



**MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
COORDINACION DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS
COMUNICACIÓN – TICS-**

Guatemala, Febrero 2015

Versión 1.1

ÍNDICE

ACRONIMIOS.....	3
1. INTRODUCCION.....	4
1.1 Objetivos del Manual	4
1.2. Naturaleza y Objetivos del Fondo de Tierras.....	5
1.3. Naturaleza.....	5
1.3.1. Objetivos.....	5
1.4. Funciones Generales del Fondo de Tierras.....	6
1.5. Facultades y Potestades.....	7
1.6. Órganos Superiores del Fondo de Tierras.....	7
1.7. ...Marco Filosófico y Estratégico.....	8
1.7.1 Marco Filosófico.....	8
1.7.2 Misión	8
1.7.3 Visión	8
1.7.4 Principios.....	8
1.7.5 Ejes Estrategicos.....	8
1.7.6 Ejes Transversales.....	8
1.8. Alcance	8
1.9. Aprobación y Actualizacion.....	9
1.10. Distribución, Guarda y Custodia del Manual.....	9
1.11. Imaginario Funcional y Estructura Organizativa.....	9
1.11.1 Imaginario Funcional.....	9
1.11.2 Diseño Organizacional.....	12
1.12. Enfoque de la mejora continua en los procesos	14
2. MAPA DE PROCESOS.....	15
3. RED DE PROCESOS	16
4. RED DE PROCEDIMIENTOS	17
5. DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS	19

ACRÓNIMOS

DAF	DIRECCION ADMINISTRATIVA FINANCIERA
DAFFIDE	DIRECCION ADMINISTRATIVA FINANCIERA FIDEICOMISO
DBFT	DATABASE FONDO DE TIERRAS
ECA	EMPRESAS CAMPESINAS ASOCIADAS
POA	PLAN OPERATIVO ANUAL
REG	REGULARIZACION
SICOIN	SISTEMA DE CONTABILIDAD INTEGRADA
SIDAF	SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERO
SIGES	SISTEMA DE GESTIÓN
SIR	SISTEMA INTEGRADO DE REGULARIZACION
UAJ	UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA
UIP	UNIDAD DE INFORMACION PÚBLICA
USN	UNIDAD DE SERVICIOS NOTARIALS

1. INTRODUCCIÓN

Los Manuales Administrativos de Procesos y Procedimientos del Fondo de Tierras tienen como propósito documentar los procesos y procedimientos en vigor, para facilitar la ejecución de sus actividades. Constituyen un instrumento de consulta y orientación en el que se ha buscado identificar de manera clara y precisa la red de macroprocesos, procesos y procedimientos para cada una de las áreas sustantivas y transversales de la Institución.

Dichos Manuales son instrumentos de apoyo a las tareas específicas que contribuyen a dar transparencia y eficiencia a los procesos, así como al logro de los objetivos del Fondo de Tierras.

El Manual de Procesos y Procedimientos se encuentra organizado en cinco capítulos. El primer capítulo lo constituye la presente Introducción y que trata los siguientes puntos:

- Objetivos del Manual
- La naturaleza, objetivos, órganos superiores, Marco Filosófico y Estratégico del Fondo de Tierras
- Alcance del Manual
- Requerimientos para su aprobación y actualización
- Guarda y custodia del Manual
- Enfoque utilizado para la definición de la estructura orgánica
- Enfoque de la mejora continua en los procesos

El segundo capítulo presenta el Mapa de Procesos del área correspondiente a este Manual.

El tercer capítulo presenta la Red de Procesos y el cuarto capítulo la Red de Procedimientos, respectivamente.

Finalmente, el quinto capítulo presenta la descripción de los procedimientos del área correspondiente a este Manual.

1.1 Objetivos del Manual

El Manual Procesos y Procedimientos, como instrumento de gestión institucional, persigue los siguientes objetivos:

- Establecer procesos uniformes de trabajo, con base en la Ley, las políticas y normas institucionales, y que contribuyan a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal.
- Coordinar esfuerzos y dosificar el uso de los recursos en el cumplimiento de los objetivos de la unidad, así como los de la institución y sus efectos en beneficio de los usuarios.

- Uniformar los procedimientos en cada etapa del proceso, fijando los distintos niveles de responsabilidad que intervienen en un trabajo.
- Servir como medio de integración e inducción al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- Servir como instrumento de consulta e información de todo el personal.
- Construir una base para el análisis posterior del trabajo, que contribuya al mejoramiento de los procesos y procedimientos y la orientación a resultados.

1.2 Naturaleza y Objetivos del Fondo de Tierras

El Fondo de Tierras fue creado en el año 1999 según el Decreto 24-99 del Congreso de la República.

1.3 Naturaleza

El Artículo 2 del Decreto indica que “FONTIERRAS es una entidad descentralizada del Estado, participativa y de servicio instituida para facilitar el acceso a la tierra, que tiene competencia y jurisdicción en todo el territorio nacional para el cumplimiento de sus objetivos, y las atribuciones y funciones que le asigna la presente ley. Gozará de autonomía funcional, con personalidad jurídica, patrimonio y recursos propios. Tendrá su domicilio en el Departamento de Guatemala, su sede central en la Ciudad de Guatemala y podrá establecer subsedes en cualquier otro lugar del país”.

1.3.1 Objetivos

Son objetivos específicos del Fondo de Tierras, de acuerdo al Artículo 3 del Decreto:

- a) Definir y ejecutar la política pública relacionada con el acceso a la tierra, en coordinación con la política de desarrollo rural del Estado.
- b) Administrar los programas de financiamiento público orientados a facilitar de diversas formas el acceso a tierras productivas, a campesinos y campesinas, en forma individual u organizada, sin tierra o con tierra insuficiente.
- c) Facilitar el acceso a la tierra en propiedad a campesinos y campesinas en forma individual u organizada a través de mecanismos financieros adecuado, así como el uso de los recursos naturales de dichas tierras, bajo criterios de sostenibilidad económica y ambiental.
- d) Promover la accesibilidad de recursos para el financiamiento de la compra de tierras por parte de los grupos beneficiarios, procurando que ésta permita la sostenibilidad financiera del Fondo de Tierras y de los proyectos productivos de los beneficiarios.
- e) Coordinar con otras instituciones del Estado el desarrollo de inversiones complementarias a las de acceso de tierras, para garantizar la consecución de proyectos integrales de desarrollo agropecuario, forestal e hidrobiológico.

- f) Definir la política y promover programas para facilitar el acceso de las mujeres al crédito para la compra de tierras y proyectos productivos relacionados con la misma.

1.4 Funciones Generales del Fondo de Tierras

El Artículo 4 del Decreto especifica como funciones de la Institución las siguientes:

- a) Cumplir y hacer que se cumpla la política pública relacionada con el acceso a la tierra.
- b) Generar condiciones institucionales, técnicas, financieras y organizativas que faciliten dar respuesta, en forma integral, a la problemática de acceso de los campesinos a la tierra.
- c) Impulsar un mercado de tierras activo y transparente, mediante la articulación entre oferentes y demandantes, que permita y promueva el uso eficiente de los recursos naturales, eleve la productividad y mejore las condiciones de vida de los beneficiarios.
- d) Facilitar el acceso a la adquisición de tierra y servicios de asistencia técnica y jurídica a los beneficiarios calificados.
- e) Gestionar recursos financieros, que destinará a la constitución de fideicomisos y otros instrumentos financieros en instituciones del sistema bancario y financiero nacional, para que éstas realicen las operaciones de financiamiento y subsidios a los beneficiarios previamente calificados por el FONTIERRAS.
- f) Calificar a los beneficiarios de acuerdo a las normas contenidas en la Ley del Fondo de Tierras y los reglamentos que correspondan.
- g) Participar en los comités técnicos de los fideicomisos que establezca en bancos del sistema financiero nacional.
- h) A solicitud de los beneficiarios calificados, contratar servicios de asistencia técnica y jurídica para la realización de estudios de pre inversión, valuación de tierras e investigaciones legales necesarias.
- i) Servir de intermediario entre donantes de tierra o recursos financieros destinados a facilitar el acceso a la tierra, así como de servicios de asistencia técnica y jurídica con los beneficiarios específicos a los que dichos donantes tienen intención de beneficiar. Las donaciones serán irrevocables.
- j) Administrar las tierras de las que puede disponer por donación o asignación del Estado. Para el efecto, FONTIERRAS solamente podrá custodiarlas hasta venderlas, a beneficiarios calificados.
- k) Promover las acciones necesarias para el cobro de los créditos, otorgados a los beneficiarios de FONTIERRAS, a efecto de mantener una cartera sana y con mínimos niveles de morosidad.

- l) Promover la coordinación con los Fondos Sociales y con otras instituciones del Estado para cumplir con sus objetivos.
- m) Mantener actualizados los registros de beneficiarios del FONTIERRAS y de los programas de adjudicación derivados de las disposiciones de los Decretos Números 1551, 60-70 y 38-71, todos del Congreso de la República y sus respectivas reformas.
- n) Administrar con apego a la ley y en forma autónoma, transparente y eficiente sus recursos humanos, materiales y financieros.
- o) Constituir fondos de garantía para que entidades del sistema financiero nacional otorguen financiamiento a los beneficiarios del FONTIERRAS.
- p) Facilitar a los beneficiarios calificados que así lo requieran, el acceso a financiamiento para arrendamiento de tierras con o sin opción de compra. Los criterios y procedimientos serán establecidos en el reglamento de la ley.
- q) Otras funciones inherentes para el cumplimiento de sus objetivos.

1.5 Facultades y Potestades

Finalmente, el Artículo 5 del Decreto indica como facultades y potestades del Fondo de Tierras las siguientes:

- a) Dictar sus propias normas para la administración de sus recursos humanos y ejecutarlas de forma autónoma.
- b) Dictar las normas para su estructura y administración, con las únicas limitaciones que marque la Constitución Política de la República y la presente ley del Fondo de Tierras.
- c) Contratar personas naturales o jurídicas, con base en el Reglamento de la Ley del Fondo de Tierras, que le brinden servicios técnicos y profesionales de diversa naturaleza para el cumplimiento de sus objetivos y de apoyo a sus beneficiarios.
- d) Aprobar los reglamentos para las operaciones de los fideicomisos que FONTIERRAS establezca en instituciones del sistema bancario nacional para el cumplimiento de sus objetivos.

1.6 Órganos Superiores del Fondo de Tierras

Los Órganos Superiores constituyen el nivel superior de dirección, decisión, administración y coordinación del Fondo de Tierras y lo conforman en su orden el Consejo Directivo, Gerencia General y Subgerencia, siendo el Consejo Directivo el máximo órgano de decisión del Fondo de Tierras por lo que le corresponde como tal, ejercer la rectoría de la Institución, su organización y funcionamiento.

1.7 Marco Filosófico y Estratégico

1.7.1 Marco Filosófico

El Marco Filosófico se encuentra constituido por la misión, visión y principios de la Institución.

1.7.2 Misión

“Facilitar el acceso a la tierra y la regularización de tierras del Estado a familias campesinas e indígenas en situación de pobreza, que contribuya al desarrollo rural integral y sostenible de comunidades agrarias.”

1.7.3 Visión

“Comunidades agrarias sostenibles viven con dignidad”.

1.7.4 Principios

- Equidad
- Transparencia
- Pertinencia Cultural
- Justicia Social

1.7.5 Ejes Estratégicos

- Eje 1: Acceso a la tierra para el desarrollo integral y sostenible.
- Eje 2: Regularización de procesos de adjudicación de tierras del Estado.
- Eje 3: Desarrollo de comunidades agrarias sostenibles.
- Eje 4: Fortalecimiento institucional para responder a las aspiraciones sociales y mandatos legales.

1.7.6 Ejes Transversales

- Políticas y Estrategias: Política de Equidad de Género, Pueblos Indígenas y Medio Ambiente.
- Planificación, Seguimiento y Evaluación
- Comunicación Social
- Gestión de Cooperación y Coordinación Interinstitucional
- Tecnologías de la Información y la Comunicación.

1.8 Alcance

El presente Manual abarca los procesos del área del Fondo de Tierras, especificada al inicio, en la carátula.

1.9 Aprobación y Actualización

Este Manual Administrativo de Procesos y Procedimientos será revisado periódicamente por cada Dirección o Coordinación responsable, en coordinación con la Subgerencia. Solo podrá ser aprobado y modificado por la Gerencia General, por medio de resolución.

La Subgerencia llevará una bitácora donde anotará las modificaciones considerando los siguientes puntos:

- Fecha de solicitud de modificación.
- Breve comentario que motivó la modificación.
- Fecha en la que entró la modificación para su aprobación por la Gerencia General.
- Fecha en la que la Gerencia General aprobó la modificación.
- Fecha en la que entró en vigencia la modificación.
- Mención de la parte del Manual que sustituye.

1.10 Distribución, Guarda y Custodia del Manual

La custodia y guarda del Manual será responsabilidad de cada puesto y persona al que se le asigne y estará bajo su cuidado y responsabilidad para ser usado en los momentos en que sea requerido.

Se entregará un ejemplar y sus modificaciones a:

- Miembros del Consejo Directivo
- Gerencia General
- Coordinación de Recursos Humanos
- A las autoridades que sea requerido con autorización de Gerencia General

1.11 Imaginario Funcional y Estructura Organizativa

1.11.1 Imaginario Funcional

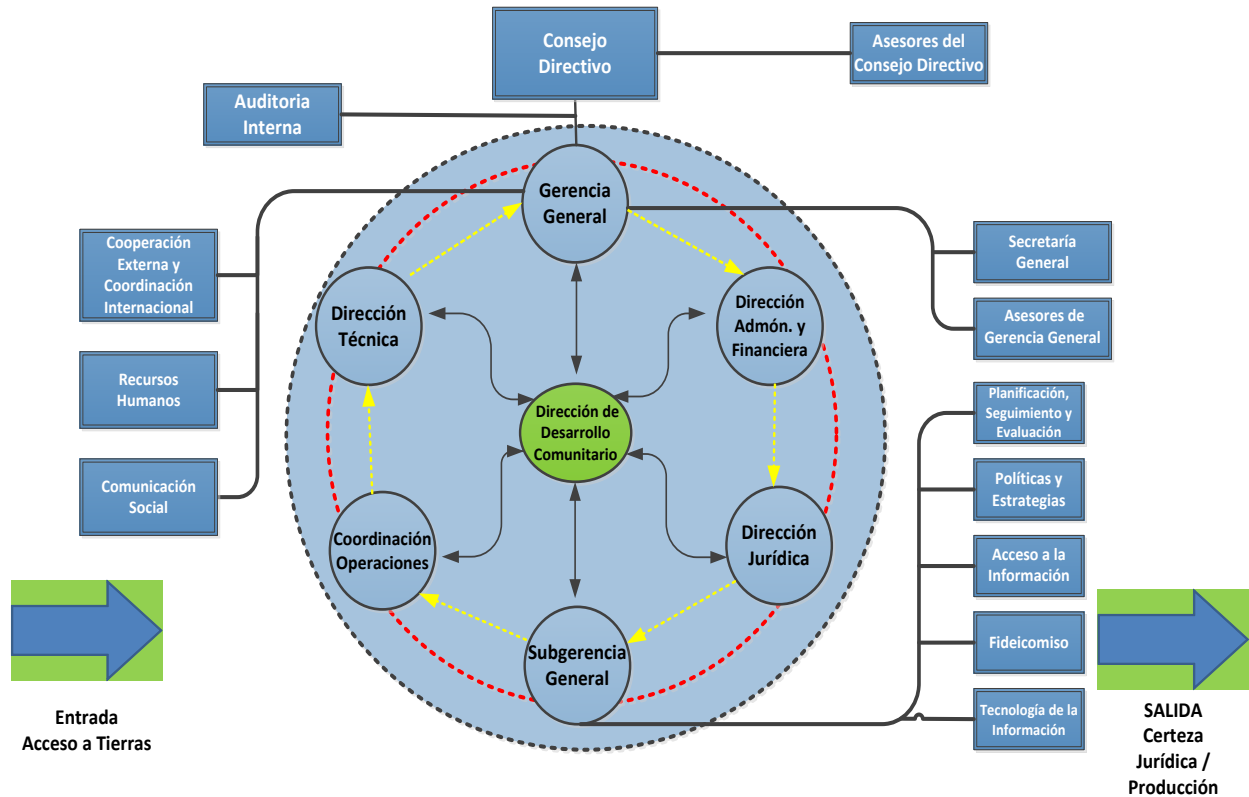
El imaginario funcional se fundamenta en el método trans-funcional que orienta sobre la responsabilidad compartida para propiciar la horizontalidad y reducir la verticalidad en el desarrollo del diseño organizacional, provocando una gestión por procesos en donde la responsabilidad no termina con aceptar la demanda de campesinas, campesinos e indígenas sino consolidar equipos humanos responsables de procurar la eficiencia y eficacia en la salida de una gestión exitosa. Este imaginario:

- Parte de que la mano visible de la Gerencia deja el paso a la mano invisible del traslado natural de la eficiencia de tal manera que el trabajo que no aporta, desaparece.
- La Gerencia organiza el flujo de trabajo en torno a procesos estratégicos clave, que abarcan a toda la institución y que ligan con las necesidades de la población campesina e indígena.

- Reduce la jerarquía y disminuye el número de áreas de actividad, mejora los resultados y se sientan las bases para la innovación y la mejora continua.

A continuación se presenta el imaginario trans-funcional para lograr la horizontalidad en la gestión institucional.

IMAGINARIO TRANSFUNCIONAL, HOLÍSTICO Y SISTÉMICO DE FONTIERRAS



1.11.2 Diseño Organizacional

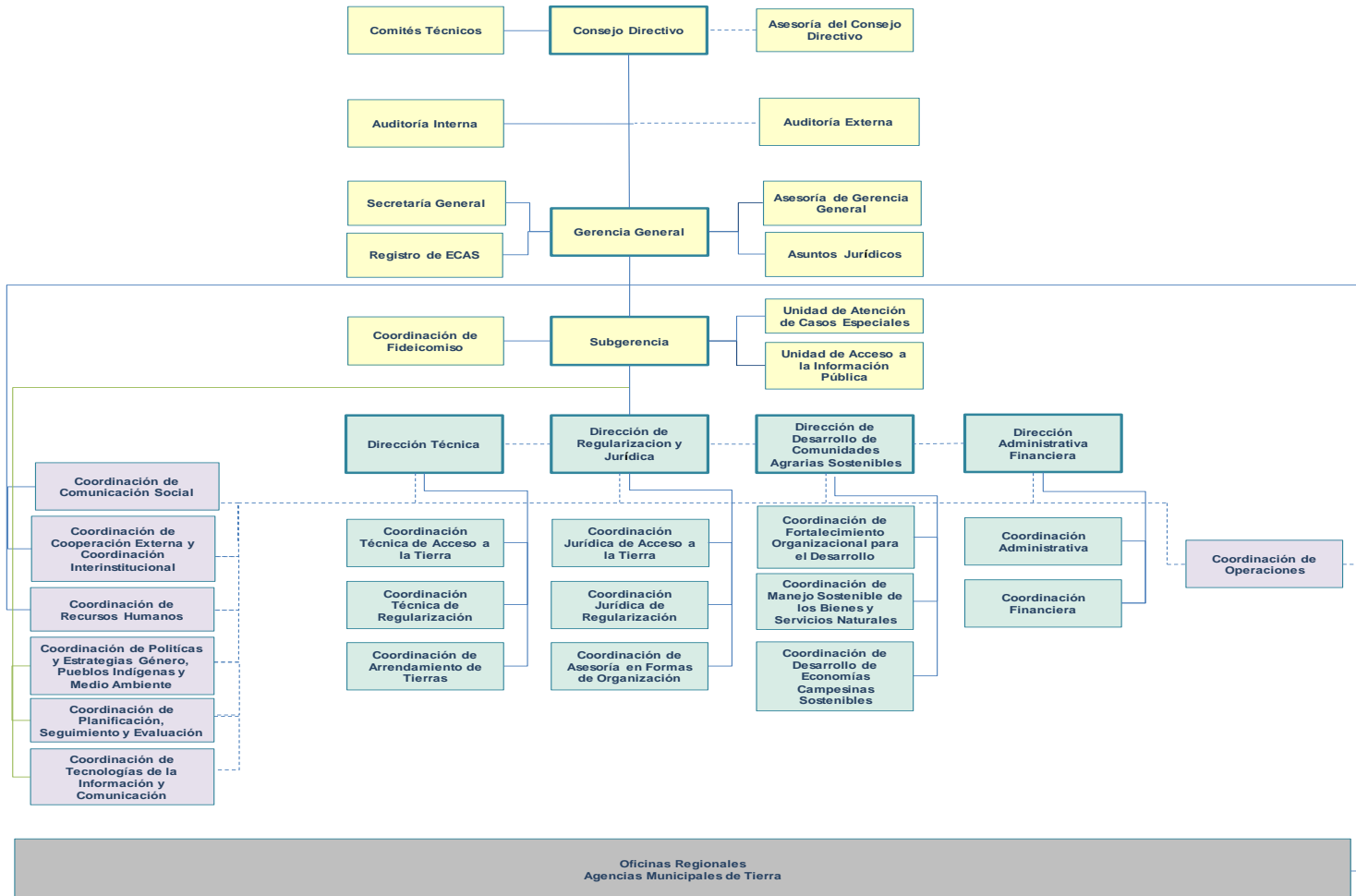
La estructura organizativa del FONTIERRAS, desde el año 1999 está construida sobre un esquema vertical, esto técnicamente quiere decir que las actividades se realizan por tareas de orden individual y que su referente jerárquico es centralizado y además aislado.

Estos resultados se basan en el diagnóstico inicial del FONTIERRAS y en los elementos proporcionados por el FODA institucional de acuerdo lo planteado en la Agenda Estratégica. La necesidad de que todas las personas que forman la institución se responsabilicen y se involucren en los procesos, amerita un cambio de paradigma organizacional que modifique en primer lugar el imaginario de quienes tienen a su cargo el abordaje institucional de la planificación a corto, mediano y largo plazo.

Esta creatividad lleva a elaborar un nuevo imaginario que tenga las características de holístico por los enfoques integrales que necesita un nuevo esquema organizacional que permita responder a procesos por tratarse de atención a la sociedad; y sistémico porque toda demanda sufre un proceso interno que debe concluir en un tiempo determinado con óptimos resultados ya que se trata de necesidades postergadas y además tiene profunda relación con los derechos humanos. Entonces se asume que es trascendental el diseño organizacional bajo las siguientes formas:

1. Identificar y clasificar las actividades que se tienen que realizar en la Institución.
2. Agrupar las actividades sustantivas.
3. A cada grupo de actividades se le asigna una dirección con autoridad para supervisar y tomar decisiones.
4. Dibuja una coordinación vertical y horizontal como estructura resultante.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

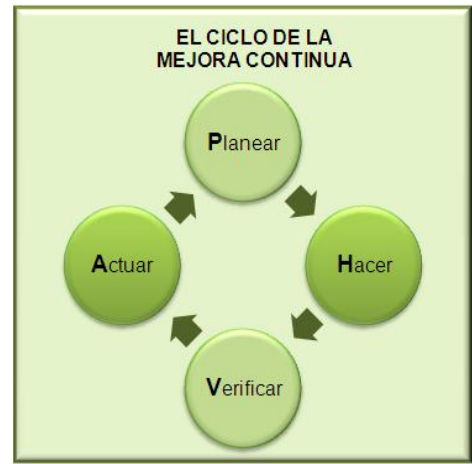


1.12 Enfoque de la mejora continua en los procesos

La mejora continua es un concepto que busca el mejoramiento de los procesos, viéndose como una “actitud” general que debe ser la base para asegurar la estabilización de los procesos y la posibilidad de mejora.

Se ha incorporado esta sección a los Manuales de Procesos ya que se considera un tema relevante dentro de las líneas de acción de la Agenda Estratégica del Fondo de Tierras.

Por tal razón, una forma de contribuir al fortalecimiento de la cultura hacia la mejora continua y la calidad, es implementar el uso del Ciclo PHVA en la gestión de los procesos.



El Ciclo PHVA es una metodología de uso mundial que se caracteriza por ser muy práctica y de fácil uso. La misma considera cuatro momentos dinámicos en la gestión de los procesos, dentro de ese ciclo que nunca termina y que debe estar presente en todo momento en las personas responsables de gestionar los procesos.

Planear – ¿Qué hacer? ¿Cómo hacerlo?

- Establecer los objetivos y los procesos necesarios para generar los resultados de acuerdo a lo esperado
- La planeación de cómo se llevarán a cabo los procedimientos

Hacer – Hacer lo planificado

- Implementar los procesos
- Ejecutar según lo planeado
- Generar los servicios

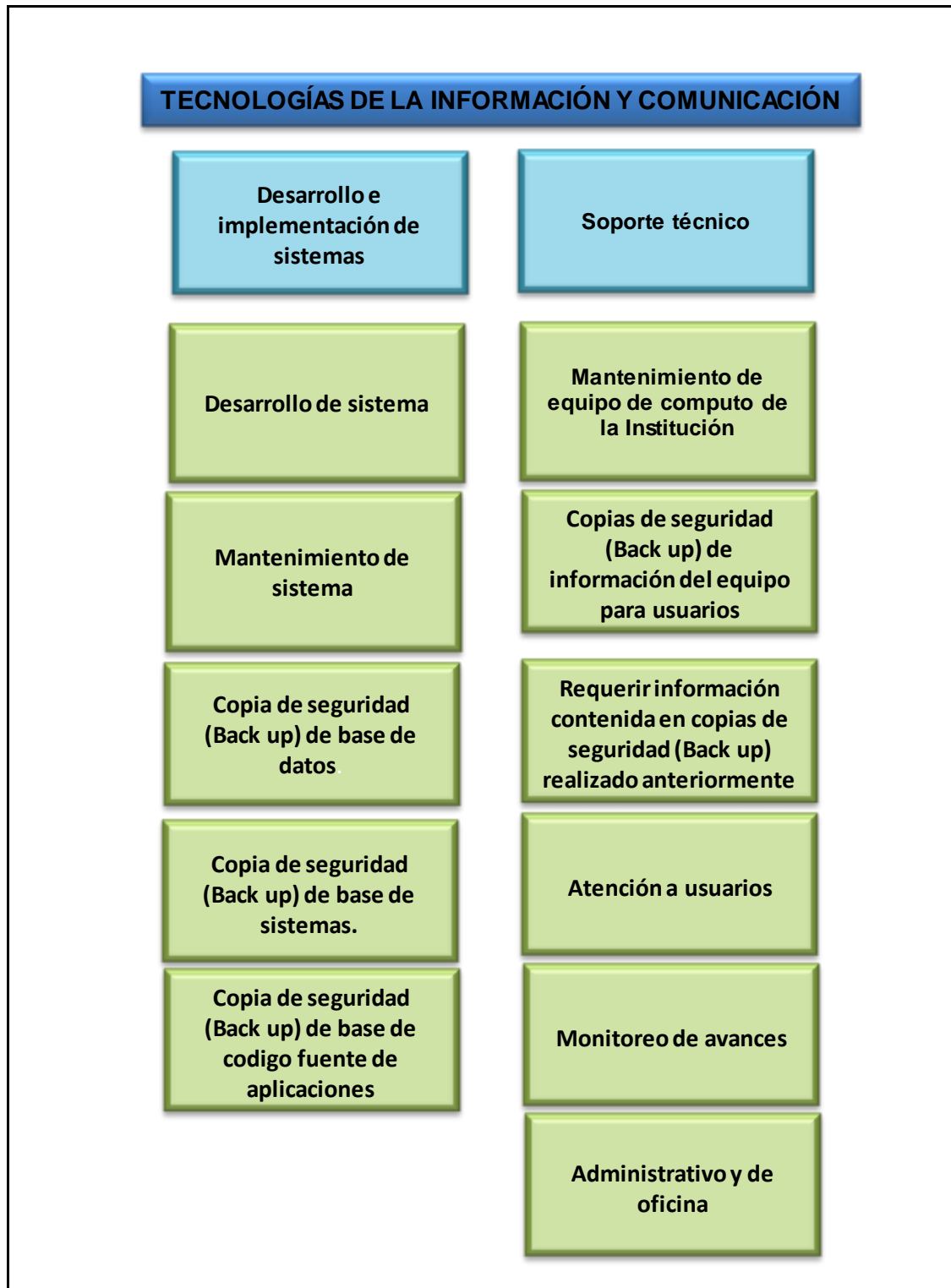
Verificar – ¿Las cosas pasaron según se planificaron?

- Realizar el seguimiento
- Evaluar el desempeño de los procesos
- Establecer si hay brechas

Actuar – ¿Cómo hacerlo mejor la próxima vez?

- Proponer acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos
- Determinar en dónde aplicar cambios que incluyan mejoras
- Trabajar nuevamente con enfoque en el Ciclo PHVA

2. MAPA DE PROCESOS



3. RED DE PROCESOS

MACRO PROCESOS	CÓDIGO	PROCESOS	CÓDIGO
Desarrollo e implementación de sistemas	1.	Desarrollo de sistema	1.1.
		Mantenimiento de sistema	1.2.
		Copia de seguridad (Back up) de base de datos.	1.3.
		Copias de seguridad (Back up) de sistemas	1.4
		Copias de seguridad (Back up) de código fuente de aplicaciones.	1.5
Soporte técnico	2	Mantenimiento de equipo de cómputo de la Institución	2.1.
		Copias de seguridad (Back up) de información del equipo para usuarios.	2.2.
		Requerir información contenida en copias de seguridad (Back up) realizado anteriormente	2.3.
		Atención a usuarios	2.4
		Monitoreo de avances	3.3
		Administrativo y de oficina	3.2

4. RED DE PROCEDIMIENTOS.

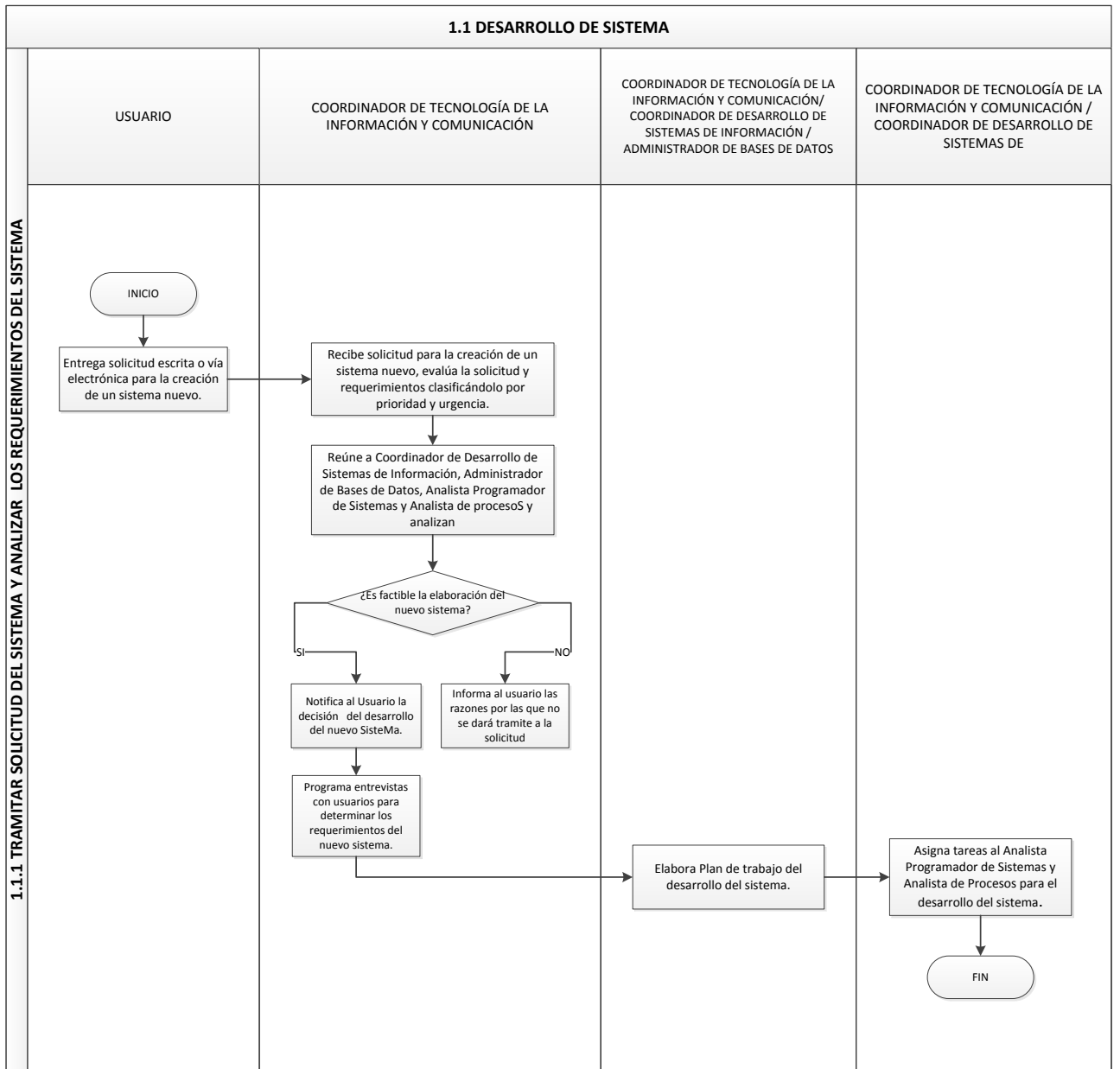
PROCESOS	CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO
Desarrollo de sistema	1.1.	Tramitar solicitud del sistema y analizar los requerimientos del sistema.	1.1.1
		Análisis de requerimientos y Diseño del sistema	1.1.2
		Programar Sistema.	1.1.3
		Efectuar Pruebas del sistema.	1.1.4
		Elaborar manuales del sistema.	1.1.5
		Implementar el sistema.	1.1.6
Mantenimiento de sistema	1.2.	Tramitar solicitud de Mantenimiento de sistema	1.2.1.
Copia de seguridad (Back up) de base de datos.	1.3.	Planificación de copias de seguridad (Back up) de base de datos.	1.3.1.
		Elaborar copias de seguridad (Back up) base de datos.	1.3.2.
Copia de seguridad (Back up) de sistemas	1.4	Planificación de copias de seguridad (Back up) Sistemas	1.4.1
Copias de seguridad (Back up) de código fuente de aplicaciones	1.5	Elaborar copias de seguridad del código fuente de las aplicaciones-	1.5.1
Mantenimiento de equipo de cómputo de la Institución.	2.1.	Planificación para el mantenimiento preventivo de equipo de cómputo.	2.1.1.
		Efectuar el mantenimiento preventivo de equipo de cómputo de Oficinas Centrales y Oficinas Regionales de la Institución que no cuenten con un técnico de soporte y/o analista de hardware y software.	2.1.2.
Copias de seguridad (Back up) de información del equipo para usuarios.	2.2.	Atender solicitudes para la realización de la copias de seguridad (Back up) de información del equipo para usuarios	2.2.1.
Requerir información contenida en copias de seguridad (Back up) realizado anteriormente.	2.3	Entregar copias de seguridad (Back up) en versión digital de la información contenida en cierto equipo, al que anteriormente se le saco Back up.	2.3.1.
Atención a usuarios	2.4.	Solicitar soporte técnico.	2.4.1.
		Identificar y solucionar el incidente reportado.	2.4.2.

PROCESOS	CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO
Monitoreo de avances	3.1	Revisión de avances	3.1.1.
Administrativo y de oficina	3.2	Recepción de Requerimiento de Carácter informático de las distintas necesidades de la institución.	3.2.1.
		Proveeduría.	3.2.2.

5. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Proceso: Desarrollo de sistema		Código	1.1
Procedimiento: Tramitar solicitud del sistema y analizar los requerimientos del sistema.		Código	1.1.1
Objetivo del procedimiento: Inicializar el proceso de desarrollo de un sistema nuevo.			
Alcance: Desde entregar la solicitud para la creación de un sistema nuevo por vía escrita o vía electrónica hasta asigna tareas para el desarrollo del sistema.			
No.	Actividades	Responsable	
1.	Entrega solicitud escrita o vía electrónica para la creación de un sistema nuevo a la Coordinación de Tecnología de la Información y Comunicación.	Usuario	
2.	Recibe del Usuario la solicitud para la creación de un sistema nuevo, evalúa la solicitud y los requerimientos clasificándolo por prioridad y urgencia.	Coordinador de Tecnología de la Información y Comunicación	
3.	Reúne al Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información, Administrador de Bases de Datos, Analista Programador de Sistemas y Analista de procesos, proceden analizar la elaboración del nuevo sistema.	Coordinador de Tecnología de la Información y Comunicación	
3.1	Si no es factible la elaboración del nuevo sistema, se le informa al usuario las razones por las que no se dará tramite a la solicitud	Coordinador de Tecnología de la Información y Comunicación	
3.2	Si es factible la elaboración del nuevo sistema, se notifica al Usuario la decisión del desarrollo del nuevo Sistema y se programan entrevistas con usuarios para determinar los requerimientos del nuevo sistema.	Coordinador de Tecnología de la Información y Comunicación	
4.	Elabora Plan de trabajo del desarrollo del sistema conjuntamente con el Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información y Administrador de Bases de Datos.	Coordinador de Tecnología de la Información y Comunicación/ Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información / Administrador de Bases de Datos.	
5.	Asigna tareas al Analista Programador de Sistemas y Analista de	Coordinador de	

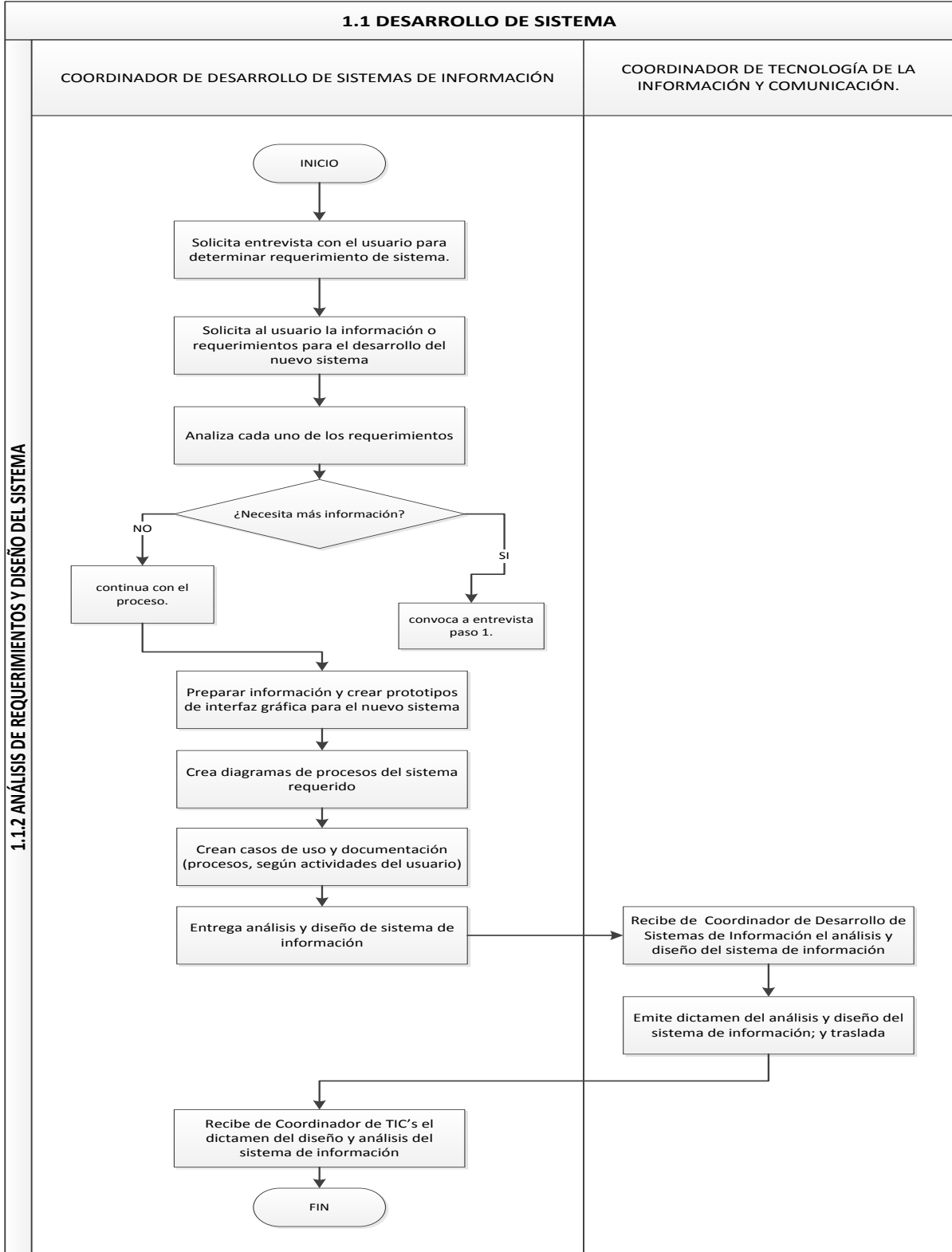
Proceso: Desarrollo de sistema	Código	1.1
Procedimiento: Tramitar solicitud del sistema y analizar los requerimientos del sistema.	Código	1.1.1
Procesos para el desarrollo del sistema. <u>Fin del procedimiento.</u>		Tecnología de la Información y Comunicación / Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información
Documentos de referencia: Solicitud escrita o vía electrónica para la creación de un sistema nuevo, Política de Uso Responsable de los Sistemas de Información (falta la aprobación por jurídico o consejo).		
Formatos e instructivos:		



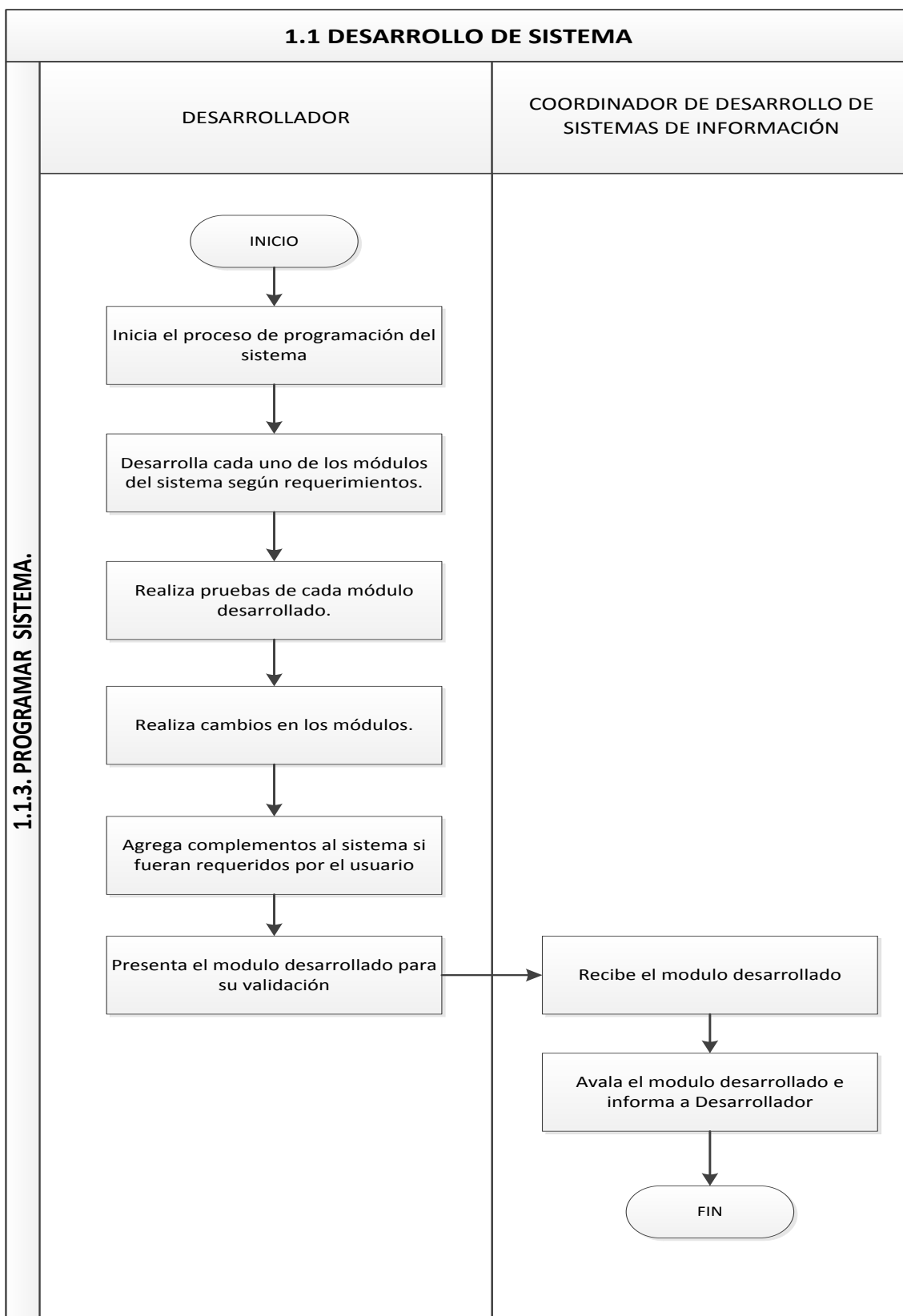
Proceso: Desarrollo de Sistema	Código	1.1
Procedimiento: Análisis de requerimientos y Diseño del sistema	Código	1.1.2
Objetivo del procedimiento: Conocer y recolectar la información necesaria para el diseño del nuevo sistema.		
Alcance: Desde solicitar entrevista con el usuario para determinar requerimiento de sistema hasta recibir el dictamen del diseño y análisis del sistema de información.		

No.	Actividades	Responsable
1.	Solicita entrevista con el usuario para determinar requerimiento de sistema.	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información
2.	Solicita al usuario la información o requerimientos para el desarrollo del nuevo sistema	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información
3.	Analiza cada uno de los requerimientos.	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información
3.1	Si necesita más información o no está claro el requerimiento convoca a entrevista paso 1.	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información
3.2	No necesita más información o el requerimiento está claro continua con el proceso.	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información
4.	Crea diagramas de procesos del sistema requerido	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información
5.	Crean casos de uso y documentación (procesos, según actividades del usuario)	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información
6.	Entrega análisis y diseño de sistema de información a Coordinador de TIC's.	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información
7.	Recibe de Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información el	Coordinador de

Proceso: Desarrollo de Sistema		Código	1.1
Procedimiento: Análisis de requerimientos y Diseño del sistema		Código	1.1.2
	análisis y diseño del sistema de información		Tecnología de la Información y Comunicación.
8.	Emite dictamen del análisis y diseño del sistema de información; y traslada a Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información.		Coordinador de Tecnología de la Información y Comunicación.
9.	Recibe de Coordinador de TIC's el dictamen del diseño y análisis del sistema de información. <u>Fin del procedimiento</u>		Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información
Documentos de referencia: Política de Uso Responsable de los Sistemas de Información (falta la aprobación por jurídico o consejo)			
Formatos e instructivos:			



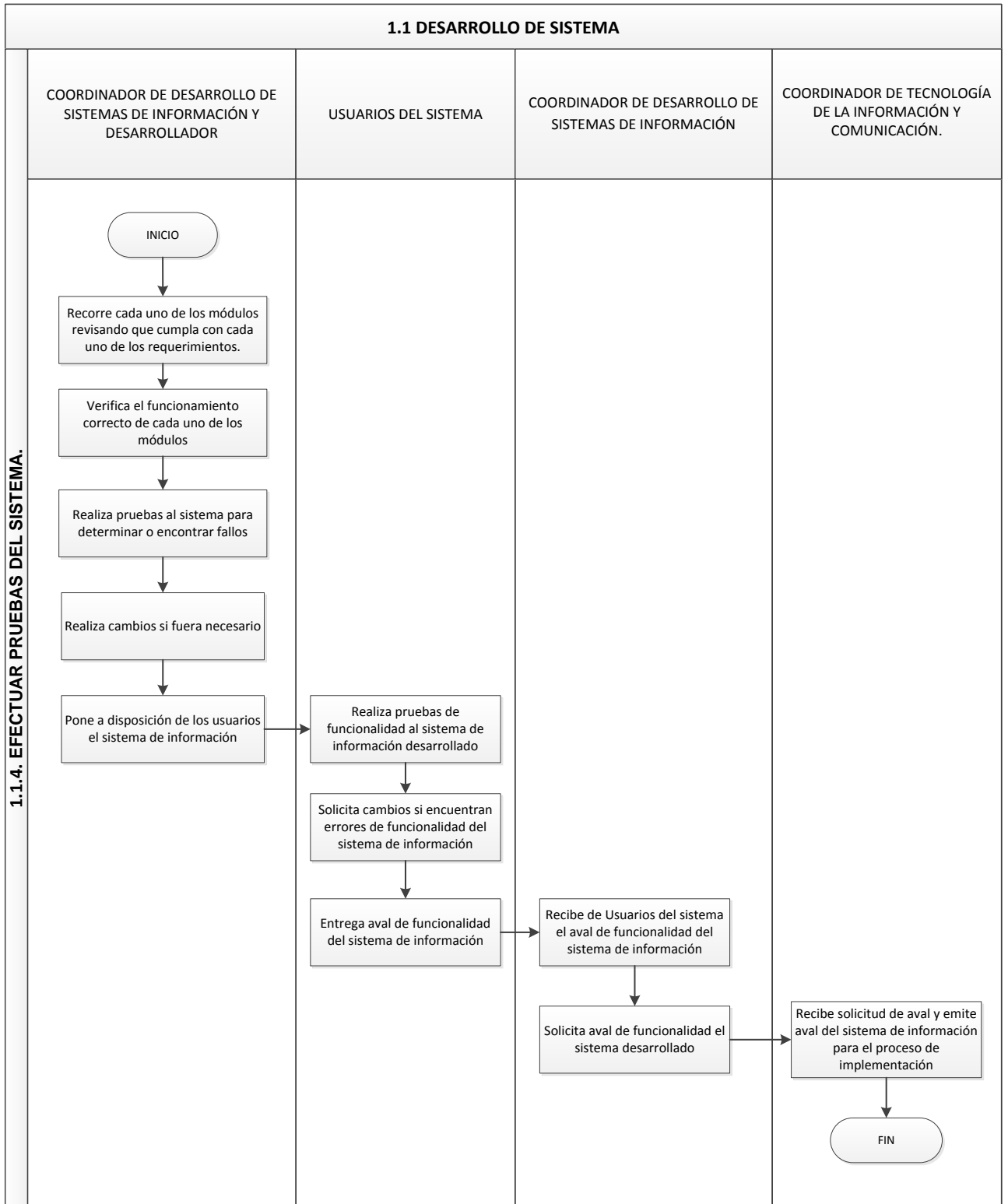
Proceso: Desarrollo de sistema		Código	1.1
Procedimiento: Programar Sistema.		Código	1.1.3
Objetivo del procedimiento: Desarrollar el sistema de información			
Alcance: Desde iniciar el proceso de programación del sistema hasta avalar el modulo desarrollado e informa a Desarrollador.			
No.	Actividades	Responsable	
1.	Inicia el proceso de programación del sistema.	Desarrollador	
2.	Desarrolla cada uno de los módulos del sistema según requerimientos.	Desarrollador	
3.	Realiza pruebas de cada módulo desarrollado.	Desarrollador	
4.	Realiza cambios en los módulos.	Desarrollador	
5.	Agrega complementos al sistema si fueran requeridos por el usuario.	Desarrollador	
6.	Presenta al Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información el modulo desarrollado para su validación	Desarrollador	
7.	Recibe de Desarrollador el modulo desarrollado	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	
8.	Avala el modulo desarrollado e informa a Desarrollador. <u>Fin del procedimiento:</u>	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	
Documentos de referencia: Política de Uso Responsable de los Sistemas de Información (falta la aprobación por jurídico o consejo).			
Formatos e instructivos:			



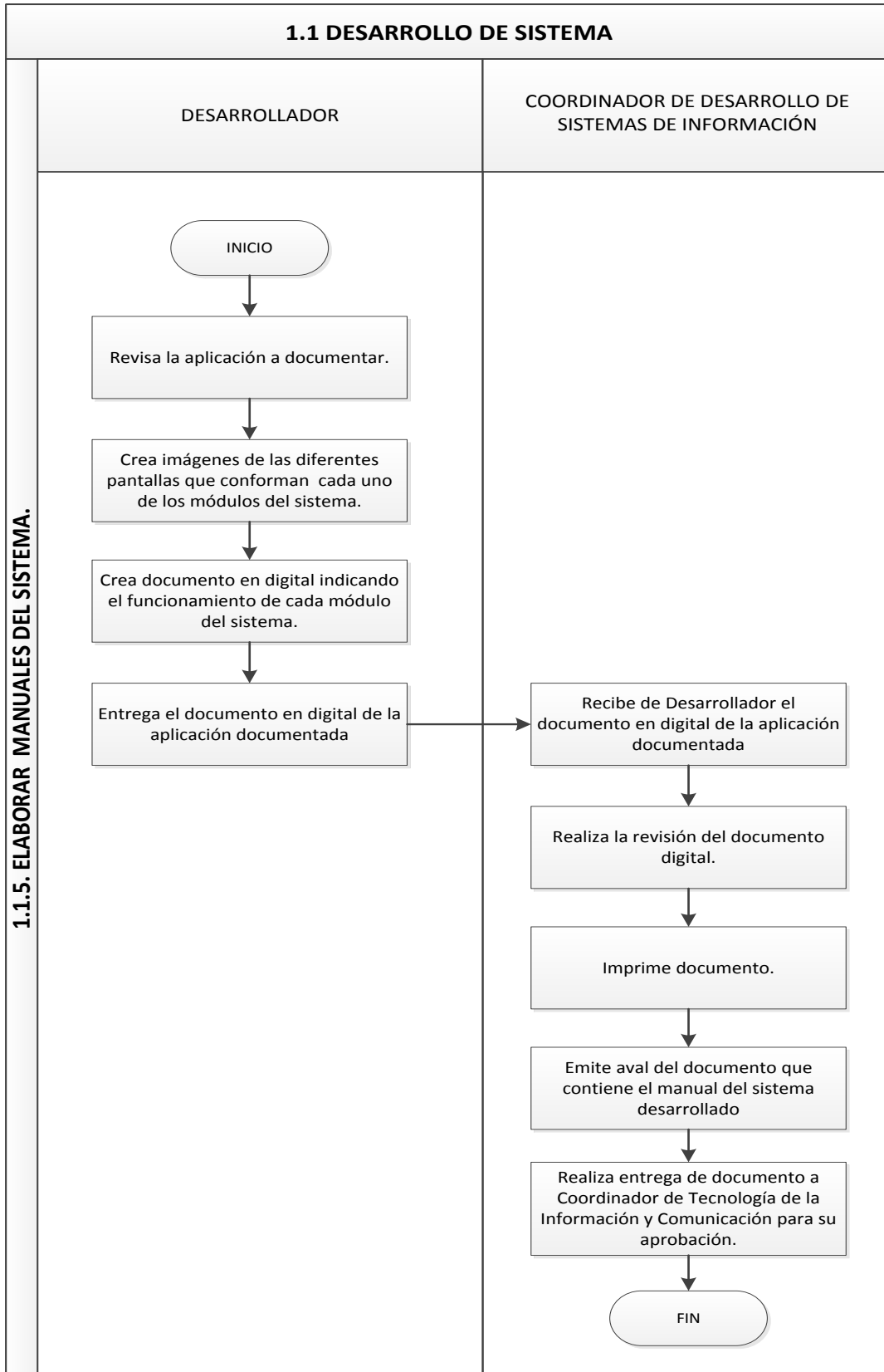
Proceso: Desarrollo de sistema	Código	1.1.
Procedimiento: Efectuar Pruebas del sistema.	Código	1.1.4
Objetivo del procedimiento: Mantener en condiciones de operatividad y funcionalidad a los sistemas de información facilitando a los usuarios cumplir eficientemente con sus actividades.		
Alcance: Desde recorrer cada uno de los módulos revisando que cumpla con cada uno de los requerimientos hasta recibir la solicitud de aval, emitir aval del sistema de información para el proceso de implementación.		

No.	Actividades	Responsable
1.	Recorre cada uno de los módulos revisando que cumpla con cada uno de los requerimientos.	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información y Desarrollador
2.	Verifica el funcionamiento correcto de cada uno de los módulos.	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información y Desarrollador
3.	Realiza pruebas al sistema para determinar o encontrar fallos.	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información y Desarrollador
4.	Realiza cambios si fuera necesario.	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información y Desarrollador
5.	Pone a disposición de los usuarios el sistema de información.	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información y Desarrollador
6.	Realiza pruebas de funcionalidad al sistema de información desarrollado	Usuarios del sistema
7.	Solicita cambios si encuentran errores de funcionalidad del sistema de información	Usuarios del sistema

8.	Entrega a Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información el aval de funcionalidad del sistema de información.	Usuarios del sistema
9.	Recibe de Usuarios del sistema el aval de funcionalidad del sistema de información	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información
10.	Solicita al Coordinador de Tecnología de la Información y Comunicación el aval de funcionalidad el sistema desarrollado.	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información
11.	Recibe de Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información solicitud de aval y emite aval del sistema de información para el proceso de implementación. <u>Fin del Procedimiento</u>	Coordinador de Tecnología de la Información y Comunicación.
Documentos de referencia: Política de Uso Responsable de los Sistemas de Información (falta la aprobación por jurídico o consejo).		
Formatos e instructivos:		



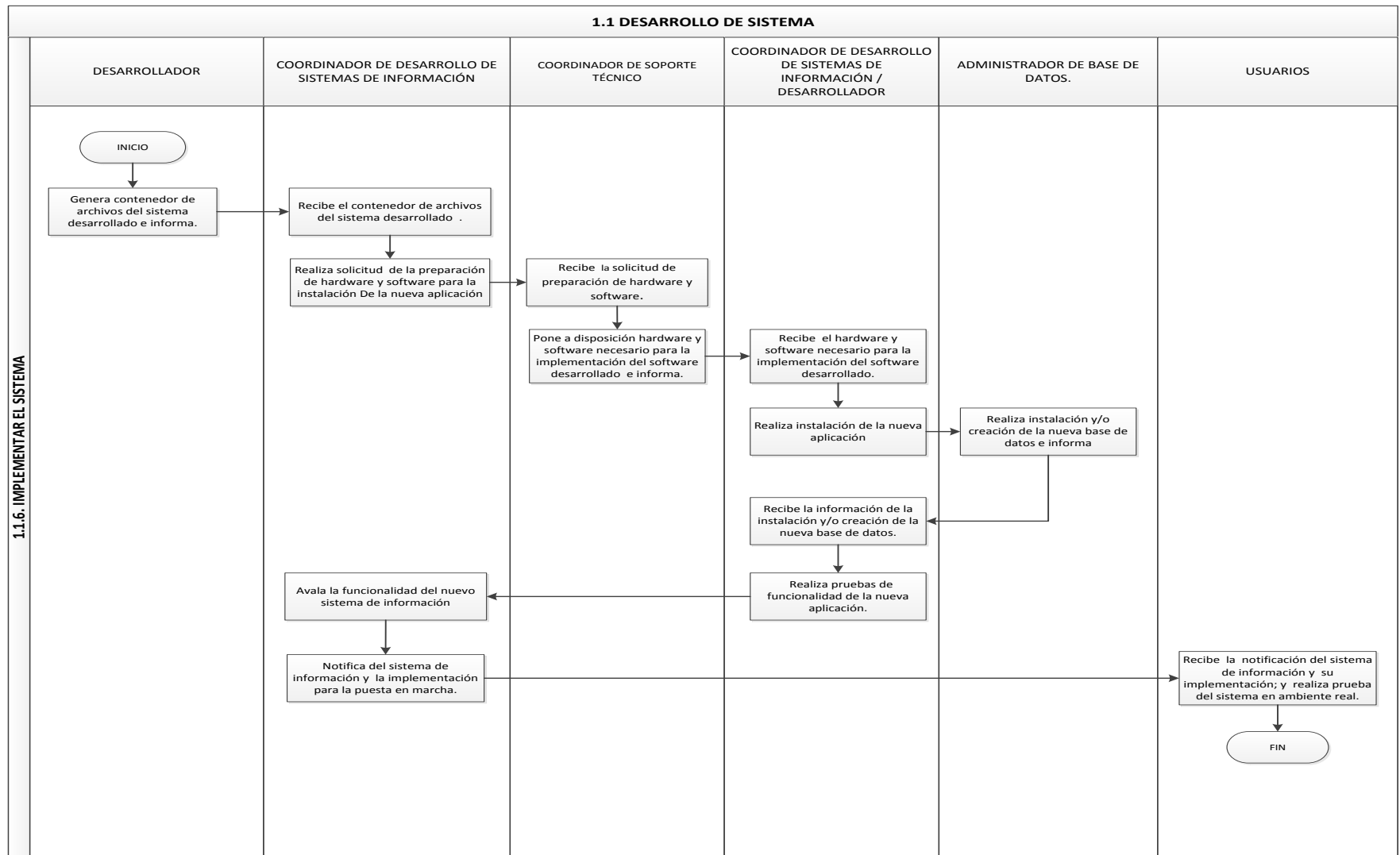
Proceso: Desarrollo de sistema.		Código	1.1.
Procedimiento: Elaborar manuales del sistema.		Código	1.1.5
Objetivo del procedimiento: Documentar el sistema realizado.			
Alcance: Desde revisar la aplicación a documentar hasta entregar de documento a para su aprobación.			
No.	Actividades	Responsable	
1.	Revisa la aplicación a documentar.	Desarrollador	
2.	Crea imágenes de las diferentes pantallas que conforman cada uno de los módulos del sistema.	Desarrollador	
3.	Crea documento en digital indicando el funcionamiento de cada módulo del sistema.	Desarrollador	
4.	Entrega a Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información el documento en digital de la aplicación documentada.	Desarrollador	
5.	Recibe de Desarrollador el documento en digital de la aplicación documentada	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	
6.	Realiza la revisión del documento digital.	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	
7.	Imprime documento.	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	
8.	Emite aval del documento que contiene el manual del sistema desarrollado	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	
9.	Realiza entrega de documento a .Coordinador de Tecnología de la Información y Comunicación para su aprobación. <u>Fin del procedimiento.</u>	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	
Documentos de referencia: Política de Uso Responsable de los Sistemas de Información (falta la aprobación por jurídico o consejo).			
Formatos e instructivos:			



Proceso: Desarrollo de sistema	Código	1.1.
Procedimiento: Implementar el sistema.	Código	1.1.6
Objetivo del procedimiento: Instalar el sistema y que funcione correctamente interactuando con los otros sistemas en entorno real.		
Alcance: Desde generar contenedor de archivos del sistema desarrollado hasta recibir la notificación del sistema de información y su implementación; y realizar prueba del sistema en ambiente real.		

No.	Actividades	Responsable
1.	Genera contenedor de archivos del sistema desarrollado e informa a Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información.	Desarrollador
2.	Recibe del Desarrollador el contenedor de archivos del sistema desarrollado y realiza solicitud al Coordinador de Soporte Técnico de la preparación de hardware y software para la instalación de la nueva aplicación	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información
3.	Recibe del Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información la solicitud de preparación de hardware y software.	Coordinador de Soporte Técnico
4.	Pone a disposición hardware y software necesario para la implementación del software desarrollado e informa a Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información / Desarrollador.	Coordinador de Soporte Técnico
5.	Recibe de Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información / Desarrollador el hardware y software necesario para la implementación del software desarrollado; y realiza instalación de la nueva aplicación.	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información / Desarrollador
6.	Realiza instalación y/o creación de la nueva base de datos e informa a Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información / Desarrollador.	Administrador de Base de Datos.
7.	Recibe de Administrador de Base de Datos la información de la instalación y/o creación de la nueva base de datos y realiza pruebas de funcionalidad de la nueva aplicación.	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información / Desarrollador
8.	Avala la funcionalidad del nuevo sistema de información	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información

Proceso: Desarrollo de sistema		Código	1.1.
Procedimiento: Implementar el sistema.		Código	1.1.6
9.	Notifica a los usuarios del sistema de información y la implementación para la puesta en marcha.	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	
10.	Recibe de Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información la notificación del sistema de información y su implementación; y realiza prueba del sistema en ambiente real. <u>Fin del procedimiento.</u>	Usuarios	
Documentos de referencia: Política de Uso Responsable de los Sistemas de Información (falta la aprobación por jurídico o consejo).			
Formatos e instructivos:			

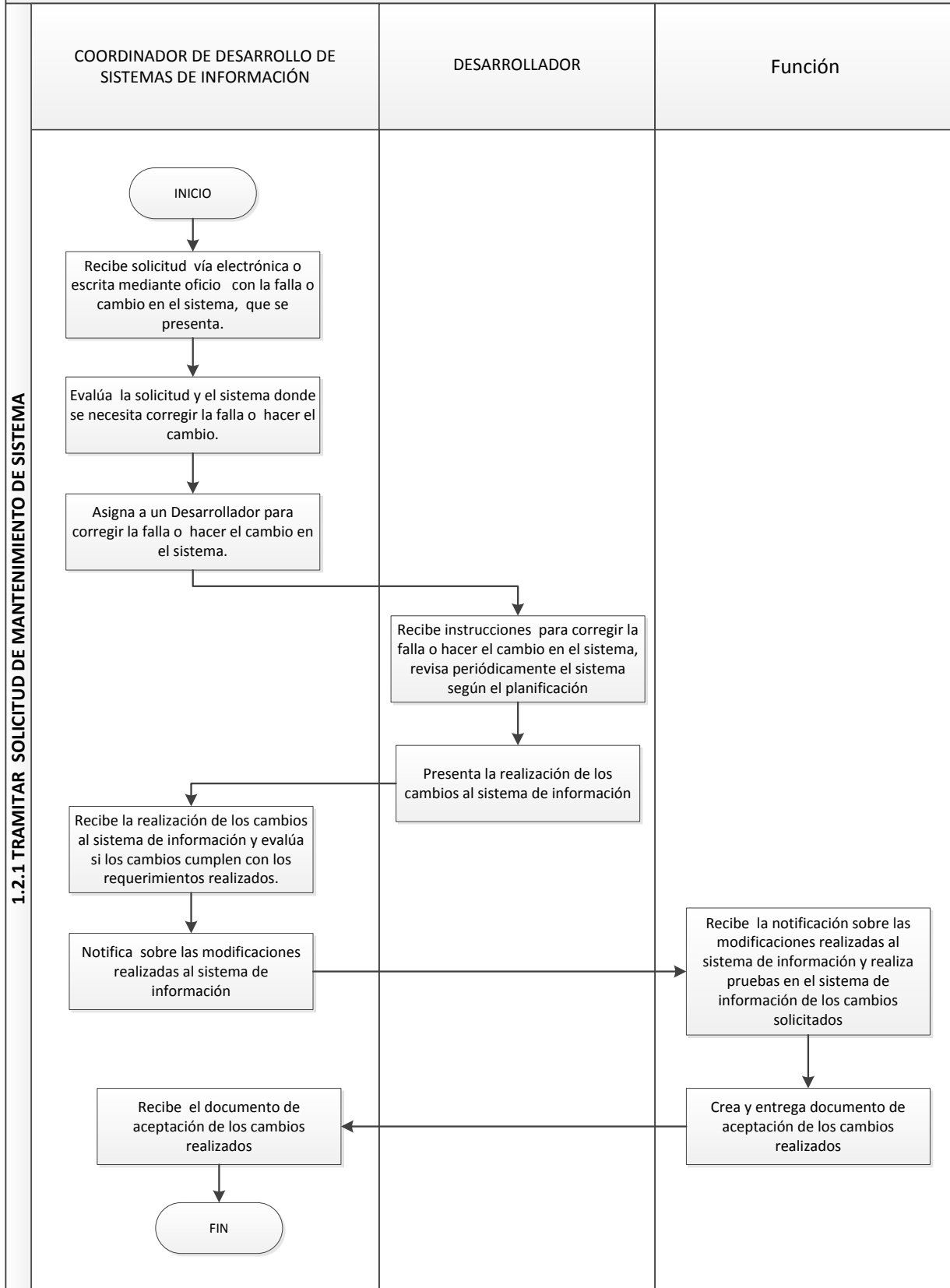


Proceso: Mantenimiento de sistema	Código	1.2
Procedimiento: Tramitar solicitud de Mantenimiento de sistema	Código	1.2.1
Objetivo del procedimiento: Realizar la solicitud para el cambio dentro de un sistema ya existente para poder adaptarse a las necesidades reales.		
Alcance: Desde recibir solicitud vía–electrónica o mediante oficio, con la falla o cambio en el sistema, que se presenta hasta recibir de Usuario el documento de aceptación de los cambios realizados.		

No.	Actividades	Responsable
1.	Recibe solicitud vía electrónica o escrita mediante oficio con la falla o cambio en el sistema, que se presenta.	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información
2.	Evalúa la solicitud y el sistema donde se necesita corregir la falla o hacer el cambio.	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información
3.	Asigna a un Desarrollador para corregir la falla o hacer el cambio en el sistema.	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información
4.	Recibe de Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información instrucciones para corregir la falla o hacer el cambio en el sistema, revisa periódicamente el sistema según el planificación.	Desarrollador
5.	Presenta a Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información la realización de los cambios al sistema de información	Desarrollador
6.	Recibe de Desarrollador la realización de los cambios al sistema de información y evalúa si los cambios cumplen con los requerimientos realizados.	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información
7.	Notifica al usuario sobre las modificaciones realizadas al sistema de información	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información
8.	Recibe de Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información la notificación sobre las modificaciones realizadas al sistema de información y realiza pruebas en el sistema de información de los cambios solicitados	Usuario

Proceso: Mantenimiento de sistema		Código	1.2
Procedimiento: Tramitar solicitud de Mantenimiento de sistema		Código	1.2.1
9.	Crea y entrega documento de aceptación de los cambios realizados a Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información.		Usuario
10.	Recibe de Usuario el documento de aceptación de los cambios realizados. <u>Fin del procedimiento.</u>		Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información
Documentos de referencia: Política de Uso Responsable de los Sistemas de Información (falta la aprobación por jurídico o consejo).			
Formatos e instructivos: Correo Electrónico, Llamada Telefónica..			

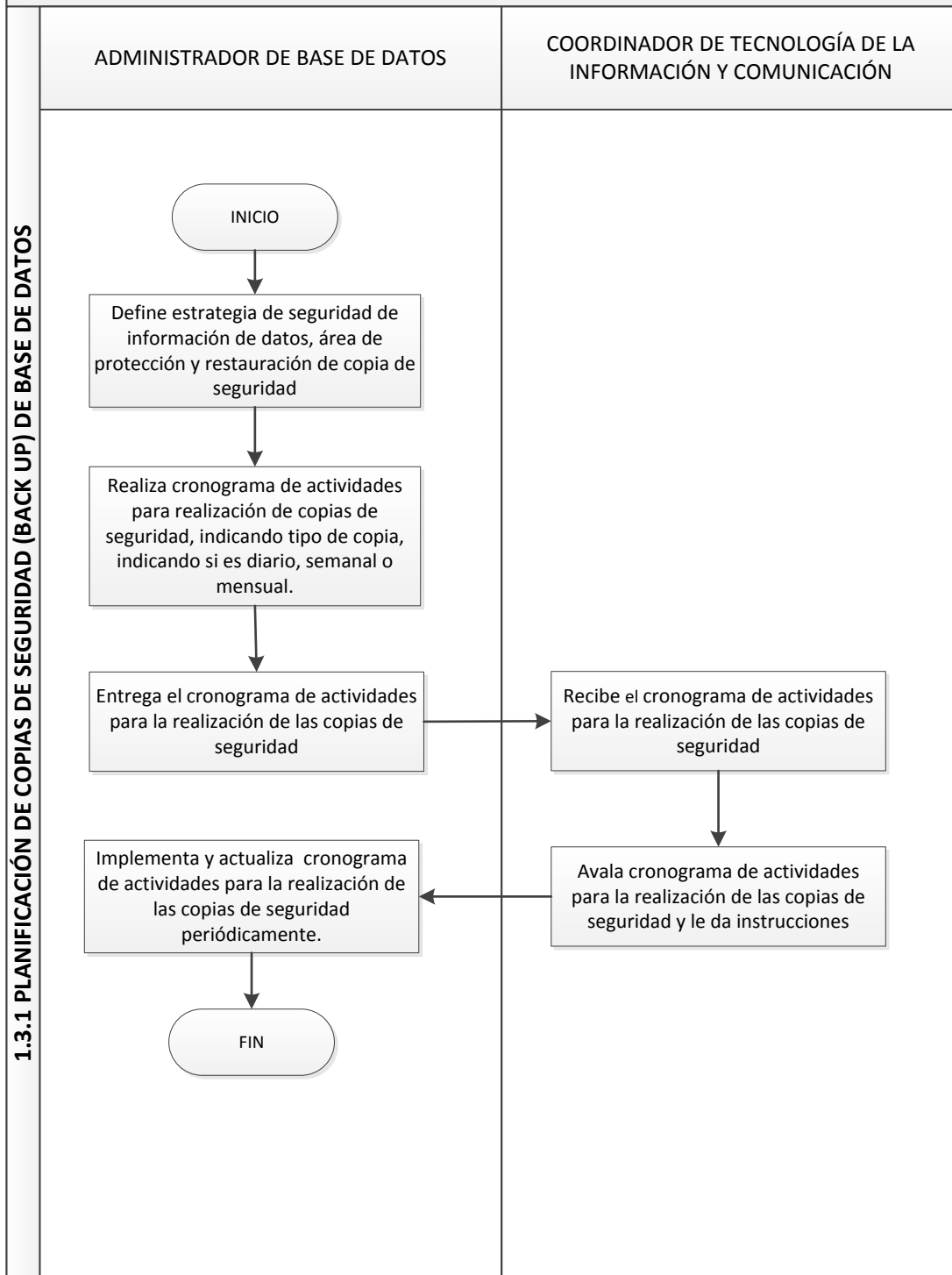
1.2 MANTENIMIENTO DE SISTEMA



Proceso: Copias de seguridad (Back up) de base de datos.	Código	1.3
Procedimiento: Planificación de copias de seguridad (Back up) de base de datos.	Código	1.3.1
Objetivo del procedimiento: Definir la calendarización periódica de los diferentes respaldos de las bases de datos de los sistemas indiferentemente de la plataforma como plan de contingencia y resguardo de la información.		
Alcance: Desde definir estrategia de seguridad de información de datos, área de protección y restauración de copia de seguridad hasta implementar cronograma de actividades para la realización de las copias de seguridad periódicamente según la incorporación de nuevos sistemas de información y bases de datos.		

No.	Actividades	Responsable
1.	Define estrategia de seguridad de información de datos, área de protección y restauración de copia de seguridad.	Administrador de Base de Datos
2.	Realiza cronograma de actividades para la realización de las copias de seguridad, indicando el tipo de copia, indicando si es diario, semanal o mensual.	Administrador de Base de Datos
3.	Entrega a Coordinador de Tecnología de la Información y Comunicación el cronograma de actividades para la realización de las copias de seguridad.	Administrador de Base de Datos
4.	Recibe de Administrador de Base de Datos el cronograma de actividades para la realización de las copias de seguridad	Coordinador de Tecnología de la Información y Comunicación
5.	Avala cronograma de actividades para la realización de las copias de seguridad y le da instrucciones a Administrador de Base de Datos.	Coordinador de Tecnología de la Información y Comunicación
6.	Implementa y actualiza cronograma de actividades para la realización de las copias de seguridad periódicamente según la incorporación de nuevos sistemas de información y bases de datos. <u>Fin del procedimiento.</u>	Administrador de Base de Datos
Documentos de referencia: Política de Uso Responsable de los Sistemas de Información (falta la aprobación por jurídico o consejo).		
Formatos e instructivos: formato de cronograma de actividades		

1.3 COPIAS DE SEGURIDAD (BACK UP) DE BASE DE DATOS .

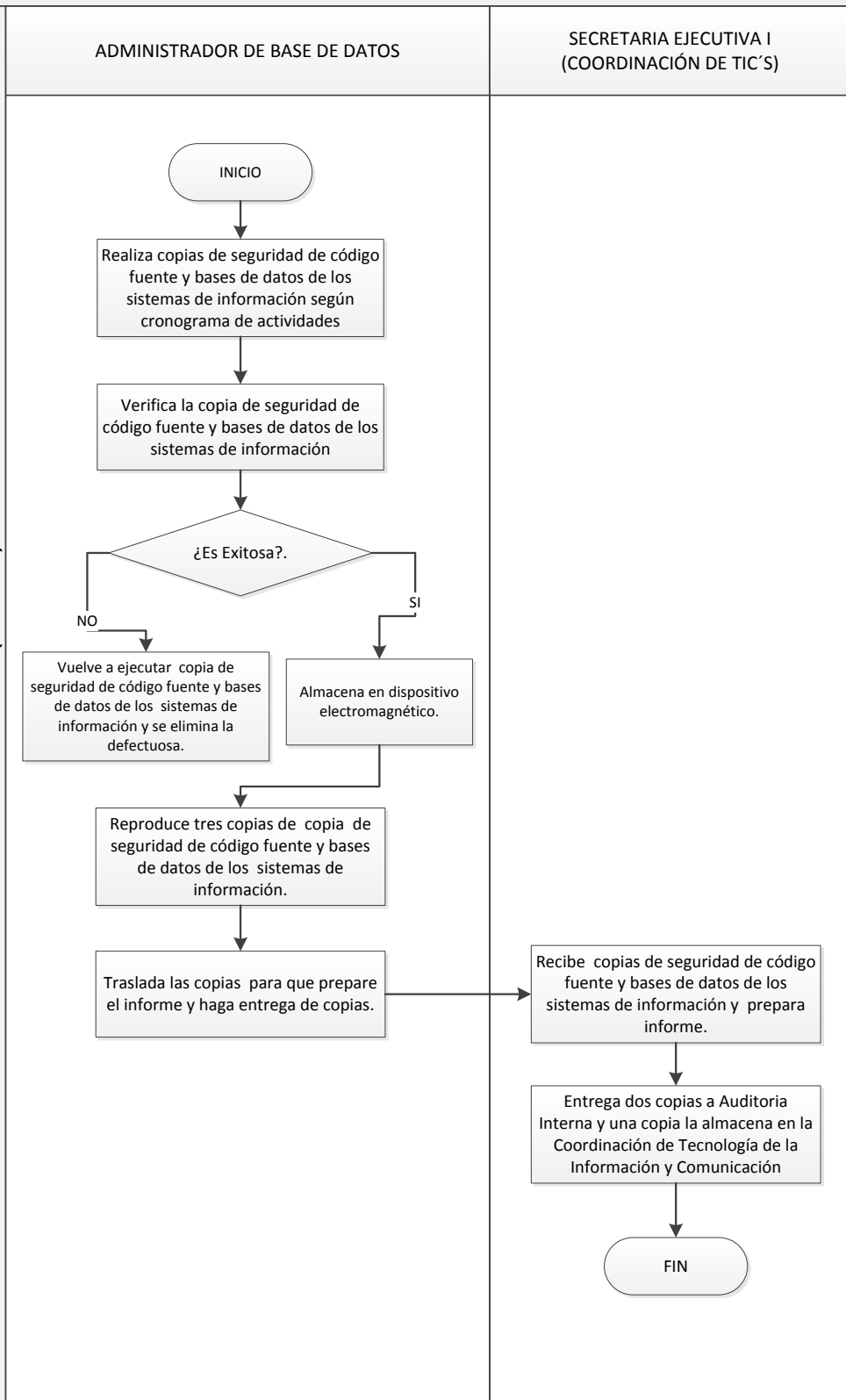


Proceso: Copias de seguridad (Back up) de base de datos.	Código	1.3
Procedimiento: Elaborar copias de seguridad (Back up) de base de datos.	Código	1.3.2
Objetivo del procedimiento: Realizar la copia de seguridad(Back up) de bases de datos, realizando una comprobación del buen estado de las mismas.		
Alcance: Desde realizar copias de seguridad (Back up) de bases de datos de los sistemas de información según cronograma de actividades hasta recibir copias de seguridad (Back up) de bases de datos de los sistemas de información, preparar informe y entregar copias.		

No.	Actividades	Responsable
1.	Realiza copias de seguridad (Back up) bases de datos de los sistemas de información según cronograma de actividades.	Administrador de Base de Datos
2.	Verifica que la copia de seguridad (Back up) de bases de datos de los sistemas de información sea exitosa.	Administrador de Base de Datos
2.1	Si no fue exitosa se vuelve a ejecutar la copia de seguridad (Back up) y bases de datos de los sistemas de información y se elimina la defectuosa.	Administrador de Base de Datos
2.2	Si la copia de seguridad (Back up) fue exitosa se almacena en un dispositivo electromagnético.	Administrador de Base de Datos
3.	Reproduce tres copias de la copia de seguridad la copia de seguridad (Back up) de bases de datos de los sistemas de información.	Administrador de Base de Datos
4.	Traslada las copias a la Secretaría Ejecutiva I (Coordinación de TIC´s) para que prepare el informe y haga entrega de copias.	Administrador de Base de Datos
5.	Recibe de Administrador de Base de Datos copias de seguridad la copia de seguridad (Back up) de bases de datos de los sistemas de información, prepara informe y entrega dos copias a Auditoría Interna y una copia la almacena en la Coordinación de Tecnología de la Información y Comunicación. Fin del procedimiento.	Secretaría Ejecutiva I (Coordinación de TIC´s)
Documentos de referencia: Documentos de referencia: Política de Uso Responsable de los Sistemas de Información (falta la aprobación por jurídico o consejo, Cronograma de actividades.		
Formatos e instructivos: formato de informe		

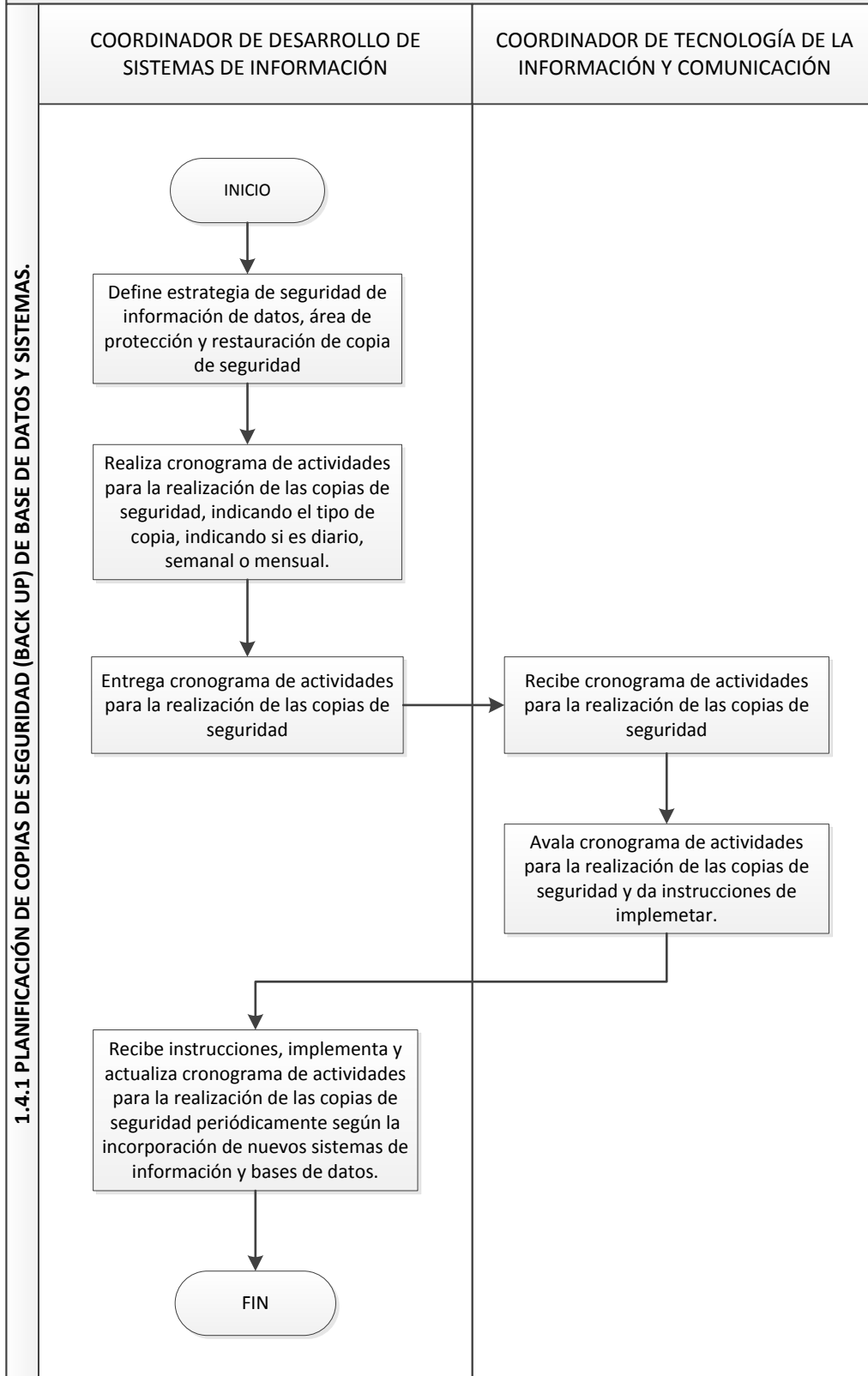
1.3 COPIAS DE SEGURIDAD (BACK UP) DE BASE DE DATOS.

1.3.2. ELABORAR COPIAS DE SEGURIDAD (BACK UP) DE BASE DE DATOS.



Proceso: Copias de seguridad (Back up) de sistemas	Código	1.4
Procedimiento: Planificación de copias de seguridad (Back up) de Sistemas-	Código	1.4.1
Objetivo del procedimiento: Definir la calendarización periódica de los diferentes respaldos de código fuente de los sistemas indiferentemente de la plataforma como plan de contingencia y resguardo de la información.		
Alcance: Desde definir estrategia de seguridad de información de datos, área de protección y restauración de copia de seguridad hasta implementar y actualizar cronograma de actividades para la realización de las copias de seguridad periódicamente según la incorporación de nuevos sistemas de información y bases de datos.		
No.	Actividades	Responsable
1.	Define estrategia de seguridad de información de datos, área de protección y restauración de copia de seguridad.	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información
2.	Realiza cronograma de actividades para la realización de las copias de seguridad, indicando el tipo de copia, indicando si es diario, semanal o mensual.	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información
3.	Entrega cronograma de actividades para la realización de las copias de seguridad	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información
4.	Recibe cronograma de actividades para la realización de las copias de seguridad	Coordinador de Tecnología de la Información y Comunicación
5.	Avala cronograma de actividades para la realización de las copias de seguridad y da instrucciones de implementar el cronograma a Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información.	Coordinador de Tecnología de la Información y Comunicación
6.	Recibe instrucciones de Coordinador de Tecnología de la Información y Comunicación, implementa y actualiza cronograma de actividades para la realización de las copias de seguridad periódicamente según la incorporación de nuevos sistemas de información y bases de datos. <u>Fin del procedimiento.</u>	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información
Documentos de referencia: Política de Uso Responsable de los Sistemas de Información (falta la aprobación por jurídico o consejo).		
Formatos e instructivos: formato de cronograma de actividades		

1.3 COPIAS DE SEGURIDAD (BACK UP) DE SISTEMAS.



Proceso: Copias de seguridad (Back up) de código fuente de aplicaciones	Código	1.5
Procedimiento: Elaborar copias de seguridad (Back up) del código fuente de las aplicaciones-	Código	1.5.1
Objetivo del procedimiento: Realizar la copia de seguridad del código fuente de las aplicaciones, realizando una comprobación del buen estado de las mismas.		
Alcance: Desde realizar copias de seguridad de código fuente de los sistemas de información según cronograma de actividades hasta recibir copias de seguridad de código de los sistemas de información, preparar informe y entregar copias.		

No.	Actividades	Responsable
1.	Realiza copias de seguridad (Back up) de código fuente de los sistemas de información según cronograma de actividades.	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información
2.	Verifica que la copia de seguridad (Back up) de código fuente de los sistemas de información sea exitosa.	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información
2.1	Si no fue exitosa se vuelve a ejecutar la copia de seguridad (Back up) código fuente de los sistemas de información y se elimina la defectuosa.	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información
2.2	Si la copias de seguridad (Back up) fue exitosa se almacena en un dispositivo electromagnético.	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información
3.	Reproduce tres copias de la copias de seguridad (Back up) de código fuente de los sistemas de información.	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información
4.	Traslada las copias de seguridad (Back up) a la Secretaria Ejecutiva I (Coordinación de TIC's) para que prepare el informe y haga entrega de copias.	Coordinador de Desarrollo de Sistemas de Información
5.	Recibe de Administrador de Base de Datos copias de seguridad (Back up) de código fuente y bases de datos de los sistemas de información, prepara informe y entrega dos copias a Auditoria Interna y una copia la almacena en la Coordinación de Tecnología de la	Secretaria Ejecutiva I (Coordinación de TIC's)

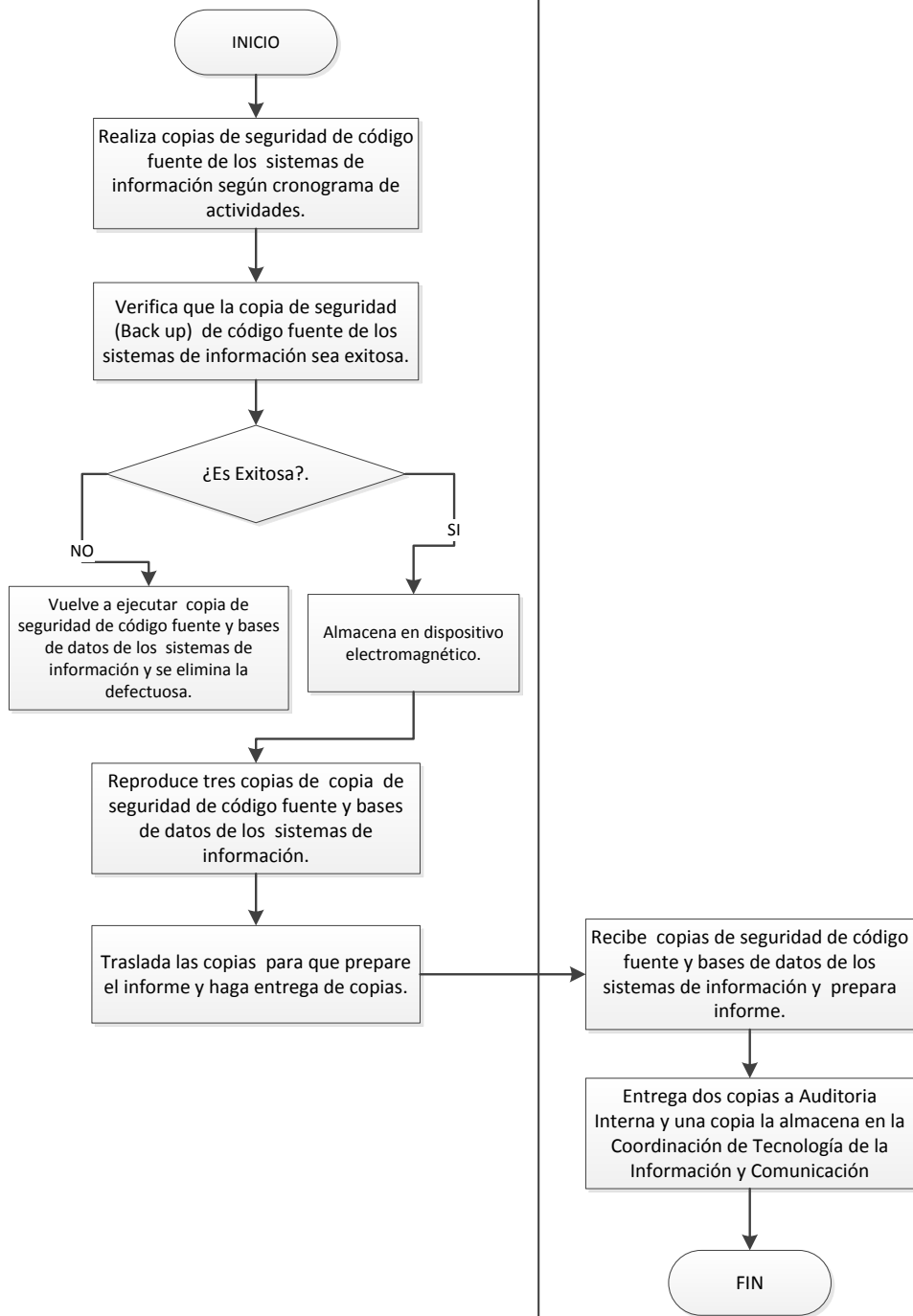
Proceso: Copias de seguridad (Back up) de código fuente de aplicaciones	Código	1.5
Procedimiento: Elaborar copias de seguridad (Back up) del código fuente de las aplicaciones-	Código	1.5.1
Información y Comunicación. <u>Fin del procedimiento.</u>		
Documentos de referencia: Documentos de referencia: Política de Uso Responsable de los Sistemas de Información (falta la aprobación por jurídico o consejo, Cronograma de actividades.		
Formatos e instructivos: formato de informe		

1.5 COPIAS DE SEGURIDAD (BACK UP) DE CÓDIGO FUENTE DE APLICACIONES.

COORDINADOR DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

SECRETARIA EJECUTIVA I
(COORDINACIÓN DE TIC'S)

1.5.1 ELABORAR COPIAS DE SEGURIDAD (BACK UP) DEL CÓDIGO FUENTE DE LAS APLICACIONES.

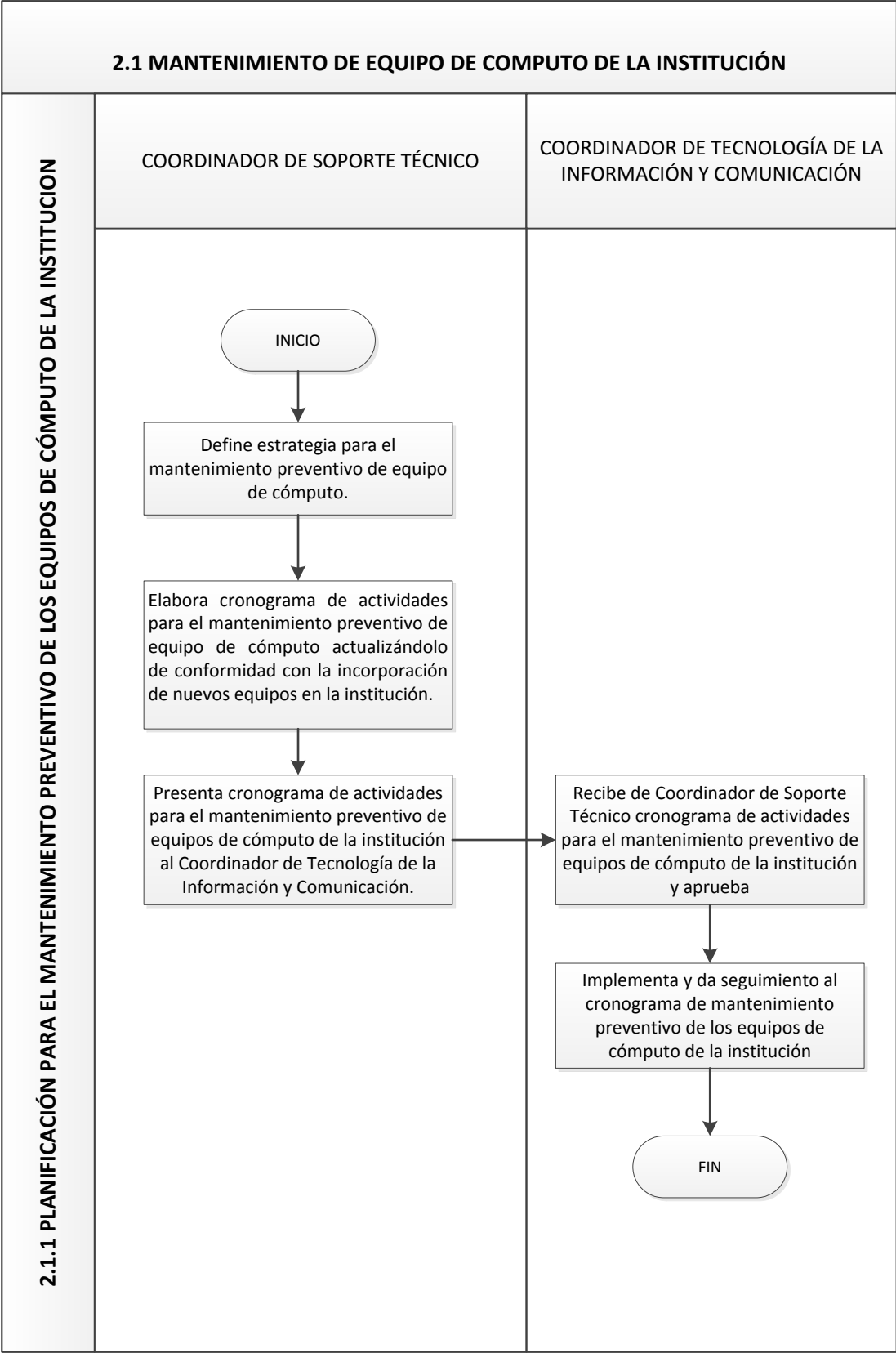


Proceso: Mantenimiento de equipo de cómputo de la Institución.	Código	2.1
Procedimiento: Planificación para el mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo de la Institución.	Código	2.1.1
Objetivo del procedimiento: Mantener en buen estado todo el equipo de cómputo de la Institución de oficinas centrales y oficinas regionales, para el buen desempeño de las labores los trabajadores o colaboradores de la Institución.		
Alcance: Desde definir estrategia para el mantenimiento preventivo de equipo de cómputo hasta implementar y dar seguimiento al cronograma de mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo de la institución .		

No.	Actividades	Responsable
1.	Define estrategia para el mantenimiento preventivo de equipo de cómputo.	Coordinador de Soporte Técnico
2.	Elabora cronograma de actividades para el mantenimiento preventivo de equipo de cómputo actualizándolo de conformidad con la incorporación de nuevos equipos en la institución.	Coordinador de Soporte Técnico
3.	Presenta cronograma de actividades para el mantenimiento preventivo de equipos de cómputo de la institución al Coordinador de Tecnología de la Información y Comunicación-	Coordinador de Soporte Técnico
4.	Recibe de Coordinador de Soporte Técnico cronograma de actividades para el mantenimiento preventivo de equipos de cómputo de la institución y aprueba.	Coordinador de Tecnología de la Información y Comunicación
5.	Implementa y da seguimiento al cronograma de mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo de la institución. <u>Fin del procedimiento.</u>	Coordinador de Tecnología de la Información y Comunicación

Documentos de referencia: **Política de Uso Responsable de los Sistemas de Información (falta la aprobación por jurídico o consejo).**

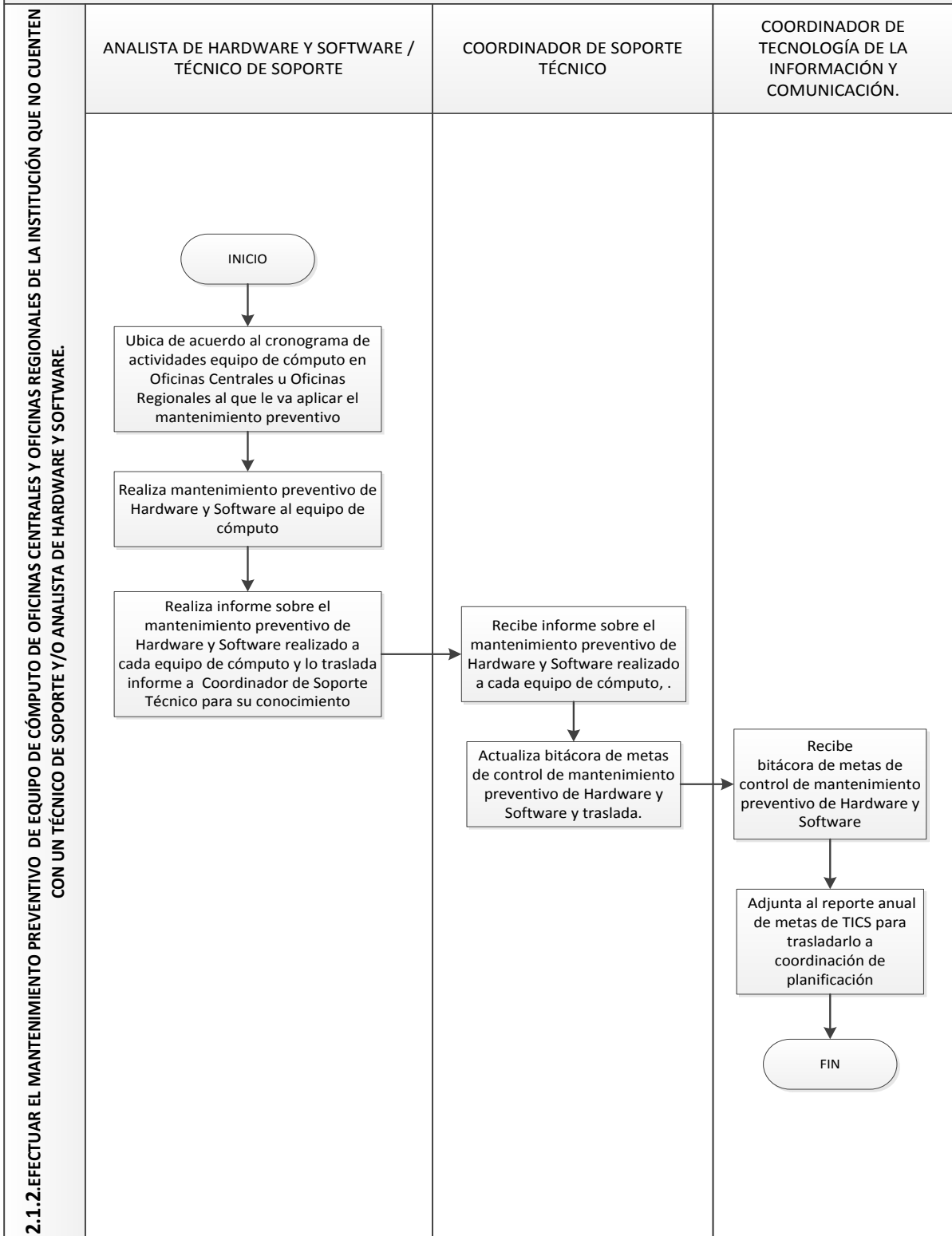
Formatos e instructivos: formato de cronograma de actividades.



Proceso: Mantenimiento de equipo de cómputo de la Institución.	Código	2.1
Procedimiento: Efectuar el mantenimiento preventivo de equipo de cómputo de Oficinas Centrales y Oficinas Regionales de la Institución que no cuenten con un técnico de soporte y/o analista de hardware y software.	Código	2.1.2
Objetivo del procedimiento: Mantener el equipo de cómputo de oficinas centrales y oficinas regionales de la Institución, en óptimas condiciones para las para el buen desempeño de las labores los trabajadores o colaboradores de la Institución.		
Alcance: Desde ubicar de acuerdo al cronograma de actividades el equipo de cómputo en oficinas centrales u oficinas regionales al que se le va aplicar el mantenimiento preventivo hasta recibir de la bitácora de metas de control de mantenimiento preventivo de Hardware y Software para adjuntarlo al reporte anual de metas de la Coordinación de Tecnología de la Información y Comunicación.		

No.	Actividades	Responsable
1.	Ubica de acuerdo al cronograma de actividades el equipo de cómputo en oficinas centrales u oficinas regionales al que se le va aplicar el mantenimiento preventivo.	Analista de Hardware y Software / Técnico de soporte
2.	Realiza mantenimiento preventivo de Hardware y Software al equipo de cómputo correspondiente.	Analista de Hardware y Software / Técnico de soporte
3.	Realiza informe sobre el mantenimiento preventivo de Hardware y Software realizado a cada equipo de cómputo y lo traslada informe a Coordinador de Soporte Técnico para su conocimiento.	Analista de Hardware y Software / Técnico de soporte
4.	Recibe de Analista de Hardware y Software y/o técnico de soporte el informe sobre el mantenimiento preventivo de Hardware y Software realizado a cada equipo de cómputo, actualiza bitácora de metas de control de mantenimiento preventivo de Hardware y Software y traslada a Coordinador de TICS.	Coordinador de Soporte Técnico.
5.	Recibe de Coordinador de Soporte Técnico la bitácora de metas de control de mantenimiento preventivo de Hardware y Software, lo adjunta al reporte anual de metas de TICS para trasladarlo a coordinación de planificación. <u>Fin del procedimiento.</u>	Coordinador de Tecnología de la Información y Comunicación.
Documentos de referencia: Política de Uso Responsable de los Sistemas de Información (falta la aprobación por jurídico o consejo) , cronograma de actividades el equipo de cómputo en oficinas centrales u oficinas regionales		
Formatos e instructivos: formato de informe sobre el mantenimiento preventivo de Hardware y Software realizado a cada equipo de cómputo, formato de bitácora de metas de control de mantenimiento preventivo de Hardware y Software, formato del reporte anual de metas de tics.		

2.1 MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO DE LA INSTITUCIÓN

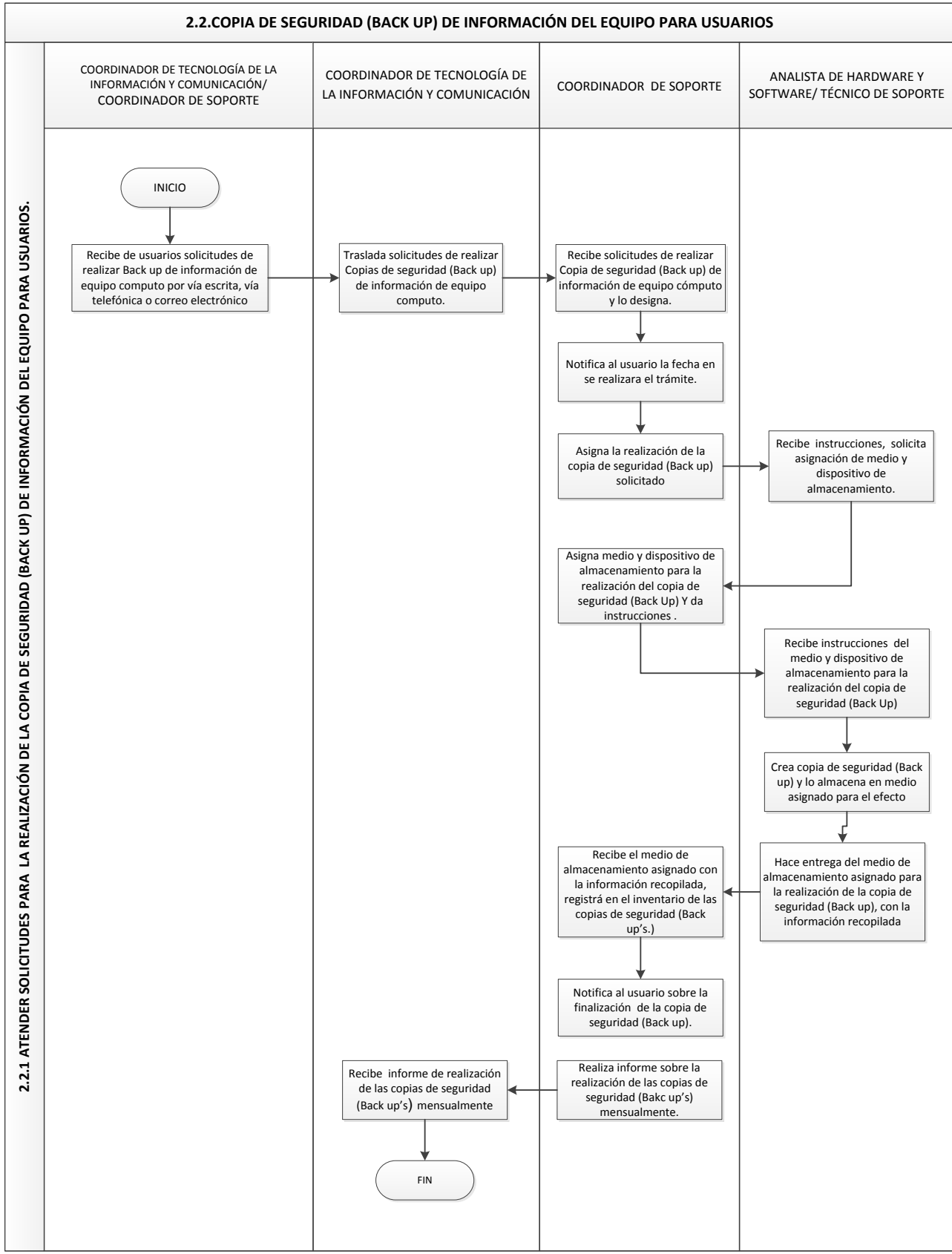


Proceso: Copias de seguridad (Back up) de información del equipo para usuarios	Código	2.2
Procedimiento: Atender solicitudes para la realización de la copia de seguridad (Back up) de información del equipo para usuarios.	Código	2.2.1
Objetivo del procedimiento: Contar con la copia de seguridad (Back up) de la información institucional trabajada por el usuario para tener una copia.		
Alcance: Desde recibir de usuarios solicitudes de realizar la copia de seguridad (Back up) de información de equipo computo por vía escrita, vía telefónica o correo electrónico hasta recibir el informe de realización de las copias de seguridad (Back up's) mensualmente.		

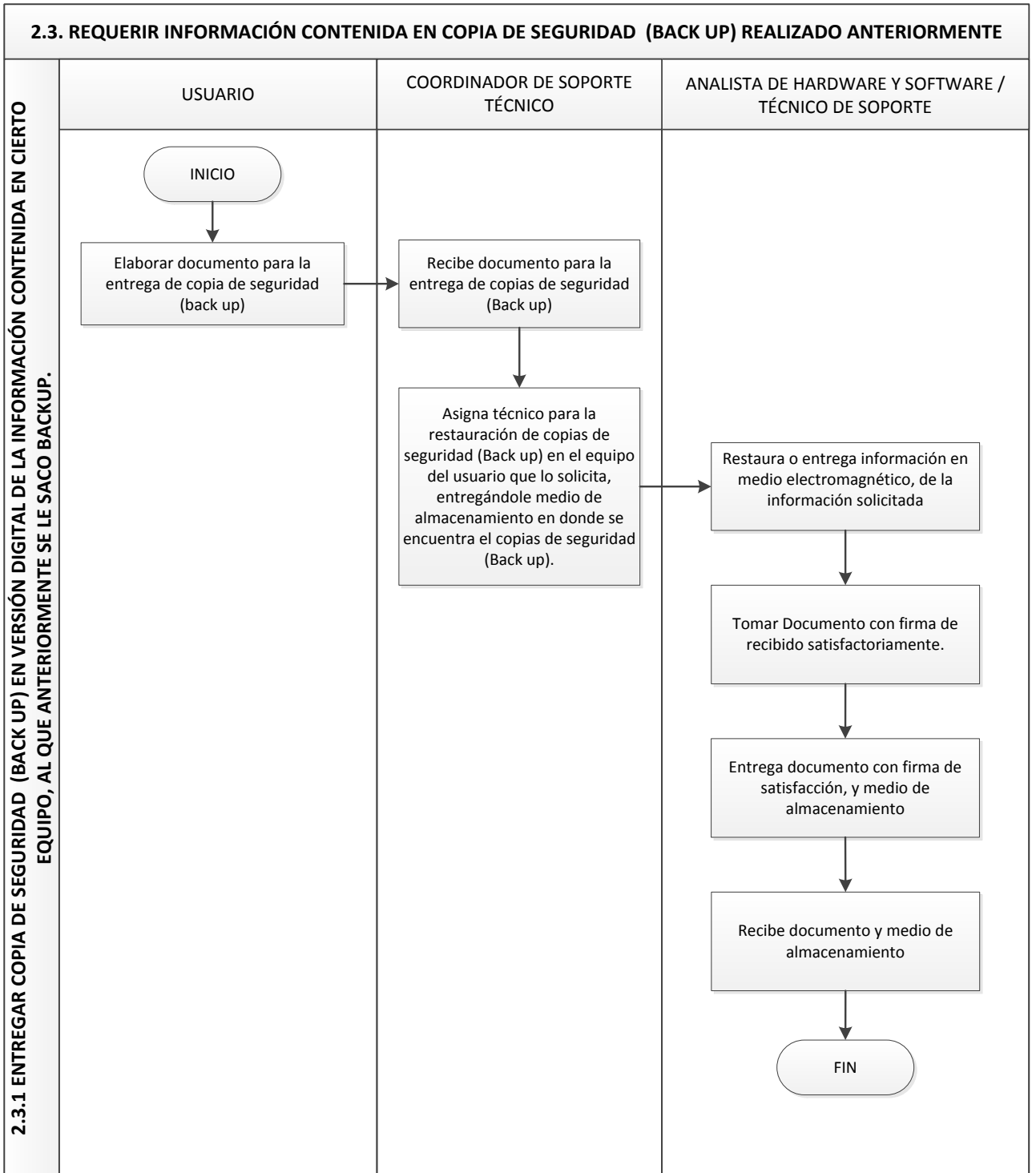
No.	Actividades	Responsable
1.	Recibe de usuarios solicitudes de realizar la copia de seguridad (Back up) de información de equipo computo por vía escrita, vía telefónica o correo electrónico.	Coordinador de Tecnología de la Información y Comunicación./ Coordinador de Soporte
2.	Traslada solicitudes de realizar copia de seguridad (Back up) de información de equipo computo al Coordinador de Soporte Técnico para que continúe el proceso.	Coordinador de Tecnología de la Información y Comunicación.
3.	Recibe de Coordinador de Tecnología de la Información y Comunicación solicitudes de realizar copia de seguridad (Back up) de información de equipo cómputo y designa técnico de soporte.	Coordinador de Soporte Técnico
4.	Notifica al usuario la fecha en se realizara el trámite.	Coordinador de Soporte Técnico
5.	Asigna al Analista de hardware y software / Técnico de soporte para la realización de la copia de seguridad (Back up) solicitado	Coordinador de Soporte Técnico
6.	Recibe de Coordinador Técnico de Soporte instrucciones y solicita asignación de medio y dispositivo de almacenamiento.	Analista de hardware y software/ Técnico de soporte
7.	Asigna medio y dispositivo de almacenamiento para la realización del copia de seguridad (Back Up) y da instrucciones a Analista de hardware y software/ Técnico de soporte.	Coordinador de Soporte Técnico
8.	Recibe de Coordinador de Soporte Técnico instrucciones del medio y dispositivo de almacenamiento para la realización del copia de seguridad (Back Up) ,crea copia de seguridad (Back up) y lo almacena en medio asignado para el efecto	Analista de hardware y software/ Técnico de soporte

Proceso: Copias de seguridad (Back up) de información del equipo para usuarios		Código	2.2
Procedimiento: Atender solicitudes para la realización de la copia de seguridad (Back up) de información del equipo para usuarios.		Código	2.2.1
9.	Hace entrega a Coordinador de Soporte Técnico del medio de almacenamiento asignado para la realización de la copia de seguridad (Back up), con la información recopilada		Analista de hardware y software/ Técnico de soporte
10.	Recibe de Analista de hardware y software/ Técnico de soporte el medio de almacenamiento asignado con la información recopilada, registrándolo en el inventario de las copias de seguridad (Back up's.)		Coordinador de Soporte Técnico
11.	Notifica al usuario sobre la finalización de la copia de seguridad (Back up).		Coordinador de Soporte Técnico
12.	Realiza informe sobre la realización de las copias de seguridad (Back up's) mensualmente.		Coordinador de Soporte Técnico
13.	Recibe de Coordinador de Soporte Técnico el informe de realización de las copias de seguridad (Back up's) mensualmente. <u>Fin del procedimiento.</u>		Coordinador de Tecnología de la Información y Comunicación.
Documentos de referencia: Política de Uso Responsable de los Sistemas de Información (falta la aprobación por jurídico o consejo) , solicitudes de realizar Back up de información de equipo computo			
Formatos e instructivos:			

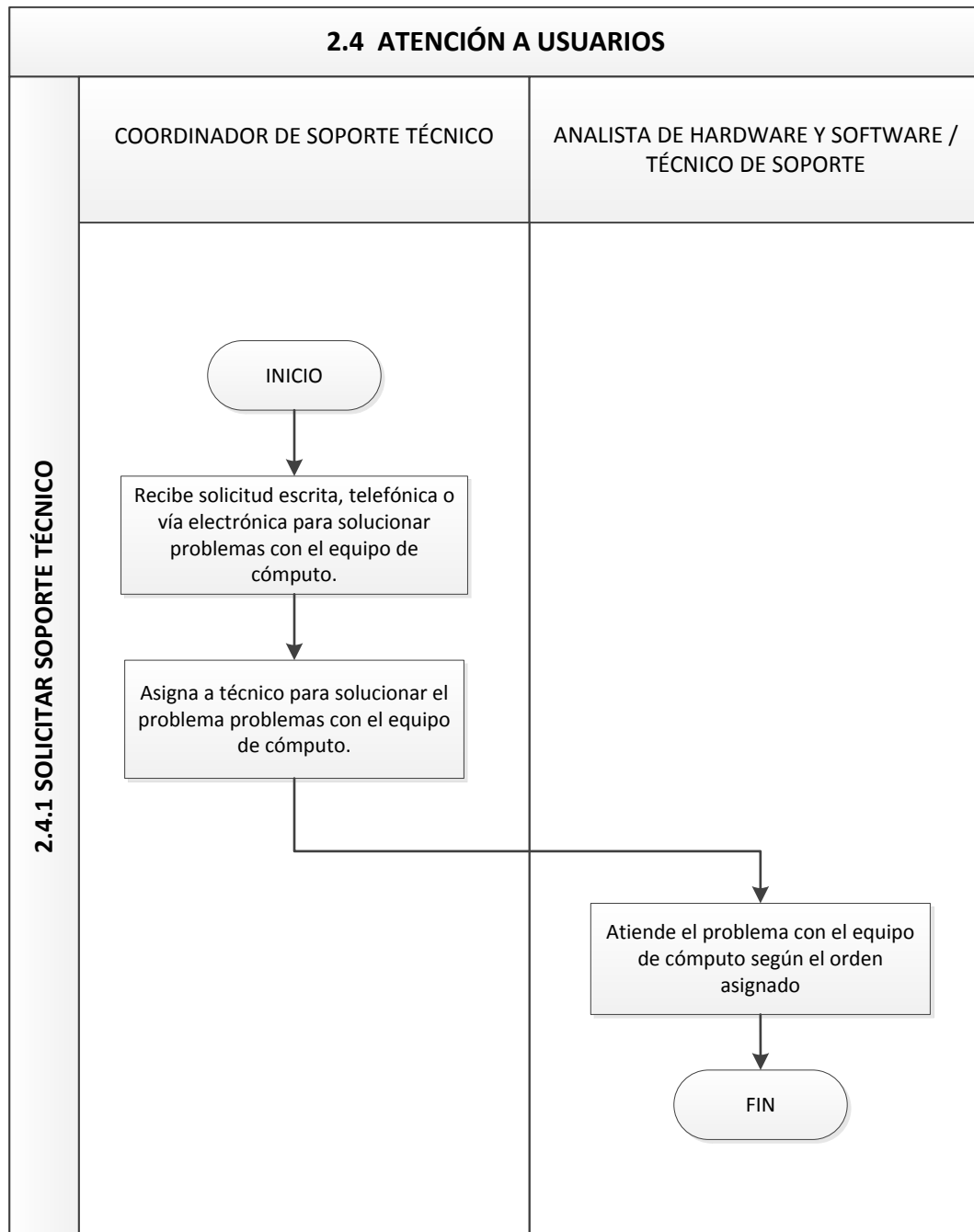
2.2.COPIA DE SEGURIDAD (BACK UP) DE INFORMACIÓN DEL EQUIPO PARA USUARIOS



Proceso: Requerir información contenida en copias de seguridad (Back up) realizado anteriormente	Código	2.3
Procedimiento: Entregar copias de seguridad (Back up) en versión digital de la información contenida en cierto equipo, al que anteriormente se le sacó copias de seguridad (Back up) .	Código	2.3.1
Objetivo del procedimiento: Entrega de información contenida en copias de seguridad (Back up).		
Alcance: Desde elaborar y entregar documento para la entrega de copias de seguridad (Back up) hasta recibir documento y medio de almacenamiento.		
No.	Actividades	Responsable
1.	Elabora y entrega documento para la entrega de copias de seguridad (Back up).	Usuario
2.	Recibe documento para la entrega de copias de seguridad (Back up).	Coordinador de Soporte Técnico
3.	Asigna técnico para la restauración de copias de seguridad (Back up) en el equipo del usuario que lo solicita, entregándole medio de almacenamiento en donde se encuentra el copias de seguridad (Back up).	Coordinador de Soporte Técnico
4.	Recibe de Coordinador de Soporte Técnico instrucciones y restaura o entrega información en medio electromagnético, de la información solicitada.	Analista de hardware y software/ Técnico de soporte
5.	Toma documento con firma de recibido satisfactoriamente.	Analista de hardware y software/ Técnico de soporte
6.	Entrega documento con firma de satisfacción, y medio de almacenamiento.	Analista de hardware y software/ Técnico de soporte
7.	Recibe de Analista de hardware y software/ Técnico de soporte el documento y medio de almacenamiento. <u>Fin del procedimiento.</u>	Coordinador de Soporte Técnico
Documentos de referencia: Política de Uso Responsable de los Sistemas de Información (falta la aprobación por jurídico o consejo)		
Formatos e instructivos: Formato de entrega de Back up		



Proceso: Atención a usuarios	Código	2.4
Procedimiento: Solicitar soporte técnico.	Código	2.4.1
Objetivo del procedimiento: Atender de manera eficiente a los usuarios resolviendo problemas de soporte técnico informático.		
Alcance: Desde recibir solicitud escrita, telefónica o vía electrónica para solucionar problemas con el equipo de cómputo hasta atender el problema según el orden asignado.		
No.	Actividades	Responsable
1.	Recibe solicitud escrita, telefónica o vía electrónica para solucionar problemas con el equipo de cómputo.	Coordinador de soporte técnico
2.	Asignar a técnico para solucionar el problema	Analista de hardware y software/ Técnico de soporte
3.	Atiende el problema según el orden asignado. <u>Fin del procedimiento.</u>	Analista de hardware y software/ Técnico de soporte
Documentos de referencia: Política de Uso Responsable de los Sistemas de Información (falta la aprobación por jurídico o consejo.		
Formatos e instructivos: Documento o correo electrónico de solicitud.		



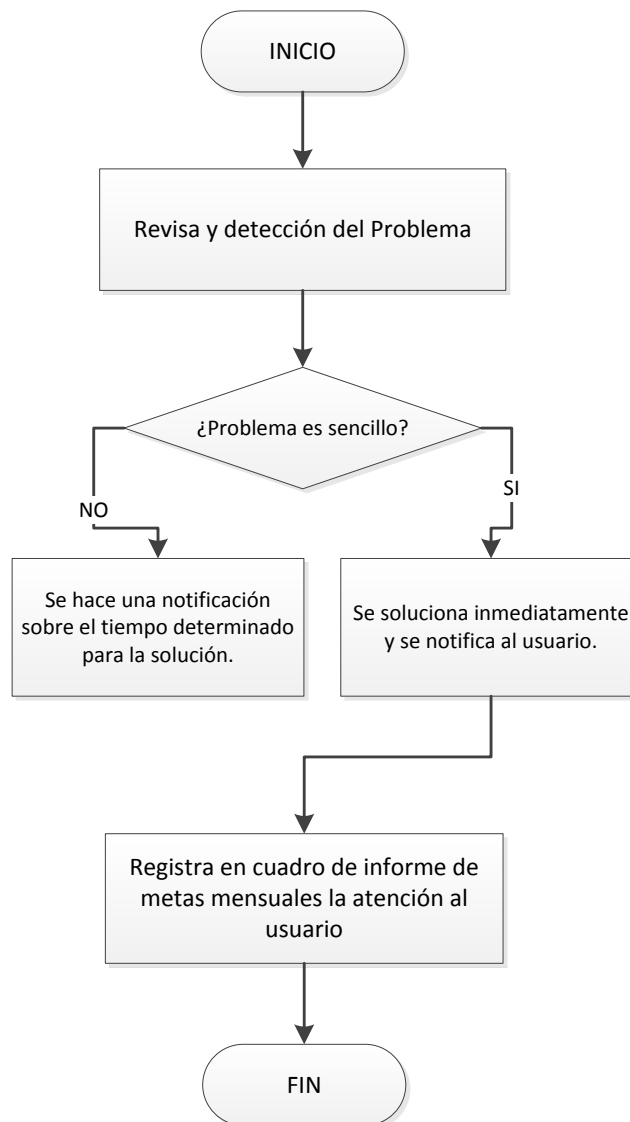
Proceso: Atención a usuarios	Código	2.4
Procedimiento: Identificar y solucionar el incidente reportado.	Código	2.4.2
Objetivo del procedimiento: Alargar la vida útil del equipo de cómputo.		
Alcance: Desde revisar y detectar el incidente reportado hasta registrar en cuadro de informe de metas mensuales la atención al usuario.		

No.	Actividades	Responsable
1.	Revisa y detecta el incidente reportado.	Analista de hardware y software/ Técnico de soporte
1.1	Si el problema es sencillo, se soluciona inmediatamente y se notifica al usuario.	Analista de hardware y software/ Técnico de soporte
1.2	Si el problema fuese grave, se hace una notificación sobre el tiempo determinado para la solución.	Analista de hardware y software/ Técnico de soporte
2.	Registra en cuadro de informe de metas mensuales la atención al usuario. <u>Fin del procedimiento.</u>	Analista de hardware y software/ Técnico de soporte
Documentos de referencia: Política de Uso Responsable de los Sistemas de Información (falta la aprobación por jurídico o consejo)		
Formatos e instructivos:		

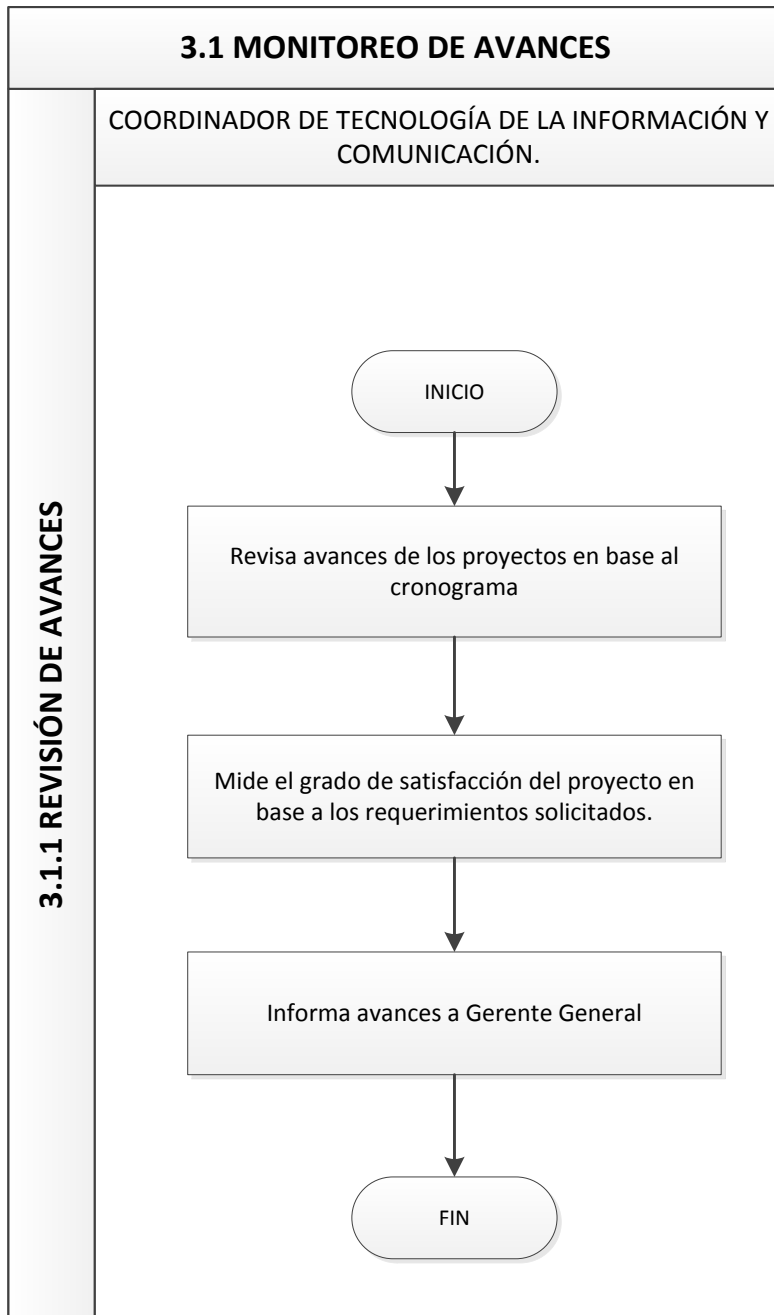
2.4 ATENCIÓN A USUARIOS

ANALISTA DE HARDWARE Y SOFTWARE / TÉCNICO DE SOPORTE

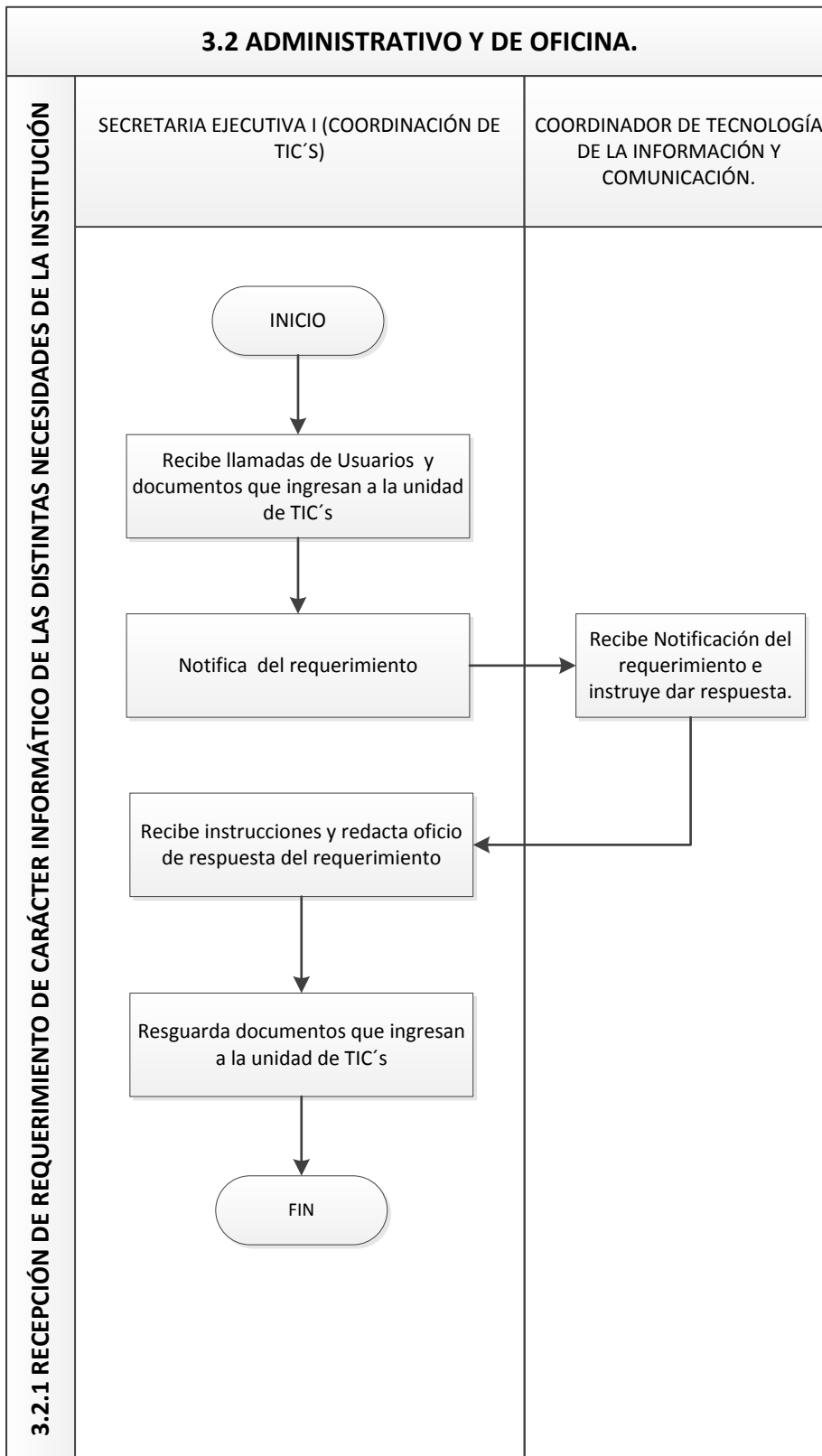
2.4.2 IDENTIFICAR Y SOLUCIONAR EL INCIDENTE REPORTADO



Proceso: Monitoreo de avances	Código	3.1.
Procedimiento: Revisión de avances	Código	3.1.1
Objetivo del procedimiento: Brindar seguimiento a los proyectos según el cronograma.		
Alcance: Desde revisar los avances de los proyectos en base al cronograma hasta informar avances.		
No.	Actividades	Responsable
1.	Revisa los avances de los proyectos en base al cronograma	Coordinador de Tecnología de la Información y Comunicación
2.	Mide el grado de satisfacción del proyecto en base a los requerimientos solicitados.	Coordinador de Tecnología de la Información y Comunicación
3.	Informa avances a Gerente General . <u>Fin del procedimiento.</u>	Coordinador de Tecnología de la Información y Comunicación
Documentos de referencia: Política de Desarrollo de Sistemas de Información.		
Formatos e instructivos: Informe de Avances		



Proceso: Administrativo y de oficina	Código	3.2
Procedimiento: Recepción de Requerimiento de Carácter informático de las distintas necesidades de la institución.	Código	3.2.1
Objetivo del procedimiento: Clasificar de manera ordenada los requerimientos.		
Alcance: Desde recibir llamadas de Usuarios y documentos que ingresan a la unidad de TIC's hasta resguardar documentos que ingresan a la Unidad de TIC'.		
No.	Actividades	Responsable
1.	Recibe llamadas de Usuarios y documentos que ingresan a la unidad de TIC's.	Secretaria Ejecutiva I (Coordinación de TIC's)
2.	Notifica del requerimiento al Coordinador de Tecnología de la Información y Comunicación.	Secretaria Ejecutiva I (Coordinación de TIC's)
3.	Recibe de Secretaria Ejecutiva I (Coordinación de TIC's) la notificación del requerimiento e instruye dar respuesta.	Coordinador de Tecnología de la Información y Comunicación
4.	Recibe de Coordinador de Tecnología de la Información y Comunicación instrucciones y redacta el oficio de respuesta del requerimiento.	Secretaria Ejecutiva I (Coordinación de TIC's)
5.	Resguarda documentos que ingresan a la Unidad de TIC's. <u>Fin del procedimiento.</u>	Secretaria Ejecutiva I (Coordinación de TIC's)
Documentos de referencia: Política de Desarrollo de Sistemas de Información		
Formatos e instructivos: Correo Electrónico o verbalmente		



Proceso: Administrativo y de oficina	Código	3.2
Procedimiento: Proveeduría	Código	3.2.2
Objetivo del procedimiento: Abastecer de la papelería y útiles que se necesita para la elaboración de trabajo en la oficina.		
Alcance: Desde revisar existencia de papelería y útiles de oficina hasta recibir pedido y remesa; y distribuirlo según lo solicitado.		
No.	Actividades	Responsable
1.	Revisa existencia de papelería y útiles de oficina.	Secretaria Ejecutiva I (Coordinación de TIC's)
2.	Realiza pedido y remesa con el visto bueno del Coordinador de Tecnología, Información y Comunicación	Secretaria Ejecutiva I (Coordinación de TIC's)
3.	Recibe pedido y remesa; y distribuirlo según lo solicitado. <u>Fin del procedimiento.</u>	Secretaria Ejecutiva I (Coordinación de TIC's)
Documentos de referencia: Política de Desarrollo de Sistemas de Información		
Formatos e instructivos: Formulario de Pedidos		

3.2 ADMINISTRATIVO Y DE OFICINA.

SECRETARIA EJECUTIVA I (COORDINACIÓN DE TIC'S)

3.2.2. PROVEEDURÍA

