



INGECOP
INSPECCIÓN GENERAL DE COOPERATIVAS

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
---	--	---------------------------



Inspección
**General de
Cooperativas**



**TRANSPARENCIA
CREDIBILIDAD
CONFIANZA**

ACUERDO NÚMERO IGC-082-2026
EL INSPECTOR GENERAL DE COOPERATIVAS

CONSIDERANDO:

Que, lo regulado en los artículos uno (1) y ciento diecinueve (119), literales a), b) y e) de la Constitución Política de la República de Guatemala, que establece que el Estado de Guatemala tiene como fin supremo la realización del bien común; además de promover el desarrollo económico de la Nación, el eficientizar la descentralización económica administrativa para lograr un adecuado desarrollo regional del País, el fomentar y proteger la creación y funcionamiento de las Cooperativas proporcionándoles la ayuda técnica y financiera necesaria.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la ley de la materia, que es la Ley General de Cooperativas, Decreto número ochenta y dos guion setenta y ocho (82-78) del Congreso de la República de Guatemala, según el artículo cincuenta y cinco (55), incisos a) y k), la Inspección General de Cooperativas es una entidad descentralizada creada por el Estado, cuya autoridad superior es el Inspector General de Cooperativas, quien ejerce las funciones y atribuciones que le corresponden para el mejor cumplimiento de su mandato legal, de acuerdo con las leyes, reglamentos y otras disposiciones aplicables.

CONSIDERANDO:

Que, es necesario adoptar medidas administrativas que permitan fortalecer la funcionalidad de la Inspección General de Cooperativas -INGECOP- y contribuir a su adecuado desarrollo institucional; para tal efecto, resulta indispensable la emisión del Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Servicios Informáticos del Departamento Administrativo de la Inspección General de Cooperativas -INGECOP-, para regular y actualizar los procedimientos para mejorar el servicio a las asociaciones cooperativas; dando cumplimiento, a lo dispuesto en la ley de la materia y su reglamento.

POR TANTO:

Con base en el Acuerdo Gubernativo de Nombramiento número treinta y tres (33), con fecha veintinueve (29) de julio del año dos mil veinticuatro (2024), suscrito por el Presidente de la República de Guatemala y, en el uso de las facultades y atribuciones que le otorgan los artículos cincuenta y cuatro (54) y cincuenta y cinco (55), literal k) de la Ley General de Cooperativas, el Inspector General de Cooperativas.

Sede Central 17 avenida 29-58 zona 11, Colonia Las Charcas, Guatemala, Teléfono (502) 2297-4000	Sede Regional Quetzaltenango 5a. avenida 0-31 zona 9, Quetzaltenango Teléfono (502) 7842-2960 / 7842-2959	Sede Regional Petén 7a. avenida 4-012, zona 1, San Benito, Petén Teléfono (502) 7926-3948	Sede Regional Huehuetenango Colonia Paula Maria, Lote 54, zona 5 Huehuetenango, Teléfono (502) 5511-4698 / 5511-4932	Sede Regional Alta Verapaz 10a. avenida 6-014, zona 3 Cobán, Alta Verapaz Teléfono (502) 7952-2845
---	---	---	--	--

Síguenos en



 Inspección General de Cooperativas
www.ingecop.gob.gt

ARCHIVO: UPLANI/ Manual de Normas y
Procedimientos de la Sección de Servicios
Informáticos del Departamento Administrativo.
C.c. Sección de Servicios Informáticos

VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL
JUNIO 2026

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
---	--	---------------------------



Inspección
**General de
Cooperativas**



**TRANSPARENCIA
CREDIBILIDAD
CONFIANZA**

ACUERDA:

Artículo 1. Aprobar el Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Servicios Informáticos de Departamento Administrativo de la Inspección General de Cooperativas -INGECOP-, del cual es parte integrante el presente Acuerdo y se anexa para los efectos legales correspondientes.

Artículo 2. El referido Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Servicios Informáticos, será utilizado como guía en la formación y capacitación del personal, así como de consulta, control interno y de observancia general y aplicación obligatoria, por todo el personal de la institución, en el ámbito de sus competencias.

Artículo 3. Con el presente Acuerdo se deroga el Acuerdo IGC guion cero noventa guion dos mil dieciocho (IGC-090-2018), de fecha once (11) de junio del año dos mil dieciocho (2018), emitido por el Inspector General de Cooperativas; quedando sin efecto todas aquellas disposiciones administrativas internas que se opongan, contradigan o tergiversen lo establecido en el presente Acuerdo.

Artículo 4. El presente Acuerdo entrará en vigor inmediatamente.

Artículo 5. Notifíquese a la Unidad de Planificación para los efectos correspondientes.

Dado en la Inspección General de Cooperativas -INGECOP-, el veintiséis (26) de junio de dos mil veintiséis (2026).

COMUNÍQUESE:


Lic. Jaime Haroldo Requena Rodas
Inspector General de Cooperativas



Sede Central
17 avenida 29-58 zona 11,
Colonia Las Charcas, Guatemala,
Teléfono (502) 2297-4000

Sede Regional Quetzaltenango
5a. avenida 0-31 zona 9,
Quetzaltenango
Teléfono (502) 7842-2960 / 7842-2959

Sede Regional Petén
7a. avenida 4-012, zona 1,
San Benito, Petén
Teléfono (502) 7926-3948

Sede Regional Huchuetenango
Colonia Paula María, Lote 54, zona 5
Huchuetenango,
Teléfono (502) 5511-4698 / 5511-4932

Sede Regional Alta Verapaz
10a. avenida 6-014, zona 3
Cobán, Alta Verapaz
Teléfono (502) 7952-2845

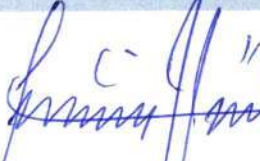
Síguenos en
  
Inspección General de Cooperativas
www.ingecop.gob.gt

ARCHIVO: UPLANI/ Manual de Normas y
Procedimientos de la Sección de Servicios
Informáticos del Departamento Administrativo.
C.c. Sección de Servicios Informáticos

VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL
JUNIO 2026

 INGECOP INSPECCIÓN GENERAL DE COOPERATIVAS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
--	---	----------------------------------

APROBACIÓN Y REVISIÓN

APROBADO POR	CARGO	FIRMA	
Lic. Jaime Haroldo Requena Rodas	Inspector General de Cooperativas		
AUTORIZADO POR	CARGO	FIRMA	
Lic. Gustavo Josué González Calderón	Jefe del Departamento Administrativo		
ACTUALIZADO POR	CARGO	FIRMA	
Felix López Patzan	Técnico en Servicios Informáticos		
REVISADO POR	CARGO	FIRMA	
Lcda. Eunice Elizabeth Tistoj Vásquez	Jefa de la Unidad de Planificación Interina		

ARCHIVO: UPLANI/ Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Servicios Informáticos del Departamento Administrativo.
C.c. Sección de Servicios Informáticos

VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL
JUNIO 2026



 INCECOP INSPECCION GENERAL DE COOPERATIVAS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
--	---	----------------------------------

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
2. ACRÓNIMOS, TÉRMINOS Y/O DEFINICIONES.	2
3. BASE LEGAL.....	5
4. OBJETIVOS	6
5. GENERALIDADES DEL MANUAL.....	6
6. ALCANCE	7
7. LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL.....	7
8. NORMAS Y ESPECIFICACIONES	8
9. SIMBOLOGÍA.....	10
10. PROCEDIMIENTOS APLICABLES	11
10.1 Procedimiento para reparación de equipo.....	12
10.2 Procedimiento para la instalación de software.....	15
10.3 Procedimiento para realizar mantenimiento preventivo del equipo institucional.	17
10.4 Procedimiento para realizar respaldo de la información institucional (backup).	19
10.5 Procedimiento para la creación de cuentas de usuario y correo electrónico. 21	
10.6 Procedimiento para el ingreso de personal externo a Data Center	23
10.7 Procedimiento para la adquisición de equipo de cómputo de la Institución.. 25	
10.8 Procedimiento para la recuperación integral de los sistemas informáticos ante desastres suscitados.	27
10.9 Procedimiento de monitoreo de los equipos de comunicación.....	29
10.10 Procedimiento para la implementación de nuevas tecnologías.	31
10.11 Procedimiento para la solicitud de un nuevo requerimiento de Software.	35
10.12 Solicitud de baja de usuario	38



 INGECOP INSPECCIÓN GENERAL DE COOPERATIVAS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
--	---	----------------------------------

1. INTRODUCCIÓN

Con base a la implementación del Reglamento Orgánico Interno de la Inspección General de Cooperativas -INGECOP-, es necesario elaborar los instrumentos normativos correspondientes de cada una de las áreas que conforman la INGE COP, por lo que a continuación se presenta el Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Servicios Informáticos del Departamento Administrativo.

La Sección de Servicios Informáticos es responsable de velar por la correcta administración de los recursos informáticos, infraestructura y tecnológicos, para el buen funcionamiento de la Institución, velando por el cumplimiento de normativas, leyes y procedimientos correspondientes.

El manual constituye una herramienta de consulta y referencia para el personal de la Sección, para que le oriente en el cumplimiento de sus funciones conforme a los procedimientos establecidos. Asimismo, define las responsabilidades en cuanto a su revisión, actualización y modificación de manera oportuna.

El documento contiene procedimientos que realiza la sección y se encuentra integrado de la siguiente manera: acuerdo de aprobación, acrónimos, términos y definiciones, base legal, objetivos, generalidades del manual, alcance, lista de distribución del manual, normas y especificaciones, simbología, desarrollo de los procedimientos, flujogramas y anexos.

ARCHIVO: UPLANI/ Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Servicios Informáticos del Departamento Administrativo. C.c. Sección de Servicios Informáticos	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL JUNIO 2026	Página 1
---	--	-------------------



 INGECOP INSPECCIÓN GENERAL DE COOPERATIVAS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
--	--	---------------------------

2. ACRÓNIMOS, TÉRMINOS Y/O DEFINICIONES.

A continuación, se presenta un listado con los acrónimos y definiciones técnicas utilizadas en el presente manual, con el propósito de definir su significado y facilitar su correcta interpretación por parte del usuario durante la consulta del documento.

ACRÓNIMOS/ TÉRMINOS	DEFINICIONES
Backup/copia de seguridad, respaldo o reserva.	Copia de seguridad de los datos a partir de la cual se pueden restaurar posteriormente en caso de pérdida.
Base de Datos	Es una colección organizada de información estructurada, o datos, que normalmente se almacena electrónicamente en un sistema informático.
Biométrico	Se refiere a la medición y análisis de las características físicas de una persona o huella dactilar para fines de identificación y autenticación.
Certificado ASL	Tecnología de seguridad estándar que se utiliza para crear una conexión cifrada entre un servidor web y un navegador, lo que asegura la privacidad e integridad de los datos transmitidos.
CPU (Unidad central de procesamiento)	Es un conjunto de circuitos electrónicos que ejecutan el sistema operativo y las aplicaciones de una computadora y gestionan una variedad de operaciones informáticas.
Data Center	Conocido como "Centro de Procesamiento de Datos", es una instalación, construcción o inmueble de gran tamaño donde se albergan y mantienen numerosos equipos electrónicos como servidores, ventiladores, conexiones y otros recursos necesarios que se utilizan para mantener una red o un sistema de computadoras.
DNS (Sistema de nombres de dominio)	Convierte los nombres de dominio en direcciones IP, lo que permite a los navegadores acceder a sitios web y otros recursos de internet. Cada dispositivo en internet tiene una dirección IP, que otros dispositivos pueden utilizar para localizarlo.

ARCHIVO: UPLANI/ Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Servicios Informáticos del Departamento Administrativo. C.c. Sección de Servicios Informáticos	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL JUNIO 2026	Página 2
---	--------------------------------------	------------



 INGECOP INSPECCION GENERAL DE COOPERATIVAS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
--	---	----------------------------------

ACRÓNIMOS/ TÉRMINOS	DEFINICIONES
Encriptación	Proceso técnico mediante el cual la información se convierte en un código secreto que permite ocultar los datos que envías, recibes o almacenas. Básicamente, se usa un algoritmo para codificar los datos antes de que la parte receptora decodifique los datos mediante una clave de desencriptado.
Enlace	Conexión o vínculo entre dos o más elementos que permite la comunicación, transferencia de información o interacción entre ellos.
Firewall	Sistema de seguridad diseñado para proteger una red informática de accesos no autorizados o amenazas externas.
Hardware	Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.
Herramientas de monitoreo	Son aquellas que a través de la supervisión, análisis y diagnóstico identifican problemas en la red de internet y localizan y solucionan errores de red.
IP: Internet Protocolo	Parte de la familia de protocolos TCP/IP, que describe el software que supervisa las direcciones de modo internet, encamina mensajes salientes y reconoce los mensajes entrantes, se conoce también como dirección de internet.
IP pública	Es una dirección única asignada a un dispositivo o red para que pueda ser identificado y acceder a servicios de Internet.
LAN	Red de Área Local
NAS	Se refiere a un dispositivo de almacenamiento conectado a una red, que permite a los usuarios y dispositivos acceder y compartir archivos de manera centralizada.

ARCHIVO: UPLANI/ Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Servicios Informáticos del Departamento Administrativo. C.c. Sección de Servicios Informáticos	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL JUNIO 2026	Página 3
---	--	-------------------



 INGECOP INSPECCION GENERAL DE COOPERATIVAS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
--	---	----------------------------------

ACRÓNIMOS/ TÉRMINOS	DEFINICIONES
Nombre de dominio	Un dominio de internet es un nombre único que identifica a una subárea de internet. El propósito principal de los nombres de dominio en Internet y del sistema de nombres de dominio, es traducir las direcciones IP de cada activo en la red, a términos memorizables y fáciles de encontrar.
Mantenimiento correctivo	Es aquel el que corrige los defectos observados en los equipamientos o instalaciones, es la forma más básica de mantenimiento y consiste en localizar averías o defectos para corregirlos o repararlos.
Mantenimiento preventivo	Es el destinado a la conservación de equipos o instalaciones mediante la realización de revisión y limpieza que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad.
Página web	También llamada página electrónica, página digital o ciber página, es un documento o información electrónica capaz de contener texto, sonido, video, programas, enlaces, imágenes, hipervínculos, adaptada para la llamada world wide web, y que puede ser accedida mediante un navegador web.
Protocolos de seguridad	Son las reglas o normas diseñadas para garantizar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información. Es decir, son las medidas de seguridad implementadas para evitar que personas no autorizadas puedan acceder a la información, manipularla o destruirla.
Sección	Se entenderá como Sección para efectos del presente manual, a la Sección de Seguimiento y Desarrollo Cooperativo.
Siniestro	Suceso que produce un daño o una pérdida material considerable.
Software	Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.
UPS	Sistema de Alimentación Ininterrumpida

ARCHIVO: UPLANI/ Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Servicios Informáticos del Departamento Administrativo. C.c. Sección de Servicios Informáticos	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL JUNIO 2026	Página 4
---	--	-------------------



 INGECOP INSPECCIÓN GENERAL DE COOPERATIVAS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
--	--	---------------------------

ACRÓNIMOS/ TÉRMINOS	DEFINICIONES
UPS	Sistema de Fuerza Ininterrumpida (UPS), es un equipo cuya función principal es evitar una interrupción de voltaje, así como la fuente de suministro eléctrico que posee una batería con el fin de seguir dando energía a un dispositivo.
WAN	Red de Área Amplia

3. BASE LEGAL

Se detallan a continuación, los documentos normativos internos y externos que deberán ser considerados en la definición y ejecución de las actividades realizadas por la Sección.

ENTIDAD	DOCUMENTO
Asamblea General Constituyente	Constitución Política de la República de Guatemala
Congreso de la República de Guatemala	- Decreto Legislativo No. 82-78, Ley General de Cooperativas. - Decreto Legislativo No. 57-2008, Ley de Acceso a la Información Pública. - Decreto Legislativo No. 47-2008, Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas. - El Decreto 17-73 Código Penal y sus reformas
Presidencia de la República	Acuerdo Gubernativo No. M. DE E. 7-79, Reglamento de la Ley General de Cooperativas.

ARCHIVO: UPLANI/ Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Servicios Informáticos del Departamento Administrativo. C.c. Sección de Servicios Informáticos	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL JUNIO 2026	Página 5
---	--------------------------------------	------------



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
---	--	---------------------------

4. OBJETIVOS

General

- Establecer y estandarizar las normas y procedimientos que se aplican en la Sección de Servicios Informáticos, con el fin de facilitar y agilizar los trámites que se realizan, a través de un instrumento que describa la manera correcta de realizar las actividades y facilite la verificación de éstas, para el cumplimiento de las funciones.

Específicos

- Facilitar el desarrollo de las actividades del personal de la Sección de Servicios Informáticos.
- Identificar las normas y procedimientos que se realizan en la Sección de Servicios Informáticos.
- Servir como herramienta de consulta y capacitación para el personal de la Sección.
- Servir de guía para el personal de la Institución, sobre el uso y buen manejo del equipo de cómputo, internet, uso de red y otros servicios de tecnologías de la información.

5. GENERALIDADES DEL MANUAL

El Manual de Normas y Procedimientos de la Sección, constituye un instrumento técnico-administrativo diseñado para estandarizar, ordenar y fortalecer la ejecución de los procesos operativos bajo su competencia. Su aplicación permite asegurar la eficiencia en la gestión institucional de los recursos informáticos, infraestructura y tecnológicos.

La Sección es responsable de velar por la correcta administración de los recursos informáticos, infraestructura y tecnológicos necesarios para el buen funcionamiento de la institución, en el ámbito de su competencia; en concordancia con los objetivos institucionales.

El presente manual debe actualizarse conforme se realicen cambios normativos, estructurales o tecnológicos que impacten en el desarrollo de las funciones de la Sección; así también, las disposiciones generales e instructivos para la transparencia y calidad del gasto se incorporarán como lineamientos complementarios al presente manual, con el propósito de fortalecer la correcta planificación, ejecución y control del gasto público.

ARCHIVO: UPLANI/ Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Servicios Informáticos del Departamento Administrativo. C.c. Sección de Servicios Informáticos	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL JUNIO 2026	Página 6
---	--------------------------------------	------------



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
---	--	---------------------------

Toda actualización y modificación al manual debe ser aprobado a través de acuerdo interno emitido por la Autoridad Superior.

La socialización de este documento es prioritaria para asegurar que el personal conozca, comprenda y asuma sus responsabilidades, consolidando así la efectividad de los procedimientos y la calidad de los servicios institucionales.

6. ALCANCE

El presente manual es de observancia general y aplicación obligatoria para el personal que labora en la Sección y aquellas áreas que tengan relación con la misma. Debe ser socializado con todo el personal de la INGE COP a través de su publicación en la página web y otros medios de comunicación.

7. LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL

El Manual debe ser distribuido de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	PUESTO	TIPO DE DOCUMENTO
Unidad de Planificación	Jefe/a de la Unidad de Planificación	Original
Unidad de Auditoría Interna	Jefe/a de la Unidad de Auditoría Interna	Copia
Unidad de Información Pública	Jefe de la Unidad de Información Pública	Copia
Unidad de Asesoría Jurídica	Jefe/a de la Unidad de Asesoría Jurídica	Copia
Sedes Regionales	Jefe/a de Sede Regional	Copia
Departamento Administrativo	Jefe/a del Departamento Administrativo	Copia
Sección de Servicios Informáticos	Jefe/a de la Sección de Servicios Informáticos	Copia

ARCHIVO: UPLANI/ Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Servicios Informáticos del Departamento Administrativo. C.c. Sección de Servicios Informáticos	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL JUNIO 2026	Página 7
---	--------------------------------------	------------



 INGECOP INSPECCIÓN GENERAL DE COOPERATIVAS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
--	--	---------------------------

Este Manual de Normas y Procedimientos es propiedad de la INGE COP y ha consignado un ejemplar original para su resguardo en la Unidad de Planificación y copias del original en forma física y digital, de acuerdo con la lista que antecede.

El manual y sus copias deben mantenerse en un lugar accesible para rápida consulta y debe promoverse su divulgación verbal y escrita entre el personal subordinado.

8. NORMAS Y ESPECIFICACIONES

A continuación, se describen las normas y especificaciones que deben observarse para la realización de las actividades y procesos de la Sección:

8.1 Seguridad

La Sección, debe garantizar las acciones óptimas de seguridad tanto del equipo de cómputo como de las redes e infraestructura informática institucional, mismas que deberán responder al avance tecnológico, para que los procesos correspondientes contemplen confidencialidad, integridad y disponibilidad por medio de la implementación de protocolos de encriptación para el ingreso del sistema, protocolos de resguardo de la información, buenas prácticas en copia de seguridad (Backup).

8.2 Disponibilidad de los servicios.

Se debe mantener la disponibilidad de los servicios que se prestan tanto para el personal que conforma la institución como para los usuarios que hacen uso de estos. De manera interna es el responsable de la atención efectiva para la resolución de problemas técnicos y de software, programar capacitaciones para el uso adecuado del equipo de cómputo, uso de internet y uso de las plataformas o programas informáticos internos. Asimismo, velará por la aplicación y actualización de los procedimientos respectivos, monitoreando y supervisando de forma presencial, virtual o remota.

8.3 Seguimiento a proveedores

El seguimiento a proveedores es un proceso crucial para garantizar la calidad, disponibilidad y confiabilidad de los servicios que brindan. Este proceso debe implicar una comunicación constante con los diferentes proveedores que

ARCHIVO: UPLANI/ Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Servicios Informáticos del Departamento Administrativo. C.c. Sección de Servicios Informáticos	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL JUNIO 2026	Página 8
---	--------------------------------------	------------



 INGECOP INSPECCIÓN GENERAL DE COOPERATIVAS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
--	--	---------------------------

proporcionan servicios clave, como internet, telefonía IP, impresoras y sistemas de video vigilancia. Es esencial mantener un flujo continuo de información con ellos para asegurar que los servicios se entreguen de manera eficiente y sin interrupciones.

8.4 Reparación de equipo

Se debe mantener los servicios de tecnologías de la información para los usuarios, realizando las siguientes acciones:

- En el caso de que el equipo de cómputo sufra desperfectos y estos no tengan reparación interna o externa, se procederá a emitir documento técnico de soporte indicando que el mismo no tiene reparación y debe darse de baja.
- En caso el equipo de cómputo tenga opción de ser reparado, pero deba hacerse de forma externa (proveedor) se emitirá documento técnico para solicitar autorización.
- Si existe equipo que cuenta con garantía de fábrica y debe ser gestionada la reparación con el fabricante.
- Cuando sea necesaria la adquisición de componente para reparación de equipo de cómputo, se ejecutará el requerimiento de compra correspondiente.

8.5 Delegación

En caso de ausencia del responsable de firmar o realizar alguno de los procedimientos contenidos en el presente manual, se facultará a quien corresponda jerárquicamente, para la realización de los procedimientos y/o firmas correspondientes.

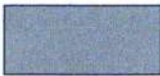
ARCHIVO: UPLANI/ Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Servicios Informáticos del Departamento Administrativo. C.c. Sección de Servicios Informáticos	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL JUNIO 2026	Página 9
---	--------------------------------------	------------



 INCECOP INSPECCIÓN GENERAL DE COOPERATIVAS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
--	--	---------------------------

9. SIMBOLOGÍA

Para la representación de flujos de información de los procedimientos contenidos en el presente manual, se han utilizado los símbolos de la norma ANSI, que permite facilitar la interpretación gráfica de los procedimientos y que a continuación se describe:

SIMBOLOGÍA ANSI		
Símbolo	Nombre	Descripción
	INICIO O FIN	Representa el inicio o fin de un procedimiento dentro de un flujograma.
	OPERACIÓN, ACTIVIDAD O PROCESO	Describe las actividades que realizan las personas involucradas en el procedimiento.
	INSPECCIÓN, REVISIÓN O VERIFICACIÓN	Representa las actividades de inspección, revisión o verificación, durante la ejecución de un procedimiento.
	DOCUMENTO	Identifica cualquier documento que ingrese, se utilice, se genere durante la ejecución del procedimiento.
	DECISIÓN	Representa la aprobación o desaprobación de un proceso.
	ARCHIVO	Indica el resguardo de los documentos, de forma temporal o permanente.
	CONECTOR DENTRO DE PÁGINA	Representa una conexión o enlace de un flujograma con otra parte lejana de este.
	CONECTOR FUERA DE PÁGINA	Representa la continuación de un flujograma de procedimiento en una hoja diferente.
	CONECTOR	Forma utilizada para realizar las conexiones entre una actividad y la siguiente.

[Handwritten signature]

 INGECOP INSPECCIÓN GENERAL DE COOPERATIVAS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
--	---	----------------------------------

10. PROCEDIMIENTOS APLICABLES

- 10.1. Procedimiento para reparación de equipo.
- 10.2. Procedimiento para la instalación de Software
- 10.3. Procedimiento para realizar el mantenimiento preventivo del equipo institucional
- 10.4. Procedimiento para realizar el respaldo de la información institucional (BACKUP)
- 10.5. Procedimiento para la creación de cuentas de usuarios y correo electrónico
- 10.6. Procedimiento para el ingreso de personal externo al Data Center
- 10.7. Procedimiento para la adquisición de equipo de cómputo de la Institución
- 10.8. Procedimiento para la recuperación integral de los sistemas informáticos ante desastres suscitados
- 10.9. Procedimiento de monitoreo de los equipos de comunicación
- 10.10. Procedimiento para la implementación de nuevas tecnologías
- 10.11. Procedimiento para la solicitud de un nuevo requerimiento de software.
- 10.12. Procedimiento para la solicitud de bajas de usuario

A continuación, se desarrollan cada uno de los procedimientos que realiza la Sección de Servicios Informáticos.

ARCHIVO: UPLANI/ Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Servicios Informáticos del Departamento Administrativo. C.c. Sección de Servicios Informáticos	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL JUNIO 2026	Página 11
---	--	--------------------



 INGECOP INSPECCIÓN GENERAL DE COOPERATIVAS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
--	--	---------------------------

10.1 Procedimiento para reparación de equipo

Regula el proceso para atender la atención, reparación y control de equipos informáticos, asegurando que las solicitudes de servicio se gestionen de forma oportuna, técnica y documentada, en el fin de garantizar la funcionalidad del equipo y la conformidad del usuario solicitante.

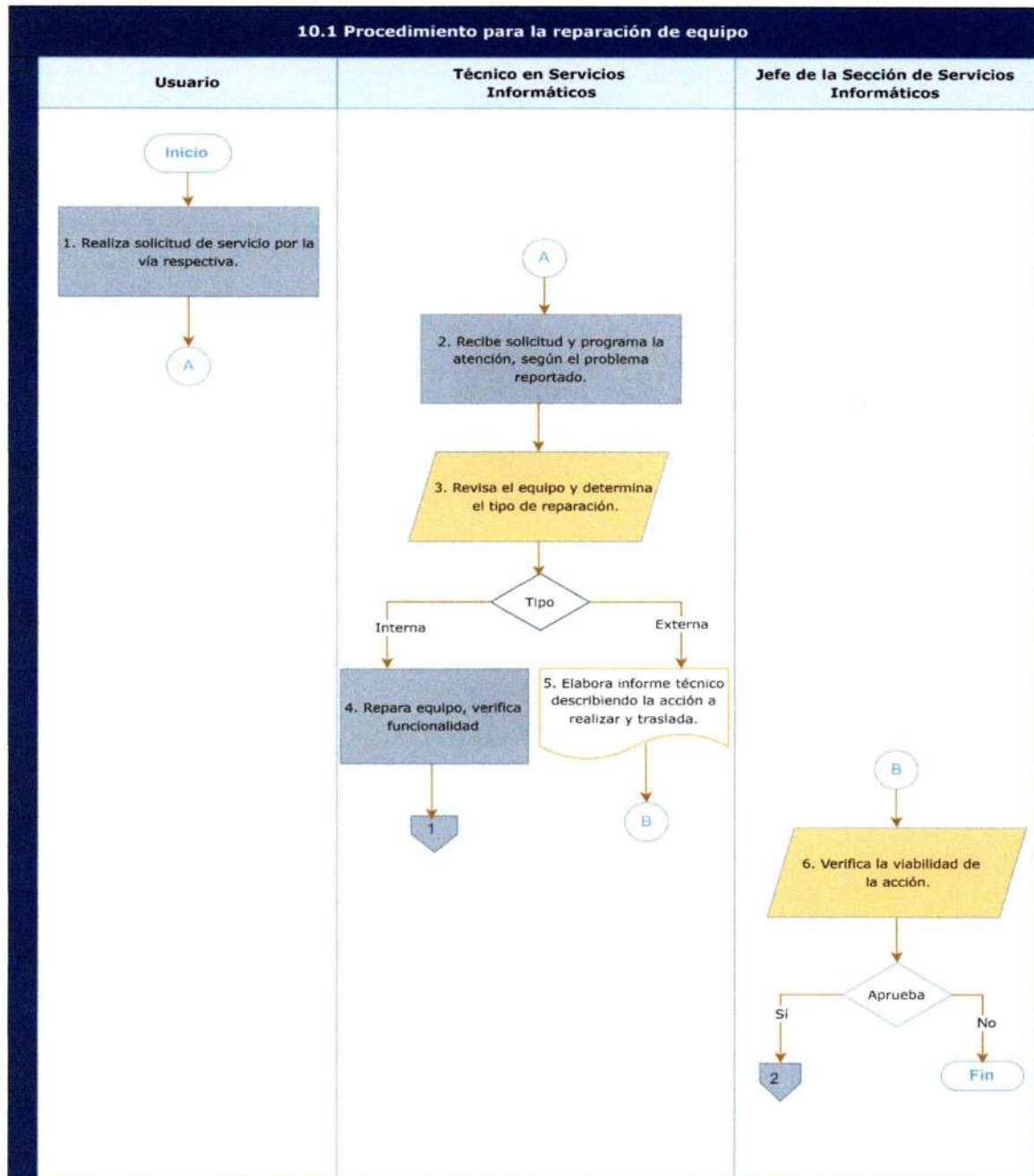
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Usuario/a	Realiza solicitud de servicio por la vía respectiva.
2	Técnico/a en Servicios Informáticos	Recibe solicitud y programa la atención, según el problema reportado.
3		Revisa el equipo y determina el tipo de reparación: • Si es interna, realiza la actividad No. 4. • Si es externa, continúa en la actividad No. 5.
4		Repara equipo, verifica su funcionalidad y continúa en actividad 9.
5		Elabora informe técnico en donde describe la acción a realizar y traslada.
6	Jefe/a de la Sección de Servicios Informáticos	Verifica la viabilidad de la acción. • Aprueba, traslada para que continúe en actividad 7. • No aprueba, finaliza el procedimiento.
7	Técnico/a en Servicios Informáticos	Envía el equipo al proveedor para su reparación.
8		Al recibir el equipo reparado, verifica su funcionalidad.
9		Llena el formulario de control de equipo y solicita las firmas de recibido por parte del usuario/a solicitante.
10	Usuario/a	Verifica el funcionamiento, firma de recibido y devuelve.
11	Técnico/a en Servicios Informáticos	Archiva la documentación generada.
Fin del procedimiento		

ARCHIVO: UPLANI/ Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Servicios Informáticos del Departamento Administrativo. C.c. Sección de Servicios Informáticos	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL JUNIO 2026	Página 12
---	--	-------------



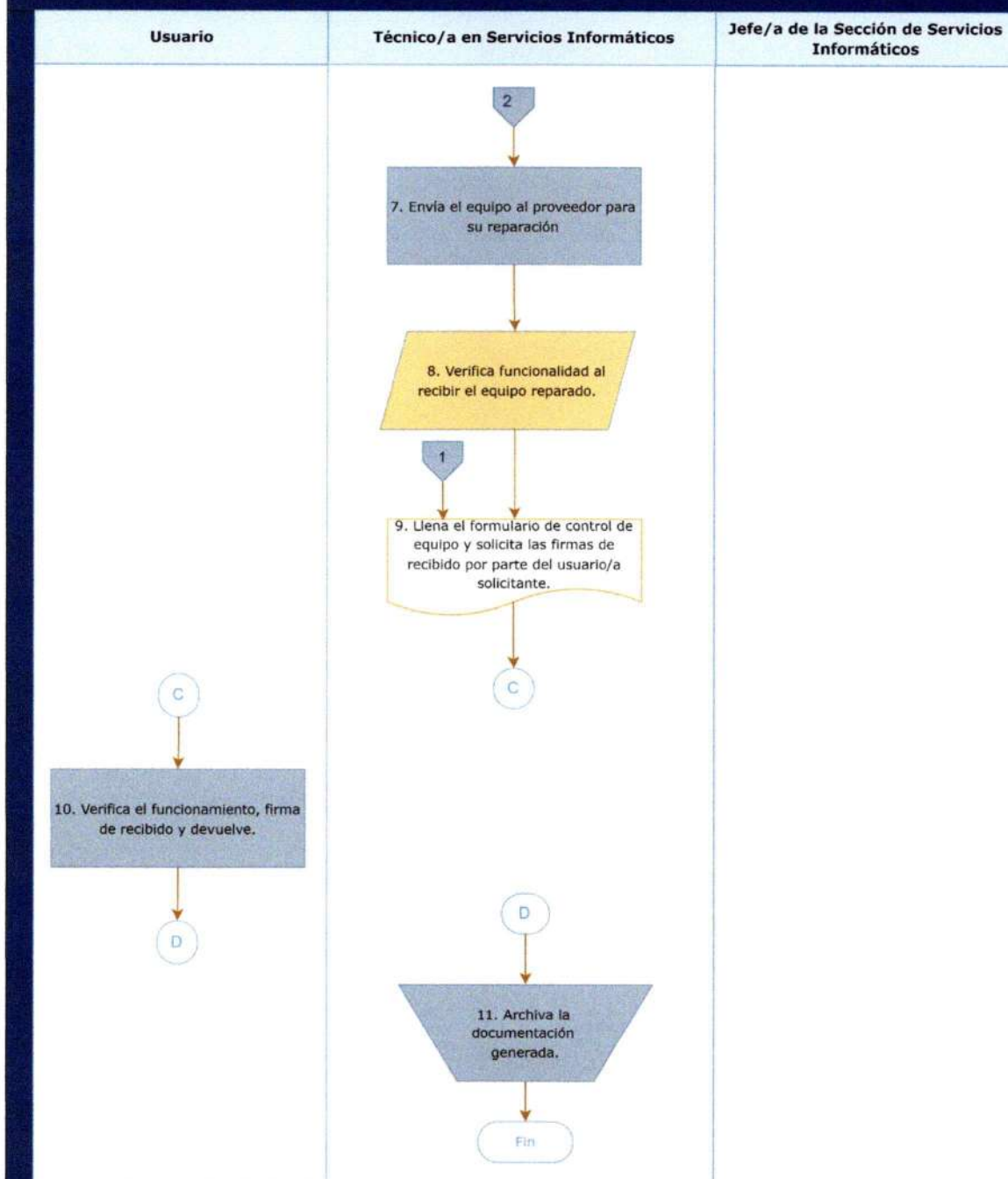
 INGECOP INSPECCIÓN GENERAL DE COOPERATIVAS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
--	---	------------------------------

Flujograma del procedimiento No. 10.1



Amc

10.1 Procedimiento para la reparación de equipo




 INGECOP INSPECCIÓN GENERAL DE COOPERATIVAS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
--	--	---------------------------

10.2 Procedimiento para la instalación de software.

Establece las actividades, responsabilidades y controles necesarios para la instalación de software en los equipos y servidores institucionales, garantizando la seguridad de la información, el cumplimiento normativo y la continuidad de los servicios institucionales.

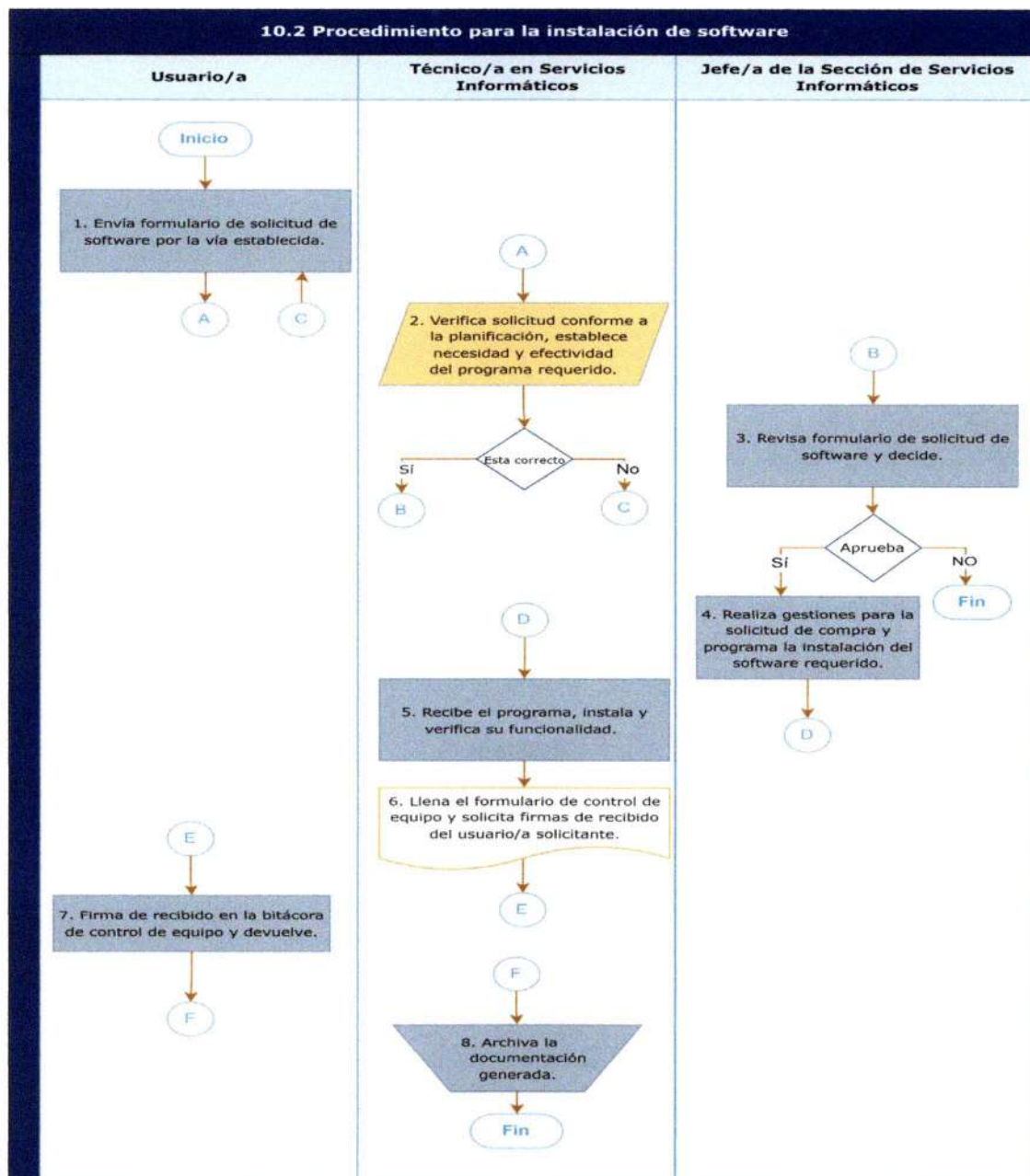
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Usuario/a	Envía formulario de solicitud de software por la vía establecida.
2	Técnico/a en Servicios Informáticos	Verifica solicitud conforme a la planificación, establece necesidad y efectividad del programa requerido. ¿Esta correcto? • Sí, traslada para aprobación, continúa en actividad No. 3. • No, devuelve para corrección.
3	Jefe/a de la Sección de Servicios Informáticos	Revisa formulario de solicitud de software y decide. ¿Aprueba? • Sí, firma la solicitud de aprobado y devuelve, continúa en actividad No. 4. • No, finaliza el procedimiento.
4		Realiza las gestiones para la compra, programa la instalación del software requerido y traslada.
5	Técnico/a en Servicios Informáticos	Recibe el programa, instala y verifica su funcionalidad.
6		Llena el formulario de control de equipo y solicita firmas de recibido del usuario/a solicitante.
7	Usuario/a	Firma de recibido en el formulario de control de equipo y devuelve.
8	Técnico/a en Servicios Informáticos	Archiva la documentación generada.
Fin del procedimiento		

ARCHIVO: UPLANI/ Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Servicios Informáticos del Departamento Administrativo. C.c. Sección de Servicios Informáticos	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL JUNIO 2026	Página 15
---	--------------------------------------	-------------



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
---	--	---------------------------

Flujograma del procedimiento No. 10.2



[Handwritten signature]

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
---	--	---------------------------

10.3 Procedimiento para realizar mantenimiento preventivo del equipo institucional.

Define las actividades, responsabilidades y controles necesarios para realizar el mantenimiento preventivo de los equipos tecnológicos institucionales, garantizando su disponibilidad, funcionamiento eficiente, seguridad y prolongación de la vida útil de los activos tecnológicos de la entidad.

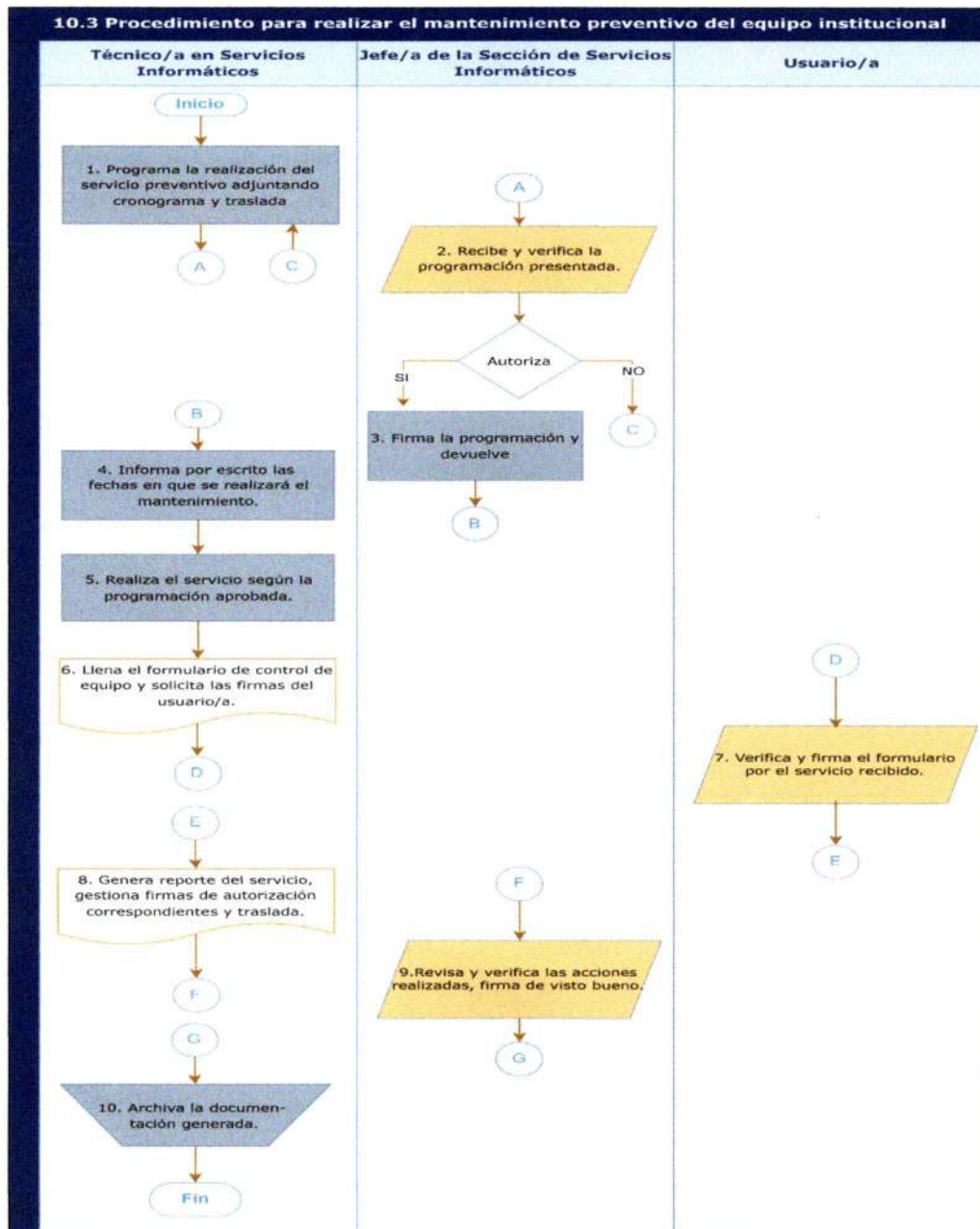
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Técnico/a en Servicios Informáticos	Programa la realización del servicio preventivo adjuntando cronograma y traslada
2	Jefe/a de la Sección de Servicios Informáticos	Recibe y verifica la programación presentada. ¿Autoriza? • Sí, realiza la actividad No. 3. • No autoriza, devuelve para su modificación.
3		Firma la programación y devuelve.
4	Técnico/a en Servicios Informáticos	Informa por escrito las fechas en que se realizará el mantenimiento.
5		Realiza el servicio según la programación aprobada.
6		Llena formulario de control de equipo y solicita las firmas del usuario/a.
7	Usuario/a	Verifica y firma el formulario, por el servicio recibido.
8	Técnico/a en Servicios Informáticos	Genera reporte del servicio, gestiona firmas de autorización correspondientes y traslada.
9	Jefe/a de la Sección de Servicios Informáticos	Revisa y verifica las acciones realizadas, firma de visto bueno.
10	Técnico/a en Servicios Informáticos	Recibe y archiva la documentación generada.
Fin del procedimiento		

ARCHIVO: UPLANI/ Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Servicios Informáticos del Departamento Administrativo. C.c. Sección de Servicios Informáticos	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL JUNIO 2026	Página 17
---	--	-------------



 INGECOP INSPECCION GENERAL DE COOPERATIVAS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
--	---	------------------------------

Flujograma del procedimiento No. 10.3



ARCHIVO: UPLANI/ Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Servicios Informáticos del Departamento Administrativo. C.c. Sección de Servicios Informáticos	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL JUNIO 2026	Página 18
---	--	--------------------

Amel

 INGECOP INSPECCIÓN GENERAL DE COOPERATIVAS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
--	--	---------------------------

10.4 Procedimiento para realizar el respaldo de la información institucional (backup).

A través de este procedimiento se establece un mecanismo sistemático para la generación, sincronización, resguardo y control de respaldos de la información institucional, garantizando la integridad, disponibilidad y trazabilidad de los datos mediante registros y validación periódica.

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Técnico/a en Servicios Informáticos	Instala el programa que genera la copia de seguridad en cada computadora.
2		Sincroniza como mínimo una vez al día con el servidor NAS remplazando los archivos que tienen fecha de modificación diferente a la contenida de la sincronización anterior.
3		Traslada a ruta alterna para contar con un histórico de por lo menos tres días anteriores ¹ .
4		Integra la información digital generada por la institución diariamente.
5		Elabora la documentación de las acciones realizadas e informa.
6	Jefe/a de la Sección de Servicios Informáticos	Verifica las acciones realizadas durante el mes reportado, firma de visto bueno y devuelve.
7	Técnico/a en Servicios Informáticos	Recibe y archiva la documentación generada.
Fin del procedimiento		

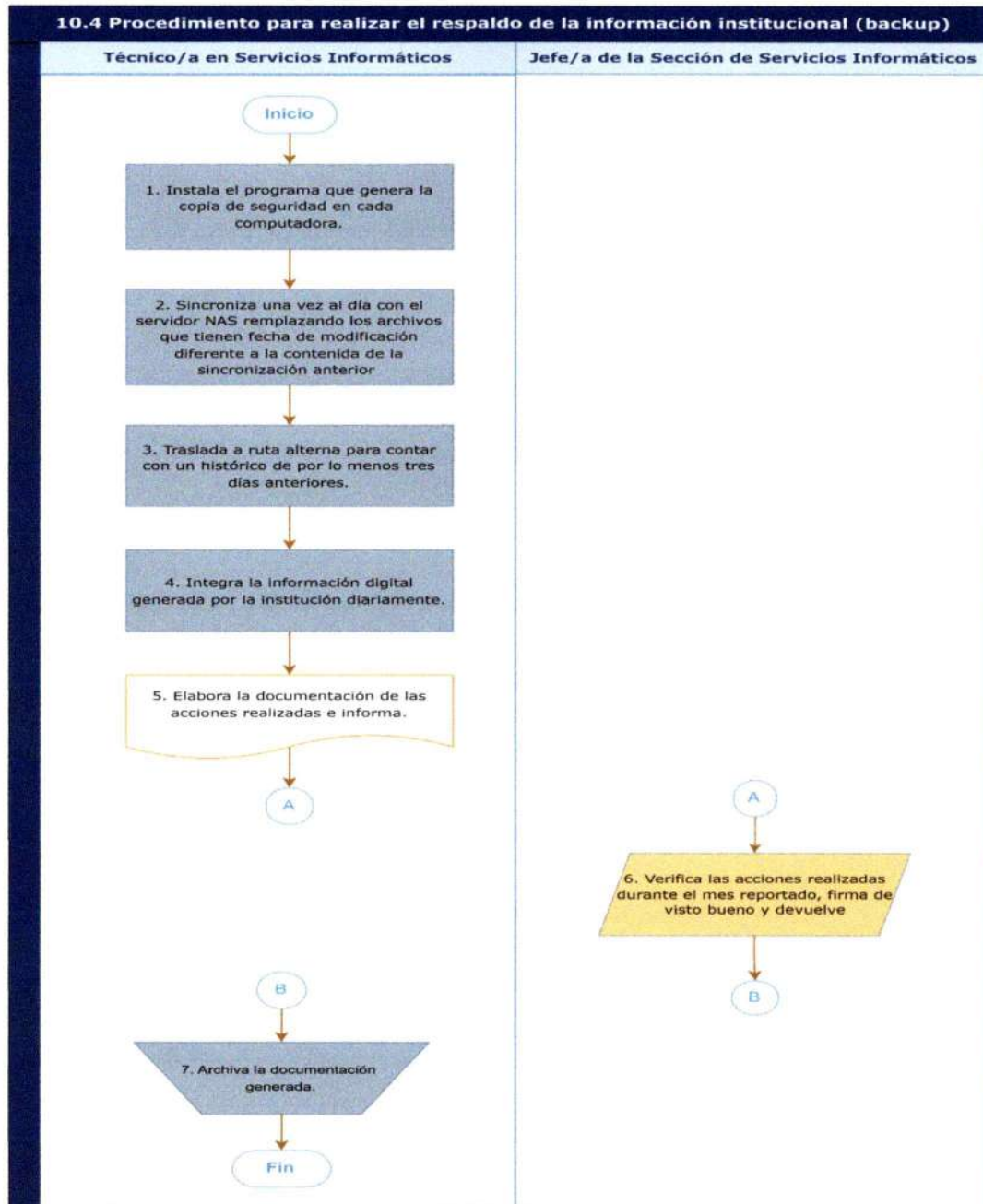
¹ La actividad se realiza una vez a la semana.

ARCHIVO: UPLANI/ Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Servicios Informáticos del Departamento Administrativo. C.c. Sección de Servicios Informáticos	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL JUNIO 2026	Página 19
---	--------------------------------------	-------------



 INCECOP INSPECCIÓN GENERAL DE COOPERATIVAS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
--	---	------------------------------

Flujograma del procedimiento No. 10.4




	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
---	--	---------------------------

10.5 Procedimiento para la creación de cuentas de usuario y correo electrónico.

Describe las actividades que se realizan para la solicitud, verificación, creación y configuración de cuentas de usuario y correo electrónico institucional, asegurando la correcta asignación de accesos, la disponibilidad de recursos y el registro formal de las acciones realizadas.

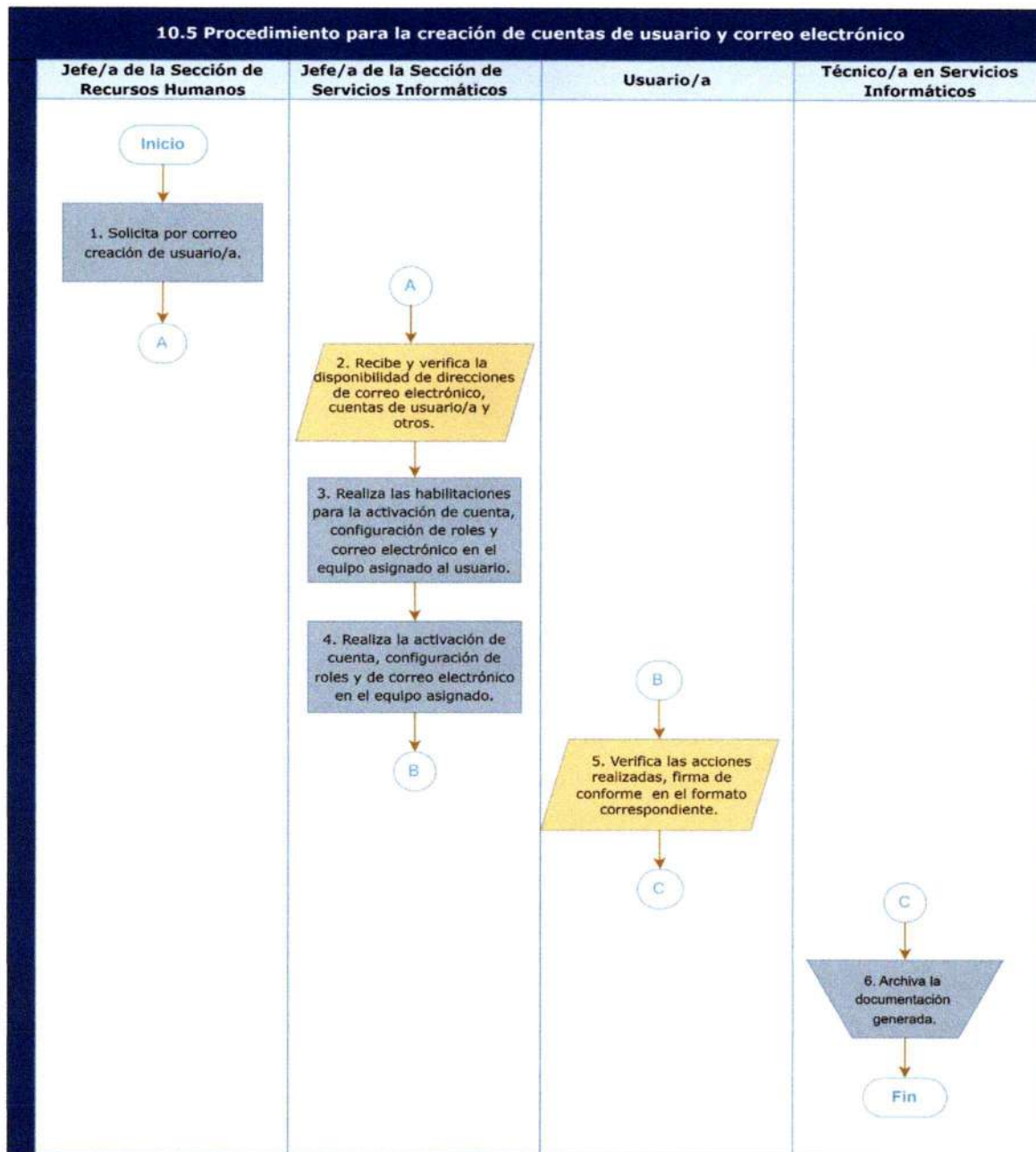
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Jefe/a de la Sección de Recursos Humanos	Solicita por vía correo la creación de usuario/a.
2	Jefe/a de la Sección de Servicios Informáticos	Recibe y verifica la disponibilidad de direcciones de correo electrónico, cuentas de usuario/a y otros relacionados.
3		Realiza las habilitaciones respectivas para la activación de cuenta y asignación de correo electrónico en el servidor respectivo.
4		Realiza la activación de cuenta, configuración de roles y de correo electrónico, en el equipo asignado al usuario.
5	Usuario/a	Verifica las acciones realizadas, firma de conforme en el formato correspondiente.
6	Técnico/a en Servicios Informáticos	Archiva la documentación generada.
Fin del procedimiento		

ARCHIVO: UPLANI/ Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Servicios Informáticos del Departamento Administrativo. C.c. Sección de Servicios Informáticos	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL JUNIO 2026	Página 21
---	--------------------------------------	-------------



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
---	--	-----------------------

Flujograma del procedimiento No. 10.5



ARCHIVO: UPLANI/ Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Servicios Informáticos del Departamento Administrativo. C.c. Sección de Servicios Informáticos	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL JUNIO 2026	Página 22
---	--------------------------------------	-------------



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
---	--	---------------------------

10.6 Procedimiento para el ingreso de personal externo a Data Center

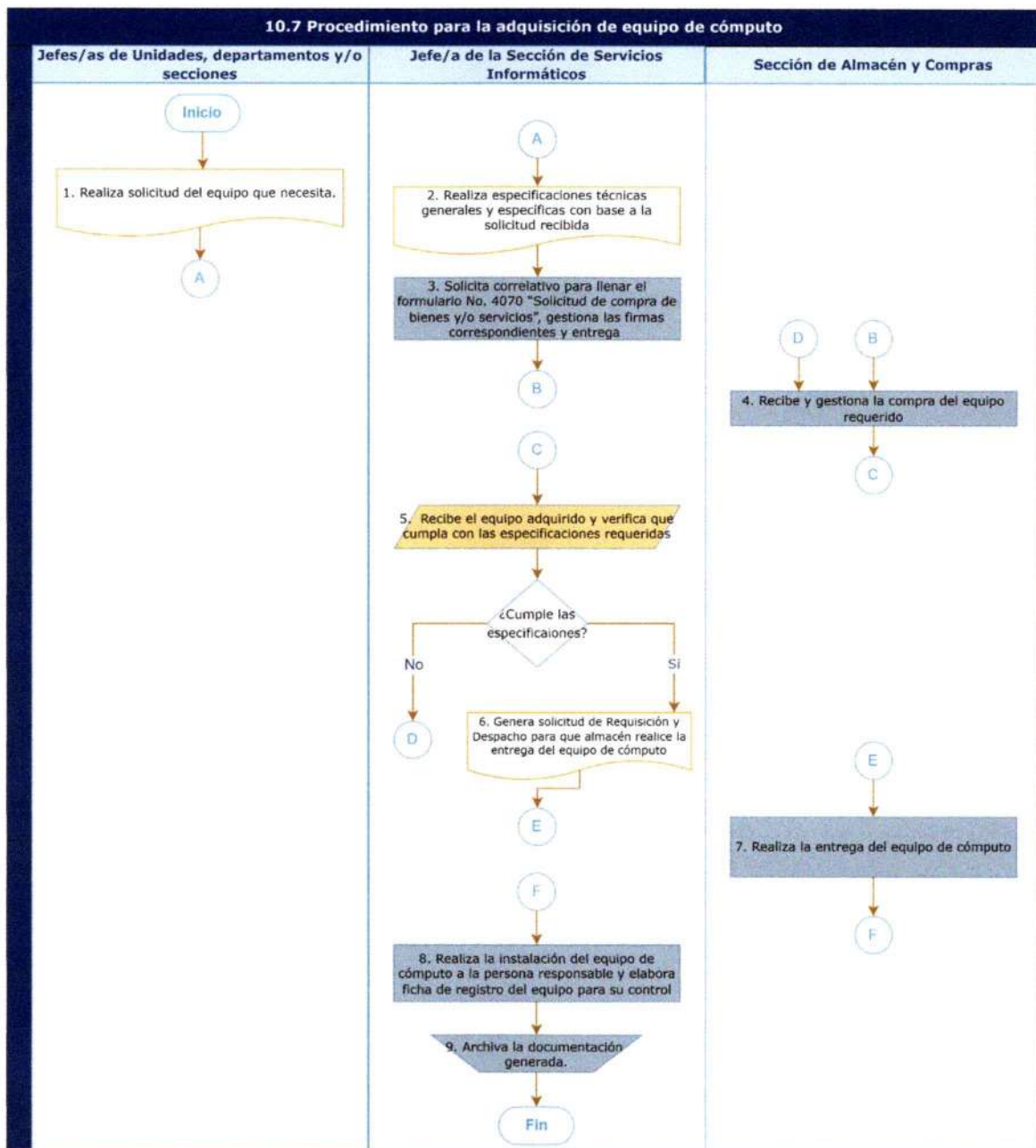
Establece un control formal para el ingreso de personal externo al Data Center, garantizando la autorización previa, el registro de actividades realizadas, la supervisión correspondiente y la adecuada documentación del proceso.

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Técnico/a en Servicios Informáticos	Elabora solicitud de autorización para el ingreso de personal externo al Data Center, informado del suceso o inconveniente y traslada.
2	Jefe/a de la Sección de Servicios Informáticos	Recibe la solicitud y autoriza el ingreso mediante visto bueno y devuelve.
3	Técnico/a en Servicios Informáticos	Recibe la solicitud autorizada y registra en el formulario de ingreso al Data Center los datos del personal externo que ingresará y entrega.
4	Personal externo	Recibe formulario, describe en el mismo las acciones realizadas en el data center, firma y devuelve.
5	Técnico/a en Servicios Informáticos	Elabora informe en donde describe las acciones realizadas en el Data Center y traslada adjuntando el formulario de ingreso.
6	Jefe/a de la Sección de Servicios Informáticos	Recibe, verifica y firma el informe de visto bueno.
7	Técnico/a en Servicios Informáticos	Archiva la documentación generada.
Fin del procedimiento		

ARCHIVO: UPLANI/ Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Servicios Informáticos del Departamento Administrativo. C.c. Sección de Servicios Informáticos	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL JUNIO 2026	Página 23
---	--	-------------



Flujograma del procedimiento No. 10.6




 INGECOP INSPECCIÓN GENERAL DE COOPERATIVAS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
--	--	---------------------------

10.7 Procedimiento para la adquisición de equipo de cómputo de la Institución.

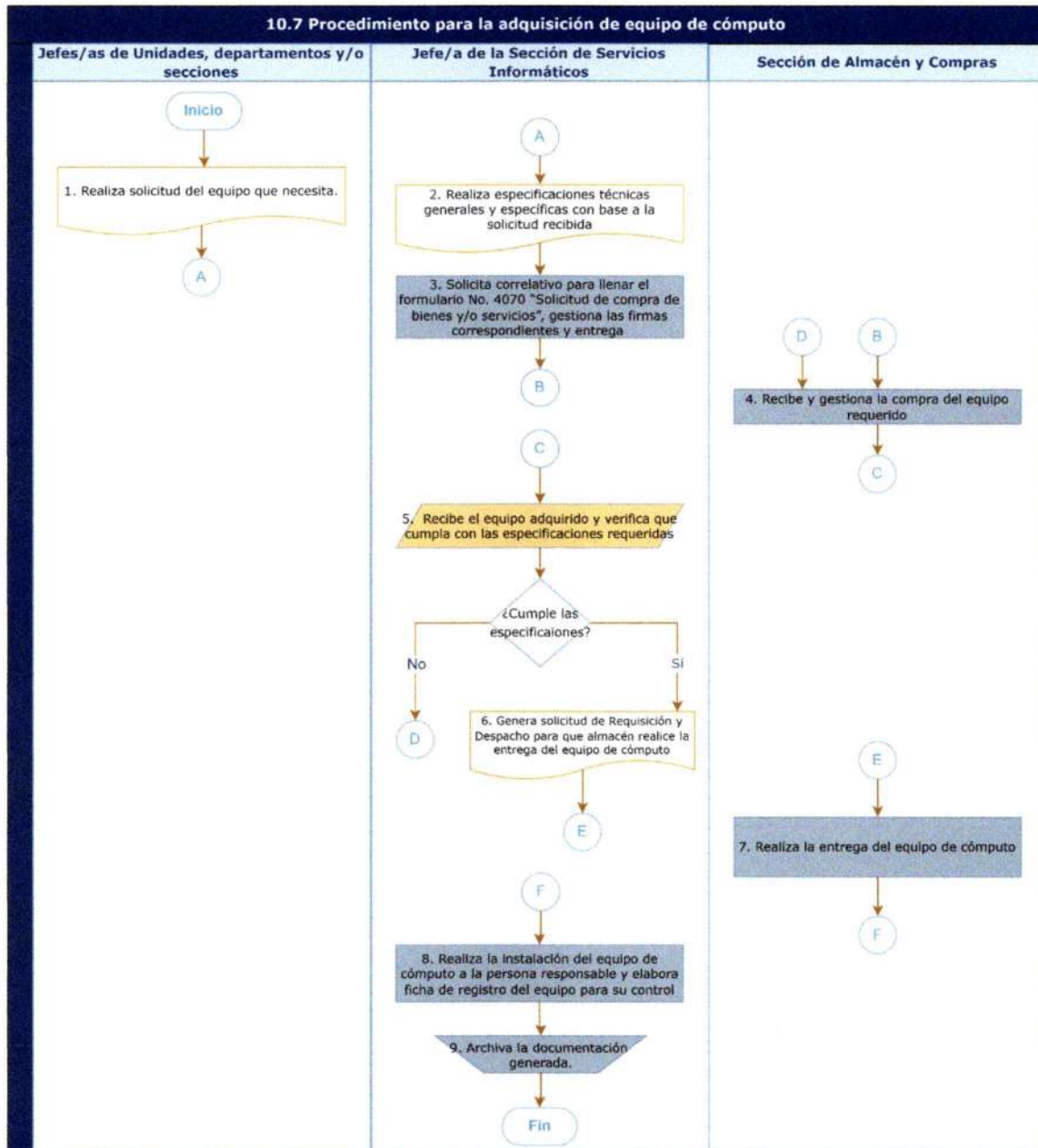
Regula el procedimiento para adquirir equipo de cómputo necesario, a fin de mantener tecnología actualizada y óptima en las instalaciones de la institución.

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Jefes de Unidades, Departamentos y/o Secciones	Realiza solicitud de equipo de cómputo.
2	Jefe/a de la Sección de Servicios Informáticos	Realiza especificaciones técnicas generales y específicas con base a la solicitud recibida.
3		Solicita correlativo para llenar el formulario No. 4070 "Solicitud de compra de bienes y/o servicios", gestiona las firmas correspondientes y entrega.
4	Sección de Compras y Almacén.	Recibe y gestiona la compra del equipo requerido.
5	Jefe/a de la Sección de Servicios Informáticos	Recibe el equipo adquirido y verifica que cumpla con las especificaciones requeridas. • Sí cumple, realiza la actividad No. 6. • No cumple, rechaza y regresa a actividad No. 4.
6	Jefe/a de la Sección de Servicios Informáticos	Genera solicitud de Requisición y Despacho para que almacén realice la entrega del equipo de cómputo.
7	Sección de Compras y Almacén.	Realiza la entrega del equipo de cómputo.
8	Jefe/a de la Sección de Servicios Informáticos	Realiza la instalación del equipo de cómputo a la persona responsable y elabora ficha de registro del equipo para su control.
9		Archiva la documentación generada
Fin del procedimiento		

ARCHIVO: UPLANI/ Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Servicios Informáticos del Departamento Administrativo. C.c. Sección de Servicios Informáticos	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL JUNIO 2026	Página 25
---	--------------------------------------	-------------



Flujograma del procedimiento No. 10.7




 INGECOP INSPECCION GENERAL DE COOPERATIVAS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
--	--	---------------------------

10.8 Procedimiento para la recuperación integral de los sistemas informáticos ante desastres suscitados.

A través de este procedimiento se establecen las acciones para la recuperación de sistemas informáticos ante un siniestro, asegurando la restauración ordenada de servicios críticos, la integridad de la información y la continuidad operativa de la institución.

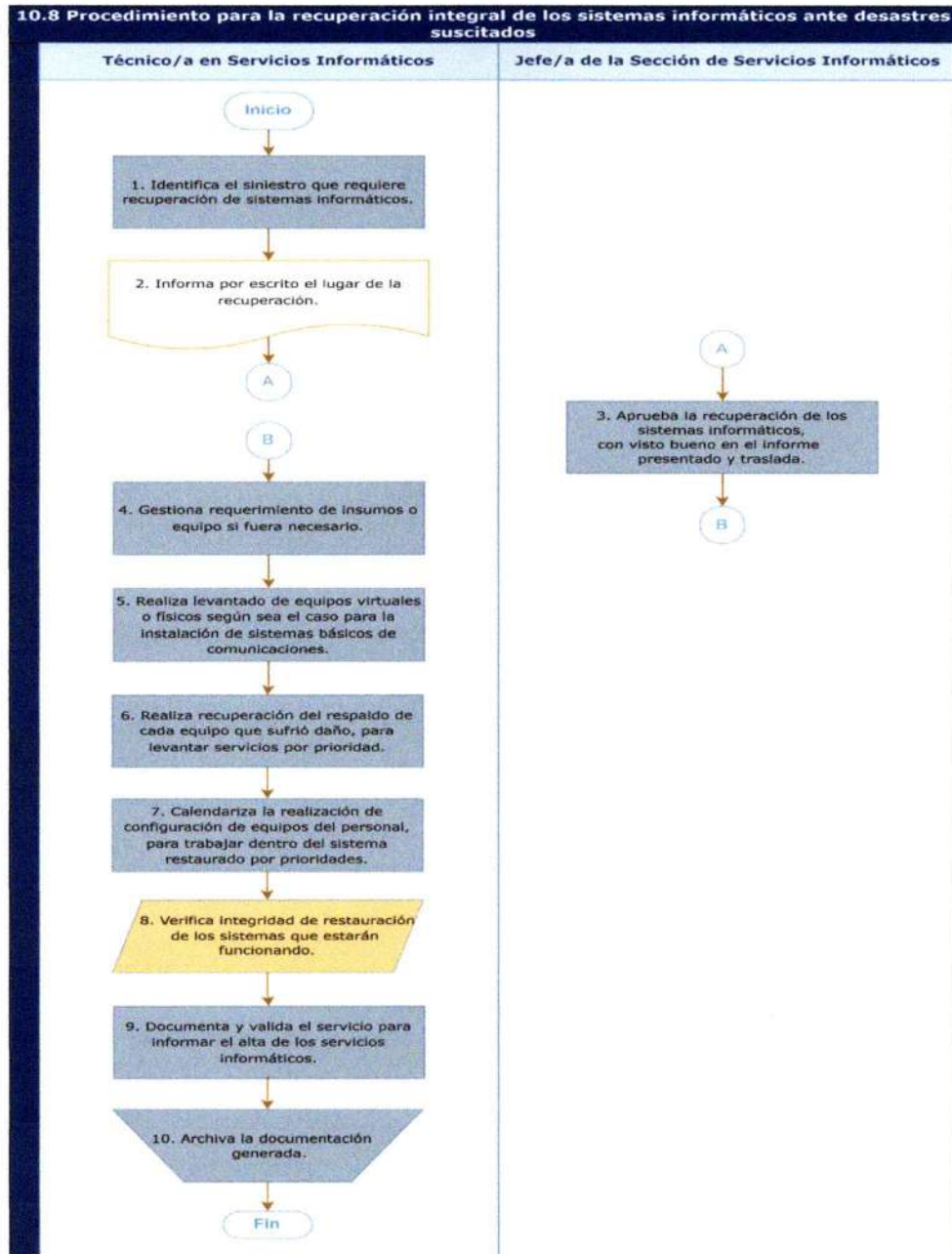
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Técnico/a en Servicios Informáticos	Identifica el siniestro que requiere recuperación de sistemas informáticos.
2		Establece lugar de recuperación e informa por escrito.
3	Jefe/a de la Sección de Servicios Informáticos	Aprueba la recuperación de los sistemas informáticos, con visto bueno en el informe presentado y traslada.
4	Técnico/a en Servicios Informáticos	Gestiona requerimiento de insumos o equipo si fuera necesario.
5		Realiza levantado de equipos virtuales o físicos según sea el caso para la instalación de sistemas básicos de comunicaciones.
6		Realiza recuperación del respaldo de cada equipo que sufrió daño, para levantar servicios por prioridad.
7		Calendariza la realización de configuración de equipos del personal, para trabajar dentro del sistema restaurado por prioridades.
8		Verifica integridad de restauración de los sistemas que estarán funcionando.
9		Documenta y valida el servicio para informar el alta de los servicios informáticos.
10		Archiva la documentación generada.
Fin del procedimiento		

ARCHIVO: UPLANI/ Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Servicios Informáticos del Departamento Administrativo. C.c. Sección de Servicios Informáticos	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL JUNIO 2026	Página 27
---	--------------------------------------	-------------



 INGECOP INSPECCIÓN GENERAL DE COOPERATIVAS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
--	---	------------------------------

Flujograma del procedimiento No. 10.8




 INGECOP INSPECCIÓN GENERAL DE COOPERATIVAS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
--	--	---------------------------

10.9 Procedimiento de monitoreo de los equipos de comunicación.

Este procedimiento permite el monitoreo y atención continua de los servicios informáticos institucionales, a fin de detectar oportunamente fallas, coordinar su solución y garantizar la disponibilidad, seguridad y continuidad de los sistemas en operación.

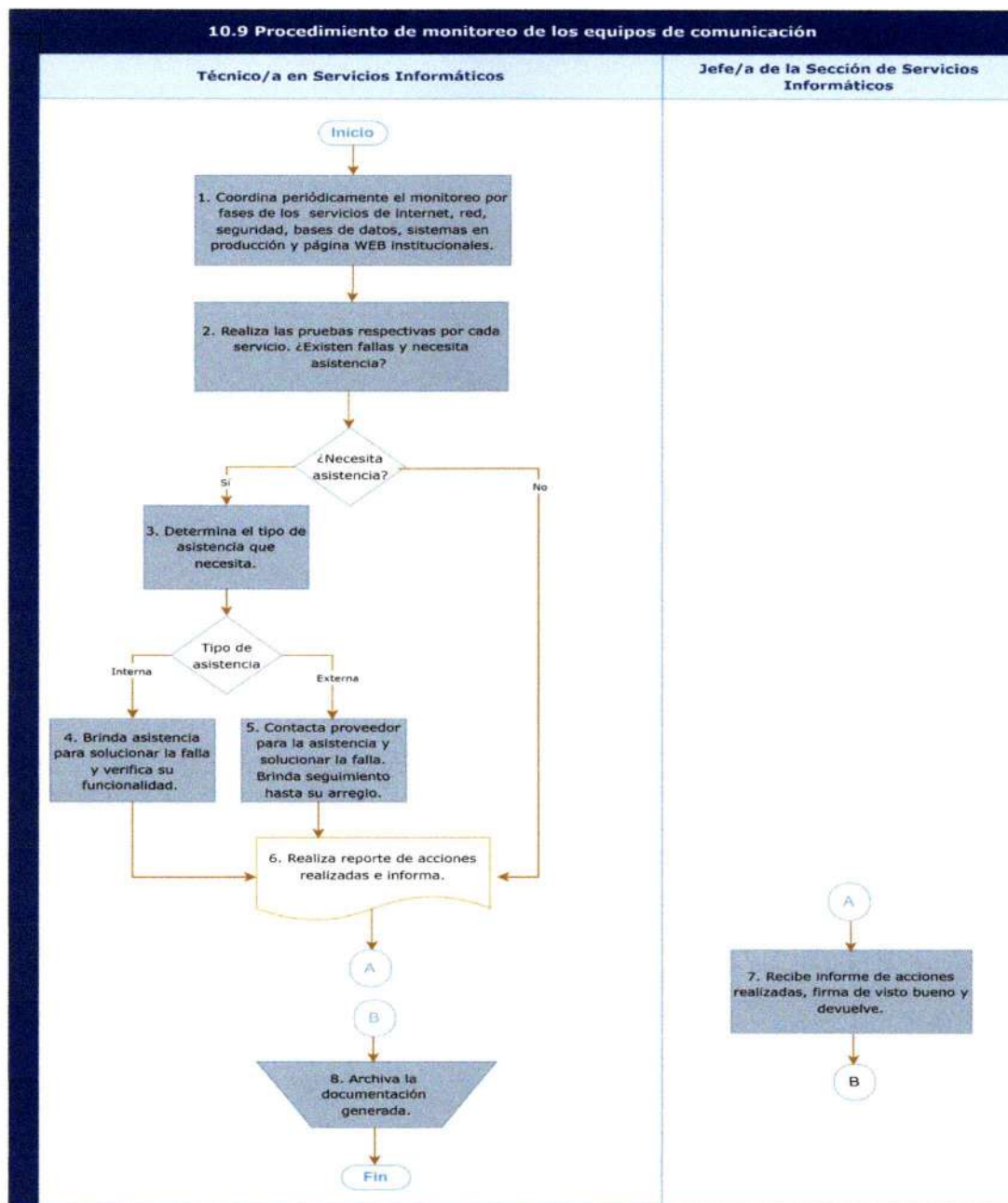
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Técnico/a en Servicios Informáticos	Coordina periódicamente el monitoreo por fases de los servicios de internet, red, seguridad, bases de datos, sistemas en producción y página WEB institucionales.
2		Realiza las pruebas respectivas por cada servicio ¿existen fallas y necesita asistencia? • Sí, realiza la actividad No. 3. • No, continúa en actividad No. 6
3		Determina el tipo de asistencia que necesita: Interna, Realiza la actividad No. 4. Externa continúa en actividad No.5.
4		Brinda asistencia interna para solucionar la falla y verifica su funcionalidad.
5		Contacta al proveedor respectivo para la asistencia que corresponda y solucionar la falla. Brinda seguimiento hasta su arreglo.
6		Realiza reporte de acciones realizadas e informa.
7	Jefe/a de la Sección de Servicios Informáticos	Recibe informe de acciones realizadas, firma de visto bueno y devuelve.
8	Técnico/a en Servicios Informáticos	Archiva la documentación de soporte generada.
Fin del procedimiento		

ARCHIVO: UPLANI/ Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Servicios Informáticos del Departamento Administrativo. C.c. Sección de Servicios Informáticos	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL JUNIO 2026	Página 29
---	--	-------------



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
---	--	---------------------------

Flujograma del procedimiento No. 10.9



ARCHIVO: UPLANI/ Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Servicios Informáticos del Departamento Administrativo. C.c. Sección de Servicios Informáticos	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL JUNIO 2026	Página 30
---	--------------------------------------	-------------



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
---	--	---------------------------

10.10 Procedimiento para la implementación de nuevas tecnologías.

Permite la identificación, evaluación, aprobación e implementación de nuevas tecnologías, asegurando su viabilidad técnica y financiera, su correcta puesta en marcha y la documentación formal de las acciones realizadas.

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Jefe/a de la Sección de Servicios Informáticos	Realiza estudio, en donde evidencia la necesidad de adquirir nuevas tecnologías para el desarrollo institucional y lo presenta.
2	Jefe/a del Departamento Administrativo	Verifica el estudio realizado • Si procede, continúa en actividad 3. • No procede, finaliza el procedimiento.
3		Solicita a través de oficio, la elaboración del proyecto de implementación de nuevas tecnologías y traslada.
4	Jefe/a de la Sección de Servicios Informáticos	Elabora proyecto de implementación de nuevas tecnologías y traslada para validación.
5	Jefe/a del Departamento Administrativo	Revisa proyecto y verifica si existe disponibilidad financiera para su implementación. • Si es viable, realiza la actividad No. 6. • No es viable, finaliza el procedimiento.
6		Traslada a la Autoridad Superior, para conocimiento y aprobación
7	Autoridad Superior	Verifica y aprueba o imprueba la adquisición. • Si aprueba, continúa en actividad 7. • No aprueba, finaliza el procedimiento.
8		Devuelve el proyecto debidamente firmado de aprobado.
9	Jefe/a de la Sección de Servicios Informáticos	Recibe y realiza las especificaciones técnicas del software aprobado y requerimiento para la contratación de servicio.
10		Contacta al proveedor y realiza calendarización para su implementación y coordinación para la asignación de usuarios/as y roles.

ARCHIVO: UPLANI/ Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Servicios Informáticos del Departamento Administrativo. C.c. Sección de Servicios Informáticos	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL JUNIO 2026	Página 31
---	--	-------------



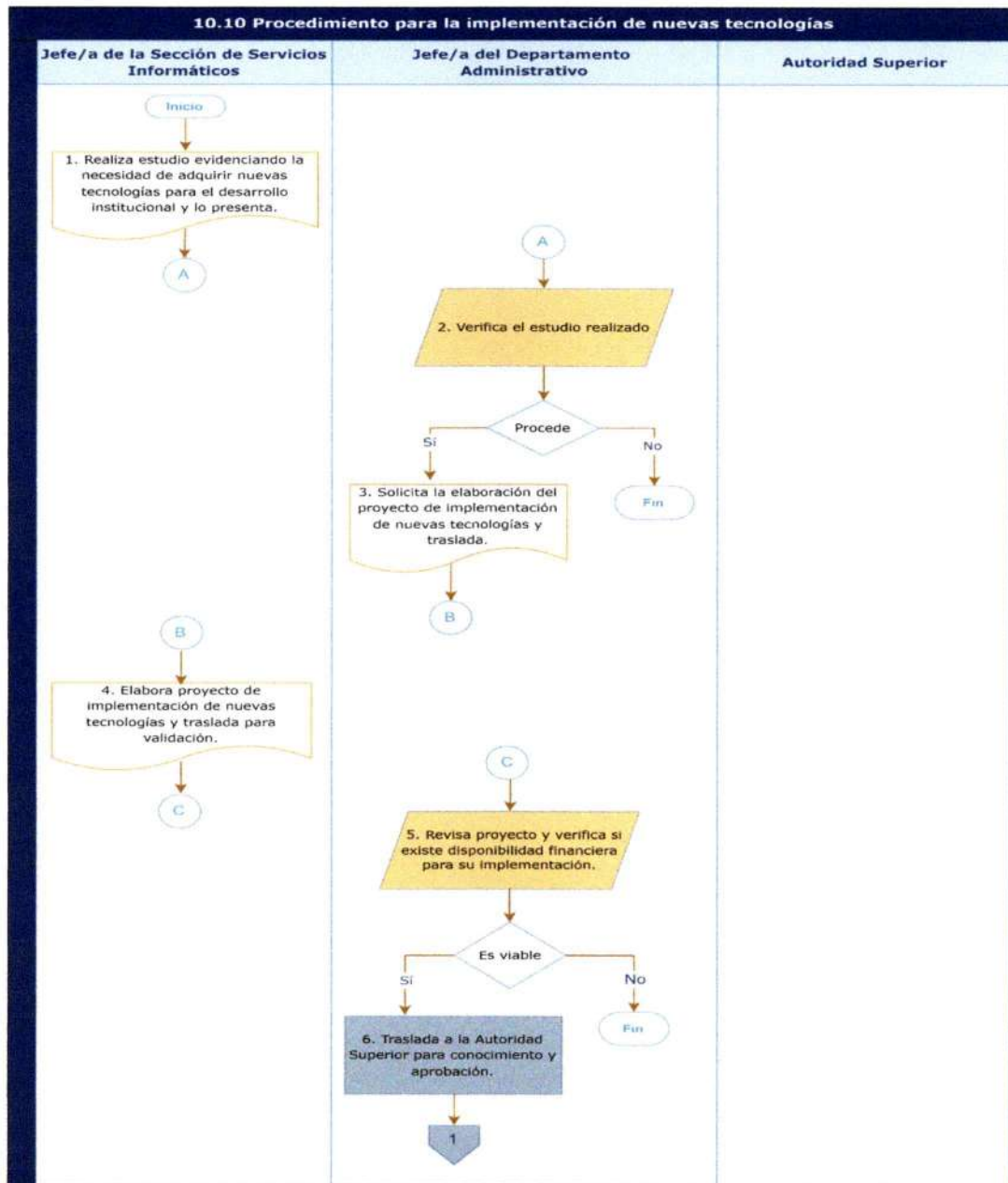
 INGECOP INSPECCIÓN GENERAL DE COOPERATIVAS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
--	---	----------------------------------

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
11	Jefe/a de la Sección de Servicios Informáticos	Ejecuta configuraciones necesarias para la puesta en marcha, verificando funcionamiento
12		Elabora reporte de acciones realizadas e informa.
13	Jefe/a del Departamento Administrativo	Recibe, revisa y firma de visto bueno
14	Jefe/a de la Sección de Servicios Informáticos	Recibe y archiva la documentación generada de las asistencias brindadas.
Fin de procedimiento		

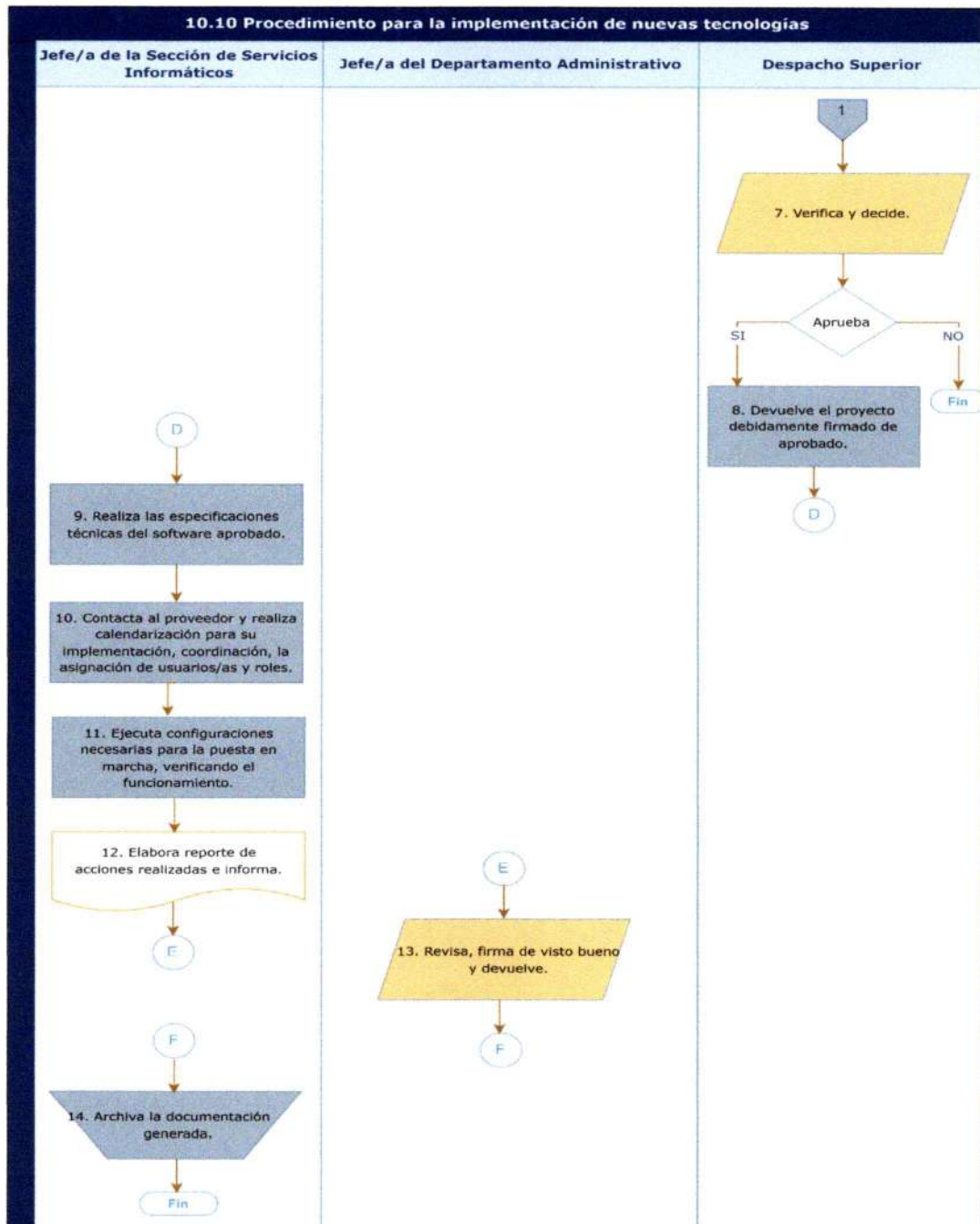
ARCHIVO: UPLANI/ Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Servicios Informáticos del Departamento Administrativo. C.c. Sección de Servicios Informáticos	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL JUNIO 2026	Página 32
---	--	--------------------



Flujograma del procedimiento No. 10.10




	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
---	--	---------------------------



ARCHIVO: UPLANI/ Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Servicios Informáticos del Departamento Administrativo. C.c. Sección de Servicios Informáticos	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL JUNIO 2026	Página 34
---	--------------------------------------	-------------



 INGECOP INSPECCIÓN GENERAL DE COOPERATIVAS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
--	--	---------------------------

10.11 Procedimiento para la solicitud de un nuevo requerimiento de Software.

Se realiza cuando se recibe una solicitud para la evaluación, adquisición, instalación y control de software, asegurando que el programa requerido sea necesario, funcional y debidamente documentado para su uso institucional.

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Usuario/a	Envía formulario de solicitud de software por la vía establecida.
2	Jefe/a de la Sección de Servicios Informáticos	Verifica solicitud conforme a la planificación, establece necesidad y efectividad del programa requerido. • Si está correcto, continúa en actividad No. 3. • No está correcto, devuelve para su modificación.
3		Realiza el requerimiento de compra.
4	Jefe/a del Departamento Administrativo	Recibe, revisa y firma de visto bueno.
5	Jefe/a de la Sección de Servicios Informáticos	Recibe el programa, instala y verifica su funcionalidad.
6		Llena formulario de control de equipo y solicita firmas de recibido del usuario/a solicitante.
7	Usuario/a	Firma de recibido en el formulario de control de equipo y devuelve.
8	Jefe/a de la Sección de Servicios Informáticos	Archiva la documentación generada.
Fin del procedimiento		

ARCHIVO: UPLANI/ Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Servicios Informáticos del Departamento Administrativo. C.c. Sección de Servicios Informáticos	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL JUNIO 2026	Página 35
---	--------------------------------------	-------------



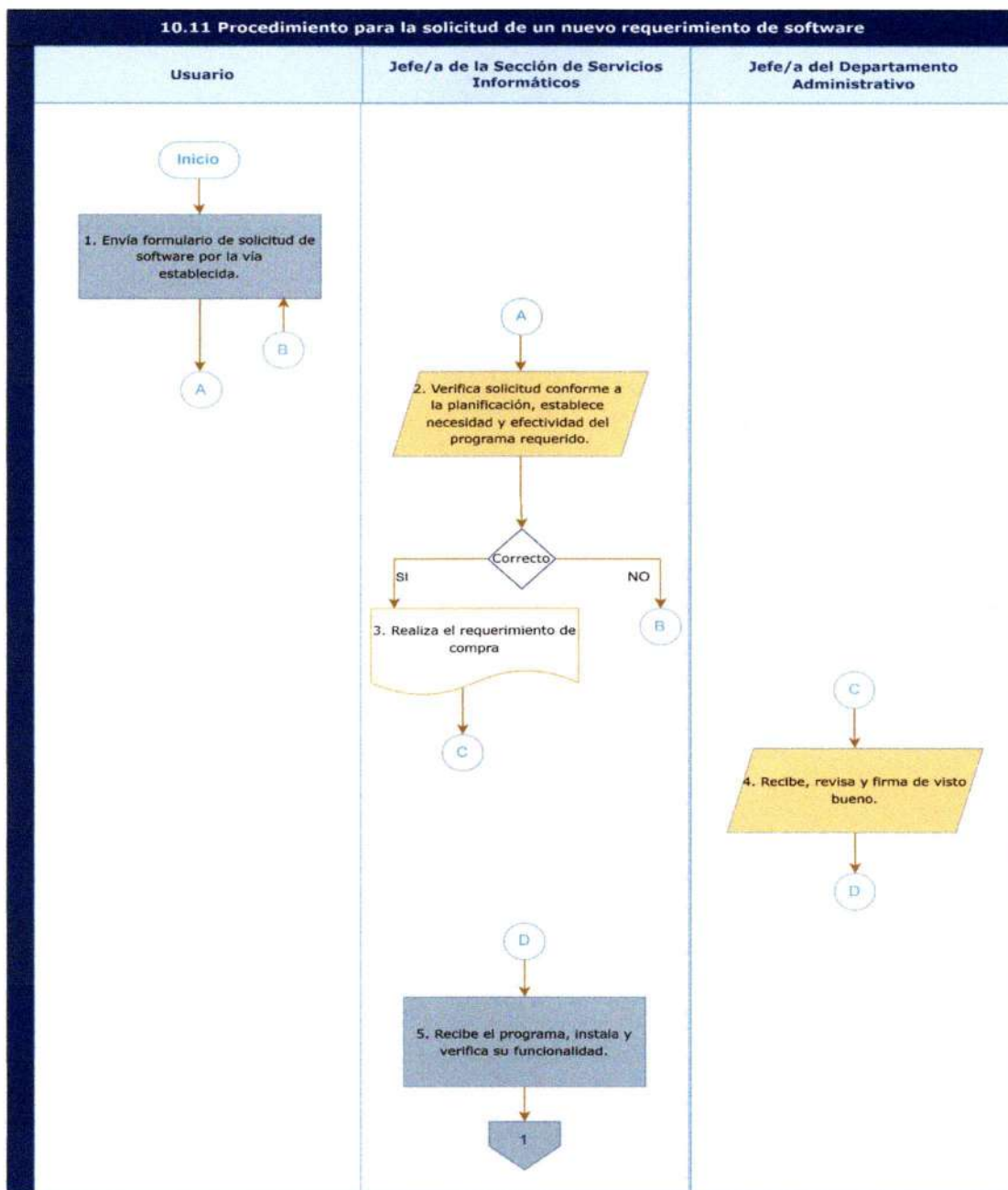


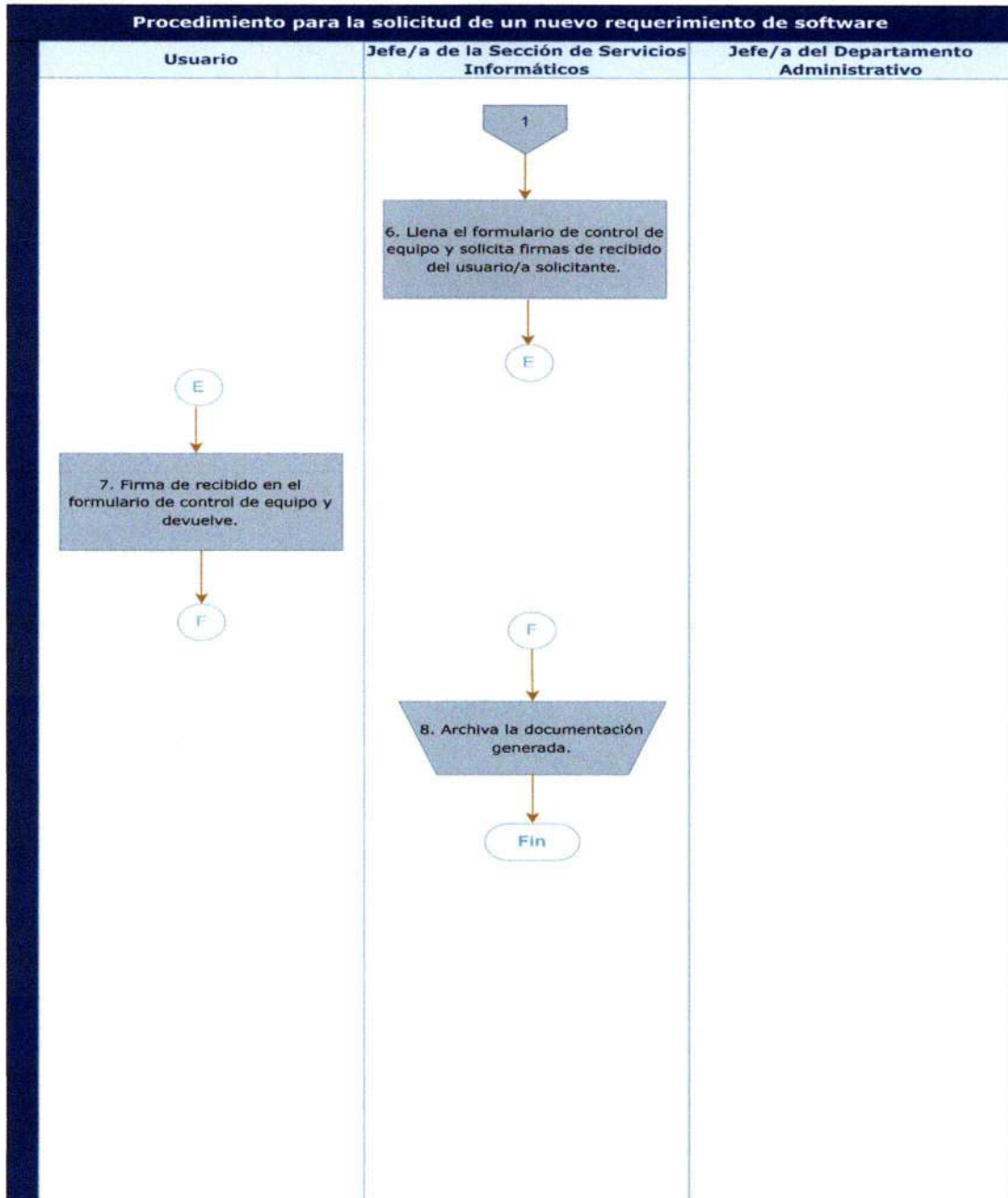
INGECOP
INSPECCIÓN GENERAL DE COOPERATIVAS

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

**DE USO
INTERNO**

Flujograma del procedimiento No. 10.11





[Handwritten signature]

 INGECOP INSPECCIÓN GENERAL DE COOPERATIVAS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
--	--	---------------------------

10.12 Procedimiento para la solicitud de bajas de usuario

Establecer el proceso para la solicitud y ejecución de la baja de usuarios institucionales, garantizando el bloqueo oportuno de accesos y el resguardo de la documentación correspondiente.

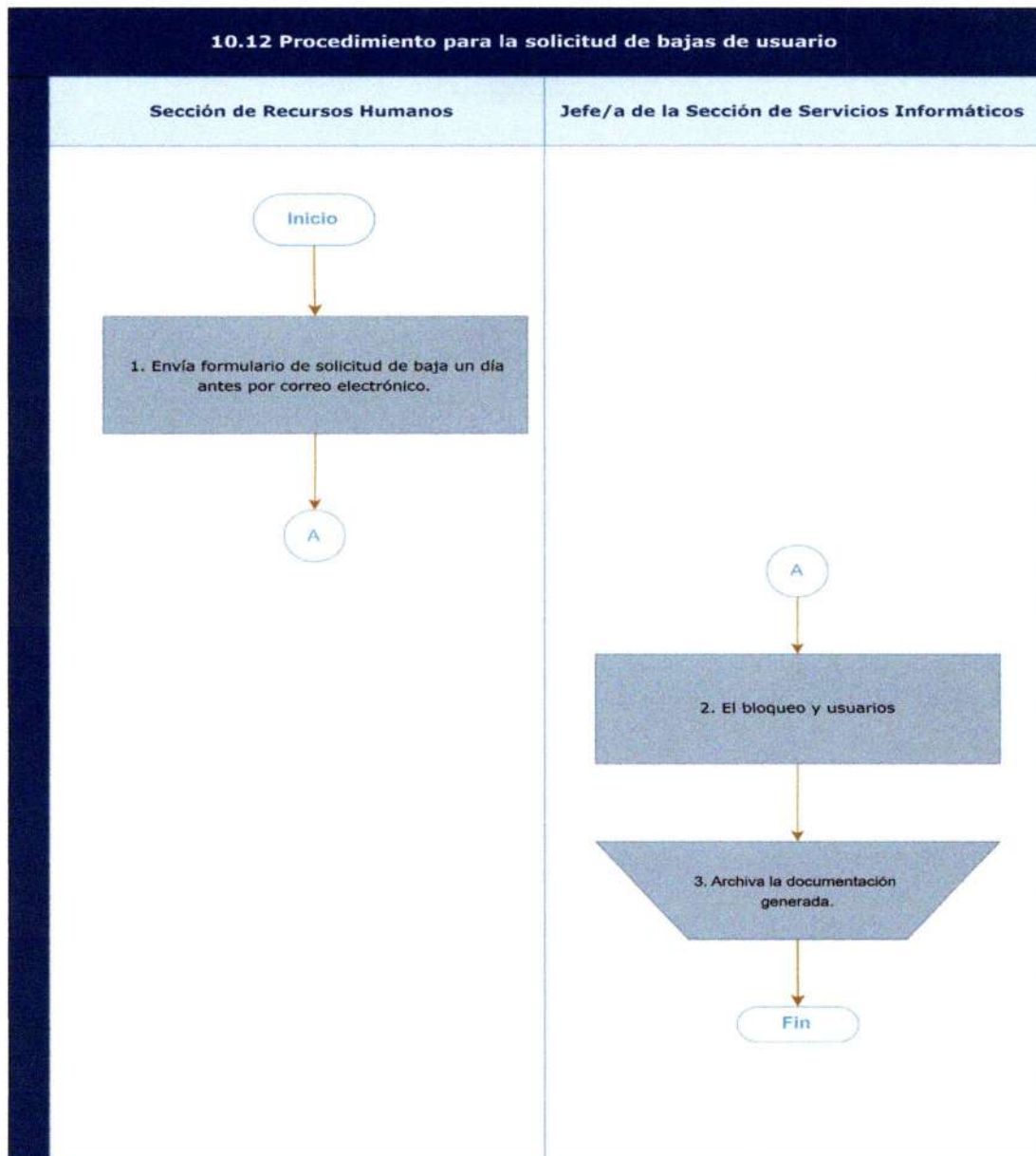
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Sección de Recursos Humanos	Envía formulario de solicitud de baja un día antes por correo electrónico.
2	Jefe/a de la Sección de Servicios Informáticos	Realiza bloqueo de usuario(s).
3		Archiva la documentación generada.
Fin del procedimiento.		

ARCHIVO: UPLANI/ Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Servicios Informáticos del Departamento Administrativo. C.c. Sección de Servicios Informáticos	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL JUNIO 2026	Página 38
---	--------------------------------------	-------------



 INGECOP INSPECCION GENERAL DE COOPERATIVAS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	DE USO INTERNO
--	---	----------------------------------

Flujograma del procedimiento No. 10.12



[Handwritten signature]



INGECOP
INSPECCIÓN GENERAL DE COOPERATIVAS

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**