuenta de correo, incluyendo su uso no autorizado, etc.
- ✓ El usuario no puede intentar obtener acceso a ninguna cuenta de correo de la UPISSS, mediante intrusión, obtención de contraseñas ni por ningún otro medio.
- ✓ Debido a que el espacio de las cuentas tiene un límite todos los usuarios deberán revisar frecuentemente su correo electrónico para leer sus mensajes, de modo que los vayan eliminando para no afectar el espacio de almacenamiento. Así como también las papeleras de la cuenta con el mismo fin de mantener el mayor espacio disponible.
- ✓ Los usuarios deberán abstenerse de visualizar las notas en forma automática, abrir archivos adjuntos de dudosa procedencia a menos que los adjuntos se hayan explorado para descartar posibles virus o códigos maliciosos.
- ✓ Los (as) usuarios (as) deberán depurar los buzones cuando el administrador de Comunicaciones emita advertencia de capacidad, de lo contrario se enviará a la jefatura inmediata, una nota con aprobación por la Sección de Infraestructura de Tecnologías de la Información y Soporte al Usuario para realizar el borrado obligatorio de correos innecesarios.

Política de uso de Internet

- ✓ El acceso a Internet es una herramienta valiosa y limitada que deberá ser usada con racionalidad y responsabilidad.
- ✓ Desde el equipo asignado y con la debida autorización será posible hacer uso del servicio de Internet, únicamente para la realización de búsquedas de información que apoyen al desarrollo de las actividades laborales.
- ✓ No se permite el uso de aplicaciones y/o sistemas de búsqueda, obtención e intercambio de archivos; como, por ejemplo: Kazaa, e-Mule, Napster, Imesh, entre otros; para la obtención de cualquier material: música, videos, aplicaciones y/o sistemas comerciales con derechos reservados cuyo uso y/o distribución represente una violación a las leyes de derecho de copia.
- ✓ La institución se reserva el derecho de rehusarse a defender a cualquier empleado ante cualquier asunto legal relacionado a infracciones a las leyes de copyright o piratería de software.
- ✓ No se permite consultar, desplegar, descargar e instalar cualquier tipo de erotismo o de pornografía.
- ✓ No se permite la descarga y utilización de ningún tipo de juego en línea (flash, shockwave, Java, etc.).
- ✓ No se permite la descarga e instalación de barras de búsqueda, ya que estas generan tráfico excesivo en la red al enviar las preferencias de navegación del usuario a servidores externos para luego desplegar ventanas emergentes con propaganda, mejor conocido como spyware o adware.
- ✓ No se permite compartir el usuario y contraseña con derechos de navegación a internet con otros usuarios de manera que aquellos usuarios que no cuentan con derecho de navegación a internet puedan hacerlo sin autorización.
- ✓ El personal nunca debe de descargar o instalar freeware, shareware, programas de prueba o cualquier otro tipo de programa de internet sin un permiso por escrito a la jefatura de Sección de Infraestructura de Tecnologías de la Información y Soporte al Usuario.
- ✓ El personal no debe descargar, ni guardar en los equipos de la UPISSS, archivos de juegos, música, películas,

	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 02 FV: 10/10/2014 FUV: 27/02/2017
	DEPARTAMENTO DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SOPORTE AL USUARIO	

- pornografía entre otros.
- ✓ Previo a la instalación de un software libre, shareware, actualizaciones y parches la Sección de Infraestructura de Tecnologías de la Información y Soporte al Usuario, realizara las pruebas correspondientes en un equipo aislado de la red.


Normativas sobre prohibiciones

La UPISSS se reserva el derecho de dar por terminado el acceso a alguno o a todos los Servicios de comunicación ante el incumplimiento de las siguientes prohibiciones:

- ✓ Desarrollar actividades lucrativas o comerciales de carácter individual, privado o negocio particular.
- ✓ Utilizar el Servicio en conexión con encuestas, concursos, esquemas en pirámide, mensajes encadenados, correo electrónico no deseado, mensajes molestos o mensajes duplicados o no solicitados (comerciales o de otro tipo).
- ✓ Distribuir de forma masiva grandes cantidades de mensajes con contenidos inapropiados para la Institución que atenten con el buen funcionamiento de los servicios en Internet.
- ✓ Difamar, abusar, acosar, hostigar, amenazar o de otra forma infringir los derechos legales (tales como los derechos a la intimidad y a la publicidad) de otros.
- ✓ Enviar o reenviar mensajes con contenido difamatorio, ofensivo, racista u obsceno. Publicar, exponer, cargar, distribuir o diseminar cualquier tema, nombre, material o información inapropiados, blasfemos, difamatorios, infractores, obscenos, inmorales o ilegales.
- ✓ Copiar ilegalmente (CCO) o reenviar mensajes sin tener la autorización del remitente original para hacerlo.
- ✓ Usar seudónimos y enviar mensajes anónimos, así como aquellos que consignen listados de correos, títulos, cargos o funciones de manera no oficial.
- ✓ Utilizar mecanismos y sistemas que intenten ocultar o suplantar la identidad del emisor de correo.
- ✓ Remitir información de carácter confidencial de la UPISSS a personas naturales o jurídicas no autorizadas incluso, enviar o remitir a otros empleados de la Institución que no les corresponde conocer.
- ✓ Desarrollar actividades con fines o con propósitos ilegales. Infringir cualquier código de conducta u otras instrucciones que sean aplicables para cualquier servicio de comunicación en particular.

Sanciones

- ✓ El uso inapropiado o el abuso en el servicio de internet, correo electrónico u otro servicio de red y/o tecnología pueden ocasionar la desactivación temporal o permanente de las cuentas, según lo siguiente:
 - Cuando la reincidencia sea de 1 a 5 veces, se suspenderá temporalmente durante una semana,
 - Cuando la reincidencia sea mayor de 6 a 10 veces, se suspenderá temporalmente durante un mes,
 - Cuando la reincidencia sea mayor de 10, se suspenderá definitivamente.
- ✓ Los correos electrónicos institucionales y el acceso a Internet pueden ser monitoreados sin notificación previa, si las autoridades lo consideran necesario.
- ✓ Si existe evidencia de que el usuario está haciendo mal uso del servicio, no está respetando los lineamientos establecidos en esta política o está incurriendo en actividades ilícitas mediante el servicio de correo, la UPISSS se reserva el derecho de tomar acciones disciplinarias, incluyendo las medidas pertinentes, de acuerdo a la normativa.
- ✓ El Administrador de Comunicaciones de la Sección de Infraestructura de Tecnologías de la Información y Soporte al Usuario, realizara monitoreo periódico de acceso a Internet para revisar y comprobar su buen uso.
- ✓ La Jefatura de Sección de Infraestructura de Tecnologías de la Información y Soporte al Usuario, comunicará por algún medio escrito a la Jefatura pertinente de los empleados que se encuentren haciendo mal uso o indebido del servicio de correo electrónico e internet.
- ✓ La Jefatura correspondiente impondrá acciones disciplinarias a los empleados que se identifique que están haciendo mal uso del correo electrónico e internet. Las sanciones podrán ser desde un llamado de atención verbal o escrito, la pérdida de la autorización del uso de correo electrónico o internet, hasta la toma de acciones legales, según sea el caso.
- ✓ El personal que no atienda estas políticas y normativas, estará sujeto a las normas disciplinarias establecidas en el reglamento interno de trabajo.


	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 02 FV: 10/10/2014 FUV: 27/02/2017
	DEPARTAMENTO DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SOPORTE AL USUARIO	

- ✓ El incumplimiento de las Políticas sobre el uso de Internet será sancionado con la suspensión del servicio hasta por 1 mes y en caso de reincidencia se suspenderá de manera definitiva.
- ✓ El Departamento de Desarrollo de Tecnologías de la Información y Comunicación de la UPISSS cooperará plenamente con las autoridades competentes en la investigación de cualquier presunto delito y/o violación de la seguridad de servicios de comunicación; internos y/o externos causados por cualquier usuario.

7. ACTIVIDADES DEL PROCESO:

7.1. Cuenta de Usuario


Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Jefe de dependencia solicitante	Solicita al Departamento de Desarrollo de TIC, a través de la Sección Infraestructura de Tecnologías de la Información y Soporte al Usuario, el alta o baja de usuario completando el formulario TI-02, haciendo énfasis en el numeral 3, 5 y 10.	TI-02
2.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Recibe y revisa la solicitud en los numerales: 1. "Datos de la Dependencia Solicitante" compara con cuadro de dependencias responsables de cada Sistema o Aplicación, 3. "Servicios solicitados" específicamente que esté marcado de alta o baja, el tipo de servicio: <i>cuenta de usuario</i> , 5. "Justificación" y 10. "Datos del usuario". En caso que no cumpla con los datos completos en los numerales antes mencionados, lo devuelve a la dependencia solicitante.	Cuadro Dependencias Responsables de Sistemas o Aplicaciones y TI-02
3.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Completa el numeral 2. "Recepción" y controla la numeración de asignación única y continua del formulario TI-02.	TI-02 y Control de Numeración de TI-02
4.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Entrega para autorización a Jefe de Sección de Infraestructura de Tecnologías de Información y Soporte al Usuario.	TI-02
5.	Jefe de Sección de Infraestructura de Tecnologías de la Información y Soporte al Usuario	Recibe y analiza formulario, si procede firma en el numeral 7, autorizando la ejecución del requerimiento. En caso de no proceder describe la causa en el apartado 6. "Observaciones" y entrega a la secretaria.	TI-02
6.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Registra en Bitácora TI-B02 el formulario TI-02 autorizado	TI-02 autorizado y TI-B02
7.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Entrega formulario TI-02 autorizado al personal de la Sección de Infraestructura de Tecnologías de la Información y Soporte al Usuario, según corresponda.	TI-02 autorizado
8.	Administrador de Comunicaciones	Ejecuta los procedimientos técnicos necesarios para dar de alta o baja al crear, activar o desactivar la cuenta de usuario de red, al dar de alta asigna la cuenta de red en la unidad organizativa de la dependencia o al dar de baja asigna la cuenta de red en la unidad organizativa sin dependencia en el dominio UPISSS, y según corresponda otorga o revoca los permisos respectivos.	TI-02 autorizado y atendido en Redes
	Administrador de Base de Datos	Ejecuta los procedimientos técnicos necesarios para dar de alta o baja, creando o eliminando la cuenta de usuario en la base de datos y según corresponda otorgar o revocar los permisos respectivos para los sistemas y aplicaciones.	TI-02 autorizado y atendido en Base de Datos

	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 02 FV: 10/10/2014 FUV: 27/02/2017
	DEPARTAMENTO DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SOPORTE AL USUARIO	


Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
	Administrador de Base de Datos	Ejecuta los procedimientos técnicos necesarios para dar de alta o baja creando o caducando el usuario en el Sistema de Seguridad Lógica (SSL) y según corresponda otorga o revoca el permiso de gestor de contraseña.	TI-02 autorizado y atendido en SSL
	Técnico en Mantenimiento y Soporte Tecnológico	Ejecuta los procedimientos técnicos necesarios para dar de alta o baja al crear o eliminar el perfil de usuario en el equipo asignado, asigna la cuenta de usuario para acceso a la intranet y otros servicios solicitados.	TI-02 autorizado y atendido en intranet y otros servicios
9.	Sección de Infraestructura de Tecnologías de la Información y Soporte al Usuario	Completa el numeral 4. "Técnicos que Atendieron", anota fecha, hora, firma y estampa sello.	TI-02
10.	Sección de Infraestructura de Tecnologías de la Información y Soporte al Usuario	El técnico que realiza la última atención del requerimiento será quien realice este numeral. En caso de ausencia del usuario por más de 3 días se dará por finalizada la solicitud, redactando en el apartado de observaciones el concepto de lo antes mencionado y se procederá a solicitar completar el numeral 8. "Recepción del servicio"	TI-02 autorizado y atendido
11.	Jefatura de dependencia solicitante	Completa numeral 8. "Recepción del servicio" específicamente fecha, hora, nombre, firma y sello; en caso de ausencia del usuario por más de 3 días, la Jefatura inmediata dará por aceptada y finalizada la solicitud atendida y deberá generar una nueva solicitud.	TI-02 autorizado y atendido
12.	Jefatura de dependencia solicitante	Entrega formulario TI-02 con la Recepción del servicio al Técnico que se apersona a entregar de atendida la solicitud.	TI-02 autorizado, atendido y recibido de atendido
13.	Sección de Infraestructura de Tecnologías de la Información y Soporte al Usuario	Entrega formulario TI-02 autorizado, atendido y recibido de atendido a la Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC.	TI-02 y TI-B02
14.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Registra en Bitácora TI-B02 el formulario TI-02 atendido.	TI-02 y TI-B02
15.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Archiva formulario TI-02 en orden cronológico.	Carpeta de archivo de formularios TI-02

7.2. Asignación de perfiles

Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Jefe Dependencia solicitante	Solicita al Departamento de Desarrollo de TIC, a través de la Sección Infraestructura de Tecnologías de la Información y Soporte al Usuario, la asignación de Permisos de <i>Perfiles en los sistemas y aplicaciones</i> completando el formulario TI-02, haciendo énfasis en el numeral 3, 5, 9 y 10.	TI-02
2.	Jefe Dependencia solicitante	Solicita a los Jefes de cada dependencia a la que pertenece el Sistema o Aplicación, completar el numeral 9. Cuadro de sistemas o aplicaciones, del formulario TI-02.	TI-02
3.	Jefe de la Dependencia a quién pertenece el Sistema o Aplicación	Firma en el numeral 9. la autorización y detalla el perfil correspondiente para la asignación de Acceso a Sistemas y Aplicaciones requerida por el Jefe de la Dependencia solicitante	TI-02

	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 02 FV: 10/10/2014 FUV: 27/02/2017
	DEPARTAMENTO DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SOPORTE AL USUARIO	


Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
4.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Recibe y revisa la solicitud en los numerales: 1. "Datos de la Dependencia Solicitante" compara con cuadro de dependencias responsables de cada Sistema o Aplicación, 3. "Servicios solicitados" específicamente que esté marcado de alta o baja, el tipo de servicio: perfiles, 5. "Justificación", 9. "Sistemas o aplicaciones" y 10. "Datos del usuario" y en caso que no cumpla con los datos completos en los numerales antes mencionados, lo devuelve a la dependencia solicitante.	Cuadro Dependencias Responsables de Sistemas o Aplicaciones y TI-02
5.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Completa el numeral 2. "Recepción" y Controla la numeración de asignación única y continua del formulario TI-02.	TI-02
6.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Entrega para autorización a Jefe de Sección de Infraestructura de Tecnologías de Información y Soporte al Usuario.	TI-02
7.	Jefe de Sección de Infraestructura de Tecnologías de la Información y Soporte al Usuario	Recibe y analiza formulario, si procede firma en el numeral 7, autorizando la ejecución del requerimiento. En caso de no proceder describe la causa en el apartado 6. "Observaciones" y entrega a la secretaria.	TI-02 autorizado
8.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Registra en Bitácora FTI-B02 del formulario TI-02 autorizado	TI-02 autorizado y TI-B02
9.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Entrega formulario TI-02 autorizado al personal de la Sección de Infraestructura de Tecnologías de la Información y Soporte al Usuario, según corresponda.	TI-02 autorizado
10.	Administrador de Base de Datos	Ejecuta los procedimientos técnicos necesarios para Dar de Alta o Baja, en la cuenta de usuario en la base de datos y según corresponda otorgar o revocar los permisos respectivos para los Sistemas y Aplicaciones, continuar con el paso siguiente.	TI-02 autorizado y atendido en Base de Datos
11.	Administrador de Base de Datos	Ejecuta los procedimientos técnicos necesarios para Dar de Alta o Baja, en la cuenta de usuario en el Sistema de Seguridad Lógica y según corresponda otorgar o revocar los perfiles respectivos para los Sistemas y Aplicaciones, continuar con el paso siguiente.	TI-02 autorizado y atendido en SSL
12.	Sección de Infraestructura de Tecnologías de la Información y Soporte al Usuario	Completa el numeral 4. "Técnicos que Atendieron", anota fecha, hora, firma y estampa sello.	TI-02
13.	Sección de Infraestructura de Tecnologías de la Información y Soporte al Usuario	El técnico que realiza la última atención del requerimiento será quien realice este numeral. En caso de ausencia del usuario por más de 3 días se dará por finalizada la solicitud, redactando en el apartado de observaciones el concepto de lo antes mencionado y se procederá a solicitar completar el numeral 8. "Recepción del servicio"	TI-02 autorizado y atendido
14.	Jefe dependencia solicitante	Completa numeral 8. "Recepción del servicio" específicamente fecha, hora, nombre, firma y sello; en caso de ausencia del usuario por más de 3 días, la Jefatura inmediata dará por aceptada y finalizada la solicitud atendida y deberá generar una nueva solicitud.	TI-02 autorizado, atendido y recibido de atendido
15.	Jefe dependencia solicitante	Entrega formulario TI-02 con la Recepción del servicio al Técnico que se apersona a entregar de atendida la solicitud.	TI-02 y TI-B02
16.	Sección de Infraestructura de Tecnologías de la Información y Soporte al Usuario	Entrega formulario TI-02 autorizado, atendido y recibido de atendido a la Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC.	TI-02 y TI-B02

	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 02 FV: 10/10/2014 FUV: 27/02/2017
	DEPARTAMENTO DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SOPORTE AL USUARIO	

Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
17.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Registra en Bitácora TI-B02 el formulario TI-02.	TI-02 y TI-B02
18.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Archiva formulario TI-02 en orden cronológico.	Carpeta de archivo de formularios TI-02

7.3. Acceso a Sistemas y Aplicaciones


Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Jefe Dependencia solicitante	Solicita al Departamento de Desarrollo de TIC, a través de la Sección Infraestructura de Tecnologías de la Información y Soporte al Usuario, la asignación de Permiso a <i>sistemas y aplicaciones</i> completando el formulario TI-02, haciendo énfasis en el numeral 3, 5 y 10.	TI-02
2.	Jefe Dependencia solicitante	Solicita a los Jefes de cada dependencia a la que pertenece el Sistema o Aplicación, completar el numeral 9. Cuadro de sistemas o aplicaciones, del formulario TI-02.	TI-02
3.	Jefe de la Dependencia a quien pertenece el Sistema o Aplicación	Firma en el numeral 9. la autorización y detalla el perfil correspondiente para la asignación de Acceso a Sistemas y Aplicaciones requerida por el Jefe de la Dependencia solicitante	TI-02
4.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Recibe y revisa la solicitud en los numerales: 1. "Datos de la Dependencia Solicitante" compara con cuadro de dependencias responsables de cada Sistema o Aplicación, 3. "Servicios solicitados" específicamente que esté marcado de alta o baja, el tipo de servicio: sistemas/aplicación, 5. "Justificación", 9. "Sistemas o aplicaciones" y 10. "Datos del usuario" y en caso que no cumpla con los datos completos en los numerales antes mencionados, lo devuelve a la dependencia solicitante.	Cuadro Dependencias Responsables de Sistemas o Aplicaciones y TI-02
5.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Completa el numeral 2. "Recepción" y Controla la numeración de asignación única y continua del formulario TI-02.	TI-02
6.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Entrega para autorización a Jefe de Sección de Infraestructura de Tecnologías de Información y Soporte al Usuario.	TI-02
7.	Jefe de Sección de Infraestructura de Tecnologías de la Información y Soporte al Usuario	Recibe y analiza formulario, si procede firma en el numeral 7, autorizando la ejecución del requerimiento. En caso de no proceder describe la causa en el apartado 6. "Observaciones" y entrega a la secretaria.	TI-02 autorizado
8.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Registra en Bitácora FTI-B02 del formulario TI-02 autorizado	TI-02 autorizado y TI-B02
9.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Entrega formulario TI-02 autorizado al personal de la Sección de Infraestructura de Tecnologías de la Información y Soporte al Usuario, según corresponda.	TI-02 autorizado
10.	Administrador de Base de Datos	Ejecuta los procedimientos técnicos necesarios para Dar de Alta o Baja, creando o eliminando la cuenta de usuario en la base de datos y según corresponda otorgar o revocar los permisos respectivos para los Sistemas y Aplicaciones, continuar con el paso siguiente.	TI-02 autorizado y atendido en Base de Datos

	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 02 FV: 10/10/2014 FUV: 27/02/2017
	DEPARTAMENTO DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SOPORTE AL USUARIO	

Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
11.	Administrador de Base de Datos	Ejecuta los procedimientos técnicos necesarios para Dar de Alta o Baja creando o desactivando la cuenta de usuario en el Sistema de Seguridad Lógica y según corresponda otorgar o revocar los permisos respectivos para los Sistemas y Aplicaciones, continuar con el paso siguiente.	TI-02 autorizado y atendido en SSL
12.	Técnico en Mantenimiento y Soporte Tecnológico	Ejecuta los procedimientos técnicos necesarios para Dar de Alta o Baja al Crear o Eliminar los accesos directos de los Sistemas y Aplicaciones en el equipo asignado y otros servicios solicitados, continuar con el paso siguiente.	TI-02 autorizado y atendido en intranet y otros servicios
13.	Sección de Infraestructura de Tecnologías de la Información y Soporte al Usuario	Completa el numeral 4. "Técnicos que Atendieron", anota fecha, hora, firma y estampa sello.	TI-02
14.	Sección de Infraestructura de Tecnologías de la Información y Soporte al Usuario	El técnico que realiza la última atención del requerimiento será quien realice este numeral. En caso de ausencia del usuario por más de 3 días se dará por finalizada la solicitud, redactando en el apartado de observaciones el concepto de lo antes mencionado y se procederá a solicitar completar el numeral 8. "Recepción del servicio"	TI-02 autorizado y atendido
15.	Jefe dependencia solicitante	Completa numeral 8. "Recepción del servicio" específicamente fecha, hora, nombre, firma y sello; en caso de ausencia del usuario por más de 3 días, la Jefatura inmediata dará por aceptada y finalizada la solicitud atendida y deberá generar una nueva solicitud.	TI-02 autorizado, atendido y recibido de atendido
16.	Jefe dependencia solicitante	Entrega formulario TI-02 con la Recepción del servicio al Técnico que se apersona a entregar de atendida la solicitud.	TI-02 y TI-B02
17.	Sección de Infraestructura de Tecnologías de la Información y Soporte al Usuario	Entrega formulario TI-02 autorizado, atendido y recibido de atendido a la Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC.	TI-02 y TI-B02
18.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Registra en Bitácora TI-B02 el formulario TI-02.	TI-02 y TI-B02
19.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Archiva formulario TI-02 en orden cronológico.	Carpeta de archivo de formularios TI-02

7.4. Solicitud de Soporte Técnico


Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Jefe o Coordinador Dependencia solicitante	Solicita al Departamento de Desarrollo de TIC, a través de la sección Infraestructura de Tecnologías de la Información y Soporte al Usuario, el servicio de soporte técnico completando el formulario TI-03, haciendo énfasis en el numeral 3 con una descripción adecuada a la necesidad y respaldando su visto bueno con su nombre y firma.	TI-03
2.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Recibe y revisa la solicitud en el numeral: 1. "Datos del Usuario Solicitante" verificando la plenitud de la información y la firma del visto bueno de la jefatura o coordinador del área solicitante. En caso que no cumpla con los datos completos en numeral 1, lo devuelve a la dependencia solicitante.	TI-03

	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 02 FV: 10/10/2014 FUV: 27/02/2017
	DEPARTAMENTO DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SOPORTE AL USUARIO	

Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
3.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Completa el numeral 2. "Recepción" y registra la numeración de asignación única y continua del formulario TI-03.	TI-03 y Control de Numeración de TI-03
4.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Determina según el tipo de servicio solicitado, el técnico que atenderá y hace entrega de la solicitud.	TI-03
5.	Administrador de Base Datos Administrador de Comunicaciones Técnico de Mantenimiento y Soporte Tecnológico	Ejecuta los procedimientos técnicos necesarios para atender lo solicitado apoyándose en la descripción proporcionada; De ser necesario marca la(s) casilla(s) que considere identifica el tipo de servicio. Completa los numerales: 4: "Solución técnica o diagnóstico" proporcionando una breve descripción de los procedimientos realizados, 5: "Observaciones" en caso lo amerite, 6: "Técnico encargado" colocando nombre, firma, sello, fecha y hora en que se finaliza la atención.	TI-03 y pruebas satisfactorias con el usuario solicitante
6.	Usuario solicitante	Completa el numeral 7 "Recepción del servicio" especificando fecha, hora, nombre, firma del usuario atendido; en caso de ausencia del usuario, la Jefatura inmediata dará por aceptada y finalizada la solicitud.	TI-03
7.	Técnico Responsable	Entrega formulario TI-03 atendido y recibido de atendido a la Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	TI-03 atendido y recibido
8.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Registra en Bitácora TI-B03 el formulario TI-03.	TI-03 y TI-B03
9.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Archiva formulario TI-03 en orden cronológico.	TI-03

7.5. Creación de correos y acceso a internet


Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Jefe de dependencia solicitante	Solicita a través del formulario completamente lleno y de forma correcta, TI-04 "Atención de requerimiento de correo y acceso a internet" haciendo énfasis en el numeral 4 "servicios solicitados" en el que especifica el servicio: - Internet - Correo - Red inalámbrica	Formulario TI-04
2.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Recibe, revisa, asigna numeración única y continua y registra el requerimiento. En caso que no cumpla con los datos completos, lo devuelve a la dependencia solicitante.	Formulario TI-04 y Control de Numeración de TI-04
8.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Si el servicio solicitado es acceso a Internet o Red inalámbrica de la UPISSS entrega formulario a Jefe del Departamento de Desarrollo de TIC para su autorización, sino continúa en el paso 5.	TI - 04
9.	Jefe de Departamento de Desarrollo de TIC	Recibe requerimiento y analiza procedencia, firma autorizando la ejecución del requerimiento; sino procede devuelve complementando numeral 7, "observaciones" a Secretaria para que sea enviado a la jefatura de dependencia solicitante	TI - 04
10.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Entrega al Jefe de Sección de Infraestructura de Tecnologías de Información y Soporte al Usuario, para autorización.	TI - 04
11.	Jefe de Sección de Infraestructura de	Firma requerimiento y autoriza, sino procede redacta el motivo en el numeral 7, "observaciones" y entrega a Secretaria de	TI - 04

	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 02 FV: 10/10/2014 FUV: 27/02/2017
	DEPARTAMENTO DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SOPORTE AL USUARIO	

	Tecnologías de la Información y Soporte al Usuario	Departamento de Desarrollo de TIC para que proceda a devolver a Dependencia solicitante.	
12.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Devuelve formulario TI-04 no autorizado a Dependencia solicitante, en caso contrario continuar con siguiente paso	TI – 04
13.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Registra en Bitácora TI-B04, y traslada formulario TI -04 registrado al Administrador de Comunicaciones	TI – 04 Y TI-B04
14.	Administrador de Comunicaciones	Recibe el requerimiento y revisa, si existe alguna inconsistencia, lo devuelve a Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC para sea corregido por la Dependencia Solicitante.	TI – 04
15.	Administrador de Comunicaciones	En caso que el formulario esté correcto procede a realizar lo solicitado: <ul style="list-style-type: none"> - Si es correo electrónico procede a crear la cuenta y realiza configuración en el equipo del usuario. - Si es acceso a internet crea el usuario, envía correo con el usuario y contraseña, brinda inducción al usuario sobre el uso del internet - Si es acceso a internet inalámbrico registra los datos de (los) dispositivo(s), ingresa la contraseña de la red inalámbrica UPISSS, autoriza el acceso a los dispositivos a la red 	TI – 04
16.	Administrador de Comunicaciones	Llena el espacio reservado para Sección Infraestructura de TI y Soporte al Usuario en el formulario TI-04 y firma la atención del requerimiento	TI – 04
17.	Usuario solicitante	Completa el numeral 9 “Recepción del servicio” especificando fecha, hora, nombre, firma del usuario atendido; en caso de ausencia del usuario, la Jefatura inmediata dará por aceptada y finalizada la solicitud.	TI-04
18.	Técnico Responsable	Entrega formulario TI-04 atendido y recibido de atendido a la Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	TI-04 atendido y recibido
19.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Registra en Bitácora TI-B04 el formulario TI-04.	TI-04 y TI-B04
20.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Archiva formulario TI-04 en orden cronológico.	TI-04

7.6. Creación de perfiles

Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Jefe de dependencia solicitante	Solicita al Departamento de Desarrollo de TIC, a través de la sección Infraestructura de Tecnologías de la Información y Soporte al Usuario, la creación de perfiles de acceso a sistemas de información completando el formulario TI-05	TI-05
2.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Recibe y revisa la solicitud en los numerales: 1. “Datos de la Dependencia Solicitante”. En caso que no cumpla con los datos completos, lo devuelve a la dependencia solicitante.	TI-05
3.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Completa el numeral 2. “Recepción” y Controlar la numeración de asignación única y continua del formulario TI-05.	TI-05 y Control de Numeración de TI-05
4.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Entrega para autorización a Jefe de Sección de Infraestructura de Tecnologías de Información y Soporte al Usuario, a Jefe de Departamento de Desarrollo de TIC y a Gerencia General	TI-05

	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 02 FV: 10/10/2014 FUV: 27/02/2017
	DEPARTAMENTO DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SOPORTE AL USUARIO	

Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
5.	Jefe de Sección y Jefe de Departamento de TIC	Recibe y analizan formulario, si procede firman en el numeral 7 autorizando la ejecución del requerimiento. En caso de no proceder describe la causa en el apartado 6. "Observaciones" y entrega a la Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC.	TI-05
6.	Gerencia General	Recibe y analizan formulario, si procede firman en el numeral 7 de Vo.Bo., la ejecución del requerimiento. En caso de no proceder describe la causa en el apartado 6. "Observaciones" y entrega a la Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC.	TI-05
7.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Registra en Bitácora TI-B05, y traslada formulario TI -05 registrado al Administrador de Base de Datos, en su ausencia atenderá el Administrador de Comunicaciones.	
8.	Administrador de Base Datos	Revisa formulario y procede a la creación de los perfiles en el Sistema de Seguridad Lógica (en producción).	TI-05 y TI-B05
9.	Administrador de Base Datos	Solicita el llenado del numeral 8. "Recepción del servicio"	TI-05
10.	Jefatura solicitante	Completa el numeral 8 "Recepción del servicio" especificando fecha, hora, nombre, firma y sello de atendido.	TI-05
11.	Administrador de Base Datos	Entrega formulario TI-05 atendido y recibido de atendido a la Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	TI-05 atendido y recibido
12.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Registra en Bitácora TI-B05 el formulario TI-05.	TI-05 y TI-B05
13.	Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC	Archiva formulario TI-05 en orden cronológico.	TI-05

8. ANEXOS O FORMULARIOS:

- ✓ Formulario TI – 02
- ✓ Formulario TI – 03
- ✓ Formulario TI – 04
- ✓ Formulario TI – 05

9. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:

Versión N°	Modificaciones	FUV
01	Creación del documento	10/10/2014
02	Revisión y actualización del procedimiento, de acuerdo al siguiente detalle: <ul style="list-style-type: none"> - Se reemplaza en la columna de responsable al Operador Help Desk por Secretaria de Departamento de Desarrollo de TIC, por desaparecer el puesto antes mencionado. - Se actualizaron las normas del procedimiento: adicionando normas para correo electrónico e internet, y sanciones a aplicar por sobrepasar el límite permitido de 5 MB en archivos adjuntos enviados por correo electrónico. - Se adiciona el numeral 7.2 denominado "Asignación de perfiles" en el formulario TI – 02. 	27/02/2017