



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

Código:	MNL-TICS-0001
Revisión:	02
Fecha de emisión:	02/05/2022
Página 1 de 26	

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

Firma	Firma	Firma	Firma
Ing. Edwin López Jefe de TIC's	Licda. Fátima Tobar Técnico de Gestión de Calidad	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes	Código:	MNL-TICS-0001
	Revisión:	02
Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Fecha de emisión:	02/05/2022
	Página 2 de 26	

INDICE

SIGLAS Y ABREVIATURAS.....	3
INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVOS.....	3
OBJETIVO GENERAL.....	3
OBJETIVO ESPECIFICOS.....	3
TERMINOLOGÍA.....	4
BASE LEGAL.....	4
ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN.....	4
POLÍTICAS O NORMAS DE OPERACIÓN.....	5
ESTRUCTURA ORGANICA.....	5
ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.....	7
PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES.....	8
<i>PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN DE SISTEMA NUEVO SOLICITADO.....</i>	<i>8</i>
<i>PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE.....</i>	<i>11</i>
<i>PROCEDIMIENTO DAR DE BAJA A USUARIO Y CORREO ELECTRÓNICO.....</i>	<i>13</i>
<i>PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE.....</i>	<i>15</i>
<i>PROCEDIMIENTO INSTALACIÓN Y CONTROL DE LICENCIAS DE SOFTWARE.....</i>	<i>18</i>
<i>PROCEDIMIENTO ASIGNACION DE ACCESO A PUERTAS A LOS EMPLEADOS DEL INABVE.....</i>	<i>20</i>
<i>PROCEDIMIENTO ASIGNACION DE TELEFONOS MÓVILES.....</i>	<i>22</i>
<i>PROCEDIMIENTO DE CONFIGURACIÓN DE SERVICIOS EN LA NUBE.....</i>	<i>24</i>
OBLIGATORIEDAD.....	26
VIGENCIA.....	26

Ing. Edwin López Jefe de TIC's	Licda. Fátima Tobar Técnico de Gestión de Calidad	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



SIGLAS Y ABREVIATURAS

GERG: Gerencia General

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

JD: Junta Directiva

PRC: Procedimiento

RRHH: Unidad de Recursos Humanos

TICS: Tecnologías de la Información y Comunicaciones

UBIP: Unidad de Bienes Patrimoniales

INTRODUCCIÓN

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

El presente Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnología de la Informática y Comunicaciones es un documento administrativo y técnico, que contiene la descripción detallada de las acciones que se siguen en la ejecución de las tareas encomendadas por medio de planteamiento de los procesos y actividades principales que permiten la generación de resultados.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Contar con procedimientos actualizados para la administración de los recursos informáticos del INABVE, apoyo a la innovación de la tecnología y soporte, con la finalidad de contribuir a la prestación de servicios de calidad tanto internos como a la ciudadanía y control interno a través de la tecnología de información y comunicaciones.

OBJETIVO ESPECIFICOS

- Establecer los procedimientos de administración de los recursos informáticos.
- Establecer los procedimientos de acceso a los servicios informáticos.

Ing. Edwin López Jefe de TIC's	Licda. Fátima Tobar Técnico de Gestión de Calidad	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



- Contar con procedimientos para la innovación tecnológica informática y de comunicaciones del INABVE.

TERMINOLOGÍA

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

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

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

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

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

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

Hosting: Alojamiento de una página web. Mantenimiento: servicio que agrupa una serie

Nube: Espacio virtual para almacenar información.

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

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

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

BASE LEGAL

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

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

ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN

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

Ing. Edwin López Jefe de TIC's	Licda. Fátima Tobar Técnico de Gestión de Calidad	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



POLÍTICAS O NORMAS DE OPERACIÓN

El presente manual se apoya de otros documentos institucionales relacionados, tales como el manual de procedimientos de la Unidad de Bienes Patrimoniales y el Instructivo para Aprobación de Documentos Institucionales del INABVE.

ESTRUCTURA ORGANICA

CODIFICACIÓN ESTRUCTURAL	UNIDAD ORGANIZATIVA	DEPENDENCIA	CÓDIGO DE UNIDAD
1.0.0.0.0	Presidencia	Junta Directiva /Presidencia	PRES
1.0.0.0.1	Unidad de Auditoría Interna		UAIN
1.1.0.0.0	Gerencia General	Gerencia General	GERG
1.1.0.E.0	Comité Evaluador		CEVA
1.1.0.C.0	Comité de Créditos e Inversiones		COCI
1.1.0.1.0	Dirección de Cooperación Externa		DCOP
1.1.0.2.0	Dirección de Planificación		DPLA
1.1.0.3.0	Dirección de Comunicaciones		DCOM
1.1.0.4.0	Dirección Jurídica		DJUD
1.1.0.5.0	Unidad de Género		UGEN
1.1.0.6.0	Unidad Ambiental		UAMB
1.1.0.7.0	Unidad de Acceso a la Información Pública		UAIP
1.1.0.8.0	Dirección Regional de Santa Ana		DRSA
1.1.0.9.0	Dirección Regional de Chalatenango		DRCH
1.1.0.10.0	Dirección Regional de San Vicente		DRSV
1.1.0.11.0	Dirección Regional de San Miguel	DRSM	
1.1.0.12.0	Dirección de Beneficios		DBEN

Ing. Edwin López Jefe de TIC's	Licda. Fátima Tobar Técnico de Gestión de Calidad	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



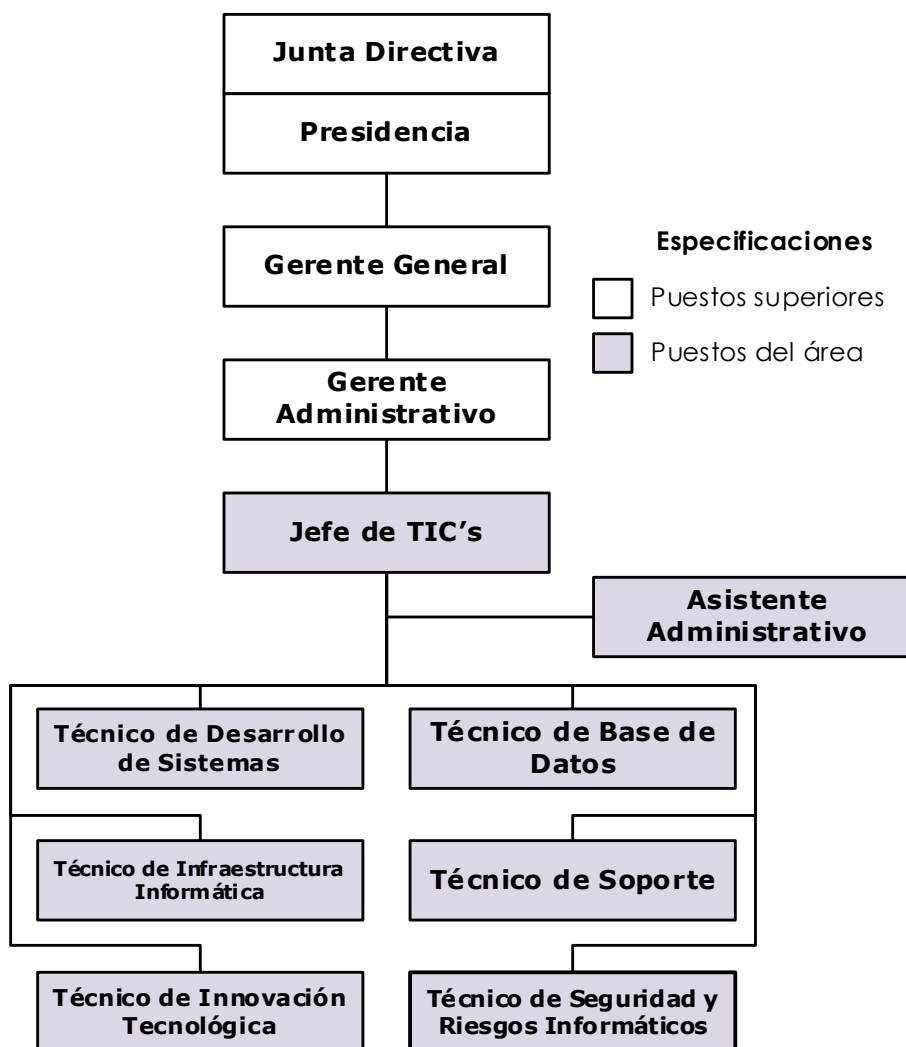
Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes	Código:	MNL-TICS-0001
	Revisión:	02
Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Fecha de emisión:	02/05/2022
	Página 6 de 26	

1.1.0.12.1	Departamento de Atención en Ventanilla	Dirección de Beneficios	DAVE
1.1.0.12.2	Departamento de Call Center		DCCE
1.1.0.12.3	Departamento de Registro		DREG
1.1.0.12.4	Departamento de Beneficios Económicos		DBEC
1.1.0.12.5	Departamento de Programas Educativos		DPED
1.1.0.13.0	Dirección de Créditos e Inversiones	Dirección de Créditos e Inversiones	DCRI
1.1.0.13.1	Departamento de Créditos		DCRE
1.1.0.13.2	Departamento de Programas de Productividad		DPRO
1.1.0.13.3	Departamento de Vivienda y Transferencia de Tierras		DVTT
1.1.0.14.0	Dirección de Salud	Dirección de Salud	DSAL
1.1.0.14.1	Departamento de Salud Mental		DSAM
1.1.0.14.2	Departamento de Rehabilitación y Fisioterapia		DFIR
1.1.0.14.3	Departamento de Órtesis y Prótesis		DORP
1.1.0.14.4	Departamento de Seguimiento y Monitoreo		DSEM
1.1.0.14.5	Departamento de Programas de Salud e Insumos Médicos		DSIM
1.1.1.0.0	Gerencia Administrativa	Gerencia Administrativa	GADM
1.1.1.0.1	Unidad de Adquisiciones y Contrataciones		UACI
1.1.1.0.2	Unidad de Bienes Patrimoniales		UBIP
1.1.1.0.3	Unidad de Servicios Generales y Transporte		USET
1.1.1.0.4	Unidad de Infraestructura y Mantenimiento		UNIM
1.1.1.0.5	Unidad de Seguridad		USEG
1.1.1.0.6	Unidad de Gestión Documental y Archivo		UGDA
1.1.1.0.7	Unidad de Recursos Humanos		RRHH
1.1.1.0.8	Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		TICS
1.1.2.0.0	Gerencia Financiera	Gerencia Financiera	GFIN
1.1.2.0.1	Unidad de Presupuesto		UPRE
1.1.2.0.2	Unidad de Tesorería		UTES
1.1.2.0.3	Unidad de Contabilidad		UCON

Ing. Edwin López Jefe de TIC's	Licda. Fátima Tobar Técnico de Gestión de Calidad	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

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



Ing. Edwin López Jefe de TIC's	Licda. Fátima Tobar Técnico de Gestión de Calidad	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN DE SISTEMA NUEVO SOLICITADO

Código de procedimiento: PRC-TICS-0001

Objetivo del procedimiento: Brindar las herramientas necesarias para el mejoramiento de manera eficiente y eficaz desde el área de tecnología.

LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Área organizativa	Remitir solicitud de requerimiento de creación de sistema Entrega solicitud escrita o vía electrónica para la creación de un sistema nuevo a la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación.
2	Asistente Administrativo	Recibir solicitud de creación de sistema Recibe del área organizativa la solicitud para la creación de un sistema nuevo, remite a Jefe de TICS.
3	Jefe de TICS	Evaluar solicitud Evalúa la solicitud y los requerimientos clasificándolo por prioridad y urgencia.
4	Jefe de TICS	Analizar la solicitud Reúne al Técnico de Desarrollo de Sistemas, Técnico de Bases de datos si hay viabilidad de poder realizar la creación del sistema
5	Jefe de TICS	Informar respuesta de solicitud No procede

Ing. Edwin López
Jefe de TIC's

Licda. Fátima Tobar
Técnico de Gestión de Calidad

Ing. Óscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

Revisó

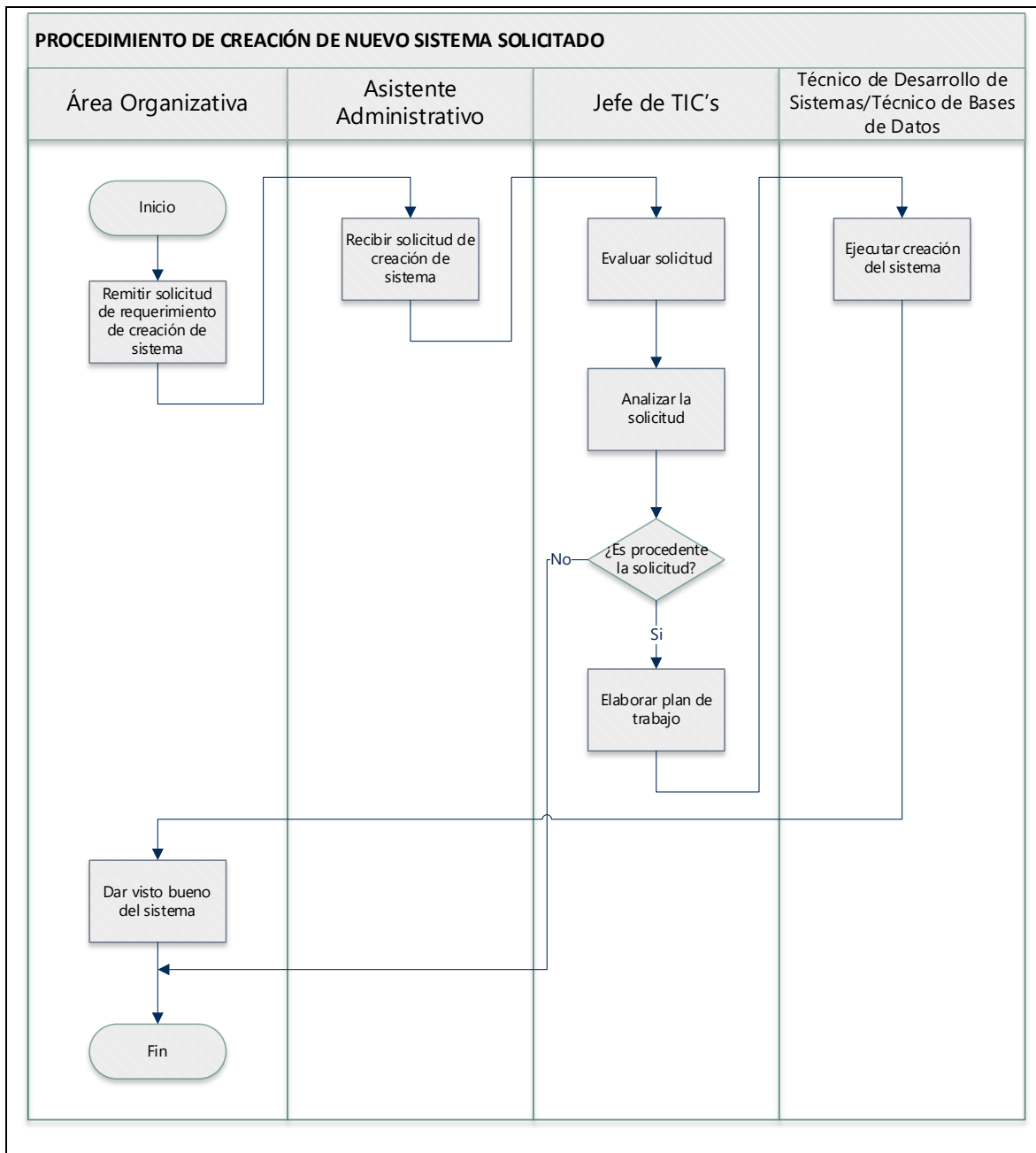
Visto Bueno

Autorizó



		<p>Si no es factible la elaboración del nuevo sistema, se le informa al área organizativa las razones por las que no se dará respuesta a la solicitud. Fin del procedimiento.</p> <p>Procede</p> <p>Si es factible la elaboración del nuevo sistema, se notifica al área organizativa la decisión del desarrollo del nuevo Sistema y se programan entrevistas con el área organizativa para determinar los requerimientos del nuevo sistema.</p>
6	Jefe de TICS	<p>Elaborar Plan de Trabajo</p> <p>Elabora Plan de trabajo del desarrollo del sistema juntamente con el Técnico de Desarrollo de Sistemas y Técnico de Bases de Datos.</p>
7	Técnico de Desarrollo de Sistemas-y Técnico de Bases de Datos.	<p>Ejecutar creación del sistema</p> <p>Inician la creación del nuevo sistema, presentan avances de manera periódica al área solicitante.</p>
8	Área organizativa	<p>Dar Visto Bueno del sistema</p> <p>Realiza pruebas piloto, se da por recibido y conformidad del sistema dando Visto Bueno de manera escrita o vía electrónica a la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación.</p>

Ing. Edwin López Jefe de TIC's	Licda. Fátima Tobar Técnico de Gestión de Calidad	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Ing. Edwin López Jefe de TIC's	Licda. Fátima Tobar Técnico de Gestión de Calidad	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE

Código de procedimiento: PRC-TICS -0002

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

LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Área organizativa	Solicitar equipo informático Requerimiento de equipo para el funcionamiento del accionar del Institución y Direcciones Regionales del INABVE
2	Asistente Administrativo	Recibir solicitud de equipo informático Recibe del área organizativa la solicitud de requerimiento de equipo informático. Remite a Jefe de TICS.
3	Jefe de TICS	Verificar solicitud Verifica la solicitud de acuerdo con las características específicas del requerimiento por el área solicitante. No procede Si no es factible la asignación de equipo, se le informa al área organizativa las razones por las que no se dará respuesta a la solicitud. Fin del procedimiento. Procede Si es factible la asignación de equipo, asigna a Técnico de Soporte para configuración del equipo informático.
4	Técnico de Soporte	Configurar el equipo informático Realizan las configuraciones necesarias conforme al requerimiento por el área solicitante.
5	Asistente Administrativo	Acta de asignación Entrega acta de asignación del equipo para su debida entrega, firman y se brinda copia. Se archiva.

Ing. Edwin López
Jefe de TIC's

Licda. Fátima Tobar
Técnico de Gestión de Calidad

Ing. Óscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

Revisó

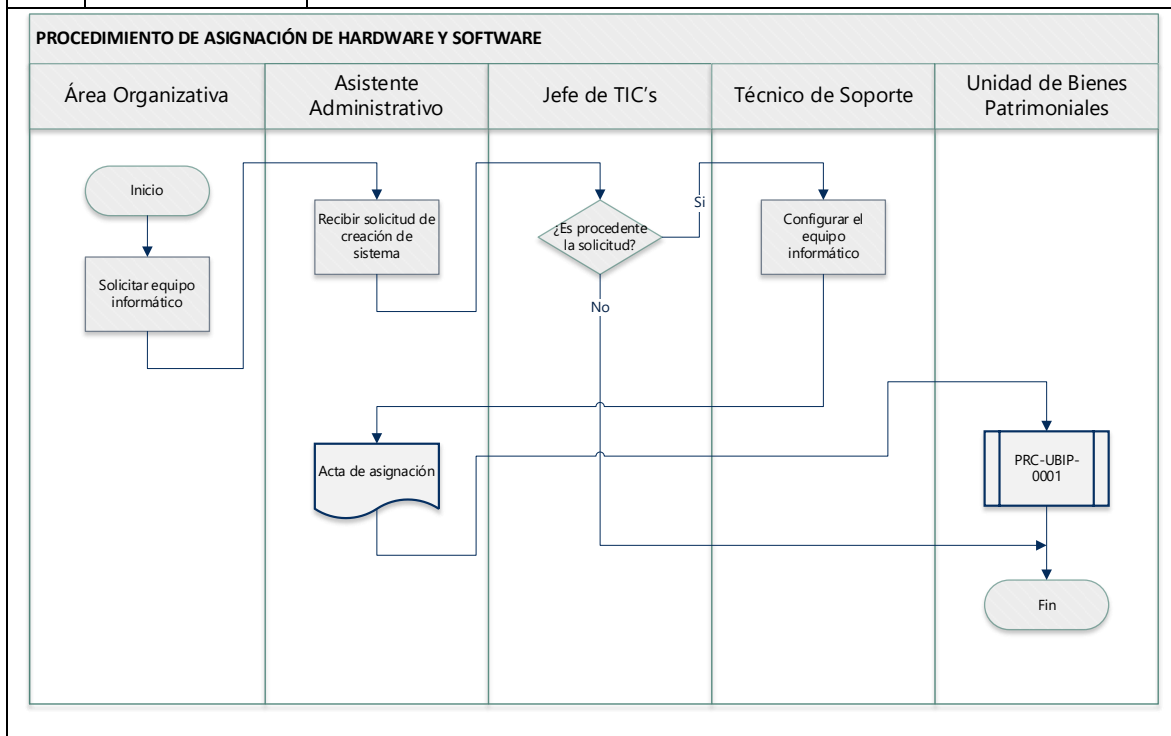
Visto Bueno

Autorizó



Informa a la Jefatura de la Unidad de TICS la finalización de este servicio para que del VoBo.
Además, notifica a responsable de Bienes Patrimoniales para el registro respectivo.

6 Unidad de Bienes Patrimoniales **Registro del equipo informático**
Registra el bien en el sistema informático de acuerdo con el procedimiento PRC-UBIP-0001.



Ing. Edwin López Jefe de TIC's	Licda. Fátima Tobar Técnico de Gestión de Calidad	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



PROCEDIMIENTO DAR DE BAJA A USUARIO Y CORREO ELECTRÓNICO

Código de procedimiento: PRC-TICS -0003

Objetivo del procedimiento: Cancelar los accesos a los sistemas de conectividad, correo electrónico, recursos compartidos, entre otros al usuario del INABVE que dejará prestar servicios.

LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Jefe de Recursos Humanos	Notificar baja a usuario Notifica por correo electrónico al Jefe de TICS el usuario que será dado de baja porque dejará de ser parte del personal del INABVE.
2	Jefe de TICS	Retirar equipo informático Asigna a Técnico de Soporte para retiro de equipo informático de la asignada
3	Técnico de Soporte	Realizar inspección del equipo Revisa que el equipo este completo. Realiza respaldo de la información contenida en el equipo informático, formatear en caso de ser necesario.
4	Técnico de Soporte	Informar sobre la condición del equipo Realiza un reporte técnico sobre las condiciones en las que se encuentra el equipo y anexa al archivo.
5	Técnico de Soporte	Eliminar cuentas del usuario Deshabilita cuenta de correo electrónico

Ing. Edwin López
Jefe de TIC's

Licda. Fátima Tobar
Técnico de Gestión de Calidad

Ing. Óscar Cruz
Director de Planificación

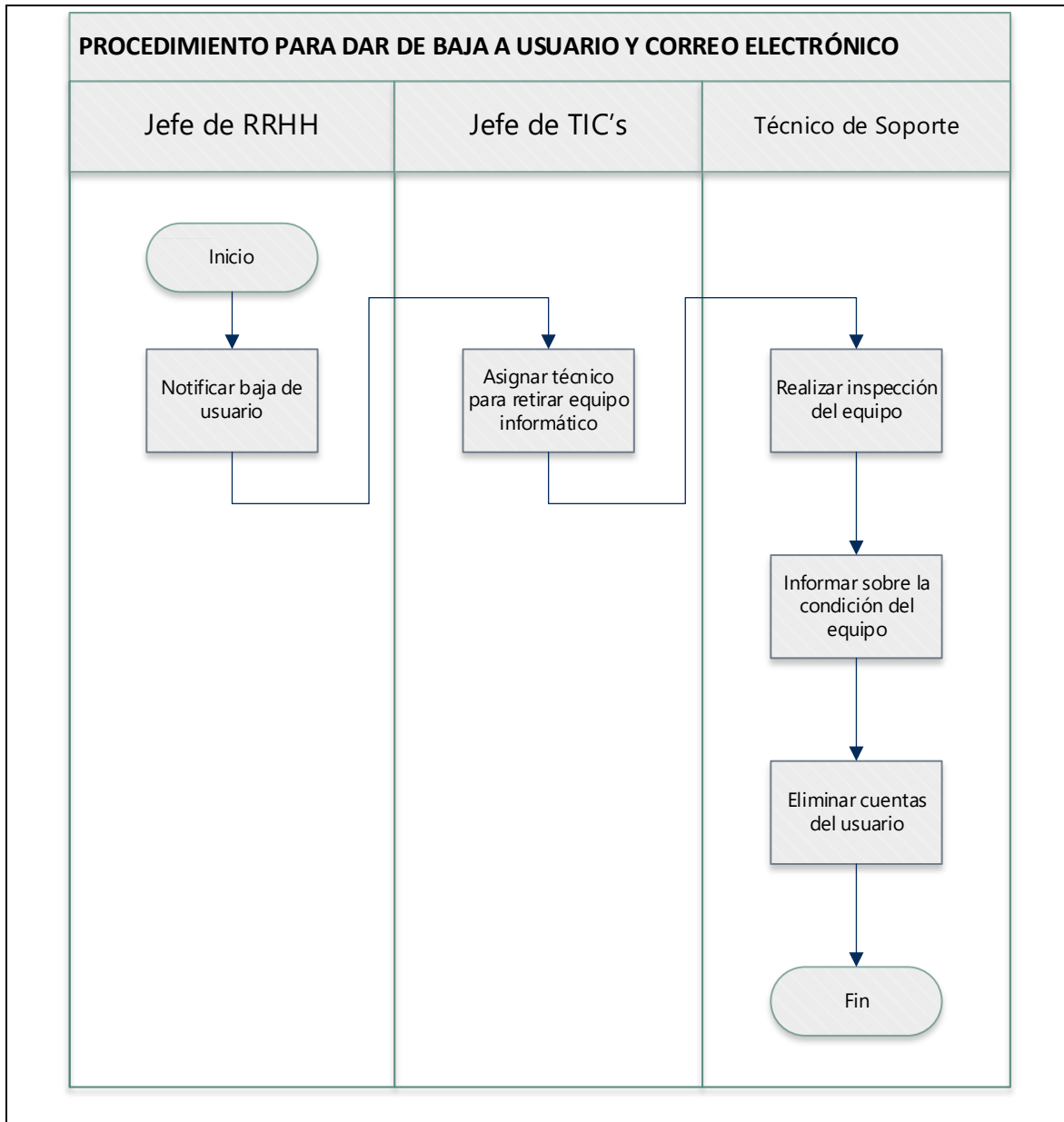
Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó



Ing. Edwin López Jefe de TIC's	Licda. Fátima Tobar Técnico de Gestión de Calidad	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE

Código de procedimiento: PRC-TICS -0004

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

LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Jefe de TICS	Notificar mantenimiento Avisa a las diferentes áreas organizativas, sobre cuáles equipos entrarán en proceso de mantenimiento y/o reparación. Se deberá tomar en cuenta los períodos de la carga de trabajo diaria del personal, para no interferir con las actividades.
2	Jefe de TICS	Servicio de mantenimiento o reparación del equipo informático. Si es para mantenimiento de impresoras, deberá programarse con la empresa proveedora del servicio los períodos para desarrollar este trabajo y posteriormente, se informará a las diferentes áreas el programa con fechas y horas establecidas. Si es para reparación de equipo informático, deberá aclararse el tipo de problema con los Técnicos de Soporte y estimar el tiempo de reparación.
3	Proveedor	Realizar el mantenimiento Se presenta al INABVE, para realizar el mantenimiento preventivo o correctivo de impresora o equipo informático sí de este dependiera., acompañado de un Técnico de soporte que de garantía del trabajo. Se le presenta el detalle del equipo a realizar el mantenimiento y la ubicación de este.
4	Jefe de TICS	Inspeccionar el trabajo realizado

Ing. Edwin López
Jefe de TIC's

Licda. Fátima Tobar
Técnico de Gestión de Calidad

Ing. Óscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

Revisó

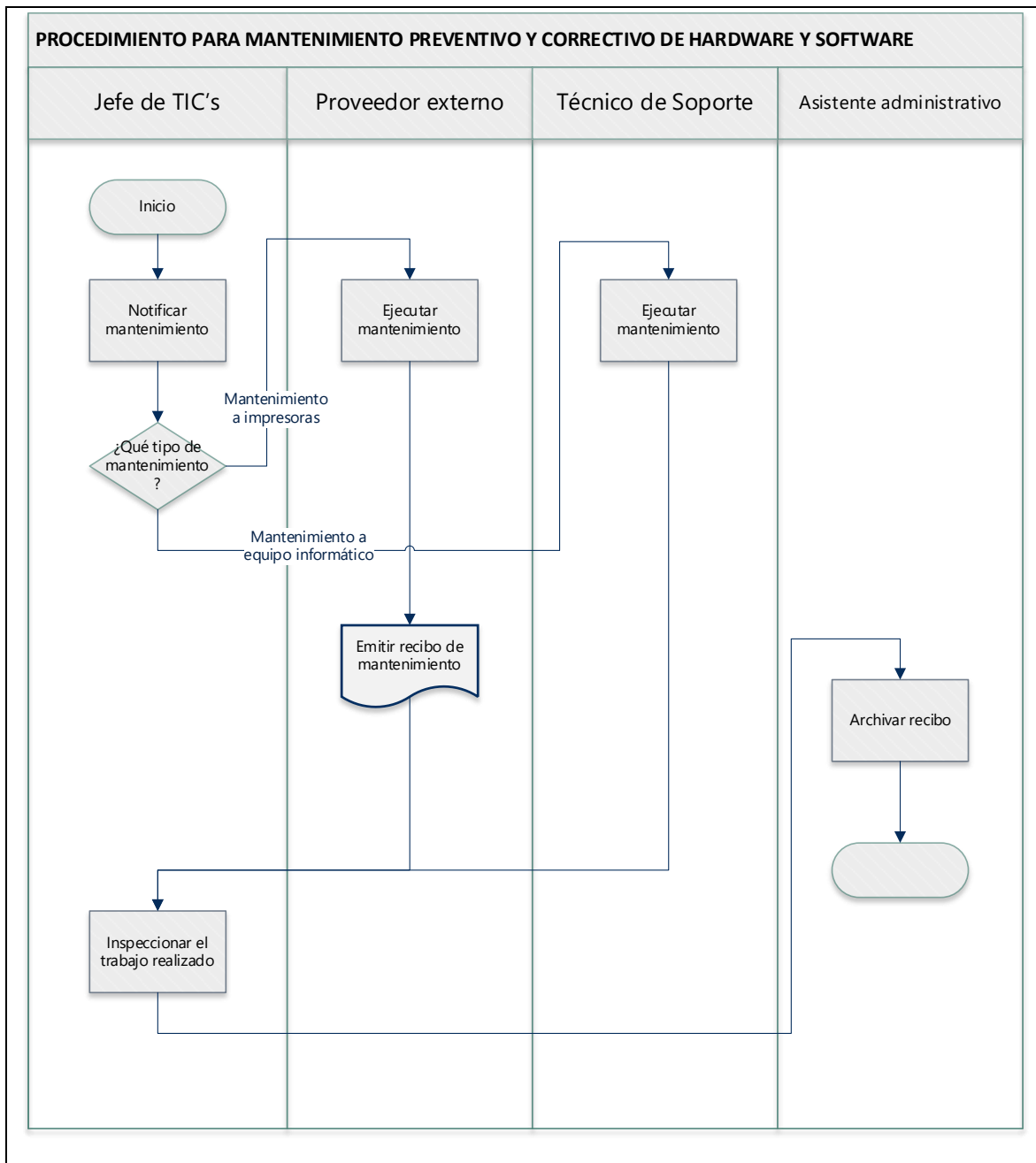
Visto Bueno

Autorizó



		Si el trabajo del proveedor o técnicos el servicio de mantenimiento preventivo o correctivo es realizado de acuerdo con requerimientos técnicos.
5	Proveedor	Emitir recibo de mantenimiento Brinda recibo por servicio realizado, deja una copia.
6	Asistente Administrativa	Archiva recibo Archiva recibo.

Ing. Edwin López Jefe de TIC's	Licda. Fátima Tobar Técnico de Gestión de Calidad	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Ing. Edwin López Jefe de TIC's	Licda. Fátima Tobar Técnico de Gestión de Calidad	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



PROCEDIMIENTO INSTALACIÓN Y CONTROL DE LICENCIAS DE SOFTWARE

Código de procedimiento: PRC-TICS -0005

Objetivo del procedimiento: Facilitar las herramientas para el mejoramiento de manera eficiente y eficaz del área organizativa.

LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Área organizativa	Enviar solicitud de software Solicitar instalación de licencia de software, por llamada o vía correo electrónico.
2	Jefe de TICS	Verificar solicitud Analiza la solicitud conforme a las características y necesidades del área solicitante. No procede Si no es factible la instalación de licencias se le informa al área organizativa las razones por las que no se dará respuesta a la solicitud. Fin del procedimiento. Procede Si es factible la asignación de licencia, asigna a Técnico de Infraestructura para seguir proceso.
3	Técnico de Infraestructura Informática	Verificar disponibilidad de licencias Verificar disponibilidad de licencias del software solicitado.
4	Técnico de Infraestructura Informática	Realizar informe de disponibilidad de licencias Elaborar informe si no hay disponibilidad de licencias y notificar a Usuario; si no asignar licencia, actualizar control y entregar credenciales a Técnico de Soporte. Si no hay disponibilidad se hace el requerimiento de las licencias de software solicitado, con un periodo de tiempo por adjudicación del producto por medio de la UACI.

Ing. Edwin López
Jefe de TIC's

Licda. Fátima Tobar
Técnico de Gestión de Calidad

Ing. Óscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

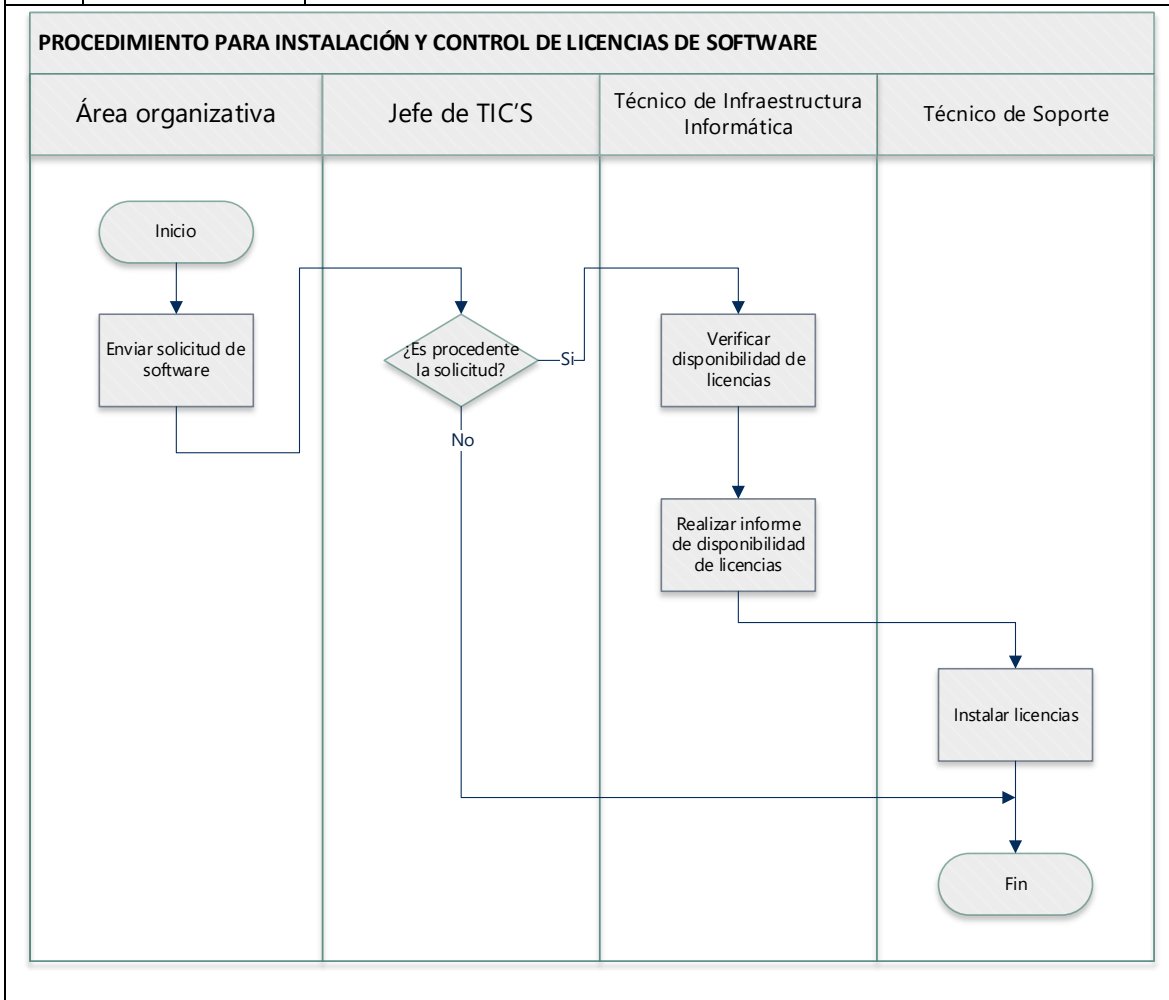
Revisó

Visto Bueno

Autorizó



5	Técnico de Soporte	<p>Instalar licencias</p> <p>Recibir credenciales para instalar hardware, software con sus licencias solicitado, si la computadora del usuario tiene capacidad para que la ejecución del software se realice, si no comunicar a usuario la razón por la que no instalará la aplicación</p>
---	--------------------	---



Ing. Edwin López Jefe de TIC's	Licda. Fátima Tobar Técnico de Gestión de Calidad	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



PROCEDIMIENTO ASIGNACION DE ACCESO A PUERTAS A LOS EMPLEADOS DEL INABVE

Código de procedimiento: PRC-TICS -0006

Objetivo del procedimiento: Poder brindar el mejor servicio de acceso a puertas de nuestros empleados a los distintos departamentos para su libre circulación dentro de la institución.

LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Jefe de Recursos Humanos	Enviar solicitud de asignación de acceso a puertas Solicitud de requerimiento de tarjeta de acceso por un comunicado en memorándum o correo electrónico del área que lo solicita.
2	Asistente Administrativo	Recibir solicitud de acceso a puertas Recepción de solicitud de requerimiento de acceso a puertas al departamento de Tecnología de la información y comunicaciones.
3	Técnico de Soporte	Verificar disponibilidad de tarjetas Se verifica si la Unidad posee tarjetas de acceso nuevas para poder asignarle al empleado del área que hizo dicha solicitud.
4	Técnico de Soporte	Configurar la tarjeta Se hacen las configuraciones necesarias dependiendo el rol que se le asigne a la persona.
5	Asistente Administrativo.	Emitir carta de asignación Procede hacer acta de asignación conforme el código de la tarjeta. Para la firma

Ing. Edwin López
Jefe de TIC's

Licda. Fátima Tobar
Técnico de Gestión de Calidad

Ing. Óscar Cruz
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

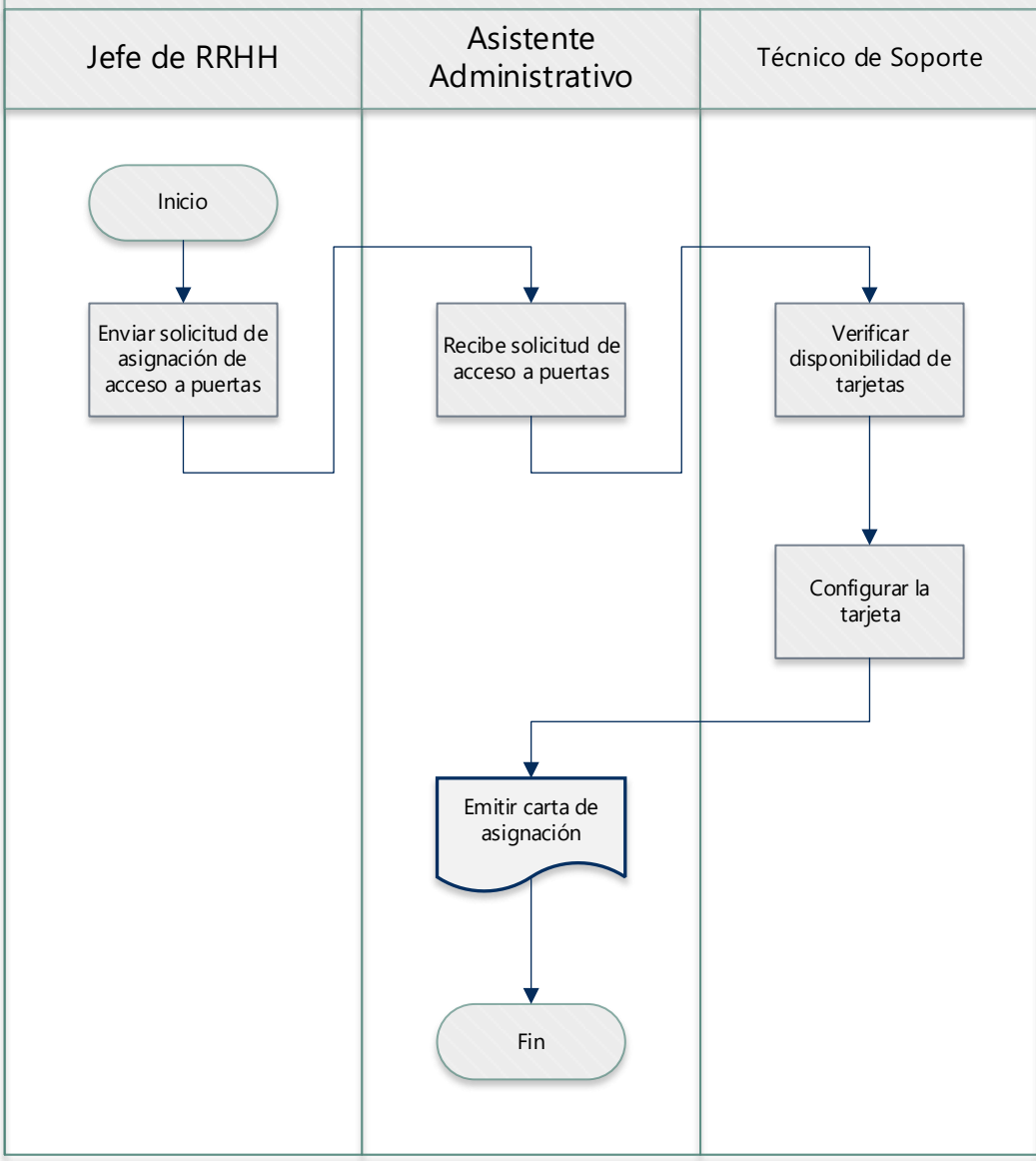
Revisó

Visto Bueno

Autorizó



PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN DE ACCESO A PUERTAS A EMPLEADOS DEL INABVE



Ing. Edwin López Jefe de TIC's	Licda. Fátima Tobar Técnico de Gestión de Calidad	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



PROCEDIMIENTO ASIGNACION DE TELEFONOS MÓVILES

Código de procedimiento: PRC-TICS -0007

Objetivo del procedimiento: Poder brindar el mejor servicio de comunicación de nuestros empleados de la institución.

LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Área Organizativa	Enviar solicitud de teléfonos móviles Solicitud de requerimiento de teléfonos o móviles por un comunicado en memorándum o correo electrónico del área que lo solicita.
2	Asistente Administrativo	Recibir solicitud Recepción de solicitud de requerimiento de teléfonos, móviles
3	Técnico de Soporte	Verificar disponibilidad de teléfonos, móviles Se verifica si posee teléfonos o móviles.
2	Técnico de Soporte	Configurar teléfonos móviles Se hacen las configuraciones necesarias sobre que salidas pueden tener los teléfonos y nombre del cargo a quien se le asignaría
3	Asistente Administrativo	Emitir carta de asignación Procede hacer acta de asignación conforme el código de la tarjeta. Para la firma

Ing. Edwin López
Jefe de TIC's

Licda. Fátima Tobar
Técnico de Gestión de Calidad

Ing. Óscar Cruz
Director de Planificación

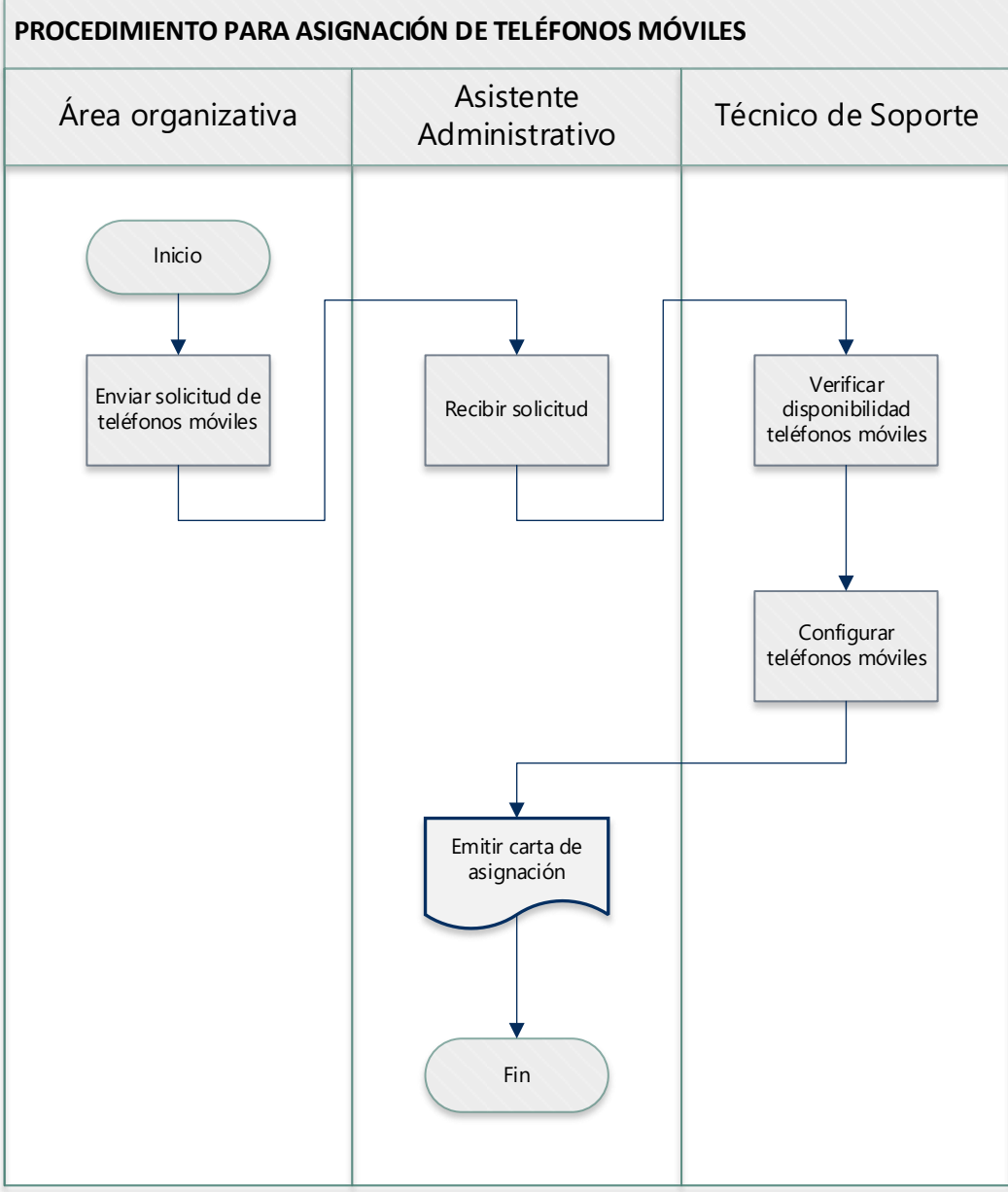
Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó



Ing. Edwin López Jefe de TIC's	Licda. Fátima Tobar Técnico de Gestión de Calidad	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



PROCEDIMIENTO DE CONFIGURACIÓN DE SERVICIOS EN LA NUBE

Código de procedimiento: PRC-TICS -0008

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

LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Técnico de Desarrollo de Sistemas	Brindar requerimientos para levantamiento de instancia. El técnico de desarrollo formula los requerimientos según necesidades ya sean almacenamiento, hosteo y disponibilización de servicios.
2	Técnico de Infraestructura informática	Disponibilizar Instancia. El técnico de infraestructura disponibilidad la instancia según el requerimiento del técnico de desarrollo de sistemas
3	Técnico de Infraestructura informática	Brindar credenciales de acceso. Brinda credenciales de acceso de los servicios.
4	Técnico de Desarrollo de Sistemas	Verificar el servicio El equipo verifica que el servicio este disponibilizado correctamente.
5	Técnico de Desarrollo de Sistemas	Desplegar aplicaciones Realizan códigos fuentes y así determinar si funciona y de esta manera se despliega sobre los servicios.
6	Técnico de Desarrollo de Sistemas.	Realizar monitoreo del servicio Se realizan las etapas de prueba al finalizar cada ciclo de desarrollo para realizar entrega de las aplicaciones del servicio. No procede: Si no es posible desplegar las aplicaciones se regresa al paso 4.

Ing. Edwin López
Jefe de TIC's

Licda. Fátima Tobar
Técnico de Gestión de Calidad

Ing. Óscar Cruz
Director de Planificación

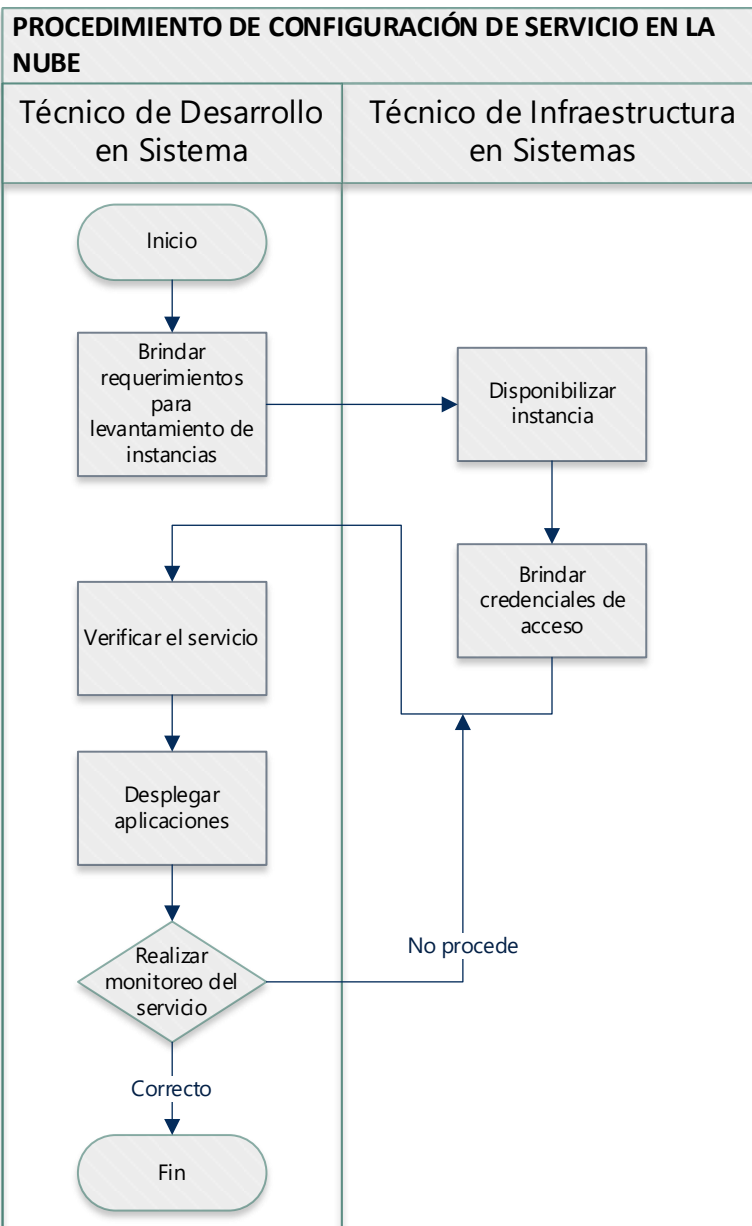
Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó



Ing. Edwin López Jefe de TIC's	Licda. Fátima Tobar Técnico de Gestión de Calidad	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes	Código:	MNL-TICS-0001
	Revisión:	02
Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Fecha de emisión:	02/05/2022
	Página 26 de 26	

OBLIGATORIEDAD

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

VIGENCIA

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

Ing. Edwin López Jefe de TIC's	Licda. Fátima Tobar Técnico de Gestión de Calidad	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó