



Acta N° 064/2026 de fecha 08 de septiembre de 2026

Instituto de Previsión Social
Consejo de Administración

RESOLUCIÓN C.A. N° 064-004/2026

POR LA QUE SE APRUEBA LA CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO Y EL DISEÑO DEL PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE CONTINUIDAD OPERATIVA VERSIÓN 1 Y SU CORRESPONDIENTE FLUJOGRAMA, EN EL MARCO DEL PROCESO GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, PERTENECIENTE AL MACROPROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL.

VISTO: El Expediente Digital identificado como CA/N° 1525/2026, recepcionado en la Secretaría del Consejo de Administración, en fecha 02 de setiembre de 2026, el cual contiene la Nota Interna PR/GDT/N° 056/2026, de fecha 28 de agosto de 2026, de la Gerencia de Desarrollo y Tecnología, por la que se eleva a consideración de la Máxima Autoridad, el Proyecto de Resolución “POR LA QUE SE APRUEBA LA CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO Y EL DISEÑO DEL PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE CONTINUIDAD OPERATIVA VERSIÓN 1 Y SU CORRESPONDIENTE FLUJOGRAMA, EN EL MARCO DEL PROCESO GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, PERTENECIENTE AL MACROPROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL”; y,

CONSIDERANDO: Que el Decreto - Ley N° 1860/1950 aprobado por Ley N° 375/1956 y modificado por el Art. 2° de la Ley N° 98/1992, en su Artículo 13° inciso b), faculta al Consejo de Administración del IPS a “*Dictar y reformar los reglamentos internos del Instituto*”;

Que, por 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”;

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

Que, por Resolución C.A. N° 006-042/2023, de fecha 2 de febrero de 2023, “POR LA QUE SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL NORMOGRAMA INSTITUCIONAL – VERSIÓN 2, CONFORME A LA RESOLUCIÓN C.A. N° 043-020/2018, DE FECHA 28 DE JUNIO DE 2018 “POR LA QUE SE ADOPTA EL SISTEMA DE GOBERNANZA Y CONTROL INTERNO COMO NORMOGRAMA DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, EN EL

FDO.: ALTE. (R) PROF. DR. ISAÍAS RICARDO FRETES ZÁRATE, PRESIDENTE
LIC. RAMÓN ZARZA PINTOS / DR. HASSEL JIMMY JIMÉNEZ ROLÓN
ECON. JOSÉ EMILIO ARGAÑA CONTRERAS / SRA. MIRTHA ALZIRA ARIAS NOGUER
SR. JOSÉ JARA ROJAS. 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 aplicación 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.



Acta N° 064/2026 de fecha 08 de septiembre de 2026

**Instituto de Previsión Social
Consejo de Administración**

RESOLUCIÓN C.A. N° 064-004/2026

MARCO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY (MECIP)";

Que, por Resolución C.A. N° 109-032/2024, de fecha 26 de diciembre de 2024, **"*POR LA QUE SE APRUEBA EL MAPA DE PROCESO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL VERSIÓN 7, ELABORADO EN EL MARCO DE LA CONSTRUCCIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL, CONFORME A LA NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS – MECIP 2015*"**;

Que, la caracterización del subproceso y el diseño del procedimiento Gestión de Continuidad Operativa Versión 1 y su correspondiente flujograma, en el marco del proceso Gestión de Infraestructura Tecnológica, perteneciente al macroproceso Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones del Instituto de Previsión Social, se encuentra conformado por los siguientes documentos:

- a) Normograma;
- b) Productos;
- c) Insumos;
- d) Actividades;
- e) Tareas;
- f) Informes;
- g) Diseño de Procedimientos;
- h) Diseño Flujograma;

Que, la Dirección de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones es la dependencia responsable de la correcta ejecución e implementación del "Gestión de Continuidad Operativa Versión 1 y su correspondiente flujograma, en el marco del proceso Gestión de Infraestructura Tecnológica, perteneciente al macroproceso Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones del Instituto de Previsión Social";

Que, el seguimiento y las revisiones periódicas, por las dependencias involucradas en el procedimiento, permiten evaluar el desempeño del mismo y determinar el cumplimiento de los objetivos establecidos, así como las mejoras a ser incorporadas en las siguientes versiones;

Que, la Dirección de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones conjuntamente con la Dirección de Organización y Calidad, han dado su conformidad para elevar a consideración de la Máxima Autoridad el proyecto de, resolución de aprobación del procedimiento mencionado;

**FDO.: ALTE. (R) PROF. DR. ISAÍAS RICARDO FRETES ZÁRATE, PRESIDENTE
LIC. RAMÓN ZARZA PINTOS / DR. HASSEL JIMMY JIMÉNEZ ROLÓN
ECON. JOSÉ EMILIO ARGÑA CONTRERAS / SRA. MIRTHA ALZIRA ARIAS NOGUER
SR. JOSÉ JARA ROJAS. 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.



Acta N° 064/2026 de fecha 08 de septiembre de 2026

**Instituto de Previsión Social
Consejo de Administración**

RESOLUCIÓN C.A. N° 064-004/2026

Que, la propuesta en cuestión cuenta con el parecer favorable del Gerente de la Gerencia de Desarrollo y Tecnología, garantizando así su conformidad, en los términos del Formulario de recepción de Expedientes para tratamientos por parte del Consejo de Administración del IPS y de la Nota Interna PR/GDT/N° 056/2026, de fecha de 28 de agosto de 2026, suscriptos por el mismo;

Por tanto, en uso de sus atribuciones;

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

RESUELVE:

- 1º) Aprobar la CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO Y EL DISEÑO DEL PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE CONTINUIDAD OPERATIVA VERSIÓN 1 Y SU CORRESPONDIENTE FLUJOGRAMA, EN EL MARCO DEL PROCESO GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, PERTENECIENTE AL MACROPROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, con sus correspondientes documentos, los cuales se encuentran refrendados por la Secretaria del Consejo de Administración, la Dirección de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones y las áreas técnicas de la Dirección de Organización y Calidad, que se adjuntan a la presente disposición resolutive, conforme al Anexo que consta de 31 (treinta y uno) fojas.-----
- 2º) Disponer que la Dirección de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones es la dependencia responsable de la implementación y correcta ejecución del procedimiento Gestión de Continuidad Operativa Versión 1, así como de su revisión periódica para la inclusión de mejoras operativas.-----
- 3º) Establecer que la Dirección de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones es la responsable de la integridad del expediente físico y su coherencia con la versión digital registrada para su tratamiento por parte del Consejo de Administración.-----
- 4º) Comunicar a quienes corresponda y archivar.-----
SC/dk/pb.-

**FDO.: ALTE. (R) PROF. DR. ISAÍAS RICARDO FRETES ZÁRATE, PRESIDENTE
LIC. RAMÓN ZARZA PINTOS / DR. HASSEL JIMMY JIMÉNEZ ROLÓN
ECON. JOSÉ EMILIO ARGÑA CONTRERAS / SRA. MIRTHA ALZIRA ARIAS NOGUER
SR. JOSÉ JARA ROJAS. 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

Caracterización de Subproceso

Entidad: Instituto de Previsión Social

Macroproceso:

Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones. - Código: (f) TIC

Proceso:

Gestión de Infraestructura Tecnológica. - Código: (f) TIC_006

Subproceso:

Gestión de Continuidad Operativa. - Código: (f) TIC_006_04



INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
C.P. Carla Rocio Argüello
Analista
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad



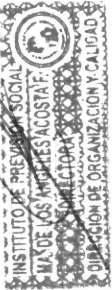
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Mtr. Kathia Infran
Directora de Tecnología de la Información y Comunicaciones



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Caracterización de Subproceso - Normograma

Jerarquía: Constitucion	Número: 0	Fecha: 1992-02-01
Artículo: Se hace mención a todos los artículos de la Constitución Nacional desde el Art. 1° al Art 311° de la presente Constitución.		
Jerarquía: Resolucion	Número: 045-038	Fecha: 2023-08-09
Artículo: Aprobar la documentación y modelado del subproceso "GESTION DE RESPALDO DE DATOS" - VERSION I, CON SU RESPECTIVO FLUJOGRAMA, CONFORME A LA IMPLEMENTACION DEL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PUBLICAS DEL PARAGUAY (MECIP)", conforme al Anexo, el cual se encuentra refrendado por la Secretaria del Consejo de Administración y las Areas Técnicas respectivas, que consta de 16 (diez y seis) fojas y se adjunta a la presente Resolución.		
Jerarquía: Decretos	Número: 6234	Fecha: 2016-11-08
Artículo: El área de TIC de cada institución será la única responsable de planificar, diseñar, desarrollar, mantener y mejorar los sistemas de información y comunicación, su infraestructura de operación, y la prevención o mitigación de contingencias de los servicios tecnológicos. Además, será el órgano institucional responsable de evaluar, seleccionar y aprobar la adquisición de servicios, sistemas (programas, aplicaciones) y equipos tecnológicos, así como la infraestructura subyacente, incluyendo, pero no limitando a cualquier equipo tecnológico que deba ser conectado a la infraestructura TIC.		
Jerarquía: Resolucion	Número: 115	Fecha: 2018-08-13
Artículo: Aprobar la 'Guía de Controles Críticos de Ciberseguridad', que como Anexo forma parte de la presente Resolución.		
Jerarquía: Resolucion	Número: 093-045/2024	Fecha: 2024-11-12
Artículo: Aprobar la actualización de la Política de Control Interno, Versión 03, conforme al Anexo, el cual se encuentra refrendado por la Secretaría del Consejo de Administración y las áreas técnicas respectivas, que consta de 20 (veinte) fojas y se adjunta a la presente Resolución.		
Jerarquía: Resolucion	Número: 002-026/2025	Fecha: 2025-01-09
Artículo: Aprobar la Política Operacional del Instituto de Previsión Social - Versión 02, en el Marco de la Implementación de la Norma de Requisitos Mínimos para el Sistema de Control Interno - MECIP 2015, en el Instituto de Previsión Social, conforme al Anexo, el cual se encuentra refrendado por la Secretaría del Consejo de Administración y las áreas técnicas respectivas, que consta de 08 (ocho) fojas y se adjunta a la presente Resolución.-		



INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
C.P. Carla Rocío Argüello
Analista
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

Firmantes del formato relacionado

Elaborado por: Kathia Lorena Infran Peralta - 21/03/2025
Revisado por: Ana Liz Solis Sotelo - 21/03/2025
Aprobado por: Walter Michael Vazquez Martinez - 24/03/2025

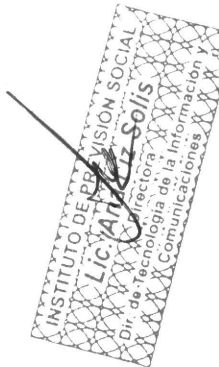
Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Caracterización de Subproceso - Productos

Código: TIC_006_4_46_1.-
Producto: Informe de Registro y Atención de Incidente de Servicios de TI.-
Características: - Identificación del incidente. 2 - Fecha, hora y medio de recepción. 3 - Sistema o servicio afectado. 4 - Área o dependencia impactada. 5 - Clasificación de criticidad, incluyendo si es incidente crítico o regular. 6 - Número de ticket generado. 7 - Responsable inicial del registro. 8 - Estado actual y derivaciones realizadas. 9 - Notas de comunicación a áreas interesadas.
Destinatario(s): Presidente, Consejeros, Gerentes, Directores, Funcionarios, Organismos de Control.-
Código: TIC_006_4_46_2.-
Producto: Informe de Situación y Restauración de Servicios de TI.-
Características: - Identificación del incidente y referencia al ticket inicial. 2 - Diagnóstico o causa técnica del incidente. 3 - Acciones correctivas ejecutadas. 4 - Tiempo de indisponibilidad y tiempo de restauración del servicio. 5 - Sistemas o datos recuperados. 6 - Dependencia o cargo responsable de la restauración. 7 - Referencia a procedimientos aplicados y normativas utilizadas, cuando corresponda. 8 - Recomendaciones para prevenir



INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Dir. de Tecnología de la Información y Comunicaciones
Lic. Kathia Infran



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Caracterización de Subproceso - Productos

recurrencia o mejora del servicio.

Destinatario(s): Presidente, Consejeros, Gerentes, Directores, Funcionarios, Organismos de Control.-

Código: TIC_006_4_46_3.-

Producto: Informe de Análisis y lecciones aprendidas.-

Características:

- Dependencia. 2 - Área responsable 3 - Antecedentes. 4 - Objetivos. 5 - Alcance. 6 - Metodología. 7 - Resumen de incidentes críticos. 8 - Hallazgos generales identificados. 9 - Medidas preventivas implementadas y recomendadas. 10 - Conclusión.

Destinatario(s): Presidente, Consejeros, Gerentes, Directores, Funcionarios, Organismos de Control.-

Firmantes del formato relacionado

Elaborado por: Kathia Lorena Insfran Peralta - 2026-07-27

Co-Elaborado por: Carla Rocío Argüello de Brítez - 2026-08-07

Revisado por: Ana Liz Solis Sotelo - 2026-08-12

Aprobado por: Maria De Los Angeles Acosta Faranda - 2026-08-12

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Caracterización de Subproceso - Insumos

Insumo: Correo Electrónico Institucional. **Código:** TIC_006_4_47_1.-

Características:

- Correo Electrónico Institucional: servicios-tic@ips.gov.py, con los siguientes datos mínimos: - Usuario que reporta inconveniente. - Gerencia/Dirección/Dependencia a la cual pertenece. - Tipo de Servicio con inconvenientes, regular o críticos (Servidores, Base de Datos, Redes y Comunicación, Sistema Informático Administrativo, Sistema Informático de Salud) - Descripción del Reclamo de Incidente o Problema. - Observación. - Dependencias Afectadas.

Proveedor(es): Usuarios internos..-

Insumo: Ticket. **Código:** TIC_006_4_47_2.-

Características:

- Fecha de Ticket 2 - Nro de Ticket 3- Tipo de Reclamo de Incidente 4- Asunto 5- Descripción del Reclamo de Incidente 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) 16- Tipo de Incidente (Servidores, Base de Datos, Redes y Comunicación, Sistema Informático Administrativo, Sistema Informático de Salud) 17- Observación.

Proveedor(es): Usuarios Internos..-

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Caracterización de Subproceso - Actividades

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
C.P. Carla Rocío Argüello
Analista
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Gerente
Gerencia de Desarrollo y Tecnología

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Ana Liz Solis
Dir. de Tecnología de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Ana Liz Solis
Dir. de Tecnología de la Información y Comunicaciones

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Caracterización de Subproceso - Actividades

Actividad: Asignación de especialista según el caso.-

Objetivo:

- Asignar el Reporte de incidente al Profesional del área correspondiente, para atender el incidente de acuerdo con su naturaleza y nivel de criticidad.

Tareas:

- Evaluar el reporte de incidente.
- Identificar la especialidad técnica requerida.
- Asignar reporte de incidente.

Procedimientos asociados a tareas

No disponible.-

Actividad: Comunicación de Restablecimiento de servicios .-

Objetivo:

- Comunicar el restablecimiento de los servicios afectados, confirmando la recuperación de la operatividad institucional.

Tareas:

- Recibir la notificación de restablecimiento
- Comunicar a la Dependencia afectada.
- Actualizar estado del reporte de incidente

Procedimientos asociados a tareas

No disponible.-

Actividad: Confirmación de Estabilidad de servicios.-

Objetivo:

- Confirmar la estabilidad y correcto funcionamiento de los servicios restablecidos, a fin de validar la normalización operativa y proceder al cierre de la incidencia o contingencia.

Tareas:

- Recibir confirmación de estabilidad
- Registrar actualización de reporte de incidente

Procedimientos asociados a tareas

No disponible.-

Actividad: Prueba de estabilidad de servicios.-

Objetivo:

- Validar desde la perspectiva del usuario final la total disponibilidad y correcto funcionamiento del entorno restablecido antes del cierre formal del caso.

Tareas:

- Recibir notificación de restablecimiento de servicios
- Probar servicios restaurados
- Comunicar estabilidad de servicios.

Procedimientos asociados a tareas

No disponible.-

Actividad: Derivación de Reporte de incidente.-

Objetivo:

- Derivar el reporte de incidente previamente registrada en una herramienta de gestión para asegurar la trazabilidad y el cumplimiento de los tiempos de respuesta. Todo incidente o alerta, independientemente del canal de recepción, debe ser registrado.

Tareas:

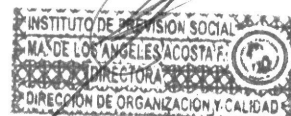
- Recepcionar el incidente
- Verificar la información recibida
- Registrar el incidente
- Derivar el incidente

Procedimientos asociados a tareas

No disponible.-



INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
C.P. Carla Rocío Argüello
Analista
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Caracterización de Subproceso - Actividades

Actividad: Reporte de incidente.-

Objetivo:

- Notificar oportunamente todo incidente que afecte o pueda afectar la continuidad de los servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), con el fin de gestionar oportunamente los riesgos, facilitar su evaluación, atención, mitigación del impacto operativo y recuperación, asegurando la continuidad de los servicios institucionales.

Tareas:

- Identificar incidente
- Recopilar evidencia
- Comunicar incidente

Procedimientos asociados a tareas

No disponible.-

Actividad: Resolución de incidente de Sistemas .-

Objetivo:

- Realizar el análisis técnico y ejecutar las acciones necesarias en las Soluciones Informáticas Institucionales para recuperar el servicio afectado dentro de los tiempos establecidos.

Tareas:

- Determinar técnicamente el incidente de Sistemas
- Ejecutar acciones de restauración de Sistemas
- Comunicar el resultado de las acciones en Sistemas

Procedimientos asociados a tareas

No disponible.-

Actividad: Activación de Contingencia TIC .-

Objetivo:

- Autorizar el despliegue formal de recursos extraordinarios y ordenar la activación de procesos operativos alternativos para salvaguardar la continuidad misional de la institución.

Tareas:

- Evaluar solicitud de contingencia
- Emitir autorización de contingencia
- Coordinar la Gestión de Crisis
- Gestionar comunicaciones institucionales

Procedimientos asociados a tareas

No disponible.-

Actividad: Determinación de Criticidad del incidente.-

Objetivo:

- Determinar el nivel de criticidad del incidente y establecer la necesidad de activar mecanismos extraordinarios de recuperación.

Tareas:

- Validar información de criticidad
- Solicitar autorización para Contingencia TIC
- Coordinar la recuperación de Servicios

Procedimientos asociados a tareas

No disponible.-

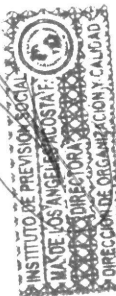
Actividad: Resolución de incidente de Infraestructura TIC.-

Objetivo:

- Realizar el análisis técnico y ejecutar las acciones necesarias en la Infraestructura TIC para recuperar el servicio afectado dentro de los tiempos establecidos.

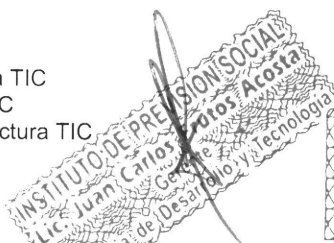
Tareas:

- Determinar técnicamente el incidente de Infraestructura TIC
- Ejecutar acciones de restauración de Infraestructura TIC
- Comunicar el resultado de las acciones en la Infraestructura TIC



INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
C.P. Carla Rocio Argüello
Analista
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Karla Infran
Dir. de Tecnología de la Información y Comunicaciones



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Caracterización de Subproceso - Actividades

Procedimientos asociados a tareas
No disponible.-

Actividad: Resolución de Incidente Técnico.-

Objetivo:

- Realizar el análisis técnico y ejecutar las acciones necesarias de Soporte Técnico para recuperar el servicio afectado dentro de los tiempos establecidos.

Tareas:

- Determinar técnicamente el incidente
- Ejecutar acciones de restauración
- Comunicar el resultado de las acciones

Procedimientos asociados a tareas
No disponible.-

Firmantes del formato relacionado

Elaborado por: Kathia Lorena Insfran Peralta - 2026-07-27

Co-Elaborado por: Carla Rocío Arguello de Brítez - 2026-08-07

Revisado por: Ana Liz Solis Sotelo - 2026-08-12

Aprobado por: Maria De Los Angeles Acosta Faranda - 2026-08-12

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Caracterización de Subproceso - Informes

Informe - Incidentes Críticos de Servicios de TI.-

Destinatario:

- Gerencia de Desarrollo y Tecnología, Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación, Organismos de Control

Informe - Activación del Plan de Contingencia TI.-

Destinatario:

- Consejo de Administración, Gerencias, Direcciones, Auditoría Interna

Firmantes del formato relacionado

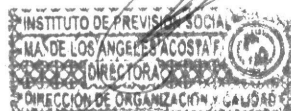
Elaborado por: Kathia Lorena Insfran Peralta - 2026-07-27

Co-Elaborado por: Carla Rocío Arguello de Brítez - 2026-08-07

Revisado por: Ana Liz Solis Sotelo - 2026-08-12

Aprobado por: Maria De Los Angeles Acosta Faranda - 2026-08-12


INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
C.P. Carla Rocío Argüello
Analista
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad




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



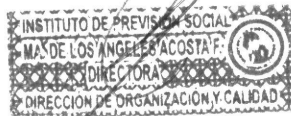
Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Implementación
Principio: Control Operacional
Formato: Diseño Flujograma
Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones Código:(f) TIC
Proceso: Gestión de Infraestructura Tecnológica Código:(f) TIC_006
Subproceso: Gestión de Continuidad Operativa Código:(f) TIC_006_04
Versión: 1

Firmantes

Elaborado por	Kathia Lorena Insfran Peralta	Fecha de elaboración	27/07/2026
Co-Elaborado por	Carla Rocio Arguello de Britez	Fecha de co-elaboración	07/08/2026
Revisado por	Ana Liz Solis Sotelo	Fecha de revisión	12/08/2026
Aprobado por	Maria De Los Angeles Acosta Faranda	Fecha de aprobación	12/08/2026

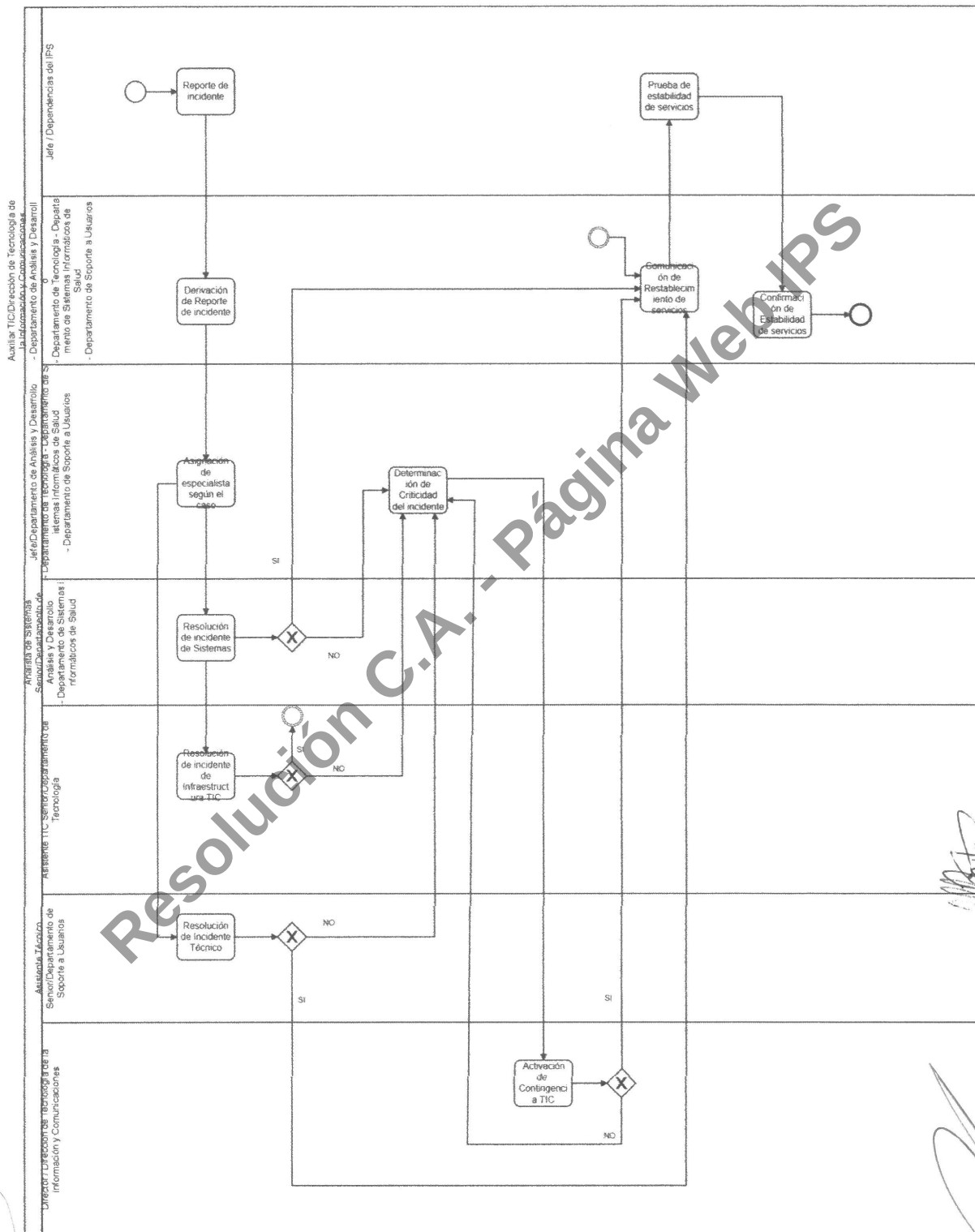

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
C.P. Carla Rocio Arguello
Analista
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad



Resolución C.A. - Página Web IPS

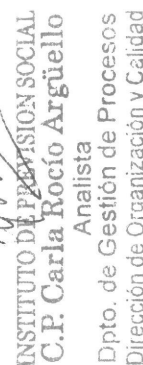
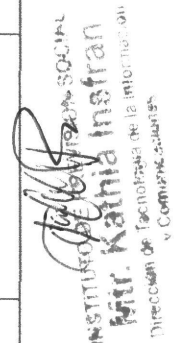
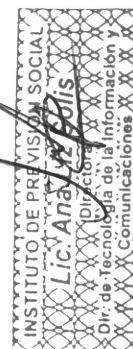
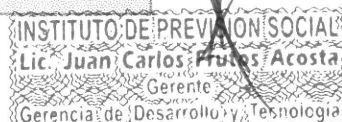
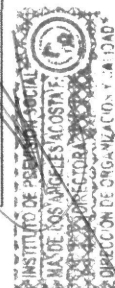
Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Implementación
Principio: Control Operacional
Formato: Diseño Flujograma
Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones Código:(f) TIC
Proceso: Gestión de Infraestructura Tecnológica Código:(f) TIC_006
Subproceso: Gestión de Continuidad Operativa Código:(f) TIC_006_04
Versión: 1



Firmantes

Elaborado por	Kathia Lorena Insfran Peralta	Fecha de elaboración	27/07/2026
Co-Elaborado por	Carla Rocío Argüello de Brites	Fecha de co-elaboración	07/08/2026
Revisado por	Ana Liz Solís Sotelo	Fecha de revisión	12/08/2026
Aprobado por	Maria De Los Angeles Acosta Faranda	Fecha de aprobación	12/08/2026



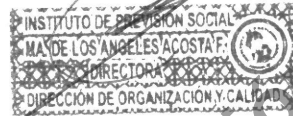


Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

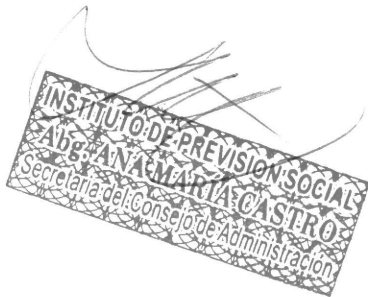
Componente Corporativo de Control Estratégico

Componente:	Direccionamiento Estratégico		
Estandar:	Modelo de Gestión por Procesos		
Formato:	94 - Diseño Flujograma		
Macroproceso:	Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones	Versión:	1
Proceso:	Gestión de Infraestructura Tecnológica	Código:	(f) TIC
Subproceso:	Gestión de Continuidad Operativa	Código:	(f) TIC_006
		Código:	(f) TIC_006_04
Elaborado por	Kathia Lorena Insfran Peralta	Fecha de elaboración	27/07/2026
Co-Elaborado por	Carla Rocío Argüello de Britez	Fecha de co-elaboración	07/08/2026
Revisado por	Ana Liz Solis Sotelo	Fecha de revisión	12/08/2026
Aprobado por	Maria De Los Angeles Acosta Faranda	Fecha de aprobación	12/08/2026


INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
C.P. Carla Rocío Argüello
Analista
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad




INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Ana Liz Solis
Dir. de Tecnología de la Información y Comunicaciones



Resolución C.A. - Página Web IPS

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Implementación

Principio: Control Operacional

Formato 93: Diseño de Procedimientos

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Gestión de Infraestructura Tecnológica

Subproceso: Gestión de Continuidad Operativa

Procedimiento: Gestión de Continuidad Operativa

Versión: 1

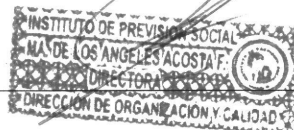
Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_006

Código: (f) TIC_006_04

Numero	Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
1	Reporte de incidente(Cod.: (F) TIC_006_04_48_01)	Identificar incidente(Cod.: (f) TIC_006_04_49_01_01)	Identifica oportunamente cualquier evento que pueda afectar la disponibilidad, integridad o continuidad de los servicios TIC. Todo usuario de la red institucional / Colaborador TIC / Jefe de Dependencia afectada que detecte cualquier situación anormal que comprometa o pueda comprometer el funcionamiento normal de los servicios institucionales de TIC, deberá informar de forma inmediata a su jefe inmediato superior para la identificación del incidente y deberá mantenerse disponible para brindar información adicional durante el proceso de atención. Entre otros, podrán considerarse incidentes: *Indisponibilidad de sistemas; *Lentitud generalizada; *Caídas de servidores; *Interrupción de redes; *Pérdida de conectividad; *Errores críticos de aplicaciones; *Uso indebido de un usuario institucional; *Incidentes de Ciberseguridad(Cuenta comprometida, Fraude mediante credenciales válidas, ataques de ransomware, entre otros); *Problemas eléctricos que afecten la infraestructura tecnológica; *Cualquier otra situación que impida la operación			Jefe / Dependencias del IPS


INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
C.P. Carla Rocío Argüello
Analista
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad




Mtr. Kathia Infran
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Implementación

Principio: Control Operacional

Formato 93: Diseño de Procedimientos

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Gestión de Infraestructura Tecnológica

Subproceso: Gestión de Continuidad Operativa

Procedimiento: Gestión de Continuidad Operativa

Versión: 1

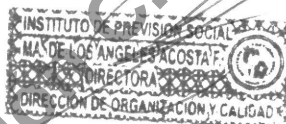
Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_006

Código: (f) TIC_006_04

Numero	Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
			normal de los servicios TIC.			
		Recopilar evidencia(Cod.: (f) TIC_006_04_49_01_02)	Recopila la mayor cantidad de datos técnicos, evidencias visuales (capturas de pantalla, mensajes de error) y toda información adicional, que permita comprender la naturaleza del incidente.	Web de IPS e Intranet Institucional (Centro de Soluciones al Usuario - CESU). Correo electrónico Institucional.		


INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
C.P. Carla Rocío Argüello
Analista
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad




INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Katia Infran
Directora de Tecnología de la Información y Comunicaciones



Resolución C.A. - 100-2017

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Implementación

Principio: Control Operacional

Formato 93: Diseño de Procedimientos

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Gestión de Infraestructura Tecnológica

Subproceso: Gestión de Continuidad Operativa

Procedimiento: Gestión de Continuidad Operativa

Versión: 1

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_006

Código: (f) TIC_006_04

Numero Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
	Comunicar incidente(Cod.: (f) TIC_006_04_49_01_03)	Comunica sobre el incidente o problema por los canales institucionales establecidos: Call Center 99100, Web de IPS e Intranet Institucional (Centro de Soluciones al Usuario - CESU), Correo electrónico Institucional: servicios-tic@ips.gov.py, con todos los detalles del inconveniente: *Fecha y hora de detección(obligatorio) *Nombre y Apellido del que reporta el incidente(obligatorio) *Descripción del incidente(obligatorio) *Servicio afectado(obligatorio) *Dependencia afectada(obligatorio) *Ubicación del evento *Cantidad aproximada de usuarios afectados *Evidencias disponibles: (Mensajes de error, etc) *Cualquier otra información relevante, que puedan ser de utilidad para determinar el problema y resolución. La ausencia de alguno de estos datos no deberá impedir la comunicación inmediata del incidente. En casos de urgencia, el jefe de la dependencia afectada podrá reportar el incidente de manera directa (vía telefónica, mensajería instantánea u otros medios) al Jefe del Departamento TIC correspondiente. En estas situaciones, el reporte se formalizará posteriormente	Call Center 99100. Web de IPS e Intranet Institucional (Centro de Soluciones al Usuario - CESU). Correo electrónico Institucional.		

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

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
C.P. Carla Rocío Argüello
Analista
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
MA DE LOS ANGELES ACOSTA
DIRECTORA
DIRECCION DE ORGANIZACION Y CALIDAD

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Gerente
Gerencia de Desarrollo y Tecnología

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Ana Leticia Solís
Directora
Dir. de Tecnología de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Patricia Infran
Directora de Tecnología de la Información y Comunicaciones

Código: (f) TIC 006 04

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Implementación

Principio: Control Operacional

Formato 93: Diseño de Procedimientos

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Gestión de Infraestructura Tecnológica

Subproceso: Gestión de Continuidad Operativa

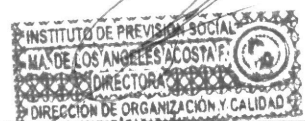
Procedimiento: Gestión de Continuidad Operativa

Versión: 1

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_006

Código: (f) TIC_006_04

Numero Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
  INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL C.P. Carla Rocio Argüello Analista Dpto. de Gestión de Procesos Dirección de Organización y Calidad	Verificar la información recibida(Cod.: (f) TIC_006_04_49_02_02)	Intercepta la llamada, correo o ticket del sistema CESU e identifica por los mecanismos de control la validación de la identidad del usuario. Cuando un incidente ingresa a la primera línea de defensa (Auxiliar TIC), se activan de forma automática o manual tres filtros de control para validar la identidad del usuario: A. Control de Autenticación de Identidad (Para Tickets CESU) El Sistema Web CESU está integrado con el Directorio Activo (Active Directory - AD) institucional y el Portal Web/Intranet. El Control: El sistema no permite reportes anónimos. Al ingresar un ticket, el CESU captura automáticamente el Usuario de Red, nombres completos, legajo y dependencia asignada del Jefe o colaborador que reporta a través de la sesión activa del dominio. Acción del Auxiliar TIC: Intercepta el ticket digital y verifica que los datos del "Usuario Solicitante" correspondan a la información registrada y autenticada por el sistema, asegurando la trazabilidad de la solicitud y evitando suplantaciones de identidad. B. Control de Canal Oficial			  INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL Mtr. Kalina Morán Directora Dir. de Tecnología de la Información y Comunicaciones
	  INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL Lic. Juan Carlos Frutos Acosta Gerente Gerencia de Desarrollo y Tecnología		  INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL Lic. Juan Carlos Frutos Acosta Gerente Gerencia de Desarrollo y Tecnología		

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Implementación

Principio: Control Operacional

Formato 93: Diseño de Procedimientos

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Gestión de Infraestructura Tecnológica

Subproceso: Gestión de Continuidad Operativa

Procedimiento: Gestión de Continuidad Operativa

Versión: 1

Código: (f) TIC

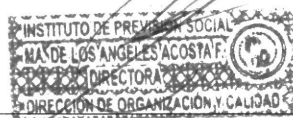
Código: (f) TIC_006

Código: (f) TIC_006_04

Numero Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
		y Dominio Institucional (Para Correos) Para los reportes dirigidos a servicios-tic@ips.gov.py. •El Control: El Auxiliar TIC debe comprobar que el correo provenga estrictamente del dominio oficial (ejemplo: @ips.gov.py). •Acción del Auxiliar TIC: Al interceptar el correo, se extrae la cabecera para identificar el nombre del funcionario y la dependencia remitente registrada en el servidor de correo institucional antes de transcribir los datos al Sistema de Seguimiento de Tareas. C. Control de Registro Telefónico e IP (Para Llamadas 99100) Para los incidentes reportados por vía telefónica: •El Control: La central IP identifica el número de interno o línea desde la cual se genera la llamada, lo que permite al Auxiliar TIC pre-validar la dependencia de origen a través de la herramienta institucional correspondiente. •Acción del Auxiliar TIC: Al atender la llamada, el auxiliar aplica el procedimiento operativo de validación de datos de control. Solicita obligatoriamente al interlocutor su Nombre, Apellido, Cédula de Identidad, Cargo y Dependencia/Servicio			



INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
C.P. Carla Rocío Argüello
Analista
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Implementación

Principio: Control Operacional

Formato 93: Diseño de Procedimientos

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Gestión de Infraestructura Tecnológica

Subproceso: Gestión de Continuidad Operativa

Procedimiento: Gestión de Continuidad Operativa

Versión: 1

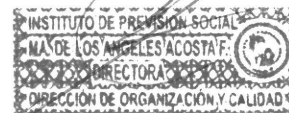
Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_006

Código: (f) TIC_006_04

Numero Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
		Afectado. Con estos datos, el Auxiliar TIC realiza la búsqueda y verificación de la identidad del usuario y la legitimidad de su jefatura directamente en el Sistema de Seguimiento de Tareas (o en la herramienta de consulta institucional correspondiente), asegurando que el reporte quede correctamente vinculado a un funcionario activo y autorizado antes de habilitar el ticket.			


INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
C.P. Carla Rocío Argüello
Analista
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad




INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Ana Liz Solis
Directora
Dir. de Tecnología de la Información y Comunicaciones



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Implementación

Principio: Control Operacional

Formato 93: Diseño de Procedimientos

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Gestión de Infraestructura Tecnológica

Subproceso: Gestión de Continuidad Operativa

Procedimiento: Gestión de Continuidad Operativa

Versión: 1

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_006

Código: (f) TIC_006_04

Numero Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
	Registrar el incidente(Cod.: (f) TIC_006_04_49_02_03)	Registra de manera obligatoria el reporte de incidente en el Sistema de Seguimiento de Tareas, con todos los detalles del inconveniente: *Fecha y hora de detección (obligatorio) *Nombre y Apellido del que reporta el incidente (obligatorio) *Descripción del incidente (obligatorio) *Servicio afectado (obligatorio) *Dependencia afectada (obligatorio) *Ubicación del evento *Cantidad aproximada de usuarios afectados *Evidencias disponibles: (Mensajes de error, etc) *Cualquier otra información relevante, que puedan ser de utilidad para determinar el problema y resolución. La ausencia de alguno de estos datos no deberá impedir la comunicación inmediata del incidente. *Tipo de Incidente: Realiza la clasificación de la información de acuerdo al tipo de incidente e informar de manera inmediata a su Jefe de Departamento TIC.: 1- Incidentes de Infraestructura TIC y Ciberseguridad - Departamento de Tecnología (DTC): Comprenden aquellos incidentes relacionados con la infraestructura tecnológica que soporta los servicios	Sistema de Seguimiento de Tareas		

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

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
C.P. Carla Rocío Argüello
Analista
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Gerente
Gerencia de Desarrollo y Tecnología

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Ana María Solís
Directora
Dir. de Tecnología de la Información y Comunicaciones

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Implementación

Principio: Control Operacional

Formato 93: Diseño de Procedimientos

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Gestión de Infraestructura Tecnológica

Subproceso: Gestión de Continuidad Operativa

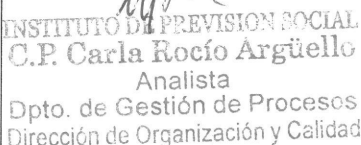
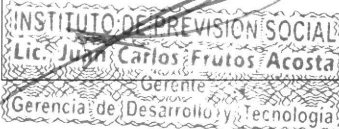
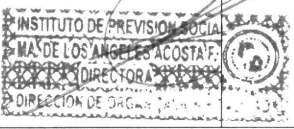
Procedimiento: Gestión de Continuidad Operativa

Versión: 1

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_006

Código: (f) TIC_006_04

Numero Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
  		institucionales: Caída de servidores, Fallas de almacenamiento, Caída de redes y comunicaciones/Interrupción de enlaces de datos, Fallas del servicio de Internet para servicios críticos, Fallas de virtualización, Active Directory, Datacenter, Sistemas de respaldo y recuperación, Problemas de UPS, Generadores sin combustible, Afectación de la infraestructura TIC por (corte de suministro eléctrico, incendios, inundaciones, otros) y de ciberseguridad como: uso indebido de un usuario institucional, Robo o compromiso de credenciales, Suplantación de identidad, Acceso no autorizado, Cuenta comprometida, Fraude mediante credenciales válidas, Manipulación no autorizada de información, Ataques de ransomware, compromiso del Active Directory, otros incidentes de ciberseguridad. 2- Incidentes de Soluciones Informáticas Institucionales y Servicios de Integración - Departamento de Sistemas Informáticos de Salud (DSIS) y Departamento Análisis y Desarrollo (DAD): Comprenden los incidentes relacionados con el funcionamiento de los sistemas informáticos institucionales como:			

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Implementación

Principio: Control Operacional

Formato 93: Diseño de Procedimientos

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Gestión de Infraestructura Tecnológica

Subproceso: Gestión de Continuidad Operativa

Procedimiento: Gestión de Continuidad Operativa

Versión: 1

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_006

Código: (f) TIC_006_04

Numero	Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
			Sistemas de Salud críticos (Caída del Sistema Clínico, Falla en Laboratorio/Imágenes, Farmacias) , Sistemas Administrativos críticos (Sistema de Aportes(web/app), Financiero Facturación/Pagos), APIs., Web Services, Integraciones, Interfaces, Procesos automatizados, Problema funcional o lógico de soluciones informáticas institucionales. 3- Incidentes de Soporte Técnico- Departamento de Soporte a Usuarios (DSU): Comprenden los incidentes relacionados con la asistencia técnica brindada a los usuarios institucionales, como: Equipos informáticos y dispositivos periféricos para servicios críticos, Otros incidentes de soporte técnico para servicios críticos. Nivel de Criticidad (Impacto) 1-Crítico (Grave): El evento provoca una interrupción completa de los servicios críticos de TI. Los procesos del negocio relacionados no tienen acceso a la infraestructura y tampoco a los recursos de información. 2-Alto: Afecta servicios importantes, requiere atención urgente. 3-Medio: Afectación parcial, no interrumpe			

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

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
C.P. Carla Rocío Argüello
Analista
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Gerente
Gerencia de Desarrollo y Tecnología

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
MA. DE LOS ANGELES ACOSTA
DIRECTORA
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y CALIDAD

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Liz Solis
Directora
Dir. de Tecnología de la Información y Comunicaciones

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

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Implementación

Principio: Control Operacional

Formato 93: Diseño de Procedimientos

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Gestión de Infraestructura Tecnológica

Subproceso: Gestión de Continuidad Operativa

Procedimiento: Gestión de Continuidad Operativa

Versión: 1

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_006

Código: (f) TIC_006_04

Numero Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
		servicios críticos. La gestión del registro del incidente se divide operativamente según el canal por el cual ingresa el reporte de incidente: A. Gestión para Reportes Automáticos (Sistema Web CESU) Cuando el Jefe de la dependencia afectada reporta el inconveniente a través del Portal Web o Intranet, el sistema genera automáticamente el ticket. En este escenario, el Auxiliar TIC verifica que los datos del "Usuario Solicitante" correspondan a la información registrada y, de ser necesario, realiza las siguientes actividades: •Ingresar Información Adicional: Si los datos cargados por el usuario son genéricos (ej. "no funciona el sistema"), el auxiliar se comunica con el área para precisar el error, solicitar capturas de pantalla o determinar el alcance real de la falla, registrando estos datos adicionales en el ticket. •Clasificar Técnicamente el Incidente: Categorizar el reporte según la clasificación de tipo de incidentes TIC y definir el nivel inicial estimado de criticidad. B. Gestión para Reportes Manuales (Llamadas Telefónicas 99100 / Correo Electrónico) Cuando el reporte ingresa			

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

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
C.P. Carla Rocío Argüello
Analista
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Gerente
Gerencia de Desarrollo y Tecnología

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
MA DE LOS ANGELES ACOSTA
DIRECTORA DE ORGANIZACION Y CALIDAD

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Ana L. Solis
Directora
Dir. de Tecnología de la Información y Comunicaciones

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Implementación

Principio: Control Operacional

Formato 93: Diseño de Procedimientos

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Gestión de Infraestructura Tecnológica

Subproceso: Gestión de Continuidad Operativa

Procedimiento: Gestión de Continuidad Operativa

Versión: 1

Código: (f) TIC

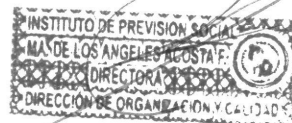
Código: (f) TIC_006

Código: (f) TIC_006_04

Numero Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
		por vías tradicionales que requieren la carga manual de datos, las tareas del Auxiliar TIC son: •Apertura y Registro de Ticket: Ingresar al Sistema de Seguimiento de Tareas para abrir un nuevo ticket desde cero, lo que generará el número de ticket correspondiente para su trazabilidad. •Carga Completa de Datos: Transcribir los datos obligatorios validados del usuario (Nombre, Apellido, Cédula/Legajo, Interno y Dependencia) junto con el detalle exhaustivo del incidente reportado. •Clasificación Técnica Preliminar: Asignar la categoría del servicio afectado, según la clasificación de tipo de incidente TIC y estimar su nivel de criticidad.			
	Derivar el incidente(Cod.: (f) TIC_006_04_49_02_04)	Deriva inmediatamente el incidente a su respectivo Jefe de Departamento TIC.	Sistema de Seguimiento de Tareas		



INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
C.P. Carla Rocío Argüello
Analista
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Implementación

Principio: Control Operacional

Formato 93: Diseño de Procedimientos

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Gestión de Infraestructura Tecnológica

Subproceso: Gestión de Continuidad Operativa

Procedimiento: Gestión de Continuidad Operativa

Versión: 1

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_006

Código: (f) TIC_006_04

Numero	Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
3	Asignación de especialista según el caso(Cod.: (F) TIC_006_04_48_03)	Evaluar el reporte de incidente.(Cod.: (f) TIC_006_04_49_03_01)	Recibe el reporte de incidente y realiza la evaluación inicial del inconveniente y la naturaleza del fallo. El jefe de Departamento correspondiente puede recibir el reporte de incidente de manera directa (vía correo, llamada o mensajería instantánea) por parte de otra jefatura, colaborador TIC o mediante alertas de monitoreos internos o externos (CERTPY - MITIC), otros) de control. En estos casos, el reporte se formaliza posteriormente vía correo y el Auxiliar TIC del departamento correspondiente se encarga de ingresarlo al Sistema de Seguimiento de Tareas para asegurar la trazabilidad histórica del incidente.	Sistema de Seguimiento de Tareas		Jefe/Departamento de Análisis y Desarrollo - Departamento de Tecnología - Departamento de Sistemas Informáticos de Salud - Departamento de Soporte a Usuarios
		Identificar la especialidad técnica requerida.(Cod.: (f) TIC_006_04_49_03_02)	Distingue la especialización técnica requerida para la atención del incidente.			
		Asignar reporte de incidente.(Cod.: (f) TIC_006_04_49_03_03)	Asigna formalmente la tarea al profesional del perfil correspondiente para dar atención al incidente, seleccionando al profesional en el Sistema de Seguimiento de Tareas para la derivación del ticket notificándolo al especialista para su intervención inmediata.	Sistema de Seguimiento de Tareas		

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

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
C.P. Carla Rocío Argüello
Analista
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Gerente
Gerencia de Desarrollo y Tecnología

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
MA DE LOS ANGELES ACOSTA
DIRECTORA
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y CALIDAD

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
MSc. Kattia Infran
Directora de Tecnología de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Ana Solís
Directora
de Tecnología de la Información y Comunicaciones

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Implementación

Principio: Control Operacional

Formato 93: Diseño de Procedimientos

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Gestión de Infraestructura Tecnológica

Subproceso: Gestión de Continuidad Operativa

Procedimiento: Gestión de Continuidad Operativa

Versión: 1

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_006

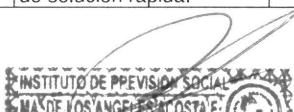
Código: (f) TIC_006_04

Numero	Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
4	Resolución de incidente de Sistemas (Cod.: (F) TIC_006_04_48_04)	Determinar técnicamente el incidente de Sistemas(Cod.: (f) TIC_006_04_49_04_01)	Evalúa técnicamente el incidente y estima el alcance, nivel de impacto, causa probable, riesgos asociados, verifica el nivel de criticidad y tiempo de recuperación esperado.	Herramientas TIC		Analista de Sistemas Senior/Departamento de Análisis y Desarrollo - Departamento de Sistemas Informáticos de Salud
		Ejecutar acciones de restauración de Sistemas(Cod.: (f) TIC_006_04_49_04_02)	Ejecuta las acciones necesarias para recuperar el servicio de Soluciones Informáticas Institucionales o servicio de integración afectados dentro de los tiempos establecidos en el Tiempo Objetivo de Recuperación (RTO), conforme a procedimientos operativos institucionales, manuales técnicos, normas vigentes, mecanismos tecnológicos disponibles. Resultado de las acciones: A-Acciones con Éxito: •Si la solución es rápida y efectiva, valida internamente su correcto funcionamiento, restaura el servicio. B-Acciones con Fallo en Tiempo Prudencial: •Recopila toda la información sobre la alta criticidad e imposibilidad de solución rápida.	Herramientas TIC		


INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
C.P. Carla Rocio Argüello
Analista
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad


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


INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Gerente
Gerencia de Desarrollo y Tecnología


INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
DIRECTOR
DIRECCION DE ORGANIZACION Y CALIDAD


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


INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Ana Liz Solis
Directora
Dir. de Tecnología de la Información y Comunicaciones

Resolución C.A. 006-2019

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Implementación

Principio: Control Operacional

Formato 93: Diseño de Procedimientos

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Gestión de Infraestructura Tecnológica

Subproceso: Gestión de Continuidad Operativa

Procedimiento: Gestión de Continuidad Operativa

Versión: 1

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_006

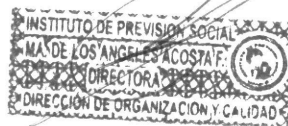
Código: (f) TIC_006_04

Numero Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
	Comunicar el resultado de las acciones en Sistemas(Cod.: (f) TIC_006_04_49_04_03)	Comunica el resultado de las acciones realizadas: A-Acciones con Éxito: •Una vez solucionado el evento y restaurados los servicios afectados, informa el resultado al Jefe del Departamento y se ejecuta la actividad 10. •Registra en el Sistema de Seguimiento de Tareas el resultado y las acciones realizadas y deriva oficialmente el reporte al Auxiliar TIC. B-Acciones con Fallo en Tiempo Prudencial: •Informa de inmediato al Jefe de Departamento sobre la alta criticidad e imposibilidad de solución rápida, para la implementación de medidas de contingencia necesarias. •Registra en el Sistema de Seguimiento de Tareas las acciones y los detalles referentes a la imposibilidad de solución rápida. •Una vez restaurados los servicios afectados, informa el resultado al Jefe del Departamento y realiza la siguiente tarea. •Registra en el Sistema de Seguimiento de Tareas el resultado y las acciones realizadas y deriva oficialmente el reporte al Auxiliar TIC.	Sistema de Seguimiento de Tareas		

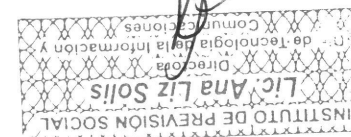

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
C.P. Carla Rocío Argüello
Analista
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad


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


INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Gerente
Gerencia de Desarrollo y Tecnología


INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
MA DE LOS ANGELES ACOSTA
DIRECTORA
DIRECCION DE ORGANIZACION Y CALIDAD


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


INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Ana Liz Solís
Directora
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Implementación

Principio: Control Operacional

Formato 93: Diseño de Procedimientos

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Gestión de Infraestructura Tecnológica

Subproceso: Gestión de Continuidad Operativa

Procedimiento: Gestión de Continuidad Operativa

Versión: 1

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_006

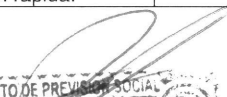
Código: (f) TIC_006_04

Numero	Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
5	Resolución de incidente de Infraestructura TIC(Cod.: (F) TIC_006_04_48_05)	Determinar técnicamente el incidente de Infraestructura TIC(Cod.: (f) TIC_006_04_49_05_01)	Evalúa técnicamente el incidente y estima el alcance, nivel de impacto, causa probable, riesgos asociados, verifica el nivel de criticidad y tiempo de recuperación esperado.	Herramientas TIC		Asistente TIC Senior/Departamento de Tecnología
		Ejecutar acciones de restauración de Infraestructura TIC(Cod.: (f) TIC_006_04_49_05_02)	Ejecuta las acciones necesarias para recuperar el servicio de Infraestructura TIC afectado dentro de los tiempos establecidos en el Tiempo Objetivo de Recuperación (RTO), conforme a procedimientos operativos institucionales, manuales técnicos, normas vigentes, mecanismos tecnológicos disponibles. Resultado de las acciones: A-Acciones con Éxito: •Si la solución es rápida y efectiva, valida internamente su correcto funcionamiento, restaura el servicio. B-Acciones con Fallo en Tiempo Prudencial: •Recopila toda la información sobre la alta criticidad e imposibilidad de solución rápida.	Herramientas TIC		


INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
C.P. Carla Rocío Argüello
Analista
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad


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


INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Gerente
Gerencia de Desarrollo y Tecnología


INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
MA DE LOS ANGELES ACOSTA
DIRECTORA
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y CALIDAD


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


INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Ana Liz Solís
Directora
Dir. de Tecnología de la Información y Comunicaciones

Resolución C.A. 2024-0001-IPS

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Implementación

Principio: Control Operacional

Formato 93: Diseño de Procedimientos

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Gestión de Infraestructura Tecnológica

Subproceso: Gestión de Continuidad Operativa

Procedimiento: Gestión de Continuidad Operativa

Versión: 1

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_006

Código: (f) TIC_006_04

Numero Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
	Comunicar el resultado de las acciones en la Infraestructura TIC(Cod.: (f) TIC_006_04_49_05_03)	Comunica el resultado de las acciones realizadas: A-Acciones con Éxito: •Una vez restaurados los servicios afectados, informa el resultado al Jefe del Departamento y pasa a la actividad 10. •Registra en el Sistema de Seguimiento de Tareas el resultado y las acciones realizadas y deriva oficialmente el reporte al Auxiliar TIC. B-Acciones con Fallo en Tiempo Prudencial: •Informa de inmediato al Jefe de Departamento sobre la alta criticidad e imposibilidad de solución rápida, para la implementación de medidas de contingencia necesarias. •Registra en el Sistema de Seguimiento de Tareas las acciones y los detalles referentes a la imposibilidad de solución rápida. •Una vez restaurados los servicios afectados, informa el resultado al Jefe del Departamento y se pasa a la actividad 10. •Registra en el Sistema de Seguimiento de Tareas el resultado y las acciones realizadas y deriva oficialmente el reporte al Auxiliar TIC.	Herramientas TIC		


INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
C.P. Carla Rocío Argüello
Analista
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad


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


INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Carlos Frutos Acosta
Gerente
Gerencia de Desarrollo y Tecnología


INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
MARIA DE LOS ANGELES ACOSTA
DIRECTORA
DIRECCION DE ORGANIZACION Y CALIDAD


INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
MIR. Nathalia Infran
Directora de Tecnología de la Información y Comunicaciones


INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Ana Liz Solis
Directora
de Tecnología de la Información y Comunicaciones

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Implementación

Principio: Control Operacional

Formato 93: Diseño de Procedimientos

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Gestión de Infraestructura Tecnológica

Subproceso: Gestión de Continuidad Operativa

Procedimiento: Gestión de Continuidad Operativa

Versión: 1

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_006

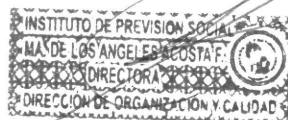
Código: (f) TIC_006_04

Numero	Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
6	Resolución de Incidente Técnico(Cod.: (F) TIC_006_04_48_06)	Determinar técnicamente el incidente(Cod.: (f) TIC_006_04_49_06_01)	Evalúa técnicamente el incidente y estima el alcance, nivel de impacto, causa probable, riesgos asociados, verifica el nivel de criticidad y tiempo de recuperación esperado.	Herramientas TIC		Asistente Técnico Senior/Departamento de Soporte a Usuarios
		Ejecutar acciones de restauración(Cod.: (f) TIC_006_04_49_06_02)	Ejecuta las acciones necesarias para recuperar el servicio afectados dentro de los tiempos establecidos en el Tiempo Objetivo de Recuperación (RTO), conforme a procedimientos operativos institucionales, manuales técnicos, normas vigentes, mecanismos tecnológicos disponibles. Resultado de las acciones: A-Acciones con Éxito: •Si la solución es rápida y efectiva, valida internamente su correcto funcionamiento, restaura el servicio. B-Acciones con Fallo en Tiempo Prudencial: •Recopila toda la información sobre la alta criticidad e imposibilidad de solución rápida.	Herramientas TIC		



[Firma]
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
C.P. Carla Rocío Argüello
Analista
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

Resolución C.A. 13-2019



[Firma]
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Kathia Infran
Dir. de Tecnología de la Información y Comunicaciones



Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Implementación

Principio: Control Operacional

Formato 93: Diseño de Procedimientos

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Gestión de Infraestructura Tecnológica

Subproceso: Gestión de Continuidad Operativa

Procedimiento: Gestión de Continuidad Operativa

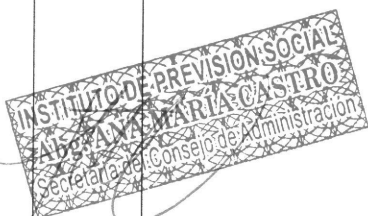
Versión: 1

Código: (f) TIC

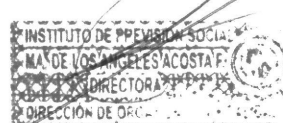
Código: (f) TIC_006

Código: (f) TIC_006_04

Numero Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
	Comunicar el resultado de las acciones(Cod.: (f) TIC_006_04_49_06_03)	Comunica el resultado de las acciones realizadas: A-Acciones con Éxito: •Una vez restaurados los servicios afectados, informa el resultado al Jefe del Departamento y comunica al Auxiliar TIC. •Registra en el Sistema de Seguimiento de Tareas el resultado y las acciones realizadas y deriva oficialmente el reporte al Auxiliar TIC. Pasa a la actividad 10. B-Acciones con Fallo en Tiempo Prudencial: •Informa de inmediato al Jefe de Departamento sobre la alta criticidad e imposibilidad de solución rápida, para la implementación de medidas de contingencia necesarias. •Registra en el Sistema de Seguimiento de Tareas las acciones y los detalles referentes a la imposibilidad de solución rápida. •Una vez solucionado el evento y restaurados los servicios afectados, informa el resultado al Jefe del Departamento y comunica al Auxiliar TIC. •Registra en el Sistema de Seguimiento de Tareas el resultado y las acciones realizadas y deriva oficialmente el reporte al Auxiliar TIC.	Herramientas TIC		



[Signature]
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
C.P. Carla Rocío Argüello
Analista
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad



Resolución C.A. 001-2019

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Implementación

Principio: Control Operacional

Formato 93: Diseño de Procedimientos

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Gestión de Infraestructura Tecnológica

Subproceso: Gestión de Continuidad Operativa

Procedimiento: Gestión de Continuidad Operativa

Versión: 1

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_006

Código: (f) TIC_006_04

Numero	Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
7	Determinación de Criticidad del incidente(Cod.: (F) TIC_006_04_48_07)	Validar información de criticidad(Cod.: (f) TIC_006_04_49_07_01)	Revisa el informe de demora técnica, consolida la información técnica provista por el especialista y confirma que se trata de un escenario "CRÍTICO", valida la gravedad y dictamina técnicamente la necesidad de elevar el nivel de respuesta institucional ante indisponibilidades prolongadas, según el área de su competencia.	Sistema de Seguimiento de Tareas Herramientas TIC		Jefe/Departamento de Análisis y Desarrollo - Departamento de Tecnología - Departamento de Sistemas Informáticos de Salud - Departamento de Soporte a Usuarios
		Solicitar autorización para Contingencia TIC(Cod.: (f) TIC_006_04_49_07_02)	Se contacta de urgencia con el Director TIC por las vías establecidas para fundamentar la activación de los mecanismos de contingencia y recuperación y solicita la autorización.			
		Coordinar la recuperación de Servicios(Cod.: (f) TIC_006_04_49_07_03)	Coordina y guía al especialista o equipo en la ejecución de contingencia y los procedimientos de recuperación de los servicios, según su competencia y sector. Una vez que los servicios fueron restablecidos y validados, se envía por las vías establecidas el reporte de éxito al Director TIC.	Herramientas TIC		
8	Activación de Contingencia TIC (Cod.: (F) TIC_006_04_48_08)	Evaluar solicitud de contingencia(Cod.: (f) TIC_006_04_49_08_01)	Evalúa el informe del Jefe de Departamento TIC correspondiente sobre la criticidad y el vencimiento del Tiempo Objetivo de Recuperación (RTO).			Director / Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones
		Emitir autorización de contingencia(Cod.: (f) TIC_006_04_49_08_02)	Emite la orden formal de activación de mecanismos de contingencia TIC, cuando corresponda según el sector, de acuerdo a la orden de la Dirección de Organización y Calidad.			

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

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
C.P. Carla Rocío Argüello
Analista
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Gerente
Gerencia de Desarrollo y Tecnología

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Patricia Infran
Directora
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Patricia Infran
Directora
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Ana Liz Solís
Directora
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Implementación

Principio: Control Operacional

Formato 93: Diseño de Procedimientos

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Gestión de Infraestructura Tecnológica

Subproceso: Gestión de Continuidad Operativa

Procedimiento: Gestión de Continuidad Operativa

Versión: 1

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_006

Código: (f) TIC_006_04

Numero	Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
		Coordinar la Gestión de Crisis(Cod.: (f) TIC_006_04_49_08_03)	Comunica al área afectada la recomendación de usar sus procesos de contingencia, conforme a los procedimientos operativos, manuales y demás documentación vigente de cada dependencia. Una vez recibido del Jefe de Departamento TIC el aviso sobre el restablecimiento de los servicios se pasa a la actividad 10 y comunica al área afectada.			
		Gestionar comunicaciones institucionales(Cod.: (f) TIC_006_04_49_08_04)	Informa en caso de activación de contingencia o restauración de servicios a las autoridades superiores y gestiona comunicaciones institucionales hacia los asegurados/público externo si corresponde.	Correo electrónico institucional		
9	Comunicación de Restablecimiento de servicios (Cod.: (F) TIC_006_04_48_09)	Recibir la notificación de restablecimiento(Cod.: (f) TIC_006_04_49_09_01)	Recibe por las vías correspondientes establecidas la notificación de restablecimiento del servicio TIC.	Sistema de Seguimiento de Tarea		Auxiliar TIC/Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones - Departamento de Análisis y Desarrollo - Departamento de Tecnología - Departamento de Sistemas Informáticos de Salud - Departamento de Soporte a Usuarios
		Comunicar a la Dependencia afectada.(Cod.: (f) TIC_006_04_49_09_02)	Comunica a la Dependencia afectada sobre el funcionamiento de los servicios restaurados y solicita la prueba correspondiente y confirmación.	Correo electrónico institucional.		

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

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
C.P. Carla Rocío Argüello
Analista
Dpto. de Gestión de Procesos
Dirección de Organización y Calidad

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Gerente
Gerencia de Desarrollo y Tecnología

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
MA DE LOS ANGELES ACOSTA
DIRECTORA
DIRECCION DE ORGANIZACION

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Karina Infran
Directora
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Ana Liz Solis
Directora
Dir. de Tecnología de la Información y Comunicaciones

Modelo Estándar de Control Interno - MECIP

Componente: Control de la Implementación

Principio: Control Operacional

Formato 93: Diseño de Procedimientos

Macroproceso: Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones

Proceso: Gestión de Infraestructura Tecnológica

Subproceso: Gestión de Continuidad Operativa

Procedimiento: Gestión de Continuidad Operativa

Versión: 1

Código: (f) TIC

Código: (f) TIC_006

Código: (f) TIC_006_04

Numero	Actividad	Tarea	Metodos	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
10	Prueba de estabilidad de servicios(Cod.: (F) TIC_006_04_48_010)	Recibir notificación de restablecimiento de servicios(Cod.: (f) TIC_006_04_49_010_01)	Recibe por las vías establecidas correspondientes la notificación del restablecimiento de los servicios afectados	Correo electrónico institucional.		Jefe / Dependencias del IPS
		Probar servicios restaurados(Cod.: (f) TIC_006_04_49_010_02)	Realiza con el sector a su cargo la prueba de funcionamiento de los servicios restaurados.			
		Comunicar estabilidad de servicios.(Cod.: (f) TIC_006_04_49_010_03)	Confirma la estabilidad de los servicios restablecidos e informa por las vías establecidas correspondientes la reposición de los servicios de TIC y el fin del protocolo de contingencia.	Correo electrónico institucional.		
	Confirmación de Estabilidad de servicios(Cod.: (F) TIC_006_04_48_011)	Recibir confirmación de estabilidad(Cod.: (f) TIC_006_04_49_011_01)	Recibe la confirmación de la estabilidad de los servicios restablecidos.	Correo electrónico institucional.		Auxiliar TIC/Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones - Departamento de Análisis y Desarrollo - Departamento de Tecnología - Departamento de Sistemas Informáticos de Salud - Departamento de Soporte a Usuarios
		Registrar actualización de reporte de incidente(Cod.: (f) TIC_006_04_49_011_02)	Realiza la actualización del estado de reporte de incidente con los detalles de confirmación y evidencias de estabilidad del servicio y cierra el Ticket	Sistema de Seguimiento de Tarea		

Elaborado por: Kathia Lorena Insfran Peralta

Fecha de elaboración: 27/07/2026

Co-Elaborado por: Carla Rocío Arguello de Brítez

Fecha de co-elaboración: 07/08/2026

Revisado por: Ana Liz Solis Sotelo

Fecha de revisión: 12/08/2026

Aprobado por: Maria De Los Angeles Acosta Faranda

Fecha de aprobación: 12/08/2026

