



MINISTERIO  
DE VIVIENDA

## Manual de Políticas y Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de la Información

El presente documento ha sido elaborado por la Unidad de Tecnologías de la Información, la revisión y validación de la información estuvo a cargo de los siguientes funcionarios:

**Licda. Berthalia de Escobar**

Directora Administrativa

Responsables de Formulación y Redacción:  
**Carlos Alberto Trigueros**/Jefe UTI  
**Henry Osvaldo López** / Coordinador UTI

Responsable de revisión  
**Arq. Alfredo Alfaro**  
Jefe Unidad de Desarrollo Institucional

Junio 2021

## Contenido

Introducción.....	3
Manual de Políticas y Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de la Información.....	4
Objetivo General.....	4
Objetivos Específicos .....	4
Base Legal .....	5
Detalle de Procedimientos UTI .....	5
UTI-ARSS-001 COMPRA DE EQUIPO INFORMÁTICO .....	6
UTI-ARSS -002 ASIGNACIÓN DE EQUIPO INFORMÁTICO.....	10
UTI-ARSS -003 ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO.....	14
UTI-ARSS -004 INCORPORACIÓN DE USUARIOS A LA RED INSTITUCIONAL (INTERNET Y CORREO ELECTRÓNICO) .....	18
VIGENCIA DEL MANUAL.....	22
APROBACIÓN DEL MANUAL .....	22

## **Introducción**

Las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), son aquellas herramientas que se necesitan para la gestión y transformación de la información y en particular para el uso de computadoras, equipos electrónicos con procesadores y programas; que permiten crear, modificar, trasladar, almacenar, administrar, proteger y recuperar la información.

El presente documento, brinda directrices para regir el uso y administración de la Tecnología en el Ministerio de Vivienda; asimismo se define aspectos generales y en específico sobre el almacenamiento de la información, software y sistemas de información, la seguridad de hardware y de las redes de comunicaciones.

## **Manual de Políticas y Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de la Información**

### **Objetivo General**

Velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos que garanticen a las diferentes Unidades Organizativas de Ministerio de Vivienda la continuidad de la atención a la ciudadanía, mediante el cumplimiento del óptimo funcionamiento, máximo aprovechamiento, control y administración de los recursos informáticos que utilizan.

### **Objetivos Específicos**

Establecer de forma ordenada los elementos generales, técnicos y operativos orientados a las actividades de administración, salvaguarda y mantenimiento de la estabilidad de los sistemas operativos, bases de datos, hardware, red de datos y demás recursos informáticos, con la finalidad que los usuarios realicen las operaciones con eficacia y eficiencia.

## Base Legal

- Normas Técnicas de Control Interno Específicas para el Ministerio de Vivienda (NTCIE), Art. 66 y 67 Uso de Tecnologías de Información y Comunicación.

## Detalle de Procedimientos UTI

A continuación, se describen los procedimientos establecidos en la Unidad de Tecnologías de la Información, de acuerdo al siguiente listado:

1. Procedimiento de Compra de Equipo Informático
2. Procedimiento de Asignación de Equipo Informático
3. Procedimiento Atención a Solicitudes de Soporte Técnico
4. Procedimiento Incorporación de usuarios a la Red Institucional (Internet y Correo electrónico)



	UNIDADES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION AREA DE REDES, SEGURIDAD Y SOPORTE TECNICO DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	CODIGO: UTI- ARSS-001
		EDICION: E1

**UTI-ARSS-001 COMPRA DE EQUIPO INFORMÁTICO**

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
			
<b>NOMBRE:</b>	Ing. Carlos Alberto Trigueros	Arq. Alfredo Enrique Alfaro	Lic. Berthalia de Escobar
<b>CARGO:</b>	Jefe de Unidad de Tecnologías de la Información	Jefe de Unidad de Desarrollo Institucional	Directora Administrativa
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>	02/07/2021	02 de Julio 2021	02 de Julio 2021
<b>SELLO</b>			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión:	
-------------------------------	--

**I. REGISTRO DE VERSIONES.**

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN APRUEBA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
Junio 2021	E1	Lic. Berthalia de Escobar/ Directora Administrativa	Formulación inicial del procedimiento.

## II. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir por la Unidad de Tecnologías de la Información (UTI), para realizar compra de equipo Informático para el Ministerio de Vivienda; para ello se identifica la necesidad y la mejor alternativa, se elabora presupuesto y se somete a aprobación.

## III. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

- Bajo presupuesto para compra de equipo Informático.
- Equipo informático suministrado por el proveedor no sea acorde a las necesidades identificadas por la UTI y/o la Unidad solicitante/ requirente

## IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento es iniciado en el momento que el Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información considera oportuno, pues todo depende de la fecha en que está programado en el Plan Operativo Anual y sobre todo, de la existencia de financiamiento para hacer la inversión requerida.

## V. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MIVI, Art 66 El titular a través de la dependencia competente, establecerá el manual de Políticas y procedimientos de las Tecnologías de la Información, que definirá los controles aplicables al procesamiento electrónico de datos, con el propósito de salvaguardar el diseño, ciclo de operación y desarrollo de los sistemas operativos y equipos tecnológicos.

Los niveles de autoridad, responsabilidad y la separación de funciones, deben reflejarse en los permisos de acceso otorgados sobre los sistemas y tecnología de información.

## VI. POLÍTICAS

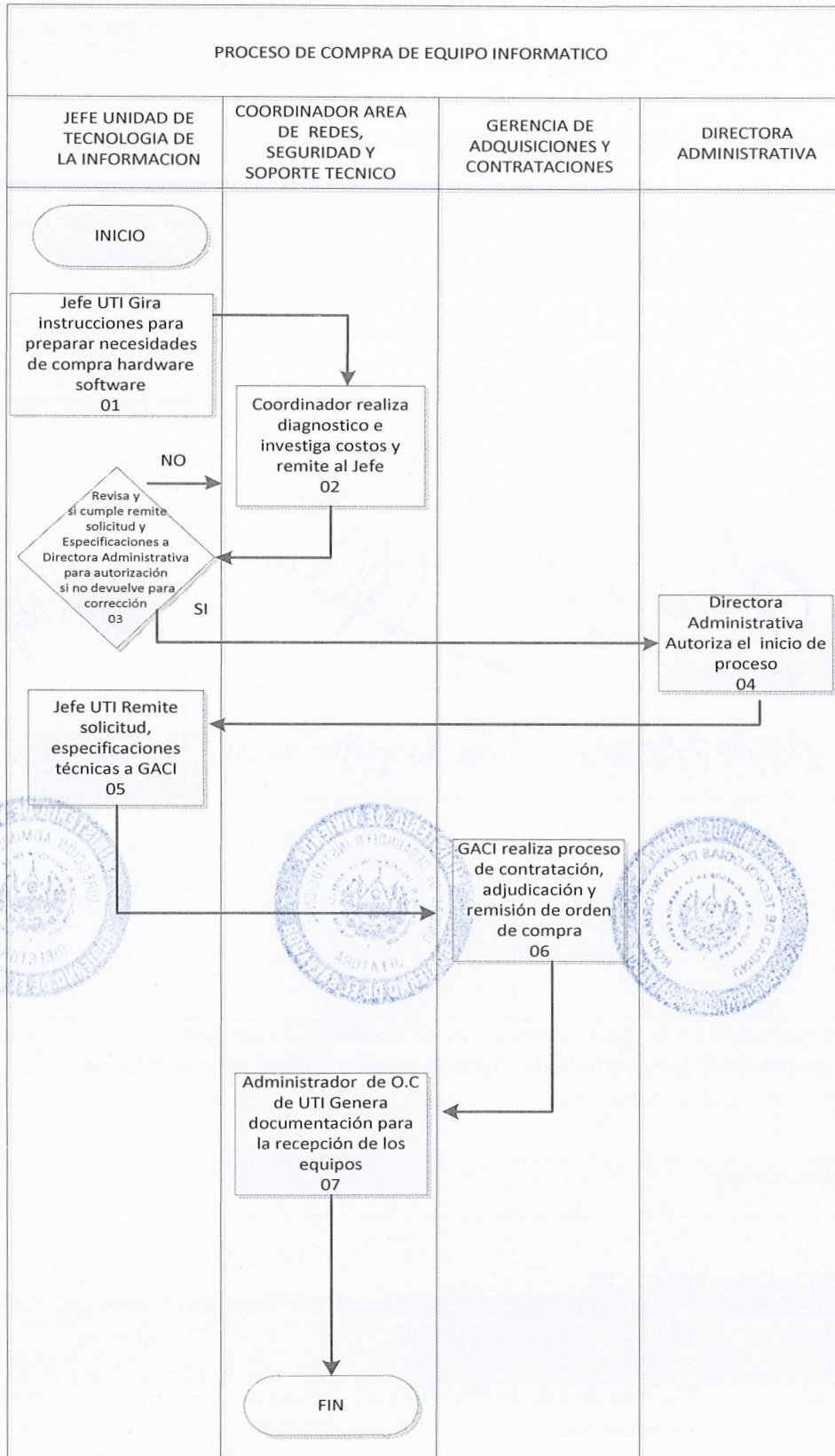
Todo hardware adquirido, independientemente del proceso (compra, donación o producto de transferencia de tecnología), deberá ser recibido por la Unidad de Tecnologías de la Información, acompañado de una copia de Acta de Recepción emitida por el área de Activos Fijos y Suministros de la Unidad de Servicios de Administración y Logística, quienes verificarán el cumplimiento de las especificaciones del equipo/ bien recibido.

**VII. PROCEDIMIENTO.**

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Jefe Unidad de Tecnologías de la Información	01	Gira instrucciones a Coordinador de Área de Redes, Seguridad y Soporte Técnico para preparar necesidades de compra de hardware y software para la institución.
Coordinador Área de Redes, seguridad y Soporte Técnico	02	Realiza diagnóstico de la situación actual de equipos e infraestructura de comunicaciones e investiga costos de equipos informáticos según características técnicas y beneficios que sean idóneos para la institución. Y remite a revisión del Jefe UTI
Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información	03	Revisa y si cumple con lo requerido elabora solicitud con sus respectivas especificaciones y traslada a Dirección Administrativa para autorización del proceso de compra
Dirección Administrativa	04	Autoriza para inicio de proceso de adquisición y remite a Jefe UTI
Jefe Unidad de Tecnologías de la Información	05	Remisión de solicitud, especificaciones técnicas y cuadro de sondeo a Gerencia de adquisiciones y contrataciones
Gerencia de adquisiciones y contrataciones	06	Ejecuta proceso de contratación, adjudicación y remisión de orden de compra o contrato,
Coordinador Área de Redes, seguridad y Soporte Técnico	07	Genera documentación para recepción de los equipos, verifica y si se ha cumplido con las especificaciones solicitadas remitiendo la información a la unidad de Activo fijo de la (USAL) para la incorporación a los activos del Ministerio de Vivienda.
		Fin de procedimiento.

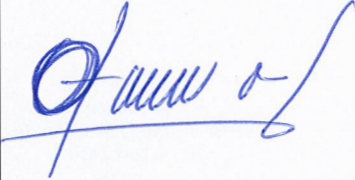







VIII. FLUJOGRAMA



	UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION AREA DE REDES, SEGURIDAD Y SOPORTE TECNICO DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	CODIGO: UTI-ARSS - 002
		EDICION: E1

**UTI-ARSS -002 ASIGNACIÓN DE EQUIPO INFORMÁTICO**

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
<b>NOMBRE:</b>	Ing. Carlos Alberto Trigueros	Arq. Alfredo Enrique Alfaro	Lic. Berthalia De Escobar
<b>CARGO:</b>	Jefe de Unidad de Tecnologías de la Información	Jefe de Unidad de Desarrollo Institucional	Directora Administrativa
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>	02/07/2021	02 de Julio 2021	02 de Julio 2021
<b>SELLO</b>			
<p>Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.</p>			

Fecha de la próxima revisión:	
-------------------------------	--

**I. REGISTRO DE VERSIONES.**

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN APRUEBA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
Junio 2021	E1	Lic. Berthalia de Escobar/Directora Administrativa	Formulación Inicial del Procedimiento

## II. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para asignar equipos informáticos.

## III. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

- Que las instalaciones cuenten con la protección eléctrica adecuada.
- Empresa entrega equipos fuera del tiempo establecido.
- Falta de documentación para recepción de equipos.

## IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento es iniciado cuando los bienes informáticos han sido recepcionados, y previamente se ha elaborado el plan de distribución, de acuerdo a diagnóstico realizado por la Unidad de Tecnologías de la Información, coordinado con los directores, gerentes y jefes de las unidades organizativas, a quienes se les entregará dichos equipos, y la USAL para actualizar los controles de asignación de activo fijo de la institución.

## V. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MIVI. Art 66 El titular a través de la dependencia competente, establecerá el manual de políticas y procedimientos de las tecnologías de la información, que definirá los controles aplicables al procesamiento electrónico de datos, con el propósito de salvaguardar el diseño, ciclo de operación y desarrollo de los sistemas operativos y equipos tecnológicos.

Los niveles de autoridad, responsabilidad y la separación de funciones, deben reflejarse en los permisos de acceso otorgados sobre los sistemas y tecnología de información.

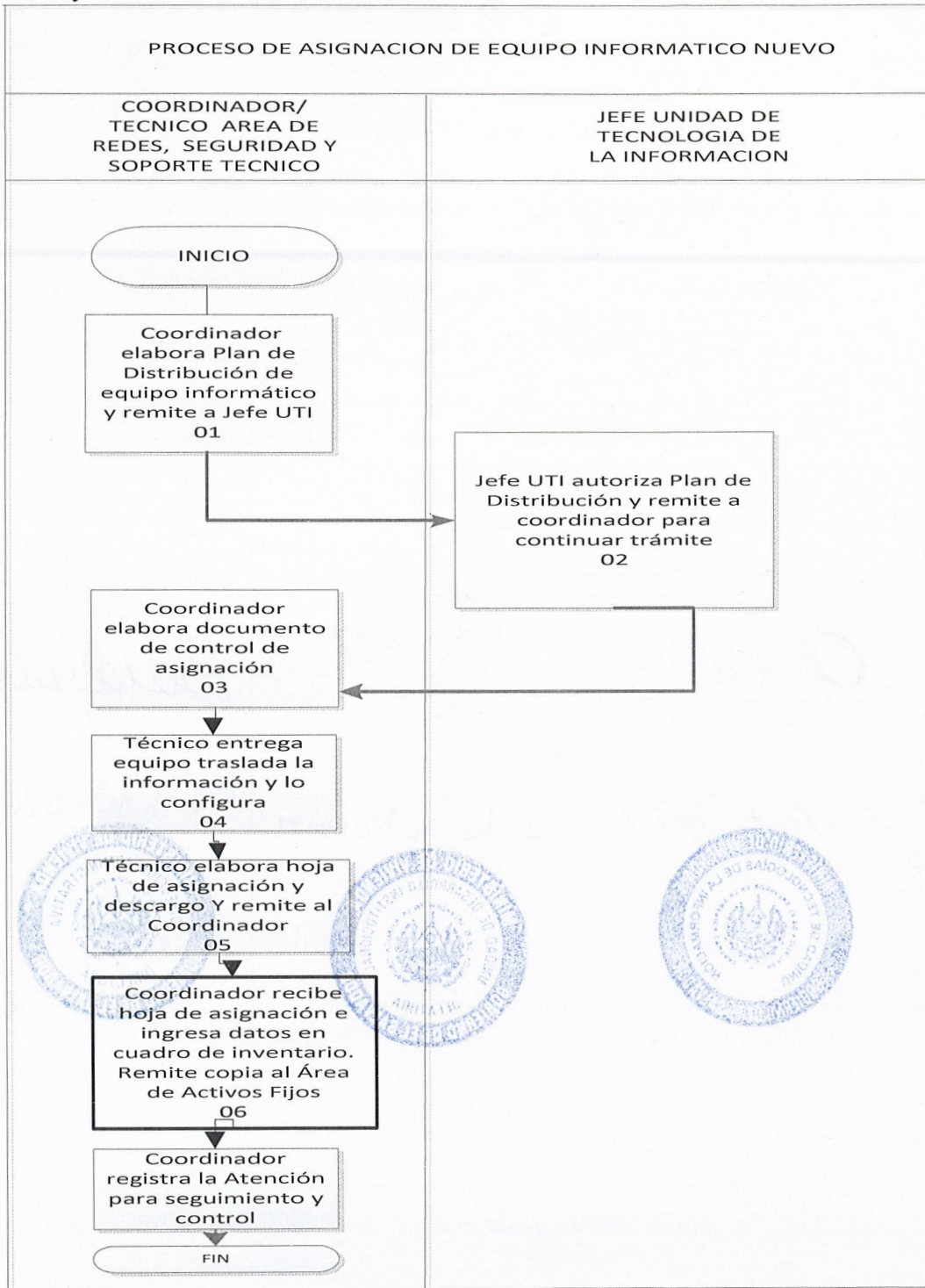
## VI. POLÍTICAS

La protección física de los equipos informáticos corresponde a quienes se les asigna, y corresponde notificar los movimientos en caso de que existan, a las dependencias correspondientes (Unidad de Tecnologías de la Información, área de activo fijo).

**VII. PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Coordinador de Área de Redes, Seguridad y Soporte Técnico	01	Se elabora plan de distribución de equipo informático y se establecen las asignaciones de equipos nuevos, reasignaciones y retiro de equipos, basándose en el diagnóstico. Y remite al Jefe UTI para su autorización
Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información	02	Autoriza la distribución del equipo informático y traslada al Coordinador del Área de Redes, Seguridad y Soporte Técnico para continuar el proceso
Coordinador de Área de Redes, Seguridad y Soporte Técnico	03	Se elabora documento de control de asignación y se asigna técnico para la entrega o descargo de los equipos informáticos.
Técnico del Área de Redes, Seguridad y Soporte técnico	04	Realiza la entrega del equipo, traslada la información y configura
Técnico del Área de Redes, Seguridad y Soporte técnico	05	Elabora hoja de asignación de equipo y se solicita la firma del usuario al que queda asignado el equipo, posteriormente lo traslada al Coordinador del Área de Redes, Seguridad y Soporte Técnico.
Coordinador de Área de Redes, Seguridad y Soporte Técnico	06	Recibe la hoja de asignación de equipo e ingresa los datos en cuadro de inventario de equipos, para actualizarlo, y procede a archivar la hoja de asignación de equipo y remite al Área de Activo fijo copia de asignación y/o descargo, para actualización de asignaciones en Inventario general.
Coordinador Área de Redes, Seguridad y Soporte Técnico	07	Se registra la atención en cuadro de control, para monitoreo y seguimiento
		Fin de procedimiento.

VIII. FLUJOGRAMA



	UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION AREA DE REDES, SEGURIDAD Y SOPORTE TECNICO	CODIGO: UTI-ARSS - 003
	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	EDICION: E1

**UTI-ARSS -003 ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO**

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
<b>NOMBRE:</b>	Ing. Carlos Alberto Trigueros	Arq. Alfredo Enrique Alfaro	Lic. Berthalia De Escobar
<b>CARGO:</b>	Jefe de Unidad de Tecnologías de la Información	Jefe de Unidad de Desarrollo Institucional	Directora Administrativa
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>	02/07/2021	02 de julio 2021	02 de Julio 2021
<b>SELLO</b>			
Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso de los datos del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.			

Fecha de la próxima revisión:

**I. REGISTRO DE VERSIONES.**

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN APRUEBA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
Junio 2021	E1	Lic. Berthalia de Escobar/ Directora Administrativa	Formulación de Procedimiento

## II. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para atender solicitudes de Soporte Técnico

## III. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

- Equipos informáticos sin mantenimiento preventivo oportuno
- Limitación de técnicos en el área de Soporte técnico
- No contar que un sistema para la atención de fallas

## IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento se inicia con la remisión de la solicitud emitida por el usuario que solicita la asistencia, el cargado del Área de Soporte designa técnico para la atención de la falla o el requerimiento, al finalizar el técnico deberá informar al encargado del Área de Soporte de la finalización de la atención

## V. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MIVI. Art 66 El titular a través de la dependencia competente, establecerá el manual de Políticas y procedimientos de las Tecnologías de la Información, que definirá los controles aplicables al procesamiento electrónico de datos, con el propósito de salvaguardar el diseño, ciclo de operación y desarrollo de los sistemas operativos y equipos tecnológicos.

Los niveles de autoridad, responsabilidad y la separación de funciones, deben reflejarse en los permisos de acceso otorgados sobre los sistemas y tecnología de información.

## VI. POLÍTICAS

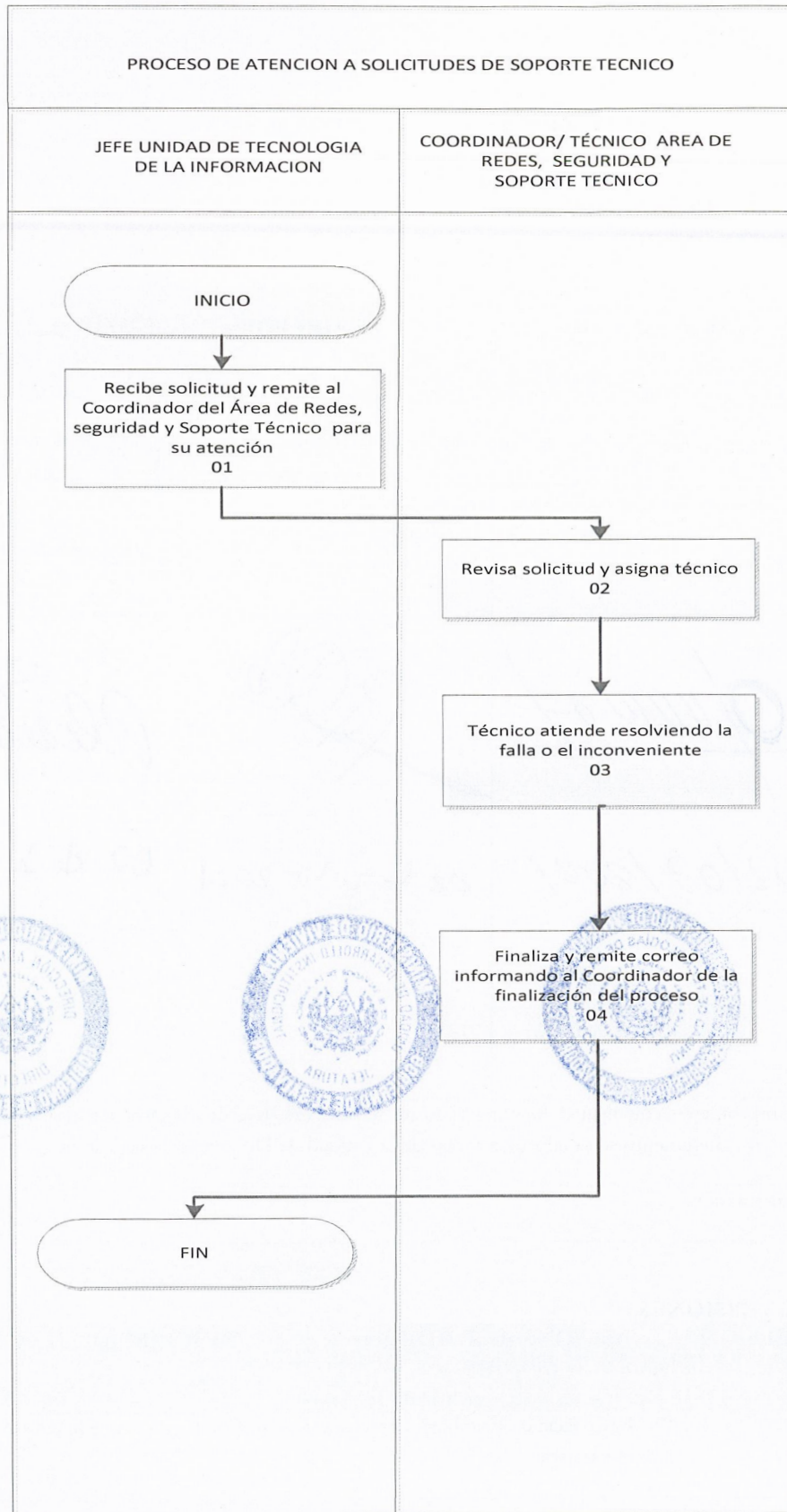
La Unidad de Tecnologías de la Información en coordinación con las Áreas de Rede Seguridad y Soporte Técnico y Área de sistemas y diseño de Pagina Web, serán las responsables de brindar la atención, asesoría y supervisión de la atención de fallas y solicitudes.

**VII. PROCEDIMIENTO.**

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información	01	Recibe solicitud de atención por medio de correo, WhatsApp o llamada telefónica indicando la falla o el requerimiento y remite al Coordinador del Área de Redes Seguridad y Soporte Técnico
Coordinador de Área de Redes, Seguridad y Soporte Técnico	02	Asigna técnico para la atención de la falla o requerimiento
Técnico del Área de Redes, Seguridad y Soporte Técnico	03	Atiende solicitud dando respuesta a la solicitud o requerimiento
Técnico del Área de Redes, Seguridad y Soporte Técnico	04	Finalizada la atención se remite correo al usuario informándole de lo realizado, informando al coordinador del Área de Redes, Seguridad y Soporte Técnico de la finalización del proceso.
		Fin de procedimiento.

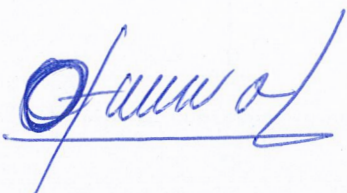

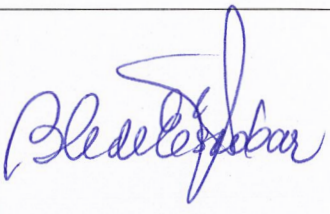





VIII.FLUJOGRAMA



	UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION AREA DE REDES, SEGURIDAD Y SOPORTE TECNICO DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	CODIGO: UTI-ARSS - 004
		EDICION: E1

**UTI-ARSS -004 INCORPORACIÓN DE USUARIOS A LA RED INSTITUCIONAL (INTERNET Y CORREO ELECTRÓNICO)**

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
NOMBRE:	Ing. Carlos Alberto Trigueros	Arq. Alfredo Alfaro	Lic. Berthalia De Escobar
CARGO:	Jefe Unidad de Tecnologías de la Información	Jefe Unidad de Desarrollo Institucional	Directora Administrativa
FIRMA			
FECHA	02/07/2021	02 de julio 2021	02 de Julio 2021
SELLO			

Los firmantes se comprometen a divulgar el documento en sus respectivas áreas de trabajo y al uso apropiado del mismo. Toda mejora al presente documento se canalizará a través de la Unidad de Desarrollo Institucional.

Fecha de la próxima revisión:

**I. REGISTRO DE VERSIONES.**

FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE (QUIEN APRUEBA)	DESCRIPCION DE CAMBIOS
junio 2021	E1	Lic. Berthalia de Escobar/ Directora Administrativa	Formulación de Procedimiento

## II. OBJETIVO.

Documentar los pasos a seguir para incorporar usuarios a la red institucional del Ministerio de Vivienda, correspondiente a uso de internet y correo electrónico.

## III. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

- Que los Usuarios deben utilizar contraseñas robustas.
- No se cuenta con la autorización del Director o Jefe de Unidad para la creación de las cuentas.
- Limitación de enlace de red.

## IV. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento es iniciado cuando un director, gerente o jefe, autoriza que un usuario sea incorporado a la red del MIVI; solicitando dicho servicio a la Unidad de Tecnologías de la Información, presentando la solicitud de autorización, lugar donde se requiere y la persona responsable de la administración del mismo.

## V. BASE LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno del MIVI. Art 66 El titular a través de la dependencia competente, establecerá el manual de Políticas y procedimientos de las Tecnologías de la Información, que definirá los controles aplicables al procesamiento electrónico de datos, con el propósito de salvaguardar el diseño, ciclo de operación y desarrollo de los sistemas operativos y equipos tecnológicos.

Los niveles de autoridad, responsabilidad y la separación de funciones, deben reflejarse en los permisos de acceso otorgados sobre los sistemas y tecnología de información.

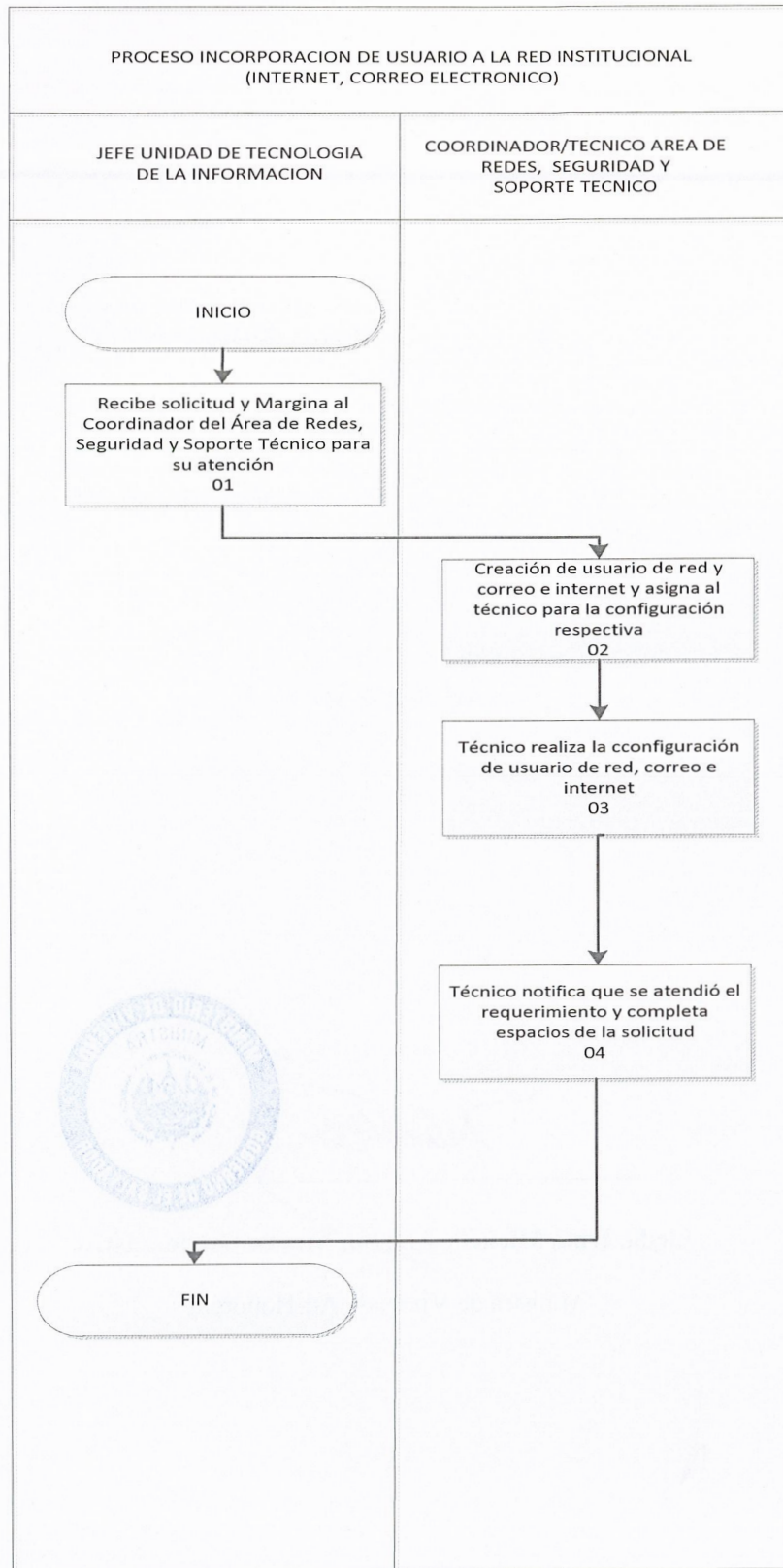
## VI. POLÍTICAS

La administración de recursos informáticos de la red del MIVI es responsabilidad de la Unidad de Tecnologías de la Información (UTI). Las funciones de administración incluyen la administración de los Servidores de Internet, Correo Electrónico, bases de datos propias del MIVI, supervisión del tráfico de la red, la seguridad de accesos a la red y servicios, como dominios, Active Directory, Servidores WINS, servidores DHCP, los Firewalls, Proxys y/o la instalación de nuevos enlaces; hardware de conectividad tales como Hubs, Routers, Switches, o analizadores de protocolos.

**VII. PROCEDIMIENTO.**

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PASO No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información	01	Director, Gerente y Jefes de Unidad solicitan la incorporación a la red, internet y creación de correo electrónico institucional, por medio de correo, llamada telefónica o WhatsApp. Jefe UTI asigna al Coordinador del Área de Redes Seguridad y Soporte Técnico para la atención de la solicitud
Coordinador de Área de Redes, Seguridad y Soporte Técnico	02	Realiza la creación de usuarios de red y correo con sus respectivos permisos de navegación y margina al técnico para realizar la configuración respectiva
Técnico de Área de Redes, Seguridad y Soporte Técnico	03	Realiza las configuraciones de correo e incorporación a la red
Técnico de Área de Redes, Seguridad y Soporte Técnico	04	Notifica que se atendió el requerimiento y completa los espacios de la solicitud.
		Fin de procedimiento.

VIII.FLUJOGRAMA



### VIGENCIA DEL MANUAL

El presente Manual de procedimientos de la Unidad de Tecnologías de la Información, entrará en vigencia a partir del mes de junio de 2021.

### APROBACIÓN DEL MANUAL

Para todo cambio que se deba realizar en el presente manual, será la Unidad de Tecnologías de la Información junto con la Unidad de Desarrollo Institucional, previa aprobación de la Dirección Administrativa, quienes someterán a consideración del Titular de la institución las actualizaciones, modificaciones y/o anulaciones que cumplan con los procedimientos establecidos para dichos efectos.

AUTORIZADO


Licda. Irma Michelle Martha Ninette Sol de Castro

Ministra de Vivienda Ad-Honorem

