



Instituto de Previsión Social
Consejo de Administración

Acta N° 048/2023 de fecha 23 de agosto de 2023

RESOLUCIÓN C.A. N° 048-016/2023

POR LA QUE SE APRUEBA LA DOCUMENTACIÓN Y MODELADO DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE ASISTENCIA PERMANENTE A USUARIOS VERSIÓN 2, CON SU RESPECTIVO FLUJOGRAMA, CONFORME A LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - (MECIP) 2015, EN EL INSTITUTO DEL PREVISIÓN SOCIAL.

VISTO: El Expediente Digital identificado como CA/N° 1677/2023, recepcionado en la Secretaría del Consejo de Administración, en fecha 08 de agosto de 2023, el cual contiene la Providencia de la Gerencia de Desarrollo y Tecnología, que remitió la Nota Interna GDT/TIC/N° 028/2023, de fecha 05 de julio de 2023, de la Dirección de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones, por la que se eleva a consideración de la Máxima Autoridad, el proyecto de Resolución “POR LA QUE SE APRUEBA LA DOCUMENTACIÓN Y MODELADO DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE ASISTENCIA PERMANENTE A USUARIOS VERSIÓN 2, CON SU RESPECTIVO FLUJOGRAMA, CONFORME A LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - (MECIP) 2015, EN EL INSTITUTO DEL PREVISIÓN SOCIAL”; y

CONSIDERANDO: Que, el inciso c) del Art. 13° del Decreto-Ley N° 1860/50 aprobado por Ley N° 375/56 y modificado por el Art. 2° de la Ley N° 98/92, faculta al Consejo de Administración del IPS a “Dictar y reformar los reglamentos internos del Instituto”;

La Resolución C.A N° 039-007/2009, de fecha 28 de abril de 2009, “POR LA QUE EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL SE COMPROMETE A LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO DEL PARAGUAY – MECIP”;

La Resolución C.A N° 080-018/2020, de fecha 23 de setiembre de 2020, “POR LA QUE SE APRUEBA EL PROCEDIMIENTO DE DOCUMENTACIÓN Y MODELADO DE PROCESOS, CON SU RESPECTIVO FLUJOGRAMA, CONFORME A LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY (MECIP)”;

La Resolución C.A. N° 090-001/2020, de fecha 30 de octubre de 2020, “POR LA QUE SE ADOPTA LA NORMA DE REQUISITOS MINIMOS Y LA MATRIZ DE EVALUACIÓN PARA UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY – MECIP 2015”;

FDO.: DR. JORGE MAGNO BRÍTEZ ACOSTA, PRESIDENTE
LIC. LUDIA CLAUDINA SILVERA LÓPEZ / ABG. MIGUEL ÁNGEL DOLDÁN MARTINEZ
LIC. GUSTAVO RAMÓN ARIAS / SR. ROBERTO BRÍTEZ FERREIRA
MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
ABG. ANA MARÍA ANGÉLICA CASTRO AQUINO. Secretaria del Consejo de Administración



El presente instrumento es de carácter público, garantizando la transparencia de la gestión pública. Se podrá acceder al mismo de forma libre, conforme a la reglamentación legal vigente que rige la materia, en atención al principio de publicidad de la administración pública, con excepción de aquellos documentos que por su naturaleza, su acceso se encuentre restringido por la Ley.



**Instituto de Previsión Social
Consejo de Administración**

Acta N° 048/2023 de fecha 23 de agosto de 2023

RESOLUCIÓN C.A. N° 048-016/2023

Que, el Gabinete de Presidencia, dio su parecer favorable para la presentación del Proyecto de Resolución ante el Consejo de Administración;

Por tanto, en uso de sus atribuciones;

**EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DEL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**

R E S U E L V E:

- 1º) Aprobar la documentación y modelado del subproceso "GESTIÓN DE ASISTENCIA PERMANENTE A USUARIOS VERSIÓN 2, CON SU RESPECTIVO FLUJOGRAMA, CONFORME A LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY (MECIP)", conforme al Anexo, el cual se encuentra refrendado por la Secretaria del Consejo de Administración y las Áreas Técnicas respectivas, que consta de 28 (veintiocho) fojas y se adjunta a la presente Resolución.-----
- 2º) Establecer que, a partir de la fecha de la presente aprobación, la dependencia encargada de la ejecución del subproceso lo implementará conforme a la normativa vigente con el apoyo técnico de la Dirección de Organización y Calidad.-----
- 3º) Disponer que la Dirección de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones, elevará a consideración del Consejo de Administración, la modificación u optimización del procedimiento aprobado por la misma, para su tratamiento.-----
- 4º) Establecer que, la Dirección de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones, es responsable de la integridad del expediente físico y su coherencia con la versión digital registrada para su tratamiento por parte del Consejo de Administración.-----
- 5º) Comunicar a quienes corresponda y archivar -----
SC/sp/pb.-

**FDO.: DR. JORGE MAGNO BRÍTEZ ACOSTA, PRESIDENTE
LIC. LUDIA CLAUDINA SILVERA LÓPEZ / ABG. MIGUEL ÁNGEL DOLDÁN MARTINEZ
LIC. GUSTAVO RAMÓN ARIAS / SR. ROBERTO BRÍTEZ FERREIRA
MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
ABG. ANA MARÍA ANGÉLICA CASTRO AQUINO. Secretaria del Consejo de Administración**



El presente instrumento es de carácter público, garantizando la transparencia de la gestión pública. Se podrá acceder al mismo de forma libre, conforme a la reglamentación legal vigente que rige la materia, en atención al principio de publicidad de la administración pública, con excepción de aquellos documentos que por su naturaleza, su acceso se encuentre restringido por la Ley.



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Control Estratégico

Componente: Direccionamiento Estratégico

Estándar: Modelo de Gestión por Procesos

Formato: Determinación Productos, Clientes y/o Grupos de Interés-Proceso/Subproceso

Número: 46

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Asistencia y Asesoramiento a Usuarios

Subproceso: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Versión: 2

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_004

Código: (f) TIC_004_03

Código	Producto	Características	Clientes y/o grupos de interés
(F) TIC_004_03_46_01	Usuario Asistido	1 - Asistencia solicitada vía web (CESU) Centro de Soluciones al Usuario : https://portal.ips.gov.py/sistemas/dtic/menu.php 2 - Asistencia solicitada vía call center IP: 99100, vía telefónica al Área Gestión de Usuarios IP: 10135 3 - Asistencia registrada en Sistema de Gestión de Usuarios y Nro. de Ticket emitido para seguimiento de solicitud. 2 - Cada usuario debe mantener actualizado sus datos personales, principalmente su número de celular, en el cual recibirá en caso de reseteo de contraseña, el número aleatorio generado por el Sistema, el cual deberá ser cambiado con una contraseña nueva creada por el usuario. Estos datos pueden ser actualizados a través de la Consulta de Boleta de Liquidación desde la Intranet https://servicios.ips.gov.py/boletacobra/ o la Web Institucional https://portal.ips.gov.py/sistemas/ipsportal/contenido.php?c=138 4 - Asistencia concedida en caso factible y cierre de ticket. 5 - Nro. de ticket derivado, de acuerdo a la solicitud, al Administrador de Asistencia de la Dependencia Encargada de Soporte de la DTIC en caso no resuelto 6 - Asistencia asignada al Analista/Asistente/Técnico según corresponda. 7 - Asistencia analizada, si es solucionable o no, según corresponda. 8 - Asistencia derivada con Autorización del Jefe Inmediato al proveedor en caso no resuelto, según contrato existente. 9 - Usuario comunicado sobre el estado de la asistencia solicitada.	Usuarios Internos y Grupos de Interés

Elaborado por: Kathia Lorena Insfran Peralta

Co-Elaborado por: Andrea Elizabeth Benítez Martínez

Revisado por: Juan Carlos Frutos

Aprobado por: Andres Vicente Torreani Bazan

Fecha de elaboración: 09/06/2023

Fecha de co-elaboración: 14/06/2023

Fecha de revisión: 03/07/2023

Fecha de aprobación: 05/07/2023

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Mtr. Kathia Insfran
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Director
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Andrea Benítez
Analista - Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Silvana Verza
Jefa Interina
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Abg. ANA-MARIA CASTRO
Secretaría del Consejo de Administración

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Andres Vicente Torreani Bazan
Director
Dirección de Organización y Calidad



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Control Estratégico

Componente: Direccionamiento Estratégico

Estándar: Modelo de Gestión por Procesos

Formato: Determinación Insumos Proveedores Proceso/Subproceso

Número: 47

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Asistencia y Asesoramiento a Usuarios

Subproceso: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Versión: 2

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_004

Código: (f) TIC_004_03

Código	Insumos	Características	Proveedores
(F) TIC_004_03_47_01	Ticket	1 - Fecha de Ticket 2 - Nro de Ticket 3 - Tipo de Asistencia Solicitada 4 - Asunto 5 - Descripción de la Asistencia Solicitada o Problema 6 - Adjuntar documento(PDF, Word, Excel, PNG, JPG) (Adjuntar Documento referente a la solicitud en caso necesario) 7 - Usuario 8 - Nombre 9 - Apellido 10 - Edificio/Bloque/Piso 11 - Dependencia 12 - E-mail 13 - Teléfono IP 14 - ID TeamViewer(Opcional) 15 - Teléfono Celular (Opcional)	Usuarios Internos y Grupos de Interés

Elaborado por: Kathia Lorena Insfran Peralta

Fecha de elaboración: 09/06/2023

Co-Elaborado por: Andrea Elizabeth Benitez Martinez

Fecha de co-elaboración: 14/06/2023

Revisado por: Juan Carlos Frutos

Fecha de revisión: 03/07/2023

Aprobado por: Andres Vicente Torreani Bazan

Fecha de aprobación: 05/07/2023

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Mtr. Kathia Insfran
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Director
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Andrea Benítez
Analista - Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Ing. Silvana Verza
Jefa Interina
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
ABG. ANA MARIA BAZAN
Secretaria del Consejo de Administración

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Andres Vicente Torreani Bazan
Director
Dirección de Organización y Calidad



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Control Estratégico

Componente: Direccionamiento Estratégico

Estándar: Modelo de Gestión por Procesos

Formato: Definición de Actividades en los Procesos/Subproceso

Número: 48

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Asistencia y Asesoramiento a Usuarios

Objetivo del proceso: Capacitar en el uso de sistemas y equipos además de contar con un equipo de soporte en actualizaciones y reparaciones de equipos institucionales.

Subproceso: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Objetivo: Responder a la solicitud de los usuarios, realizando una inspección física del inconveniente o dando la asistencia requerida.

Versión: 2

Código: (f) TIC

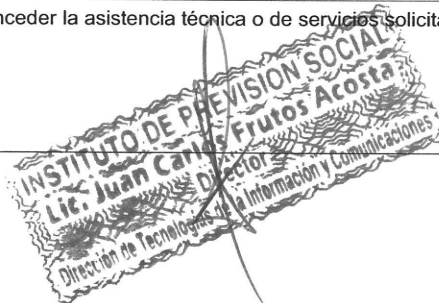
Código: (f) TIC_004

Código: (f) TIC_004_03

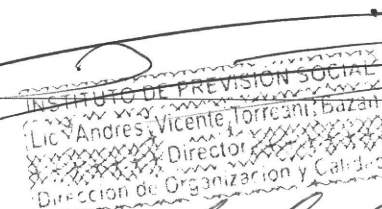
Código	Actividad	Objetivo	Cargo Responsable
(F) TIC_004_03_48_01	Recepción de Solicitud Asistencia	Recepcionar por vía telefónica y Web (CESU) las Solicitudes de Asistencia técnica o de servicios para dar respuesta pronta y efectiva a los usuarios de la red informática Institucional y de considerar necesario, escalar o derivar el caso al Administrador de Asistencia(Asistente/Encargado/Jefe) de la Dependencia Encargada de Soporte - DTIC según corresponda	Asistente/Encargado/Jefe Dependencia Encargada de Soporte - DTIC, Grupo de actividad MECIP
(F) TIC_004_03_48_02	Asignación de Solicitud de Asistencia	Designar al Analista/Asistente/Técnico del área correspondiente, la Solicitud de Asistencia del usuario, de acuerdo con el tipo de asistencia o servicio solicitado.	Asistente/Encargado/Jefe Dependencia Encargada de Soporte - DTIC, Grupo de actividad MECIP
(F) TIC_004_03_48_03	Análisis de Solicitud de Asistencia	Analizar y realizar el diagnóstico de la Solicitud de Asistencia del usuario, el tipo de asistencia, servicio, incidencia, inconveniente a fin de identificar si es solucionable o es necesario derivar lo solicitado al proveedor según contrato existente.	Analista/Asistente/Técnico Dependencia Encargada de Soporte DTIC, Grupo de actividad MECIP
(F) TIC_004_03_48_04	Autorización para remisión al proveedor	Autorizar la remisión del equipo informático, o incidencia en Sistema, según informe técnico del inconveniente, para posterior servicio técnico del proveedor en caso necesario, según contrato existente.	Asistente/Encargado/Jefe Dependencia Encargada de Soporte - DTIC, Grupo de actividad MECIP
(F) TIC_004_03_48_05	Concesión de Asistencia	Conceder la asistencia técnica o de servicios solicitada y comunicar al usuario.	Analista/Asistente/Técnico Dependencia Encargada de Soporte DTIC, Grupo de actividad MECIP



INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Mtr. Kathia Insfran
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones



INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Andrea Benítez
Analista - Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad



INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Ing. Silvana Verza
Jefa Interina
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Control Estratégico

Componente: Direccionamiento Estratégico

Estándar: Modelo de Gestión por Procesos

Formato: Definición de Actividades en los Procesos/Subproceso

Número: 48

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Asistencia y Asesoramiento a Usuarios

Objetivo del proceso: Capacitar en el uso de sistemas y equipos además de contar con un equipo de soporte en actualizaciones y reparaciones de equipos institucionales.

Subproceso: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Objetivo: Responder a la solicitud de los usuarios, realizando una inspección física del inconveniente o dando la asistencia requerida.

Versión: 2

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_004

Código: (f) TIC_004_03

Código	Actividad	Objetivo	Cargo Responsable
Elaborado por:	Kathia Lorena Insfran Peralta	Fecha de elaboración:	09/06/2023
Co-Elaborado por:	Andrea Elizabeth Benitez Martinez	Fecha de co-elaboración:	14/06/2023
Revisado por:	Juan Carlos Frutos	Fecha de revisión:	03/07/2023
Aprobado por:	Andres Vicente Torreani Bazan	Fecha de aprobación:	05/07/2023

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Mtr. Kathia Insfran
Dirección de Tecnología de la Información
y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Andrea Benítez
Analista - Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Ing. Silvana Verza
Jefa Interina
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Andres Vicente Torreani Bazan
Director
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Abg. Juan Carlos Frutos
Secretaría de Asesoría y Administración



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Control Estratégico

Componente: Direccionamiento Estratégico

Estándar: Modelo de Gestión por Procesos

Formato: Identificación de Tareas en las Actividades de los Procesos/Subprocesos

Número: 49

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Asistencia y Asesoramiento a Usuarios

Subproceso: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Versión: 2

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_004

Código: (f) TIC_004_03

Numero	Actividad	Tarea	Tiempo de ejecución
1	(F) TIC_004_03_48_01) Recepción de Solicitud Asistencia	1- Atender al llamado a través del call center 99100	1 minutos
		2- Identificar al Usuario	1 minutos
		3- Registrar Solicitud de Asistencia	3 minutos
		4- Resolver Solicitud de Asistencia	20 minutos
		5- Comunicar estado de Solicitud	5 minutos
		6- Derivar Ticket a la Dependencia Encargada de Soporte DTIC	1 minutos
2	(F) TIC_004_03_48_02) Asignación de Solicitud de Asistencia	1- Verificar Ticket	2 minutos
		2- Asignar Ticket al Analista/Asistente/Técnico del área	1 minutos
		3- Derivar Ticket a otra Dependencia Encargada de Soporte DTIC	1 minutos
3	(F) TIC_004_03_48_03) Análisis de Solicitud de Asistencia	1- Evaluar Solicitud de Asistencia asignada	20 minutos
		2- Informar evaluación de la Solicitud	10 minutos
		3- Comunicar estado de Solicitud	5 minutos
4	(F) TIC_004_03_48_04) Autorización para remisión al proveedor	1- Verificar Informe de Solicitud no resuelta	10 minutos
		2- Derivar Solicitud a Proveedor	5 minutos
5	(F) TIC_004_03_48_05) Concesión de Asistencia	1- Resolver Solicitud de Asistencia	20 minutos
		2- Comunicar estado de Solicitud	5 minutos

Elaborado por: Kathia Lorena Insfran Peralta

Co-Elaborado por: Andrea Elizabeth Benitez Martinez

Revisado por: Juan Carlos Frutos

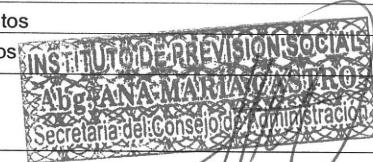
Aprobado por: Andres Vicente Torreani Bazan

Fecha de elaboración: 09/06/2023

Fecha de co-elaboración: 14/06/2023

Fecha de revisión: 03/07/2023

Fecha de aprobación: 05/07/2023



INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Mtr. Kathia Insfran
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Director
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Andrea Benítez
Analista - Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Ing. Silvana Verza
Jefa Interina
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Andres Vicente Torreani Bazan
Director
Dirección de Organización y Calidad



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Control Estratégico

Componente: Direccionamiento Estratégico

Estándar: Modelo de Gestión por Procesos

Formato: Informe Proceso/Subproceso - Grupos de interés Internos y Externos

Número: 50

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Asistencia y Asesoramiento a Usuarios

Subproceso: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Versión: 2

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_004

Código: (f) TIC_004_03

Grupo Responsable / Actividad	Informes/Formularios	Especificación o Requisitos	Destinatario	Fecha de Entrega - Periodicidad
Requerimientos para la operación del proceso	Informe - Solicitud de Asistencia o Servicios	1 - Fecha de Ticket 2 - Nro de Ticket 3 - Datos Personal del Solicitante 4 - Datos Laborales del Solicitante 5 - Tipo de Asistencia Solicitada 6 - Descripción de la Asistencia Solicitada 7 - Nivel de Prioridad 8 - Área, Dependencia de la DTIC de recepción Ticket 9 - Datos del Funcionario de la DTIC que procesó ticket 10 - Fecha de proceso de ticket 11 - Área de proceso de ticket	Usuarios Internos y Grupos de Interés	Por evento
Requerimientos para cumplimiento de obligaciones de información	Informe - Registro en el Sistema Informático de la concesión de asistencia a Usuario y posterior comunicación	1 - Registrar la concesión de Asistencia, y una observación en caso de haber inconvenientes o retraso para procesar la asistencia, utilizando la herramienta informática correspondiente 2 - Comunicar al Usuario la resolución de la asistencia, a través del correo Institucional	Usuarios Internos y Grupos de Interés	Por evento

Elaborado por: Kathia Lorena Insfran Peralta

Fecha de elaboración: 09/06/2023

Co-Elaborado por: Andrea Elizabeth Benítez Martínez

Fecha de co-elaboración: 14/06/2023

Revisado por: Juan Carlos Frutos

Fecha de revisión: 03/07/2023

Aprobado por: Andres Vicente Torreani Bazan

Fecha de aprobación: 05/07/2023

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Mtr. Kathia Insfran
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Director
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Andrea Benítez
Analista - Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Ing. Silvana Verza
Jefa Interina
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Andres Vicente Torreani Bazan
Director
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
ABE. ANA-MARIA CASTRO
Secretaria del Consejo de Administración



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Gestion

Componente: Actividades de Control

Estándar: Procedimientos

Formato: Diseño de Procedimientos

Número: 93

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Asistencia y Asesoramiento a Usuarios

Subproceso: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Procedimiento: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Versión: 2

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_004

Código: (f)
TIC_004_03

Numero Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
1	Recepción de Solicitud Asistencia(Cod.: (F) TIC_004_03_48_01)	Atender al llamado a través del call center 99100(Cod.: (f) TIC_004_03_49_01_01)	Recepciona a través del call center 99100, la llamada del Usuario que solicita asistencia técnica o de servicios, el operador se identifica mencionando su Nombre y Apellido.	Sistema de Gestión de Asistencia a Usuarios	Asistente/Encargado/Jefe Dependencia Encargada de Soporte - DTIC
		Identificar al Usuario(Cod.: (f) TIC_004_03_49_01_02)	El operador consulta al Solicitante, su Usuario, Nombre y Apellido para identificar y constatar ser funcionario del Instituto.	Sistema de Gestión de Asistencia a Usuarios	

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Mtr. Kathia Insfran
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Juan Carlos Eruos Acosta
Director
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Andrea Benítez
Analista - Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Silvana Verza
Jefa Interina
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Andres Vicente Torreani Bazán
Director
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Abg. ANA MARIA CASTRO
Secretaria del Consejo de Administración



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Gestion

Componente: Actividades de Control

Estándar: Procedimientos

Formato: Diseño de Procedimientos

Número: 93

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Asistencia y Asesoramiento a Usuarios

Subproceso: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Procedimiento: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Versión: 2

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_004

Código: (f)
TIC_004_03

Numero Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
	Registrar Solicitud de Asistencia(Cod.: (f) TIC_004_03_49_01_03)	Solicitud de Asistencia por Call Center 99100: El Operador del Call Center 99100 consulta al Solicitante y Registra en el Sistema de Asistencia al Usuario los Datos Personales, Datos Laborales, Tipo de Asistencia, Descripción de la Asistencia, Nivel de Prioridad, Área o Dependencia DTIC que recepciona la Solicitud. Solicitud de Asistencia por CESU (Sistema WEB - Centro de Soluciones al Usuario) https://portal.ips.gov.py/sistemas/dtic/menu_previo.php: El Usuario debe ingresar con su usuario y contraseña de dominio para ingresar a registrar su Solicitud de Asistencia donde el usuario selecciona la Opción de Solicitar Servicio-Consulta y Elige el tipo de Asistencia o Servicio, Asunto, Descripción del Problema, Datos Personales, Datos Laborales, Adjuntar Documento (Opcional) Solicitud de Asistencia para, bloqueos, olvidos y	Sistema de Asistencia al Usuario, CESU (Sistema WEB - Centro de Soluciones al Usuario)		

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Mtr. Kathia Insfran
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Director
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. ANA MARIA CASTRO
Secretaría de Consejo de Administración

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Andrea Benítez
Analista - Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Andres Vicente Torreani Bazan
Director
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Silvana Verza
Jefa Interina
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Gestion

Componente: Actividades de Control

Estándar: Procedimientos

Formato: Diseño de Procedimientos

Número: 93

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Asistencia y Asesoramiento a Usuarios

Subproceso: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Procedimiento: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Versión: 2

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_004

Código: (f)
TIC_004_03

Numero	Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
			cambios o Reseteo de Contraseña por medio telefónico al área de Gestión de Usuarios (10132, 10135, 10183): El procedimiento general es que el usuario ingrese a la opción de Autogestión de Contraseña en la intranet o el portal Web Institucional, para realizar el reseteo de contraseña, donde, el usuario realiza la petición como usuario de IPS, el sistema procesa la petición y el usuario recibe en su nro. de celular, una contraseña aleatoria generada por el sistema de carácter temporal, vía SMS, la cual en el primer inicio de sesión dentro del dominio de la red informática del IPS el sistema lo obligará al cambio. Solo en caso de tener dificultad con el procedimiento de Autogestión de Contraseña en la Intranet o el Portal Web Institucional, el usuario puede comunicarse por medio telefónico a la Mesa de Ayuda de la DTIC (99100), o al Área de Gestión de Usuarios (10135), el Soporte			

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Mtr. Kathia Infran
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Juan Carlos Fajos Acosta
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. ANA MARIA AZOARISTRO
Secretaría de Asesoría de Administración

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Andrea Benítez
Analista - Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Andres Vicente Torreani Bazzani
Director
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Silvana Verza
Jefa Interina
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Gestion

Componente: Actividades de Control

Estándar: Procedimientos

Formato: Diseño de Procedimientos

Número: 93

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Asistencia y Asesoramiento a Usuarios

Subproceso: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Procedimiento: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Versión: 2

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_004

Código: (f)
TIC_004_03

Numero	Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
			Información realizará preguntas específicas de seguridad al usuario para constatar la identidad de la persona. Los tipos de Asistencias o Servicios son: Dpto. de Tecnología (Administrativo y Salud) 1. Teléfonos IP, renombramiento nro. IP, actualización agenda, reparación 2. Verificación de Carpetas compartidas. 3. Ampliación de buzón de correo. 4. Verificación de Puntos de red y cableado. Dpto. Soporte a Usuarios (Administrativo y Salud) 1. Impresoras tercerizadas y no tercerizada: Configuración, instalaciones (Presencial o Remota), reparación. 2. Verificación de computadoras: Configuración, instalaciones (Presencial o Remota), reparación. Dpto. Análisis y Desarrollo (Administrativos) 1. Solicitudes relacionadas a asistencia para implementación, verificación y/o actualización de sistemas			INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL Abg. ANA MARI CASTRO Secretaria del Consejo de Administración INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL Lic. Juan Carlos Frutos Acosta Director Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL Lic. Andrea Benítez Analista - Dpto. de Gestión de Procesos Dirección de Organización y Calidad INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL Ing. Silvana Verza Jefa Interina Dpto. de Gestión de Procesos Dirección de Organización y Calidad



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Gestion

Componente: Actividades de Control

Estándar: Procedimientos

Formato: Diseño de Procedimientos

Número: 93

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Asistencia y Asesoramiento a Usuarios

Subproceso: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Procedimiento: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Versión: 2

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_004

Código: (f)

TIC_004_03

Numero	Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
			y aplicaciones, app, intranet y portal web. Dpto. Sistemas Informáticos de Salud (Generalmente para el HC y/o Establecimientos de Salud) Solicitudes relacionadas a asistencia técnica en establecimientos de Salud como ser: 1. Sistema SIH: Gestión de usuarios, uso del Sistema SIH y sus derivados. 2. Verificación de computadoras 3. Impresoras tercerizadas o no tercerizadas. 4. Puntos de red y cableado 5. Verificación de Usuarios (Reseteo Contraseñas) Área Gestión de Usuarios (Administrativo y Salud) 1. Verificación de Usuarios (Reseteo Contraseñas)			

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Mtr. Kathia Insfran
 Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
 Director
 Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Andrea Benítez
 Asesora de Gestión de Procesos
 Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Ing. Silvana Verza
 Jefa Interina
 Dpto. de Gestión de Procesos
 Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Andres Vicente Torreani Bazan
 Director
 Dirección de Organización y Calidad



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Gestion

Componente: Actividades de Control

Estándar: Procedimientos

Formato: Diseño de Procedimientos

Número: 93

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Asistencia y Asesoramiento a Usuarios

Subproceso: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Procedimiento: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Versión: 2

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_004

Código: (f)

TIC_004_03

Numero Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
	Resolver Solicitud de Asistencia(Cod.: (f) TIC_004_03_49_01_04)	Solicitud de Asistencia por Call Center 99100: Una vez que el Operador registra la solicitud, en caso de ser posible el operador resuelve la asistencia solicitada y se comunica vía telefónica o correo institucional, con el usuario para que verifique la solución y provee asistencia hasta que el usuario confirme que está resuelta la solicitud. En caso de no poder resolver la solicitud de asistencia el operador pasará a la tarea 6. Solicitud de Asistencia para, bloqueos, olvidos y cambios o Reseteo de Contraseña por medio telefónico al área de Gestión de Usuarios (10132, 10135, 10183): El Asistente luego de constatar la identidad del usuario a través de preguntas de seguridad, procesa la solicitud a través del Sistema de Gestión de Usuarios, una vez procesado el reseteo, el usuario recibe en su nro. de celular, una contraseña aleatoria generada por el sistema de carácter temporal, vía SMS, la cual en el primer	Herramientas Informáticas correspondientes a cada caso		 INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL Lic. Andrea Benítez Director Dirección de Organización y Calidad  INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL Ing. Silvana Verza Jefa Interina Dpto. de Gestión de Procesos Dirección de Organización y Calidad



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Gestion

Componente: Actividades de Control
Estándar: Procedimientos
Formato: Diseño de Procedimientos
Número: 93
Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones
Proceso: Asistencia y Asesoramiento a Usuarios
Subproceso: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios
Procedimiento: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Versión: 2
Código: (f) TIC
Código: (f) TIC_004
Código: (f) TIC_004_03

Numero	Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
			inicio de sesión dentro del dominio de la red informática del IPS el sistema lo obligará al cambio. En caso de que el usuario comunique que no recibió la contraseña al celular, el Soporte informático procesa de vuelta el reseteo de contraseña a través del Sistema de Gestión de Usuarios y comunica vía telefónica la contraseña aleatoria de carácter temporal, la cual en el primer inicio de sesión dentro del dominio de la red informática del IPS el sistema lo obligará al cambio. Para todos los casos, la nueva contraseña es replicada a todos los sistemas informáticos por la plataforma de Gestión de Usuarios, por lo tanto, para dar tiempo al Sistema de realizar la sincronización correspondiente, se sugiere probar la contraseña aleatoria temporal obtenida luego de 10 minutos recibida por SMS al nro. de celular. En los casos de bloqueos,			INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL Lic. Andres Vicente Torrealba Baza Director Dirección de Organización y Calidad INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL Lic. Andrea Benítez Analista - Dpto. de Gestión de Procesos Dirección de Organización y Calidad INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL Ing. Silvana Verza Jefa Interina Dpto. de Gestión de Procesos Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. ANA MARIA CASTRO
Secretaria del Consejo de Administración

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Director
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Mtr. Kathia Insfran
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Gestion

Componente: Actividades de Control

Estándar: Procedimientos

Formato: Diseño de Procedimientos

Número: 93

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Asistencia y Asesoramiento a Usuarios

Subproceso: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Procedimiento: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Versión: 2

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_004

Código: (f)
TIC_004_03

Numero	Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
			olvidos y cambios o Reseteo de Contraseña, se darán las siguientes recomendaciones: Duración de la contraseña Por razones de seguridad, las contraseñas tienen un a fecha de expiración. En nuestro caso, las contraseñas expiran cada 42 (cuarenta y dos) días. El sistema operativo, lleva un registro de la antigüedad de las contraseñas, por lo que le avisará desde unos 14 días antes que su fecha de expiración de contraseña se acerca. Esto implica que se debe cambiar la contraseña, caso contrario, si llegase a la fecha límite de expiración, el sistema operativo bloqueará la cuenta. El sistema operativo, lleva un registro del histórico de contraseñas y cuando cambie su contraseña actual por una nueva contraseña, por cumplimiento de estándares de seguridad, el Sistema no le permitirá reutilizar las últimas 5 contraseñas.			

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. ANA MARIA CASTRO
Secretaría de Administración

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Mtr. Kathia Insfran
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Director
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Andrea Benítez
Analista - Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Silvana Verza
Jefa Interina
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Andres Vicente Torreani Bazan
Director
Dirección de Organización y Calidad



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Gestion

Componente: Actividades de Control

Estándar: Procedimientos

Formato: Diseño de Procedimientos

Número: 93

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Asistencia y Asesoramiento a Usuarios

Subproceso: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Procedimiento: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

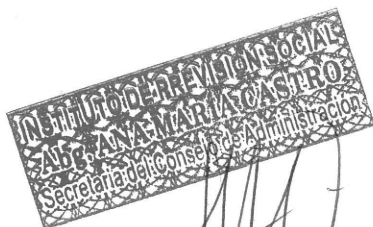
Versión: 2

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_004

Código: (f)
TIC_004_03

Numero Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
		Las contraseñas, además, deben tener la suficiente complejidad, no repetir contraseñas de acceso y mantener un nivel de seguridad de un mínimo de 8 caracteres incluyendo letras (Mezcla de mayúsculas y minúsculas), símbolos y números. Estas recomendaciones se pueden encontrar en la Intranet, en el espacio de Informática: http://intranet/dic/default.aspx			
	Comunicar estado de Solicitud (Cod.: (f) TIC_004_03_49_01_05)	Envía a través del correo institucional, un comunicado, al Usuario que solicitó la asistencia, para informar que la solicitud fue resuelta y registra en el Sistema de Gestión de Asistencia a Usuarios el cierre del Ticket.	Sistema de Gestión de Asistencia a Usuarios y Correo Institucional		
	Derivar Ticket a la Dependencia Encargada de Soporte DTIC (Cod.: (f) TIC_004_03_49_01_06)	Deriva al Administrador de Asistencia (Asistente, Encargado, Jefe) de la Dependencia Encargada de Soporte DTIC de acuerdo a la solicitud no resuelta.	Sistema de Gestión de Asistencia a Usuarios.		



INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Mtr. Kathia Insfran
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acesta
Director
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Andrea Benítez
Analista - Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Ing. Silvana Verza
Jefa Interina
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Andres Vicente Torrealba Bazán
Director
Dirección de Organización y Calidad



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Gestion

Componente: Actividades de Control

Estándar: Procedimientos

Formato: Diseño de Procedimientos

Número: 93

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Asistencia y Asesoramiento a Usuarios

Subproceso: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Procedimiento: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Versión: 2

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_004

Código: (f)
TIC_004_03

Numero	Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
2	Asignación de Solicitud de Asistencia(Cod.: (F) TIC_004_03_48_02)	Verificar Ticket(Cod.: (f) TIC_004_03_49_02_01)	El Administrador de Soporte (Asistente, Encargado, Jefe), verifica el Ticket (Nivel de prioridad, complejidad, tipo y Descripción de Solicitud de Asistencia) e identifica el recurso informático.	Sistema de Gestión de Asistencia a Usuarios		Asistente/Encargado/Jefe Dependencia Encargada de Soporte - DTIC
		Asignar Ticket al Analista/Asistente/Técnico del área(Cod.: (f) TIC_004_03_49_02_02)	Asigna al Analista/Asistente/Técnico especializado resolver la solicitud de asistencia del usuario.	Sistema de Gestión de Asistencia a Usuarios		
		Derivar Ticket a otra Dependencia Encargada de Soporte DTIC(Cod.: (f) TIC_004_03_49_02_03)	Deriva, de acuerdo al caso y de considerar necesario, el ticket al Administrador de Asistencia de otra Dependencia Encargada de Soporte DTIC de acuerdo a la solicitud.	Sistema de Gestión de Asistencia a Usuarios		

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Mtr. Kathia Insfran
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Director
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Abg. ANA-MARIA CASTRO
Secretaría del Consejo de Administración

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Andrea Benítez
Analista - Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Silvana Verza
Jefa Interina
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Andrés Vicente Torrealba Bazar
Director
Dirección de Organización y Calidad



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Gestion

Componente: Actividades de Control

Estándar: Procedimientos

Formato: Diseño de Procedimientos

Número: 93

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Asistencia y Asesoramiento a Usuarios

Subproceso: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Procedimiento: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Versión: 2

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_004

Código: (f)
TIC_004_03

Numero	Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
3	Análisis de Solicitud de Asistencia(Cod.: (F) TIC_004_03_48_03)	Evaluar Solicitud de Asistencia asignada(Cod.: (f) TIC_004_03_49_03_01)	El Analista/Asistente/Técnico evalúa la solicitud: Se contacta con el usuario en caso de necesitar relevar mas información sobre la solicitud de asistencia. Identifica el recurso informático del cual se solicita asistencia (Hardware/Software) Se evalúa si necesita asistencia remota o presencial. Se realiza la verificación remota o in situ. Si la solicitud puede ser inmediatamente resuelta se pasa a la actividad 5 Solicitud de Asistencia para, bloqueos, olvidos y cambios o Reseteo de Contraseña por medio telefónico al área de Gestión de Usuarios (10132, 10135, 10183): El procedimiento general es que el usuario ingrese a la opción de Autogestión de Contraseña en la intranet o el portal Web Institucional, para realizar el reseteo de contraseña, donde, el usuario realiza la petición como usuario de IPS, el sistema procesa la petición y el usuario recibe en su nro. de celular, una	Sistema de Gestión de Asistencia a Usuarios		Analista/Asistente/Técnico Dependencia Encargada de Soporte DTIC

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Abg. ANA MARIA CASTRO
Secretaria del Consejo de Administración

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Director
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Mtr. Kathia Insfran
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Andrea Benítez
Analista - Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Silvana Verza
Jefa Interina
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Andres Vicente Torresani Bazar
Director
Dirección de Organización y Calidad



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Gestion

Componente: Actividades de Control

Estándar: Procedimientos

Formato: Diseño de Procedimientos

Número: 93

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Asistencia y Asesoramiento a Usuarios

Subproceso: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Procedimiento: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Versión: 2

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_004

Código: (f)
TIC_004_03

Numero	Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
			contraseña aleatoria generada por el sistema de carácter temporal, vía SMS, la cual en el primer inicio de sesión dentro del dominio de la red informática del IPS el sistema lo obligará al cambio. Solo en caso de tener dificultad con el procedimiento de Autogestión de Contraseña en la Intranet o el Portal Web Institucional, el usuario puede comunicarse por medio telefónico a la Mesa de Ayuda de la DTIC (99100), o al Área de Gestión de Usuarios (10135), el Soporte Informático realizará preguntas específicas de seguridad al usuario para constatar la identidad de la persona. Los tipos de Asistencias o Servicios son: Dpto. de Tecnología (Administrativo y Salud) 1. Teléfonos IP, renombramiento nro. IP, actualización agenda, reparación 2. Verificación de Carpetas compartidas. 3. Ampliación de buzón de			

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Abg. ANA-MARIA CASTRO
Secretaria del Consejo de Administración

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frios Acosta
Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Mtr. Kathia Infran
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Andrea Benítez
Analista - Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Silvana Verza
Jefa Interina
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Andres Vicente Torresani Bazar
Director
Dirección de Organización y Calidad



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Gestion

Componente: Actividades de Control

Estándar: Procedimientos

Formato: Diseño de Procedimientos

Número: 93

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Asistencia y Asesoramiento a Usuarios

Subproceso: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Procedimiento: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Versión: 2

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_004

Código: (f)
TIC_004_03

Numero Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
		correo. 4. Verificación de Puntos de red y cableado. Dpto. Soporte a Usuarios (Administrativo y Salud) 1. Impresoras tercerizadas y no tercerizada: Configuración, instalaciones (Presencial o Remota), reparación. 2. Verificación de computadoras: Configuración, instalaciones (Presencial o Remota), reparación.			

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Mtr. Kathia Insfran
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Juan Carlos Acosta
Director
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Abg. ANA MARIA CASTRO
Secretaría de Consejo de Administración

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Andrea Benítez
Analista - Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Silvana Verza
Jefa Interina
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Andres Vicente Torrealba
Director
Dirección de Organización y Calidad



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Gestion

Componente: Actividades de Control

Estándar: Procedimientos

Formato: Diseño de Procedimientos

Número: 93

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Asistencia y Asesoramiento a Usuarios

Subproceso: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Procedimiento: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Versión: 2

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_004

Código: (f)
TIC_004_03

Numero	Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
		Informar evaluación de la Solicitud(Cod.: (f) TIC_004_03_49_03_02) <i>[Stamp: INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL, Abg. ANA MARIA CASTRO, Secretaria del Consejo de Administración]</i> <i>[Stamp: INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL, Lic. Juan Carlos Frutos Acosta, Director, Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones]</i>	Si la solicitud no puede ser resuelta inmediatamente: Se registra en el Sistema de Gestión de Asistencia a Usuarios el Informe al Superior inmediato en los siguientes casos de la asistencia solicitada: 1. Tendrá retraso. 2. No podrá ser resuelta de forma remota o presencial. 3. Posible inconveniente. 4. Para Hardware: se deriva el equipo a la Dependencia de Soporte correspondiente (Dpto. de Soporte a Usuarios, Dpto. de Tecnología, Dpto. de Sistemas de Salud), dependiendo de que hardware sea y su ubicación. - Se verifica si posee garantía, se informa si es necesario derivar al proveedor. Si no tiene garantía, se atiende el inconveniente, en caso de no tener repuesto o no tener solución o ser obsoleto, se hace la observación en el informe. 5. Para Software: si es un Sistema tercerizado, si tiene soporte, se informa el inconveniente, para derivar la solicitud al proveedor. - Si el software ya no tiene	Sistema de Gestión de Asistencia a Usuarios		<i>[Stamp: INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL, Lic. Andrés Vicente Torrealba Bazar, Director, Dirección de Organización y Calidad]</i> <i>[Stamp: INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL, Lic. Andrea Benítez, Analista - Dpto. de Gestión de Procesos, Dirección de Organización y Calidad]</i> <i>[Stamp: INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL, Ing. Silvana Verza, Jefa Interina, Dpto. de Gestión de Procesos, Dirección de Organización y Calidad]</i>



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Gestion

Componente: Actividades de Control

Estándar: Procedimientos

Formato: Diseño de Procedimientos

Número: 93

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Asistencia y Asesoramiento a Usuarios

Subproceso: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Procedimiento: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Versión: 2

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_004

Código: (f)
TIC_004_03

Numero	Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
			soporte, se verifica el posible inconveniente y se deja constancia en el informe. Si el software es interno, se verifica el posible inconveniente, si tendrá retraso, observaciones y se deja constancia en el informe.			
		Comunicar estado de Solicitud (Cod.: (f) TIC_004_03_49_03_03)	Comunica al Usuario el estado de la Solicitud de asistencia, si tendrá demora, si fue derivada al proveedor para su atención o si no tiene solución.	Correo Institucional		
4	Autorización para remisión al proveedor (Cod.: (F) TIC_004_03_48_04)	Verificar Informe de Solicitud no resuelta (Cod.: (f) TIC_004_03_49_04_01)	Verifica en el Sistema de Gestión de Asistencia a Usuarios, el informe del Analista/Técnico: Inconveniente, proveedor, contrato, garantía y da el visto bueno para derivar la solicitud al Proveedor para dar solución a la misma.	Sistema de Gestión de Asistencia a Usuarios		Asistente/Encargado/Jefe Dependencia Encargada de Soporte - DTIC
		Derivar Solicitud a Proveedor (Cod.: (f) TIC_004_03_49_04_02)	Registra en el Sistema de Gestión de Asistencia a Usuarios la observación sobre derivación a Proveedor y deriva al proveedor a través del correo institucional para su atención	Sistema de Gestión de Asistencia a Usuarios, Correo Institucional		

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Mtr. Kathia Infran
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Juan Carlos Acosta
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Andrea Benítez
Analista - Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Ing. Silvana Verza
Jefa Interina
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Andrés Vicente Torreani Bazán
Director
Dirección de Organización y Calidad



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Gestion

Componente: Actividades de Control

Estándar: Procedimientos

Formato: Diseño de Procedimientos

Número: 93

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Asistencia y Asesoramiento a Usuarios

Subproceso: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Procedimiento: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Versión: 2

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_004

Código: (f)
TIC_004_03

Numero	Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
5	Concesión de Asistencia(Cod.: (F) TIC_004_03_48_05)	Resolver Solicitud de Asistencia(Cod.: (f) TIC_004_03_49_05_01)	En forma presencial: resuelve la solicitud de asistencia, y solicita al usuario la verificación. En forma remota: resuelve la solicitud y se comunica vía telefónica y por correo Institucional para solicitar al Usuario la verificación de lo resuelto. Tanto para la forma presencial como remota: se provee asistencia hasta que el usuario confirme que está resuelta la solicitud. En el área técnica: Para Hardware: el Técnico resuelve la solicitud, verifica el funcionamiento y deriva al usuario el hardware, y solicita al usuario vía telefónica y por correo Institucional que verifique el funcionamiento. Para Software: el Técnico resuelve la solicitud o brinda el soporte de implementación solicitada, verifica el funcionamiento y solicita al usuario vía telefónica y por correo Institucional que verifique el funcionamiento. Solicitud de Asistencia para, bloqueos, olvidos y cambios o Reseteo de Contraseña por medio	Herramienta informática correspondiente		Analista/Asistente/Técnico Dependencia Encargada de Soporte DTIC

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Asp. ANA MARÍA CASTRO
Secretaría del Consejo de Administración

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Ing. Silvana Verza
Jefa Interina
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Mtr. Kathia Insfran
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Director
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Andrea Benítez
Analista - Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Andrés Vicente Torrealmeida
Director
Dirección de Organización y Calidad



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Gestion

Componente: Actividades de Control

Estándar: Procedimientos

Formato: Diseño de Procedimientos

Número: 93

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Asistencia y Asesoramiento a Usuarios

Subproceso: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Procedimiento: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Versión: 2

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_004

Código: (f)
TIC_004_03

Numero	Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
			telefónico al área de Gestión de Usuarios (10132, 10135, 10183): El Asistente luego de constatar la identidad del usuario a través de preguntas de seguridad, procesa la solicitud a través del Sistema de Gestión de Usuarios, una vez procesado el reseteo, el usuario recibe en su nro. de celular, una contraseña aleatoria generada por el sistema de carácter temporal, vía SMS, la cual en el primer inicio de sesión dentro del dominio de la red informática del IPS el sistema lo obligará al cambio. En caso de que el usuario comunique que no recibió la contraseña al celular, el Soporte informático procesa de vuelta el reseteo de contraseña a través del Sistema de Gestión de Usuarios y comunica vía telefónica la contraseña aleatoria de carácter temporal, la cual en el primer inicio de sesión dentro del dominio de la red informática del IPS el sistema lo obligará al cambio.			

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Silvana Verza
Jefe Interina
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Mtr. Kathia Insfran
Dirección de Tecnología de la Información
y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Director
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Andrea Benítez
Analista - Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Andres Vicente Torreani Baz
Director
Dirección de Organización y Calidad



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Gestion

Componente: Actividades de Control

Estándar: Procedimientos

Formato: Diseño de Procedimientos

Número: 93

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Asistencia y Asesoramiento a Usuarios

Subproceso: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Procedimiento: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Versión: 2

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_004

Código: (f)
TIC_004_03

Numero	Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
			Para todos los casos, la nueva contraseña es replicada a todos los sistemas informáticos por la plataforma de Gestión de Usuarios, por lo tanto, para dar tiempo al Sistema de realizar la sincronización correspondiente, se sugiere probar la contraseña aleatoria temporal obtenida luego de 10 minutos recibida por SMS al nro. de celular. En los casos de bloqueos, olvidos y cambios o Reseteo de Contraseña, se darán las siguientes recomendaciones: Duración de la contraseña Por razones de seguridad, las contraseñas tienen un a fecha de expiración. En nuestro caso, las contraseñas expiran cada 42 (cuarenta y dos) días. El sistema operativo, lleva un registro de la antigüedad de las contraseñas, por lo que le avisará desde unos 14 días antes que su fecha de expiración de contraseña se acerca. Esto implica que se debe cambiar la contraseña, caso contrario, si llegase a			

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL

Lic. Silvana Verza

Jefa Interina

Dpto. de Gestión de Procesos

Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL

ABE. ANA MARIA CASTRO

Secretaria del Consejo de Administración

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL

Mtr. Kathia Insfran

Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL

Lic. Juan Carlos Fruto Acosta

Director

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL

Lic. Andrea Benítez

Analista - Dpto. de Gestión de Procesos

Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL

Lic. Andrés Vicente Torreani Bazán

Director

Dirección de Organización y Calidad



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Gestion

Componente: Actividades de Control

Estándar: Procedimientos

Formato: Diseño de Procedimientos

Número: 93

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Asistencia y Asesoramiento a Usuarios

Subproceso: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Procedimiento: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Versión: 2

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_004

Código: (f)
TIC_004_03

Numero	Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
			la fecha límite de expiración, el sistema operativo bloqueará la cuenta. El sistema operativo, lleva un registro del histórico de contraseñas y cuando cambie su contraseña actual por una nueva contraseña, por cumplimiento de estándares de seguridad, el Sistema no le permitirá reutilizar las últimas 5 contraseñas. Las contraseñas, además, deben tener la suficiente complejidad, no repetir contraseñas de acceso y mantener un nivel de seguridad de un mínimo de 8 caracteres incluyendo letras (Mezcla de mayúsculas y minúsculas), símbolos y números. Estas recomendaciones se pueden encontrar en la Intranet, en el espacio de Informática: http://intranet/dic/default.aspx			

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Mtr. Kathia Insfran
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Director
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Andrea Benítez
Analista - Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Andrés Vicente Torrealán Bazán
Director
Dirección de Organización y Calidad



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Gestion

Componente: Actividades de Control

Estándar: Procedimientos

Formato: Diseño de Procedimientos

Número: 93

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Asistencia y Asesoramiento a Usuarios

Subproceso: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Procedimiento: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Versión: 2

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_004

Código: (f)
TIC_004_03

Numero Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
	Comunicar estado de Solicitud(Cod.: (f) TIC_004_03_49_05_02)	Envía un comunicando por correo institucional al Usuario que solicitó la asistencia, sobre la solicitud resuelta y registra en el Sistema de Gestión de Asistencia a Usuarios el cierre del Ticket.	Sistema de Gestión de Asistencia a Usuarios, Correo Institucional.		

Elaborado por: Kathia Lorena Insfran Peralta

Fecha de elaboración: 09/06/2023

Co-Elaborado por: Andrea Elizabeth Benítez Martínez

Fecha de co-elaboración: 14/06/2023

Revisado por: Juan Carlos Frutos

Fecha de revisión: 03/07/2023

Aprobado por: Andres Vicente Torrealan Bazan

Fecha de aprobación: 05/07/2023

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Mtr. Kathia Insfran
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Director
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Andrea Benítez
Analista - Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Andres Vicente Torrealan Bazan
Director
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Silvana Verza
Jefa Interina
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Abc. ANA-MARIA CASTRO
Secretaria del Consejo de Administración

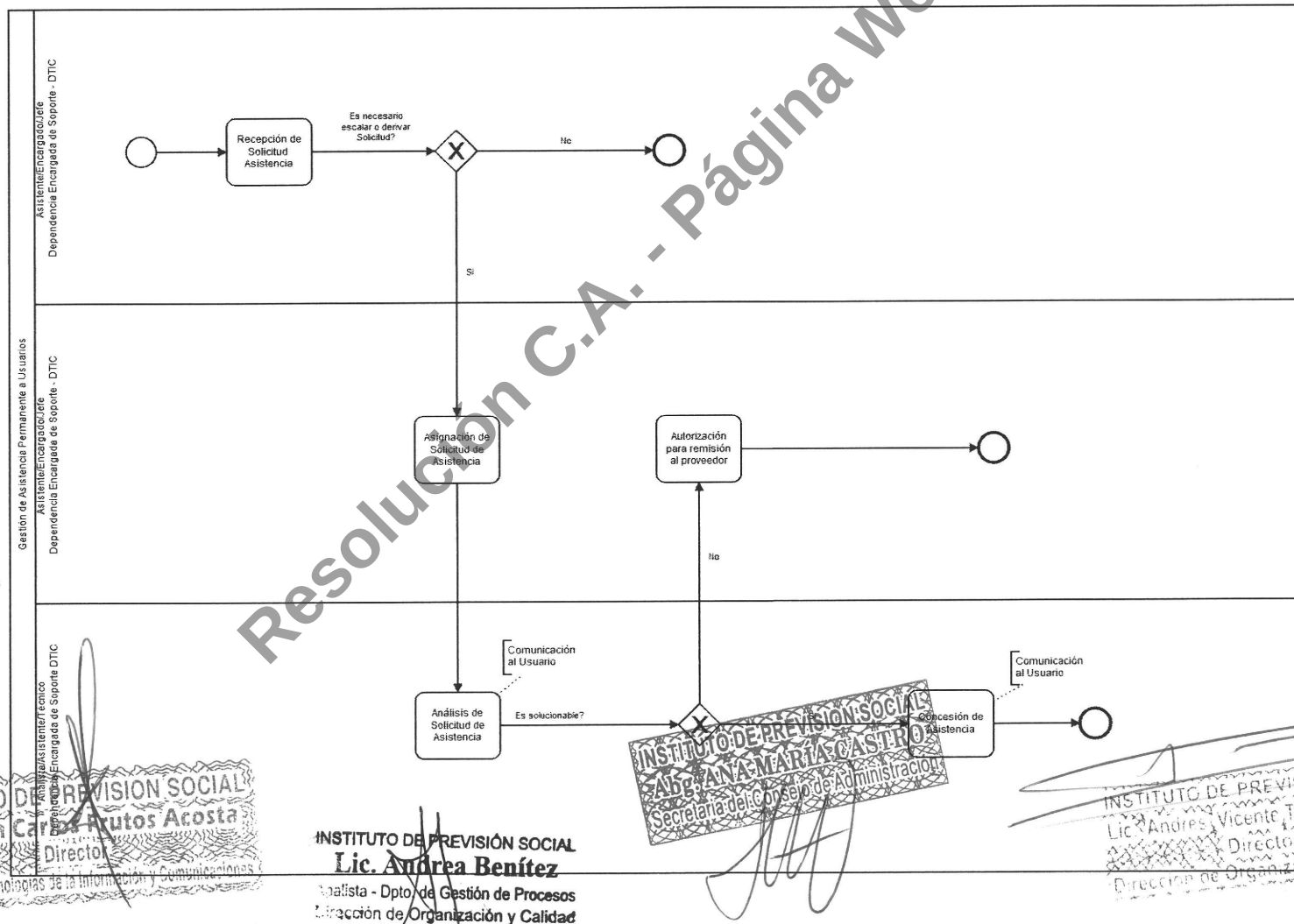


Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Control Estratégico

Componente: Direccionamiento Estratégico
Estandar: Modelo de Gestión por Procesos
Formato: 94 - Diseño Flujoograma
Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones
Proceso: Asistencia y Asesoramiento a Usuarios
Subproceso: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Versión: 2
Código: (f) TIC
Código: (f) TIC_004
Código: (f) TIC_004_03



INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Ing. Silvana Verza
 Jefa Interina
 Dpto. de Gestión de Procesos
 Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Mtr. Kathia Insfran
 Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Juan Carlos Acosta
 Director
 Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Andrea Benítez
 Asistente - Dpto. de Gestión de Procesos
 Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Abg. ANA-MARIA CASTRO
 Secretaria del Consejo de Administración

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Andrés Vicente Torrealán Bazán
 Director
 Dirección de Organización y Calidad



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente Corporativo de Control Estratégico

Componente: Direccionamiento Estratégico
Estandar: Modelo de Gestión por Procesos
Formato: 94 - Diseño Flujograma
Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones
Proceso: Asistencia y Asesoramiento a Usuarios
Subproceso: Gestión de Asistencia Permanente a Usuarios

Versión: 2
Código: (f) TIC
Código: (f) TIC_004
Código: (f) TIC_004_03

Elaborado por	Kathia Lorena Insfran Peralta	Fecha de elaboración	09/06/2023
Co-Elaborado por	Andrea Elizabeth Benitez Martinez	Fecha de co-elaboración	14/06/2023
Revisado por	Juan Carlos Frutos	Fecha de revisión	03/07/2023
Aprobado por	Andres Vicente Torrealan Bazan	Fecha de aprobación	05/07/2023

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Mtr. Kathia Insfran
 Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Aosta
 Director
 Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Andres Vicente Torrealan Bazan
 Director
 Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Andrea Benítez
 Analista - Dpto. de Gestión de Procesos
 Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Silvia Peraza
 Jefa Interina
 Dpto. de Gestión de Procesos
 Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Abg. ANA-MARIA CASTRO
 Secretaria del Consejo de Administración

Resolución

Página Web IPS