



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES

AN_DTIC_DC_13_ENE_2025

VERSIÓN 2

Introducción

Generalidades

Políticas de calidad

Objetivo general

Base legal

Definiciones

Estructura organizativa

Objetivos y funciones

Procedimientos y flujogramas

Formularios

Anexos

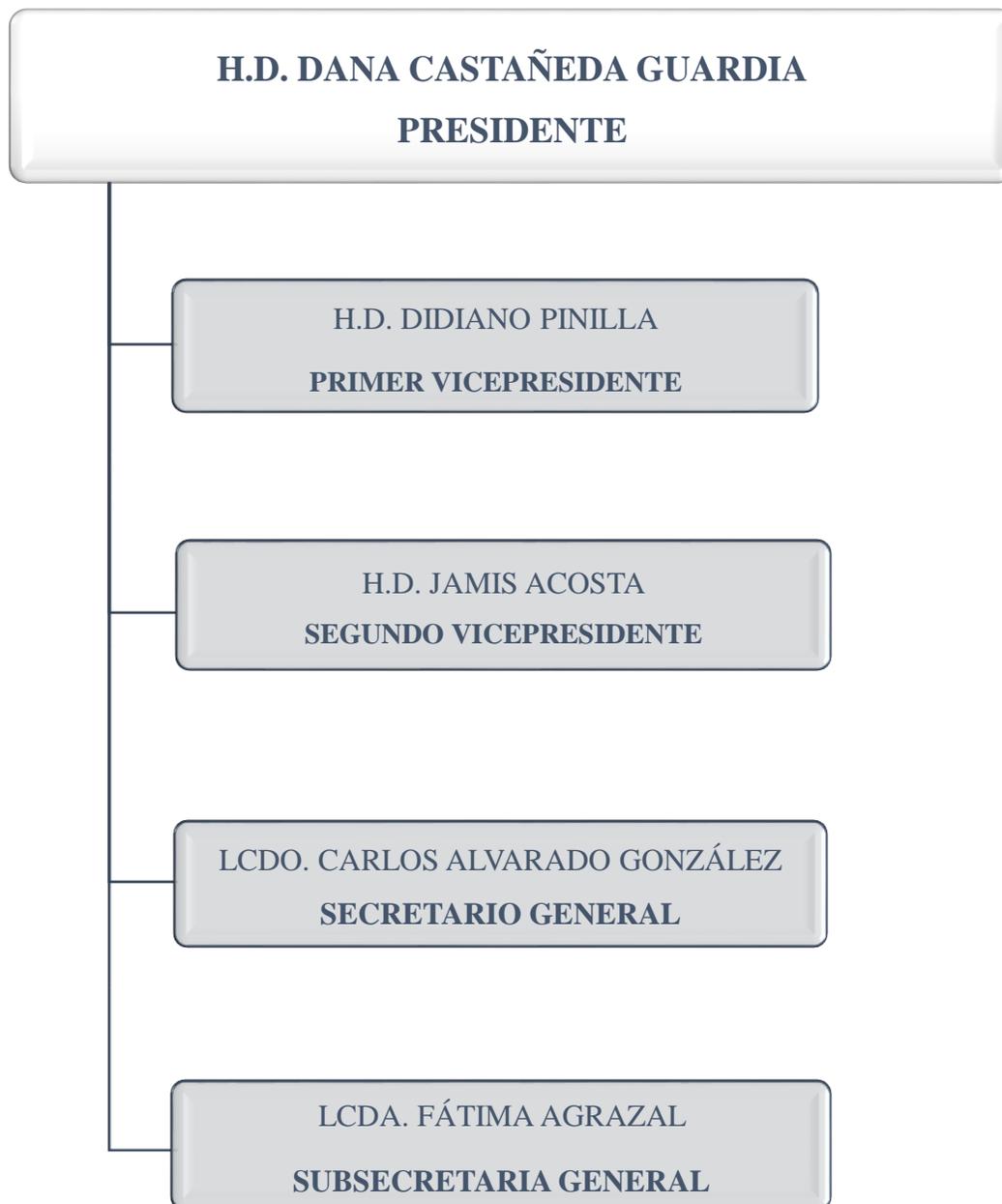
Firmas

Historial de cambios

“Documento No Controlado a excepción del original.”



DIRECTIVA DE LA ASAMBLEA NACIONAL





SECRETARÍA GENERAL

DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

PERSONAL TÉCNICO

BERTA HISLOP	ANALISTA
MARKELDA CAÑIZALES	ANALISTA
MELINA OROCU	ANALISTA
YERITZA CASTILLERO	ASISTENTE DE ANALISTA
GLORIA GIL	ASISTENTE ADMINISTRATIVA
MATILDE BUSTAMANTE	SECRETARIA

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

ING. AMILCAR ARAMIS PALACIOS

DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES

ING. BERNARDO GONZÁLEZ

DEPARTAMENTO DE REVISIÓN Y CORRECCIÓN DE ESTILO

REVISADO POR:

DIANA RODRÍGUEZ



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	6
1. GENERALIDADES.....	8
1.1. Política de calidad.....	8
1.2. Objetivos de calidad	9
1.3. Objetivo general	9
1.4. Objetivos específicos.....	9
II. BASE LEGAL.....	13
III. CONCEPTOS Y DEFINICIONES	17
IV. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	22
V. FUNCIONES GENERALES	24
VI. ASPECTOS GENERALES	28
VI. PROCEDIMIENTOS Y FLUJOGRAMAS	29
PROCEDIMIENTO DE CAMBIO Y VERIFICACIÓN DEL SWITCH.....	30
FLUJOGRAMA	34
PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD E INSTALACIÓN DE LA LÍNEA TELEFÓNICA	35
FLUJOGRAMA	40
PROCEDIMIENTO PARA LA CONFIGURACIÓN DEL SWITCH - CONFIGURACIÓN DE PUERTO PARA ACCESO AL SAP	41
FLUJOGRAMA	44
PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE LÍNEA TELEFÓNICA EN EL BROADSOFT Y CUENTA DE MYUC.....	45
FLUJOGRAMA	48
PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL BROADWORKS-RECEPCIONIST.....	49
FLUJOGRAMA	52
PROCEDIMIENTO DE ENCENDIDO Y PROGRAMACIÓN DE AIRES ACONDICIONADOS.....	53
FLUJOGRAMA	56
PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACIÓN DE UN PUNTO DE ACCESO (AP).....	57
FLUJOGRAMA	60
PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE ACCESO A LA INFRAESTRUCTURA INALÁMBRICA.....	61
FLUJOGRAMA	64
PROCEDIMIENTO PARA LA CONFIGURACIÓN DE UNA RED INALÁMBRICA.....	65
FLUJOGRAMA	68
PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACIÓN DE LOS PUNTOS DE RED	69
FLUJOGRAMA	72
PROCEDIMIENTO PARA LA CONFECCIÓN DE UN CABLE DE RED POR MEDIO DE UN CONECTOR DE RJ45.....	73
FLUJOGRAMA	75



PROCEDIMIENTO PARA LA CONFECCIÓN DE UN TRACK JACK (CONECTOR HEMBRA).....	76
FLUJOGRAMA	78
VII. FORMULARIOS	79
FORMULARIO AN_DTIC_DC_01	80
FORMULARIO AN_DTIC_DC_02	81
FORMULARIO AN_DTIC_DC_03	82
FORMULARIO AN_DTIC_DC_04	83
FORMULARIO AN_DTIC_DC_05	84
VIII. FIRMAS	85
IX. HISTORIAL DE CAMBIOS	86

INTRODUCCIÓN

El Manual de Procedimientos Administrativos del Departamento de Comunicaciones fue elaborado de manera conjunta con la Dirección de Desarrollo Institucional, en el cual se describe el marco jurídico que fundamenta los procedimientos, los objetivos, las normas de operación, los diagramas de flujo y los formatos e instructivos de llenado.

El manual tiene la función de servir como un instrumento orientador y de apoyo y, a su vez, tiene el objetivo de promover el desarrollo administrativo y contribuir al fortalecimiento, la mejora y operación institucional. En este documento, se consigna cada uno de los procesos en forma metódica, detallando el funcionamiento interno de este departamento. Se describen las operaciones que deben seguirse, así como el personal responsable de su ejecución.

Puede ser utilizado para simplificar el trabajo, realizar análisis de tiempos, delegar autoridad, controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

Este documento debe ser renovado en la medida en que se realicen cambios y se incorporen nuevos procesos en dicha unidad, con el propósito de conservar este material siempre actualizado.

De acuerdo con los parámetros de calidad de la Asamblea Nacional, los manuales deben ser renovados cuando haya cambios en las normativas o en la forma de realizar las diferentes actividades, que den lugar a la incorporación de nuevos procesos en dicha unidad; de no ser así, se actualizan cada cuatro años, con el propósito de conservar este material siempre actualizado.



- **GENERALIDADES**

1. GENERALIDADES

El presente manual de procedimientos muestra el ordenamiento administrativo vigente y el desglose general de procedimientos, en el que se indican los objetivos, la descripción narrativa, los diagramas de flujo y los formularios e instructivos requeridos y señalados en los procedimientos.

Los objetivos y las funciones desarrolladas por el Departamento de Comunicaciones están descritos en el “Manual de Organización y Funciones” de la Asamblea Nacional, el cual tiene por objeto establecer los lineamientos de cómo debe realizarse cada uno de los procesos desarrollados por esa unidad administrativa.

Este documento muestra con claridad y sencillez los procedimientos, a fin de que sean comprendidos por todo el personal involucrado en la ejecución de esas actividades. La información para su elaboración fue recabada y validada por el jefe y subalternos del departamento y deberá actualizarse en la medida en que se establezcan nuevos procesos, para preservar su vigencia.

Cabe señalar que los procedimientos indicados en este manual son obligatorios y es responsabilidad de los colaboradores cumplirlos.

1.1. Política de calidad

La Asamblea Nacional ejerce la función legislativa del Estado panameño, la cual consiste en la elaboración de proyectos de ley, y dirige sus esfuerzos para mantener la política de puertas abiertas, contribuyendo a la satisfacción de las necesidades de nuestras partes interesadas en los diferentes sectores de la vida ciudadana, manteniendo la transparencia, la igualdad, la ética, la justicia, la sensatez y el balance de poderes para las transformaciones sociales. Esto lo lograremos cumpliendo con los requisitos legales, personal competente y la mejora continua en nuestros procesos.



1.2. Objetivos de calidad

- Nuestros objetivos están enfocados en el cumplimiento de la política de calidad y los requisitos de nuestros usuarios, por lo que buscamos la mejora continua de nuestros procesos encaminados a:
- Fortalecer las competencias laborales.
- Cumplir con los tiempos de respuesta a los usuarios.
- Lograr el grado de satisfacción del cliente.
- Promover la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

1.3. Objetivo general

Proporcionar a los funcionarios, de forma detallada, las funciones, obligaciones y responsabilidades del Departamento de Comunicaciones. Así mismo, describir ordenada y sistemáticamente los procedimientos de las actividades que le corresponden dentro de esta Dirección, a efecto de lograr la prestación de un servicio de calidad.

1.4. Objetivos específicos

- Contar con un documento que enuncie las actividades que son desarrolladas por el Departamento de Comunicaciones de forma precisa y detallada.
- Servir de guía para contribuir al funcionamiento eficiente como herramienta de control administrativo del Departamento de Comunicaciones.
- Optimizar el uso del recurso humano, material y financiero de la institución.

1.5. Ámbito de aplicación y alcance del manual

El ámbito de aplicación del presente manual comprende al personal que desarrolla sus funciones en el Departamento de Comunicaciones de la Dirección de Tecnología, Informática y Comunicaciones y sus departamentos.



1.6. Responsabilidad

El jefe del Departamento de Comunicaciones deberá poseer un ejemplar completo de este manual para observar y supervisar el cumplimiento de las normas específicas y procedimientos contenidos en este.

Los funcionarios son responsables ante su jefe superior a quien deberán notificar cualquier irregularidad, inconformidad, desacuerdo o sugerencia con lo descrito en los procesos y procedimientos o las modificaciones a fin de mejorarlos.

1.7. Estructura de códigos de los procedimientos administrativos y sus formatos

Para la adecuada identificación y control de los procedimientos que se desarrollan en las distintas unidades administrativas de la Asamblea Nacional, se ha considerado la introducción de una codificación única en sus procedimientos y formatos.

Esta codificación digital se hará de la siguiente manera: a todos los procedimientos y formatos que utilicen las unidades administrativas se les asignará un número, las siglas de la Asamblea Nacional, el respectivo nombre de la dirección, del departamento o sección, según sea el caso.

Departamento de Comunicaciones	
Código para Manual de Procedimiento	AN_DTIC_DC_DIA_MES_AÑO
	Versión 0
	Fecha: día_mes_año
Código para Procedimientos	AN_DTIC_DC_P.A.01
	Versión 0
	Fecha: día_mes_año
Código para formularios	AN_DTIC_DC_01
	Versión 0
	Fecha: día_mes_año



El original de este manual reposa en los archivos de la Dirección de Desarrollo Institucional de la Asamblea Nacional y una copia es entregada al Departamento de Comunicaciones. Posteriormente, será publicado en la página web de la institución. Los formularios, formas y documentos en este manual están codificados. Estos formularios, formas y documentos podrán ser modificados, cambiados y sustituidos.

Para realizar dicho cambio se deberá enviar una nota a la Dirección de Desarrollo Institucional, previo aviso, y de esta forma se realizarán los cambios necesarios. Para buscar el manual de la unidad deberán acceder al sitio web <https://asamblea.gob.pa/transparencias>, renglón de transparencia, artículo 9.4 Manuales de Procedimientos.

II

• **BASE LEGAL**



II. BASE LEGAL

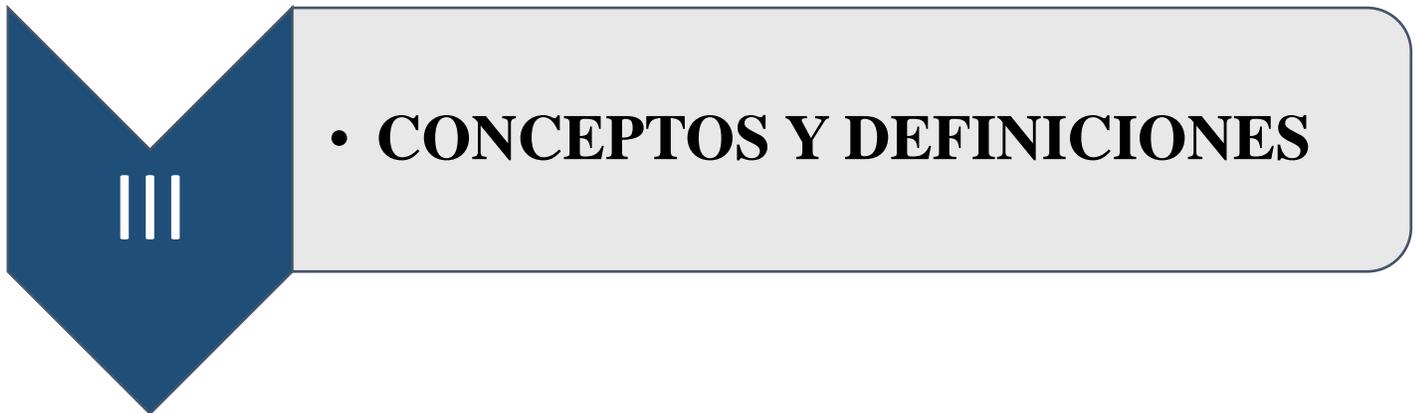
- Constitución Política de la República de Panamá de 1972, reformada por los Actos Reformativos de 1978, por el Acto Constitucional de 1983 y los Actos Legislativos 1 de 1993 y 2 de 1994; y por el Acto Legislativo N° 1 de 2004.
- Reglamento Orgánico del Régimen Interno de la Asamblea Nacional.
- Ley 6 de 22 de enero de 2002, Que dicta normas para la transparencia en la gestión pública, establece la acción de Hábeas Data y dicta otras disposiciones. (Gaceta Oficial No. 24.476 de 23 de enero de 2002).
- Ley 34 de 5 de junio de 2008, de Responsabilidad Social. (Gaceta Oficial No. 26056 de 6 de junio de 2008).
- Resolución 244 de 13 de enero de 2011 Gaceta Oficial No 26716-C del 4 de febrero de 2011, Manual de Clasificaciones Presupuestarias del Gasto Público. Versión actualizada 2010.
- Resolución 42 de 9 de junio de 1998, de la Directiva de la Asamblea Legislativa, Por la cual se aprueba la nueva estructura administrativa del Órgano Legislativo.
- Resolución 178 de 30 de junio de 2010, Por la cual se aprueban modificaciones al Reglamento de Administración de Recursos Humanos y se autoriza el ordenamiento en un texto único.
- Resolución 47 de 5 de agosto de 2010, Por la cual se modifica la estructura organizativa de la Asamblea Nacional.
- Resolución 45 de 3 de agosto de 2012, Por la cual se modifica la estructura organizativa de la Asamblea Nacional y se crean cinco secciones dentro del Departamento de Seguridad Parlamentaria, estas son: Sección de Operación, Sección de Comunicación, Sección de Armería, Sección de Videovigilancia y la Sección de Atención al Público.



- Resolución 215 de 20 de noviembre de 2018, Que modifica la estructura organizativa de la Asamblea Nacional, elevando el Departamento de Seguridad Parlamentaria a Dirección con sus departamentos.
- Resolución 99 de 23 de agosto de 2019, Que crea la Oficina de Asistencia Técnica Legislativa, adscrita a la Secretaría General.
- Resolución 539 de febrero de 2021, Que modifica la estructura organizativa y se reorganiza la Dirección de Comunicación y se crea la Subdirección de la Dirección de Seguridad Parlamentaria.
- Resolución 6 de 12 de julio de 2021, Que crea las Oficinas Regionales de Participación Ciudadana en el distrito de Penonomé, provincia de Coclé, y otra Oficina Regional en la provincia de Bocas del Toro, adscritas a la Dirección Nacional de Promoción para la Participación Ciudadana.
- Resolución 33 de 5 de agosto de 2021, Que crea la Unidad de Verificación y Evaluación de Cumplimiento de las Leyes.
- Resolución 107 de 27 de septiembre de 2021, Que modifica la estructura organizativa de la Asamblea Nacional y reorganiza la Dirección de Desarrollo Institucional.
- Resolución 145 de 12 de enero de 2023, Que modifica la estructura organizativa de la Asamblea Nacional aprobar el cambio de denominación de la Dirección de Estudios Parlamentarios y Red Global de Información Legal (GLIN) a Dirección de Estudios Parlamentarios; eliminar la Oficina de Asesoría y Red Global de Información Legal (GLIN) y crear la Oficina de Análisis y Seguimiento de Convenios de la Dirección de Estudios Parlamentarios y se crea el Departamento de Responsabilidad Social y Sostenibilidad Institucional adscrito a la Dirección de Recursos Humanos.
- Resolución 263 de 22 de mayo de 2023, Que modifica parte de la estructura organizativa de la Asamblea Nacional, en la que se elimina la Sección de Clínica Médica y



Odontológica del Departamento de Bienestar Social y Laboral y se crea el Departamento de Clínica Parlamentaria adscrito a la Dirección de Recursos Humanos y crea el Departamento de Responsabilidad Social y Sostenibilidad Institucional adscrito a la Dirección de Recursos Humanos.



• **CONCEPTOS Y DEFINICIONES**

III. CONCEPTOS Y DEFINICIONES

1. Archivos temporales

En general estos archivos se almacenan un periodo limitado de tiempo, y normalmente tienen un máximo de espacio en disco que pueden ocupar (determinado por la configuración del navegador). En su mayoría son archivos que borran los programas que optimizan el espacio en disco duro.

2. Bitácora

Es un registro escrito de las acciones que se llevaron a cabo en cierto trabajo o tarea. Esta bitácora incluye todos los sucesos que tuvieron lugar durante la realización de dicha tarea, las fallas que se produjeron y los cambios que se introdujeron.

3. Códigos

Código impreso utilizado para reconocimiento. Codifican solo un número de cuenta o de identificación.

4. Cookies

Cuando se visita una página web, es posible recibir una cookie. Este es el nombre de un pequeño archivo de texto, que queda almacenado en el disco duro del ordenador. Este archivo sirve para identificar al usuario cuando se conecta de nuevo a dicha página web.

5. Cronograma

Esquema básico donde se distribuye y organiza en forma de secuencia temporal.

6. Disco duro

Dispositivo de almacenamiento de datos mediante tecnología magnética que consta de un disco en el que se graba la información, para recuperarla posteriormente gracias a una o varias cabezas lectoras-grabadoras.

7. Formatear

Acción de dar formato a un disco u otro dispositivo, como cintas, otros, con el fin de prepararlo para que puedan grabarse datos en él. Al formatear un disco se borran todos los datos existentes en ese momento, si los hubiera. Normalmente, los discos

que no han sido utilizados nunca necesitan ser formateados, en función de su capacidad, antes de poder grabar información en ellos.

8. Fuente de poder (fuente de alimentación)

Conjunto de transistores, capacitadores y transformadores que convierten la corriente directa DC de 230V o 110V a 5V para suministrar energía a la tarjeta madre u otros dispositivos que forman parte del CPU. Los diferentes tipos de fuente de poder son AT, ATX que son utilizados por las PC de escritorios. Las computadoras portátiles utilizan fuente de poder externa que se incorpora al cable de corriente.

9. Hardware

Conjunto de componentes materiales de un sistema informático. Cada una de las partes físicas que forman un ordenador, incluidos sus periféricos.

10. Herramienta

Aplicación empleada para la construcción (de allí su nombre) de otros programas o aplicaciones.

11. Impresora

Periférico del ordenador diseñado para copiar en un soporte «duro» (papel, acetato, y otros) texto e imágenes en color o blanco y negro.

12. Mantenimiento de equipos

Es aquel que se hace de manera programada con el fin de evitar desperfectos, dar limpieza general al equipo de cómputo y confirmar su correcto funcionamiento.

13. Mantenimiento preventivo

Rutina de servicio específico realizado al equipo de cómputo con la finalidad de reducir posibles daños, para lograr un número menor de ejecuciones de rutinas de mantenimiento correctivo.

14. Memoria (Memory)

Espacio de trabajo del computador (físicamente es una colección de chips RAM). La memoria es un recurso importante, ya que determina el tamaño y el número de programas que pueden ejecutarse al mismo tiempo, así como también la cantidad de datos que pueden procesarse instantáneamente.

15. Memoria RAM

La RAM es una memoria de acceso directo y de carácter efímero, puesto que su contenido se borra cuando se apaga el ordenador.

16. Procesador

Es el microchip encargado de ejecutar las instrucciones y procesar los datos que son necesarios para todas las funciones del computador. Se puede decir que es el cerebro del computador.

17. PC's

Dispositivos electrónicos compuestos básicamente de procesador, memoria y dispositivos de entrada/salida. Poseen parte física (*hardware*) y parte lógica (*software*), que se combinan entre sí para ser capaces de interpretar y ejecutar instrucciones para las que fueron programadas.

18. Programador

Persona que diseña, escribe y/o depura programas de ordenador o computadora; es decir, quien diseña la estrategia a seguir, propone las secuencias de instrucciones y/o escribe el código correspondiente en un determinado lenguaje de programación.

19. Respaldos

Disco que se utiliza para almacenar por duplicado copias de archivos importantes. Los discos flexibles y los cartuchos de discos se emplean como discos de respaldo.

20. Software

El término inglés original define el concepto por oposición a *hardware*: blando-duro, en referencia a la intangibilidad de los programas y corporeidad de la máquina. *Software* es un término genérico que designa al conjunto de programas de distinto tipo (sistema operativo y aplicaciones diversas) que hacen posible operar con el ordenador.



21. Stock

Cantidad de productos, materias primas, herramientas, y otros, que necesitan ser almacenadas para compensar la diferencia entre el flujo del consumo y el de la producción.

22. Descartar

Apartar artículos o elementos que ya no son necesarios para el buen desarrollo de alguna actividad.

23. Switch

Dispositivo que sirve para conectar varios elementos dentro de una red.

24. Backup

En ciencias de la información e informática es una copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida.

IV

• ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

IV. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



VI

- **FUNCIONES GENERALES**



V. FUNCIONES GENERALES

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES³

OBJETIVO

Lograr la adecuada automatización de los procesos, adquisición y mantenimiento de las tecnologías de información y comunicaciones a distancias utilizadas por la institución, garantizando altos estándares de seguridad en su funcionamiento, en cumplimiento a las directrices emanadas de las máximas autoridades de la Asamblea Nacional.

FUNCIONES

- Implementar los servicios de procesamiento tecnológico de datos, la evaluación continua y el control de calidad en el puesto de trabajo donde se apliquen dichos procesos.
- Garantizar el cumplimiento de las normas de seguridad de los sistemas de tecnología de información y de comunicaciones a distancia, instalados en la institución.
- Asesorar a las diferentes Unidades Administrativas de la Asamblea, en lo relacionado con la automatización de los procesos y con la adquisición de los sistemas, para optimizar esfuerzos y recursos en el desarrollo y cumplimiento de las funciones encomendadas.
- Evaluar y recomendar el equipamiento de computación y de comunicación a distancia, que requiera la institución, para el desarrollo estandarizado de los sistemas de información automatizados.
- Brindar colaboración especializada a las unidades administrativas que componen la Asamblea, en la adquisición e implementación estandarizada de *software* y equipos orientados al desarrollo de programas y sistemas tecnológicos de información y comunicación a distancia.
- Establecer las políticas y los programas que garanticen el entrenamiento oportuno de todo el personal que labora en la institución, en el uso del equipo computacional y sus programas.

³ Manual de Organización y Funciones de la Asamblea Nacional. Resolución 99 de 14 de septiembre de 2015.



- Mantener una efectiva coordinación con las unidades que administren proyectos en colaboración con organismos internacionales, en los cuales se involucre la utilización o creación de sistemas de computación.
- Administrar la red corporativa institucional, para garantizar una comunicación eficiente y efectiva, en el orden de seguridad y administrativo que coadyuve a la adecuada toma de decisiones.
- Mantener un inventario actualizado de todos los recursos informáticos de la institución.
- Coordinar con organismos nacionales e internacionales actividades en materia de sistemas de información.
- Establecer la estandarización y políticas a seguir para la implementación de sistemas, equipos y todo lo relacionado con los sistemas tecnológicos de la información en la institución.
- Ampliar la cobertura tecnológica de datos, tanto a lo interno como a lo externo de la institución.
- Desarrollar y mantener bases de datos confiables que aseguren el buen funcionamiento de la institución.
- Garantizar la aplicación de los niveles de seguridad de los servidores centrales y la red corporativa institucional que hace posible el funcionamiento de los sistemas tecnológicos de información internos.
- Implementar planes de mantenimiento preventivo y correctivo de los recursos informáticos y velar para que se cumplan los procedimientos y estándares recomendados.
- Promover un sistema de actualización permanente del recurso humano que labora en la dirección, para mantenerlos actualizados de las innovaciones tecnológicas del mercado.
- Elaborar el plan anual de trabajo de sus actividades y proyectos.
- Confeccionar los informes de seguimiento sobre la ejecución de sus labores.
- Elaborar los informes de evaluación de resultados.
- Formular el anteproyecto de presupuesto de la dirección.
- Las demás funciones que se le asignen, afines a su área de especialidad.



SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

FUNCIONES

- Participar en la planificación, coordinación, seguimiento y evaluación de las actividades y proyectos que se realizan, siguiendo las directrices de la dirección.
- Colaborar bajo lineamientos de la dirección, en el desarrollo de mecanismos e instrumentos administrativos necesarios en la eficiente y eficaz prestación de los servicios que brindan los departamentos de la dirección.
- Elaborar informes sobre las distintas actividades requeridas por la dirección.
- Representar a la dirección en reuniones y comisiones, cuando se le delegue.
- Cualquier otra función que se le asigne a petición de la dirección y que sean afines a su área de especialidad.



DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES

OBJETIVO

Lograr la efectiva administración de los sistemas tecnológicos de comunicaciones de voz, datos, internet e imágenes que hacen posible el funcionamiento de la red de información utilizada por la Asamblea Nacional y todas sus dependencias.

FUNCIONES

- Programar y realizar la expansión del servicio de tecnología de comunicación a distancia a todas las instancias de la Asamblea Nacional, con el objeto de integrar la ejecución de los procesos automatizados en todos los niveles, para la oportuna obtención de la información y con ella facilitar la toma de decisiones.
- Programar y coordinar todo lo relacionado con la administración del servicio tecnológico de comunicación a distancia que se requiera en la institución.
- Tomar las previsiones necesarias del respaldo de la seguridad y cualquier otra que se requiera a nivel de la red corporativa, para garantizar el funcionamiento de los sistemas tecnológicos de información con alta disponibilidad.
- Implementar apropiadamente las políticas para la seguridad en el acceso la red de la Asamblea Nacional y con ello salvaguardar todo el recurso informático de la institución.
- Elaborar el plan anual de trabajo de sus actividades y proyectos.
- Confeccionar los informes de seguimiento sobre la ejecución de sus labores.
- Elaborar los informes de evaluación de resultados.
- Formular el anteproyecto de presupuesto del departamento.
- Las demás funciones que se le asignen afines a su área de especialidad.



VI. ASPECTOS GENERALES

El Departamento de Comunicación es el responsable de implementar y mantener en forma centralizada la estructura de la red de voz, datos, y la red inalámbrica de la Asamblea Nacional, manejando y promoviendo el uso y control de los servicios de telefonía, redes de datos, redes inalámbricas, con el fin de aplicar tecnologías de vanguardia para el uso eficiente de los sistemas de telecomunicaciones y redes computacionales.

En caso de que estos servicios sufran alguna interrupción en su disponibilidad durante su operación normal, el área de gestión de incidentes deberá restaurarlos a su estado normal de operación lo más rápido posible, asegurando el cumplimiento de los niveles de servicios establecidos.

VII

• **PROCEDIMIENTOS Y
FLUJOGRAMAS**



ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO DE CAMBIO Y VERIFICACIÓN DEL SWITCH

VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO 2

CÓDIGO

AN_DTIC_DC_P.A. 01

FECHA

13 DE ENERO DE 2025

VALIDADO POR

ING. BERNARDO GONZÁLEZ
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

Ejecutar y verificar los cambios que se realicen al *switch* de los sistemas informáticos, con el propósito de que estén en óptimas condiciones para su buen uso.

**UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN
EL PROCESO**

Paso	Responsable	Descripción	Formulario
1	Funcionario/Unidad Administrativa	-Realiza llamada telefónica y reporta al Helpdesk que no tiene acceso a internet ni telefonía.	Llamada telefónica
2	Funcionario/Helpdesk	-Recoge llamada telefónica y recibe información sobre el servicio que solicitan.	Generación de tickets



Paso	Responsable	Descripción	Formulario
		-Comunica al jefe del Departamento de Comunicación sobre el requerimiento de servicio.	
3	Jefe/ Departamento de Comunicaciones	-Recibe llamada con el requerimiento del servicio. -Solicita a los técnicos para que realicen inspección al IDF del área reportada.	Llamada telefónica
4	Técnico/ Departamento de Comunicaciones	-Realiza el diagnóstico de los daños presentados en el <i>switch</i> (Fuente de Poder, POe, abanicos de fuente, abanicos de chasis). -Después de determinar el daño del <i>switch</i> , se procede a elevar el diagnóstico al jefe.	AN_DTIC_DC_04
5	Jefe/ Departamento de Comunicaciones	-Recibe reporte del daño encontrado. -Indica al técnico que proceda con el cambio del <i>switch</i> o reparación del <i>switch</i> .	N/A
6	Técnico/ Departamento de Comunicaciones	-Identificación de los puertos del <i>switch</i> y remoción del <i>switch</i> dañado. Configuración e instalación del nuevo <i>switch</i> . •Conectarse al <i>switch</i> a configurar por el puerto de consola. •Asignar dirección IP y máscara de red al equipo. •Configuración de usuario, tipos de servicios, nivel de autorización y contraseña. •Configuración de interface auxiliar con contraseña simple.	AN_DTIC_DC_03



Paso	Responsable	Descripción	Formulario
		<p>Configuración de interface auxiliar con autenticación tipo scheme.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Configuración para habilitar telnet y contraseña de autenticación tipo scheme. •Configuración para habilitar el servicio ssh y contraseña de autenticación scheme. •Procede a ingresar al <i>switch</i> nuevamente por medio del Hp terminal, ingresando el usuario y la contraseña creados con anterioridad. •Procede a realizar la configuración de puertos y vlans del <i>switch</i>, ingresando el back up descargado anteriormente. •Configura un puerto Trunk de prueba para verificar que exista conectividad entre el <i>switch</i> y nuestra Red. •Conecta el <i>switch</i> al puerto Trunk de Prueba y se utiliza el comando ping en el CMD para verificar su conectividad con la red. •Verificada la conectividad, se procede a dirigirse al sitio donde se realizará el montado del <i>switch</i>. •Procede a hacer las conexiones tanto de Stack como en los puertos de acceso. •Conecta el <i>switch</i> a la fuente de alimentación. •Verifica que el equipo está activo y suministrando los servicios de red y telefonía. 	

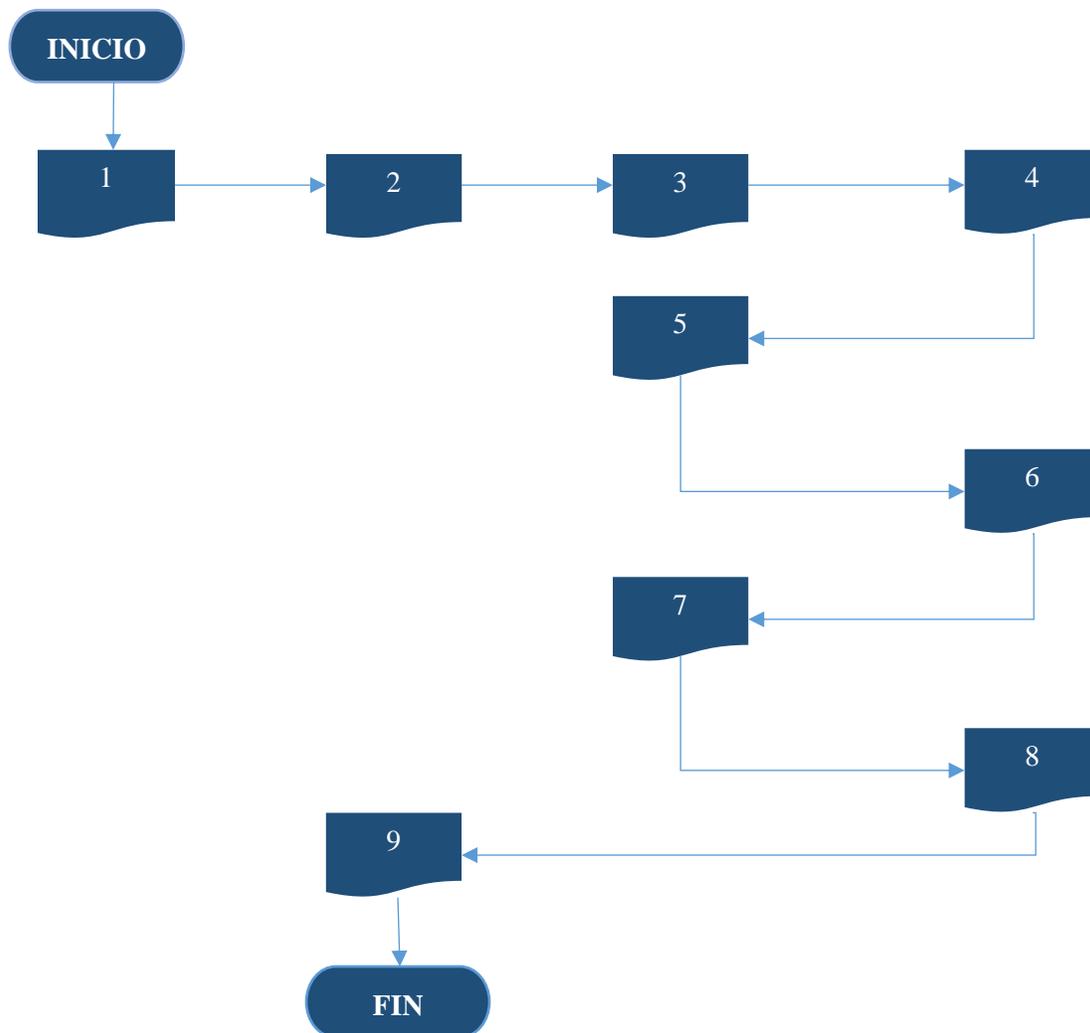


Paso	Responsable	Descripción	Formulario
		-Procede al llenado de la bitácora y se le solicita al jefe que haga constar con su firma el trabajo realizado de manera exitosa.	
7	Jefe/ Departamento de Comunicaciones	-Recibe la bitácora, firma y entrega el documento que consta que el técnico realizó el trabajo.	AN_DTIC_DC_01
8	Técnico/ Departamento de Comunicaciones	-Recibe la bitácora firmada. -Entrega la bitácora a la persona encargada (Helpdesk).	AN_DTIC_DC_01
9	Funcionario/Helpdesk	-Recibe bitácora del trabajo realizado por el técnico del Departamento de Comunicación.	AN_DTIC_DC_01
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE CAMBIO Y VERIFICACIÓN DEL SWITCH

Funcionario/ Unidad solicitante	Funcionario/ HELPDESK	Jefe / Dept. Comunicaciones	Téc/ Dept. Comunicaciones
------------------------------------	--------------------------	--------------------------------	------------------------------





ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD E INSTALACIÓN DE LA LÍNEA TELEFÓNICA

VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO 2

CÓDIGO

AN_DTIC_DC_P.A. 02

FECHA

13 DE ENERO DE 2025

VALIDADO POR

ING. BERNARDO GONZÁLEZ
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

Cumplir con cada una de las solicitudes de instalación de línea telefónica que sean necesarias para el buen desempeño de los funcionarios de la Asamblea Nacional.

**UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN
EL PROCESO**

Paso	Responsable	Descripción	Formulario
1	Funcionario/Unidad Administrativa	-Realiza llamada telefónica y reporta al Helpdesk que no tiene acceso a internet ni telefonía.	Llamada telefónica
2	Funcionario/Helpdesk	-Recoge llamada telefónica y recibe información sobre el servicio que solicitan. -Solicita información al usuario referente al lugar donde se colocará la	Generación de tickets



Paso	Responsable	Descripción	Formulario
		<p>línea telefónica y qué nombre debe llevar la misma y le informa que la solicitud de teléfonos debe realizarse mediante nota escrita o enviando un correo electrónico a la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones.</p> <p>-Comunica al jefe del Departamento de Comunicación sobre el requerimiento de servicio.</p>	
3	Jefe/ Departamento de Comunicaciones	<p>-Recibe información del Helpdesk y espera recibir el requerimiento por medio de nota o correo electrónico.</p> <p>-Autoriza la creación de la línea telefónica y la colocación del teléfono solicitado.</p>	N/A
4	Técnico/Departamento de Comunicaciones	<p>-Realiza la colocación del teléfono y creación de la línea.</p> <p><u>Configuración vía broadsoft</u></p> <p>-Crea la línea telefónica con su respectiva extensión y posteriormente se configuran todos los parámetros en el perfil del nuevo usuario.⁷</p> <p><u>Configuración del puerto de red a utilizar (puerto de prueba)</u></p> <p>-Identifica un puerto de red de prueba en el <i>switch</i> que será utilizado para realizar las debidas configuraciones</p>	AN_DTIC_DC_01

⁷ (Restricciones de acuerdo al perfil del usuario: Llamadas locales, celulares, nacionales, internacionales, llamadas a operadora asistida).



Paso	Responsable	Descripción	Formulario
		<p>del teléfono.</p> <p>-Configura el puerto de red a utilizar, habilitando en este la vlan de telefonía.⁸</p> <p><u>Configuración vía web/ teléfono Ip Yealink</u></p> <p>-Ingresa al IP generado al conectar el teléfono en el puerto de prueba y se configuran los parámetros de red necesarios para el funcionamiento efectivo de la línea telefónica.</p> <p><u>Configuración vía web/ teléfono Ip Polycom 335/670</u></p> <p>-Ingresa al IP generado al conectar el teléfono en el puerto de prueba y se configuran los parámetros de red necesarios para el funcionamiento efectivo de la línea telefónica.⁹</p> <p><u>Configuración vía web/ teléfono Ip Granstream Gxp1620/1625/2130</u></p> <p>-Ingresa al IP generado al conectar el teléfono en el puerto de prueba y se configuran los parámetros de red necesarios para el funcionamiento efectivo de la línea telefónica.¹⁰</p> <p>-Auténtica la línea telefónica en el</p>	

⁸ En el caso de los teléfonos de la Gama Grandstream debemos habilitar los comandos Voice vlan y mode auto que permitan la intercomunicación con este tipo de teléfonos.

⁹ En los teléfonos Polycom se debe habilitar la vlan 64 manualmente.

¹⁰ En esta gama de teléfonos se hace necesaria la habilitación de la vlan de telefonía durante la configuración web del teléfono y la habilitación del Dhcp en el mismo.



Paso	Responsable	Descripción	Formulario
		<p>broadsoft y se realizan llamadas de pruebas entrantes y salientes para verificar que la línea ha sido habilitada correctamente.</p> <p>-Procede a dirigirse al sitio en donde será colocado el teléfono configurado.</p> <p>-Identifica el puerto de red en el sitio donde será colocado el teléfono, ya sea por medio de la mac-address de un equipo Pc o identificando el puerto en el <i>switch</i>.</p> <p><u>Configuración del puerto de red a utilizar (Puerto en el Sitio)</u></p> <p>Ya identificado el puerto en el sitio.</p> <p>-Procede a realizar la configuración con la Vlan de telefonía.¹¹</p> <p>Ya instalado el teléfono en el sitio.</p> <p>-Procede a realizar llamadas de pruebas entrantes y salientes para verificar que la línea esté en correcto funcionamiento.</p> <p>-Realiza el llenado de la bitácora del trabajo realizado y se le solicita al funcionario que haga constar con su firma la culminación exitosa del mismo.</p>	
5	Funcionario/Unidad Administrativa	-Recibe la bitácora y firma como constancia del trabajo realizado.	AN_DTIC_DC_01

¹¹ Recordar que si se trata de un teléfono Granstream en el puerto a utilizar se deben habilitar los comandos Voice vlan y mode auto para permitir la intercomunicación con esta gama de teléfonos en especial.

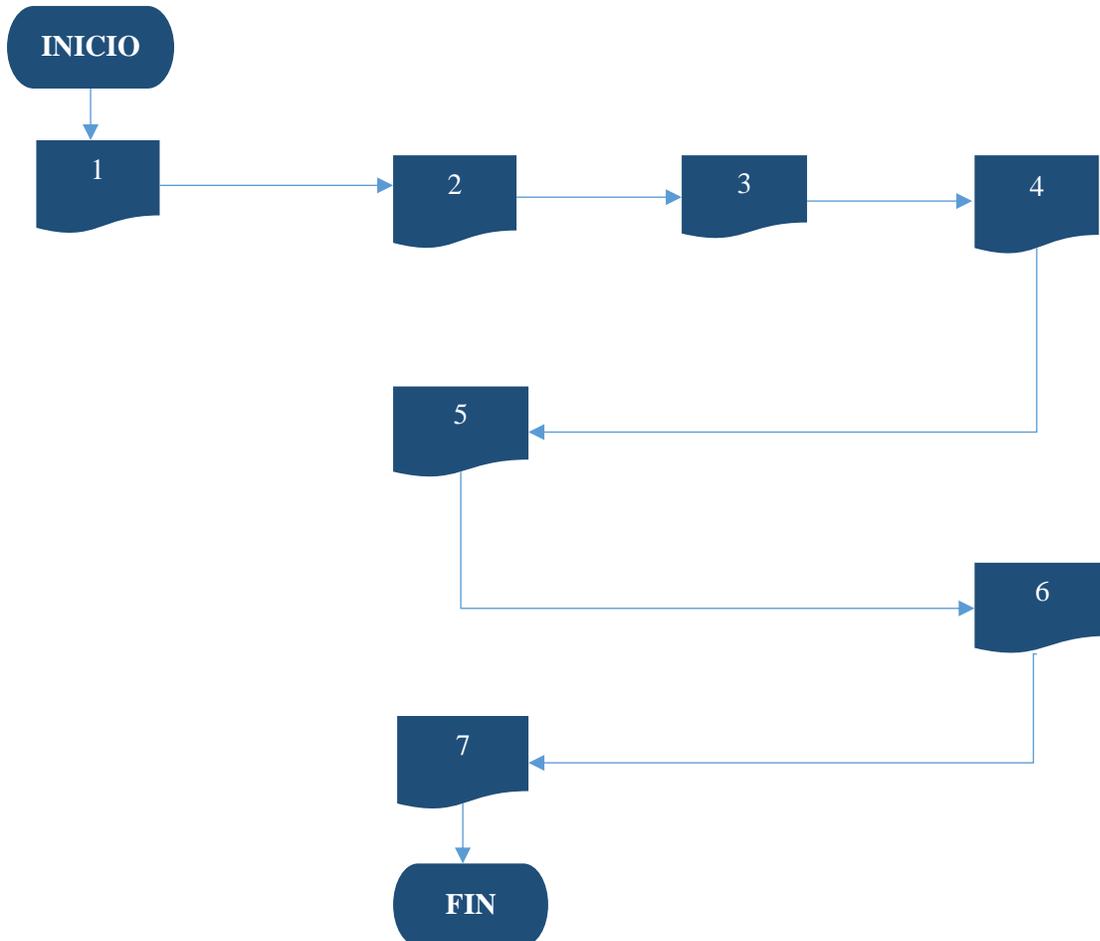


Paso	Responsable	Descripción	Formulario
		-Entrega al técnico.	
6	Técnico/ Departamento de Comunicaciones	-Recibe bitácora firmada por el funcionario. -Entrega la bitácora al funcionario designado (Helpdesk).	AN_DTIC_DC_01
7	Funcionario/Helpdesk	-Recibe bitácora del trabajo realizado. -Realiza informe. -Archiva	AN_DTIC_DC_01
FIN DEL PROCESO			



FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD E INSTALACIÓN DE LA LÍNEA TELEFÓNICA

Funcionario/unidad administrativa	Funcionario/ HELPDESK	Jefe/ Dept. Comunicaciones	Técnico/Dept. Comunicaciones
-----------------------------------	-----------------------	----------------------------	------------------------------





ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA LA CONFIGURACIÓN DEL SWITCH - CONFIGURACIÓN DE PUERTO PARA ACCESO AL SAP

VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO 2

CÓDIGO

AN_DTIC_DC_P.A. 03

FECHA

13 DE ENERO DE 2025

VALIDADO POR

ING. BERNARDO GONZÁLEZ
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

Establecer los pasos concretos para la configuración del *switch* y del puerto de acceso al Sap.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

Paso	Responsable	Descripción	Formulario
1	Funcionario/Unidad Administrativa	-Solicita el acceso al SAP mediante el Helpdesk.	Llamada telefónica
2	Funcionario/Helpdesk	-Solicita información a la unidad que requiere el acceso al SAP, referente al lugar donde se encuentra el usuario y comunica al departamento de comunicaciones dicha solicitud.	Generación de tickets



Paso	Responsable	Descripción	Formulario
3	Jefe/Departamento de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> -Recibe comunicación de la solicitud. -Designa técnico para realizar la labor. 	N/A
4	Técnico/ Departamento de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> -Verifica el puerto de red que se debe configurar, de cualquiera de las siguientes formas: <ol style="list-style-type: none"> 1. Se busca la dirección Mac-Adres del equipo. 2. Se identifica el puerto de red en el Idf del lugar nivel del switch. -Identifica el puerto de red que se desea configurar. -Cambia la configuración del puerto a la vlan de Sap. -Desconecta el cable de red de la máquina y se reconecta. -Verifica a nivel de CMD que el cambio de vlan se hizo efectivo. -Informa al Departamento de Data Center que el puerto está habilitado para acceso al programa SAP. -Realiza el llenado de la bitácora del trabajo realizado y se le solicita al usuario que haga constar con su firma la culminación exitosa del mismo. 	AN_DTIC_DC_01 AN_DTIC_DC_03
5	Funcionario/Unidad Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> -Recibe la bitácora y firma como constancia del trabajo realizado. -Entrega al técnico. 	AN_DTIC_DC_01 AN_DTIC_DC_03

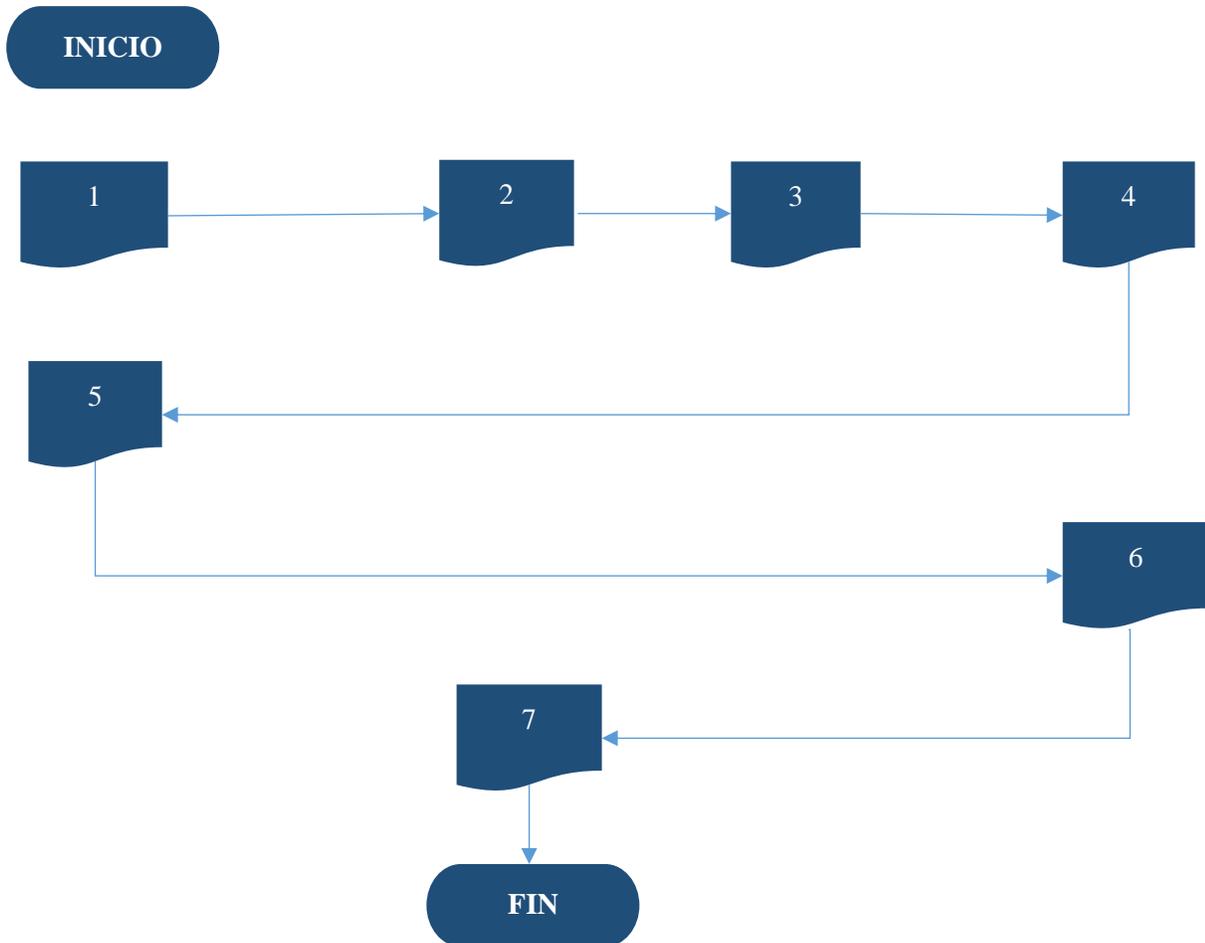


Paso	Responsable	Descripción	Formulario
6	Técnico/ Departamento de Comunicaciones	-Recibe bitácora firmada por el funcionario. -Entrega la bitácora al funcionario designado (Helpdesk).	AN_DTIC_DC_01 AN_DTIC_DC_03
7	Funcionario/Helpdesk	-Recibe bitácora del trabajo realizado. -Realiza informe.	AN_DTIC_DC_01 AN_DTIC_DC_03
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO PARA LA CONFIGURACIÓN DEL SWITCH - CONFIGURACIÓN DE PUERTO PARA ACCESO AL SAP

Funcionario/unidad administrativa	Funcionario/ HELPDESK	Jefe/ Dept. Com.	Técnico/Dept. Comunicaciones
-----------------------------------	-----------------------	------------------	------------------------------





**ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE LÍNEA TELEFÓNICA EN EL BROADSOFT Y CUENTA DE MYUC

VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO 2

CÓDIGO

AN_DTIC_DC_P.A. 04

FECHA

13 DE ENERO DE 2025

VALIDADO POR

ING. BERNARDO GONZÁLEZ
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

Mantener de forma estructurada la creación de las líneas telefónicas que se crean continuamente para cada uno de los funcionarios de la Asamblea Nacional.

**UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN
EL PROCESO**

Paso	Responsable	Descripción	Formulario
1	Funcionario/Unidad administrativa	-Solicita el servicio de colocación de una línea telefónica al Helpdesk.	Llamada telefónica
2	Funcionario/Helpdesk	-Solicita información al usuario referente al lugar donde se colocará la línea telefónica y qué nombre debe llevar esta y le informa que la solicitud de teléfonos debe	Generación de tiquetes



Paso	Responsable	Descripción	Formulario
		<p>realizarse mediante nota escrita o enviada al correo electrónico a la Dirección de Tecnología.</p> <p>-Informa al jefe del Departamento de Comunicación.</p>	
3	Jefe/Departamento de Comunicaciones	-Recibe información y asigna al técnico para realizar la labor.	N/A
4	Técnico/ Departamento de Comunicaciones	<p>Nota: El administrador ingresa a la plataforma de la Red Nacional Multiservicios (Broadsoft) - vía web, por medio de su usuario y contraseña.</p> <p>-Agrega el usuario al broadsoft.</p> <p>-Verifica que la línea y extensión asignadas no estén en uso. Después de verificada, se autentica y se registra la línea en el broadsoft.</p> <p>-Asigna el perfil de llamadas dependiendo de la solicitud.</p> <p>-Configura el usuario para el acceso a los servicios del MyUc.¹³</p> <p>- Configura el perfil de identidad del usuario.</p> <p>-Autenticación de usuario (correo electrónico de la institución) y contraseña genérica.¹⁴</p>	AN_DTIC_DC_01

¹³ Dependiendo de la solicitud, hay 2 tipos de usuario para el MyUc que son: Usuario Móvil o usuario Pc.

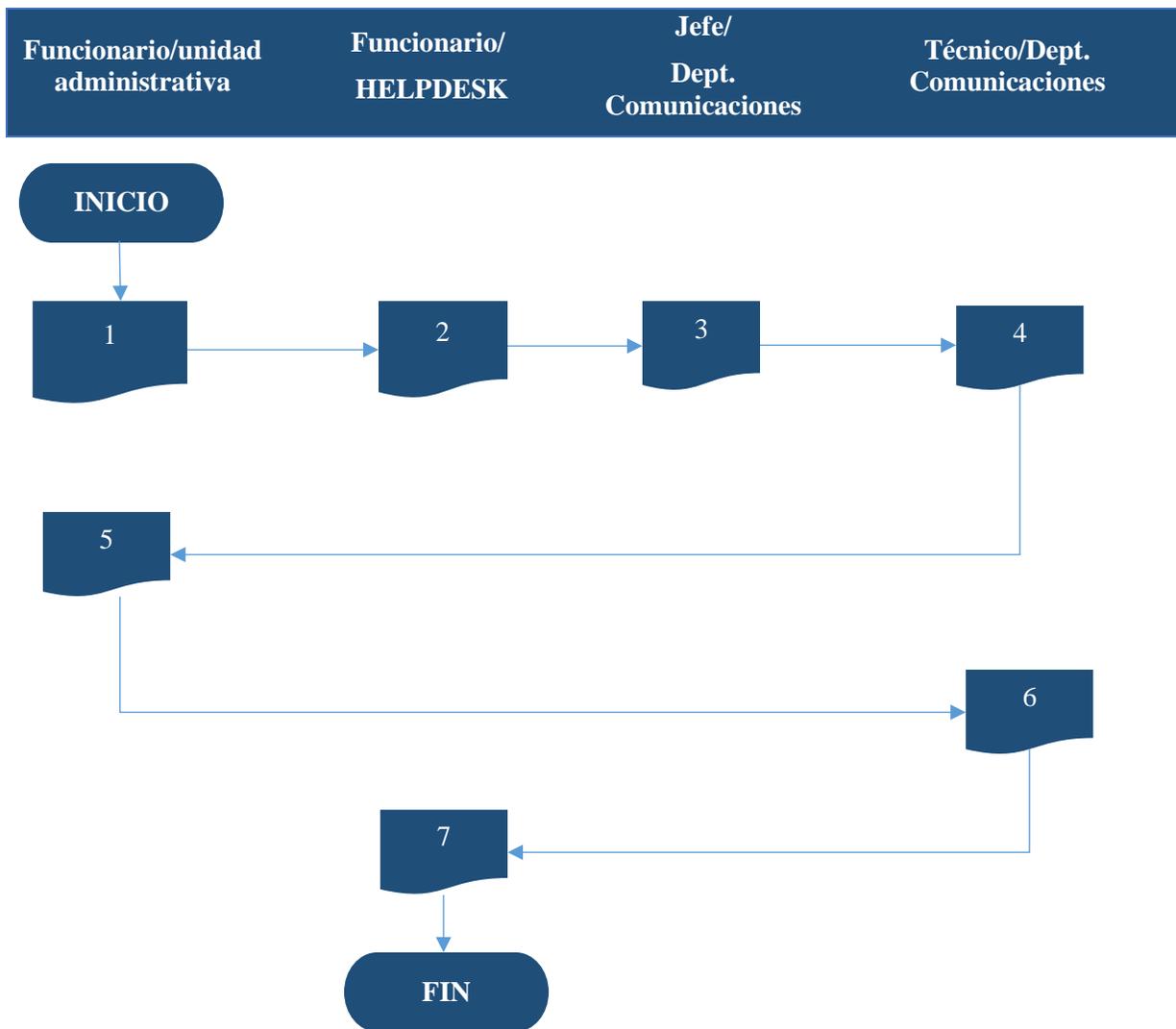
¹⁴ En el perfil del broadsoft se autentica la contraseña de acceso a los servicios del MyUc.



Paso	Responsable	Descripción	Formulario
		<p>-Descarga el App, dependiendo del tipo de Sistema Operativo (IOS o Android en móviles). Si es en Pc (Windows o Mac).</p> <p>-Accede por medio del usuario y contraseña al App.</p> <p>-Realiza el llenado de la bitácora del trabajo realizado y se le solicita al usuario que haga constar con su firma la culminación exitosa de este.</p>	
5	Funcionario/Unidad Administrativa	<p>-Recibe la bitácora y firma como constancia del trabajo realizado.</p> <p>-Entrega al técnico.</p>	AN_DTIC_DC_01
6	Técnico/ Departamento de Comunicaciones	<p>-Recibe bitácora firmada por el funcionario.</p> <p>-Entrega la bitácora al funcionario designado (Helpdesk).</p>	AN_DTIC_DC_01
7	Funcionario/Helpdesk	<p>-Recibe bitácora del trabajo realizado.</p> <p>-Realiza informe.</p>	AN_DTIC_DC_01
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE LÍNEA TELEFÓNICA EN EL BROADSOFT Y CUENTA DE MYUC





**ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL BROADWORKS-RECEPCIONIST

VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO 2

CÓDIGO

AN_DTIC_DC_P.A. 05

FECHA

13 DE ENERO DE 2025

VALIDADO POR

ING. BERNARDO GONZÁLEZ
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

Garantizar la supervisión y fiscalización de los proyectos ejecutados por empresas externas contratadas por la Asamblea Nacional.

**UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN
EL PROCESO**

Paso	Responsable	Descripción	Formulario
1	Funcionario/ Administrativa	Unidad -Informa al #8000 que tiene problema para ingresar al programa BROADWORKS-RECEPCIONIST.	Llamada telefónica
2	Funcionario/Helpdesk	-Recibe notificación del problema. -Solicita nombre del funcionario y de la unidad de donde se hace el reporte.	Generación de tiquetes



Paso	Responsable	Descripción	Formulario
		-Contacta al técnico de acuerdo sea el reporte.	
3	Jefe/Departamento de Comunicaciones	-Recibe información y asigna un técnico para resolver la situación.	N/A
4	Técnico/ Departamento de Comunicaciones	<p>Nota: Al llegar a la central telefónica, el técnico evalúa y determina cuál de las tres operadoras presenta dicho problema. Accedemos al programa con el link... https://voznet.cwpanama.com/cwb-receptionist/.</p> <p>-Confirma que es una situación producto del programa broadworks-receptionist y se procede a llamar a Cable and Wirelles / número: 882-2525 código 423264 ¹⁵</p> <p>-Recibe la llamada por parte de los técnicos de Cable and Wireless/ quienes en línea atienden el caso, dándole respuesta. ¹⁶</p> <p><u>Los usuarios de las tres terminales son:</u></p> <p>asamblea_operadora1@asamblea.gob.pa 512-8000 8001 marisela pinto</p> <p>asamblea_operadora2@asamblea.gob.pa 512-8407 8407 korina sanchez</p> <p>asamblea_operadora3@asamblea.gob.pa 504-1040 8853 maria salome</p> <p>- Procede a llenar la bitácora.</p>	AN_DTIC_DC_01

¹⁵ Cable and Wireless emite un número de reporte / luego de la llamada para así darle seguimiento.

¹⁶ Si es problema de contraseña del usuario ellos la cambian y se hacen las pruebas en cada terminal.

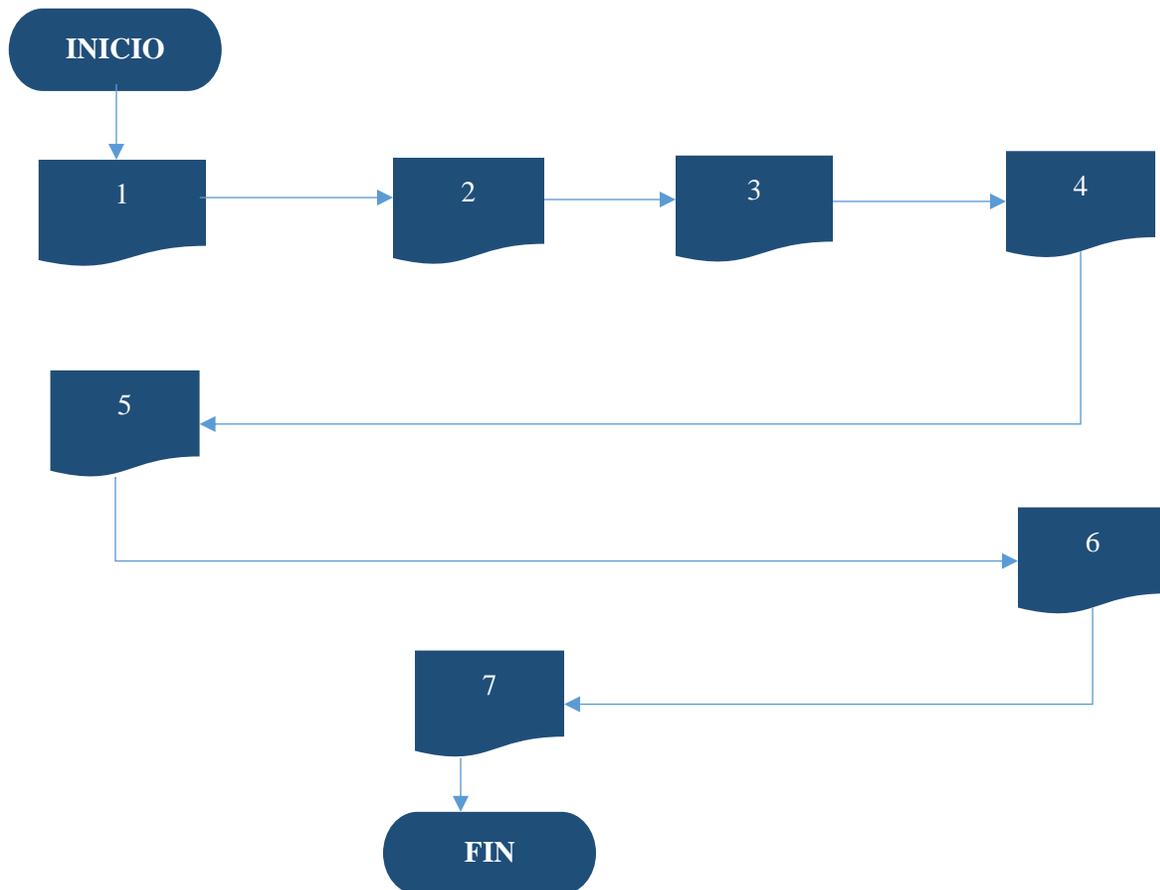


Paso	Responsable	Descripción	Formulario
5	Funcionario/Unidad Administrativa	-Recibe la bitácora y firma como constancia del trabajo realizado.	AN_DTIC_DC_01
6	Técnico/ Departamento de Comunicaciones	-Recibe bitácora firmada por el funcionario. -Entrega la bitácora al funcionario designado (Helpdesk).	AN_DTIC_DC_01
7	Funcionario/Helpdesk	-Recibe bitácora del trabajo realizado. -Realiza informe.	AN_DTIC_DC_01
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL BROADWORKS-RECEPCIONIST

Funcionario/unidad administrativa	Funcionario/ HELPDESK	Jefe/ Dept. Comunicaciones	Técnico/Dept. Comunicaciones
-----------------------------------	-----------------------	----------------------------	------------------------------





**ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO DE ENCENDIDO Y PROGRAMACIÓN DE AIRES
ACONDICIONADOS

VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO 2

CÓDIGO

AN_DTIC_DC_P.A. 06

FECHA

13 DE ENERO DE 2025

VALIDADO POR

ING. BERNARDO GONZÁLEZ
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

Llevar el control de uso de los sistemas de aire acondicionado de áreas específicas de la Asamblea Nacional.

**UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN
EL PROCESO**

Paso	Responsable	Descripción	Formulario
1	Jefe/Departamento de Comunicaciones	-Solicita el servicio de configuración y encendido de los aires acondicionados en los niveles 200-300-400 y 500 del Edificio Nuevo donde se encuentran los IDFs, IDF Actas, IDF Programación, MDF Informática, Pisos 5-7-9 del Edificio	AN_DTIC_DC_01



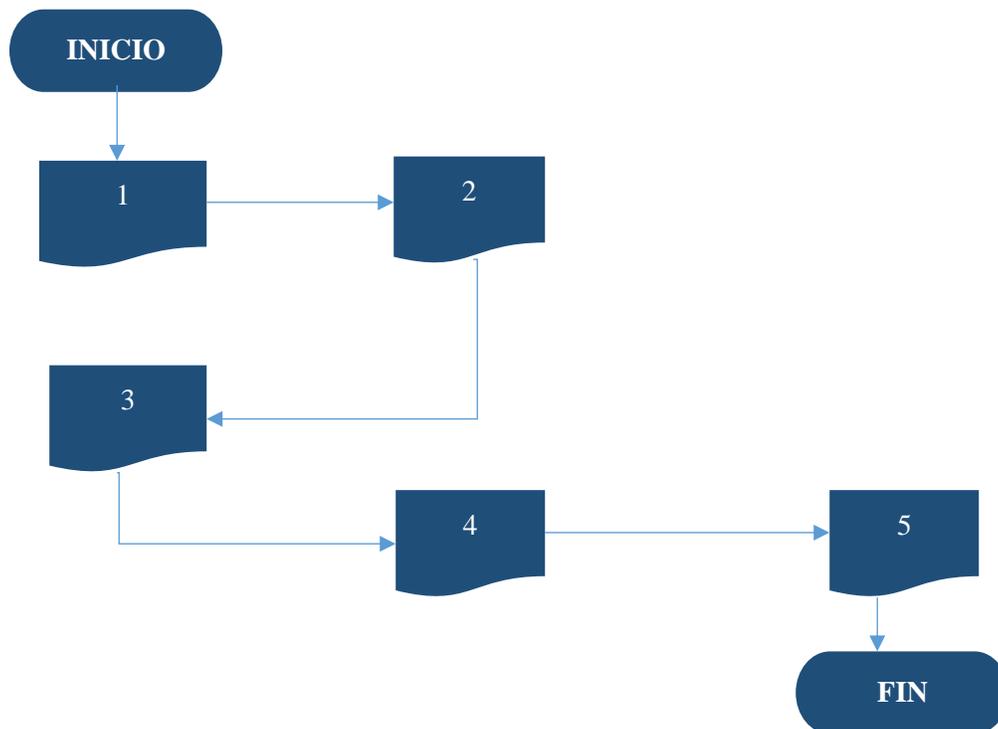
Paso	Responsable	Descripción	Formulario
		<p>Justo Arosemena, MDF Tecnología - Área Revertida.</p> <p>-Informa al técnico el procedimiento a seguir:</p> <p>De lunes a jueves se programarán los aires en el transcurso de 3:00 p.m. a 4:00 p.m., solamente en el Edificio Nuevo y en el IDF de Actas serán programados para apagarse al día siguiente en el transcurso de 8:00 a.m. a 9:00 a.m., los viernes solo se encenderán a las 3:30 p.m.</p> <p>En el edificio del área revertida se encuentran dos aires acondicionados de piso los cuales se intercambiarán de la siguiente manera:</p> <p>Aire 1: lunes - miércoles</p> <p>Aire 2: miércoles - viernes</p> <p>Aire 1: viernes - lunes</p>	
2	Técnico/Departamento de Comunicaciones	<p>-Realiza configuración del sistema de encendido de aire y programación.</p> <p>-Procede a llevar una bitácora por área:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edificio Nuevo • Edificio Justo Arosemena • Edificio 356 área revertida. 	AN_DTIC_DC_02



Paso	Responsable	Descripción	Formulario
		-Entrega la bitácora al jefe del departamento para su firma.	
3	Jefe/Departamento de Comunicaciones	-Recibe bitácora para la firma. -Entrega bitácora al técnico para continuar con el trámite correspondiente.	AN_DTIC_DC_02
4	Técnico/Departamento de Comunicaciones	-Recibe la bitácora firmada y la entrega con un original y una copia al Helpdesk.	AN_DTIC_DC_02
5	Funcionario/ Helpdesk.	-Recibe la bitácora, realiza informe y archiva.	AN_DTIC_DC_02
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA
PROCEDIMIENTO DE ENCENDIDO Y PROGRAMACIÓN DE AIRES
ACONDICIONADOS

Jefe/ Dept. Comunicaciones	Técnico/Dept. Comunicaciones	Funcionario Helpdesk
---	---	---------------------------------





**ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACIÓN DE UN PUNTO DE ACCESO (AP)

VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO 2

CÓDIGO

AN_DTIC_DC_P.A. 07

FECHA

13 DE ENERO DE 2025

VALIDADO POR

ING. BERNARDO GONZÁLEZ
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

Mantener los puntos de accesos disponibles y así facilitar las interconexiones necesarias para el buen desempeño de los funcionarios y visitantes de la Asamblea Nacional.

**UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN
EL PROCESO**

Paso	Responsable	Descripción	Formulario
1	Jefe/Departamento de Comunicaciones	-Solicita al técnico la instalación de un punto de acceso inalámbrico y define el lugar donde se instalará.	Solicitud
2	Técnico/Departamento de Comunicaciones	-Revisa el área donde será instalado el punto de acceso inalámbrico que cuente con	AN_DTIC_DC_01



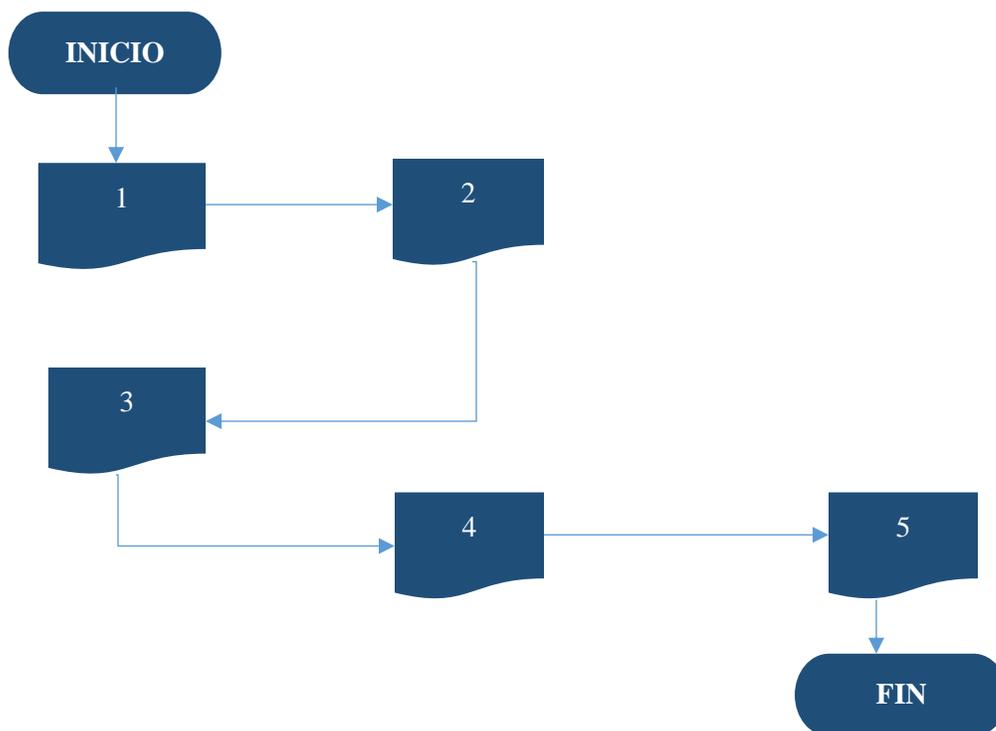
Paso	Responsable	Descripción	Formulario
		<p>cableado y un puerto del <i>switch</i> disponible.</p> <p>-Instala el equipo de punto de acceso en el área especificada, donde la emisión de ondas sea apropiada y se conecta al cableado que viene del sitio.</p> <p>-Programa el puerto del switch con la programación que corresponde a este equipo.</p> <p>-Verifica en el controlado inalámbrico que el equipo AP sea detectado y se le asigna un nombre de acuerdo con el lugar donde fue instalado.</p> <p>-Verifica que la cobertura en el área designada sea óptima para la conectividad de los equipos.</p> <p>-Procede a llenar la bitácora y le solicita al jefe que haga constar con su firma el trabajo realizado de manera exitosa.</p>	
3	Jefe/Departamento de Comunicaciones	<p>-Recibe la bitácora y firma dando el visto bueno por el trabajo realizado.</p> <p>-Entrega la bitácora debidamente firmada.</p>	AN_DTIC_DC_01



Paso	Responsable	Descripción	Formulario
4	Técnico/Departamento de Comunicaciones	-Recibe la bitácora. -Entrega la bitácora a la persona encargada (Helpdesk).	AN_DTIC_DC_01
5	Funcionario/Helpdesk	-Recibe bitácora debidamente completada. -Realiza reporte y archiva.	AN_DTIC_DC_01
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACIÓN DE UN PUNTO DE ACCESO (AP)

Jefe/ Dept. Comunicaciones	Técnico/Dept. Comunicaciones	Funcionario Helpdesk
-------------------------------	---------------------------------	-------------------------





**ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE ACCESO A LA INFRAESTRUCTURA
INALÁMBRICA

VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO 2

CÓDIGO

AN_DTIC_DC_P.A. 08

FECHA

13 DE ENERO DE 2025

VALIDADO POR

ING. BERNARDO GONZÁLEZ
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

Conocer los pasos necesarios para realizar la solicitud de acceso a la infraestructura inalámbrica de la Asamblea Nacional.

**UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN
EL PROCESO**

Paso	Responsable	Descripción	Formulario
1	Funcionario/Unidad Administrativa	-Solicita acceso a la infraestructura inalámbrica llamando al Helpdesk.	Vía telefónica
2	Funcionario/Helpdesk	-Solicita información del tipo de acceso requerido al usuario	Generación de tiquete



Paso	Responsable	Descripción	Formulario
		(diputado, suplente, funcionario y visitante). -Genera el reporte con el tipo de usuario al jefe del Departamento de Comunicaciones.	
3	Jefe/Departamento de Comunicaciones	-Recibe información del reporte. -Asigna técnico para solucionar el reporte.	N/A
4	Técnico/Departamento de Comunicaciones	-Recibe reporte de solicitud. -Acude al lugar especificado y brinda el acceso a la infraestructura inalámbrica, dependiendo del tipo de usuario. ¹⁷ -Realiza las pruebas de conectividad. -Realiza el llenado de la bitácora del trabajo realizado y se le solicita al usuario que haga constar con su firma la culminación exitosa de este.	AN_DTIC_DC_04

¹⁷ De acuerdo al tipo de usuario, la red inalámbrica se configurará de la siguiente manera:
Red de Diputados: Diputados y Suplentes (Celulares, tablets y portátiles).
Red Funcionarios: funcionarios de la institución (Equipos).
Red de Invitados: visitantes de la institución.

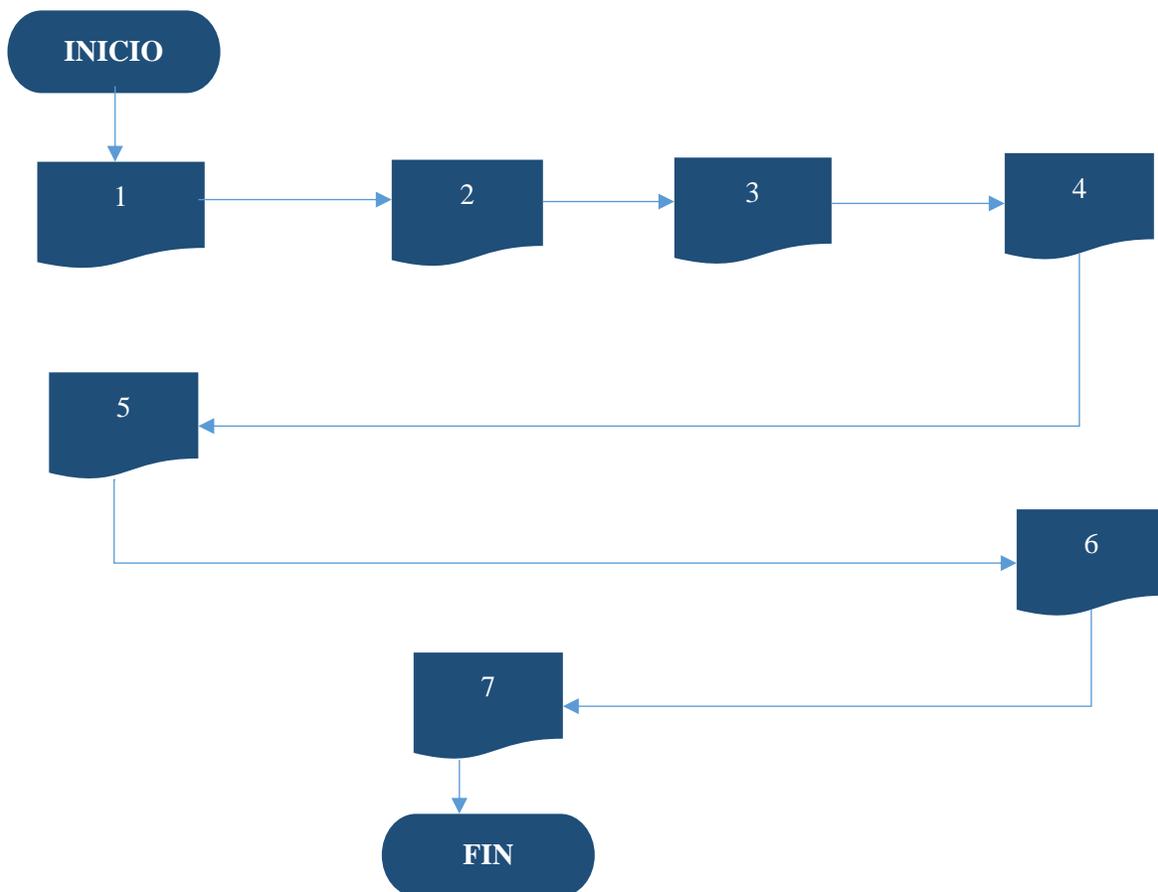


Paso	Responsable	Descripción	Formulario
		-Entrega bitácora al funcionario del Helpdesk.	
5	Funcionario/Unidad Administrativa	-Recibe y firma bitácora del trabajo realizado. -Entrega formulario debidamente firmado al técnico.	AN_DTIC_DC_04
6	Técnico/Departamento de Comunicaciones	-Recibe bitácora firmada. -Entrega al funcionario de Helpdesk.	AN_DTIC_DC_04
7	Funcionario/Helpdesk	-Recibe bitácora debidamente completada. -Realiza reporte y archiva.	AN_DTIC_DC_04
FIN DE PROCEDIMIENTO			



FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE ACCESO A LA INFRAESTRUCTURA INALÁMBRICA

Funcionario/unidad administrativa	Funcionario/ HELPDESK	Jefe/ Dept. Comunicaciones	Técnico/Dept. Comunicaciones
-----------------------------------	-----------------------	----------------------------	------------------------------





**ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA LA CONFIGURACIÓN DE UNA RED INALÁMBRICA

VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO 2

CÓDIGO

AN_DTIC_DC_P.A. 09

FECHA

13 DE ENERO DE 2025

VALIDADO POR

ING. BERNARDO GONZÁLEZ
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

Establecer los parámetros para la configuración apropiada de la red inalámbrica de uso de la Asamblea Nacional.

**UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN
EL PROCESO**

Paso	Responsable	Descripción	Formulario
1	Jefe /Departamento de Comunicaciones	-Gira instrucciones y solicita agregar una red en los controladores inalámbricos.	N/A
2	Técnico/ Departamento de Comunicaciones	-Recibe instrucciones y procede a realizar el trabajo requerido. -Ingresa a los dos controladores	AN_DTIC_DC_01



Paso	Responsable	Descripción	Formulario
		<p>inalámbricos con su usuario y contraseña.</p> <p>-Crea el SSID en ambos controladores inalámbricos.</p> <p>-Asigna la Vlan del SSID en ambos controladores a la que tendrá acceso.</p> <p>-Configura los puntos de acceso que se integrarán a dicho SSID en ambos controladores inalámbricos.</p> <p>-Activa los puntos de acceso en dicho SSID.</p> <p>-Habilita el SSID en ambos controladores.</p> <p>-Realiza el llenado de la bitácora del trabajo realizado y se le solicita al usuario que haga constar con su firma la culminación exitosa de este.</p>	
3	Funcionario/Unidad Administrativa	<p>-Recibe la bitácora y firma confirmando la realización del trabajo.</p> <p>-Entrega la bitácora firmada al técnico.</p>	AN_DTIC_DC_01
4	Técnico/ Departamento de Comunicaciones	<p>-Recibe bitácora debidamente firmada por el funcionario.</p> <p>-Entrega bitácora al funcionario del Helpdesk.</p>	AN_DTIC_DC_01

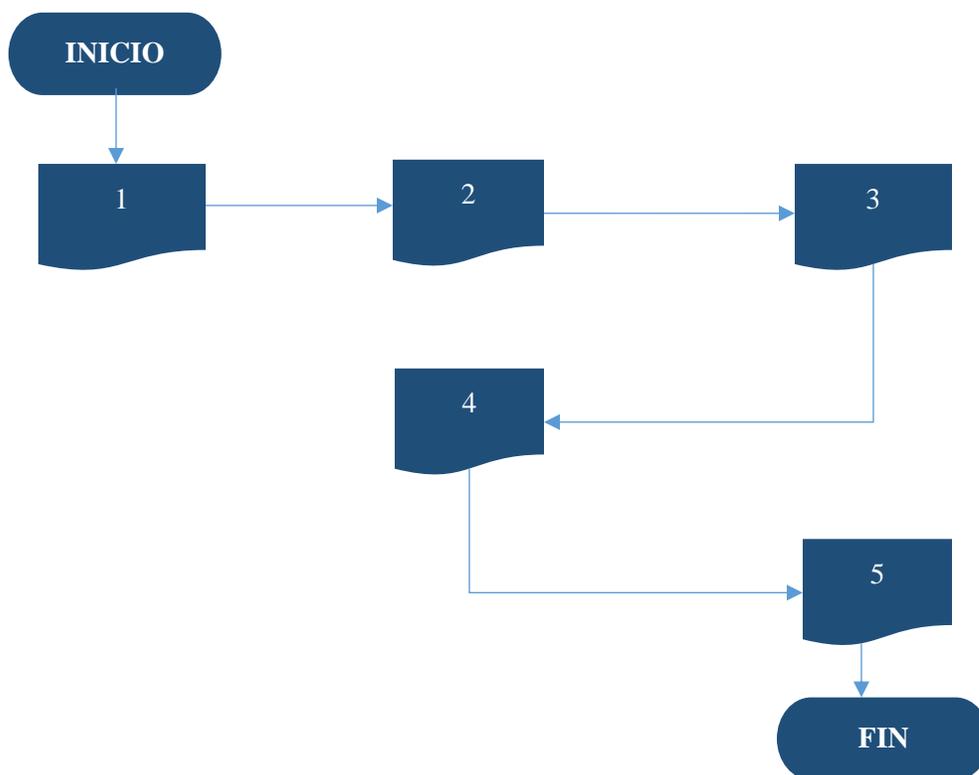


Paso	Responsable	Descripción	Formulario
5	Funcionario/Helpdesk	-Recibe bitácora debidamente completada por los funcionarios correspondientes. -Realiza informe y archiva.	AN_DTIC_DC_01
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO PARA LA CONFIGURACIÓN DE UNA RED INALÁMBRICA

Jefe/ Departamento de Comunicaciones	Técnico/Dep. Comunicaciones	Funcionario Helpdesk
---	--	---------------------------------





**ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACIÓN DE LOS PUNTOS DE RED

VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO 2

CÓDIGO
AN_DTIC_DC_P.A. 10

FECHA
13 DE ENERO DE 2025

VALIDADO POR
ING. BERNARDO GONZÁLEZ
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES

DOCUMENTADO POR
LCDA. MARKELDA CAÑIZALES
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
OBJETIVO:

Contar con los accesos correspondientes para brindar el servicio de conexión a internet a todas áreas administrativas de la institución.

**UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN
EL PROCESO**

Paso	Responsable	Descripción	Formulario
1	Jefe/Unidad Administrativa	-Solicita la instalación de un punto de red al Helpdesk.	Vía telefónica
2	Funcionario/Helpdesk	-Informa que la solicitud de instalación del punto de red, debe realizarse mediante nota escrita o enviada al correo electrónico de la Dirección de Tecnología Informática y Comunicación.	Generación de tickete



Paso	Responsable	Descripción	Formulario
3	Jefe/Unidad Administrativa	-Envía nota escrita o correo electrónico a la Dirección de Tecnología Informática y Comunicación.	Nota codificada
4	Director/ Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones	-Recibe nota o correo y autoriza la instalación del punto de red. -Remite nota al Departamento de Comunicación para que realicen el trabajo solicitado.	Nota codificada
5	Jefe/Departamento de Comunicaciones	-Recibe nota y designa al técnico responsable de desarrollar la tarea.	Nota codificada
6	Técnico/ Departamento de Comunicaciones	-Acude a la unidad administrativa y verifica el área donde se instalará el punto de red. Nota: Si hay un punto de red cercano, se utiliza el mismo luego de verificar que esté en funcionamiento. ¹⁸ -Comprueba la conectividad del equipo. -Procede al llenado de la bitácora y se le solicita al jefe de la unidad administrativa solicitante que haga constar con	AN_DTIC_DC_01

¹⁸ Si el punto de red no está funcionando, se verifica el cableado con el analizador de cable para indicar que no hay corto o que el cable esté invertido.

Si el cableado pasa el test, se procede a verificar la configuración del puerto de red en el Switch correspondiente al área en donde se encuentra.

En caso de que el cableado no pase el test o esté deteriorado, se procede a reemplazar el punto de red.

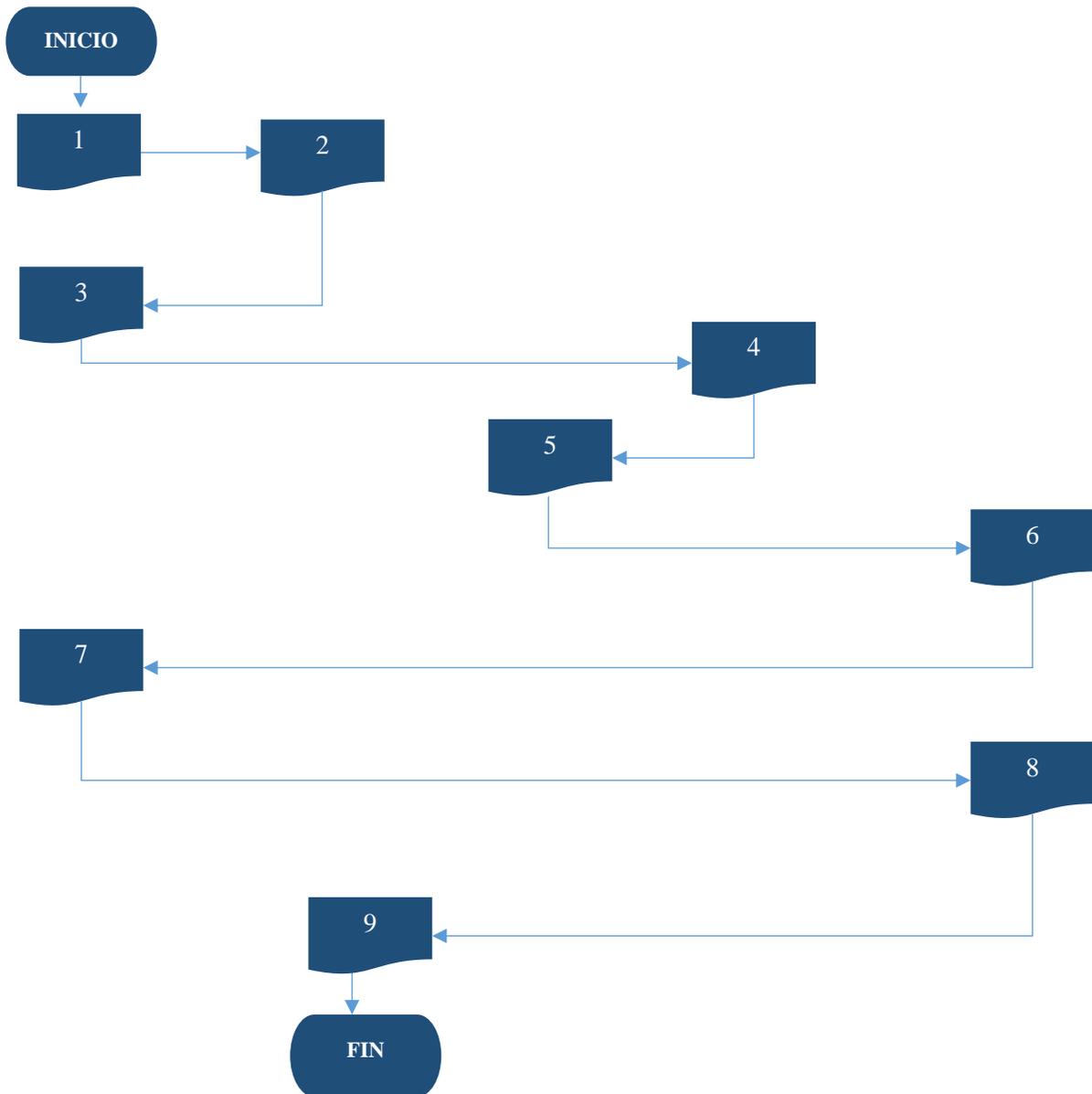


Paso	Responsable	Descripción	Formulario
		su firma el trabajo realizado de manera exitosa.	
7	Jefe/Unidad Administrativa	-Recibe bitácora y firma dando su visto bueno al trabajo realizado. -Entrega bitácora al técnico.	AN_DTIC_DC_01
8	Técnico/Departamento de Comunicaciones	-Entrega la bitácora a la persona encargada (Helpdesk).	AN_DTIC_DC_01
9	Funcionario/Helpdesk	-Recibe bitácora, realiza informe y archiva.	AN_DTIC_DC_01
FIN DE PROCEDIMIENTO			



FLUJOGRAMA
PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACIÓN DE LOS PUNTO DE RED

Jefe/Unidad administrativa	Funcionario/ HELPDESK	Jefe/ Departamento de Comunicaciones	Director/Dir. Tec Informática y Comunicaciones	Técnico/Dept. Comunicaciones
----------------------------	-----------------------	--------------------------------------	--	------------------------------





**ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA LA CONFECCIÓN DE UN CABLE DE RED POR MEDIO DE UN CONECTOR DE RJ45

VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO 2

CÓDIGO

AN_DTIC_DC_P.A. 11

FECHA

13 DE ENERO DE 2025

VALIDADO POR

ING. BERNARDO GONZÁLEZ
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

Establecer los lineamientos necesarios para la confección de un cable de red por medio de un conector de RJ45.

**UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN
EL PROCESO**

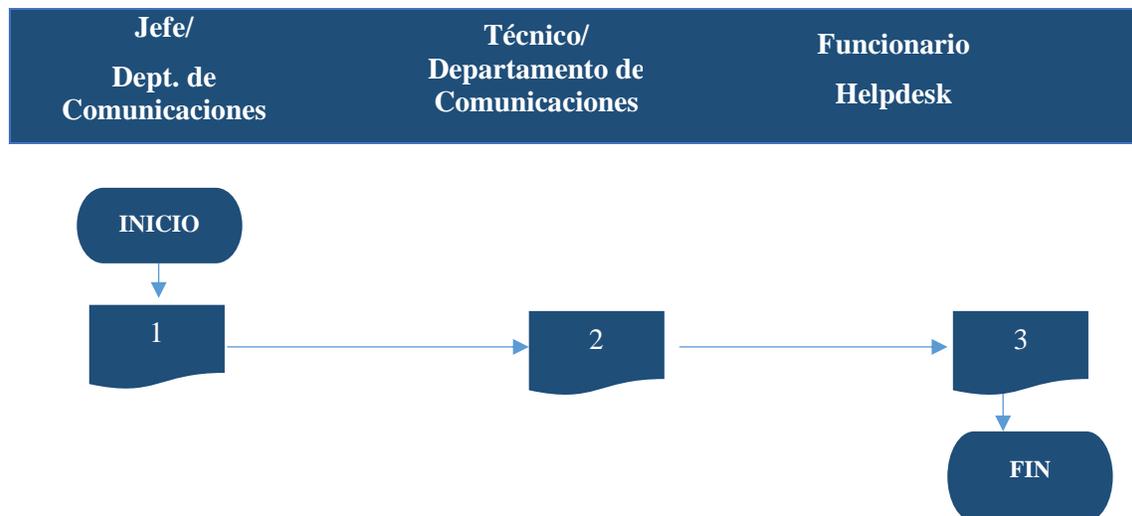
Paso	Responsable	Descripción	Formulario
1	Jefe/ Departamento de Comunicaciones	-Solicita a uno de sus técnicos la confección de un cable de patch cord.	N/A
2	Técnico/ Departamento de Comunicaciones	-Colecta el material necesario para la confección del patch cord. -Confeccionan los extremos del cable dependiendo del estándar que	N/A



Paso	Responsable	Descripción	Formulario
		se está utilizando. -Utiliza la herramienta crimpadora para acoplar el RJ45 con el CAT6. -Realiza el test del cable con el analizador de cable. -Procede al llenado de la bitácora y se le solicita al jefe del Departamento de Comunicación que haga constar con su firma el trabajo realizado de manera exitosa. -Entrega la bitácora a la persona encargada (Helpdesk).	
3	Funcionario/Helpdesk	-Recibe bitácora, realiza informe y archiva.	AN_DTIC_DC_01
FIN DE PROCEDIMIENTO			



FLUJOGRAMA
PROCEDIMIENTO PARA LA CONFECCIÓN DE UN CABLE DE RED POR MEDIO
DE UN CONECTOR DE RJ45





**ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA LA CONFECCIÓN DE UN TRACK JACK (CONECTOR HEMBRA)

VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO 2

CÓDIGO

AN_DTIC_DC_P.A. 12

FECHA

13 DE ENERO DE 2025

VALIDADO POR

ING. BERNARDO GONZÁLEZ
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES

DOCUMENTADO POR

LCDA. MARKELDA CAÑIZALES
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

Establecer los lineamientos necesarios para la confección de un conector hembra, que será utilizado en los trabajos de conexión de acuerdo sea el caso.

**UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN
EL PROCESO**

Paso	Responsable	Descripción	Formulario
1	Jefe/Departamento de Comunicaciones	-Solicita a uno de sus técnicos la instalación de una cajilla de red.	N/A
2	Técnico/Departamento de Comunicaciones	-Colecta el material necesario para la confección de la cajilla de red. -Quita la chaqueta del cable a una medida aproximada de 2 pulgadas.	AN_DTIC_DC_01

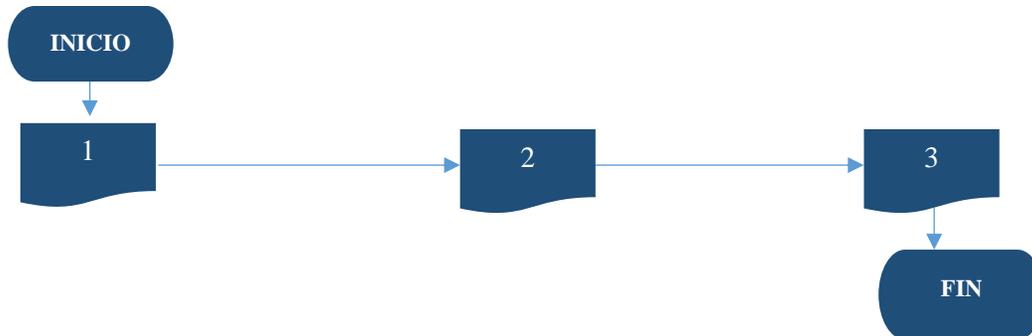


Paso	Responsable	Descripción	Formulario
		<p>-Procede a ordenar los cables en el conector hembra según el estándar establecido.</p> <p>-Utiliza la ponchadora de impacto para asegurar los hilos en las ranuras de acuerdo con el color correspondiente.</p> <p>-Certifica con el analizador de cable que el conector esté correcto.</p> <p>-Procede al llenado de la bitácora y se le solicita al jefe del Departamento de Comunicación que haga constar con su firma el trabajo realizado de manera exitosa.</p> <p>-Entrega la bitácora a la persona encargada (Helpdesk).</p>	
3	Funcionario/Helpdesk	-Recibe bitácora, realiza informe y archiva.	AN_DTIC_DC_01
FIN DE PROCEDIMIENTO			



FLUJOGRAMA
PROCEDIMIENTO PARA LA CONFECCIÓN DE UN TRACK JACK (CONECTOR HEMBRA)

Jefe/ Dept. Comunicaciones	Técnico/Dept. Comunicaciones	Funcionario Helpdesk
-------------------------------	---------------------------------	-------------------------





VII

· FORMULARIOS



FORMULARIO AN_DTIC_DC_01



ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN

Código: AN_DTIC_DC_01
Versión: 1
Fecha de versión: 5-mar-2024

REPORTE DE SERVICIO TÉCNICO

Soporte ayuda: EXT 8000

Día	Mes	Año

N°

Técnico

Nombre del Funcionario

Teléfono

Equipo	Modelo	N° Placa

Unidad administrativa

Llamada entrante	Inicio	Salida

Ubicación

Telefonía <input type="checkbox"/>	Ap's <input type="checkbox"/>
Internet <input type="checkbox"/>	Switches <input type="checkbox"/>
Cableado <input type="checkbox"/>	Cambio de Jack RJ45 <input type="checkbox"/>
Central telefónica <input type="checkbox"/>	Mudanza de Teléfono <input type="checkbox"/>
Confeción de Patch Cord <input type="checkbox"/>	Configuración de Puertos <input type="checkbox"/>
Conexión a la red inalámbrica <input type="checkbox"/>	Apoyo técnico <input type="checkbox"/>
	Otros <input type="checkbox"/>

Problema _____

Solución _____

Comentarios _____

Firma del Técnico

Firma del funcionario



FORMULARIO AN_DTIC_DC_02



ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN

Código AN_DTIC_DC_02
Versión 1
Fecha de versión: 9-mar-2024

REGISTRO ENCENDIDO APAGADO DE AIRES

FECHA

HORA

Técnico (a)

MDF

ENCENDIDO

APAGADO

IDF

ENCENDIDO

APAGADO

OBSERVACIONES

Firma del Técnico (a)

Jefe Departamento Comunicaciones



FORMULARIO AN_DTIC_DC_03



ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN

Código AN_DTIC_DC_03
Versión 2
Fecha de versión: 5-mar-2024

REGISTRO DE CAMBIOS REDES Y COMUNICACIONES

TÉCNICO (A)	JEFE
BROADSOFT	
CORE Y SWITCHES	
WX	
OBSERVACIONES	

Firma del Técnico (a)

Jefe Departamento Comunicaciones



FORMULARIO AN_DTIC_DC_04



ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES

Código AN_DTIC_DC_04
Versión 01
Fecha de versión 16-oct-2024

REPORTE DE MANTENIMIENTO

ID F	REPORTE N°
MARCA	FECHA
MODELO	SERIE
PLACA	BACKUP

<input type="checkbox"/>	Limpieza Física	<input type="checkbox"/>	Limpieza Lógica
<input type="checkbox"/>	Actualización		

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

OBSERVACIONES

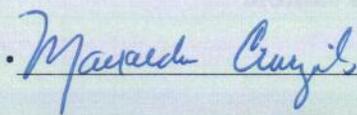
Técnico (a)

Jefe Departamento

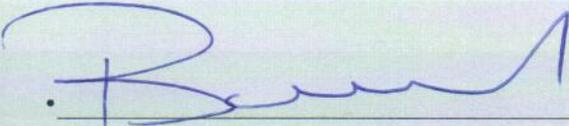
VIII. FIRMAS

El presente Manual de Procedimientos Administrativos del Departamento de Comunicaciones de la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones ha sido avalado por los siguientes responsables:

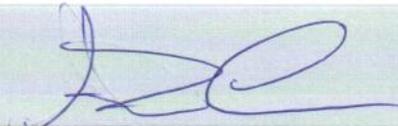
Documentado por:
Mgr. Markelda Cañizales
Analista
Dirección de Desarrollo Institucional



Documentado por:
Ing. Bernardo González
Jefe
Departamento de Comunicaciones



Revisado por:
Ing. Amilkar Palacios
Director
Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones



Aprobado por:
Lcd. Carlos Alvarado G.
Secretario General

