



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:
13 de septiembre de 2023

Edición:
001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 1 de 51

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 2 de 51

HOJA DE APROBACIÓN

El presente Manual de Políticas y Procedimientos de Tecnologías de Información de la Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma (CEPA), tiene su fundamento en la Ley de procedimientos Administrativos, Ley de Compras Públicas y Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma (CEPA) (NTCIE) de la Corte de Cuentas de la República que en lo pertinente especifican:

LEY DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

SECCIÓN TERCERA. Invalidez de los Actos

CAPÍTULO II. Competencia

Límites a la Delegación

Art- 44.- “La competencia no podrá delegarse en los siguientes casos: 2. La conferida para ejercer la potestad normativa; ...”

LEY DE COMPRAS PÚBLICAS

TÍTULO I. Disposiciones Generales

CAPÍTULO ÚNICO. Objeto, Ámbito de Aplicación y Sujetos de la Ley

Objeto de la Ley, Principios y Valores

Principios

Art.-5 - Las contrataciones públicas se regirán transversalmente en todo el ciclo de compra y toda actividad contractual por sus principios generales y los demás de derecho administrativo aplicables.

Los principios generales de la contratación pública son:

- b) Principio de vigencia tecnológica: el objeto de la contratación debe contemplar exigencias de calidad y actualización tecnológica que obedezcan a avances científicos contemporáneos, de conformidad con las necesidades y posibilidades de la entidad contratante.

NORMAS TECNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECIFICAS DE LA COMISION EJECUTIVA PORTUARIA AUTONOMA (CEPA)

CAPITULO III. Normas Relativas a las Actividades de Control

Definición de Políticas y Procedimientos de los Controles Generales de los Sistemas de Información

Art.-187 “La Gerencia de Sistemas de Información, será la responsable de elaborar las políticas y procedimientos de control del recurso informático aplicables a toda la Institución. Las políticas y procedimientos estarán contenidas en el ‘Manual de Políticas y Procedimientos de Tecnologías de Información’, el que será aprobado por la Administración Superior.”

Revisado y Actualizado por:

Gerencia de Planificación Institucional

Clasificación de Información:

Pública



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:
13 de septiembre de 2023

Edición:
001/2023

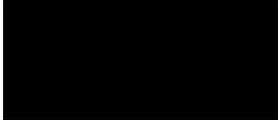
Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 3 de 51

Este manual fue elaborado y avalado en su contenido, por la Gerencia de Sistemas de Información de Oficina Central y los Jefes de la Sección de Informática del Aeropuerto Internacional de El Salvador San Oscar Arnulfo Romero y Galdamez (AIES -SOARG), del Puerto de Acajutla y del Puerto La Unión.

El Gerente General oficializa y da validez con su firma, a la continuidad y vigencia del presente Manual de Políticas y Procedimientos de Tecnologías de Información de CEPA, aprobada en la sesión de Junta Directiva del 13 de septiembre de 2023, mediante el Punto Trigésimo, del Acta 0002. El presente documento consta de 51 páginas.


Lic. Juan Carlos Canales
Gerente General





Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:
13 de septiembre de 2023

Edición:
001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 4 de 51

INDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	6
II.	POLÍTICAS.....	7
	A. Uso de Licencias de Software	7
	B. Control de Equipo Informático	9
	C. Administración de Redes	10
	D. Sistemas Informáticos.....	11
	E. Sistemas Especiales y Nueva Tecnología Proporcionada por Entidades Externas	12
	F. Manejo de Datos y/o Información.....	12
	G. Cuido y Uso de Equipos.....	13
	H. Planes de Contingencia	13
	I. Mantenimiento a Sistemas de Legado.....	13
	J. Uso de Contraseñas o Password.....	14
	K. Uso de Correo Electrónico	15
	L. Adquisición de Recurso Informático	16
	M. Utilización de Servicios de Internet	17
	N. Gestión de Usuarios	17
	O. Resguardo de Sala de Servidores Informáticos y de Sistemas Especializados Administrados por el Área de Informática.	18
III.	PROCEDIMIENTOS.....	19
	Procedimientos de Administración de Software	19
	Procedimiento No. 1: Instalación de Software	19
	Procedimiento No. 2: Inventario de Software Instalado	20
	Procedimientos de Administración de Hardware.....	21
	Procedimiento No. 1: Adquisición de equipo informático y accesorios.....	21
	Procedimiento No. 2: Realización y Actualización del Inventario de Equipo Informático.....	23
	Procedimiento No. 3: Mantenimiento Correctivo de Equipo Informático.	24
	Procedimientos de Administración de Redes	26

Revisado y Actualizado por:

Gerencia de Planificación Institucional

Clasificación de Información:

Pública



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 5 de 51

Procedimiento No. 1: Instalación o ampliación de segmentos de red de computadoras.....	26
Procedimiento No.2 : Mantenimiento correctivo de la Red Informática.	27
Procedimiento No.3 : Asignación y Configuración de Direcciones IP.....	28
Procedimientos de Administración de Sistemas.....	29
Procedimiento No.1 : Desarrollo de Nuevos Sistemas Informáticos.	29
Procedimiento No. 2: Modificación a los Sistemas Informáticos Desarrollados.	32
Procedimiento No.3: Administración de Perfiles y Usuarios de SADFI.....	34
Procedimientos de Administración de Objetos de la Base de Datos.....	36
Procedimiento No.1 : Administración de usuarios de base de datos.....	36
Procedimientos de Soporte Técnico a Usuarios de Recurso Informático.....	37
Procedimiento No.1: Soporte Técnico a Usuarios	37
IV. DISPOSICIONES FINALES:	38
V. BITACORA DE ACTUALIZACIÓN:	38
VI. FORMULARIOS	40

Revisado y Actualizado por:

Gerencia de Planificación Institucional

Clasificación de Información:

Pública



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 6 de 51

I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Políticas y Procedimientos de Tecnologías de Información de la Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma (CEPA) tiene como propósito regular y uniformar el accionar de la Gerencia de Sistemas de Información, la Sección de Informática del Aeropuerto Internacional El Salvador Monseñor Óscar Arnulfo Romero y Galdámez, la Sección de Informática del Puerto de Acajutla y la Sección de Informática del Puerto La Unión, así como de base para su revisión y mejoramiento periódico, que permita garantizar la eficiencia en la prestación de los servicios informáticos.

Este documento contiene las políticas de trabajo que deberán ser de cumplimiento obligatorio por todo el personal que cuente con un equipo informático, así como software asignado para su utilización, sin que estas políticas y/o normativas excluyan la responsabilidad del cumplimiento de otras leyes y regulaciones que en el país se establecen sobre la materia.

Este manual recoge la experiencia del personal técnico tanto de Oficina Central como de cada una de las Secciones de Informática de las empresas de CEPA, quienes han aportado su experiencia en cada uno de los procesos de trabajo descritos, por lo que constituye una herramienta para la inducción de las personas que se contraten o reubiquen internamente, por consiguiente, debe mantenerse actualizado de acuerdo a los cambios que se generen en la organización, como los siguientes:

- Modificaciones en la estructura organizativa.
- Cambios en los procedimientos en cuanto a supresión de operaciones que se consideren innecesarios, cambios en la secuencia de las mismas o modificación de la forma en que se realizan los métodos de trabajo.
- Modificaciones a los formularios utilizados, ya sea en cuanto al contenido de la información, diseño de la forma o número de copias.
- Supresión de puestos o por el contrario creación de otros considerados necesarios e Incorporación de nuevas tecnologías informáticas.

Los cambios que se realicen deben ser aprobados por la Gerencia General. En tal sentido cualquier Auditoría de Sistemas que se haga se hará en base al último documento aprobado.

El presente manual es propiedad de la Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma CEPA, por lo que el mismo es para uso del personal mientras esté nombrado. Cada empleado responderá por la copia que le ha sido entregada, y en caso de cambiarse de trabajo deberá entregarlo a su jefe inmediato, quien en definitiva es el responsable de su control y actualización.

Revisado y Actualizado por:

Gerencia de Planificación Institucional

Clasificación de Información:

Pública



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 7 de 51

II. POLÍTICAS

Las presentes Políticas Informáticas han sido elaboradas por la Gerencia de Sistemas de Información en coordinación con las Secciones de Informática de las empresas de CEPA, y busca el establecimiento de las bases y acciones tendientes a:

- i. Optimizar los recursos humanos y materiales hacia la eficiencia de los sistemas informáticos.
- ii. Mejorar la gestión de los procesos de información en la Comisión de manera correcta, segura y eficiente.
- iii. Fomentar el desarrollo de una estructura informática, compatible y convergente entre las diferentes empresas de CEPA y entidades con las que tenga relación.
- iv. Promover la optimización de los recursos financieros destinados a las tecnologías de información; y la automatización eficiente de los procesos administrativos y operativos de la Administración Institucional.
- v. Establecer normas específicas para el mejor desempeño de los Sistemas de Información.
- vi. Para facilitar la comprensión de las políticas, han sido organizadas en quince categorías, que se detallan a continuación:

A. Uso de Licencias de Software

1. La Gerencia de Sistemas de Información en conjunto con la Gerencia General de CEPA, en forma anual, a través de la Sección de Informática de las empresas, serán responsables de oficializar el "Código de Ética del Software de la Comisión" y vigilarán que éste sea respetado por todo el personal de la Comisión que tiene a su cargo una computadora personal.
2. Por cada equipo instalado, es responsabilidad de la Gerencia de Sistemas de Información o la Sección de Informática de las empresas, levantar el acta de hardware y software correspondiente.
3. Todo empleado que tenga bajo su cargo un software instalado, deberá firmar el acta correspondiente, comprometiéndose a respetar las condiciones establecidas en la licencia de uso del software, y las políticas de uso de software adoptadas por la Comisión.
4. La Gerencia de Sistemas de Información y las Secciones de Informática de las empresas, deberán mantener bajo su custodia las licencias originales que se adquieran en la modalidad de compra de software en versión completa (dentro de la caja).
5. La Gerencia de Sistemas de Información deberá administrar el acceso al sitio Web de los fabricantes de software, para las adquisiciones de software en la modalidad de "compras por volumen".
6. La CEPA no podrá hacer otras copias del software instalado o su documentación, sin el expreso consentimiento por escrito del propietario del software, permitiéndose solamente copia del software, para fines de respaldo o de seguridad, si la licencia así lo permite.

Revisado y Actualizado por:

Gerencia de Planificación Institucional

Clasificación de Información:

Pública



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 8 de 51

7. La Comisión proveerá a todas las computadoras personales, las licencias del software legalmente adquirido, para cubrir las necesidades legítimas en tiempo, forma y en cantidades necesarias, siempre que se justifique su utilización.
8. Se prohíbe el uso de software obtenido de cualquier otra fuente (copias proporcionadas por centros de estudios, CD-ROM, DVD-ROM, Memorias USB, Discos Duros Externos, Descargas de Internet o DISQUETES de Libros, Teléfonos Inteligentes, Tablet, etc.) que pueda amenazar la seguridad y aspectos legales de la empresa. De ser necesario el uso de este tipo de software, deberá ser autorizado por el jefe del Área, en conocimiento del Jefe de la Sección de Informática de las empresas o de la Gerencia de Sistemas de Información.
9. Los empleados o funcionarios, que obtengan o usen copias no autorizadas del software de computadoras o documentación de soporte al software, propiedad de la CEPA, estarán sujetos a la imposición de sanciones.
10. Será responsabilidad de la Gerencia de Sistemas de Información y la Sección de Informática de las empresas, velar por el cumplimiento y respeto del "Acta de Software Instalado" de cada uno de los empleados que tenga bajo su responsabilidad el uso de una computadora.
11. La Gerencia de Sistemas de Información o la Sección de Informática de las empresas, podrá realizar inspecciones periódicas anunciadas o sorpresivas para verificar el uso de software en las computadoras de la Comisión, para asegurar el cumplimiento, o la remoción de cualquier software que se encuentre instalado en cualquier equipo informático, que no se pueda determinar si tienen una licencia o prueba de gestión de la adquisición de la misma.
12. La Gerencia de Sistemas de Información o Sección de Informática de las empresas, cuando compruebe ilegalidad en el uso del software, procederá a borrar las copias instaladas en el equipo informático, sin previa autorización de los usuarios.
13. La Gerencia de Sistemas de Información junto a las Secciones de Informática de las empresas, serán responsables de mantener actualizado el inventario de software.
14. Toda licencia de software que no esté en uso podrá ser reasignado por la Gerencia de Sistemas o Sección de Informática de las empresas.
15. La Gerencia de Sistemas de Oficina Central en coordinación con los Jefes de Sección de Informática de las empresas, serán responsables de la definición del uso de software estándar para la Comisión.
16. Las empresas relacionadas con actividades de CEPA, cuando proporcionen copias de software y aplicaciones especiales, deberán entregar la licencia de uso si hubiera y por escrito especificar el propósito del software a la Gerencia de Sistemas o Sección de Informática de las empresas.

Revisado y Actualizado por:

Gerencia de Planificación Institucional

Clasificación de Información:

Pública



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 9 de 51

17. CEPA solo adquirirá por empresa un paquete completo por cada software que se utilice, y luego se adquirirán licenciamiento corporativo para el uso del mismo, cuando aplique según el fabricante.
18. CEPA podrá optar por el uso del software libre, pero siempre se deberá justificar las necesidades de su utilización, y será la Gerencia de Sistemas de Información y/o las Secciones de Informática de las empresas de CEPA, quienes efectuarán el análisis técnico respectivo, para asegurar que no sea fuente de código malicioso que pudiese afectar el recurso informático institucional.

B. Control de Equipo Informático

1. Se prohíbe que los empleados de CEPA, utilicen en las instalaciones de la Comisión, equipo informático que no sea propiedad de la misma, a excepción de que sea autorizado por el Gerente de Área en Oficina Central o por los jefes de Área en cada Empresa, informando en forma escrita (nota, correo electrónico) al Jefe de la Sección de Informática de las empresas o a la Gerencia de Sistemas de Información.
2. El proceso de recepción de todo equipo informático nuevo, se realizará en coordinación con el Almacén de Materiales, de acuerdo a los procedimientos establecidos y apoyándose en las especificaciones técnicas aprobadas por la Gerencia de Sistemas de Información o Sección de Informática correspondiente.
3. Cada equipo informático deberá tener el formulario "Acta de Mantenimiento Preventivo" actualizado, en donde se detalle las actividades de mantenimiento realizadas. Dicha actualización será responsabilidad de la Gerencia de Sistemas de Información para Oficina Central, y de las Secciones de Informática para las empresas.
4. Se deberá programar y ejecutar anualmente el mantenimiento preventivo a cada equipo informático, de las computadoras de escritorio y portátiles que ya no posean garantías vigentes, debiendo incluir en el plan de compras anual, el presupuesto para la adquisición de los materiales que se utilizarán en dicho servicio.
5. Se deberá programar y ejecutar anualmente el mantenimiento preventivo de los siguientes equipos informáticos: Servidores, Rack de Servidores, Impresores, y Equipos de Comunicación, siendo responsabilidad de la Gerencia de Sistemas de Información para Oficina Central y de las Secciones de Informática de las empresas, incluir en el plan de compras anual, el presupuesto para la contratación de una empresa especializada en este tipo de equipos.
6. Toda anomalía en el funcionamiento del equipo informático, deberá ser reportado oportunamente por la persona responsable del mismo a la Gerencia de Sistemas de Información o Sección de Informática de las empresas.

Revisado y Actualizado por:

Gerencia de Planificación Institucional

Clasificación de Información:

Pública



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 10 de 51

7. Ningún usuario de equipo informático, está autorizado a remover la cubierta, quitar o dañar la etiqueta de garantía, esta responsabilidad solo es del personal Técnico de la Gerencia de Sistemas de Información y/o de la Sección de Informática de las empresas.
8. La Gerencia de Sistemas de Información y la Sección de Informática de las empresas, llevarán un control de la ubicación de todo recurso informático de la Comisión, por lo que los jefes de Áreas deberán informar a dichas Secciones cualquier movimiento de traslado de recursos.

C. Administración de Redes

1. Toda solicitud de incorporación o retiro de equipos a la red, deberá dirigirse por escrito (memorando, extracto o correo electrónico) a la Gerencia de Sistemas de Información o la Sección de Informática de las Empresas, en donde se explicará el propósito de la incorporación o el retiro del mismo.
2. En las empresas de CEPA, toda solicitud de acceso a Internet, deberá ser autorizado por el Jefe de Área y el Gerente de empresa, y el jefe del Área justificará y explicará el uso que se dará a dicho servicio, completando el correspondiente formulario de Solicitud de Servicio de Internet. Para el caso de oficina Central, deberá autorizar el Gerente de Área y el Gerente de Sistemas de Información.
3. La Comisión deberá adquirir y mantener actualizado el Hardware y Software necesario de protección de equipos de comunicaciones y de la red, con el propósito de mantener segura la Intranet y evitar el mal uso de este recurso.
4. Toda modificación o adición a la estructura de las redes locales deberá ser analizada y coordinada por la Gerencia de Sistemas de Información o la Sección de Informática de las Empresas, desarrollándose en primera instancia por la Gerencia de Sistemas de Información o la Sección de Informática de las Empresas, pudiendo ser con el apoyo de la Sección de Redes y Comunicaciones del Aeropuerto Internacional El Salvador, y para los casos de mayor complejidad se podrá efectuar a través de servicios contratados externamente.
5. La Gerencia de Sistemas de información tendrá la responsabilidad de brindar el soporte técnico necesario para el buen funcionamiento de las páginas Web oficiales de la Comisión, apegándose a lo definido en el "Instructivo de Actualización de contenidos para la Página Web". La responsabilidad de actualizar, asegurar y verificar el contenido de dichos sitios web, es de la Unidad de Comunicaciones de Oficina Central.
6. Es responsabilidad de la Gerencia de Sistemas de Información y Secciones de Informática administrar y ampliar la red informática de datos de las empresas de CEPA, lo cual podrá efectuarse mediante la contratación de proveedores especializados en este tipo de servicios.

Revisado y Actualizado por:

Gerencia de Planificación Institucional

Clasificación de Información:

Pública



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 11 de 51

D. Sistemas Informáticos

1. Toda instalación, desarrollo o modificación a los sistemas mecanizados, deberá ser solicitada a la Gerencia de Sistemas de Información o la Sección de Informática de las Empresas, según corresponda.
2. La Gerencia de Sistemas de Información o la Sección de Informática de las Empresas, según corresponda, serán la unidad de apoyo a los usuarios para resolver los problemas en cuanto al uso y funcionamiento de los sistemas mecanizados.
3. El desarrollo de los sistemas mecanizados, deberá contar con una “Metodología de Desarrollo de Sistemas”; cuando se efectúe internamente, deberá ser definida y aprobada por la Gerencia de Sistemas de Información en la etapa de planeación de cada proyecto; al efectuarse a través de consultorías o de outsourcing, el contratista definirá la metodología que utilizará, la cual deberá de hacer de conocimiento de la Gerencia de Sistemas de Información para su seguimiento, o a la Sección de Informática de la empresa en que se aplique.
4. La Gerencia de Sistemas de información o la Sección de Informática de las Empresas según corresponda, o la contratista definida para el desarrollo de sistemas, darán la capacitación y/o entrenamiento a los usuarios encargados de manejar los sistemas mecanizados.
5. Cualquier cambio o modificación que se realice a sistemas mecanizados, deberá ser documentado por el Técnico Informático responsable del mismo, siendo la Gerencia de Sistemas de Información o la Sección de Informática de las Empresas, según corresponda, responsable de verificar dicho proceso.
6. Ningún empleado de la Comisión podrá instalar, desarrollar o modificar sistemas mecanizados, a menos que sea autorizado por la Gerencia de Sistemas de Información, o Jefe de Sección de Informática de las empresas, quien garantizará que se desarrolle con las herramientas y metodologías aplicadas en la Comisión.
7. Todos los sistemas mecanizados desarrollados y adquiridos, son propiedad de la Comisión, por lo que ningún empleado podrá comercializarlos.
8. La Comisión proveerá a la Gerencia de Sistemas de Información y a las Secciones de Informática de las empresas de CEPA, las herramientas adecuadas para el desarrollo y documentación de sistemas mecanizados.
9. La custodia principal de los manuales de usuario, de técnico y/o administrador, estarán en la Gerencia de Sistemas de Información o la Sección de Informática de las empresas, haciendo disponible solamente el manual de usuarios a los responsables de usar cada sistema, el cual podrá ser publicado en el Portal Institucional.

Revisado y Actualizado por:

Gerencia de Planificación Institucional

Clasificación de Información:

Pública



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 12 de 51

10. Cuando existan manuales de usuarios muy extensos, se podrá optar por la creación de “guías rápidas” para las funcionalidades de uso común, las cuales deberán limitarse a explicar los pasos necesarios para efectuar una tarea específica (ejemplo: “Guía Rápida – Elaborar Requisiciones de Compra”).
11. La calidad de los datos que se ingresan a través de los sistemas informáticos, es responsabilidad del usuario que los registra en los sistemas, y por lo tanto, es responsable de cualquier error en los mismos.

E. Sistemas Especiales y Nueva Tecnología Proporcionada por Entidades Externas

1. Cada Jefe de Área deberá informar e integrar en cualquier proceso de adquisición y de implementación de sistemas especiales que se basan en el uso de tecnologías informáticas, que son gestionadas por las Empresas de la Comisión, a la Gerencia de Sistemas de Información o la Sección de Informática de las Empresas, según corresponda.
2. Cada Jefe de Área deberá asegurarse que, en los contratos de adquisición de sistemas especiales basados en el uso de tecnologías informáticas, se estipule que el proveedor proporcione copia de manuales, especificaciones técnicas y licencias originales del software y copias de las garantías de los equipos, a nombre de la Comisión.
3. Cada Jefe de Área deberá asegurarse que los proveedores de sistemas especiales que se basan en el uso de tecnologías informáticas, incluyan en su plan de capacitación a un representante de la Gerencia de Sistemas de Información o Sección de Informática de las Empresas, según corresponda, y deberán informar sobre las nuevas versiones o actualizaciones del software instalado, a medida que éstas se “liberen”.

F. Manejo de Datos y/o Información

1. Toda persona que utilice sistemas mecanizados propiedad de la Comisión, será responsable del buen uso y confidencialidad de la información generada, quedando prohibido la utilización de dicha información para fines distintos a los intereses de CEPA.
2. Es responsabilidad de cada persona realizar respaldos periódicos de toda la información producida mediante el uso de software de oficina y/o especializado, por lo que la Gerencia de Sistemas de Información y/o la Sección de Informática de las Empresas, podrán proporcionar guía para realizar dicho respaldo, ante requerimientos de los usuarios.
3. Es responsabilidad de la Gerencia de Sistemas de Información y/o Sección de Informática de las Empresas, realizar los respaldos de los datos que residen en los servidores de datos institucionales de acuerdo al “Instructivo de Respaldo de Datos”.
4. Ningún usuario responsable de equipo informático, podrá introducir medios de almacenamiento que no autorice su jefe inmediato, con el objeto de evitar ataques de virus en el software licenciado o

Revisado y Actualizado por:

Gerencia de Planificación Institucional

Clasificación de Información:

Pública



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 13 de 51

ilegalidad en el uso de software. Si se determina responsabilidad, éste será sujeto a sanciones administrativas de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo.

5. Toda documentación oficial elaborada por los empleados en documentos ofimáticos y otro tipo de software, es propiedad de la CEPA, por lo que deberá resguardarla cada empleado y al efectuar su retiro de la empresa no deberá borrarla.
6. Cuando se les notifique, la Gerencia de Sistemas de Información en Oficina Central y las Secciones de Informática en las empresas, deberán efectuar un respaldo de toda la documentación desarrollada y de correos electrónicos que se encuentren en la computadora, ante el retiro de empleados, con el fin de asegurar que dicha documentación no se pierda.

G. Cuido y Uso de Equipos

1. Se prohíbe ingerir todo tipo de alimentos sobre el equipo informático.
2. Todo traslado de equipo informático deberá ser informado por el responsable del mismo, a la Gerencia de Sistemas de Información o Sección de Informática de las Empresas.
3. El buen uso y funcionamiento de los equipos informáticos es responsabilidad de la persona que lo tiene asignado.
4. Siempre que se adquiera un equipo informático, deberá acompañarse de un equipo de protección eléctrica (UPS), una adecuada instalación eléctrica e instalarse en un ambiente adecuado.
5. Se prohíbe utilizar el equipo informático para realizar trabajos ajenos a la Comisión.
6. Cualquier daño ocasionado al equipo informático, por negligencia del empleado, se reportará al Jefe de Área correspondiente, para la deducción de responsabilidades y para que realice los trámites necesarios en la reparación del bien.
7. Para enviar a mantenimiento correctivo el equipo informático, a empresas externas, debe contarse con un diagnóstico elaborado por la Gerencia de Sistemas de Información o la Sección de Informática de las Empresas a solicitud del usuario responsable.

H. Planes de Contingencia

1. La Gerencia de Sistemas de Información y la Sección de Informática de las Empresas, deberán contar con un Plan de Contingencia para asegurar la continuidad del funcionamiento de la infraestructura tecnológica de las empresas, y de los sistemas informáticos.

I. Mantenimiento a Sistemas de Legado

1. Cada sistema que utilice tecnología anterior a la usada en SADFI, deberá tener un Técnico Informático asignado para su mantenimiento.

Revisado y Actualizado por:

Gerencia de Planificación Institucional

Clasificación de Información:

Pública



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 14 de 51

2. Será responsabilidad del Técnico Informático asignado a un sistema específico, efectuar mejoras a los programas informáticos, previa solicitud por escrito del usuario, a través de memorando, extracto o correo electrónico, y con la autorización de la Gerencia de Sistemas de Información o del jefe de la Sección de Informática de las empresas.
3. Se podrá actualizar información en la base de datos de sistemas de legado, previa solicitud por escrito del jefe del Área, a través de memorando, extracto o correo electrónico, y con la autorización de la Gerencia de Sistemas de Información o del Jefe de Sección de Informática de las empresas.
4. La actualización directa a la base de datos de sistemas de legado, será exclusiva para aquellos casos donde el módulo informático no cuente con los mecanismos de actualización o porque no sea posible su adecuación, procurando que dichos sistemas si tengan esa funcionalidad.
5. Cualquier actualización a la base de datos de sistemas de legado, el Técnico Informático deberá registrar las acciones realizadas, en el formulario "Servicios Técnicos Prestados", detallando las tablas afectadas con sus respectivos campos, y debiendo ser firmada por el Jefe de Área solicitante, y el visto bueno del jefe de la Sección de Informática.

J. Uso de Contraseñas o Password

1. El manejo seguro de toda contraseña o password es responsabilidad del usuario.
2. La contraseña o password deberá ser cambiada por el usuario por lo menos cada seis meses, utilizando el mecanismo del sistema operativo del equipo informático que utilice.
3. La contraseña o password debe ser de longitud mínima de 8 caracteres.
4. La contraseña o password deben contener al menos tres tipos de entre los caracteres siguientes:
 - Letras mayúsculas.
 - Letras minúsculas.
 - Números en sustitución de letras (1 por I, 0 por O, 3 por E, etcétera)
 - Caracteres especiales no alfanuméricos, como signos de puntuación.
5. Las contraseñas o password no podrán contener el nombre de usuario ni otra parte del nombre completo de éste.
6. No es recomendable emplear la opción "Recordar contraseña" que ofrecen algunas aplicaciones.
7. Toda sesión de trabajo deberá ser cerrada por el usuario que se encuentre disponiendo del equipo y que por un momento deje de hacerlo o al concluir algún trabajo.

Revisado y Actualizado por:

Gerencia de Planificación Institucional

Clasificación de Información:

Pública



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 15 de 51

K. Uso de Correo Electrónico

1. Las cuentas de correo electrónico que se asignan a los usuarios son para uso oficial, y se formará utilizando el nombre y apellido de la persona a la que será asignado.
2. Los usuarios deben limitar la distribución de correo electrónico al grupo más pequeño de destinatarios posibles para evitar congestión de la red, y no ser considerados como productores de correo SPAM.
3. Está prohibido abrir archivos adjuntos de correo electrónico recibidos de remitentes desconocidos, ya que pueden contener virus u otros códigos dañinos, que pueden poner en riesgo la fidelidad de la información almacenada en los equipos.
4. Los usuarios no deben enviar mensajes no solicitados de correo electrónico (correo SPAM), ni cadenas de mensajes, correo basura o materiales publicitarios o de carácter erótico.
5. Está prohibido que los usuarios compartan las contraseñas o password de sus cuentas de correo.
6. Se debe revisar el correo periódicamente y depurar el correo no deseado.
7. Los usuarios deberán efectuar respaldos de sus correos institucionales, para lo que podrán solicitar asistencia técnica a personal de las Secciones de Informática de las empresas de CEPA, o a la Gerencia de Sistemas de Información en la oficina central.
8. Está prohibido utilizar el correo institucional para suscribirse a sitios como periódicos, moda, deportes, viajes, entretenimiento y/o todos aquellos sitios que no tienen ninguna relación con el quehacer de CEPA y sus empresas, ya que podrían ser fuente de correo SPAM.
9. Toda solicitud de creación de una cuenta de correo electrónico, podrá ser autorizado por el Jefe de Área, quien justificará y explicará el uso que se dará a dicho servicio, debiendo solicitarlo a la Gerencia de Sistemas de Información en Oficina Central, y a los jefes de la Sección de Informática en las empresas de CEPA.
10. Se podrá utilizar correos del tipo “no asociado a una persona”, y sustituirlo por el tipo de correo “asociado al cargo o área”, pero siempre deberá estar definido cual persona administrará los correos que se reciban en el buzón del correo creado.
11. Cuando existan empleados que finalizan la relación laboral con las empresas de CEPA, se deberá “cambiar contraseña” al usuario del servidor de correo, debiendo eliminarse la cuenta del usuario en un máximo de dos meses posterior al retiro, considerando que la cuenta de correo es institucional y podrían seguir llegando correos a dicho buzón, con información institucional.

Revisado y Actualizado por:

Gerencia de Planificación Institucional

Clasificación de Información:

Pública



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:
13 de septiembre de 2023

Edición:
001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 16 de 51

L. Adquisición de Recurso Informático

1. La adquisición de bienes informáticos se apegará a los procedimientos establecidos por la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y a su Reglamento vigente, así como a la Ley del Presupuesto de Egresos del Estado para el Ejercicio Fiscal correspondiente.
2. Las tecnologías de información que se planeen adquirir, deberán ser congruentes con los servicios que se pretenden prestar y apegarse a las medidas de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestal vigentes.
3. Toda adquisición de recurso informático, deberá contar con la validación técnica correspondiente, consistente en las especificaciones y configuraciones de los bienes informáticos solicitados por las diferentes unidades organizativas, por lo que será requisito indispensable contar previamente con ésta a fin de iniciar con el proceso de adquisición correspondiente.
4. En el caso de adquirir equipos de misión crítica, se deberá especificar además de las características técnicas descritas anteriormente, los esquemas de extensión de garantías provistos por los fabricantes, que aseguren la atención prioritaria. (Casos de servidores de red, equipos de comunicaciones, soluciones de almacenamiento en red SAN, equipos de comunicaciones tipo CORE y software de plataforma de sistemas)
5. No se autorizará la compra de bienes informáticos usados o remanufacturados.
6. Toda adquisición de bienes informáticos deberá estar amparada por una garantía por parte del fabricante, o en su defecto del distribuidor (proveedor).
7. La Comisión en lo posible procurará efectuar compras conjuntas, para obtener mejores precios de compra, salvo en casos emergente y justificados, se podrá efectuar compras independientes.
8. CEPA renovará sus equipos informáticos basado en los siguientes criterios: a) tiempo de uso del equipo, b) insuficiencia de las especificaciones técnicas para el uso designado del equipo, y c) condiciones de funcionamiento del equipo, el cual se revisará en forma anual durante el servicio de mantenimiento del mismo
9. Sobre el numeral 8 del presente apartado, para equipos de usuario final, se considerará su sustitución si el mismo tiene de cinco a siete años y a la vez, se cumple con alguno de los literales b) y c); aunque, podrá efectuarse sustituciones de estos equipos con menor tiempo de uso, si se justifica las razones de sustitución mediante un diagnóstico técnico emitido por la Gerencia de Sistemas de Información en Oficina Central y las Secciones de Informática en las empresas.
10. Sobre el numeral 8 del presente apartado, para equipos de misión crítica, se considerará su sustitución si el mismo tiene de tres a cinco años y a la vez, se cumple con alguno de los literales b) y c); aunque, podrá efectuarse sustituciones de estos equipos con menor tiempo de uso, si se justifica las razones de

Revisado y Actualizado por:

Gerencia de Planificación Institucional

Clasificación de Información:

Pública



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 17 de 51

sustitución mediante un diagnóstico técnico emitido por la Gerencia de Sistemas de Información en Oficina Central y las Secciones de Informática en las empresas.

M. Utilización de Servicios de Internet

1. CEPA proveerá el servicio de acceso a Internet, para ser utilizado principalmente para fines institucionales, el cual deberá ser solicitado a través del formulario "Solicitud de Servicio de Internet", y contar con las autorizaciones correspondientes.
2. La Gerencia de Sistemas de Información y las Secciones de Informática de CEPA, deberán de controlar y restringir el acceso a los sitios WEB, a través de los Firewall, al menos de las siguientes categorías de sitios Web:
 - Pornografía
 - Deportes
 - Entretenimiento
 - Moda
 - Juegos
 - Chat
3. Los usuarios deberán evitar el acceso para ver Televisión a través de Internet y descargar de Internet Música, Películas y Juegos.
4. La utilización de las diferentes redes sociales podrá autorizarse, si se justifica la utilización para fines laborales

N. Gestión de Usuarios

1. La Gerencia de Sistemas de Información y las Secciones de Informática de las empresas de CEPA, deberán configurar sin la opción de "contraseña nunca expira" al crear usuarios en el Active Directory, para que el sistema operativo obligue al usuario a efectuar el cambio de contraseña de manera más frecuente.
2. La Gerencia de Sistemas de Información y las Secciones de Informática de las empresas de CEPA, podrán utilizar la definición de usuarios "genéricos" o no personalizados en forma directa a un empleado, considerando que existe software que requiere de este tipo de usuarios para su instalación, configuración y/o funcionamiento.
3. La Gerencia de Sistemas de Información y las Secciones de Informática de las empresas de CEPA, podrán utilizar la definición de usuarios "genéricos" o no personalizados en forma directa a un empleado, considerando la creación de usuarios para fines administrativos de la plataforma tecnológica de sistemas y de infraestructura.

Revisado y Actualizado por:

Gerencia de Planificación Institucional

Clasificación de Información:

Pública



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 18 de 51

4. En lo posible, se evitará crear usuarios “genéricos” (que no coincidan con el nombre y apellido de una persona) en el Active Directory, para evitar caer en ambigüedad sobre la persona que haya efectuado alguna actividad dentro de los componentes de la plataforma tecnológica de CEPA. Si resulta necesario crear algún usuario de este tipo, deberá justificar e informarse a la Gerencia de Sistemas de Información.
5. Para acceder a los sistemas informáticos institucionales, deberá contarse con una cuenta de usuario definida en el Active Directory, exceptuando los casos en que el software implementado tenga sus propios usuarios de administración
6. Cuando existan empleados que finalizan la relación laboral con las empresas de CEPA, se deberá “inhabilitar” al usuario del Active Directory, debiendo eliminarse la cuenta del usuario en un máximo de un mes posterior al retiro.

O. Resguardo de Sala de Servidores Informáticos y de Sistemas Especializados Administrados por el Área de Informática.

1. Únicamente el personal de la Gerencia de Sistemas de Información y de las Secciones de Informática de las empresas de CEPA, podrán ingresar a la Sala de Servidores Informáticos y Cuartos de Sistemas Especializados que estén siendo administrados en forma directa por el área de Informática, pudiendo ser diferente en cada una de las empresas de CEPA, como, por ejemplo: telefonía, servicios de comunicación por radios, video vigilancia, control de accesos, contra incendios, entre otros.
2. Se prohíbe que el personal de CEPA, ajeno a la Gerencia de Sistemas de Información y Sección de informática de las empresas, ingrese donde se encuentran físicamente los equipos informáticos y de comunicaciones, sin antes haber presentado una solicitud en forma escrita (a través de nota o correo electrónico) a la Gerencia de Sistemas de Información y/o Sección de Informática de las empresas de CEPA, en donde se explique la razón por la cual desea ingresar.
3. En caso de que la Gerencia de Sistemas de Información y/o el jefe de la Sección de Informática de las empresas de CEPA, hayan aprobado la solicitud de ingreso a las salas administradas, de aquellos empleados que lo hayan solicitado para fines laborales, se delegará un Técnico que acompañe al visitante mientras éste permanece en dicha sala.
4. Se deberá registrar el ingreso a la sala de servidores y de comunicaciones que administren la Gerencia de Sistemas de Información y/o las Secciones de Informática de las empresas de CEPA, para lo cual deberá llevarse una “bitácora” de ingresos a la misma.
5. Todos los elementos que se encuentran dentro de las salas de servidores informáticos y de comunicaciones que se administren, son responsabilidad de la Gerencia de Sistemas de Información para oficina central y de las Secciones de Informática para las empresas de CEPA, por lo que deberán contar con las llaves de acceso a dichas áreas, y de ser posible, habilitar accesos electrónicos, pero

Revisado y Actualizado por:

Gerencia de Planificación Institucional

Clasificación de Información:

Pública



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 19 de 51

siempre limitando el acceso a las personas del área de informática que se designen. Estas medidas, ayudan a lograr lo siguiente:

- a) Evitar ingresos no autorizados.
- b) Evitar que personal no autorizado, manipule el cableado de red y este pierda la configuración ya establecida.
- c) Asegurar el buen estado de la red.
- d) Proteger la integridad de los equipos.
- e) Asegurar la comunicación entre todas las empresas.
- f) Garantizar que los empleados dispongan siempre de los servicios de acceso a los diferentes sistemas informáticos, correo electrónico, consultas web y páginas web.

III. PROCEDIMIENTOS

Procedimientos de Administración de Software

Procedimiento No. 1: Instalación de Software

1. **Objetivo:** Instalar software a los usuarios de recurso informático de la Comisión, a los que previamente se les ha efectuado el inventario de software instalado.
2. **Alcance:** Aplica a los Usuarios de Recurso Informático que requieran la instalación de software, al Gerente o jefe y personal Técnico de la Gerencia de Sistemas de Información o de las Secciones de Informática de las Empresas.
3. **Descripción del Procedimiento:**

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
		Inicio de procedimiento
1.	Usuario	Solicita al Gerente de Sistemas de Información o Jefe de Sección de Informática de las Empresas, la instalación del software.
2.	Gerente de Sistemas de Información o Jefe Sección Informática	Asigna Técnico Informático o su equivalente en las empresas de CEPA.
3.		Solicita a Usuario de Recurso Informático cuando amerite, que efectúe el respaldo de sus documentos y/o archivos de

Revisado y Actualizado por:

Gerencia de Planificación Institucional

Clasificación de Información:

Pública



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 20 de 51

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
	Técnico Informático o su equivalente en las empresas de CEPA	información utilizados en sus trabajos, e indica fecha de instalación.
4.		Instala local o remotamente el software en el equipo.
5.		Actualiza formulario “Anexo de Acta de Software Instalado”.
6.	Usuario	Firma el Anexo de Acta de Software Instalado
7.	Técnico Informático o su equivalente en las empresas de CEPA	Archiva el original del “Anexo de Acta de Software Instalado”, en el expediente del equipo.
8.		Custodia y efectúa copia de respaldo de la media original y la licencia de software, si aplica.
9.		Actualiza inventario de software.
		Fin de Procedimiento.

Procedimiento No. 2: Inventario de Software Instalado

- 1. Objetivo:** Contar con información actualizada sobre el software instalado y evitar la utilización de software sin licencia.
- 2. Alcance:** Aplica a los Jefes de Área y Usuarios de Equipo Informático que posean software instalado, al Gerente y personal Técnico de la Gerencia de Sistemas de Información o de las Secciones de Informática de las Empresas.
- 3. Descripción del Procedimiento:**

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
		Inicio de procedimiento
1.	Técnico Informático o su equivalente en las empresas de CEPA.	Revisa el software instalado en cada equipo informático confrontándolo con el “Acta de Software Instalado” actualizándola de ser necesario y reportando al jefe de la Unidad, si existen anomalías encontradas.
2.	Usuario y Jefe de Área	Firman el “Acta de Software Instalado” de conformidad.



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 21 de 51

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
3.	Técnico Informático o su equivalente en las empresas de CEPA.	Registra por cada equipo informático de la empresa, el Software Instalado, como resultado del inventario e informa al Gerente de Sistemas de Información o al Jefe de Sección de Informática de las Empresas, según aplique.
4.	Gerente de Sistemas de Información o Jefe de Unidad de informática de las Empresas	Analiza las anomalías encontradas, de acuerdo a la normativa vigente y emite recomendaciones de acuerdo a las necesidades y licencias disponibles.
5.		Envía a cada jefatura de Unidad Organizativa las recomendaciones y copia del acta de software instalada, cuando es necesario.
		Fin de Procedimiento.

Procedimientos de Administración de Hardware

Procedimiento No. 1: Adquisición de equipo informático y accesorios.

- 1. Objetivo:** Garantizar que la adquisición del equipo informático, y accesorios, cumplen con las especificaciones y los requerimientos técnicos que permitan su normal funcionamiento.
- 2. Alcance:** Aplica a los Jefes de Área que adquieran Equipo Informático, al Gerente y personal Técnico de la Gerencia de Sistemas de Información o de las Unidades de Informática de las Empresas, y a los encargados de los Almacenes de Materiales de Oficina Central y las Empresas.

3. Descripción del Procedimiento:

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
		Inicio de procedimiento
1.	Jefe Unidad solicitante	Solicita opinión técnica sobre el equipo a adquirir a la Gerencia de Sistemas de información o Sección de Informática de las Empresas, indicando la justificación de la necesidad.
2.	Gerencia de Sistemas de Información o Sección de Informática de las Empresas.	Recibe solicitud, analiza la necesidad del usuario y emite recomendación de acuerdo a los siguientes criterios: 1. Especificaciones del equipo solicitado.

Revisado y Actualizado por:

Gerencia de Planificación Institucional

Clasificación de Información:

Pública



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 22 de 51

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
		2. Satisfacción de sus necesidades a corto y mediano plazo. 3. Especificaciones técnicas vigentes establecidas por la Gerencia de Sistemas de Información.
3.	Unidad solicitante, Gerencia de Sistemas de Información o Sección de Informática de las Empresas	Elabora "Requisición de Compra" basado en la opinión técnica emitida, anexándola e inicia trámite de adquisición de acuerdo a los Procedimientos vigentes de la Unidad de Compras Públicas (UCP).
4.	Encargado del Almacén de Materiales	Recibe equipos informáticos por parte de proveedores y notifica a la Gerencia de Sistemas de Información o Sección de Informática de las Empresas correspondiente, la recepción del equipo adquirido.
5.	Técnico Informático o su equivalente en las empresas de	Retira los equipos informáticos y/o accesorios del Almacén de Materiales.
6.	CEPA	Verifica que el equipo informático cumpla con los requerimientos técnicos detallados en la "Orden de Suministro" .
7.		Si todo está correcto lo instala, prueba el equipo informático en el lugar indicado por la unidad solicitante y lo configura. Instala el software correspondiente y activa las licencias de software si es necesario.
8.		Registra las especificaciones técnicas del equipo adquirido, en el formulario que corresponda, según el tipo de equipo recibido, pudiendo utilizar los formularios: "Inventario de Computadoras de Escritorio" , "Inventario de Computadoras Portátiles – Laptop" , "Inventario de Periféricos" .
9.		Registra el software instalado, en el formulario "Acta de Software Instalado"
10.	Personal responsable del equipo y Jefe de Unidad Solicitante.	Firman "Acta de Software Instalado" , y los formularios: "Inventario de Computadoras de Escritorio" , "Inventario de Computadoras Portátiles – Laptop" , "Inventario de Periféricos"

Revisado y Actualizado por:

Gerencia de Planificación Institucional

Clasificación de Información:

Pública



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 23 de 51

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
11.	Técnico Informático o su equivalente en las empresas de CEPA.	Entrega copia de Actas al usuario.
		Fin de Procedimiento.

Procedimiento No. 2: Realización y Actualización del Inventario de Equipo Informático.

- Objetivo:** Mantener actualizado el inventario del equipo informático a fin de determinar niveles de obsolescencia, gestión de mantenimiento preventivo y proporcionar información estadística de los mismos.
- Alcance:** Cuando el procedimiento es realizado por personal interno, aplica al Gerente y personal Técnico de la Gerencia de Sistemas de Información o jefe de las Secciones de Informática de las Empresas, y parcialmente a los encargados de Activos Fijos de Oficina Central y las Empresas. Cuando el procedimiento es realizado por personal externo, Se siguen los procedimientos establecidos por la UCP.

3. Descripción del Procedimiento:

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
		Inicio de procedimiento
1.	Técnico Informático o su equivalente en las empresas de CEPA.	Con Personal de Informática Realiza inventario físico del equipo informático utilizando los formularios: “Inventario de Computadoras de Escritorio”, “Inventario de Computadoras Portátiles – Laptop”, “Inventario de Periféricos” , según corresponda.
2.		Si existe Inventario Previo. Confronta las características técnicas y descriptivas del equipo, y verifica que coincidan con las contenidas en los formularios: “Inventario de Computadoras de Escritorio”, “Inventario de Computadoras Portátiles – Laptop”, “Inventario de Periféricos” , según corresponda.
3.		Determina las causas si el equipo presenta discrepancias en sus características con los formularios: “Inventario de Computadoras

Revisado y Actualizado por:

Gerencia de Planificación Institucional

Clasificación de Información:

Pública



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 24 de 51

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
		de Escritorio”, “Inventario de Computadoras Portátiles – Laptop”, “Inventario de Periféricos”, según corresponda, consultando al usuario o jefe de la unidad organizativa.
4.		Corrige en los formularios: “Inventario de Computadoras de Escritorio”, “Inventario de Computadoras Portátiles – Laptop”, “Inventario de Periféricos” los cambios encontrados, si los hubiera.
5.		Si no Existe Inventario Previo Registra las especificaciones técnicas del equipo adquirido, en los formularios: “Inventario de Computadoras de Escritorio”, “Inventario de Computadoras Portátiles – Laptop”, “Inventario de Periféricos”, según corresponda.
6.	Gerente de Sistemas de Información o las Sección de Informática	Informa por escrito al Encargado de Activo Fijo las diferencias encontradas; si existieran discrepancias considerables se enviará una copia del informe al jefe inmediato. Por Personal Externo Nota: Se siguen los procedimientos establecidos por la UCP.
		Fin de Procedimiento.

Procedimiento No. 3: Mantenimiento Correctivo de Equipo Informático.

- 1. Objetivo:** Controlar que el mantenimiento correctivo realizado a los equipos informáticos, se efectúe satisfactoriamente.
- 2. Alcance:** Aplica a los Jefes de Área que requieren revisión de Equipo Informático por fallas detectadas, al Gerente y personal Técnico de la Gerencia de Sistemas de Información o Jefe de las Unidades de Informática de las Empresas, y parcialmente al Departamento de Compras Públicas a los Responsables del Control de Activos Fijos de Oficina Central y las Empresas.
- 3. Descripción del Procedimiento:**

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
		Inicio de procedimiento

Revisado y Actualizado por:

Gerencia de Planificación Institucional

Clasificación de Información:

Pública



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 25 de 51

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
1.	jefe de unidad Solicitante	Solicita a la Gerencia de Sistemas o Sección de Informática, la revisión del equipo por falla detectada.
2.	Gerente de Sistemas de Información o Jefe de Sección de Informática	Asigna Técnico Informático o su equivalente en las empresas de CEPA para la revisión del equipo.
3.	Técnico Informático o su equivalente en las empresas de CEPA.	Revisa equipo informático, elabora diagnóstico, dependiendo del tipo de falla y recomienda por escrito, a través del formulario “Diagnóstico de Equipo Informático” , al jefe de la unidad solicitante de acuerdo a los criterios siguientes: a) Repararlo con recursos internos. b) Repararlo por empresa externa y c) Sustitución y descargo, por considerarlo irreparable.
4.		Reparación con Recursos Internos Repara o sustituye las partes dañadas si cuenta con los repuestos y herramientas necesarios, si no, recomienda a la unidad solicitante que tramite la compra de estos para su sustitución.
5.	Jefe Unidad solicitante.	Reparación por Empresa Externa Gestiona la reparación del equipo a través del Departamento de Compras Públicas.
6.		Recibe equipo reparado
7.	Técnico Informático o su equivalente en las empresas de CEPA.	Prueba, instala e informa que el equipo fue efectivamente reparado.
8.		Si la reparación ha afectado las especificaciones originales del equipo, actualiza los formularios: “Inventario de Computadoras de Escritorio” , “Inventario de Computadoras Portátiles – Laptop” , “Inventario de Periféricos” , según corresponda. Sustitución y Descargo Nota: Se siguen los procedimientos establecidos por la UCP para la adquisición del nuevo equipo, y el usuario responsable del recurso informático, debe seguir los procedimientos de control de

Revisado y Actualizado por:

Gerencia de Planificación Institucional

Clasificación de Información:

Pública



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 26 de 51

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
		activos fijos para el descargo, debiendo contar en el “diagnóstico técnico” de parte de Informática.
9.		Actualiza los formularios: “Inventario de Computadoras de Escritorio”, “ Inventario de Computadoras Portátiles – Laptop ”, “ Inventario de Periféricos ”, según corresponda.
		Fin de Procedimiento.

Procedimientos de Administración de Redes

Procedimiento No. 1: Instalación o ampliación de segmentos de red de computadoras.

- 1. Objetivo:** Proporcionar una guía que defina todos los componentes que deben incluirse en una red, sea hardware o software.
- 2. Alcance:** Aplica a los Jefes de Área que requieren incorporación de Equipos Informático a la red, al Gerente y personal Técnico de la Gerencia de Sistemas de Información, a las Secciones de Informática de las Empresas, a la Sección de Redes y Comunicaciones, y al Departamento de Compras Públicas.

3. Descripción del Procedimiento:

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
		Inicio de procedimiento
1.	Jefe de Área	Solicita por escrito, a la Gerencia de Sistemas o Sección de Informática de las Empresas, la incorporación de equipo a la red de CEPA, especificando la ubicación de este y la finalidad.
2.	Gerencia de Sistemas de Información o Sección de Informática de las Empresas	Evalúa factibilidad de interconexión para determinar si se realiza con personal interno o se contrata a una empresa externa
3.		Con Personal Interno Gestiona adquisición de materiales, para realizar la conexión del punto de red.
4.	Administrador de Infraestructura Informática y/o Técnico Informático o su	Desarrolla el trabajo, o se coordina con la Sección de Redes y Comunicaciones del AIES-SOARG, si es necesario, para la instalación de cableado y dispositivos de comunicación de Red.

Revisado y Actualizado por:

Gerencia de Planificación Institucional

Clasificación de Información:

Pública



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 27 de 51

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
	equivalente en las empresas de CEPA	
5.		Realiza pruebas para verificar la señal e informa del resultado al Gerente de Sistemas o Sección de Informática de las Empresas. Con Personal Externo. Nota: Se contratará a través de los procedimientos establecidos por UCP a una empresa especializada para la construcción de la Red cuando por su complejidad o tecnología no pueda realizarse con recursos internos, y se establece la contraparte con personal de la Gerencia de Sistemas de Información, Sección de Informática de las Empresas, y/o la o la Sección de Redes y Comunicaciones del Aeropuerto Internacional El Salvador San Arnulfo Romero Y Galdamez, según amerite
		Fin de Procedimiento.

Procedimiento No.2 : Mantenimiento correctivo de la Red Informática.

- 1. Objetivo:** Desarrollar Reparaciones a la Red Informática para mantenerla funcionando.
- 2. Alcance:** Aplica a los Jefes de Área que requieren incorporación de Equipos Informáticos a la red, al Gerente y personal Técnico de la Gerencia de Sistemas de Información, a las Secciones de Informática de las Empresas, a la Sección de Redes y Comunicaciones del Aeropuerto Internacional El Salvador, y al Departamento de Compras Públicas / UCP.
- 3. Descripción del Procedimiento:**

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
		Inicio de procedimiento
1.	Usuario	Notifica al Gerente de Sistemas de Información o de la Sección de Informática de las Empresas, según corresponda, los problemas que genera la Red en su Unidad.
2.	Gerencia de Sistemas de Información o Sección de Informática de las Empresas	Asigna al Administrador de Infraestructura Informática y/o Técnico Informático o su equivalente en las empresas de CEPA para la revisión y diagnóstico de la falla reportada.

Revisado y Actualizado por:

Gerencia de Planificación Institucional

Clasificación de Información:

Pública



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 28 de 51

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
3.	Técnico Informático o su equivalente en las empresas de CEPA	Realiza revisión y diagnóstico, en coordinación con la Sección de Redes y Comunicaciones del Aeropuerto Internacional El Salvador, si es necesario, considerando al menos lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">▪ Usuarios y Contraseñas de accesos.▪ El estado físico de Tarjeta de Red, conectores y cable.▪ Transmisión de señal de aparatos de comunicación. (Switch, Transceiver, Router, etc.).
4.		Instala el equipo o componente y verifica el buen funcionamiento de la red. Nota: Al detectar fallas en equipos arrendados, se notifica al proveedor y da seguimiento del caso con dicho proveedor.
		Fin de Procedimiento.

Procedimiento No.3 : Asignación y Configuración de Direcciones IP

- 1. Objetivo:** Obtener los servicios de la Red Informática, Correo e Internet de la Comisión.
- 2. Alcance:** Aplica a los Jefes de Área que requieren apertura y/o cierre de cuentas de acceso a la red de datos, cuentas de correo, así como autorización de acceso a Internet, al Gerente y personal técnico de la Gerencia de Sistemas de Información o jefe y personal técnico de las Unidades de Informática de las Empresas
- 3. Descripción del Procedimiento:**

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
		Inicio de procedimiento
1.	Jefe de Área	Solicita a través de memorando, extracto o correo electrónico al Gerente de Sistemas de Información o de la Sección de Informática de las Empresas, según corresponda, la apertura y/o cierre de cuentas de acceso a la red, cuentas de correo, así como autorización de acceso a Internet
2.	Gerente de Sistemas de Información o Jefe Sección de Informática de las Empresas	Asigna Administrador de Infraestructura Informática y/o Técnico Informático o su equivalente en las empresas de CEPA para verificar la disponibilidad de las direcciones IP y procede a

Revisado y Actualizado por:

Gerencia de Planificación Institucional

Clasificación de Información:

Pública



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 29 de 51

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
		conectar el equipo a la Red, otorgando cualquier combinación de los siguientes accesos: <ul style="list-style-type: none">• Red de Datos.• Correo Electrónico.• Internet.
3.	Administrador de Infraestructura Informática y/o	Actualiza control de direcciones IP, configura y prueba el buen funcionamiento del equipo informático.
4.	Técnico Informático o su equivalente en las empresas de CEPA	Notifica al Jefe de Área y Usuario, los derechos que tiene el usuario del equipo.
5.		Apoya al usuario en el uso de las aplicaciones de acuerdo a los accesos asignados, al ser requerido. NOTA: Cuando es un empleado nuevo, deberá brindarse carta o correo electrónico, indicando el usuario de red y correo asignado, si aplica, y el Jefe de Área deberá solicitar los servicios de Internet si se considera necesario, a través del formulario “Solicitud de Servicios de Internet” .
		Fin de Procedimiento.

Procedimientos de Administración de Sistemas

Procedimiento No.1 : Desarrollo de Nuevos Sistemas Informáticos.

- 1. Objetivo:** Automatizar los procesos basándose en nuevas tecnologías y metodologías de Desarrollo de Sistemas.
- 2. Alcance:** Aplica a los Jefes de Área que requieren desarrollo de nuevos sistemas, al Gerente y personal técnico de la Gerencia de Sistemas de Información o jefe y personal técnico de las Secciones de Informática de las Empresas

3. Descripción del Procedimiento:

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
		Inicio de procedimiento

Revisado y Actualizado por:

Gerencia de Planificación Institucional

Clasificación de Información:

Pública



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 30 de 51

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
1.	Jefe de Unidad Solicitante	Solicita mediante memorando o correo electrónico, el desarrollo de un nuevo sistema informático, a la Gerencia de Sistemas de Información o la Sección de Informática de las Empresas.
2.	Gerente de Sistemas de Información o Jefe Sección de Informática.	Entrevista al jefe de la unidad solicitante, para profundizar en los requerimientos reales del posible nuevo sistema, y asigna Analista Programador o su equivalente en las empresas de CEPA para atender el requerimiento.
3.	Analista Programador o su equivalente en las empresas de CEPA.	Efectúa una "Investigación Preliminar" para desarrollar e implementar el sistema.
4.		Informa por escrito, a través de "Informe Técnico" o correo electrónico, al Gerente de Sistemas de Información o jefe de la Sección de Informática de las Empresas el resultado obtenido de la "Investigación Preliminar", en caso de que no se pueda desarrollar el sistema solicitado, explica las razones y sugiere alternativas.
5.	Gerente de Sistemas de Información o Jefe Sección de Informática.	Con Recurso Interno Informa al jefe de la unidad solicitante, la necesidad de la creación de un grupo de trabajo, sugiriendo que se nombre a los integrantes de la parte usuaria y asigna oficialmente Analista Programador o su equivalente en las empresas de CEPA.
6.	Gerente correspondiente o jefe inmediato.	Integra el grupo de trabajo y comunica por escrito a los integrantes y jefes inmediatos de los miembros del grupo de trabajo, lugar, fecha y hora de las reuniones.
7.	Coordinador de grupo de trabajo	Modera reuniones, informando metodología o dinámica de trabajo, propósito del Grupo de Trabajo y pide que la unidad solicitante exponga de manera general los procesos a mecanizar.
8.	Grupo de trabajo.	Define en la primera reunión, el alcance del trabajo a realizar, establece el calendario de reuniones y se elige el secretario de las reuniones para elaborar las minutas, y si este será un rol rotativo
9.		Define los requerimientos del sistema y asigna responsabilidades para el desarrollo de las diferentes tareas.

Revisado y Actualizado por:

Gerencia de Planificación Institucional

Clasificación de Información:

Pública



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 31 de 51

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
10.	Secretario del Grupo de Trabajo	Elabora minutas de los puntos tratados por el Grupo de Trabajo en las diferentes reuniones, y entrega copia a los miembros del grupo
11.	Analista Programador o su equivalente en las empresas de CEPA.	Inicia el desarrollo del sistema de acuerdo a la información suministrada por el Grupo de Trabajo y aplica la "Metodología de Desarrollo de Sistemas" que se haya definido en el proyecto.
12.		Presenta los avances al Grupo de Trabajo mediante reuniones de revisión del sistema en desarrollo.
13.	Grupo de trabajo	Evalúa, aprueba o da sugerencias de los avances presentados.
14.	Analista Programador o su equivalente en las empresas de CEPA.	Realiza las correcciones sugeridas por el Grupo de Trabajo y da por finalizada o aprobado el avance
15.	Grupo de trabajo.	Define el periodo que se utilizará para las pruebas al sistema.
16.		Define la fecha inicial de puesta en marcha del sistema.
17.	Analista Programado o su equivalente en las empresas de CEPA.	Elabora Manual de usuario y lo entrega a la Unidad solicitante, y se publica en el Portal Institucional (Intranet)
18.		Capacita a los usuarios de la Unidad solicitante Con Recursos Externos Nota: La contratación de empresas consultoras desarrolladoras de sistemas o consultores independientes, se registrá por lo definido en la Ley de Compras Públicas formando un equipo de contraparte en la Gerencia de Sistemas de Información o Secciones de Informática de las empresas, para asegurar la calidad de los "entregables" a recibir, incluyendo personal de las Unidades usuarios del nuevo sistema que se adquiera.
		Fin de Procedimiento.

Revisado y Actualizado por:

Gerencia de Planificación Institucional

Clasificación de Información:

Pública



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 32 de 51

Procedimiento No. 2: Modificación a los Sistemas Informáticos Desarrollados.

- 1. Objetivo:** Actualizar o adecuar los Sistemas Informáticos a los nuevos requerimientos de los usuarios
- 2. Alcance:** Aplica a los Usuarios de Sistemas que requieren desarrollo de modificaciones a los sistemas, al Gerente y personal Técnico de la Gerencia de Sistemas de Información y de las Secciones de Informática de las Empresas.
- 3. Descripción del Procedimiento:**

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
		Inicio de procedimiento
1.	Usuario de Sistemas	Solicita la modificación del sistema, a través de memorando o correo electrónico, al Gerente de Sistemas de Información o al jefe de la Unidad de Informática de las Empresas o al Analista de Sistemas responsable del módulo, según corresponda.
2.	Gerente de Sistemas de Información	Cuando se solicita al Gerente de Sistemas de Información, se asigna Analista de Sistemas para que efectúe el análisis de impacto de los cambios solicitados y la factibilidad de desarrollarlos e implementarlos
3.	Analista de Sistemas	Efectúa el análisis de impacto, mediante la revisión del Manual Técnico del Sistema que se utilizó cuando se desarrolló el sistema a modificar y su correspondiente documentación.
4.		Si el cambio no es factible aplicarlo, informa al Gerente de Sistemas de Información o al Jefe de la Sección de Informática de las empresas, según corresponda.
5.	Gerente de Sistemas de Información o jefe de la Sección de Informática de las Empresas	En caso de que no se pueda modificar el sistema solicitado Informa por escrito, a través de "Informe Técnico" o correo electrónico, al jefe de Unidad Solicitante y al Usuario del Sistema, el análisis de impacto, las razones y sugiere alternativa
6.		Determina si se realiza con recursos internos o se solicita que se realice mediante recursos externos.

Revisado y Actualizado por:

Gerencia de Planificación Institucional

Clasificación de Información:

Pública



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 33 de 51

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
		Nota: Si el impacto de realizar los cambios solicitados afecta a otros sistemas o se vuelven muy complejos, deberá aplicarse el procedimiento "Desarrollo de Nuevos Sistemas Informáticos".
7.	Analista de Sistemas	Con Recursos Internos Realiza las modificaciones a los programas informáticos del sistema y comprueba su buen funcionamiento
8.		Envía al Administrador de Plataforma Tecnológica de Sistemas, la versión actualizada de programas informáticos, y le define en qué ambiente debe colocar los objetos actualizados ("desarrollo" o "producción"), y en el servidor de cual empresa
9.	Administrador de Plataforma Tecnológica de Sistemas	Elabora copia de la versión actual de los objetos que se verán afectados con el cambio, e instala la versión modificada por el Analista de Sistemas responsable, en el servidor indicado
10.		Informa al Analista de Sistemas de la actualización en el ambiente requerido ("desarrollo" o "producción"), y en la empresa indicada.
11.		Cuando el Analista de Sistemas ha definido que debe actualizar en todas las empresas, actualiza la nueva versión de "ejecutable" en los servidores de las diferentes empresas de CEPA.
12.	Analista de Sistemas	Efectúa pruebas e informa al Usuario los cambios efectuados, para que ellos verifiquen la funcionalidad de los mismos.
13.	Usuario de Sistemas	Efectúa pruebas a los cambios efectuados, e informa su conformidad a los mismos
14.	Analista de Sistemas	Registra la modificación en el Manual Técnico y Manual de Usuario del módulo correspondiente. Con Recursos Externos Nota: La contratación de empresas consultoras desarrolladoras de sistemas o consultores independientes, se registrará por lo definido en la Ley de Compras Públicas, formando un equipo de contraparte en la Gerencia de Sistemas o Unidades de Informática de las empresas, para asegurar la calidad de los "entregables" a recibir, incluyendo personal de las Unidades usuarias de los sistemas afectados

Revisado y Actualizado por:

Gerencia de Planificación Institucional

Clasificación de Información:

Pública



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 34 de 51

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
		Fin de Procedimiento.

Procedimiento No.3: Administración de Perfiles y Usuarios de SADFI

- 1. Objetivo:** Facilitar la solicitud de habilitación o inhabilitación de una o varias opciones de menú para los diferentes módulos del sistema SADFI.
- 2. Alcance:** Aplica a todos los usuarios que acceden o requieren acceder a opciones de los diferentes módulos del sistema SADFI, a los Analistas de Sistemas, personal Técnico de las Secciones de Informática de las Empresas, y al Administrador de Sistemas y Servicios Web
- 3. Descripción del Procedimiento:**

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
		Inicio de procedimiento
1.	Usuario de SADFI.	Requiere se habilite / inhabilite opción de menú dentro del SADFI, en forma escrita (memorando, e-mail, o extracto) al Analista de Sistemas responsable, o al Técnico de las empresas, o al Administrador de Sistemas y de Servicios Web.
2.	Analista Programado o su equivalente en las empresas de CEPA.	Completa la información solicitada en el formulario "Solicitud de habilitación y/o inhabilitación de opciones de menú en SADFI", detallando los módulos de SADFI afectados, las diferentes rutas de las opciones de menú requeridas, y la justificación de la solicitud.
3.		Envía por correo electrónico el formulario "Solicitud de habilitación y/o inhabilitación de opciones de menú en SADFI", al Administrador de Sistemas y de Servicios Web.
4.		Recibe el formulario y verifica si existe el usuario dentro de la configuración en SADFI.
5.	Administrador de Sistemas y Servicios Web	Si el usuario no existe, lo adiciona al catálogo de usuarios de SADFI.
6.		Verifica si existe un perfil de usuarios que sea congruente con la solicitud recibida.
7.		Si existe el perfil y se requiere "habilitación" de opciones, adiciona al usuario como miembro del perfil en el sistema SADFI

Revisado y Actualizado por:

Gerencia de Planificación Institucional

Clasificación de Información:

Pública



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 35 de 51

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
8.		Si no existe el perfil cuando se requiere “habilitación”, se crea el nuevo perfil en el sistema SADFI, detallando el nombre del mismo y una explicación del propósito del perfil, y luego se le agrega al perfil las opciones de menú que se han solicitado, finalmente se incorpora el usuario a dicho perfil.
9.		Si lo requerido es “inhabilitación” de opciones de menú, se revisa a que perfiles pertenece el usuario y se elimina de dichos perfiles, o se “inhabilitan” las opciones ya no requeridas
10.		Informa al Usuario SADFI y al Analista de Sistemas, la actualización del perfil
11.	Usuario de SADFI	Verifica lo requerido y podrá informar su conformidad.
		Fin de Procedimiento.

NOTAS:

- El procedimiento descrito es el método estándar de administración de solicitudes de opciones de menú dentro del sistema SADFI.
- Se podrá solicitar “replicas” de perfiles utilizados por usuarios existentes.
- La creación de usuarios en SADFI siempre estará sujeta a lo siguiente: a) La creación de la cuenta en el Active Directory (User ID), b) La asignación de una cuenta de correo al usuario, y c) El registro en el expediente de RRHH en el sistema SADFI del “User ID” y la cuenta de correo electrónico. El literal “c)” debe ser realizado por las áreas de RRHH de cada empresa.

Revisado y Actualizado por:

Gerencia de Planificación Institucional

Clasificación de Información:

Pública



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:
13 de septiembre de 2023

Edición:
001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 36 de 51

Procedimientos de Administración de Objetos de la Base de Datos

Procedimiento No.1 : Administración de usuarios de base de datos.

- Objetivo:** Crear, modificar, eliminar usuarios en la base de datos donde reside el sistema SADFI
- Alcance:** Aplica al Administrador de las bases de datos de la Comisión, y a todo el personal técnico de la Gerencia de Sistemas de Información y de las Secciones de Informática de las empresas
- Descripción del Procedimiento:**

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
		Inicio de procedimiento
1.	Analista Programador o su equivalente en las empresas de CEPA.	Envía por correo electrónico, con copia el Gerente de Sistemas de Información, el requerimiento de creación, eliminación o actualización de derechos a la base de datos del sistema SADFI, detallando los objetos a los que se requiere o se deniega el permiso y el tipo de acceso
2.	Administrador de Base de Datos (DBA)	Si es de creación de usuario, recibe el requerimiento, crea el usuario en la base de datos correspondiente con los derechos de acceso solicitados y aprobados.
3.		Si es de denegación de acceso a usuario, recibe el requerimiento, se da de baja o limita acceso al usuario en la base de datos correspondiente.
4.		Notifica al Técnico Informático correspondiente la creación o actualización del usuario dentro de la base de datos para realizar pruebas.
5.	Analista Programador o su equivalente en las empresas de CEPA.	Realiza las pruebas necesarias con el usuario creado y confirma al DBA si es conforme a lo requerido.
6.	Administrador de Base de Datos (DBA)	Completa el formulario "Control de Permisos y Accesos de Usuarios de la Base de Datos"
7.		Crea el informe técnico correspondiente a la creación y acceso del nuevo usuario en la base de datos anexando el formulario "Control de Permisos y Accesos de Usuarios de la Base de Datos"



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 37 de 51

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
		Fin de Procedimiento.

Procedimientos de Soporte Técnico a Usuarios de Recurso Informático

Procedimiento No.1: Soporte Técnico a Usuarios

- 1. Objetivo:** Satisfacer eficientemente las necesidades de los usuarios de servicios informáticos.
- 2. Alcance:** Aplica a los Usuarios de Equipo Informático que requieren soporte técnico, al Gerente y personal Técnico de la Gerencia de Sistemas de Información y de las Secciones de Informática de las Empresas

3. Descripción del Procedimiento:

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
		Inicio de procedimiento
1.	Usuario	Informa de problemas en el uso del recurso informático que tiene asignado y solicita apoyo al Gerente de Sistemas de Información o jefe de la Sección de Informática de las Empresas, o en forma directa al Técnico Informático o su equivalente en las empresas de CEPA, según corresponda.
2.	Gerente de Sistemas de Información o de la Sección de Informática de las Empresas	Asigna Técnico Informático o su equivalente en las empresas de CEPA, para la atención del usuario solicitante.
3.	Técnico Informático o su equivalente en las empresas de CEPA.	Verifica la falla o asesorías necesitadas y da soporte técnico para solucionarlo.
4.		Registra servicio realizado en el formulario "Servicios Técnicos Prestados".
5.		Requiere firma al usuario atendido, en el formulario "Servicios Técnicos Prestados", donde el usuario especifica conformidad o no conformidad de los servicios proporcionado.

Revisado y Actualizado por:

Gerencia de Planificación Institucional

Clasificación de Información:

Pública



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 38 de 51

Paso N°	Responsable	Descripción de Actividades
6.		Si existe no conformidad en el servicio, busca información técnica del problema, para solventar el inconveniente al usuario.
7.		Informa los resultados del soporte técnico brindado, al Gerente de Sistemas de Información o jefe de la Sección de Informática de las Empresas, según corresponda
		Fin de Procedimiento.

NOTA:

Cuando existan servicios proporcionados en “forma remota” a través de herramientas informáticas, el usuario podrá remitir un correo electrónico indicando que el problema ha sido resuelto o no, y para estos casos no será necesario llenar el formulario

IV. DISPOSICIONES FINALES:

El presente Manual de Políticas y Procedimientos de Tecnologías de Información, deberá revisarse y actualizarse de acuerdo a las necesidades de la Institución y/o atendiendo requerimiento del área responsable de velar por la implementación del presente instrumento, solicitando el apoyo de la Gerencia de Planificación Institucional para tal fin.

El presente documento debidamente aprobado, se pone a disposición de los empleados de CEPA y público en general en el Portal de Transparencia en el sitio web www.cepa.gob.sv

V. BITACORA DE ACTUALIZACIÓN:

EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN Y/O VIGENCIA	APROBADO POR	COMENTARIOS
01	3 enero 2012	Gerente General, conforme a delegación de Junta Directiva en el punto de acta 1222 de	Versión Inicial



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:
13 de septiembre de 2023

Edición:
001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 39 de 51

EDICIÓN	FECHA DE APROBACIÓN Y/O VIGENCIA	APROBADO POR	COMENTARIOS
		fecha 29 de abril de 1997	
02	1 septiembre 2017	Gerente General, conforme a delegación de Junta Directiva en el punto de acta 1622 de fecha 29 de abril de 1997	
A partir de la nueva CEPA que entró en vigencia con su respectiva Ley Orgánica desde el 02 de septiembre de 2023			
001	13 sept 2023	Junta Directiva de CEPA, mediante el Punto Trigésimo del Acta 0002, de fecha 13 de septiembre de 2023	<ul style="list-style-type: none">• En el marco de la creación de la nueva Ley Orgánica de CEPA, Junta Directiva autoriza la continuidad del presente instrumento, y se inicia un nuevo correlativo como 001• Cambio de formato institucional para manuales• Actualización de normativa vigente• Actualización conforme a estructura organizativa• Eliminación de la palabra FENADESAL



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 41 de 51

“Inventario de Computadoras de Escritorio”

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA	
	Empresa: XXX
<u>Inventario de Computadoras de Escritorio</u>	
IDENTIFICACIÓN PRINCIPAL DEL CPU	
Nombre de Equipo	
Tipo de Equipo (Torre, Mini Torre, Small Form Factor, Otro)	
Centro de Costo	
Empleado	
IP	
Marca	
Modelo	
Serie	
Código Inventario	
Fecha de Adquisición	Firma de Responsable del Equipo y Sello de Unidad
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL CPU	
Procesador	
Velocidad	
Memoria RAM	
Disco Duro	
Floppy Disk	
CD / DVD	
Video	
Sonido	
FaxModem	
Red	
Características Generales u Observaciones	
MONITOR	
Marca	
Modelo	
Serie	
Código Inventario	
Características Generales u Observaciones	
TECLADO	
Marca	
Modelo	
Serie	
Código Inventario	
Características Generales u Observaciones	
MOUSE	
Marca	
Modelo	
Serie	
Código Inventario	
Características Generales u Observaciones	
Fecha de Inventario:	



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y continuidad de vigencia:
13 de septiembre de 2023

Edición:
001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 42 de 51

“Inventario de Computadoras Portátiles - Laptop”

		COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA						
		Empresa: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX						
		<i>Inventario de Computadoras Portátiles - Laptop</i>						
IDENTIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE EQUIPO								
Centro de Costo:		Nombre:						
Código Empleado:		Nombre:						
Código Inventario:		Fecha Adquisición:						
Marca:		Modelo:						
Nombre Equipo:		IP:						
Serie / Service Tag:		Otros:						
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS BÁSICAS								
PROCESADOR	Marca		MEMORIA	Instalada		DISCO DURO	Tamaño:	
	Modelo			Expandible			RPM:	
	Velocidad			Velocidad			Tipo:	
PUERTOS DE CONEXIÓN (colocar la característica si es conocida, de lo contrario colocar "SI" o "NO" según su existencia).								
Unidad Óptica:		Paralelo:		Otros:				
Ethernet:		Vídeo VGA:		Otros:				
Wireless:		S-Vídeo:		Otros:				
Modem:		Blue Tooth:		Otros:				
USB:		Huellas:		Otros:				
Infrarrojo:		Otros:		Otros:				
INFORMACIÓN DE COMPRA (Se llenará solamente en adquisiciones nuevas)								
Sistema Operativo:		Fecha Compra:						
Garantía:		Proceso de Compra:						
Proveedor:								
COMENTARIOS RELACIONADOS CON EL ESTADO DEL EQUIPO:						Firma y Sello		
FECHA INVENTARIO:								



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y continuidad de vigencia:
13 de septiembre de 2023

Edición:
001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 43 de 51

"Inventario de Periféricos"

	COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTONOMA			Centro de Costo:		
	Empresa: XXXXXXXXXXXXXXXX			Código de Empleado:		
	INVENTARIO DE PERIFERICOS			Nombre del Empleado:		
Datos que identifican al equipo informático al que están asociados los periféricos descritos:			Fecha de Inventario:			
			Nombre de Equipo			
			Número de Inventario:			
	UPS	SCANNER	IMPRESOR	PROYECTOR	Otros	Otros
No. Inventario:						
Marca						
Modelo						
Serie						
Estado del Bien						
Otras Características						
Firma del Empleado			Nombre y Firma Técnico			



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y continuidad de vigencia:
13 de septiembre de 2023

Edición:
001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 44 de 51

“Acta de Mantenimiento Preventivo”

 COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTONOMA Empresa: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ACTA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	Centro de Costo:	
	Código de Empleado:	
	Nombre del Empleado:	
	Fecha de Mantenimiento:	
	Nombre PC:	
	Número de Inventario:	
<u>Detallar fallas o problemas detectados:</u> 	Tiempo Invertido: 	
Mantenimiento a Desktop: <input type="checkbox"/> de Case <input type="checkbox"/> Limpieza de Memoria RAM <input type="checkbox"/> Limpieza de Motherboard <input type="checkbox"/> Limpieza de Tarjetas <input type="checkbox"/> Limpieza de Teclado <input type="checkbox"/> Limpieza de Mouse <input type="checkbox"/> Limpieza de Monitor <input type="checkbox"/> Limpieza Externa de la PC <input type="checkbox"/> Desfragmentación del Disco Duro (Opcional) <input type="checkbox"/> Optimización del Sistema (Opcional)	Mantenimiento a Móvil: <input type="checkbox"/> Limpieza de Pantalla <input type="checkbox"/> Limpieza de Teclado <input type="checkbox"/> Limpieza Externa de la Portátil <input type="checkbox"/> Limpieza de Memoria RAM <input type="checkbox"/> Desfragmentación del Disco Duro (Opcional) <input type="checkbox"/> Optimización del Sistema (Opcional)	Desarme
Firma del Empleado y Sello del Área		Nombre y Firma Técnico



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:
13 de septiembre de 2023

Edición:
001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 46 de 51

“Servicios Técnicos Prestados”

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA ATUÓNOMA
SERVICIOS TÉCNICOS PRESTADOS

Fecha: _____

Correlativo/Técnico: _____

USUARIO

Unidad a la que pertenece: _____

Nombre: _____

Servicio solicitado: _____

TECNICO

Nombre: _____

Servicio Brindado: _____

Tiempo utilizado: _____

SATISTACCION DEL SERVICIO

Se realizó satisfactoriamente

No se pudo realizar satisfactoriamente

Motivo por el cual no se pudo
realizar: _____

Firma del Usuario y Sello de la Unidad: _____



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 47 de 51

“Diagnóstico de Equipo Informático”

		COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA	
		Empresa: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	
Diagnóstico de Equipo Informático			
Tipo de Equipo:		Modelo:	Fecha:
Nombre:		Serie/Service TAG:	Firma del Técnico y Sello
Marca:		Código Inventario:	
Código Empleado:			
Nombre Empleado:			
Falla Reportada:			
Observaciones al Recibir el Equipo:			
Detalle del Trabajo Realizado			
Técnico Responsable:			
Tipo de Reparación: (Reparada, Garantía)			
Estatus:			
Trabajo Realizado:			
RECOMENDACIONES:			



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:
13 de septiembre de 2023

Edición:
001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 48 de 51

“Anexo de Acta de Software Instalado”

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA				
Empresa: <u>XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</u>				
ANEXO DE ACTA DE SOFTWARE INSTALADO				
Código de Empleado:				
Nombre del Empleado:				
No. Inventario:				
Nombre el Software	Versión	Idioma	Fecha	Firma



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:
13 de septiembre de 2023

Edición:
001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 49 de 51

“Control de Permisos y Accesos de Usuarios de la Base de Datos”

COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA	
GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	
ADMINISTRADOR DE LA BASE DE DATOS	
<i>CONTROL DE PERMISOS Y ACCESOS DE USUARIOS DE LA BASE DE DATOS</i>	
Usuario:	
Clave (inicial):	
Base de Datos:	
Detalle de Acceso a Objetos (marcar con una X):	
Tablas:	<input type="checkbox"/>
Procedimientos Almacenados:	<input type="checkbox"/>
Vistas:	<input type="checkbox"/>
Sentencia SQL:	<input type="checkbox"/>
Otros:	<input type="checkbox"/>
Rol Asignado dentro de la Base de Datos:	
Lista de Objetos a los que se dará o deniega acceso:	
Fecha:	
Firma del DBA:	



Nombre del Documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 50 de 51

“Solicitud de Habilitación y/o Inhabilitación de Opciones de Menú en SADFI”



Nombre del Formulario:

Solicitud de Habilitación y/o Inhabilitación de opciones de menú en SADFI

Elaborado por:

Gerencia de Sistemas de Información

Fecha Solicitud: _____

Nombre Empleado: _____

Usuario Red: _____

Unidad Organizativa: _____

Gerente / Jefe / Analista que autoriza: _____

Seleccione los módulos afectados con una **X**:

01	Comunidad de Negocio	
02	Contabilidad Gubernamental	
03	Planillas	
04	Activos Fijos	
05	Control de Contratos	
06	Control de Garantías	
07	Presupuesto	
08	Conciliaciones Bancarias	
09	Control de IVA	
10	Tesorería	

11	Facturación Portuaria	
12	Facturación Aeroportuaria	
13	Cuentas por Cobrar	
14	Cuentas por Pagar	
15	Compras	
16	Almacén e Inventario	
17	Liquidación de Empresas Contratistas	
18		
19		
20		

Ruta de Opción de Menú

Habilitar

In-Habilitar

Justificación



Nombre del Documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Fecha de autorización y
continuidad de vigencia:

13 de septiembre de 2023

Edición:

001/2023

Área Responsable:

Gerencia de Planificación Institucional

Página: 51 de 51

“Solicitud de Actualización del Manual o Propuesta de Mejoramiento”

Gerencia o Unidad: _____ Departamento o Sección:

Cambio realizado o propuesta para mejorar procedimiento:

- | | |
|--|--------------------------|
| 1. Supresión de operaciones | <input type="checkbox"/> |
| 2. Agregación de nueva operación o paso | <input type="checkbox"/> |
| 3. Integración de operaciones de dos puestos en uno | <input type="checkbox"/> |
| 4. Reubicación de operación en otro cargo | <input type="checkbox"/> |
| 5. Cambio en la secuencia de operaciones | <input type="checkbox"/> |
| 6. Cambio del método de trabajo (técnica, equipo, forma de trabajo) | <input type="checkbox"/> |
| 7. Diseño de nuevo formulario o rediseño de existentes: (inclusión, supresión, cambio o redistribución de información) | <input type="checkbox"/> |
| 8. Agregación o supresión de copias de formularios | <input type="checkbox"/> |
| 9. Establecimiento o cambio de normas, reglamentos, leyes u otras regulaciones | <input type="checkbox"/> |
| Otros (especifique) | <input type="checkbox"/> |

Descripción del problema

Causas Del Problema

Descripción del Cambio Realizado o de La recomendación Propuesta

NOTA: Si el espacio para la descripción del problema y sus causas y la recomendación propuesta no es suficiente, utilizar páginas anexas.

FECHA: _____ JEFE SOLICITANTE _____