



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Aprobado con Resolución Administrativa
AGETIC/RA/0018/2023, de 08 de marzo de 2023

**UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA
TECNOLÓGICA**



FICHA DE CONTROL DE CAMBIOS

Nombre del documento: Manual de Procedimientos de Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica.

Código del Documento: AGETIC/RA/0050/2022

REF.	VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL
1	<p>Presenta los siguientes procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Procedimiento para la habilitación de códigos de llamadas.• Procedimiento de requerimiento de copias de seguridad de servidores/sistemas.• Procedimiento para requerimientos de cambios en la infraestructura de red de la AGETIC.• Procedimiento para requerimientos de copias de seguridad de la información de equipos de escritorio en la AGETIC.• Procedimiento para habilitación de cuentas de personal en los sistemas internos de la AGETIC.• Procedimientos para la baja de cuentas de personal en los sistemas internos de la AGETIC.	<p>Existieron modificaciones en los siguientes procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Procedimiento para la habilitación de códigos de llamadas.• Procedimiento de requerimiento de copias de seguridad de servidores/sistemas.• Procedimiento para requerimientos de cambios en la infraestructura de red de la AGETIC.• Procedimiento para requerimientos de copias de seguridad de la información de equipos de escritorio en la AGETIC.• Procedimiento para habilitación de cuentas de personal en los sistemas internos de la AGETIC.• Procedimientos para la baja de cuentas de personal en los sistemas internos de la AGETIC.

RESPONSABLES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y DE CONFORMIDAD

Elaborad por:

Luigi Vargas Aramayo
Cargo: Jefe de Unidad de
Infraestructura Tecnológica
Firma Digital

Revisado por:

Adriana Orellana
Cargo: Técnico en
Planificación
Firma Digital

Conformidad:

Vladimir Terán
Cargo: Director General
Ejecutivo
Firma Digital



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Código: UIT- M01

Versión: 1

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0018/2023, de 08/03/2023

CONTENIDO

CAPITULO I.....	4
ASPECTOS GENERALES.....	4
1. Objetivo.....	4
2. Marco Normativo.....	4
3. Alcance y/o Ámbito de Aplicación.....	4
4. Previsión.....	4
5. Definiciones.....	5
6. Aprobación, Vigencia, Difusión e Implementación del Manual.....	5
7. Revisión y Actualización del Manual.....	6
CAPITULO II.....	6
PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.....	6
8. Procedimientos.....	6
8.1. Procedimientos para la habilitación de código de llamadas.....	8
8.2. Procedimientos de requerimientos de copias de seguridad de servidores/sistemas.....	10
8.3. Impedimentos para requerimientos de cambios en la infraestructura de red de la AGETIC.....	12
8.4. Procedimientos para requerimientos de copias de seguridad de la información de equipos de escritorio en la AGETIC.....	14
8.5. Procedimientos para habilitación de cuentas de personal en los sistemas internos de la AGETIC.....	16
8.6. Procedimientos para la baja de cuentas de personal en los sistemas internos de la AGETIC.....	18

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	
Código: UIT- M01	Versión: 1	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0018/2023, de 08/03/2023

CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES

1. Objeto

Brindar los procedimientos necesarios que permitan alcanzar una adecuada administración de los servicios de infraestructura tecnológica en tareas recurrentes de copias de seguridad de servidores y equipos personales, alta y baja de cuentas de usuarios, habilitación de código de llamadas y los correspondientes cambios en la red.

2. Marco Normativo

El presente manual, tiene como marco normativo las siguientes disposiciones:

- a. Constitución Política del Estado, de 7 de febrero de 2009.
- b. Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, en su Artículo 2 (Objetivos), indica uno de sus objetivos: Promover el uso de las tecnologías de información y comunicación para mejorar las condiciones de vidas de las bolivianas y bolivianos.
- c. Decreto Supremo N° 1793, de 13 de noviembre de 2013, Reglamento para el Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación.
- d. Decreto Supremo N° 2514, de 9 de septiembre de 2015, que crea la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación.
- e. Decreto Supremo N° 3251, de 12 de julio de 2017, que aprueba el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico.

3. Alcance y/o Ámbito de Aplicación

El presente Manual de Procedimientos sera aplicado en el Área de Servidores y Servicios (ASS), en el Área de Redes y Telecomunicaciones (ART), dependientes de la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT) y sera de cumplimiento obligatorio del personal de planta y consultores de linea de la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC).

4. Previsión

En caso de presentarse dudas, omisiones, contradicciones y/o diferencias en la interpretación del presente documento, éstas serán solucionadas en los alcances y previsiones establecidas en las disposiciones legales y normativas pertinentes.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	
Código: UIT- M01	Versión: 1	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0018/2023, de 08/03/2023

5. Definiciones

El presente manual describe las siguientes definiciones:

- a. **Telefonía IP:** Una tecnología que permite la transmisión de la voz a través de redes IP en forma de paquetes de datos, de forma que permita la realización de llamadas. Telefónicas ordinarias sobre redes IP u otras de paquetes utilizando un PC, teléfonos IP y teléfonos estándares. En general, servicios de comunicación – voz, fax, aplicaciones de mensajes de voz – que es transportada vía redes IP.
- b. **Código de Acceso a Llamadas Telefónicas:** Conjunto de dígitos establecidos de manera aleatoria para la habitación de un determinado nivel de acceso asignado al personal con ítem y consultores de línea para que pueda efectuar llamadas.
- c. **Llamadas Locales:** Llamadas realizadas desde un equipo telefónico IP a teléfonos fijos y celulares dentro del área urbana o rural de un departamento del territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.
- d. **Llamadas Nacionales:** Llamadas realizadas desde un equipo telefónico IP a teléfonos fijos y celulares entre departamentos del Estado Plurinacional de Bolivia.
- e. **Llamadas Internacionales:** Llamadas realizadas desde un equipo telefónico IP a teléfonos fijos y celulares a nivel internacional (fuera del territorio nacional).
- f. **Usuario:** Personal con ítem o consultor de línea que se encuentra sujeto al Reglamento Interno de Personal, autorizado para realizar llamadas a través de la telefonía IP.
- g. **Teléfono IP:** Un Teléfono IP, es un teléfono diseñado para trabajar con un PBX IP pero basado en software. El teléfono IP, también es llamado teléfono SIP o teléfono softphone.
- h. **Línea IP:** Es el canal por el cual se realiza la comunicación telefónica, similar a interno o Línea directa.
- i. **IVR:** (Respuesta de Voz Interactiva), sistema telefónico que es capaz de recibir una llamada e interactuar con el humano a través de grabaciones de voz y el reconocimiento de respuestas simples, como “sí”, “no” u otras.
- j. **Troncal SIP:** Es un servicio de comunicaciones de voz a través de la red de Telefonía pública que garantiza tantas llamadas simultáneas como requiera su negocio, con un único número que puede posicionar, y disponibilidad de números adicionales.
- k. **Copias de seguridad:** Una copia de seguridad, respaldo, copia de respaldo es una copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida. Las copias de seguridad son útiles ante distintos eventos y usos: recuperar los sistemas informáticos y los datos de una catástrofe informática, natural o ataque; restaurar una pequeña cantidad de archivos que pueden haberse eliminado accidentalmente, corrompido, infectado por un virus informático u otras causas tecnológicas.

6. Aprobación, Vigencia, Difusión e Implementación del Manual

El presente manual de procedimiento deberá ser aprobado por el Director General Ejecutivo

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	
Código: UIT- M01	Versión: 1	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0018/2023, de 08/03/2023

de la AGETIC mediante Resolución Administrativa.

La vigencia del manual de procedimientos será a partir de la fecha establecida en la Resolución Administrativa de aprobación.

La difusión del manual de procedimientos será realizada por el Área de Planificación (AP) en coordinación con la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT), siendo de conocimiento general por el personal de la AGETIC.

La difusión del manual de procedimientos será realizada por el Área de Planificación (AP) en coordinación con la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT), siendo de conocimiento general por el personal de la AGETIC.

La implementación del manual de procedimientos será efectuada por la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT).

7. Revisión y Actualización del Manual

El presente manual deberá ser ajustado y/o actualizado cuando se produzcan cambios o ajustes en el marco normativo, o cuando por razones internas y/o del entorno se justifique realizar modificaciones.

La Unidad de Infraestructura Tecnológica en coordinación con el Área de Planificación realizara el ajuste y actualización del reglamento cuando se produzcan los cambios señalados.

Toda vez que el manual de procedimientos sea actualizado, deberá darse cumplimiento al Artículo precedente de Aprobación, Vigente, Difusión e Implementación.

CAPÍTULO II PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

8. Procedimientos

El presente manual describe los procedimientos para los siguientes procesos:

- Procedimiento para la habilitación de código de llamadas.
- Procedimiento de requerimiento de copias de seguridad de servidores/sistemas.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Código: UIT- M01

Versión: 1

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0018/2023, de 08/03/2023

- Procedimiento para requerimiento de cambio en la infraestructura de red de la AGETIC.
- Procedimiento para requerimiento de copias de seguridad de la información de equipos de escritorio en la AGETIC.
- Procedimiento para la habilitación de cuentas de personal en los sistemas internos de la AGETIC.
- Procedimiento para la baja de cuentas de personal de los sistemas internos de la AGETIC.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	
	Código: UIT- M01	Versión: 1

8.1. Procedimiento para la habilitación de código de llamadas

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AGETIC	Código	UIT - PR01
	UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Versión	1
		Página	1 de 1
	Procedimiento para la habilitación de Código de Llamadas	Aprobado con	R.A. AGETIC/RA/0018/2023, de 08/03/2023

Objetivo: Establecer los pasos a seguir para la asignación de código de llamadas a los funcionarios de la AGETIC.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA
1	Elabora nota interna solicitando de manera justificada la asignación de un código de llamadas, para la UIT vía su Jefe y/o Responsable, según conducto regular, indicando el nivel requerido "llamada fijo local, móvil o larga distancia".	Dependiente de la Unidad o Área	Nota interna
2	Revisa solicitud de código de llamada, si no aprueba devuelve la nota para corrección (pasa al numeral 1).	Jefe y/o Responsable de la Unidad o Área	Progreso del documento (Flujo)
3	Si aprueba la nota de solicitud de código de llamada, deriva para la atención de la solicitud.	Jefe y/o Responsable de la Unidad o Área	Progreso del documento (Flujo)
4	Aprueba y deriva requerimiento para la atención de la solicitud al Responsable de Redes y Telecomunicaciones.	Jefe de la UIT	Progreso del documento (Flujo)
5	Recepciona la solicitud y deriva al Profesional/Técnico del Área de Redes y Telecomunicaciones para su atención.	Responsable de Redes y Telecomunicaciones	Progreso del documento (Flujo)
6	Revisa la solicitud y procede con la generación de código en el sistema de administración de telefonía IP y entrega el código al solicitante por correo electrónico institucional.	Profesional/Técnico de Redes y Telecomunicaciones	Correo electrónico institucional
7	Elabora nota de confirmación de generación y entrega de código de llamadas al jefe y/o responsable de la Unidad o Área solicitante vía el Responsable de Redes y Telecomunicaciones y el Jefe de la UIT.	Profesional/Técnico de Redes y Telecomunicaciones	Nota interna
8	Revisa y aprueba la nota.	Responsable de Redes y Telecomunicaciones	Progreso del documento (Flujo)
9	Aprueba y remite nota de confirmación al jefe y/o responsable de la Unidad o Área solicitante para cerrar la solicitud.	Jefe de la UIT	Progreso del documento (Flujo)
10	Recibe nota y cierra el flujo.	Jefe y/o Responsable de la Unidad o Área	Progreso del documento (Flujo)

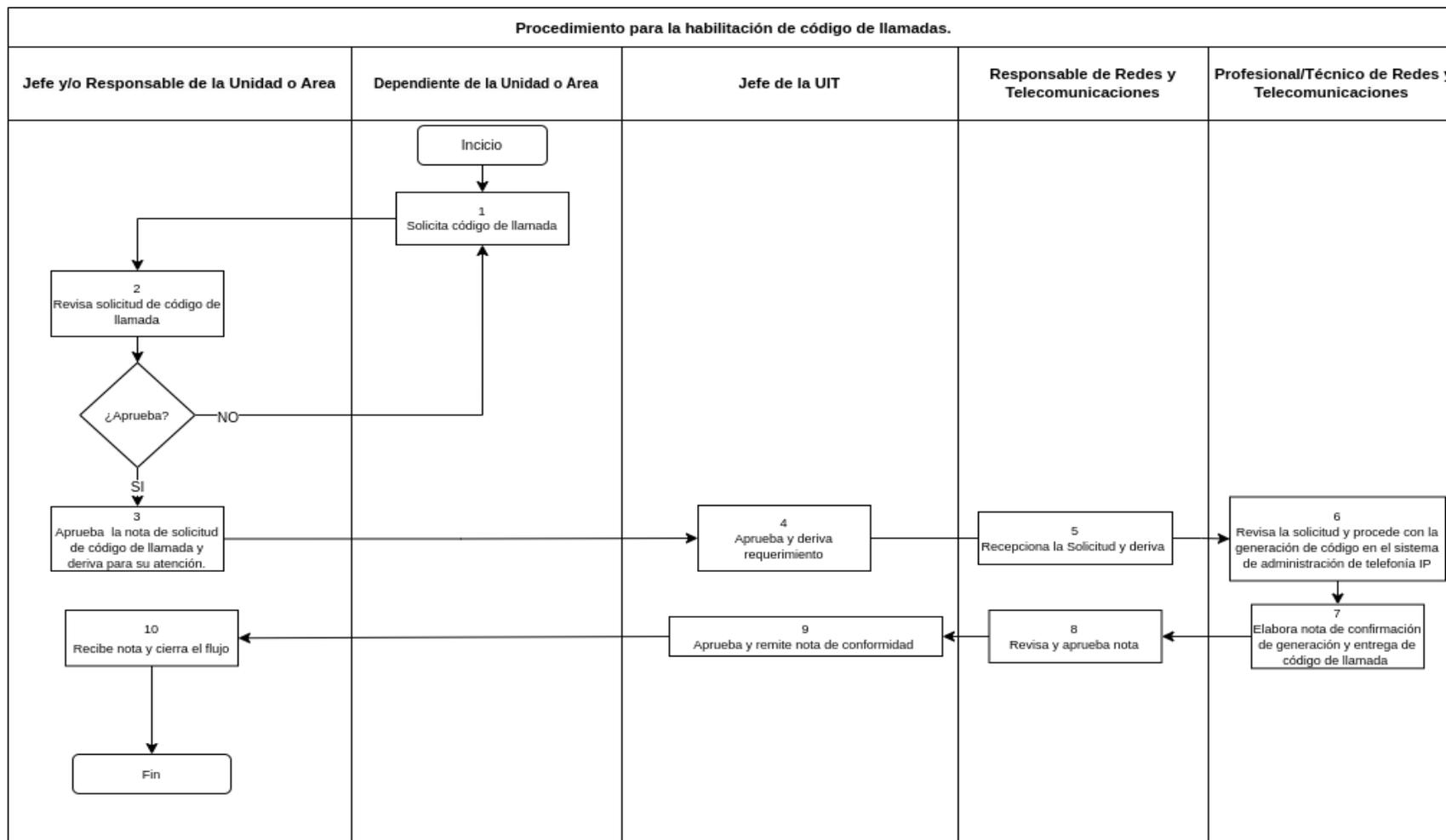


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Código: UIT- M01

Versión: 1

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0018/2023, de 08/03/2023



 AGETIC <small>Digitizando Bolivia</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	
Código: UIT- M01	Versión: 1	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0018/2023, de 08/03/2023

8.2. Procedimiento de requerimientos de copias de seguridad de servidores/sistemas

 AGETIC <small>Digitizando Bolivia</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AGETIC	Código	UIT - PR02
	UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Versión	1
		Página	1 de 1
	Procedimiento de requerimientos de copias de seguridad de servidores/sistemas	Aprobado con	R.A. AGETIC/RA/0018/2023, de 08/03/2023
Objetivo: Establecer las actividades necesarias a realizar para ejecutar requerimiento de copias de seguridad de servidores/sistemas en producción que se encuentran instalados en la AGETIC.			
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA
1	Solicita copia de seguridad mediante nota interna justificando el requerimiento de la copia de seguridad.	Unidad/Área Solicitante	Nota interna
2	Revisa y deriva requerimiento al Responsable de servidores y servicios.	Jefe de la UIT	Progreso del documento (Flujo)
3	Revisa y deriva requerimiento de copia de seguridad al Profesional/Técnico de Servidores y Servicios.	Responsable de Servidores y Servicios	Progreso del documento (Flujo)
4	Recepciona y revisa la solicitud de copia de seguridad y procede a realizar el requerimiento de copia de seguridad en medios físicos (discos) o haciendo uso de la nube de la AGETIC y se elabora nota para el jefe de la UIT vía el Responsable de servidores y servicios.	Profesional/Técnico de Servidores y Servicios	Nota interna
5	Revisa y aprueba nota.	Responsable de Servidores y Servicios	Progreso del documento (Flujo)
6	Recepciona, aprueba y elabora nota interna, notificando la conclusión de la copia de seguridad.	Jefe de la UIT	Nota interna
7	Recepciona nota interna de conclusión para el cierre de flujo.	Unidad/Área Solicitante	Progreso del documento (Flujo)

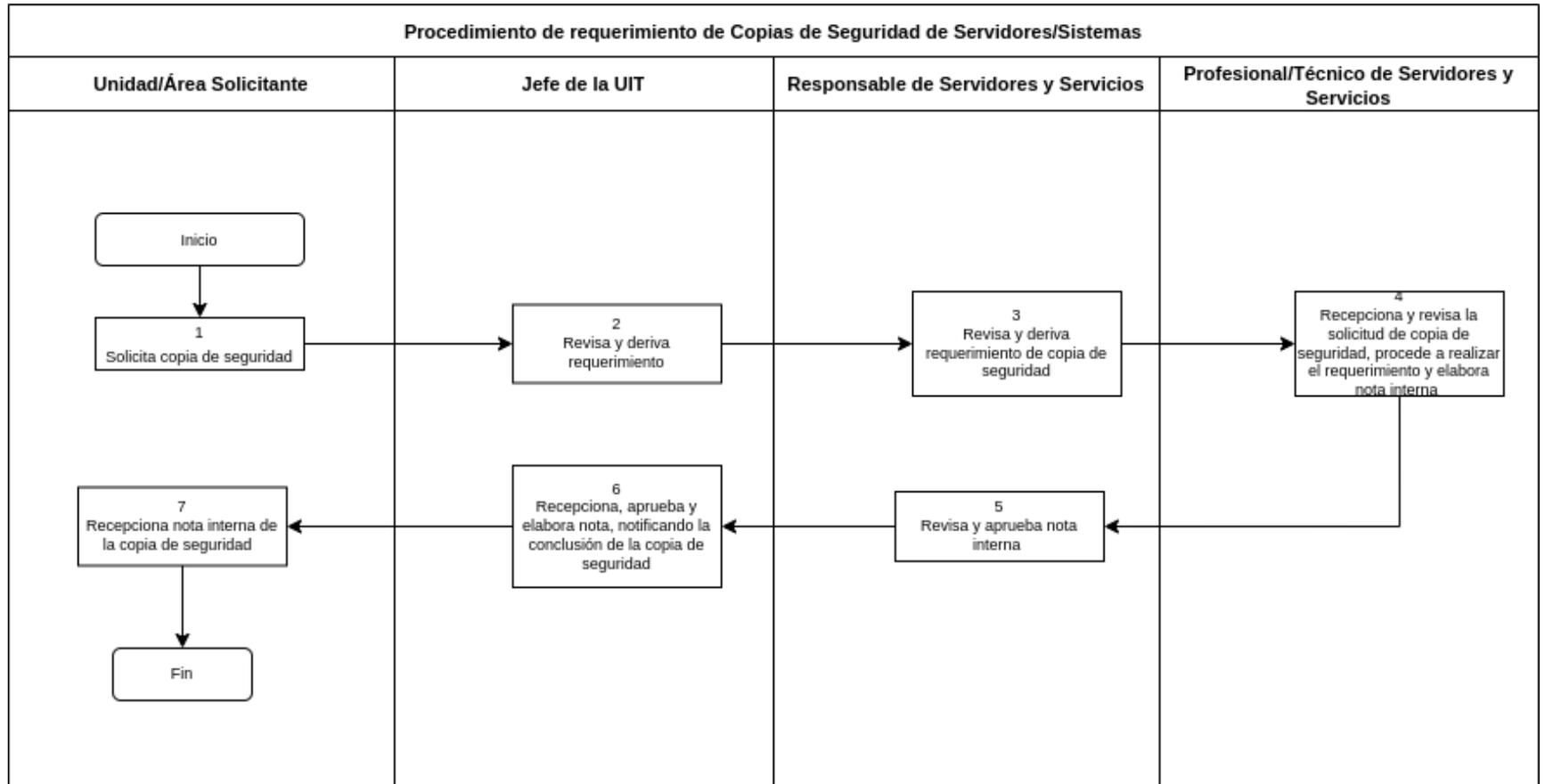


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Código: UIT- M01

Versión: 1

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0018/2023, de 08/03/2023



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	
Código: UIT- M01	Versión: 1	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0018/2023, de 08/03/2023

8.3. Procedimiento para requerimiento de cambios en la infraestructura de red de la AGETIC

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AGETIC	Código:	UIT - PR03
	UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Versión:	1
	Procedimiento para requerimiento de cambios en la infraestructura de red de la AGETIC	Páginas:	1 de 1
		Aprobado con:	R.A. AGETIC/RA/0018/2023, de 08/03/2023
Objetivo: Establecer las actividades necesarias para dar curso a los requerimientos de cambios en la infraestructura de red de la AGETIC.			
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA
1	Solicita mediante nota y de forma justificada el requerimiento de cambio(s) a nivel de infraestructura de red, como ser: habilitación de nuevos segmentos de red, ampliación o cambios de segmentos de red, habilitación de conexión entre dispositivos de la red LAN y la DMZ, habilitación de puertos de red hacia Internet y a otras redes WAN, al Jefe de la UIT vía el Jefe inmediato superior correspondiente, según conducto regular.	Unidad/Área Solicitante	Nota de solicitud
2	Recepciona y deriva la solicitud al Jefe de la UIT.	Jefe/ del Solicitante	Progreso del documento (Flujo)
3	Revisa y deriva el requerimiento al Responsable de Redes y Telecomunicaciones	Jefe de la UIT	Progreso del documento (Flujo)
4	Recibe la solicitud y deriva al Profesional/Técnico de Redes y Telecomunicaciones	Responsable de Redes y Telecomunicaciones	Progreso del documento (Flujo)
5	Realiza la configuración solicitada en los equipos de comunicación y/o seguridad según correspondan.	Profesional/Técnico de Redes y Telecomunicaciones	Configuración realizada
6	Elabora nota de conclusión al jefe de la Unidad/Área Solicitante vía el Responsable de Redes y Telecomunicaciones y el Jefe de la UIT, según conducto regular.	Profesional/Técnico de Redes y Telecomunicaciones	Nota interna
7	Revisa y aprueba nota.	Responsable de Redes y Telecomunicaciones	Progreso del documento (Flujo)
8	Revisa y aprueba la nota de conclusión.	Jefe de la UIT	Progreso del documento (Flujo)
9	Recepciona nota interna de conclusión para el cierre de flujo.	Jefe del Solicitante	Progreso del documento (Flujo)

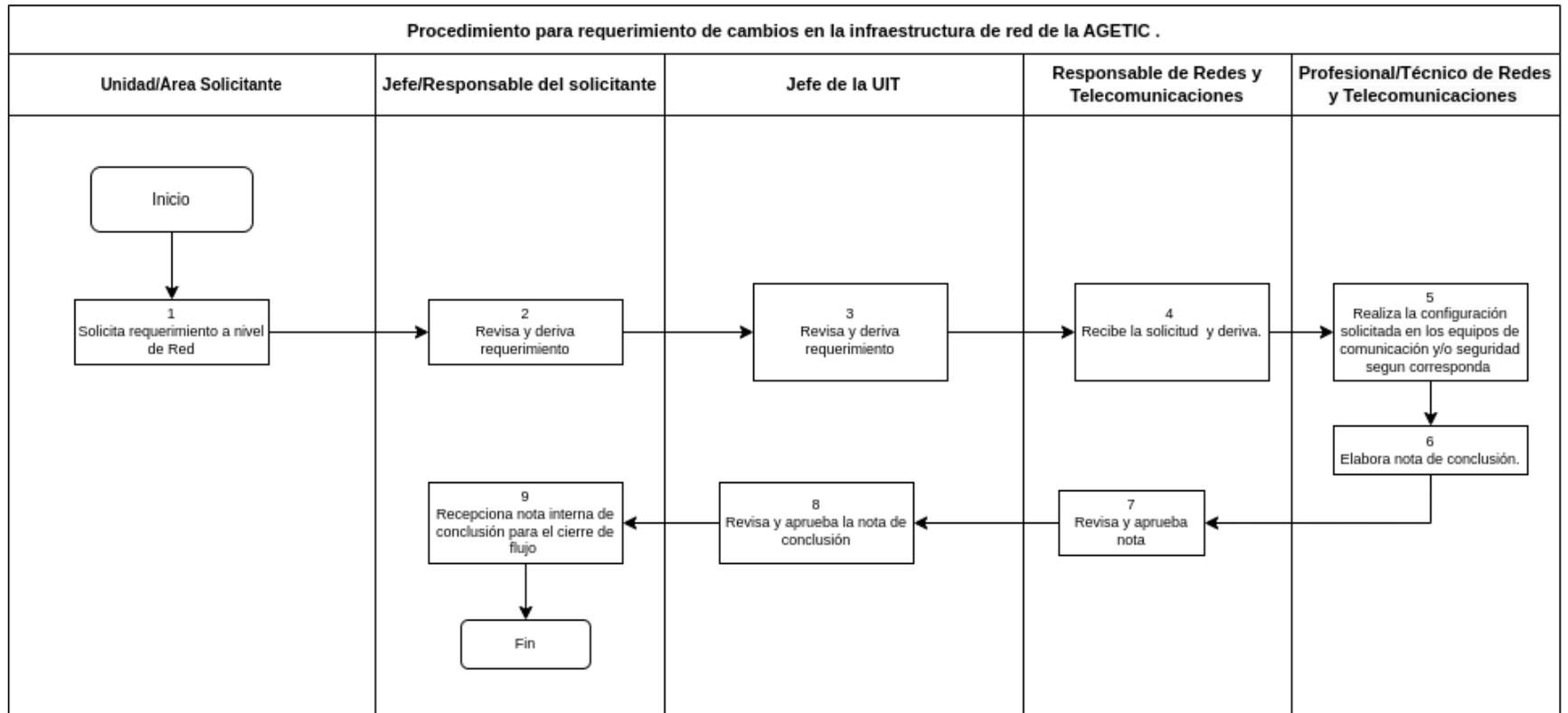


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Código: UIT- M01

Versión: 1

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0018/2023, de 08/03/2023



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	
Código: UIT- M01	Versión: 1	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0018/2023, de 08/03/2023

8.4. Procedimiento para requerimiento de copias de seguridad de la Información de Equipos de escritorio en la AGETIC

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AGETIC	Código:	UIT - PR04
	UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Versión:	1
		Páginas:	1 de 1
	Procedimiento para requerimiento de copias de seguridad de la información de equipos de escritorio de la AGETIC	Aprobado con:	R.A. AGETIC/RA/0018/2023, de 08/03/2023
Objetivo: Establecer las actividades a ejecutarse para poder dar curso a los requerimientos de copias de seguridad de información de equipos de escritorio en la AGETIC.			
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA
1	Solicita con nota, realizar el Backup del equipo asignado ya sea por finalización de contrato o desvinculación de la entidad, al Jefe de la UIT.	Funcionario de Unidad/Área Solicitante	Nota interna
2	Revisa y deriva la solicitud al Responsable de Servidores y Servicios.	Jefe de la UIT	Progreso del documento (Flujo)
3	Recibe solicitud y deriva al Técnico en Soporte Técnico.	Responsable de Servidores y Servicios	Progreso del documento (Flujo)
4	Realiza Backup o copia de seguridad de la información del equipo asignado al funcionario en el servidor srv-bareos de almacenamiento y elabora nota de conclusión al jefe de la UIT, vía Responsable de Servidores y Servicios para su conocimiento.	Técnico en Soporte Técnico	Nota de conclusión
5	Revisa nota y aprueba.	Responsable de Servidores y Servicios	Progreso del documento (Flujo)
6	Revisa, aprueba y cierra nota de conclusión.	Jefe de la UIT	Progreso del documento (Flujo)

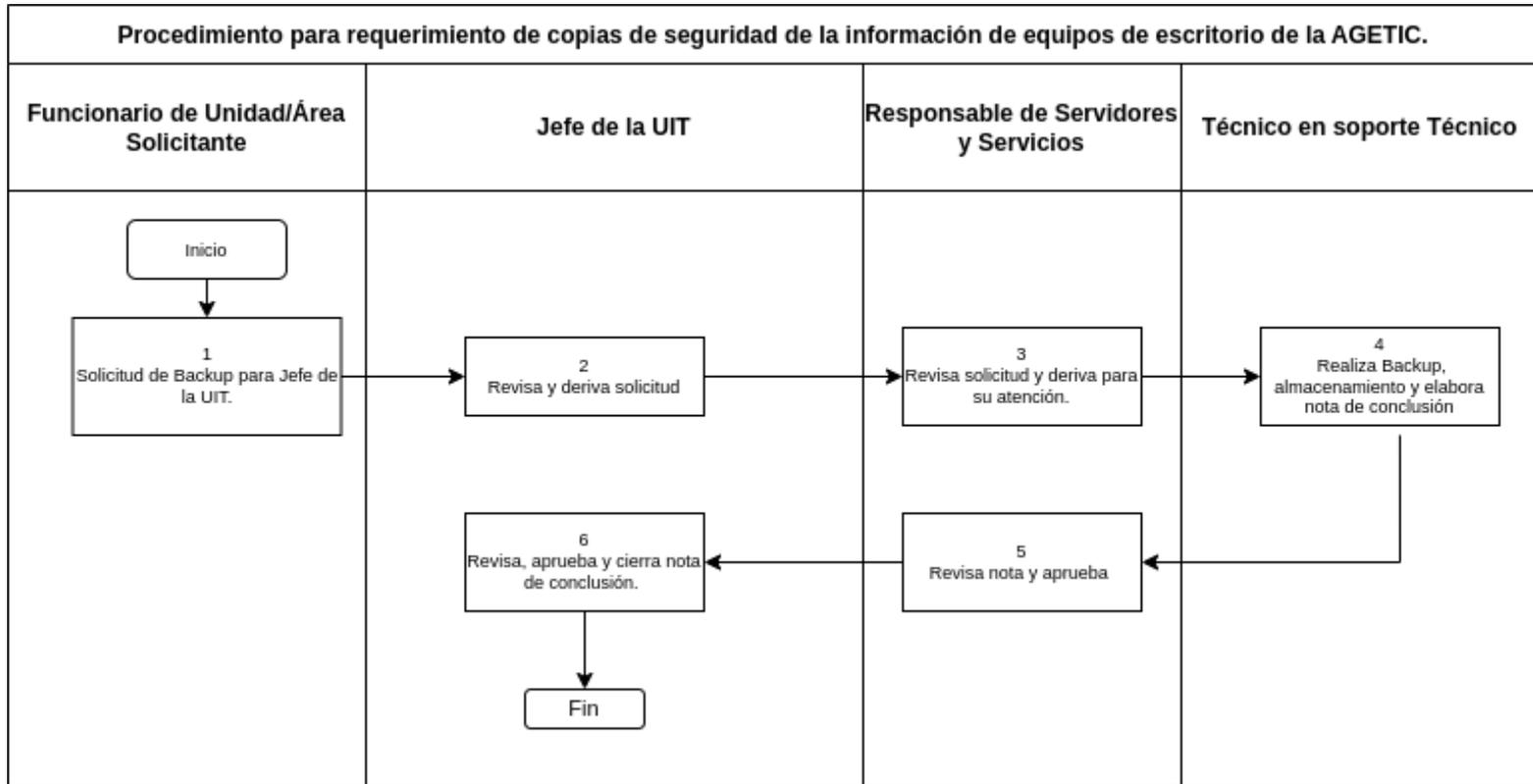


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Código: UIT- M01

Versión: 1

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0018/2023, de 08/03/2023



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	
	Código: UIT- M01	Versión: 1

8.5. Procedimiento para habilitación de cuentas de personal en los sistemas internos de la AGETIC

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AGETIC	Código	UIT - PR05
	UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Versión	1
	Procedimiento para la habilitación de cuentas de personal en los sistemas internos de la AGETIC	Página	1 de 1
		Aprobado con	R.A. AGETIC/RA/0018/2023, de 08/03/2023
Objetivo: Establecer las actividades necesarias para la habilitación de cuentas de personal de planta o consultor de línea en los sistemas internos de la AGETIC.			
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA
1	Solicita incorporación de consultor o personal de planta en los sistemas y/o registros que correspondan.	Responsable del AAF	Nota interna
2	Revisa los datos del personal para incorporación en los sistemas, si la información no esta completa solicita mayor información o corrección al o la responsable del AAF (Vuelve al numeral 1).	Jefe de la UIT	Progreso del documento (Flujo)
3	Si la información esta completa, deriva al Responsable de Servidores y Servicios para su atención.	Jefe de la UIT	Progreso del documento (Flujo)
4	Recibe la solicitud y deriva al Técnico de Soporte Técnico	Responsable de Servidores y Servicios	Progreso del documento (Flujo)
5	Realiza las configuraciones y tareas necesarias para la incorporación del consultor o personal de planta a los sistemas que correspondan.	Técnico de Soporte	Configuraciones en los sistemas
6	Elabora informe Técnico de Conclusión de trabajo al Jefe de la UIT vía el Responsable de Servidores y Servicios, solicitando la inserción del cargo en el sistema de documento digital.	Técnico de Soporte	Informe Técnico
7	Revisa y aprueba informe.	Responsable de Servidores y Servicios	Progreso del documento (Flujo)
8	Introduce el cargo del personal incorporado en el sistema de documento digital y elabora nota interna de conclusión.	Jefe de la UIT	Nota interna
9	Recibe nota de conclusión y cierra el flujo.	Responsable del AAF	Progreso del documento (Flujo)

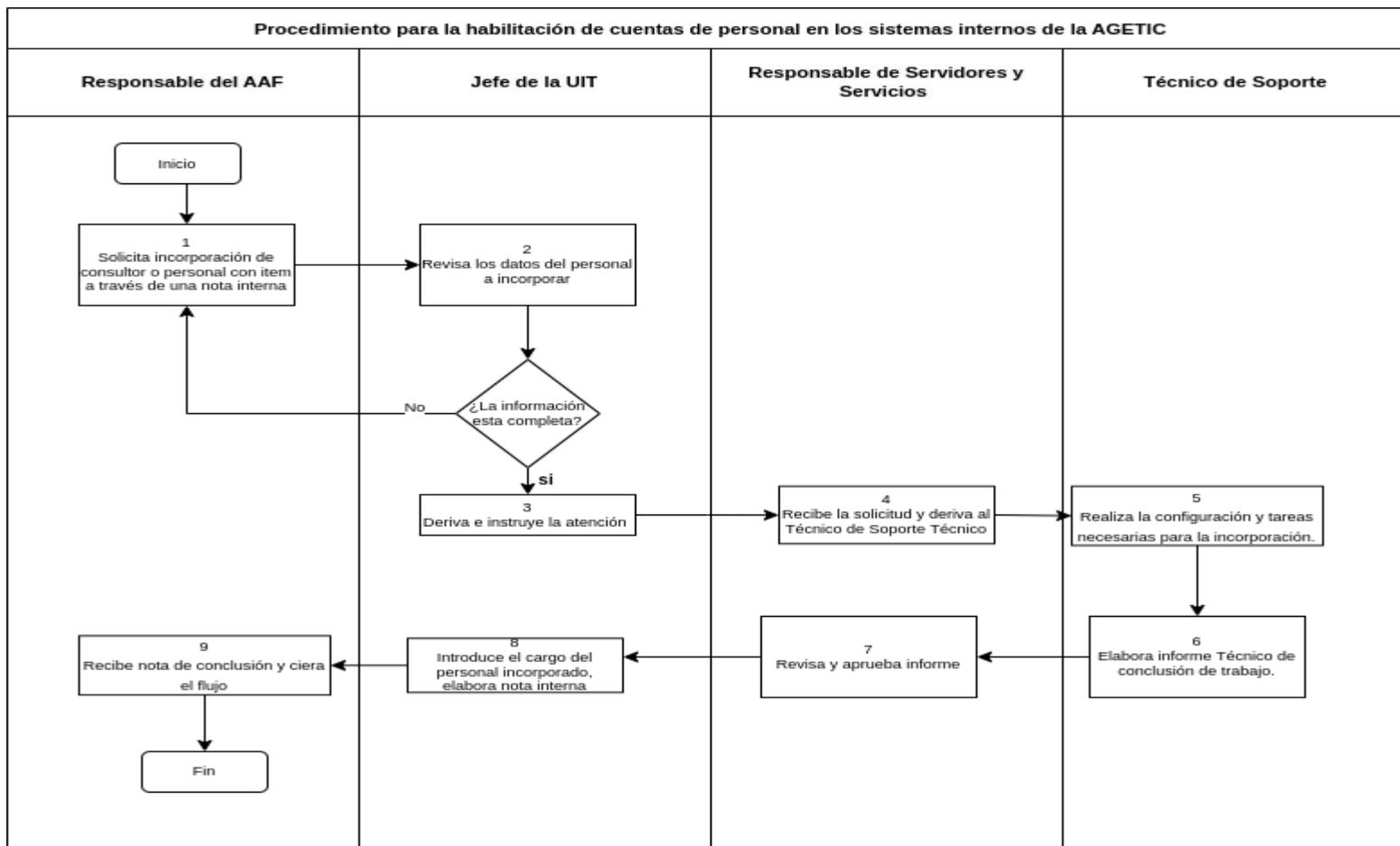


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Código: UIT- M01

Versión: 1

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0018/2023, de 08/03/2023



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	
Código: UIT- M01	Versión: 1	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0018/2023, de 08/03/2023

8.6 Procedimiento para la baja de cuenta de personal en los sistemas internos de la AGETIC

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AGETIC	Código	UIT - PR06
	UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Versión	1
		Página	1 de 1
	Procedimiento para la Baja de cuenta de Personal en los Sistemas Internos de la AGETIC	Aprobado con	R.A. AGETIC/RA/0018/2023, de 08/03/2023
Objetivo: Establecer las actividades necesarias para la baja del personal en los sistemas de la AGETIC.			
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA
1	Solicita baja de consultor o personal de planta en los sistemas y/o registros que correspondan.	Responsable de AAF	Nota interna
2	Revisa los datos del personal a dar de baja en los sistemas, si la información no esta completa solicita mayor información o corrección al o la responsable del AAF (Vuelve al numeral 1).	Jefe de la UIT	Progreso del documento (Flujo)
3	Si la información esta completa, deriva e instruye la atención al Responsable de Servidores y Servicios.	Jefe de la UIT	Progreso del documento (Flujo)
4	Recibe nota e instruye la atención al Técnico de Soporte del Área de Servidores y Servicios	Responsable de Servidores y Servicios	Progreso del documento (Flujo)
5	Realiza la baja del personal en los sistemas y/o registros que correspondan, elabora informe técnico al jefe de la UIT via el Responsable de Servidores y Servicios, solicitando la inactivación del personal en el sistema de documentación digital.	Técnico de soporte	Informe técnico
6	Revisa informe y aprueba	Responsable de Servidores y Servicios	Progreso del documento (Flujo)
7	Revisa informe, aprueba y realiza la inactivación del personal en el sistema de documentación digital. Elabora nota interna de conclusión al solicitante.	Jefe de la UIT	Nota de conclusión
8	Recibe nota de conclusión y cierra el flujo.	Responsable de AAF	Progreso del documento (Flujo)



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Código: UIT- M01

Versión: 1

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0018/2023, de 08/03/2023

