Form. SG-GG-02-2020

FONDO DE TIERRAS
SECRETARIA GENERAL

119-2020

NOTIFICACIÓN DE RESOLUCION
DE GERENCIA GENERAL DEL FONDO DE TIERRAS

Guatemala, 30 de septiembre de 2020

Para realizar las acciones que correspondan a su área de responsabilidad, la Secretaría General del Fondo de Tierras.

NOTIFICA A:

-COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS original + 21 manuales en original
-GERENCIA GENERAL
- COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y POLÍTICAS
-AUDITORIA INTERNA

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL NÚMERO 119-2020

Aprobar 21 Manuales Administrativos de Procesos y Procedimientos del Fondo de Tierras.

RECIBE NOTIFICACIÓN:

FONDO DE TIERRAS
RECURSOS HUMANOS
RECIBIDO
30 SEP 2020
Hora: 09:18 Firma:

Se Adjunta Certificación No. 119-2020 en 3 folios + 21 manuales en original

LA INFRASCRITA GERENTE GENERAL INTERINA DEL FONDO DE TIERRAS CERTIFICA: QUE TIENE A LA VISTA EL LIBRO DE RESOLUCIONES DE LA GERENCIA GENERAL DEL FONDO DE TIERRAS, AUTORIZADO POR LA CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS CON EL NÚMERO L DOS CUARENTA Y DOS MIL QUINIENTOS SETENTA Y CINCO (L2 42575) EN EL QUE SE ENCUENTRA LA RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL NÚMERO CIENTO DIECINUEVE GUION DOS MIL VEINTE (119-2020) DE FECHA TREINTA DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL VEINTE, QUE LITERALMENTE DICE:

RESOLUCIÓN NÚMERO 119-2020

GERENCIA GENERAL DEL FONDO DE TIERRAS. Guatemala, treinta de septiembre de dos mil veinte.

CONSIDERANDO:

Que por medio del Punto Resolutivo número ciento seis guión dos mil diecinueve (106-2019) de fecha cuatro de diciembre de dos mil diecinueve, el Consejo Directivo del Fondo de Tierras aprobó el Reglamento Orgánico Interno del Fondo de Tierra, el cual se modifica y aprueba a través del Punto Resolutivo número once guión dos mil veinte (11-2020), de fecha nueve de febrero de dos mil veinte.

CONSIDERANDO:

Que conforme a lo establecido en el artículo sesenta y uno (61) del citado reglamento, la Gerencia General mediante Resolución aprobará los Manuales de Procesos y Procedimientos que faciliten las disposiciones contenidas, los cuales deberán ser revisados periódicamente para su actualización.

CONSIDERANDO:

Que con el objetivo de establecer y documentar procesos y procedimientos uniformes de trabajo con base en la Ley del Fondo de Tierras, su Reglamento, Reglamentos específicos, políticas y normas institucionales, que contribuyan a la correcta ejecución de las actividades y establezca los distintos niveles de responsabilidad del personal del Fondo de Tierras que interviene en las mismas, la Coordinación de Planificación, Seguimiento, Evaluación y Políticas ha conducido el proceso de revisión, y actualización de los respectivos manuales administrativos de procesos y procedimientos, con los responsables de cada una de las áreas administrativas y técnicas de la Institución.

Licda. Ingrid C. Osorio Matul
Gerente General Interina
FONDO DE TIERRAS

CONSIDERANDO:

Que según el Dictamen Técnico CPSEYP-05-2020 emitido por la Coordinación de Planificación, Seguimiento, Evaluación y Políticas del Fondo de Tierras, el contenido de los veintiún (21) Manuales Administrativos de procesos y procedimientos es coherente en su estructura y secuencia.

POR TANTO:

Con base en lo que para el efecto estipula el artículo 14 del Decreto 24-99 del Congreso de la República, Ley del Fondo de Tierras; 21 del Acuerdo Gubernativo 199-2000, Reglamento de la Ley del Fondo de Tierras; el Reglamento Orgánico Interno del Fondo de Tierras; y, lo considerado.

RESUELVE:

1. Aprobar los Manuales Administrativos de Procesos y Procedimientos del Fondo de Tierras, siguientes:

No.	NOMBRE DEL MANUAL
1	Gerencia General
2	Subgerencia
3	Secretaría General
4	Auditoría Interna
5	Dirección de Desarrollo de Comunidades Agrarias Sostenibles
6	Dirección de Asuntos Jurídicos
7	Coordinación Financiera
8	Coordinación Administrativa
9	Coordinación de Operaciones
10	Oficinas Regionales y Agencias Municipales de Tierras
11	Coordinación de Arrendamiento de Tierras
12	Coordinación de Sistemas de Información Geográfica -
13	Coordinación en Fortalecimiento Organizacional para el Acceso a la Tierra
14	Unidad de Acceso a la Información Pública
15	Coordinación de Cooperación Externa e Interinstitucional
16	Registro de Empresas Campesinas Asociativas
17	Coordinación de Recursos Humanos
18	Coordinación de Planificación, Seguimiento, Evaluación y Políticas
19	Comunicación Social
20	Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones
21	Coordinación de Notariado

Licda. Ingrid C. Osorio Matul
Gerente General Interina
FONDO DE TIERRAS

2. Instruir a la Coordinación de Recursos Humanos a cumplir con las siguientes disposiciones:

   a) Distribuir de manera oficial a los Directores, Coordinadores y Jefes de Unidad el Manual que corresponda.
   b) Coordinar con cada Dirección, Coordinación o Unidad, la revisión periódica y actualización de los Manuales Administrativos de Procesos y Procedimientos aprobados en esta Resolución.

3. Que los veintiún (21) Manuales Administrativos de Procesos y Procedimientos del Fondo de Tierras, queden formando parte de la presente resolución.

4. Derogar la Resolución de Gerencia General número treinta y uno guión dos mil quince (31-2015), de fecha veintitrés de febrero de dos mil quince y cualquier otra disposición que contravenga lo autorizado en esta Resolución.

5. Dar vigencia inmediata a la presente Resolución.

PARA LOS EFECTOS QUE CORRESPONDAN, SE EXTIENDE LA PRESENTE CERTIFICACIÓN EN GUATEMALA, EL TREINTA DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL VEINTE, EN TRES HOJAS DE PAPEL MEMBRETADO DEL FONDO DE TIERRAS.

Licda. Ingrid C. Osorio Matul
Gerente General Interina
FONDO DE TIERRAS

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

Fondo de Tierras

MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES

Guatemala, Septiembre 2020

Versión 2

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 3
I. ASPECTOS DEL MANUAL 4
1.1 Objetivos del Manual 4
1.2 Campo de Aplicación del 4
1.3 Base Legal 4
1.4 Disposiciones Generales 5
II. ASPECTOS INSTITUCIONALES 5
2.1 Antecedentes de la Institución 5
2.2 Objetivos del Fondo de Tierras 5
2.3 Funciones del Fondo de Tierras 6
2.4 Órganos Superiores del Fondo de Tierras 8
2.5 Estructura Organizativa 8
2.6 Marco Filosófico y Estratégico 11
2.6.1 Visión 11
2.6.2 Misión 11
2.6.3 Principios 11
III. MAPA Y REDES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS 12
3.1 Mapa de Procesos de la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones 12
3.2 Red de Procesos de la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones 13
3.3 Red de Procedimientos de la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones 14
IV. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS 16
GLOSARIO 153
ANEXOS 155

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

INTRODUCCIÓN

El Fondo de Tierras se define como la Institución encargada de facilitar el acceso a la tierra a campesinos y campesinas sin tierra o con tierra insuficiente y en situación de pobreza, y generar condiciones para el desarrollo rural integral y sostenible a través de proyectos productivos, agropecuarios, forestales e hidrobiológicos. Para llevar a cabo sus funciones y alcanzar sus objetivos es necesario implementar y actualizar periódicamente manuales de procesos y procedimientos, los cuales sirven de guía para cada uno de los colaboradores de las áreas que conforman esta Institución.

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

El Manual de Procesos y Procedimientos se encuentra estructurado en cuatro capítulos. El primero contiene los objetivos del documento, su campo de aplicación, base legal y disposiciones generales.

El segundo capítulo, da a conocer lo relacionado a la Institución en cuanto a sus antecedentes, objetivos, funciones, órganos superiores, estructura organizativa, y marco filosófico y estratégico que incluye la visión, misión y principios.

El tercer capítulo presenta el Mapa de Procesos, la Red de Procesos y la Red de Procedimientos de la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones. Finalmente, el cuarto capítulo presenta la descripción de los procedimientos.

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

I. ASPECTOS DEL MANUAL

1.1 Objetivos del Manual

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

- Establecer procesos y procedimientos de trabajo con base en la Ley, las políticas y normas institucionales 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 Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, así como los de la Institución y sus efectos en beneficio de los usuarios.

- Estandarizar 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 asignadas.

- 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 Campo de Aplicación del

El presente Manual abarca los procesos de la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones del Fondo de Tierras.

1.3 Base Legal

- Ley del Fondo de Tierras (Decreto 24-99), y su Reglamento (Acuerdo Gubernativo 199-2000).
- Agenda Estratégica 2012-2025 aprobada según Punto Resolutivo No. 95-2012 y

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

sus modificaciones según Puntos Resolutivos Nos. 65-2019 y 15-2020.

- Reglamento Orgánico Interno, aprobado según Punto Resolutivo No. 106-2019 y su modificación según Punto Resolutivo No. 11-2020.
- Manual de Organización y Funciones, aprobado según Punto Resolutivo No. 12-2020.

1.4 Disposiciones Generales

La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones será la facultada para autorizar lo que proceda.

En caso de requerirse modificaciones al documento, las mismas serán aprobadas por la Gerencia General.

II. ASPECTOS INSTITUCIONALES

2.1 Antecedentes de la Institución

Con la firma de los Acuerdos de Paz, en particular el Acuerdo sobre Aspectos Socioeconómicos y Situación Agraria se crea el Fondo de Tierras a través del Decreto Legislativo Número 24-99, como la Institución responsable de facilitar el acceso a la tierra a campesinos y campesinas sin tierra, con tierra insuficiente y en situación de pobreza, brindando con ello los lineamientos generales que orientan el quehacer institucional. De acuerdo al mismo Decreto, Fondo de Tierras es una institución de naturaleza pública, participativa y de servicio instituida para facilitar el acceso a la tierra y generar condiciones para el desarrollo rural integral y sostenible, a través de proyectos productivos, agropecuarios, forestales e hidrobiológicos.

2.2 Objetivos del Fondo de Tierras

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

a) Definir y ejecutar la política pública relacionada con el acceso a la tierra, en coordinación con la política de desarrollo rural del Estado.

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

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 adecuados, 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.

2.3 Funciones del Fondo de Tierras

El Artículo 4 de la Ley del Fondo de Tierras especifica como funciones de la Institución las siguientes:

- Cumplir y hacer que se cumpla la política pública relacionada con el acceso a la tierra.
- 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.
- 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

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

beneficiarios.

- Facilitar el acceso a la adquisición de tierra y servicios de asistencia técnica y jurídica a los beneficiarios calificados.
- 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.
- Calificar a los beneficiarios de acuerdo a las normas contenidas en la Ley del Fondo de Tierras y los reglamentos que correspondan.
- Participar en los comités técnicos de los fideicomisos que establezca en bancos del sistema financiero nacional.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Promover la coordinación con los Fondos Sociales y con otras instituciones del Estado para cumplir con sus objetivos.
- 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.
- Administrar con apego a la ley y en forma autónoma, transparente y eficiente sus recursos humanos, materiales y financieros.
- Constituir fondos de garantía para que entidades del sistema financiero nacional otorguen financiamiento a los beneficiarios del FONTIERRAS.

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

- 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.
- Otras funciones inherentes para el cumplimiento de sus objetivos.

2.4 Órganos Superiores del Fondo de Tierras

Los órganos superiores están conformados en su orden por 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.

2.5 Estructura Organizativa

En la Agenda Estratégica 2012-2025 y sus modificaciones según Puntos Resolutivos 65-2019 y 15-2020, se define una estructura organizativa construida sobre un esquema vertical, lo que se traduce en programas sustantivos centralizados en las Direcciones específicas como referentes jerárquicos, con acciones a nivel regional.

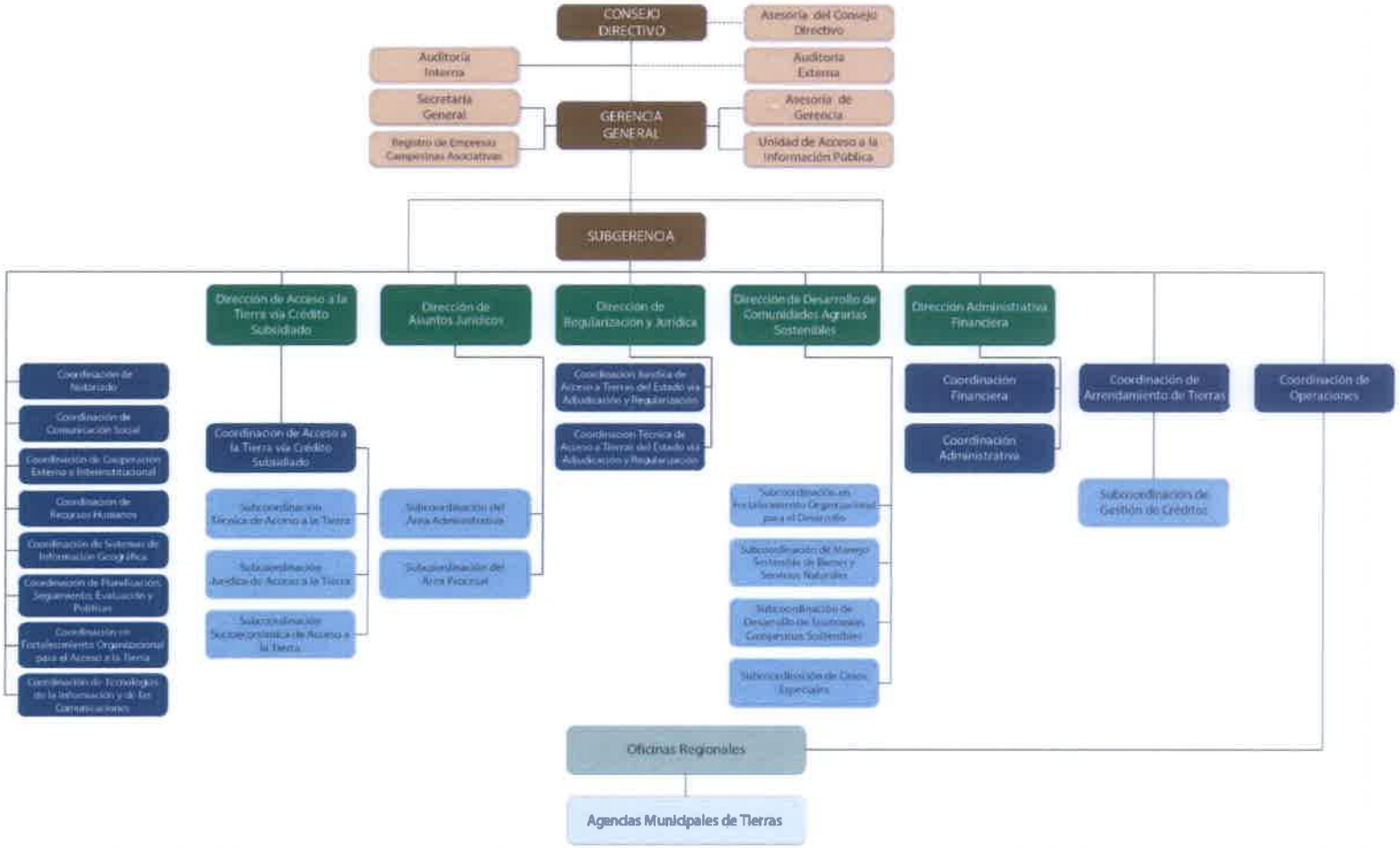
Lo antes expuesto permite que la planificación sea responsabilidad de un solo equipo de trabajo y no se crucen los procesos de una dirección con otra; asimismo facilita responder en forma eficaz y eficiente a las demandas de la población que requiere los servicios del Fondo de Tierras.

A continuación, se presentan los siguientes organigramas:

- Organigrama de Oficinas Centrales
- Ubicación de Agencias Municipales de Tierras por Oficina Regional

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

Organigrama Fondo de Tierras

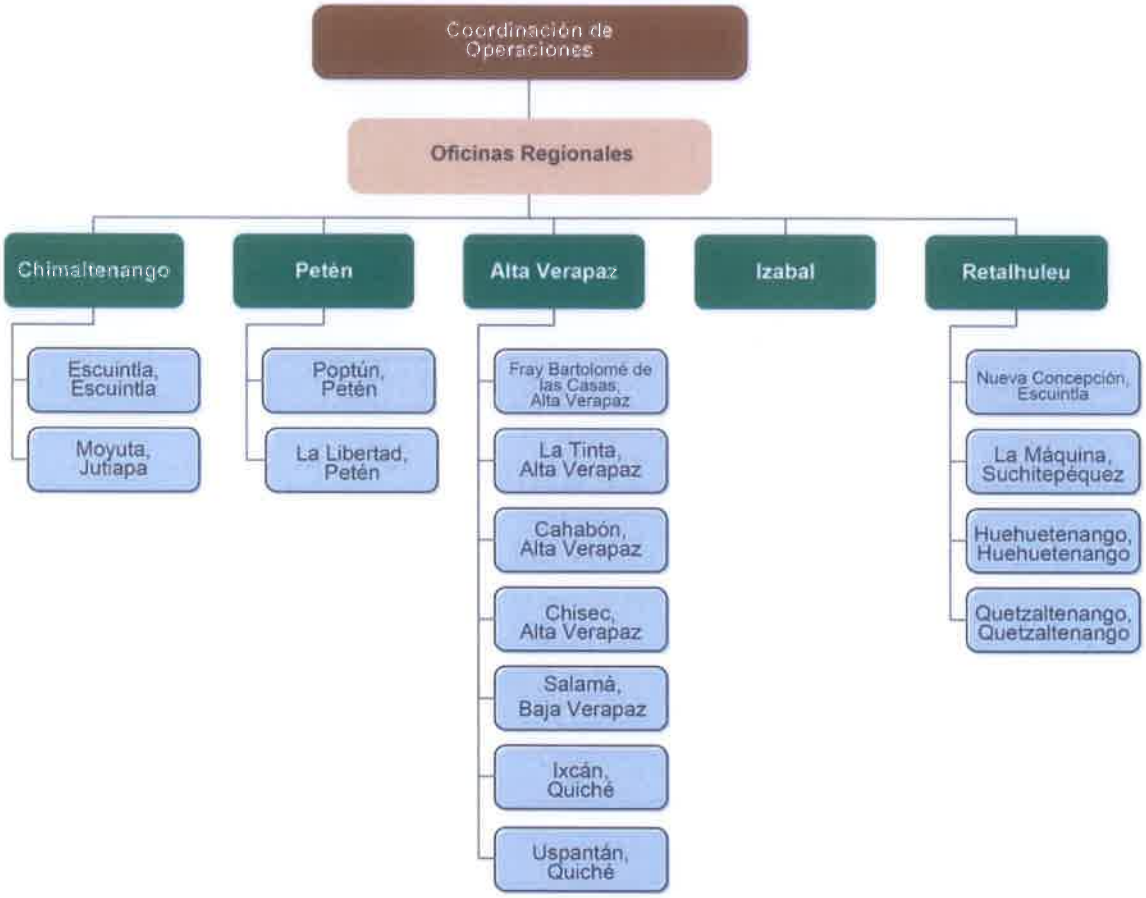


Nota: el Registro de ECAS se encuentra adscrito a la Institución y fue creado según el Art. 44 de la Ley de Empresas Campesinas Asociativas –Decreto Ley 67-84-.

Fuente: Coordinación de Recursos Humanos.

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

Ubicación de Agencias Municipales de Tierras por Oficina Regional



Fuente: Coordinación de Recursos Humanos.

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

2.6 Marco Filosófico y Estratégico

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

2.6.1 Visión

Ser la institución pública agraria que contribuye, a través del acceso a la tierra, al Desarrollo Rural Integral y Sostenible de las familias campesinas, indígenas y no indígenas, sin tierra o con tierra insuficiente, en situación de pobreza.

2.6.2 Misión

Facilitar a familias campesinas, indígenas y no indígenas, sin tierra o con tierra insuficiente, en situación de pobreza, el acceso a la tierra a través del otorgamiento de créditos para la compra y arrendamiento de tierras, de la regularización y adjudicación de tierras del Estado y contribuir al desarrollo rural integral y sostenible de comunidades agrarias.

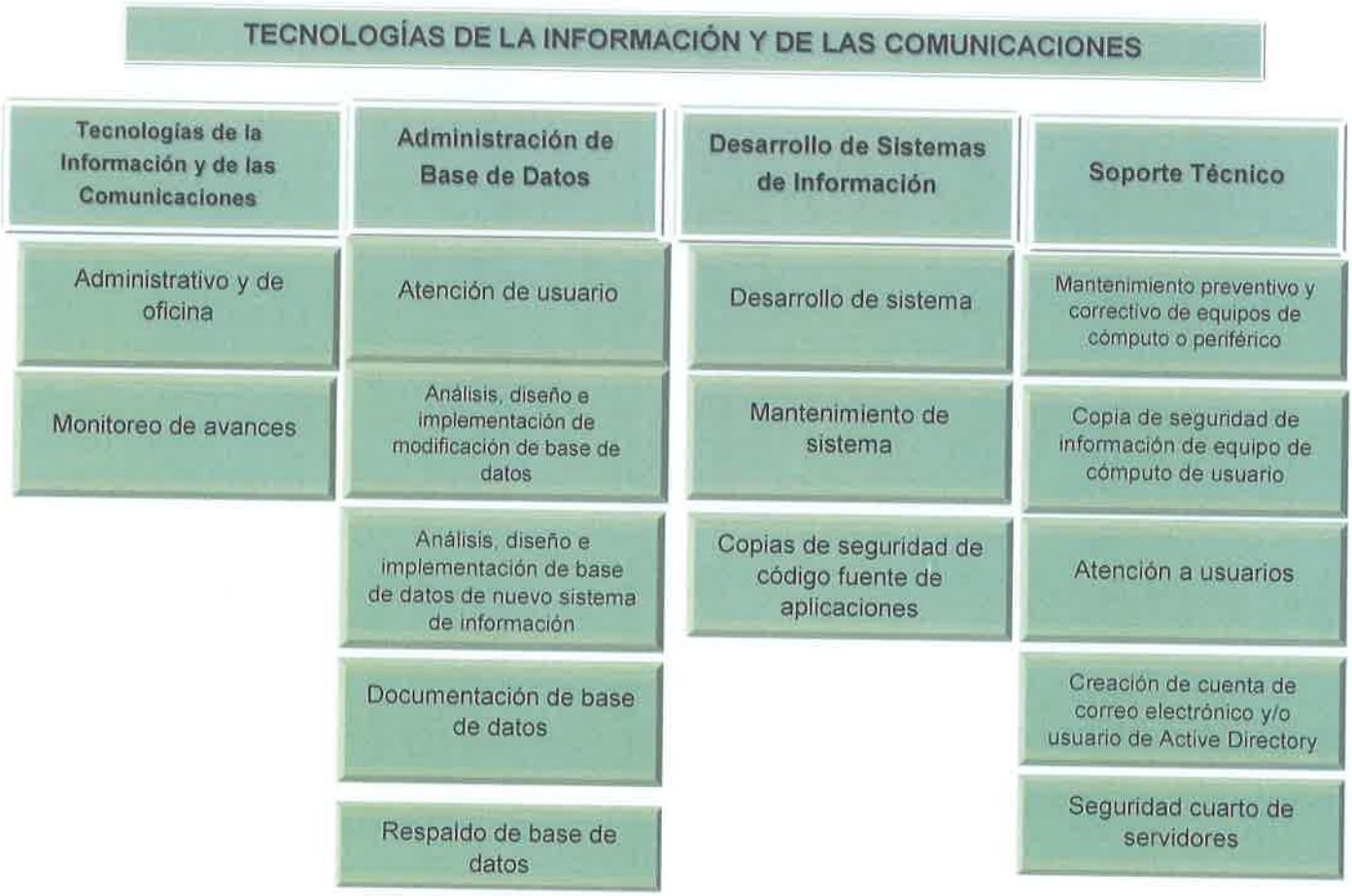
2.6.3 Principios

- Equidad
- Transparencia
- Pertinencia Cultural
- Justicia Social
- Efectividad

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

III. MAPA Y REDES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

3.1 Mapa de Procesos de la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

3.2 Red de Procesos de la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

MACRO PROCESOS	CÓDIGO	PROCESOS	CÓDIGO
Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	1.	Administrativo y de oficina	1.1
		Monitoreo de avances	1.2
Administración de Base de Datos	2.	Atención de usuario	2.1
		Análisis, diseño e implementación de modificación de base de datos	2.2
		Análisis, diseño e implementación de Base de Datos de nuevo sistema de información	2.3
		Documentación de base de datos	2.4
		Respaldo de Base de Datos	2.5
Desarrollo de Sistemas de Información	3.	Desarrollo de sistema	3.1
		Mantenimiento de sistema	3.2
		Copias de seguridad de código fuente de aplicaciones	3.3
Soporte Técnico	4.	Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo o periférico	4.1
		Copia de seguridad de información de equipo de cómputo de usuario	4.2
		Atención a usuarios	4.3
		Creación de cuenta de correo electrónico y/o usuario de Active Directory	4.4
		Seguridad cuarto de servidores	4.5

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

3.3 Red de Procedimientos de la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

PROCESOS	CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO
Administrativo y de oficina	1.1	Administración y gestión de correspondencia	1.1.1
		Gestión de recursos para operación de TIC's	1.1.2
Monitoreo de avances	1.2	Revisión de avances	1.2.1
Atención de usuario	2.1	Gestión de solicitud de usuario	2.1.1
Análisis, diseño e implementación de modificación de base de datos	2.2	Análisis y Diseño de Modificación de base de datos	2.2.1
		Implementación de modificación de base de datos	2.2.2
Análisis, diseño e implementación de base de datos de nuevo sistema de información	2.3	Análisis y diseño de base de datos de nuevo sistema de información	2.3.1
		Creación de base de datos de nuevo sistema de información	2.3.2
Documentación de base de datos	2.4	Creación y/o Actualización de documentación de Base de Datos de sistema de información.	2.4.1
Respaldo de base de datos	2.5	Planificación de copia de seguridad y restauración de base de datos	2.5.1
		Creación de copia de seguridad de base de datos	2.5.2
		Pruebas de restauración de base de datos	2.5.3
Desarrollo de sistema	3.1	Análisis de requerimientos y diseño del sistema	3.1.1
		Programación del sistema	3.1.2
		Pruebas del sistema	3.1.3
		Elaboración de manuales del sistema	3.1.4
		Implementación del sistema	3.1.5
Mantenimiento de sistema	3.2	Ejecución de mantenimiento de sistema	3.2.1

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

PROCESOS	CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO
Copias de seguridad de código fuente de aplicaciones	3.3	Planificación de copias de seguridad de sistemas	3.3.1
		Elaboración de copias de seguridad del código fuente de las aplicaciones	3.3.2
Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo o periférico	4.1	Creación y aprobación de cronograma anual de mantenimientos de equipos de cómputo y/o periféricos	4.1.1
		Mantenimiento preventivo de equipo de cómputo o periférico	4.1.2
		Mantenimiento correctivo de equipo de cómputo o periférico	4.1.3
		Mantenimiento correctivo de equipo de cómputo y/o periférico, con agente externo	4.1.4
		Registro de mantenimiento preventivo o correctivo de equipos de cómputo o periférico	4.1.5
Copia de seguridad de información de equipo de cómputo de usuario	4.2	Realización de copia de seguridad de información de equipo de computo	4.2.1
		Entrega del contenido de copia de seguridad de información de equipo de cómputo a usuario	4.2.2
Atención a usuarios	4.3	Atención a solicitud de soporte técnico a usuario de oficinas centrales y/o sedes regionales	4.3.1
Creación de cuenta de correo electrónico y/o usuario de Active Directory	4.4	Creación de cuenta de correo electrónico y/o usuario de Active Directory, para nuevo colaborador.	4.4.1
Seguridad cuarto de servidores	4.5	Recepción de solicitud de ingreso al cuarto de servidores de personas ajenas a la institución	4.5.1
		Registro en bitácora del ingreso de personas ajenas a Tics al cuarto de servidores	4.5.2

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

IV. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

PROCEDIMIENTO

"ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA"

FT-TICS-PRO-1.1.1

Versión 02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Juan Gerardo Tunay Vásquez / Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	30/07/2020	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. César Augusto Martínez / Subgerente General	10/08/2020	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino	30/09/2020	

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

Proceso: Administrativo y de Oficina
Procedimiento: Administración y gestión de correspondencia

OBJETIVO:
Analizar y determinar el seguimiento de los documentos con requerimientos de carácter informático de las distintas áreas de la institución.

ALCANCE:
Desde recibir documentos que ingresan a la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones hasta el resguardo de las mismas.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:
La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación será la facultada para autorizar lo que proceda.

No. De Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Secretaria Ejecutiva III	Recibe documento, firma y sella de recibido.
2	Secretaria Ejecutiva III	Registra en el control de correspondencia el documento recibido.
3	Secretaria Ejecutiva III	Traslada documento a Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.
4	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Recibe documento.
5	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Analiza y determina el seguimiento del documento recibido.
6	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Traslada documento con instrucción de seguimiento a la Secretaria Ejecutiva III.
7	Secretaria Ejecutiva III	Recibe documento con instrucción de seguimiento.
8	Secretaria Ejecutiva III	Actualiza control de correspondencia de documentos con la información recibida.
9	Secretaria Ejecutiva	¿Verifica si el documento se traslada a

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

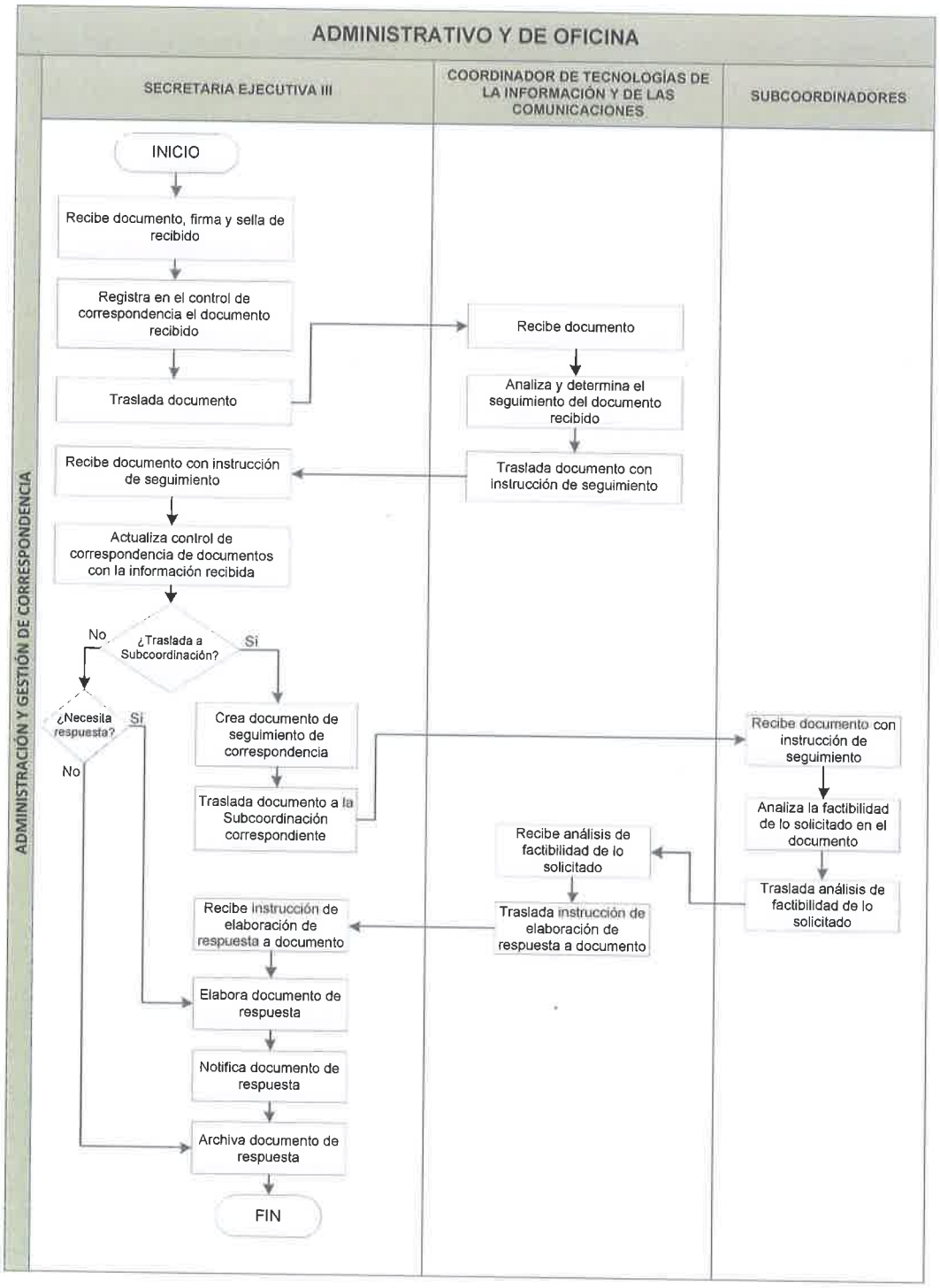
	III	Subcoordinación? No: continúa en la actividad 10. Si: continúa en la actividad 11.
10	Secretaria Ejecutiva III	¿Verifica si el documento necesita respuesta? No: continúa en la actividad 21. Si: continúa en la actividad 19.
11	Secretaria Ejecutiva III	Crea documento de seguimiento de correspondencia.
12	Secretaria Ejecutiva III	Traslada documento a la Subcoordinación correspondiente.
13	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información /Subcoordinador de Administración de Base de Datos / Subcoordinador de Soporte Técnico	Recibe documento para seguimiento.
14	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información /Subcoordinador de Administración de Base de Datos / Subcoordinador de Soporte Técnico	Analiza la factibilidad de lo solicitado en el documento.
15	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información /Subcoordinador de Administración de Base de Datos / Subcoordinador de Soporte Técnico	Traslada análisis de factibilidad de lo solicitado al Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.
16	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Recibe análisis de factibilidad de lo solicitado.
17	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Traslada instrucción de elaboración de respuesta a documento a la Secretaria Ejecutiva III.
18	Secretaria Ejecutiva III	Recibe instrucción de elaboración de respuesta a documento.

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

19	Secretaria Ejecutiva III	Elabora documento de respuesta.
20	Secretaria Ejecutiva III	Notifica documento de respuesta.
21	Secretaria Ejecutiva III	Archiva documento. **Fin del procedimiento.**

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

FLUJOGRAMA



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

PROCEDIMIENTO

"GESTIÓN DE RECURSOS PARA OPERACIÓN DE TIC's"

FT-TICS-PRO-1.1.2

Versión 02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Juan Gerardo Tunay Vásquez / Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	30/07/2020	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. César Augusto Martínez / Subgerente General	10/08/2020	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino	30/09/2020	

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

Proceso: Administrativo y de Oficina
Procedimiento: Gestión de recursos para operación de TIC's

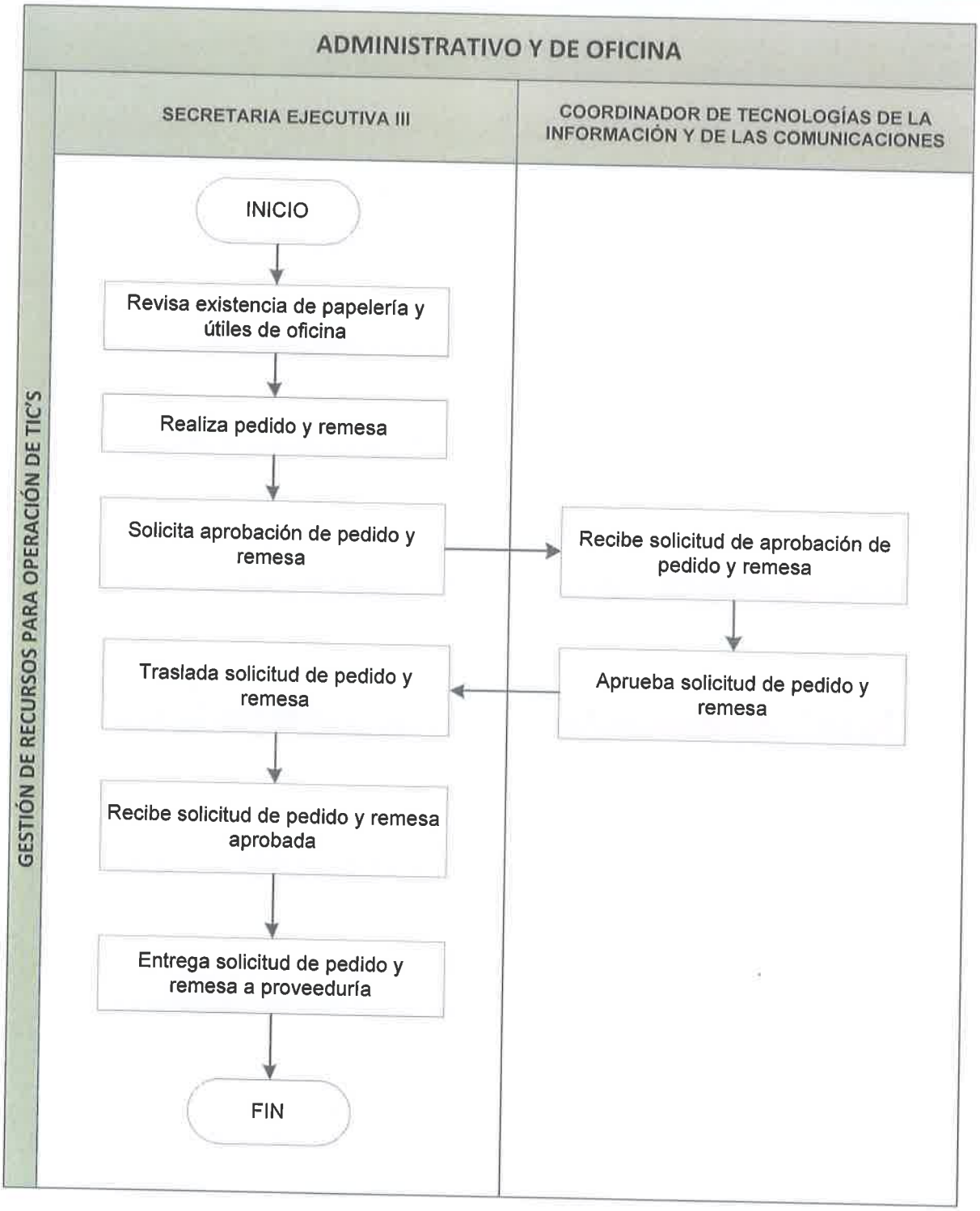
OBJETIVO:
Abastecer de papelería y útiles que se necesita dentro de la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones para la elaboración de trabajo en la oficina.

ALCANCE:
Desde revisar existencia de papelería y útiles de oficina hasta recibir pedido y remesa; y distribuirlo según lo solicitado.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:
La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación será la facultada para autorizar lo que proceda.

No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Secretaria Ejecutiva III	Revisa existencia de papelería y útiles de oficina.
2	Secretaria Ejecutiva III	Realiza pedido y remesa.
3	Secretaria Ejecutiva III	Solicita aprobación de pedido y remesa a Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.
4	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Recibe solicitud de aprobación de pedido y remesa.
5	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Aprueba solicitud de pedido y remesa.
6	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Traslada solicitud de pedido y remesa a Secretaria Ejecutiva III.
7	Secretaria Ejecutiva III	Recibe solicitud de pedido y remesa aprobada.
8	Secretaria Ejecutiva III	Entrega solicitud de pedido y remesa a proveeduría. **Fin del procedimiento.**

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

PROCEDIMIENTO
"REVISIÓN DE AVANCES"
FT-TICS-PRO-1.2.1
Versión 02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Juan Gerardo Tunay Vásquez / Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	30/07/2020	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. César Augusto Martínez / Subgerente General	10/08/2020	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino	30/09/2020	

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

Proceso: Monitoreo de avances
Procedimiento: Revisión de avances

OBJETIVO:
Brindar seguimiento a los proyectos establecidos según cronograma.

ALCANCE:
Desde revisar los avances de los proyectos en base al cronograma hasta informar de los avances.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:
La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación será la facultada para autorizar lo que proceda.

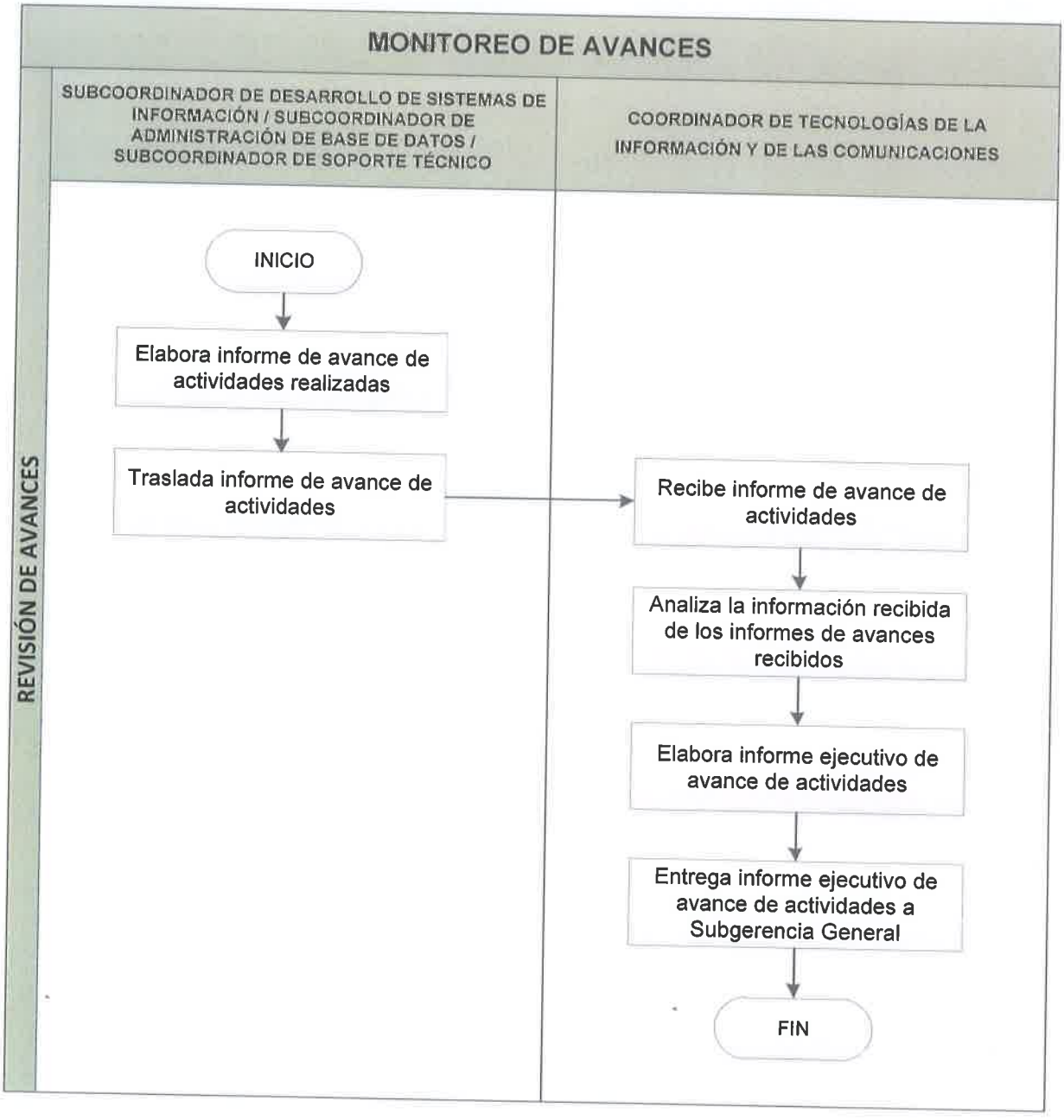
No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información /Subcoordinador de Administración de Base de Datos / Subcoordinador de Soporte Técnico	Elabora informe de avance de actividades realizadas.
2	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información /Subcoordinador de Administración de Base de Datos / Subcoordinador de Soporte Técnico	Traslada informe de avance de actividades a Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.
3	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Recibe informe de avance de actividades.
4	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Analiza la información recibida de los informes de avances recibidos.

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
5	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Elabora informe ejecutivo de avance de actividades.
6	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Entrega informe ejecutivo de avance de actividades a Subgerencia General. **Fin del procedimiento.**

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

FLUJOGRAMA:



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

PROCEDIMIENTO

"GESTIÓN DE SOLICITUD DE USUARIO"

FT-TICS-BD-PRO-2.1.1

Versión 02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Inga. Danny Herminia Velásquez Orózco /Subcoordinador de Administración de Base de Datos/ Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	30/07/2020	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Juan Gerardo Tunay/ Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	10/08/2020	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino	30/09/2020	

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

Proceso: Atención de usuario
Procedimiento: Gestión de solicitud de usuario

OBJETIVO:
Brindar atención de forma oportuna a los usuarios de los diferentes Sistemas Informáticos del Fondo de Tierras.

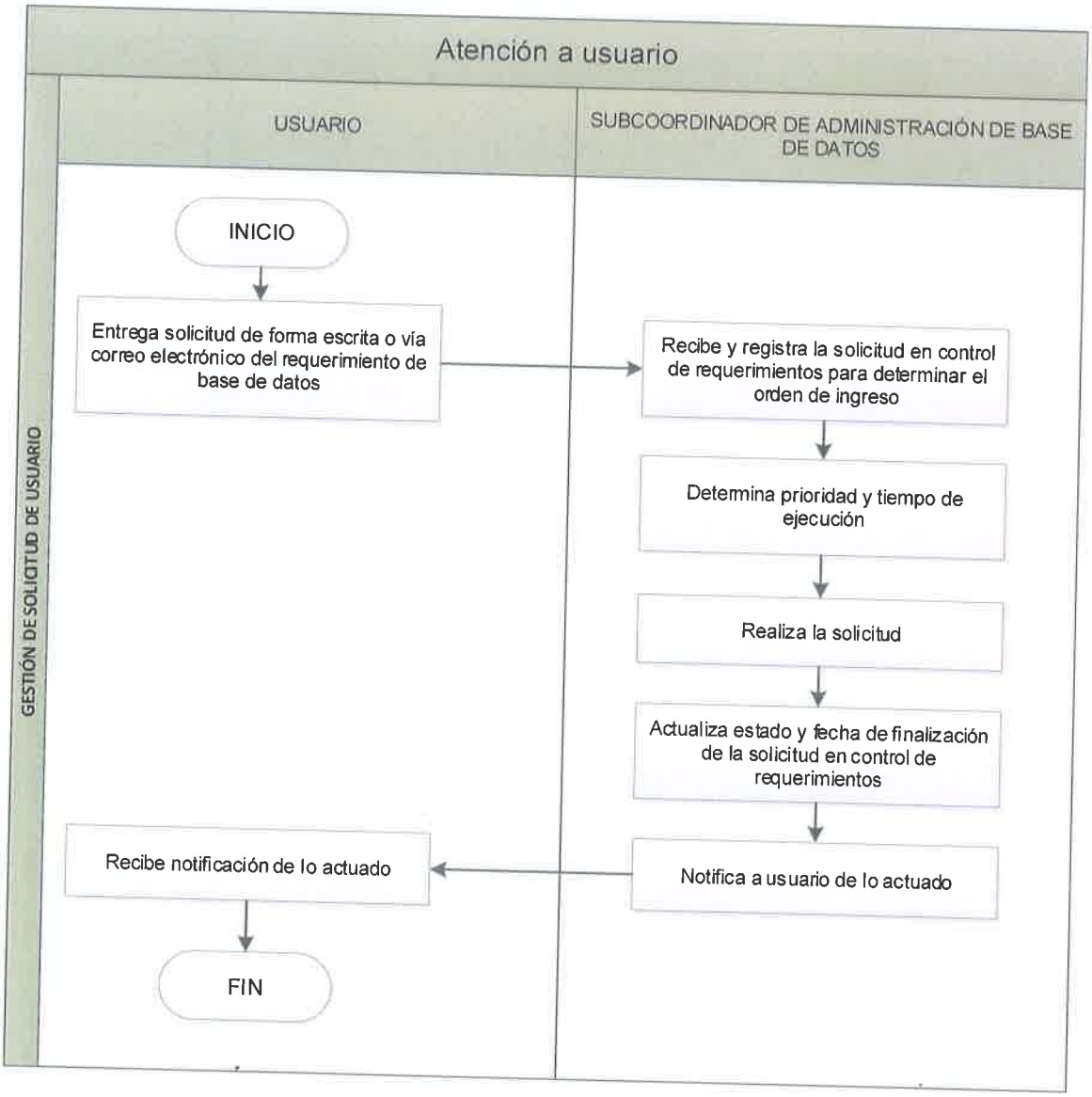
ALCANCE:
Desde recibir la solicitud de requerimiento, definir la factibilidad, prioridad y tiempo de la realización del requerimiento hasta notificar al usuario.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:
La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación será la facultada para autorizar lo que proceda.

No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Usuario	Entrega solicitud de forma escrita o vía correo electrónico del requerimiento de información de base de datos.
2	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Recibe de Usuario y registra la solicitud en control de requerimientos para determinar el orden de ingreso.
3	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Determina la prioridad del requerimiento y el tiempo de ejecución.
4	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Realiza la solicitud.
5	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Actualiza estado y fecha de finalización de la solicitud en control de requerimientos.
6	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Notifica al usuario de lo actuado.
7	Usuario	Recibe notificación de lo actuado. **Fin del procedimiento.**

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

FLUJOGRAMA:



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

PROCEDIMIENTO

"ANÁLISIS Y DISEÑO DE MODIFICACIÓN DE BASE DE DATOS"

FT-TICS-BD-PRO-2.2.1

Versión 02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Inga. Danny Herminia Velásquez Orózco /Subcoordinador de Administración de Base de Datos/ Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	30/07/2020	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Juan Gerardo Tunay/ Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	10/08/2020	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino	30/09/2020	

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

Proceso: Análisis, diseño e implementación de modificación de base de datos
Procedimiento: Análisis y diseño de modificación de base de datos

OBJETIVO:
Identificar las necesidades del usuario para determinar la viabilidad técnica de la solicitud de modificación del diseño lógico de la base de datos.

ALCANCE:
Desde recibir documento de requerimiento de modificación de base de datos de sistema de información hasta obtener la aprobación de modificación del diseño lógico de base de datos de sistema de información.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:
La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación será la facultada para autorizar lo que proceda.

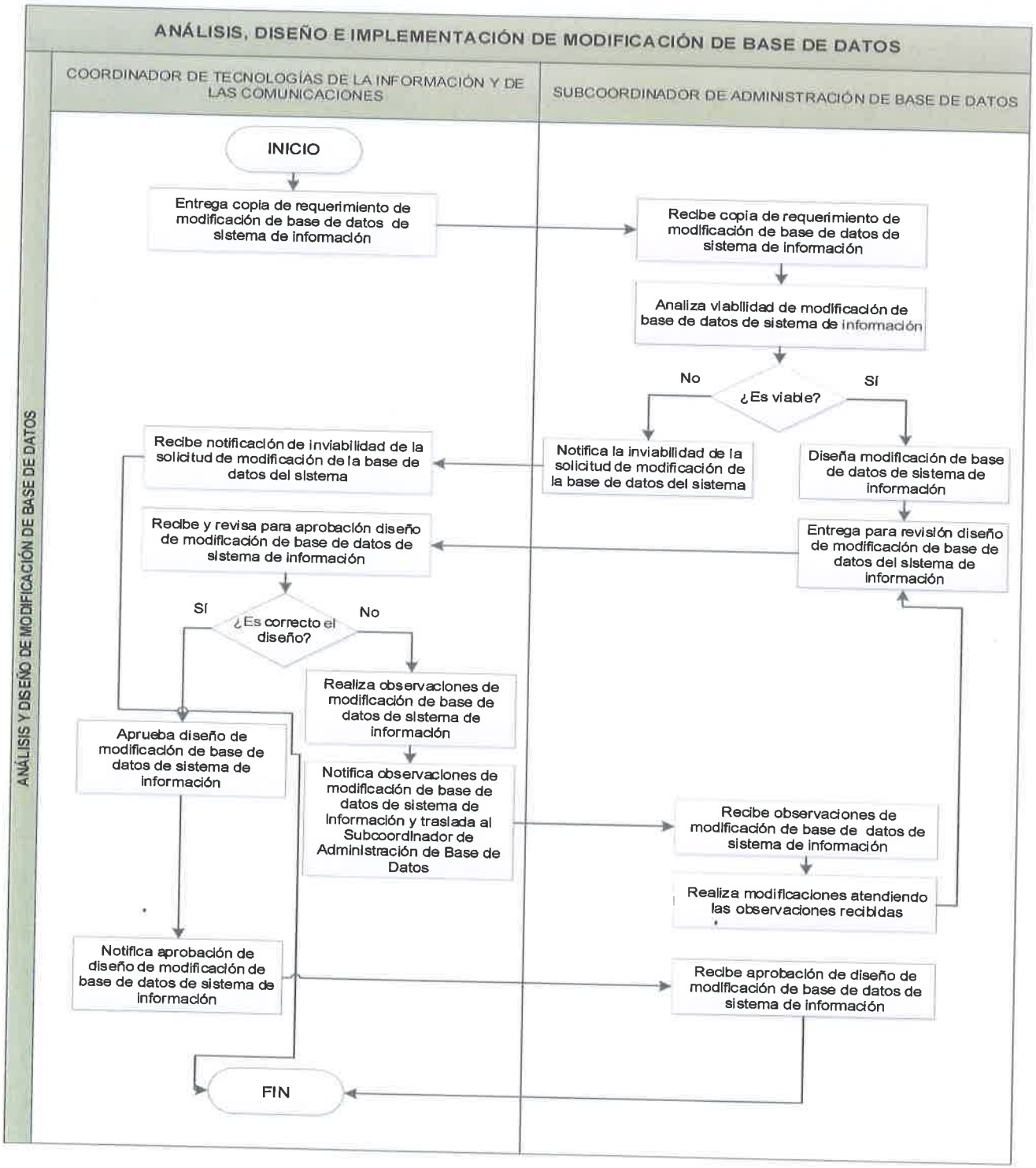
No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Entrega copia de requerimiento de modificación de base de datos de sistema de información
2	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Recibe copia de requerimiento de modificación de base de datos de sistema de información.
3	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Analiza viabilidad de modificación de base de datos de sistema de información
4	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	**No es viable,** notifica la inviabilidad de la solicitud de modificación de la base de datos del sistema a Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.
5	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Recibe notificación de inviabilidad de la solicitud de modificación de la base de datos del sistema. **Fin del procedimiento.**
6	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	***Si es viable,*** diseña modificación de base de datos de sistema de información.
7	Subcoordinador de Administración de	Entrega a Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones para

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
	Base de Datos	revisión diseño de modificación de base de datos del sistema de información.
8	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Recibe y revisa para aprobación diseño de modificación de base de datos de sistema de información.
9	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	***Si el diseño no es correcto,*** realiza observaciones de modificación de base de datos de sistema de información.
10	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Notifica observaciones de modificación de base de datos de sistema de información y traslada al Subcoordinador de Administración de Base de Datos.
11	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Recibe observaciones de modificación de base de datos de sistema de información.
12	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Realiza modificaciones atendiendo las observaciones recibidas. **Continúa en la actividad 7**
13	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	***Si el diseño es correcto,*** aprueba diseño de modificación de base de datos de sistema de información.
14	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Notifica a Subcoordinador de Administración de Base de Datos aprobación de diseño de modificación de base de datos de sistema de información.
15	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Recibe aprobación de diseño de modificación de base de datos de sistema de información. **Fin del procedimiento.**

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

FLUJOGRAMA:



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

PROCEDIMIENTO

"IMPLEMENTACIÓN DE MODIFICACIÓN DE BASE DE DATOS"

FT-TICS-BD-PRO-2.2.2

Versión 02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Inga. Danny Herminia Velásquez Orózco /Subcoordinador de Administración de Base de Datos/ Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	30/07/2020	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Juan Gerardo Tunay/ Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	10/08/2020	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino	30/09/2020	

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

Proceso: Análisis, diseño e implementación de modificación de base de datos
Procedimiento: Implementación de modificación de base de datos

OBJETIVO:
Realizar modificaciones de base de datos necesarias para atender los nuevos requerimientos de funcionalidad del sistema.

ALCANCE:
Desde realizar modificaciones de base de datos de sistema de información, realizar pruebas de la implementación hasta recibir la aprobación de las modificaciones realizadas.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:
La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación será la facultada para autorizar lo que proceda.

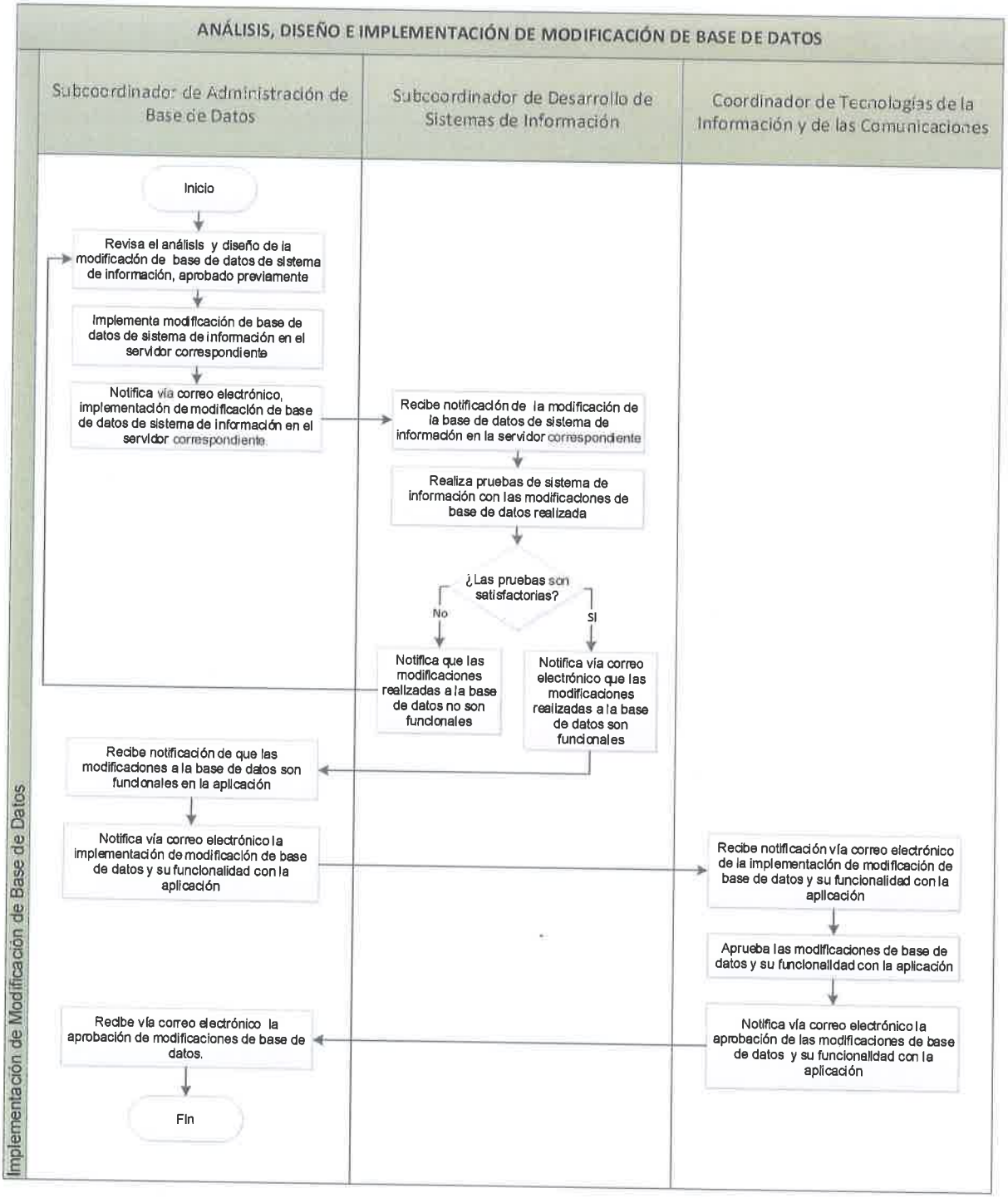
No. De Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Revisa el análisis y diseño de modificación de base de datos de sistema de información, aprobado previamente.
2	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Implementa modificación de base de datos de sistema de información en el servidor correspondiente.
3	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Notifica vía correo electrónico, implementación de modificación de base de datos de sistema de información en el servidor correspondiente.
4	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Recibe notificación de la modificación de base de datos de sistema de información en el servidor correspondiente.
5	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Realiza pruebas de sistema de información con las modificaciones de base de datos realizadas.
6	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Si las pruebas **no son satisfactorias**, notifica que las modificaciones realizadas a la base de datos no son funcionales. Regresa a paso 1.
7	Subcoordinador de Desarrollo de	Si las pruebas **si son satisfactorias**, notifica vía correo electrónico que las modificaciones realizadas

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

No. De Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
	Sistemas de Información	a la base de datos son funcionales.
8	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Recibe notificación de que las modificaciones a la base de datos son funcionales en la aplicación.
9	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Notifica a Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones vía correo electrónico la implementación de modificación de base de datos y su funcionalidad con la aplicación
10	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Recibe notificación vía correo electrónico de la implementación de modificación de base de datos y su funcionalidad con la aplicación
11	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Aprueba las modificaciones de base de datos y su funcionalidad con la aplicación.
12	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Notifica vía correo electrónico a Subcoordinador de Administración de Base de Datos la aprobación de las modificaciones de base de datos y su funcionalidad con la aplicación.
13	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Recibe vía correo electrónico la aprobación de modificaciones de base de datos. **Fin de procedimiento**

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

FLUJOGRAMA:



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

PROCEDIMIENTO

"ANÁLISIS Y DISEÑO DE BASE DE DATOS DE NUEVO SISTEMA DE INFORMACIÓN"

FT-TICS-BD-PRO-2.3.1

Versión 02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Inga. Danny Herminia Velásquez Orózco /Subcoordinador de Administración de Base de Datos/ Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	30/07/2020	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Juan Gerardo Tunay/ Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	10/08/2020	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino	30/09/2020	

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

Proceso: Análisis, diseño e implementación de base de datos de nuevo sistema de información
Procedimiento: Análisis y diseño de base de datos de nuevo sistema de información

OBJETIVO:
Realizar el análisis de los requerimientos del nuevo sistema de información para crear el diseño lógico de base de datos que permita almacenar la información de manera óptima.

ALCANCE:
Desde realizar el análisis de los requerimientos hasta crear el modelo Entidad Relación de la base de datos del nuevo sistema.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:
La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación será la facultada para autorizar lo que proceda.

:

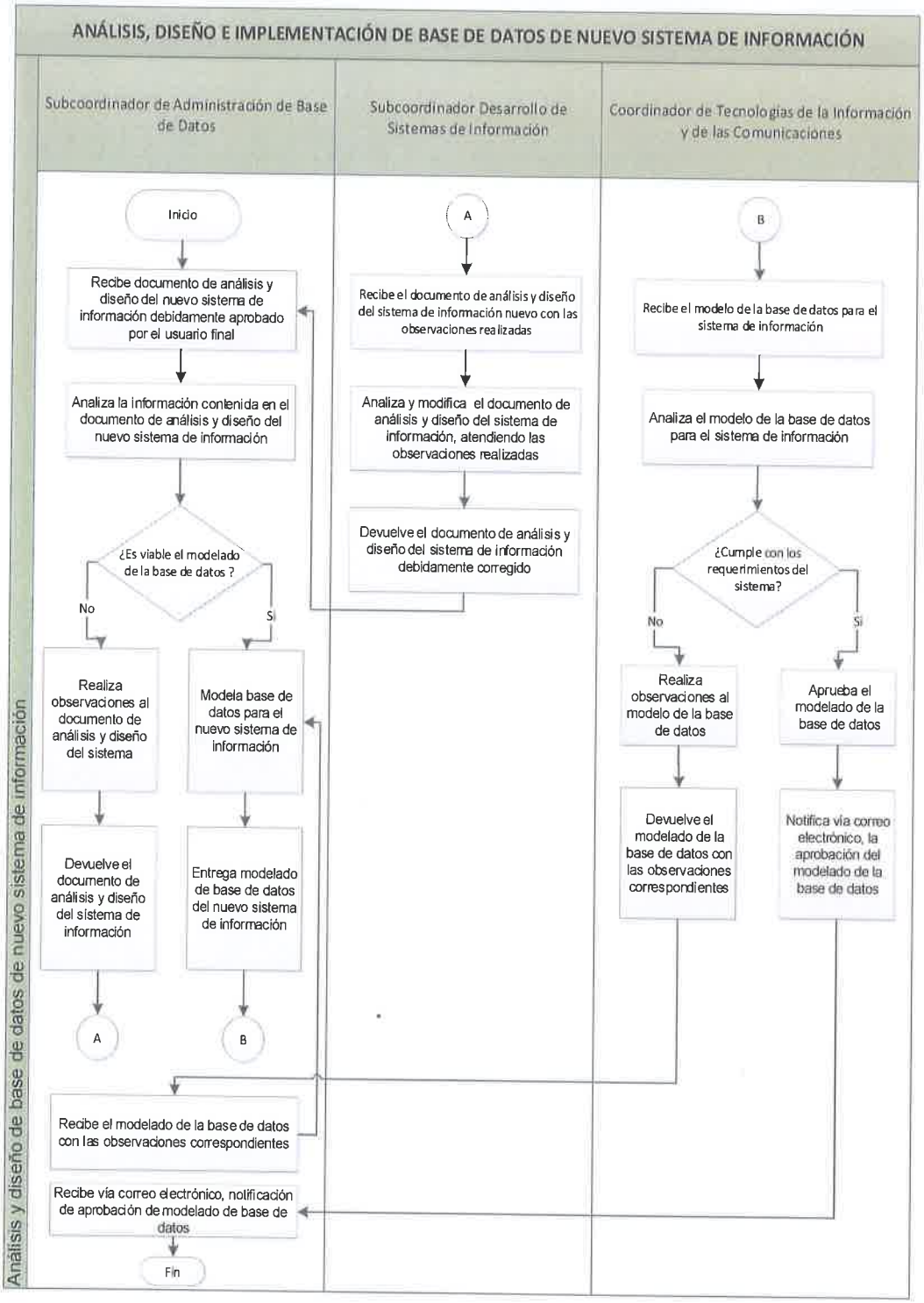
No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Recibe documento de análisis y diseño del nuevo sistema de información debidamente aprobado por el usuario final.
2	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Analiza la información contenida en el documento de análisis y diseño del nuevo sistema de información.
3	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	**Si no es viable** el modelado de base de datos, entonces realiza observaciones al documento de análisis y diseño del sistema.
4	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Devuelve a Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información el documento de análisis y diseño del sistema de información.
5	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Recibe el documento de análisis y diseño del sistema de información con las observaciones realizadas.
6	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Analiza y modifica el documento de análisis y diseño del sistema de información, atendiendo las observaciones realizadas.

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
7	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Devuelve el documento de análisis y diseño del sistema de información debidamente corregido al Subcoordinador de Administración de Base de Datos. **Vuelve al paso 1.**
8	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	**Si es viable** el modelado de base de datos, entonces modela base de datos para el nuevo sistema de información
9	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Entrega modelado de base de datos del nuevo sistema de información al Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.
10	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Recibe el modelo de la base de datos para el sistema de información
11	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Analiza el modelo de la base de datos para el sistema de información
12	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	**Si el modelado no cumple** con los requerimientos del sistema, entonces realiza observaciones al modelo de la base de datos
13	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Devuelve el modelado de la base de datos con las observaciones correspondientes al Subcoordinador de Administración de Base de Datos.
14	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Recibe el modelado de la base de datos con las observaciones correspondientes. **Vuelve al paso 8**
15	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	**Si el modelado cumple** con los requerimientos del sistema, aprueba el modelado de la base de datos
16	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Notifica vía correo electrónico al Subcoordinador de Administración de Base de Datos, la aprobación del modelado de la base de datos
17	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Recibe vía correo electrónico, notificación de aprobación de modelado de base de datos. **Finaliza procedimiento.**

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

FLUJOGRAMA:



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

PROCEDIMIENTO

"CREACIÓN DE BASE DE DATOS DE NUEVO SISTEMA DE INFORMACIÓN"

FT-TICS-BD-PRO-2.3.2

Versión 02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Inga. Danny Herminia Velásquez Orózco /Subcoordinador de Administración de Base de Datos/ Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	30/07/2020	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Juan Gerardo Tunay/ Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	10/08/2020	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino	30/09/2020	

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

Proceso: Análisis, diseño e implementación de base de datos de nuevo sistema de información
Procedimiento: Creación de base de datos de nuevo sistema de información

OBJETIVO:
Crear el diseño físico de la base de datos que responda a las necesidades de almacenamiento de información.

ALCANCE:
Desde crear las tablas, atributos, elegir los tipos de datos a almacenar, crear las relaciones entre las tablas hasta definir las reglas de acceso y las vistas de los usuarios.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:
La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación será la facultada para autorizar lo que proceda.

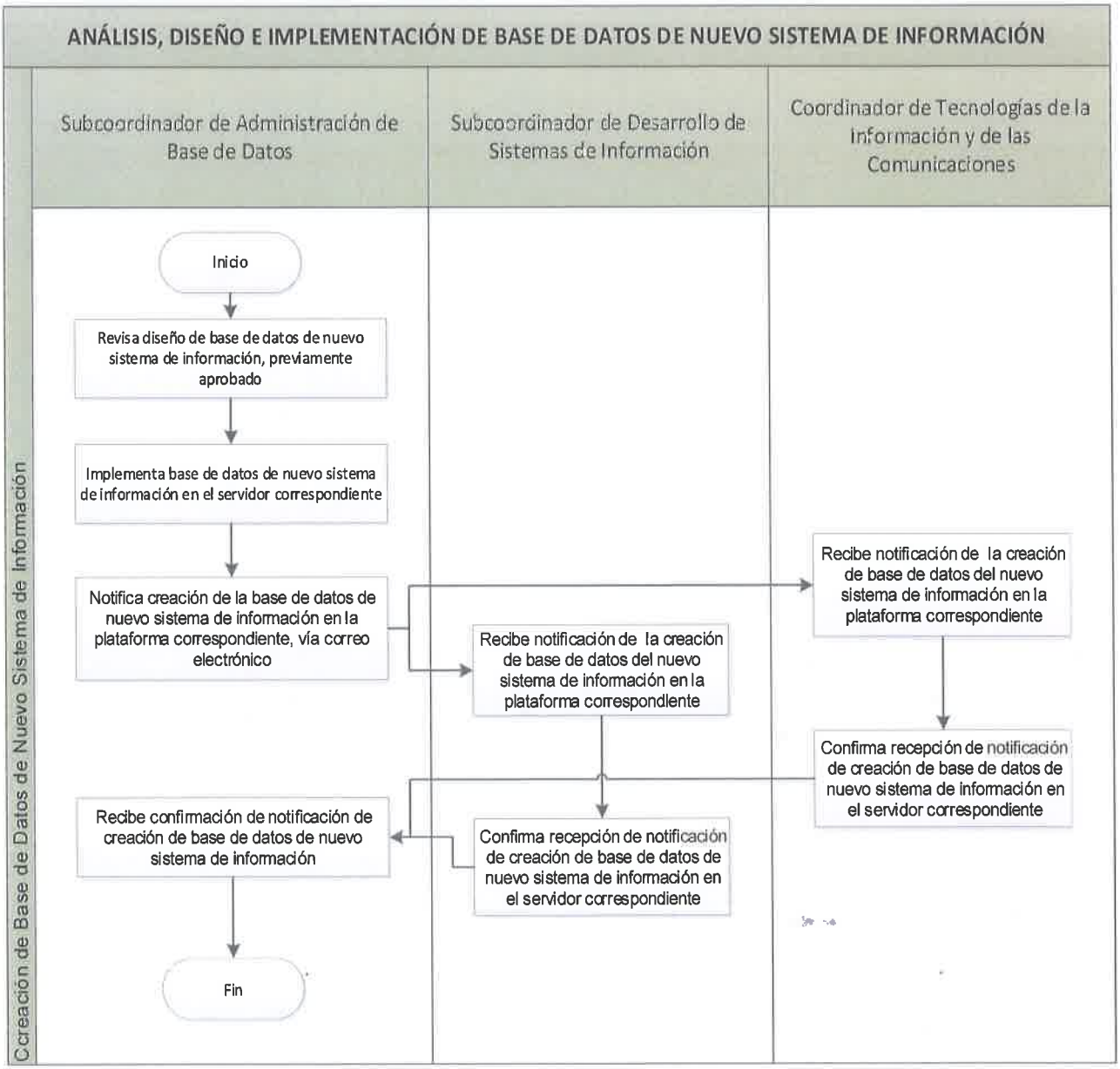
No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Revisa diseño de base de datos de nuevo sistema de información, previamente aprobado.
2	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Implementa base de datos de nuevo sistema de información en el servidor correspondiente.
3	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Notifica a Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información y al Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, la creación de la base de datos de nuevo sistema de información en la plataforma correspondiente, vía correo electrónico.
4	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Recibe notificación del Subcoordinador de Administración de Base de Datos, de la creación de base de datos del nuevo sistema de información en la plataforma correspondiente.
5	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Confirma recepción de notificación de creación de base de datos de nuevo sistema de información en el servidor correspondiente.
6	Coordinador de Tecnologías de la	Recibe notificación del Subcoordinador de Administración de Base de Datos, de la

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
	Información y de las Comunicaciones	creación de base de datos del nuevo sistema de información en la plataforma correspondiente.
7	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Confirma recepción de notificación de creación de base de datos de nuevo sistema de información en el servidor correspondiente.
8	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Recibe confirmación de notificación de creación de base de datos de nuevo sistema de información. **Finaliza procedimiento.**

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

FLUJOGRAMA:



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

PROCEDIMIENTO

"CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DE BASE DE DATOS DE SISTEMA DE INFORMACIÓN"

FT-TICS-BD-PRO-2.4.1

Versión 02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Inga. Danny Herminia Velásquez Orózco /Subcoordinador de Administración de Base de Datos/ Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	30/07/2020	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Juan Gerardo Tunay/ Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	10/08/2020	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino	30/09/2020	

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

Proceso: Documentación de base de datos
Procedimiento: Creación y/o actualización de documentación de base de datos de sistema de información

OBJETIVO:
Generar, preservar y dar acceso a toda la información de base de datos necesaria para que estos puedan ser interpretados y reutilizados, ya sea por los mismos equipos de investigación que los han creado como por otras personas interesadas en el futuro.

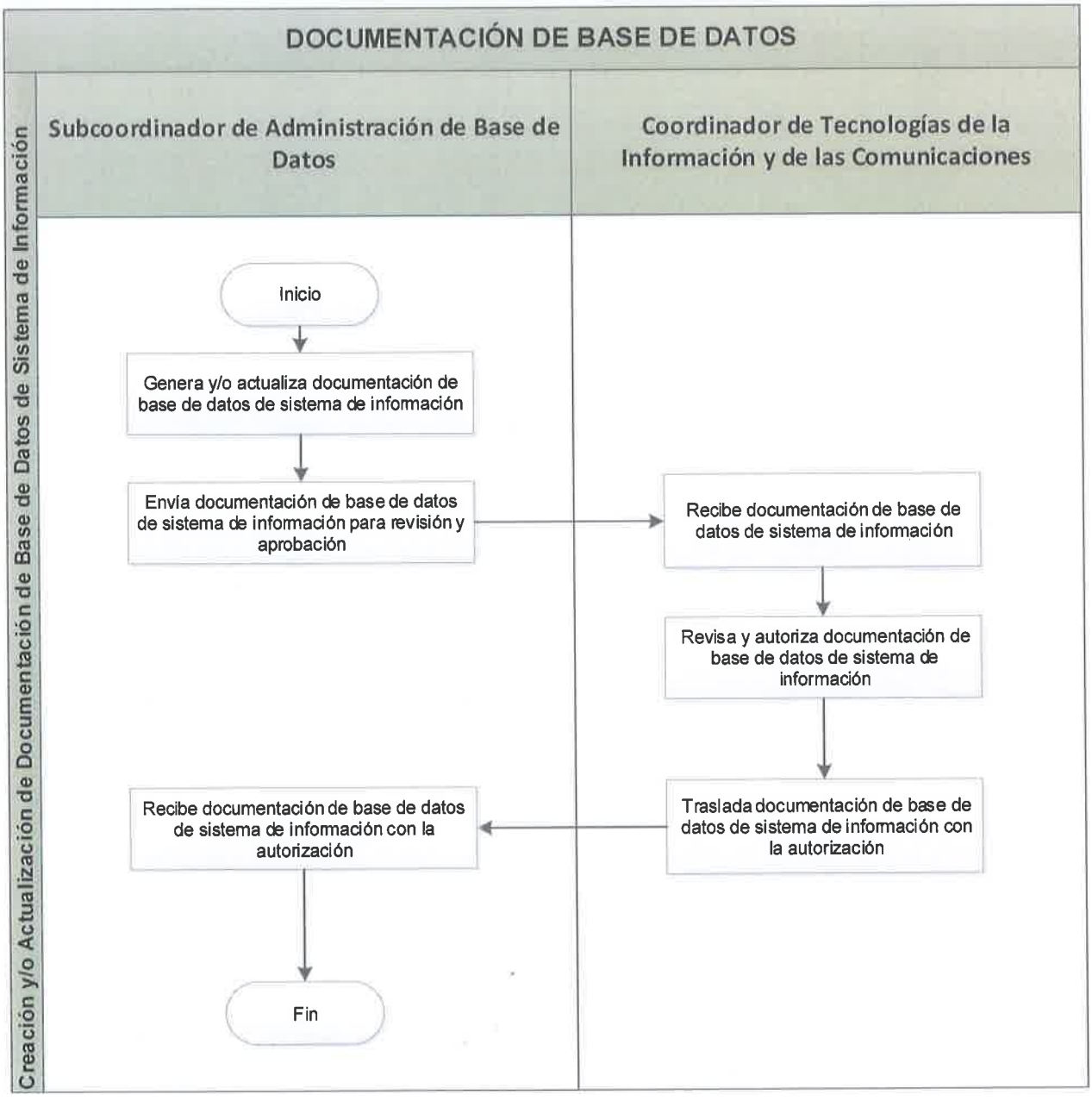
ALCANCE:
Desde la definición de las modificaciones de la base datos y todos sus componentes, hasta la aprobación del documento.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:
La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación será la facultada para autorizar lo que proceda.

No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Genera y/o actualiza documentación de base de datos de sistema de información.
2	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Envía a Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, documentación de base de datos de sistema de información para revisión y aprobación.
3	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Recibe documentación de base de datos de sistema de información.
4	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Revisa y autoriza documentación de base de datos de sistema de información.
5	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Traslada a Subcoordinador de Administración de Base de Datos, documentación de base de datos de sistema de información con la autorización.
6	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Recibe documentación de base de datos de sistema de información con la autorización. **Finaliza procedimiento.**

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

FLUJOGRAMA:



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

PROCEDIMIENTO

"PLANIFICACIÓN DE COPIA DE SEGURIDAD Y RESTAURACIÓN DE BASE DE DATOS"

FT-TICS-BD-PRO-2.5.1

Versión 02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Inga. Danny Herminia Velásquez Orózco /Subcoordinador de Administración de Base de Datos/ Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	30/07/2020	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Juan Gerardo Tunay/ Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	10/08/2020	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino	30/09/2020	

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

Proceso: Respaldo de base de datos
Procedimiento: Planificación de copia de seguridad y restauración de base de datos

OBJETIVO:
Definir la calendarización de generación de copias de seguridad y pruebas de restauración de base de datos, para proteger la información, mejorar la seguridad y reducir el tiempo de reacción frente a cualquier eventualidad.

ALCANCE:
Desde definir la estrategia de seguridad, área de protección, crear la calendarización y actualizar periódicamente las actividades de respaldo.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:
La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación será la facultada para autorizar lo que proceda.

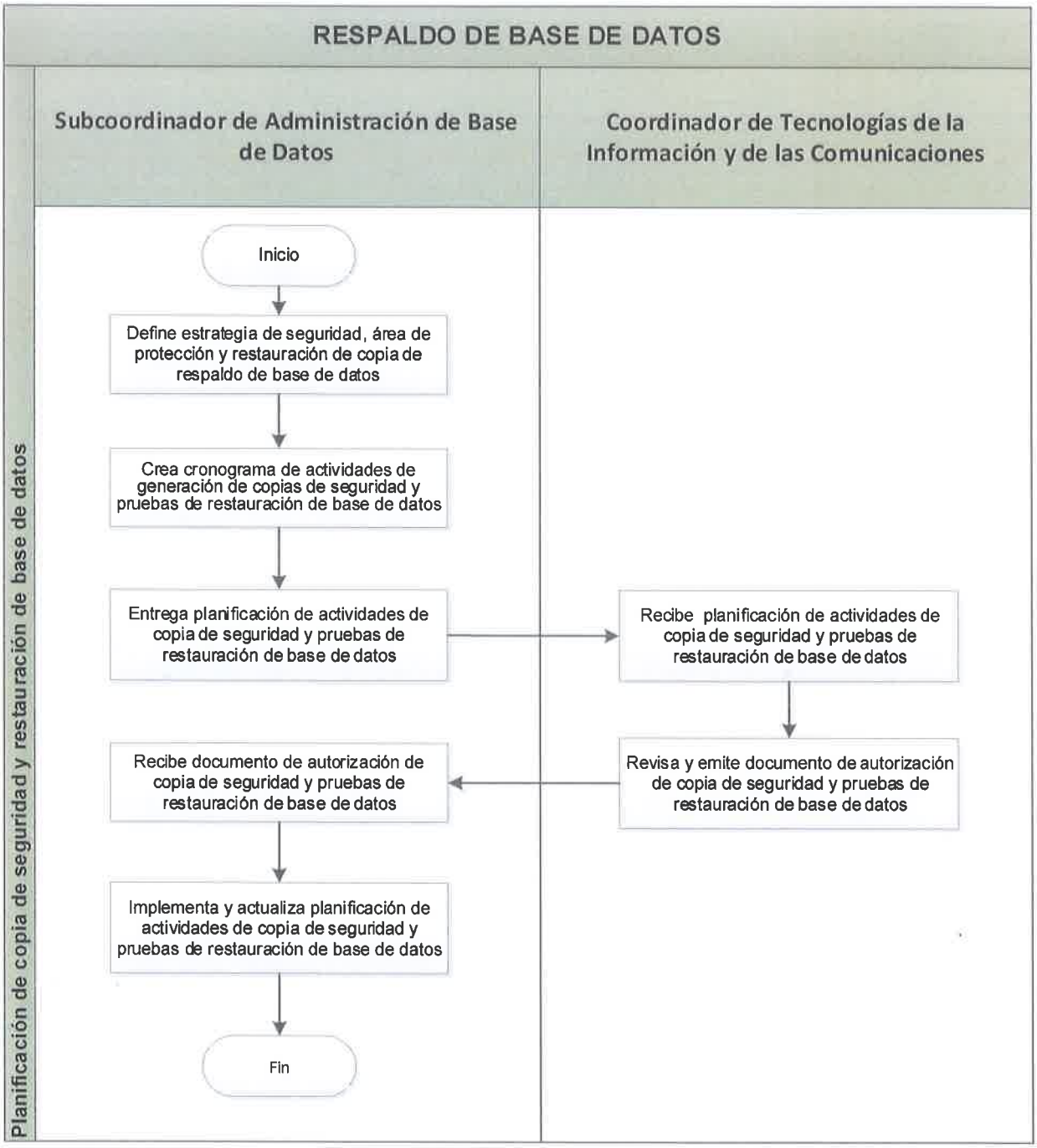
No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Define estrategia de seguridad, área de protección y restauración de copia de respaldo de base de datos.
2	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Crea cronograma de actividades de generación de copias de seguridad y pruebas de restauración de base de datos.
3	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Entrega a Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, planificación de actividades de copia de seguridad y pruebas de restauración de base de datos.
4	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Recibe planificación de actividades de copia de seguridad y pruebas de restauración de base de datos.
5	Coordinador de Tecnologías de la Información y de	Revisa y emite documento de autorización de copia de seguridad y pruebas de restauración de base de datos y traslada a Subcoordinador de

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
	las Comunicaciones	Administración de Base de Datos.
6	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Recibe documento de autorización de copia de seguridad y pruebas de restauración de base de datos.
7	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Implementa y actualiza planificación de actividades de copia de seguridad y pruebas de restauración de base de datos. **Finaliza procedimiento.**

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

FLUJOGRAMA:



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

PROCEDIMIENTO

"CREACIÓN DE COPIA DE SEGURIDAD DE BASE DE DATOS"

FT-TICS-BD-PRO-2.5.2

Versión 02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Inga. Danny Herminia Velásquez Orózco /Subcoordinador de Administración de Base de Datos/ Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	30/07/2020	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Juan Gerardo Tunay/ Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	10/08/2020	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino	30/09/2020	

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

Proceso: Respaldo de base de datos
Procedimiento: Creación de copia de seguridad de base de datos

OBJETIVO:
Realizar copia de seguridad de base de datos para el resguardo de información.

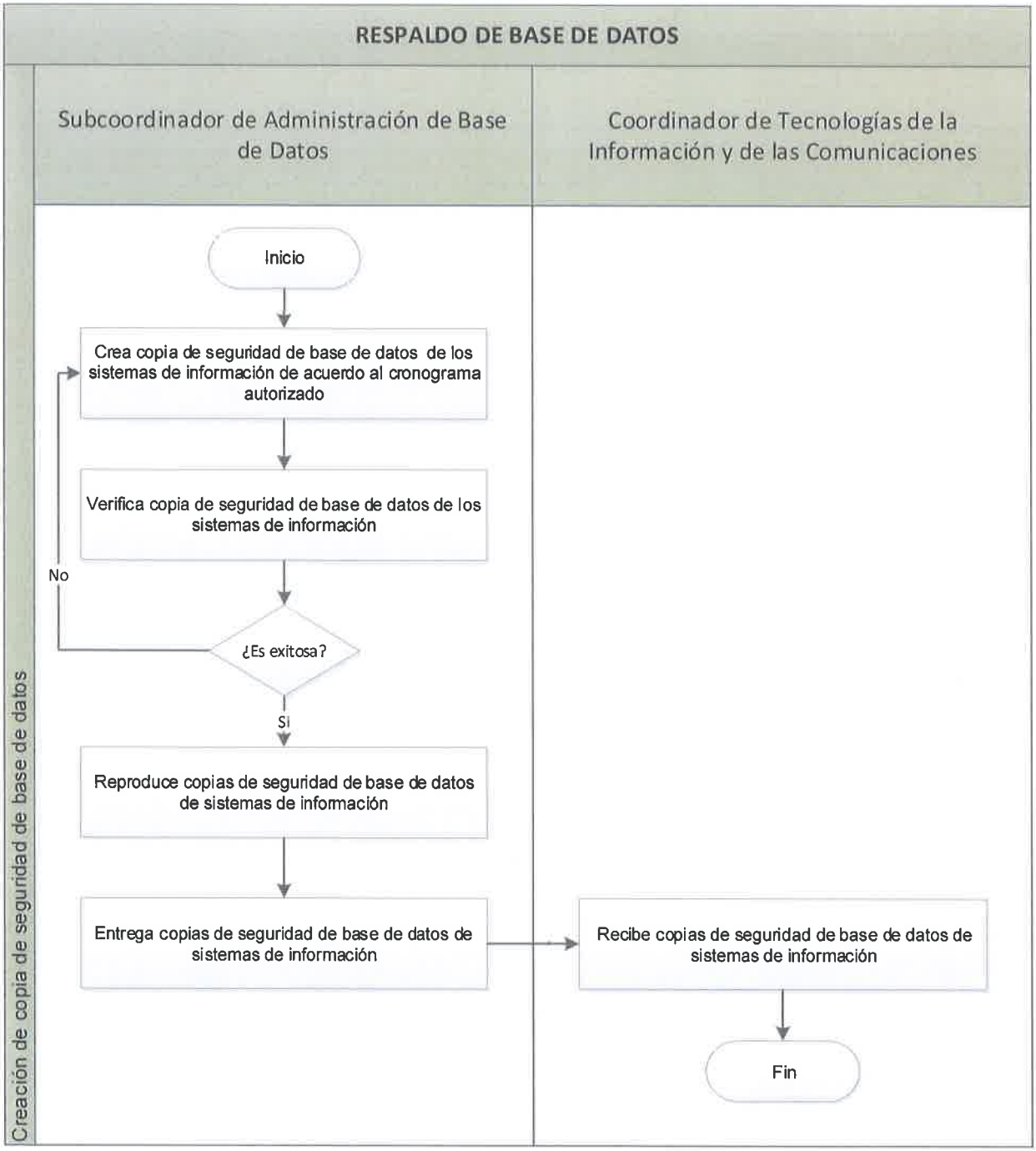
ALCANCE:
Desde realizar copia de seguridad de base de datos de los sistemas de información, verificar que la copia esté correcta, hasta entrega al Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:
La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación será la facultada para autorizar lo que proceda.

No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Crea copia de seguridad de base de datos de los sistemas de información de acuerdo al cronograma autorizado.
2	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Verifica copia de seguridad de base de datos de los sistemas de información.
3	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	**Si** la copia de seguridad **no es exitosa**, vuelve al paso 1.
4	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	**Si** la copia de seguridad **es exitosa**, reproduce copias de seguridad de base de datos de sistemas de información.
5	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Entrega copias de seguridad de base de datos de sistemas de información a Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.
6	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Recibe copias de seguridad de base de datos de sistemas de información. **Finaliza procedimiento.**

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

FLUJOGRAMA:



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

PROCEDIMIENTO

"PRUEBAS DE RESTAURACIÓN DE BASE DE DATOS"

FT-TICS-BD-PRO-2.5.3

Versión 02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Inga. Danny Herminia Velásquez Orózco /Subcoordinador de Administración de Base de Datos/ Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	30/07/2020	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Juan Gerardo Tunay/ Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	10/08/2020	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino	30/09/2020	

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

Proceso: Respaldo de base de datos
Procedimiento: Pruebas de restauración de base de datos

OBJETIVO:
Realizar pruebas y documentar el proceso de restauración para garantizar que los datos generados en las copias de seguridad son confiables, asimismo estar familiarizado con el proceso ante cualquier incidente.

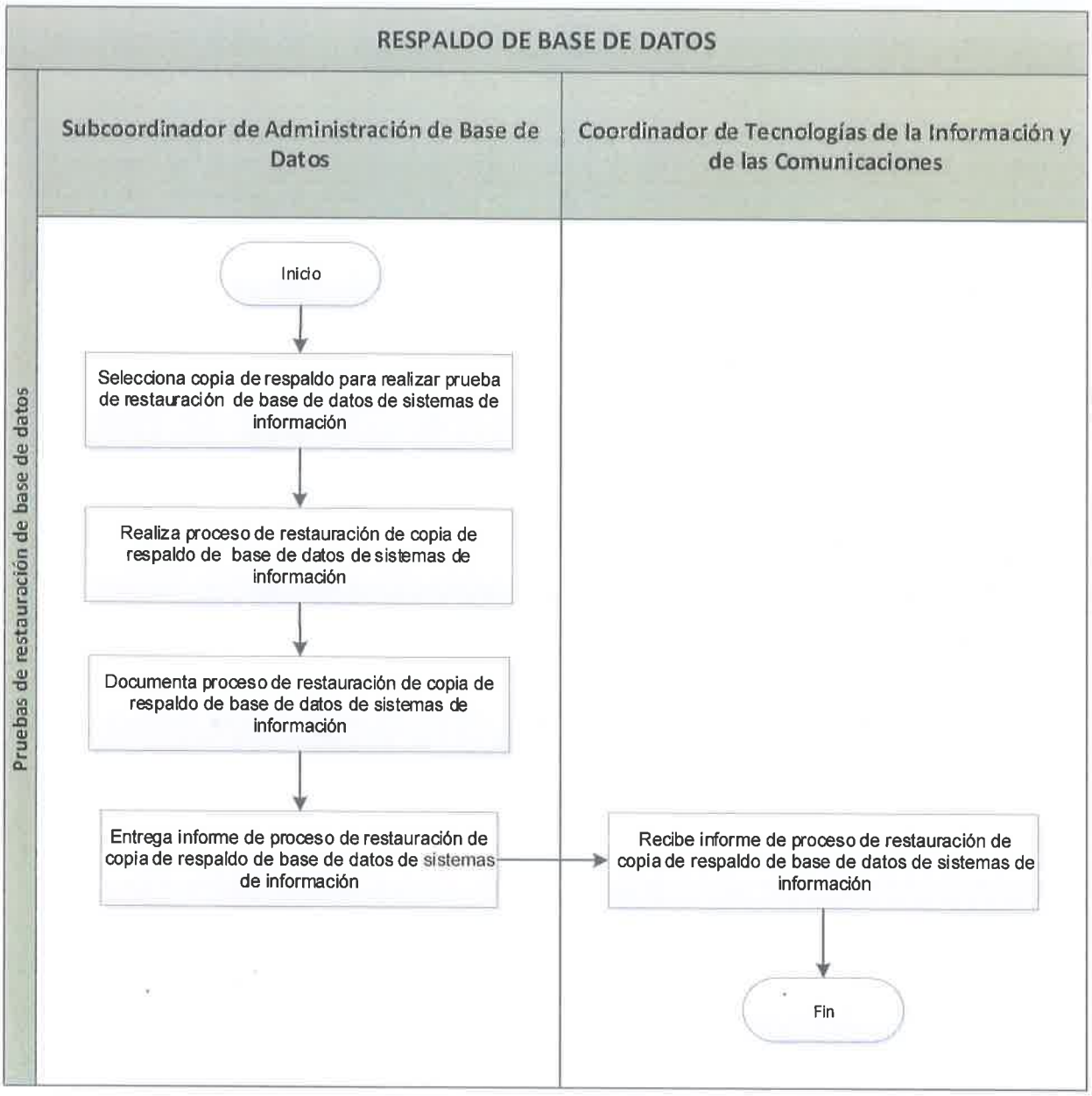
ALCANCE:
Desde definir la selección de la copia de respaldo, realizar el proceso y documentarlo, hasta la entrega del informe del proceso de restauración.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:
La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación será la facultada para autorizar lo que proceda.

No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Selecciona copia de respaldo para realizar prueba de restauración de base de datos de sistemas de información.
2	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Realiza proceso de restauración de copia de respaldo de base de datos de sistemas de información.
3	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Documenta proceso de restauración de copia de respaldo de base de datos de sistemas de información.
4	Subcoordinador de Administración de Base de Datos	Entrega a Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones informe de proceso de restauración de copia de respaldo de base de datos de sistemas de información.
5	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Recibe informe de proceso de restauración de copia de respaldo de base de datos de sistemas de información. **Finaliza procedimiento.**

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

FLUJOGRAMA:



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

PROCEDIMIENTO

"ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS Y DISEÑO DEL SISTEMA"

FT-TICS-DSI-PRO-3.1.1

Versión 02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Luis Alvarado / Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información / Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	30/07/2020	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Juan Gerardo Tunay/ Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	10/08/2020	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino	30/09/2020	

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

Proceso: Desarrollo de sistema
Procedimiento: Análisis de requerimientos y diseño del sistema

OBJETIVO:
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.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:
La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación será la facultada para autorizar lo que proceda.

No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Solicita entrevista con el Director de Unidad / Coordinador de unidad y usuarios finales del futuro sistema para determinar requerimiento de sistema.
2	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Solicita al Director de Unidad / Coordinador de unidad y usuarios finales la información o requerimientos para el desarrollo del nuevo sistema.
3	Director / Coordinador de Unidad	Recibe solicitud de requerimientos del nuevo sistema de información.
4	Director / Coordinador de Unidad	Analiza cada uno de los requerimientos.
5	Director / Coordinador de Unidad	Entrega requerimientos del nuevo sistema de información al Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información.
6	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Recibe y analiza cada uno de los requerimientos.
7	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de	Asigna realizar el análisis, diseño y documentación de requerimientos.

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

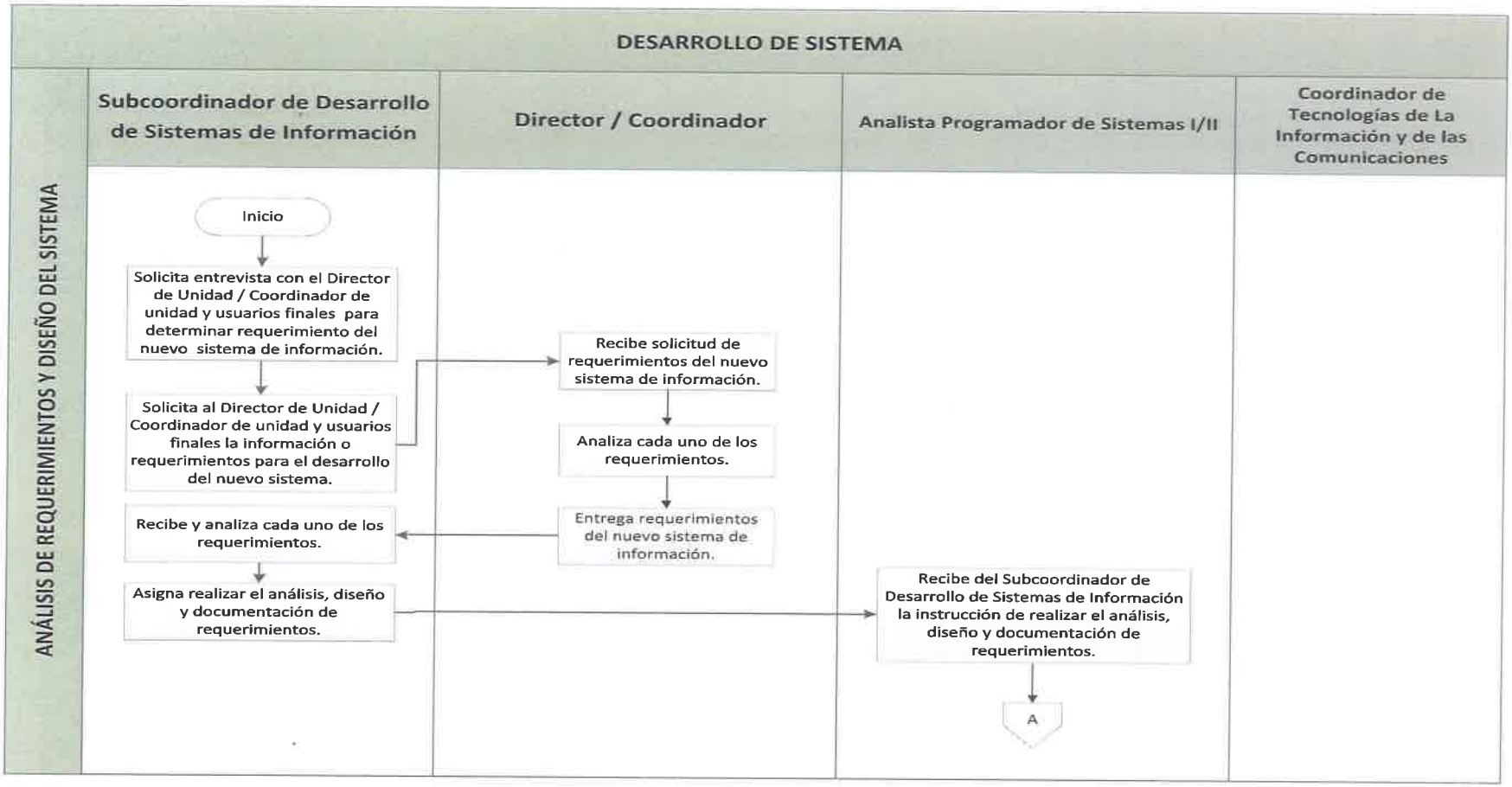
No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
	Información	
8	Analista Programador de Sistemas I/II	Recibe del Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información la instrucción de realizar el análisis, diseño y documentación de requerimientos.
9	Analista Programador de Sistemas I/II	¿Necesita retroalimentación del requerimiento?
9.1	Analista Programador de Sistemas I/II	**Si necesita** más información o no está claro el requerimiento, convoca a entrevista para aclarar requerimientos.
9.1.1	Director / Coordinador	Recibe solicitud de entrevista sobre requerimientos planteados.
9.1.2	Director / Coordinador	Entrega solución de dudas sobre requerimientos planteados para el nuevo sistema.
9.1.3	Analista Programador de Sistemas I/II	Recibe las aclaraciones sobre requerimientos.
10	Analista Programador de Sistemas I/II	Si **no necesita** más información o aclaración de requerimientos, crea diagramas de procesos del sistema requerido.
11	Analista Programador de Sistemas I/II	Crea casos de uso y documentación de análisis y diseño del sistema (procesos, según actividades del usuario)
12	Analista Programador de Sistemas I/II	Entrega análisis y diseño de sistema de información a Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información.
13	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Recibe del Analista Programador de Sistemas I/II el análisis y diseño del sistema de información.
14	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Realiza la verificación del mismo para validar que lo solicitado coincida con lo trabajado.
15.1	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	**Si se deben realizar modificaciones**, realiza observaciones sobre modificaciones a realizar y entrega al Analista Programador de Sistemas I/II.
15.1.1	Analista Programador de Sistemas I/II	Recibe observaciones sobre modificaciones que deberán realizarse sobre el análisis y diseño del sistema de información.

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

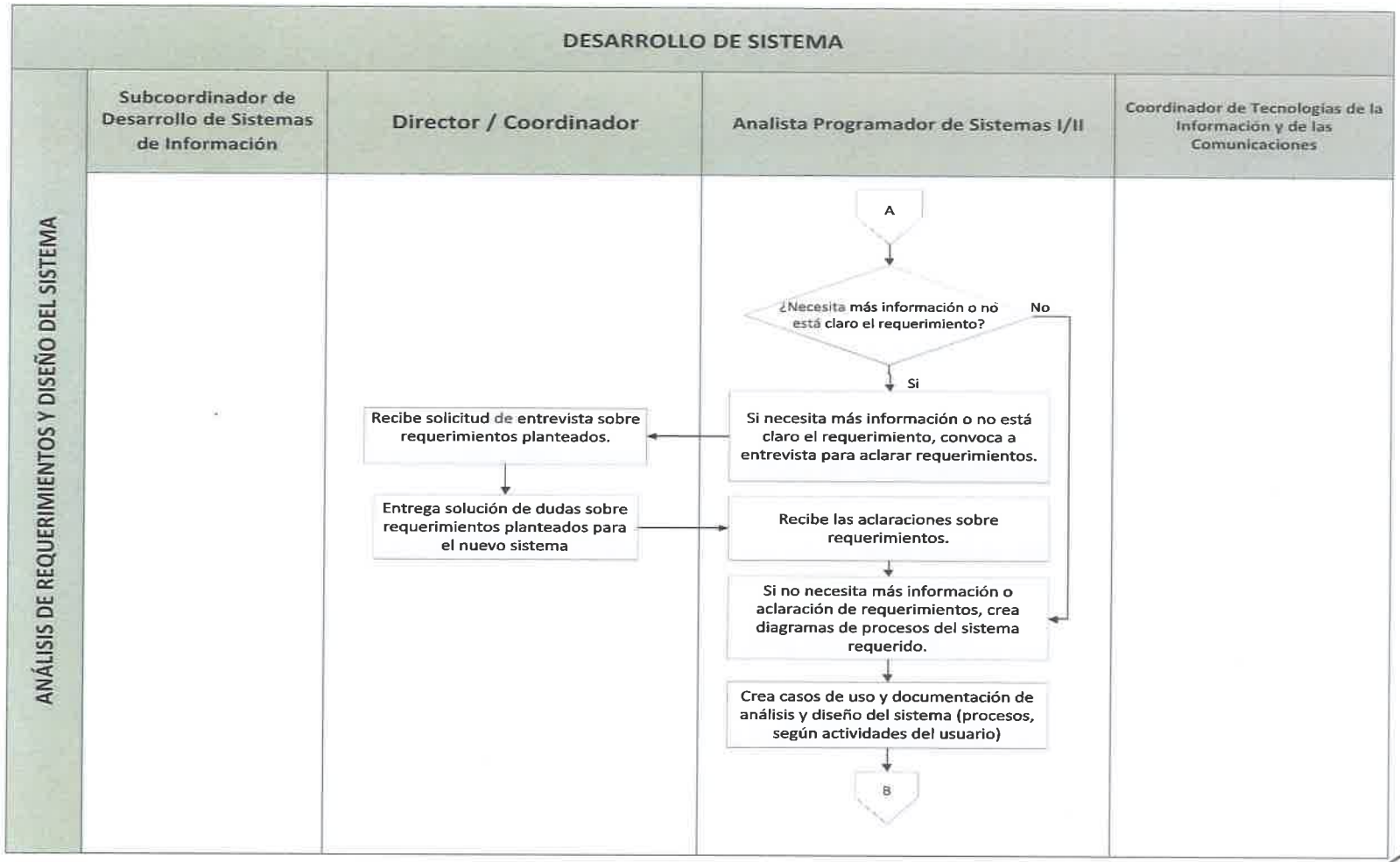
No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
15.1.2	Analista Programador de Sistemas I/II	Realiza las modificaciones en el análisis y diseño del sistema de información. **(Regresa a paso 12)**
15.2	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	**No se deben realizar modificaciones**, entrega el análisis y diseño del sistema de información, para su revisión y aprobación.
16	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Recibe de Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información el análisis y diseño del sistema de información.
17	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.	Emite dictamen del análisis y diseño del sistema de información; y traslada a Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información.
18	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Recibe de Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones el dictamen del diseño y análisis del sistema de información. **Fin del procedimiento**

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

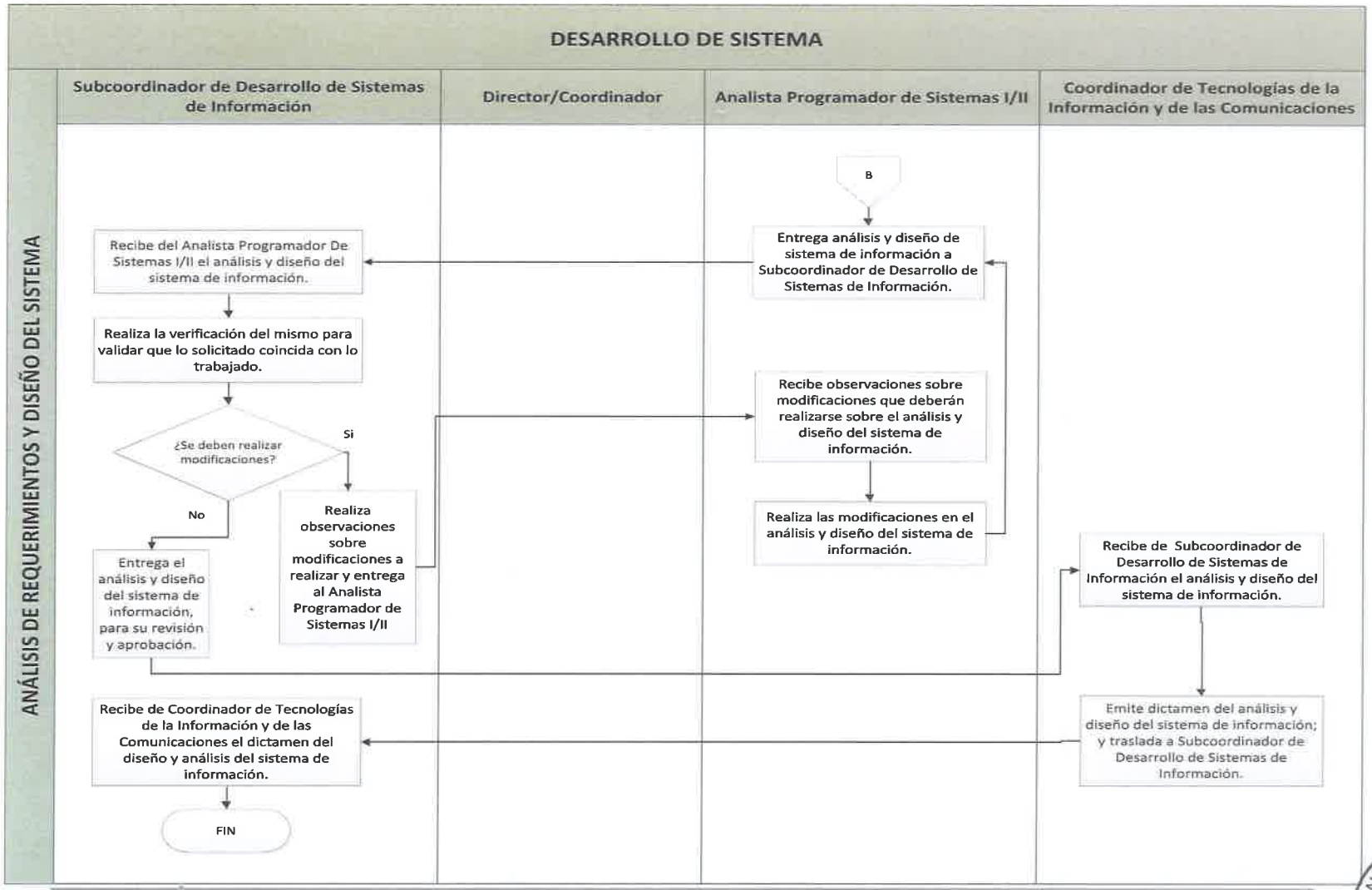
FLUJOGRAMA:



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

PROCEDIMIENTO

"PROGRAMACIÓN DEL SISTEMA"

FT-TICS-DSI-PRO-3.1.2

Versión 02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Luis Alvarado / Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información / Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	30/07/2020	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Juan Gerardo Tunay/ Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	10/08/2020	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino	30/09/2020	

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

Proceso: Desarrollo de sistema
Procedimiento: Programación del sistema

OBJETIVO:
Desarrollar el sistema de información.

ALCANCE:
Desde iniciar el proceso de programación del sistema hasta avalar el módulo desarrollado e informa a Analista Programador de Sistemas I/II.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:
La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación será la facultada para autorizar lo que proceda.

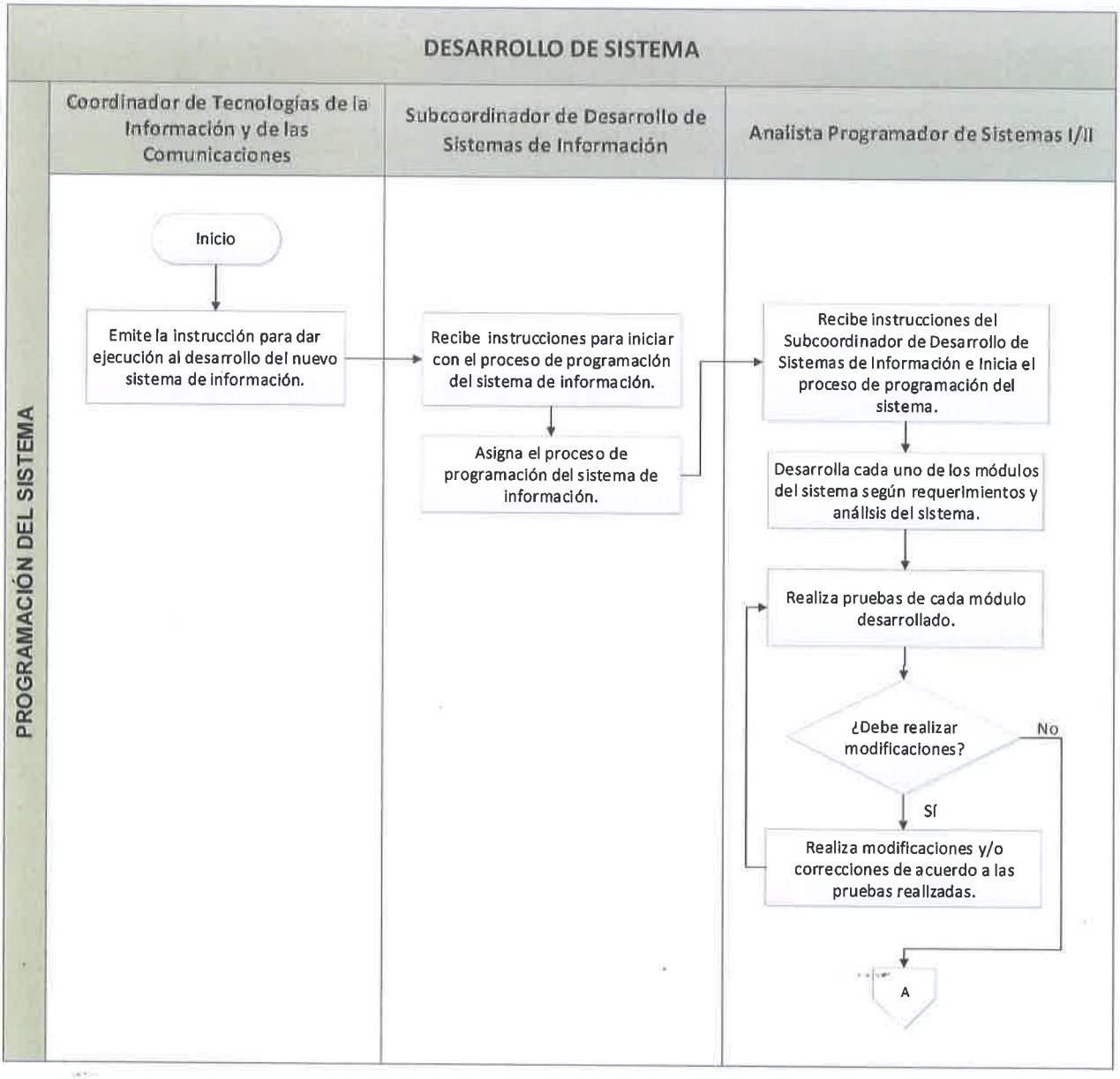
No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Emite la instrucción para dar ejecución al desarrollo del nuevo sistema de información.
2	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Recibe instrucciones para iniciar con el proceso de programación del sistema de información.
3	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Asigna el proceso de programación del sistema de información al Analista Programador de Sistemas I/II.
4	Analista Programador de Sistemas I/II	Recibe instrucciones del Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información e Inicia el proceso de programación del sistema.
5	Analista Programador de Sistemas I/II	Desarrolla cada uno de los módulos del sistema según requerimientos y análisis del sistema.
6	Analista Programador de Sistemas I/II	Realiza pruebas de cada módulo desarrollado y verifica si es necesario realizar modificaciones.
6.1	Analista Programador de Sistemas I/II	**Si** confirma que debe realizar modificaciones.

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

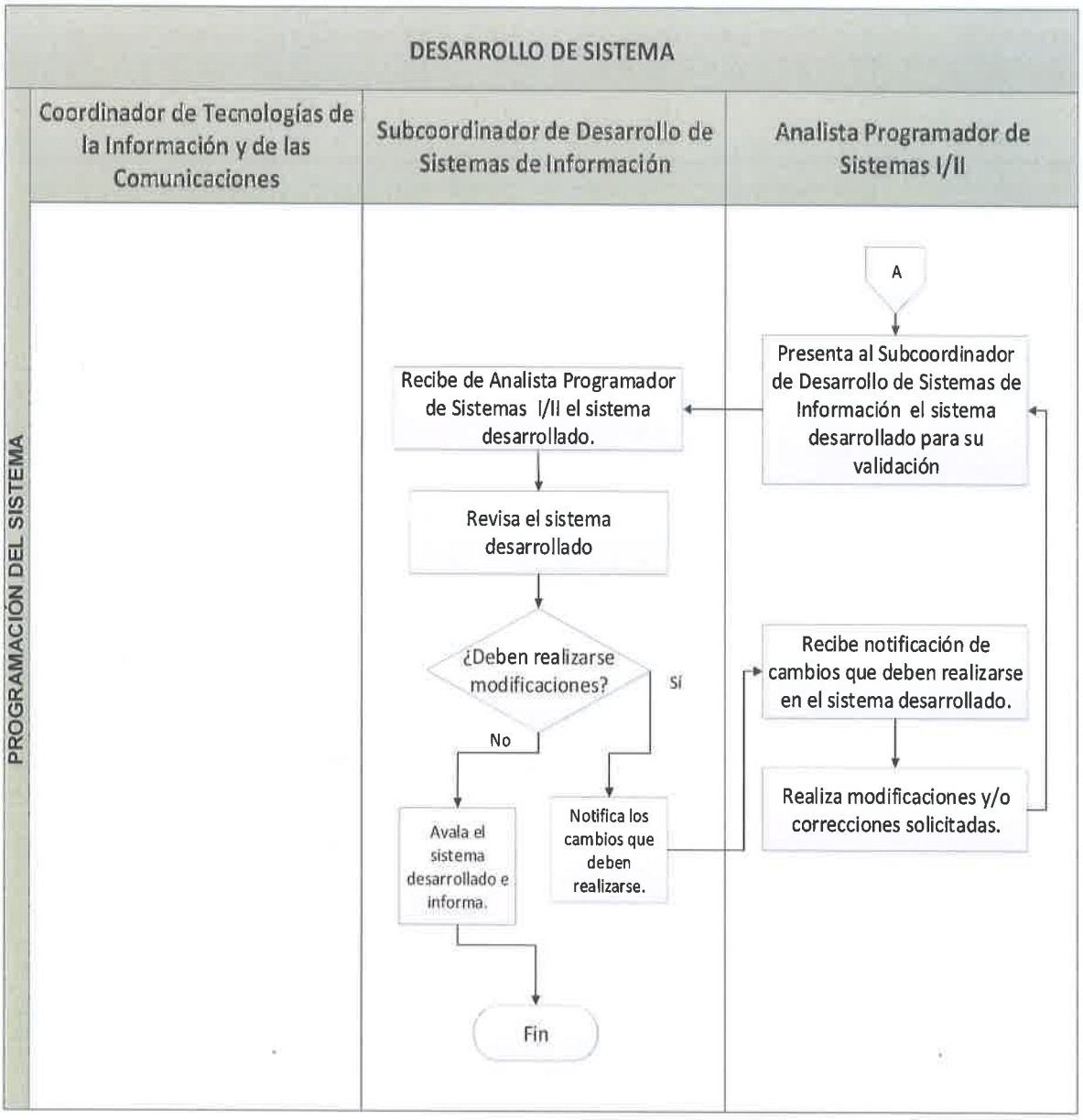
No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
6.1.1	Analista Programador de Sistemas I/II	Realiza modificaciones y/o correcciones de acuerdo a las pruebas realizadas.
6.2	Analista Programador de Sistemas I/II	**No** debe realizar modificaciones.
7.	Analista Programador de Sistemas I/II	Presenta al Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información el sistema desarrollado para su validación.
8.	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Recibe de Analista Programador de Sistemas I/II el sistema desarrollado.
9.	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Revisa el sistema desarrollado y verifica si es necesario realizar modificaciones.
9.1	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	**Si** confirma que debe realizar modificaciones.
9.1.1	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Notifica los cambios que deben realizarse.
9.1.2	Analista Programador de Sistemas I/II	Recibe notificación de cambios que deben realizarse en el sistema desarrollado.
9.1.3	Analista Programador de Sistemas I/II	Realiza modificaciones y/o correcciones solicitadas. **Regresa a paso 7.**
9.2	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Realizada la revisión determina que no deben realizarse modificaciones.
10.	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Avala el sistema desarrollado e informa a Analista Programador de Sistemas I/II. **Fin del procedimiento.**

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

FLUJOGRAMA:



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

PROCEDIMIENTO

"PRUEBAS DEL SISTEMA"

FT-TICS-DSI-PRO-3.1.3

Versión 02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Luis Alvarado / Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información / Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	30/07/2020	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Juan Gerardo Tunay/ Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	10/08/2020	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino	30/09/2020	

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

Proceso: Desarrollo de sistema
Procedimiento: Pruebas del sistema

OBJETIVO:
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.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:
La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación será la facultada para autorizar lo que proceda.

No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Analista Programador de Sistemas I/II	Recorre cada uno de los módulos revisando que cumpla con cada uno de los requerimientos.
2	Analista Programador de Sistemas I/II	Verifica el funcionamiento correcto de cada uno de los módulos y traslada al Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información.
3	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Recibe del Analista Programador de Sistemas I/II y realiza pruebas al sistema para determinar o encontrar fallos.
4	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	**Si** se deben realizar modificaciones, entrega observaciones luego de realizar la revisión.
4.1	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Entrega observaciones al Analista Programador de Sistemas I/II luego de realizar revisión.
4.1.1	Analista Programador de Sistemas I/II	Recibe observaciones y realiza las modificaciones solicitadas en las observaciones.
4.1.2	Analista Programador de	Entrega al Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información el sistema con las modificaciones

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

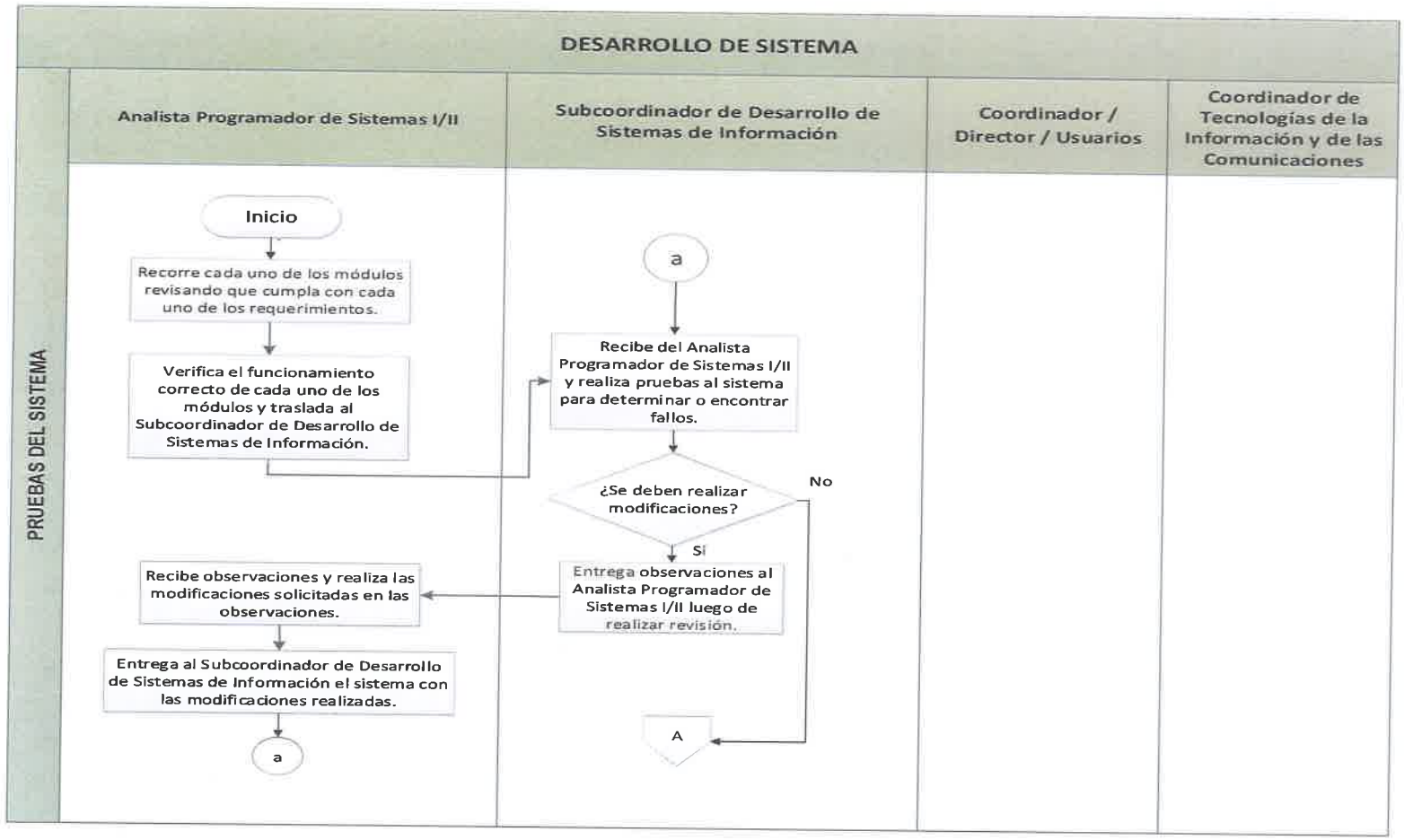
No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
	Sistemas I/II	realizadas. **Regresa a paso 3.**
4.2	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	**No** se deben realizar modificaciones. Pone a disposición de los usuarios el sistema de información y notifica.
5	Coordinador / Director de Área	Reciben notificación del Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información y realizan pruebas de funcionalidad al sistema de información desarrollado para determinar si se deben realizar modificaciones.
6	Coordinador / Director de Área	**Si debe** realizar modificaciones al sistema de información desarrollado.
6.1	Coordinador / Director de Área	Solicita cambios de funcionalidad del sistema de información al Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información.
6.1.1	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Recibe solicitud de cambios realizada por los usuarios del sistema y traslada.
6.1.2	Analista Programador de Sistemas I/II	Recibe solicitud de cambios y ejecuta los cambios solicitados.
6.1.3	Analista Programador de Sistemas I/II	Entrega cambios realizados de acuerdo a la solicitud de usuarios del sistema.
6.1.4	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Pone a disposición de los usuarios el sistema de información con las modificaciones solicitadas.
7	Coordinador / Director / Usuarios	Realiza pruebas de funcionalidad al sistema de información desarrollado con las modificaciones solicitadas. Si se deben realizar modificaciones, **regresa a paso 6.1**
8	Coordinador / Director / Usuarios	**No** deben realizar modificaciones al sistema de información desarrollado.
9	Coordinador / Director / Usuarios	Entrega el aval de funcionalidad del sistema de información.
10	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de	Recibe de Usuarios del sistema el aval de funcionalidad del sistema de información.

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

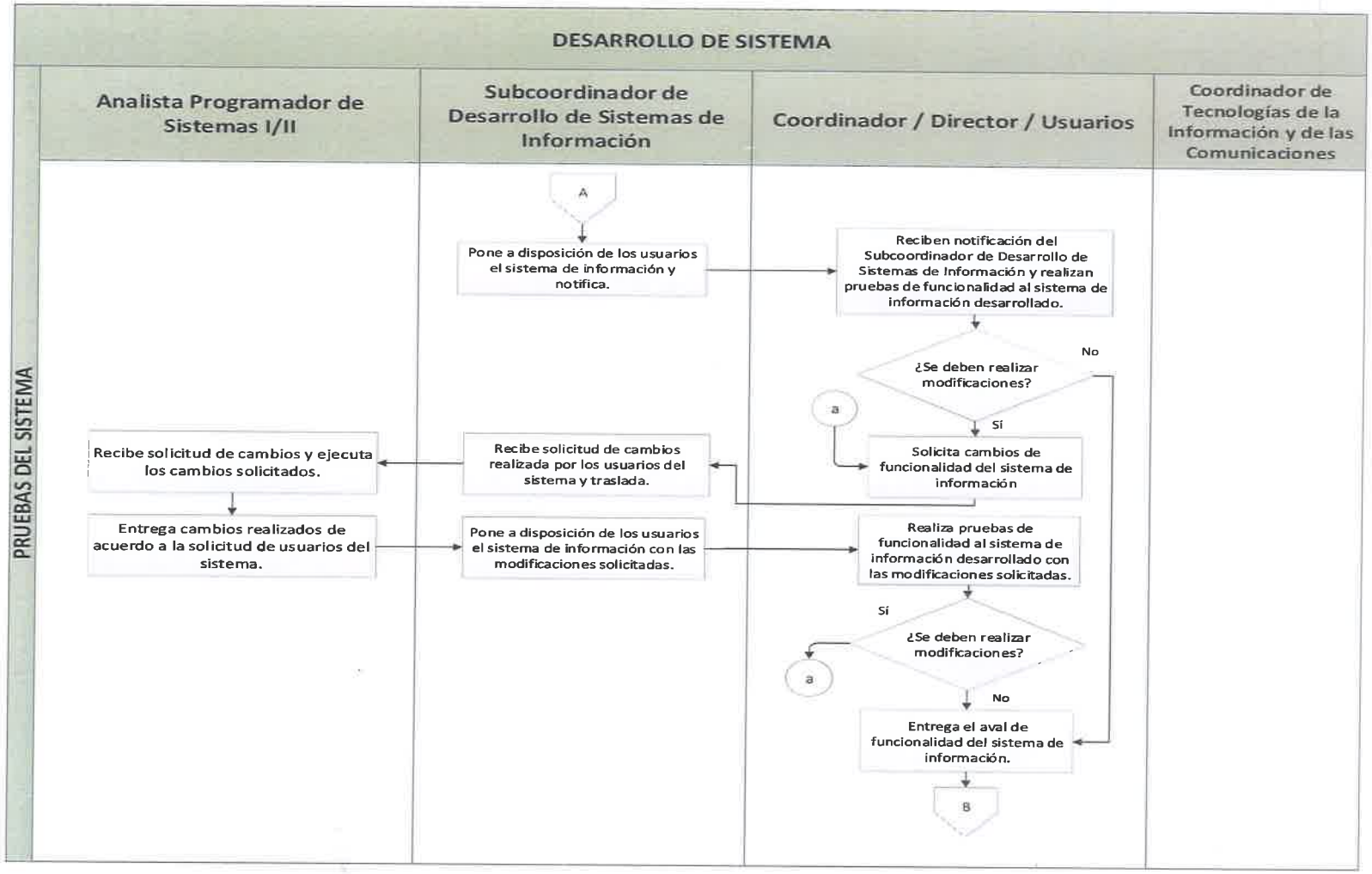
No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
	Información	
11	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Solicita al Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones el aval de funcionalidad el sistema desarrollado.
12	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.	Recibe de Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información solicitud de aval y emite aval del sistema de información para el proceso de implementación. **Fin del Procedimiento.**

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

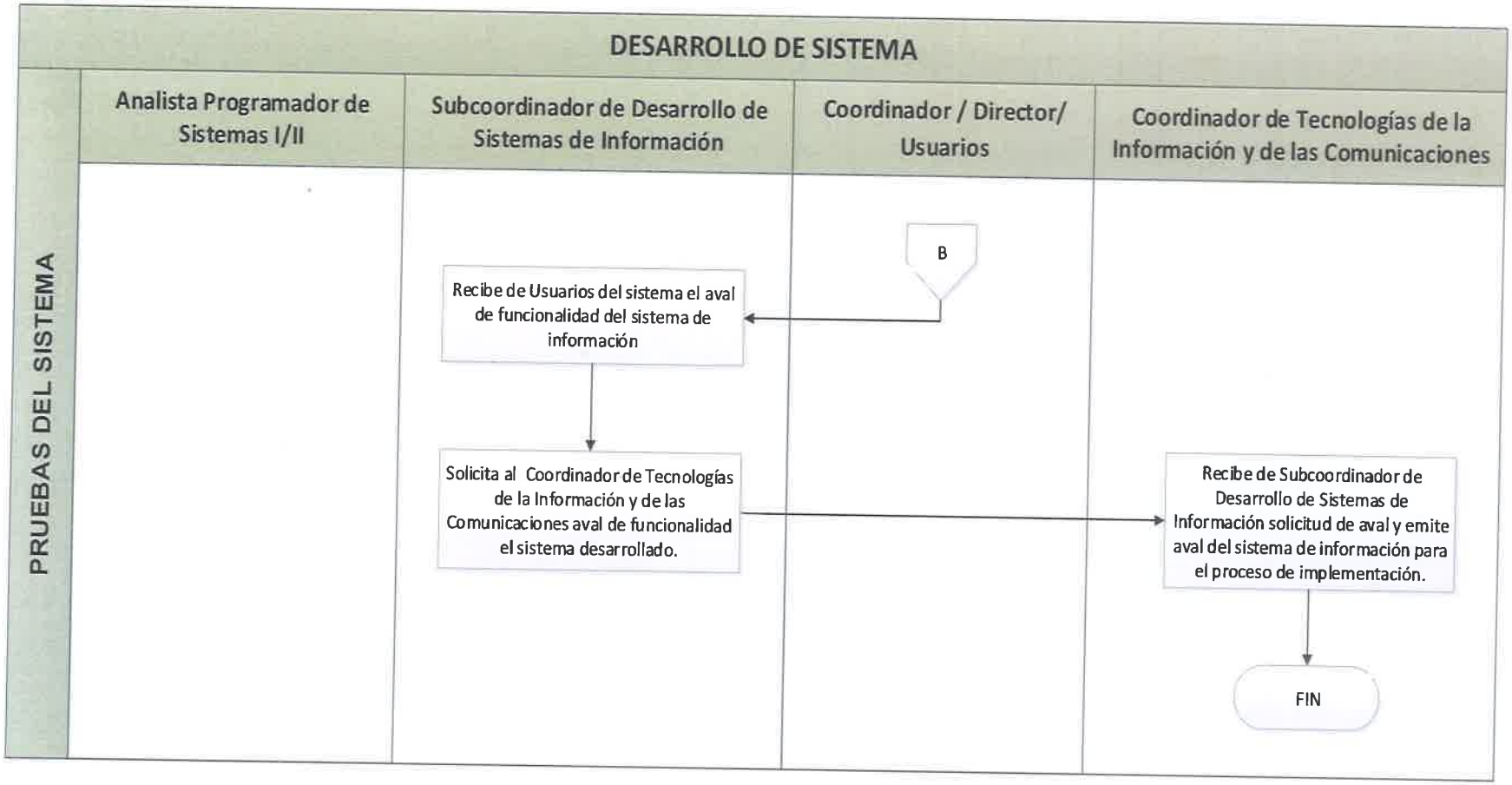
FLUJOGRAMA:



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

PROCEDIMIENTO

"ELABORACIÓN DE MANUALES DEL SISTEMA"

FT-TICS-DSI-PRO-3.1.4

Versión 02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Luis Alvarado / Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información / Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	30/07/2020	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Juan Gerardo Tunay/ Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	10/08/2020	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino	30/09/2020	

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

Proceso: Desarrollo de sistema
Procedimiento: Elaboración de manuales del sistema

OBJETIVO:
Documentar el sistema realizado.

ALCANCE:
Desde revisar la aplicación a documentar hasta entregar el documento para su aprobación.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:
La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación será la facultada para autorizar lo que proceda.

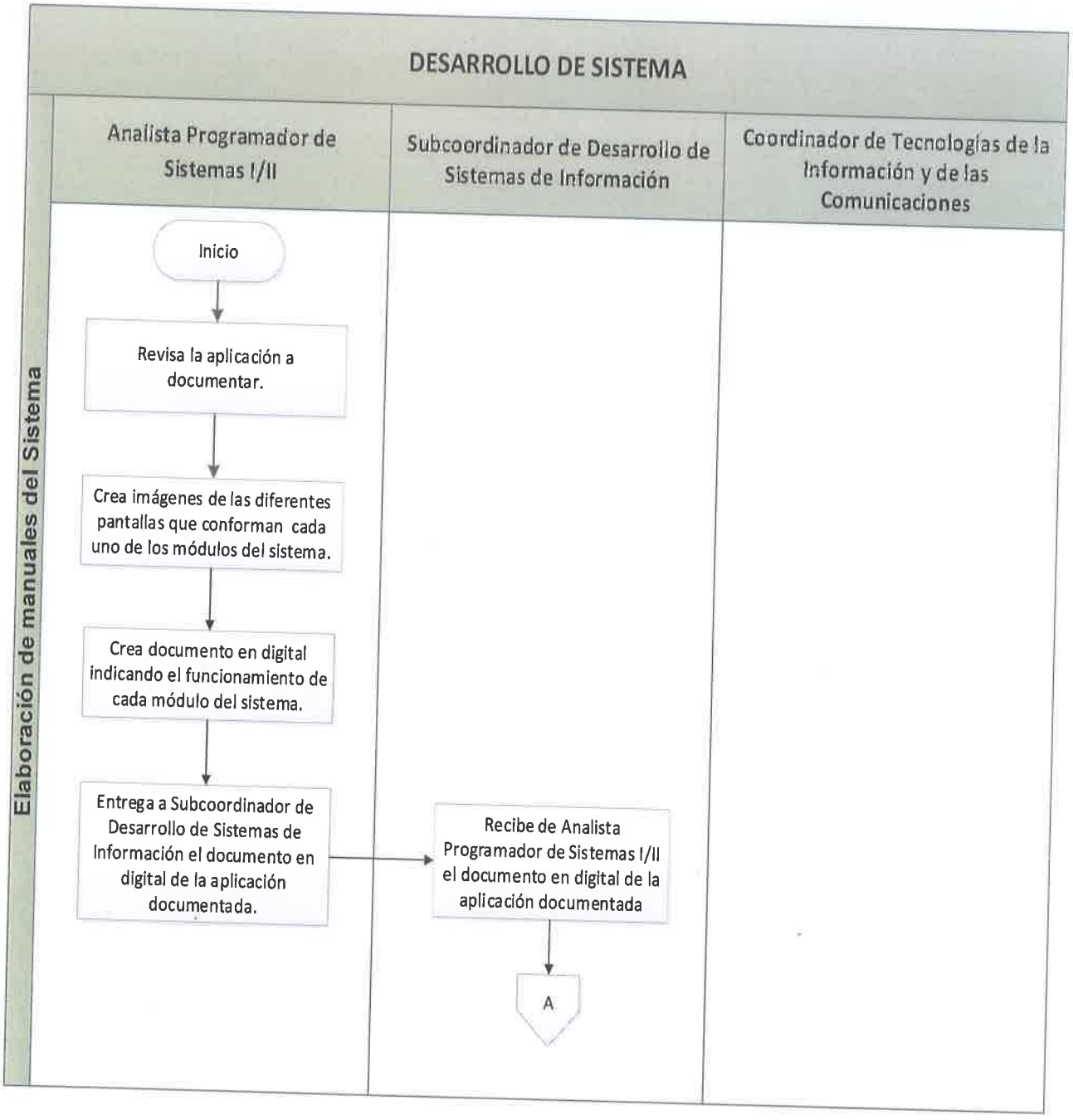
No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Analista Programador de Sistemas I/II	Revisa la aplicación a documentar.
2	Analista Programador de Sistemas I/II	Crea imágenes de las diferentes pantallas que conforman cada uno de los módulos del sistema.
3	Analista Programador de Sistemas I/II	Crea documento en digital indicando el funcionamiento de cada módulo del sistema.
4	Analista Programador de Sistemas I/II	Entrega a Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información el documento en digital de la aplicación documentada.
5	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Recibe de Analista Programador de Sistemas I/II el documento en digital de la aplicación documentada.
6	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Realiza la revisión del documento digital.
7	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Imprime documento.
8	Subcoordinador de	Emite aval del documento que contiene el

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

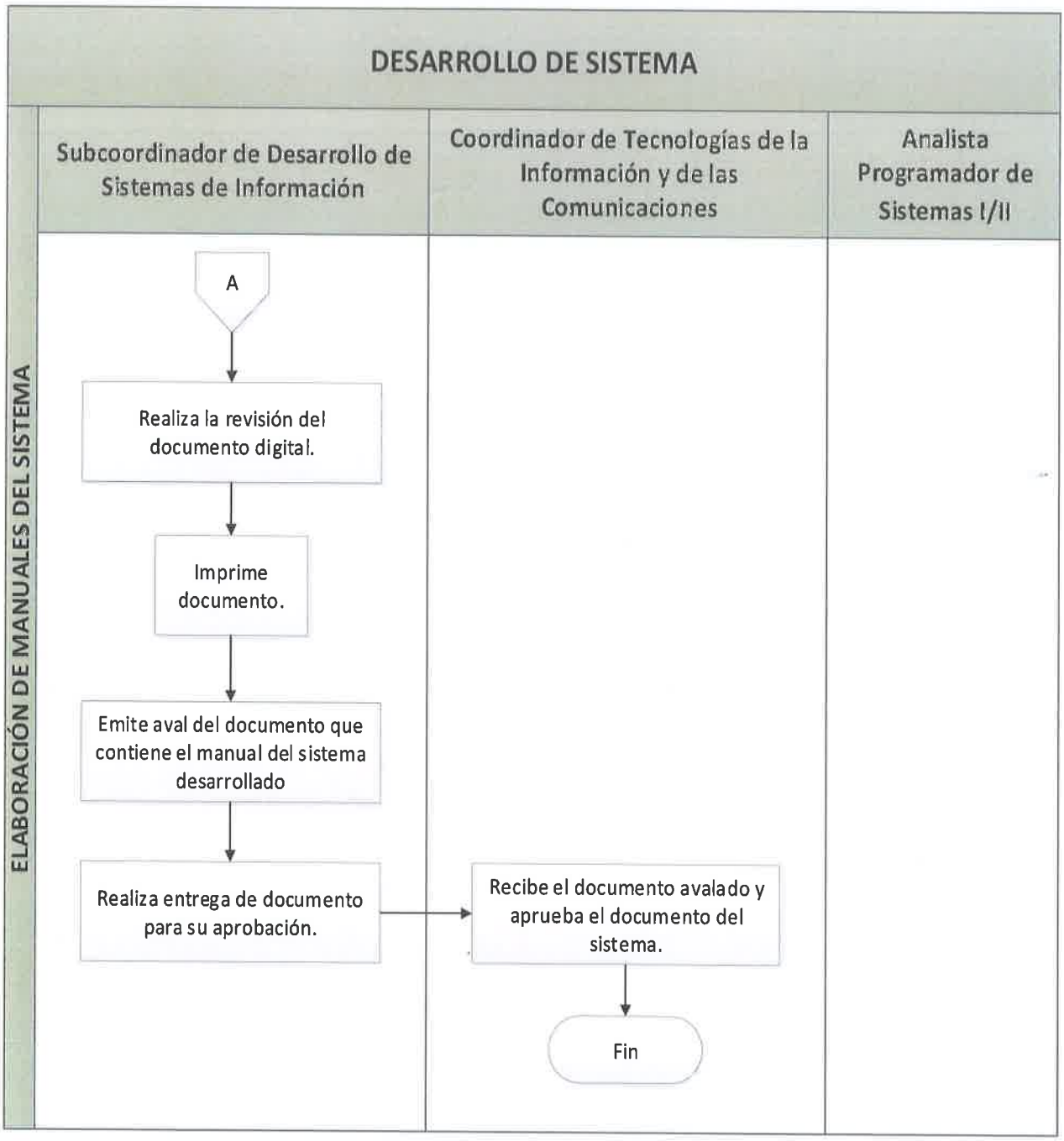
No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
	Desarrollo de Sistemas de Información	manual del sistema desarrollado
9	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Realiza entrega de documento al Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones para su aprobación.
10	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Recibe del Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información el documento avalado y aprueba el documento del sistema. **Fin del procedimiento.**

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

FLUJOGRAMA:



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

PROCEDIMIENTO

"IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA"

FT-TICS-DSI-PRO-3.1.5

Versión 02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Luis Alvarado / Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información / Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	30/07/2020	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Juan Gerardo Tunay/ Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	10/08/2020	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino	30/09/2020	

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

Proceso: Desarrollo de sistema
Procedimiento: Implementación del sistema

OBJETIVO:
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.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:
La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación será la facultada para autorizar lo que proceda.

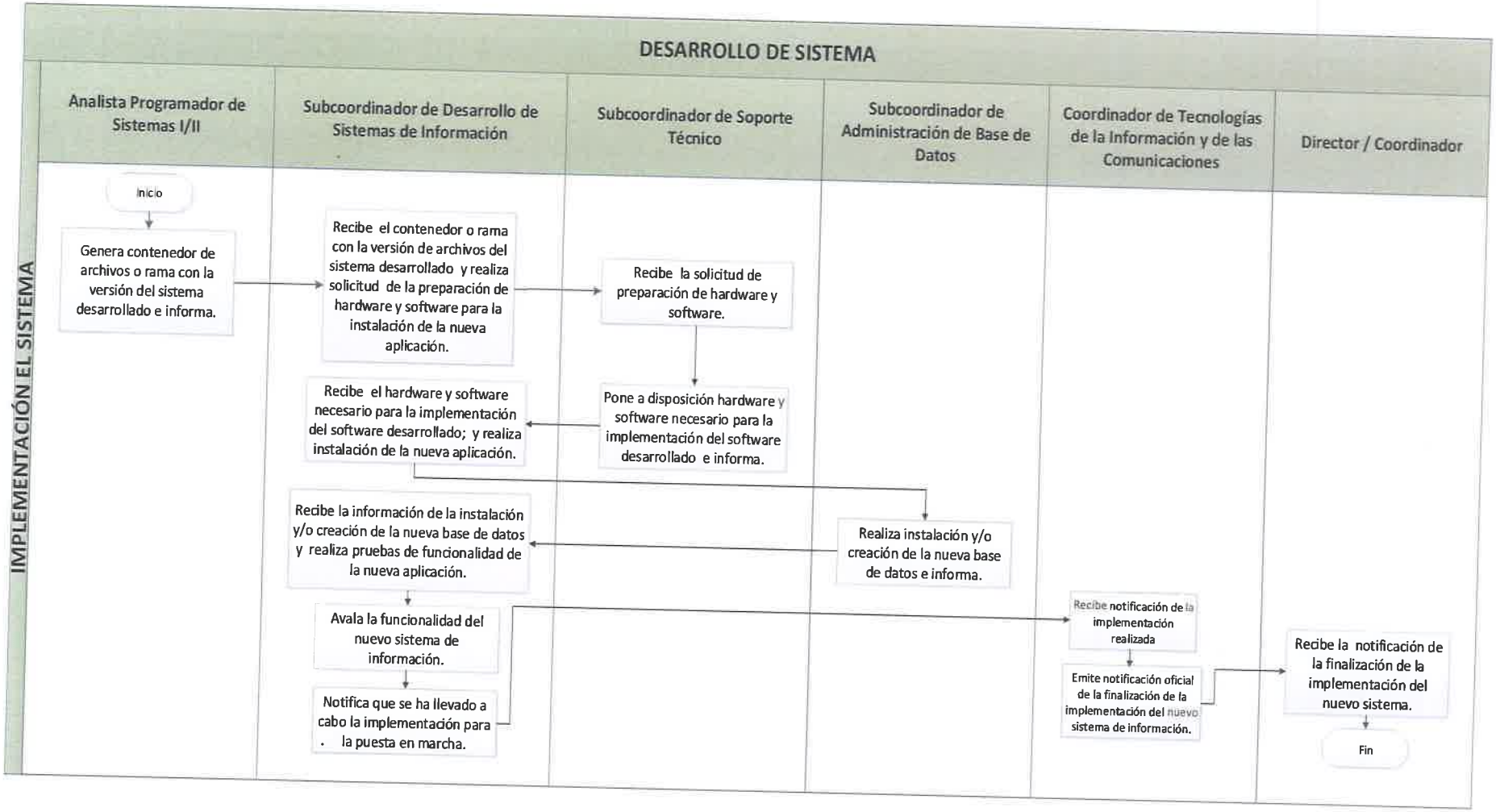
No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Analista Programador de Sistemas I/II	Genera contenedor de archivos o rama con la versión del sistema desarrollado e informa a Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información.
2	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Recibe del Analista Programador de Sistemas I/II el contenedor o rama con la versión de archivos del sistema desarrollado y realiza solicitud al Subcoordinador de Soporte Técnico de la preparación de hardware y software para la instalación de la nueva aplicación.
3	Subcoordinador de Soporte Técnico	Recibe del Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información la solicitud de preparación de hardware y software.
4	Subcoordinador de Soporte Técnico	Pone a disposición hardware y software necesario para la implementación del software desarrollado e informa a Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información.
5	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Recibe de Subcoordinador de Soporte Técnico el hardware y software necesario para la implementación del software desarrollado; y realiza instalación de la nueva aplicación.
6	Subcoordinador de Administración de Base de Datos.	Realiza instalación y/o creación de la nueva base de datos e informa a Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información.
7	Subcoordinador de Desarrollo de	Recibe de Subcoordinador de Administración de Base de Datos la información de la instalación y/o creación de la

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
	Sistemas de Información	nueva base de datos y realiza pruebas de funcionalidad de la nueva aplicación.
8	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Avala la funcionalidad del nuevo sistema de información.
9	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Notifica que se ha llevado a cabo la implementación para la puesta en marcha.
10	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Recibe de Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información la notificación de la implementación realizada.
11	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Emite notificación oficial de la finalización de la implementación del nuevo sistema de información.
12	Coordinador / Director	Recibe la notificación de la finalización de la implementación del nuevo sistema. **Fin del procedimiento.**

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

FLUJOGRAMA:



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

PROCEDIMIENTO

"EJECUCIÓN DE MANTENIMIENTO DE SISTEMA"

FT-TICS-DSI-PRO-3.2.1

Versión 02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Luis Alvarado / Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información / Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	30/07/2020	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Juan Gerardo Tunay/ Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	10/08/2020	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino	30/09/2020	

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

Proceso: Mantenimiento de sistema
Procedimiento: Ejecución de mantenimiento de sistema

OBJETIVO:
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.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:
La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación será la facultada para autorizar lo que proceda.

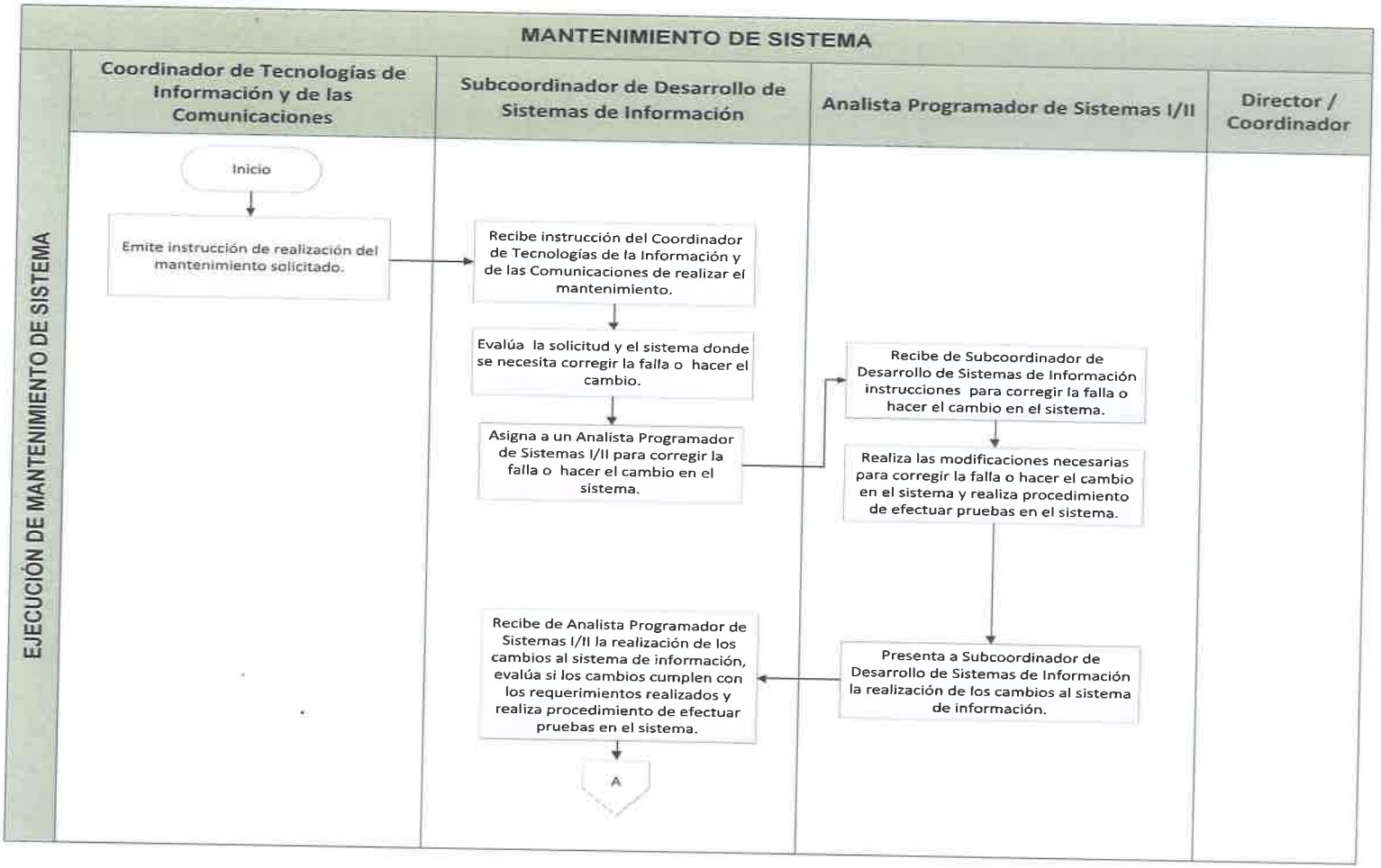
No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Emite instrucción de realización del mantenimiento solicitado.
2	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Recibe instrucción del Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones de realizar el mantenimiento.
3	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Evalúa la solicitud y el sistema donde se necesita corregir la falla o hacer el cambio.
4	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Asigna a un Analista Programador de Sistemas I/II para corregir la falla o hacer el cambio.
5	Analista Programador de Sistemas I/II	Recibe de Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información instrucciones para corregir la falla o hacer el cambio en el sistema.

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

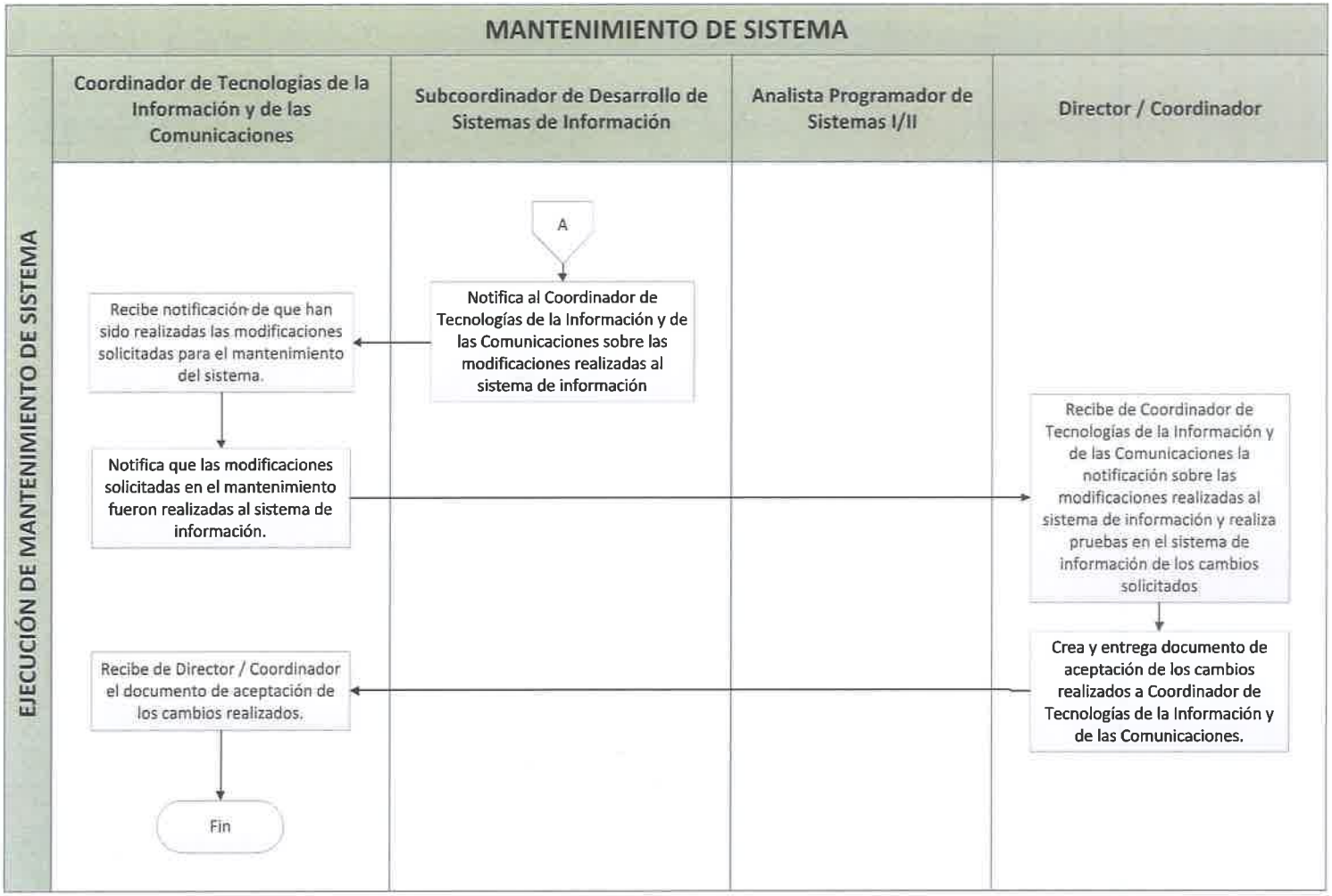
No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
6	Analista Programador de Sistemas I/II	Realiza las modificaciones necesarias para corregir la falla o hacer el cambio en el sistema y realiza procedimiento de efectuar pruebas en el sistema.
7	Analista Programador de Sistemas I/II	Presenta a Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información la realización de los cambios al sistema de información.
8	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Recibe de Analista Programador de Sistemas I/II la realización de los cambios al sistema de información, evalúa si los cambios cumplen con los requerimientos realizados y realiza procedimiento de efectuar pruebas en el sistema.
9	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Notifica al Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones sobre las modificaciones realizadas al sistema de información
10	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Recibe notificación de que han sido realizadas las modificaciones solicitadas para el mantenimiento del sistema.
11	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Notifica que las modificaciones solicitadas en el mantenimiento fueron realizadas al sistema de información.
12	Director / Coordinador	Recibe de Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones la notificación sobre las modificaciones realizadas al sistema de información y realiza pruebas en el sistema de información de los cambios solicitados
13	Director / Coordinador	Crea y entrega documento de aceptación de los cambios realizados a Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.
14	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Recibe de Director / Coordinador el documento de aceptación de los cambios realizados. **Fin del procedimiento.**

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

FLUJOGRAMA:



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

PROCEDIMIENTO

"PLANIFICACIÓN DE COPIAS DE SEGURIDAD DE SISTEMAS"

FT-TICS-DSI-PRO-3.3.1

Versión 02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Luis Alvarado / Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información / Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	30/07/2020	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Juan Gerardo Tunay/ Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	10/08/2020	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino	30/09/2020	

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

Proceso: Copias de seguridad de código fuente de aplicaciones
Procedimiento: Planificación de copias de seguridad de sistemas

OBJETIVO:
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.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:
La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación será la facultada para autorizar lo que proceda.

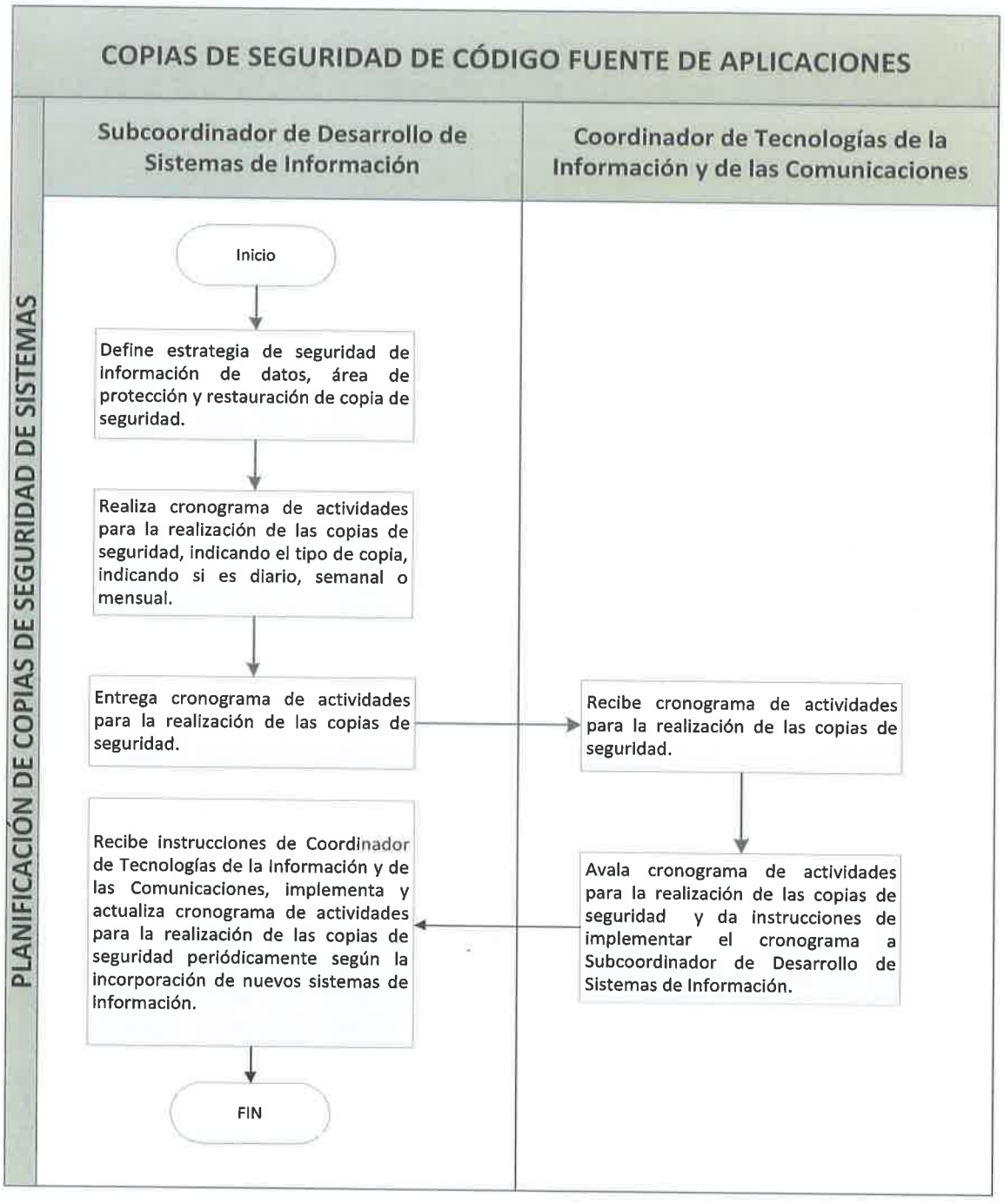
No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Define estrategia de seguridad de información de datos, área de protección y restauración de copia de seguridad.
2	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Realiza cronograma de actividades para la realización de las copias de seguridad, indicando el tipo de copia, indicando si es diario, semanal o mensual.
3	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Entrega a Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, cronograma de actividades para la realización de las copias de seguridad.
4	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Recibe cronograma de actividades para la realización de las copias de seguridad.
5	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Avala cronograma de actividades para la realización de las copias de seguridad y da instrucciones de implementar el cronograma a Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información.

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
6	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Recibe instrucciones de Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, implementa y actualiza cronograma de actividades para la realización de las copias de seguridad periódicamente según la incorporación de nuevos sistemas de información. **Fin del procedimiento.**

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

FLUJOGRAMA:



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

PROCEDIMIENTO

"ELABORACIÓN DE COPIAS DE SEGURIDAD DEL CÓDIGO FUENTE DE LAS APLICACIONES"

FT-TICS-DSI-PRO-3.3.2

Versión 02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Luis Alvarado / Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información / Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	30/07/2020	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Juan Gerardo Tunay/ Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	10/08/2020	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino	30/09/2020	

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

Proceso: Copias de seguridad de código fuente de aplicaciones
Procedimiento: Elaboración de copias de seguridad del código fuente de las aplicaciones

OBJETIVO:
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.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:
La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación será la facultada para autorizar lo que proceda.

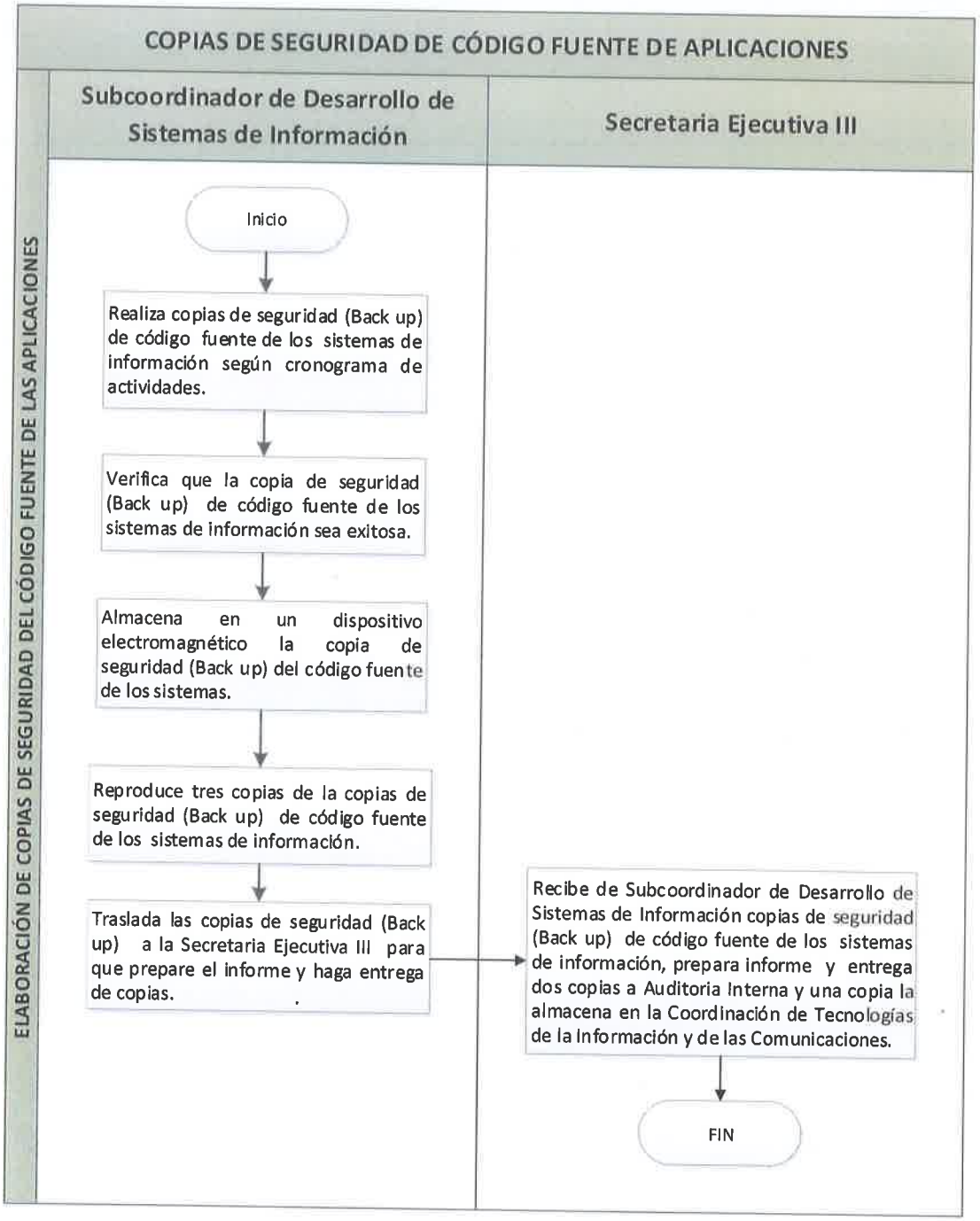
No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Realiza copias de seguridad (Back up) de código fuente de los sistemas de información según cronograma de actividades.
2	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Verifica que la copia de seguridad (Back up) de código fuente de los sistemas de información sea exitosa.
3	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Almacena en un dispositivo electromagnético la copia de seguridad (Back up) del código fuente de los sistemas.
4	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Reproduce tres copias de las copias de seguridad (Back up) de código fuente de los sistemas de información.
5	Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información	Traslada las copias de seguridad (Back up) a la Secretaria Ejecutiva III para que prepare el informe y haga entrega de copias.

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
6	Secretaria Ejecutiva III	Recibe de Subcoordinador de Desarrollo de Sistemas de Información copias de seguridad (Back up) de código fuente de los sistemas de información, prepara informe y entrega dos copias a Auditoría Interna y una copia la almacena en la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones. **Fin del procedimiento.**

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

FLUJOGRAMA:



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

PROCEDIMIENTO

"CREACIÓN Y APROBACIÓN DE CRONOGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTOS DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y/O PERIFÉRICOS"

FT-TICS-ST-PRO-4.1.1

Versión 02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Rudy Alberto Bravo de León / Subcoordinador de Soporte Técnico / Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	30/07/2020	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Juan Gerardo Tunay/ Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	10/08/2020	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino	30/09/2020	

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

Proceso: Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo o periférico
Procedimiento: Creación y aprobación de cronograma anual de mantenimientos de equipos de cómputo y/o periféricos

OBJETIVO:
Mantener en buen estado todo el equipo de cómputo y periféricos de la Institución de oficinas centrales, para el buen desempeño de las labores de 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 anual de mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo de la institución.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:
La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación será la facultada para autorizar lo que proceda.

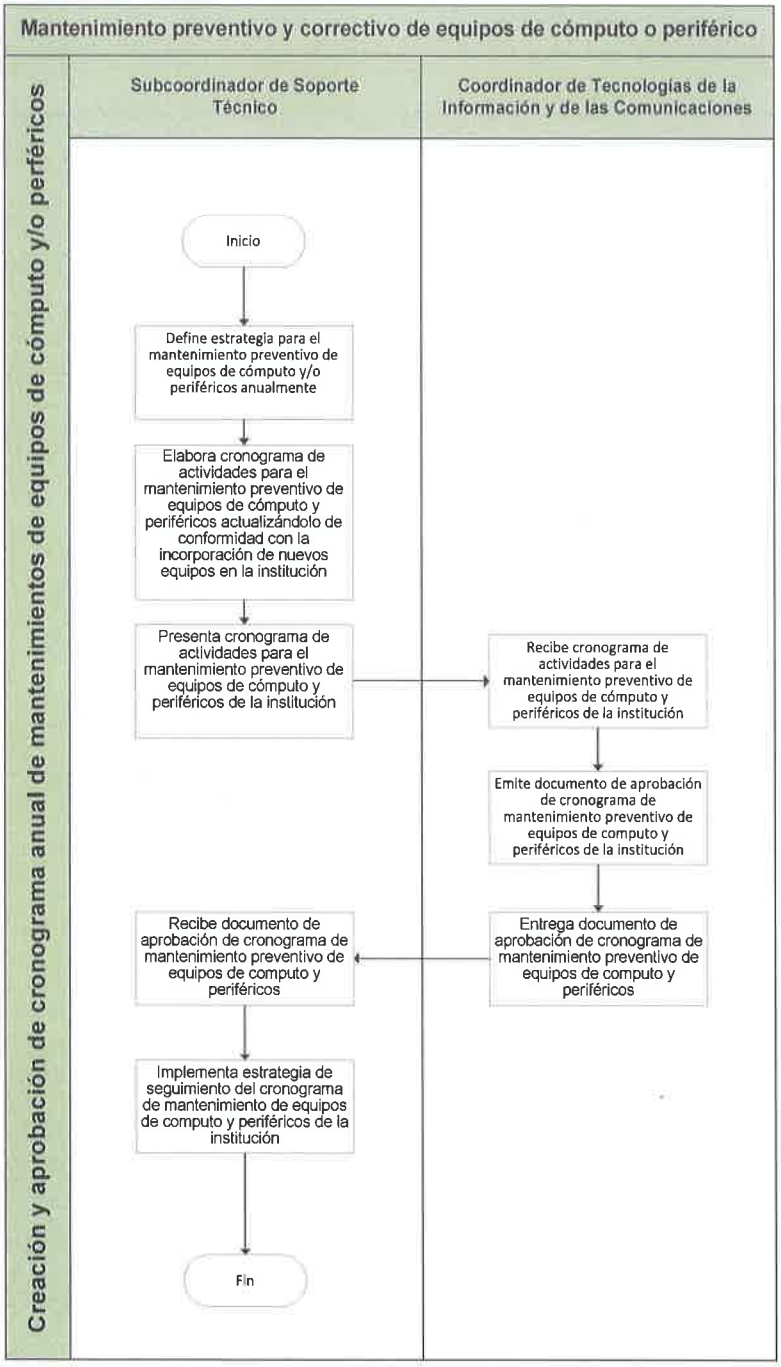
No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Subcoordinador de Soporte Técnico	Define estrategia para el mantenimiento preventivo de equipos de cómputo y periféricos anualmente.
2	Subcoordinador de Soporte Técnico	Elabora cronograma anual de actividades para el mantenimiento preventivo de equipos de cómputo y periféricos actualizándolo de conformidad con la incorporación de nuevos equipos en la institución.
3	Subcoordinador de Soporte Técnico	Presenta cronograma anual de actividades para el mantenimiento preventivo de equipos de cómputo y periféricos de la institución al Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.
4	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Recibe de Subcoordinador de Soporte Técnico cronograma anual de actividades para el mantenimiento preventivo de equipos de cómputo y periféricos de la institución y aprueba.

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

5	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Emite documento de aprobación de cronograma anual de mantenimiento preventivo de equipos de cómputo y periféricos de la institución.
6	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Entrega documento de aprobación de cronograma anual de mantenimiento preventivo de equipos de cómputo y periféricos al Subcoordinador de Soporte Técnico.
7	Subcoordinador de Soporte Técnico	Recibe documento de aprobación de cronograma de mantenimiento preventivo de equipos de cómputo y periféricos al Subcoordinador de Soporte Técnico.
8	Subcoordinador de Soporte Técnico	Implementa estrategia de seguimiento del cronograma anual de mantenimiento de equipos de cómputo y periféricos de la institución. **Fin del procedimiento**

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

FLUJOGRAMA:



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

PROCEDIMIENTO

"MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO O PERIFÉRICO"
FT-TICS-ST-PRO-4.1.2
Versión 02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Rudy Alberto Bravo de León / Subcoordinador de Soporte Técnico / Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	30/07/2020	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Juan Gerardo Tunay/ Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	10/08/2020	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino	30/09/2020	

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

Proceso: Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo o periférico
Procedimiento: Mantenimiento preventivo de equipo de cómputo o periférico

OBJETIVO:
Mantener en buen estado todo el equipo de cómputo y periféricos de la Institución de oficinas centrales, para el buen desempeño de las labores de los trabajadores o colaboradores de la institución.

ALCANCE:
Desde la asignación del Técnico para la implementación del cronograma de mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo hasta la entrega del equipo de cómputo al colaborador en óptimas condiciones.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:
La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación será la facultada para autorizar lo que proceda.

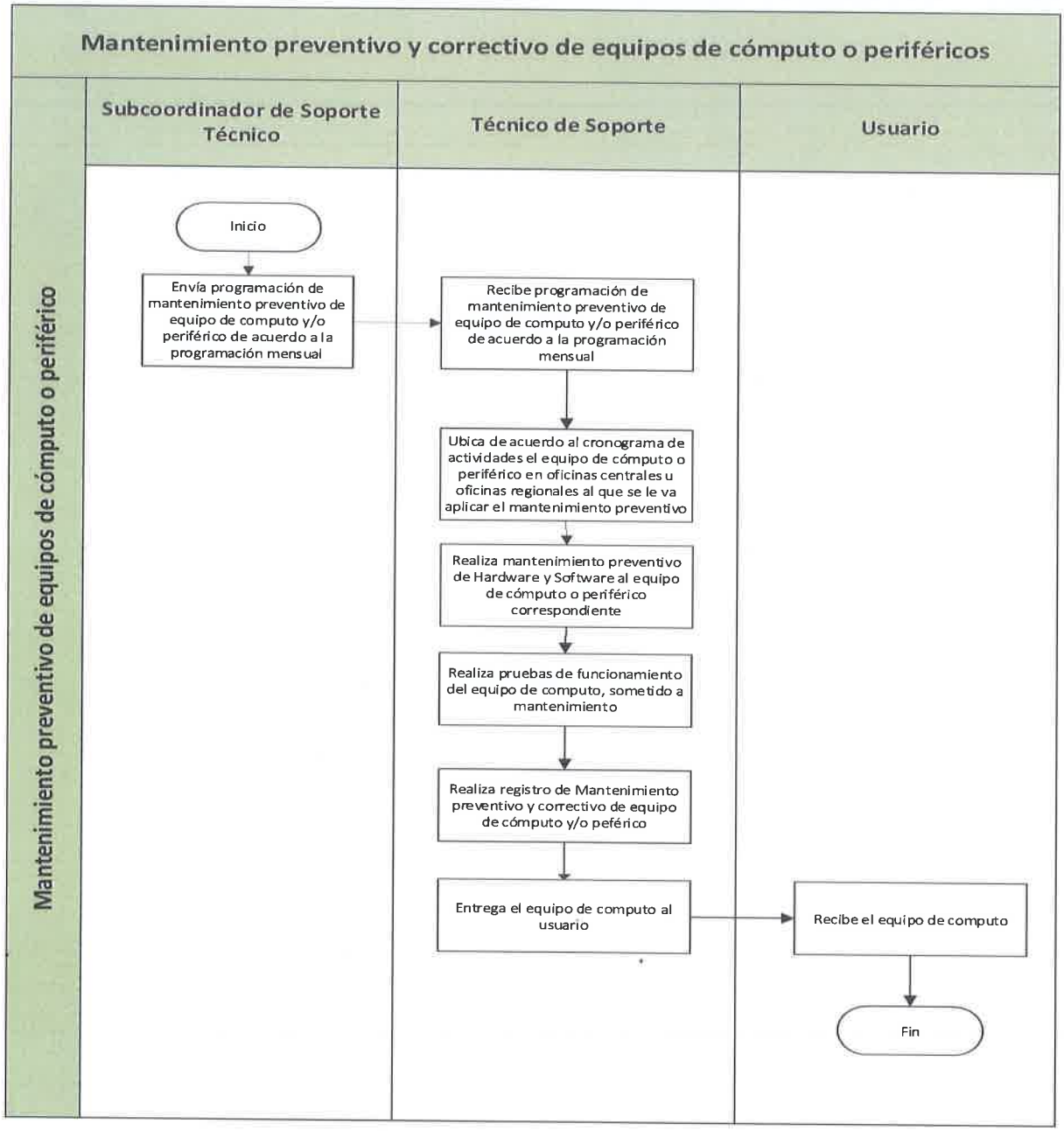
No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Subcoordinador de Soporte Técnico	Envía programación de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo y/o periférico de acuerdo a la programación mensual.
2	Técnico de Soporte	Recibe programación de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo y/o periférico de acuerdo a la programación mensual.
3	Técnico de Soporte	Ubica de acuerdo al cronograma de actividades el equipo de cómputo y/o periférico en oficinas centrales u oficinas regionales al que se le va a aplicar el mantenimiento preventivo.
4	Técnico de Soporte	Realiza mantenimiento preventivo de Hardware y Software al equipo de cómputo o periférico correspondiente.
5	Técnico de Soporte	Realiza pruebas de funcionamiento del equipo de cómputo, sometido a mantenimiento.

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

6	Técnico de Soporte	Realiza registro de mantenimiento preventivo o correctivo de equipos de cómputo y/o periférico.
7	Técnico de Soporte	Entrega el equipo de cómputo al usuario.
8	Usuario	Recibe el equipo de cómputo. Fin del procedimiento

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

FLUJOGRAMA:



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

PROCEDIMIENTO

"MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO O PERIFÉRICO"

FT-TICS-ST-PRO-4.1.3

Versión 02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Rudy Alberto Bravo de León / Subcoordinador de Soporte Técnico / Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	30/07/2020	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Juan Gerardo Tunay/ Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	10/08/2020	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino	30/09/2020	

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

Proceso: Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo o periférico
Procedimiento: Mantenimiento correctivo de equipo de cómputo o periférico

OBJETIVO:
Mantener en buen estado todo el equipo de cómputo y periféricos de la Institución de oficinas centrales, para el buen desempeño de las labores de los trabajadores o colaboradores de la Institución.

ALCANCE:
Desde que el usuario reporta el daño del equipo de cómputo hasta que este es debidamente reparado y entregado al usuario, para lo cual queda un técnico de soporte responsable del caso.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:
La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación será la facultada para autorizar lo que proceda.

No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Usuario	Reporta daños de equipo de cómputo y/o periférico.
2	Subcoordinador de Soporte Técnico	Recibe reporte de daño de equipo de cómputo y/o periférico.
3	Subcoordinador de Soporte Técnico	Evalúa y asigna a técnico de soporte para la revisión del equipo de cómputo y/o periférico.
4	Técnico de Soporte	Recibe asignación de revisión de equipo de cómputo y/o periférico.
5	Técnico de Soporte	Revisa el equipo de cómputo y/o periférico para evaluar el daño reportado.

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

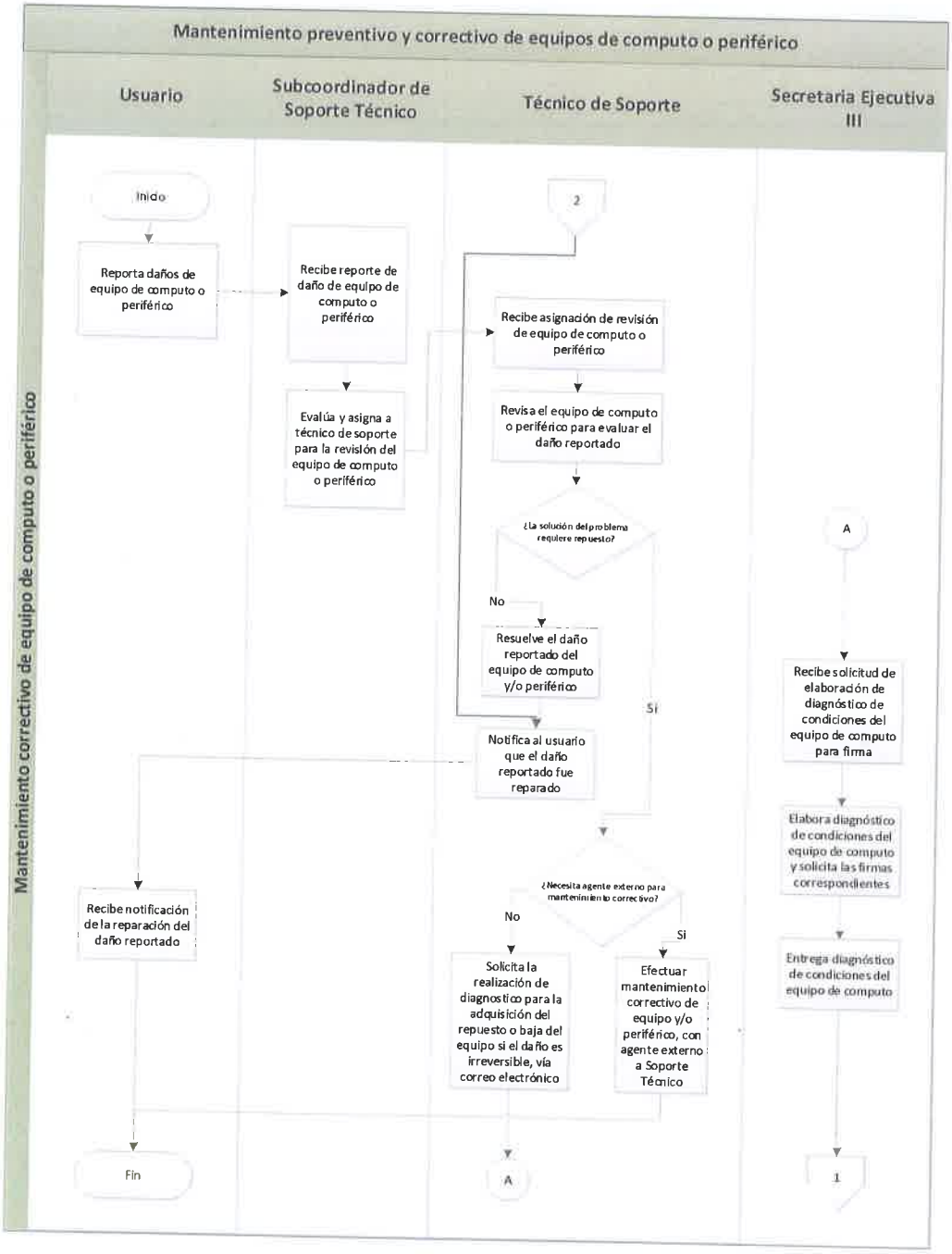
6	Técnico de Soporte	Si la solución del problema **NO** requiere repuesto, resuelve el daño reportado del equipo de cómputo y/o periférico.
7	Técnico de Soporte	Notifica al usuario que el daño reportado fue reparado.
8	Usuario	Recibe notificación de la reparación del daño reportado. **Finaliza el procedimiento.**
9	Técnico de Soporte	La solución del problema **SI** requiere repuesto.
10	Técnico de Soporte	**Si NO** Necesita agente externo para mantenimiento correctivo, solicita a la Secretaria Ejecutiva III, la realización de diagnóstico para la adquisición del repuesto o baja del equipo si el daño es irreversible, vía correo electrónico.
11	Secretaria Ejecutiva III	Recibe solicitud de elaboración de diagnóstico de condiciones del equipo de cómputo para firma.
12	Secretaria Ejecutiva III	Elabora diagnóstico de condiciones del equipo de cómputo y solicita las firmas correspondientes.
13	Secretaria Ejecutiva III	Entrega diagnóstico de condiciones del equipo de cómputo.
14	Subcoordinador de Soporte Técnico	Recibe diagnóstico de estado del equipo de cómputo y/o periférico.
15	Subcoordinador de Soporte Técnico	Realiza solicitud de gasto para la adquisición de repuesto para el equipo de cómputo y/o periférico.
16	Subcoordinador de Soporte Técnico	Recibe el repuesto para el equipo de cómputo y/o periférico.
17	Subcoordinador de Soporte Técnico	Entrega el repuesto para el equipo de cómputo y/o periférico.

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

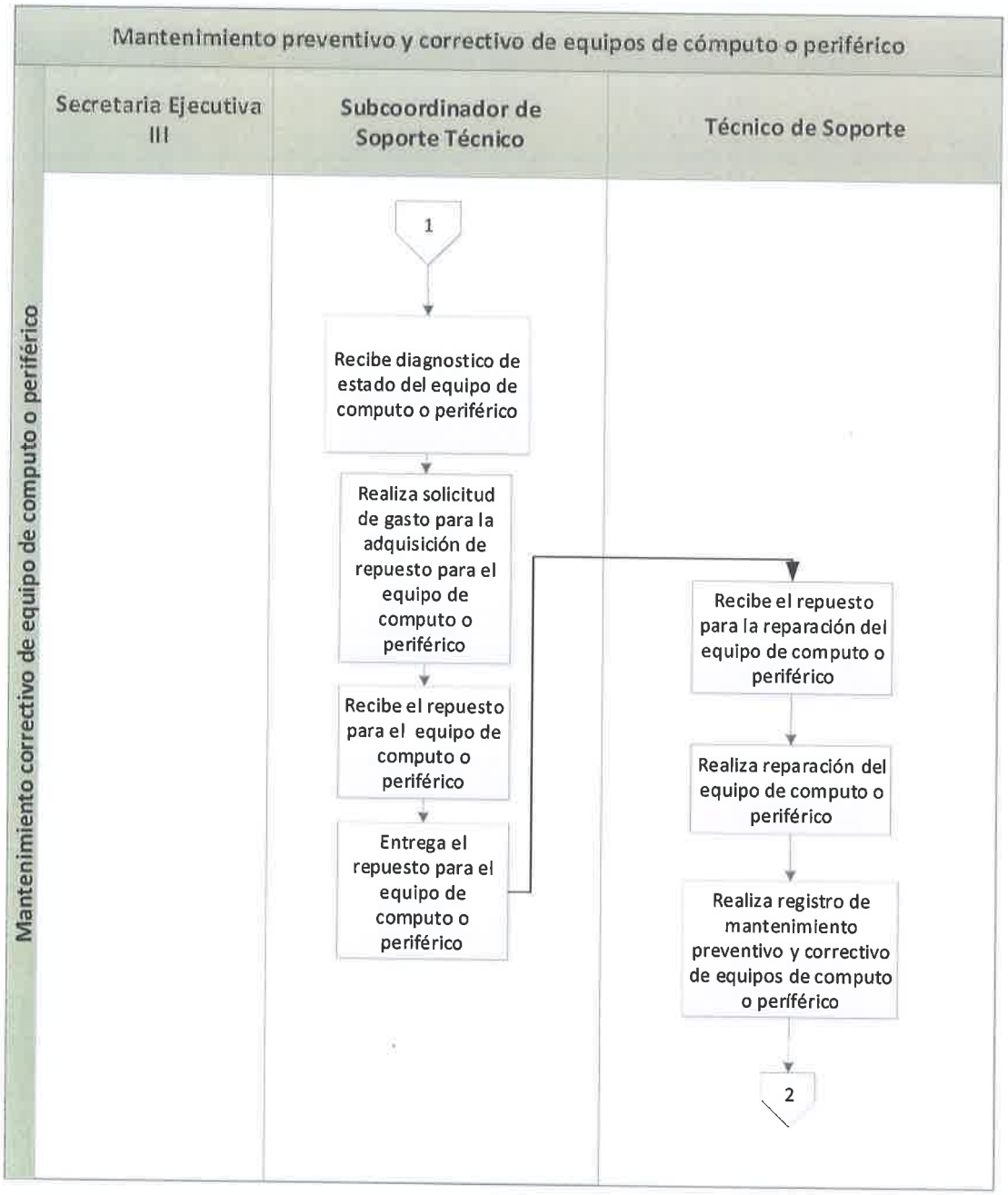
18	Técnico de Soporte	Recibe el repuesto para la reparación del equipo de cómputo y/o periférico.
19	Técnico de Soporte	Realiza reparación del equipo de cómputo y/o periférico.
20	Técnico de Soporte	Realiza registro de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo y/o periférico.
21	Técnico de Soporte	Notifica al usuario que el daño reportado fue reparado.
22	Usuario	Recibe notificación de la reparación del daño reportado. **Finaliza el procedimiento.**
23	Técnico de Soporte	**SI** Necesita agente externo para mantenimiento correctivo, efectuar mantenimiento correctivo de equipo y/o periférico, con agente externo a Soporte Técnico.
24	Usuario	Recibe notificación de la reparación del daño reportado. **Finaliza el procedimiento.**

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

FLUJOGRAMA:



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

PROCEDIMIENTO

"MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O PERIFÉRICO, CON AGENTE EXTERNO"
FT-TICS-ST-PRO-4.1.4
Versión 02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Rudy Alberto Bravo de León / Subcoordinador de Soporte Técnico / Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	30/07/2020	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Juan Gerardo Tunay/ Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	10/08/2020	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino	30/09/2020	

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

Proceso: Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo o periférico
Procedimiento: Mantenimiento correctivo de equipo y/o periférico, con agente externo

OBJETIVO:
Mantener en buen estado todo el equipo de cómputo y periféricos de la Institución de oficinas centrales, para el buen desempeño de las labores de los trabajadores o colaboradores de la Institución.

ALCANCE:
Desde que se emite un dictamen de condiciones del equipo de cómputo o periférico, se traslada para su reparación o mantenimiento, hasta que el equipo de cómputo o periférico esté en óptimas condiciones para seguir operando.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:
La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación será la facultada para autorizar lo que proceda.

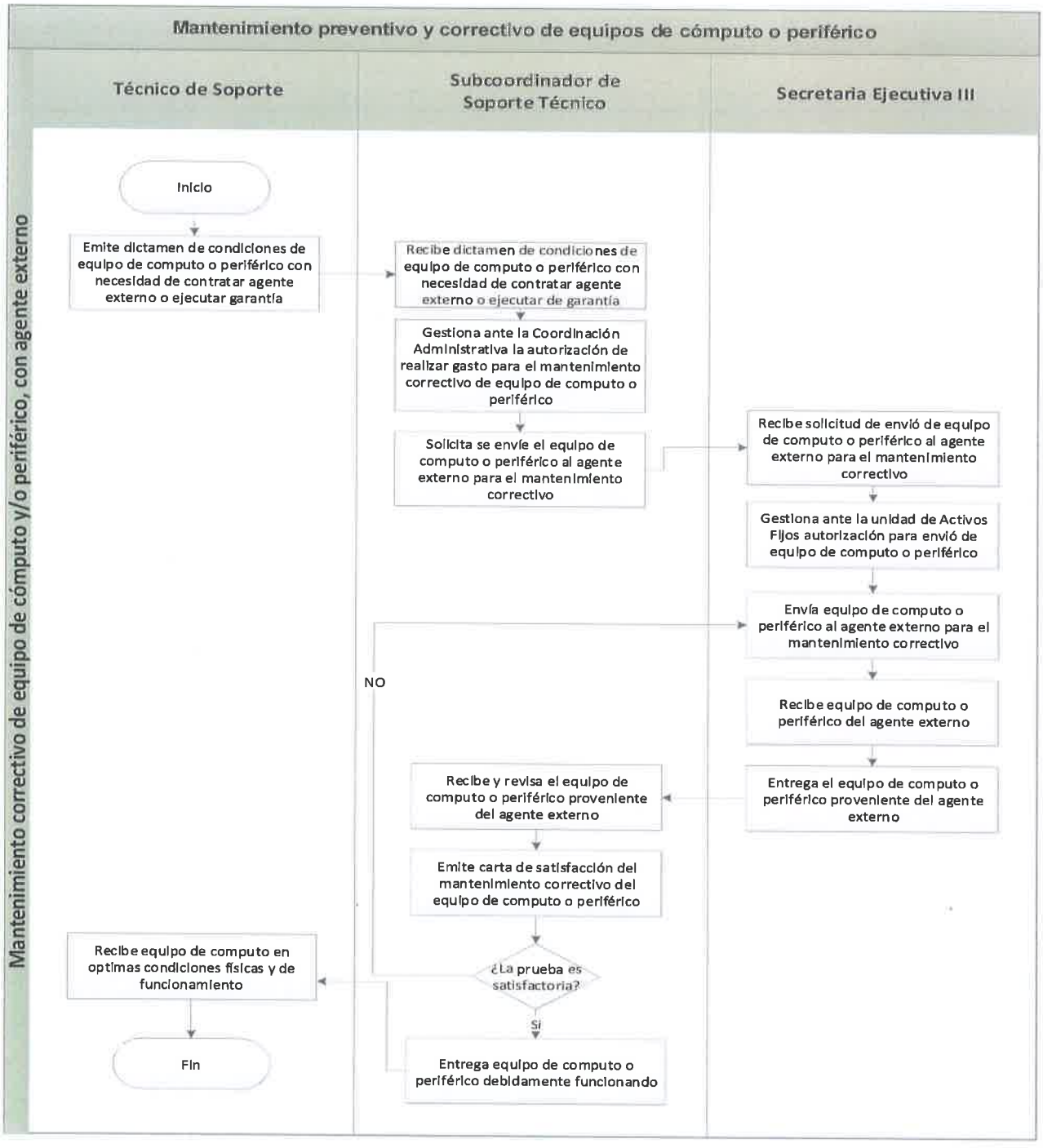
No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Técnico de Soporte	Emite dictamen de condiciones de equipo de cómputo o periférico con necesidad de contratar agente externo o ejecutar garantía y traslada a Subcoordinador de Soporte Técnico.
2	Subcoordinador de Soporte Técnico	Recibe dictamen de condiciones de equipo de cómputo o periférico con necesidad de contratar agente externo o ejecutar garantía.
3	Subcoordinador de Soporte Técnico	Gestiona ante la Coordinación Administrativa la autorización de realizar gasto para el mantenimiento correctivo de equipo de cómputo o periférico.
4	Subcoordinador de Soporte Técnico	Solicita a Secretaria Ejecutiva III se envíe el equipo de cómputo o periférico al agente externo para el mantenimiento.
5	Secretaria Ejecutiva III	Recibe solicitud de envío de equipo de cómputo o periférico al agente externo para el mantenimiento correctivo.
6	Secretaria Ejecutiva III	Gestiona ante la unidad de Activos Fijos autorización para el envío del equipo de cómputo o periférico.

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

7	Secretaria Ejecutiva III	Envía equipo de cómputo o periférico al agente externo para el mantenimiento correctivo.
8	Secretaria Ejecutiva III	Recibe equipo de cómputo o periférico del agente externo.
9	Secretaria Ejecutiva III	Entrega el equipo de cómputo o periférico proveniente del agente externo al Subcoordinador de Soporte Técnico.
10	Subcoordinador de Soporte Técnico	Recibe y revisa el equipo de cómputo o periférico proveniente del agente externo.
11	Subcoordinador de Soporte Técnico	Emite carta de satisfacción del mantenimiento correctivo del equipo de cómputo o periférico.
11.1	Subcoordinador de Soporte Técnico	Si la prueba no es satisfactoria retorna a numeral 7).
11.2	Subcoordinador de Soporte Técnico	Si la prueba es satisfactoria, entrega equipo de cómputo o periférico debidamente funcionando a Técnico de Soporte.
12	Técnico de Soporte	Recibe equipo de cómputo en óptimas condiciones físicas y de funcionamiento. **Finaliza el procedimiento.**

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

FLUJOGRAMA:



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

PROCEDIMIENTO

"REGISTRO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO O CORRECTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO O PERIFÉRICO"

FT-TICS-ST-PRO-4.1.5

Versión 02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Rudy Alberto Bravo de León / Subcoordinador de Soporte Técnico / Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	30/07/2020	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Juan Gerardo Tunay/ Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	10/08/2020	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino	30/09/2020	

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

Proceso: Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo o periférico
Procedimiento: Registro de mantenimiento preventivo o correctivo de equipos de cómputo o periférico

OBJETIVO:
Mantener un registro de los mantenimientos y estado de los equipos de cómputo y periféricos de la Institución de oficinas centrales, para el buen desempeño de las labores de los trabajadores o colaboradores de la Institución.

ALCANCE:
Desde efectuar el mantenimiento preventivo o correctivo del equipo de cómputo hasta llenar el formulario de registro del mantenimiento preventivo o correctivo del equipo de cómputo y obtener la firma del colaborador responsable.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:
La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación será la facultada para autorizar lo que proceda.

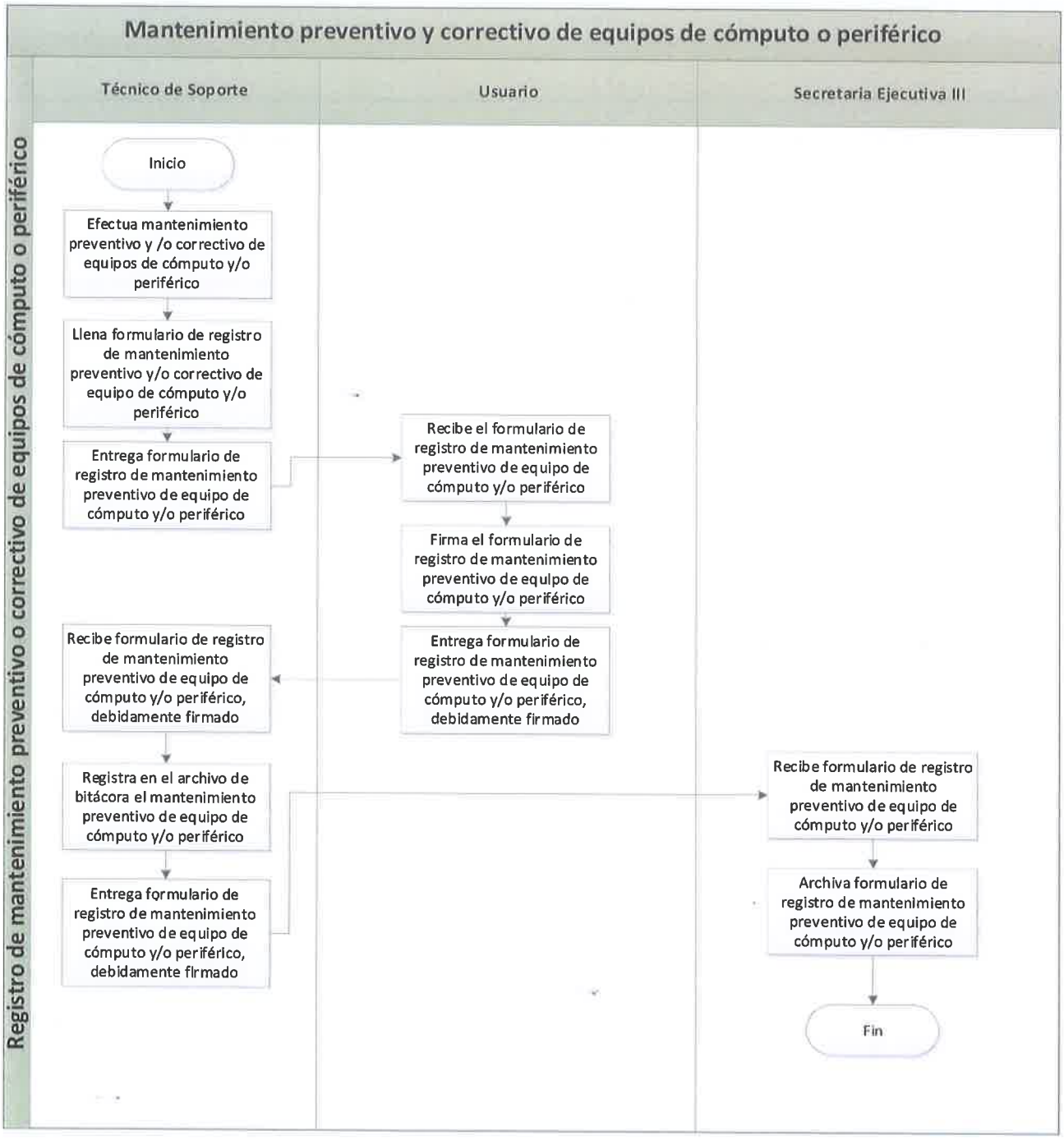
No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Técnico de Soporte	Efectúa mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos de cómputo y/o periférico.
2	Técnico de Soporte	Llena formulario de registro de mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos de cómputo y/o periférico.
3	Técnico de Soporte	Entrega a usuario el formulario de mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos de cómputo y/o periférico.
4	Usuario	Recibe el formulario de registro de mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos de cómputo y/o periférico.
5	Usuario	Firma formulario de registro de mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos de cómputo y/o periférico.

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

6	Usuario	Entrega formulario de registro de mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos de cómputo y/o periférico, debidamente firmado a Técnico de Soporte.
7	Técnico de Soporte	Recibe formulario de mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos de cómputo y/o periférico, debidamente firmado.
8	Técnico de Soporte	Registra en el archivo de bitácora el mantenimiento preventivo de equipo de cómputo y/o periférico.
9	Técnico de Soporte	Entrega a Secretaria Ejecutiva III formulario de registro de mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos de cómputo y/o periférico, debidamente firmado.
10	Secretaria Ejecutiva III	Recibe formulario de mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos de cómputo y/o periférico.
11	Secretaria Ejecutiva III	Archiva formulario de registro de mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos de cómputo y/o periférico. **Fin del procedimiento.**

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

FLUJOGRAMA:



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

PROCEDIMIENTO

"REALIZACIÓN DE COPIA DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO"

FT-TICS-ST-PRO-4.2.1

Versión 02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Rudy Alberto Bravo de León / Subcoordinador de Soporte Técnico / Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	30/07/2020	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Juan Gerardo Tunay/ Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	10/08/2020	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino	30/09/2020	

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

Proceso: Copia de seguridad de información de equipo de cómputo de usuario
Procedimiento: Realización de copia de seguridad de información de equipo de cómputo

OBJETIVO:
Contar con copia de seguridad (Back up) de la información institucional trabajada por el usuario, durante determinado tiempo.

ALCANCE:
Desde recibir de usuarios o la Coordinación de Recursos Humanos, solicitud de realizar copia de seguridad (Back up) de información de equipo computo por vía escrita, vía telefónica o correo electrónico hasta obtener el formulario constancia de realización de la copia de seguridad.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:
La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación será la facultada para autorizar lo que proceda.

No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Usuario/Coordinación de RRHH	Realiza solicitud de copia de seguridad de información de equipo de cómputo por vía escrita, correo electrónico.
2	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Recibe la solicitud de realizar copia de seguridad de información de equipo de cómputo.
3	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Traslada a Subcoordinador de Soporte Técnico la solicitud de realizar copia de seguridad de información de equipo de cómputo.
4	Subcoordinador de Soporte Técnico	Recibe solicitud de realizar copia de seguridad de información de equipo de cómputo.
5	Subcoordinador de Soporte Técnico	Notifica al solicitante la fecha de realización de la copia de seguridad de información.

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

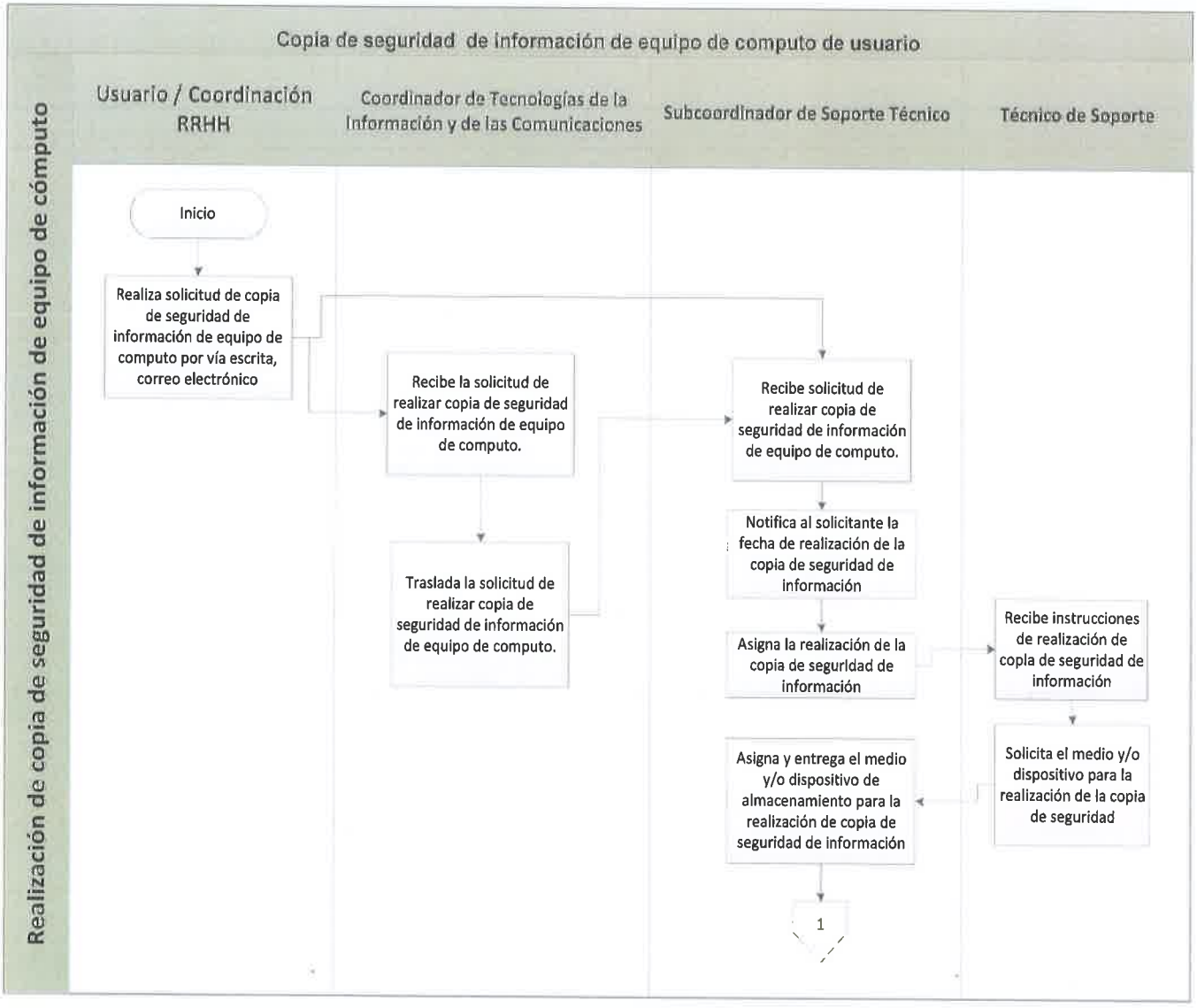
6	Subcoordinador de Soporte Técnico	Asigna a Técnico de Soporte la realización de la copia de seguridad de información.
7	Técnico de Soporte	Recibe instrucciones de realización de copia de seguridad de información.
8	Técnico de Soporte	Solicita el medio y/o dispositivo para la realización de la copia de seguridad.
9	Subcoordinador de Soporte Técnico	Asigna y entrega a Técnico de Soporte, el medio y/o dispositivo de almacenamiento para la realización de copia de seguridad de información.
10	Técnico de Soporte	Recibe el medio y/o dispositivo para la realización de copia de seguridad de información.
11	Técnico de Soporte	Realiza la copia de seguridad de información en el medio y/o dispositivo asignado.
12	Técnico de Soporte	Llena el formulario de la realización de copia de seguridad de información.
13	Técnico de Soporte	Entrega a Usuario/Coordinación de RRHH formulario de la realización de copia de seguridad de información.
14	Usuario/Coordinación de RRHH	Recibe formulario de la realización de copia de seguridad de información.
15	Usuario/Coordinación de RRHH	Revisa y firma formularia de la realización de copia de seguridad de información.
16	Usuario/Coordinación de RRHH	Entrega a Técnico de Soporte formulario de la realización de copia de seguridad de información.
17	Técnico de Soporte	Recibe formulario firmado de la realización de copia se seguridad de información.
18	Técnico de Soporte	Entrega medio y/o dispositivo de almacenamiento para la realización de copias de seguridad a Subcoordinador de Soporte Técnico.

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

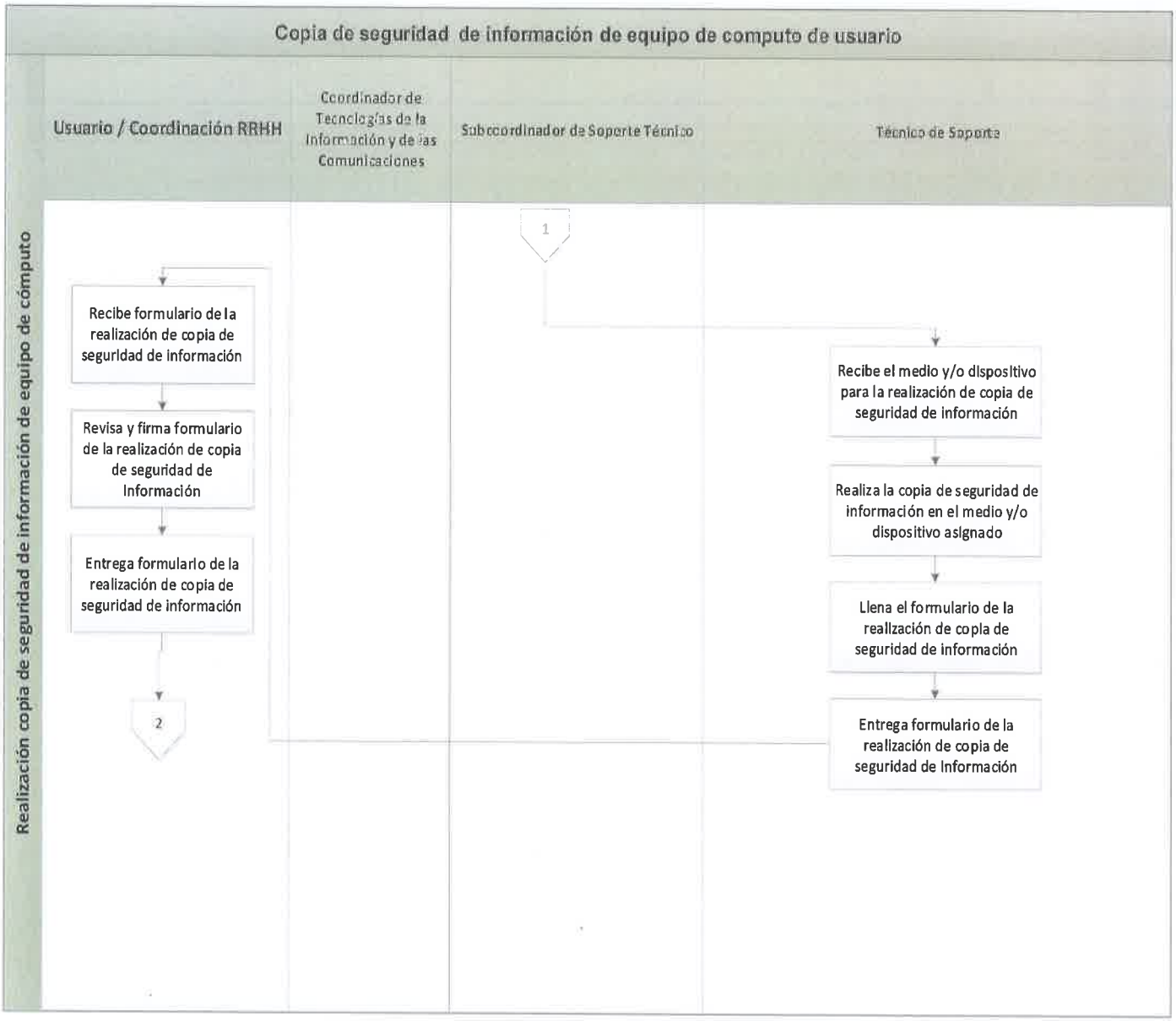
19	Subcoordinador de Soporte Técnico	Recibe medio y/o dispositivo de almacenamiento para la realización de copias de seguridad y formulario de constancia.
20	Subcoordinador de Soporte Técnico	Entrega formulario de copia de seguridad a secretaria para su archivo.
21	Subcoordinador de Soporte Técnico	Notifica al usuario o Coordinación de RRHH sobre la realización de la copia de seguridad.
22	Usuario/Coordinación de RRHH	Recibe notificación de la realización de la copia de seguridad. **Finaliza el procedimiento.**

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

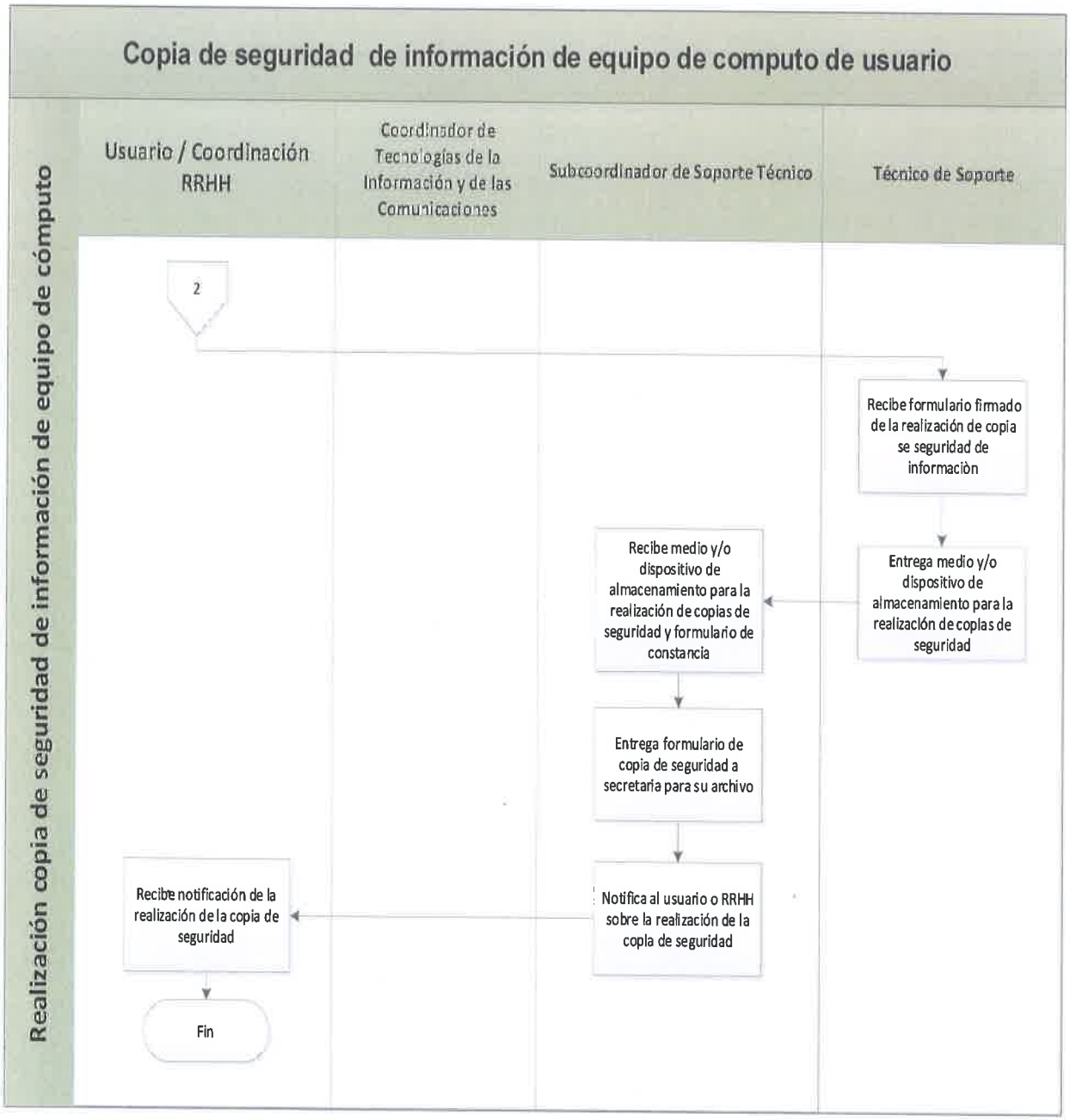
FLUJOGRAMA:



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

PROCEDIMIENTO

"ENTREGA DEL CONTENIDO DE COPIA DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO A USUARIO"

FT-TICS-ST-PRO-4.2.2

Versión 02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Rudy Alberto Bravo de León / Subcoordinador de Soporte Técnico / Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	30/07/2020	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Juan Gerardo Tunay/ Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	10/08/2020	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino	30/09/2020	

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

Proceso: Copia de seguridad de información de equipo de cómputo de usuario
Procedimiento: Entrega del contenido de copia de seguridad de información de equipo de cómputo a usuario

OBJETIVO:
Proporcionar copia de seguridad de información trabajada por colaborador en su escritorio de trabajo a usuario que necesita la información.

ALCANCE:
Desde recibir de usuarios solicitudes de entrega de copia de seguridad de información de equipo computo por vía escrita, vía telefónica o correo electrónico hasta recibir el informe de realización de la recepción de la información solicitada.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:
La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación será la facultada para autorizar lo que proceda.

No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Usuario	Realiza solicitud de entrega de contenido copia de seguridad de información de equipo de cómputo por vía escrita o correo electrónico.
2	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Recibe la solicitud de entrega de contenido copia de seguridad de información de equipo de cómputo.
3	Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Traslada la solicitud de entrega de contenido de copia de seguridad de información de equipo de cómputo.
4	Subcoordinador de Soporte Técnico	Recibe solicitud de entrega de contenido de copia de seguridad de información de equipo de cómputo.
5	Subcoordinador de Soporte Técnico	Notifica al solicitante la fecha de entrega de contenido de copia de seguridad de información, vía correo electrónico.

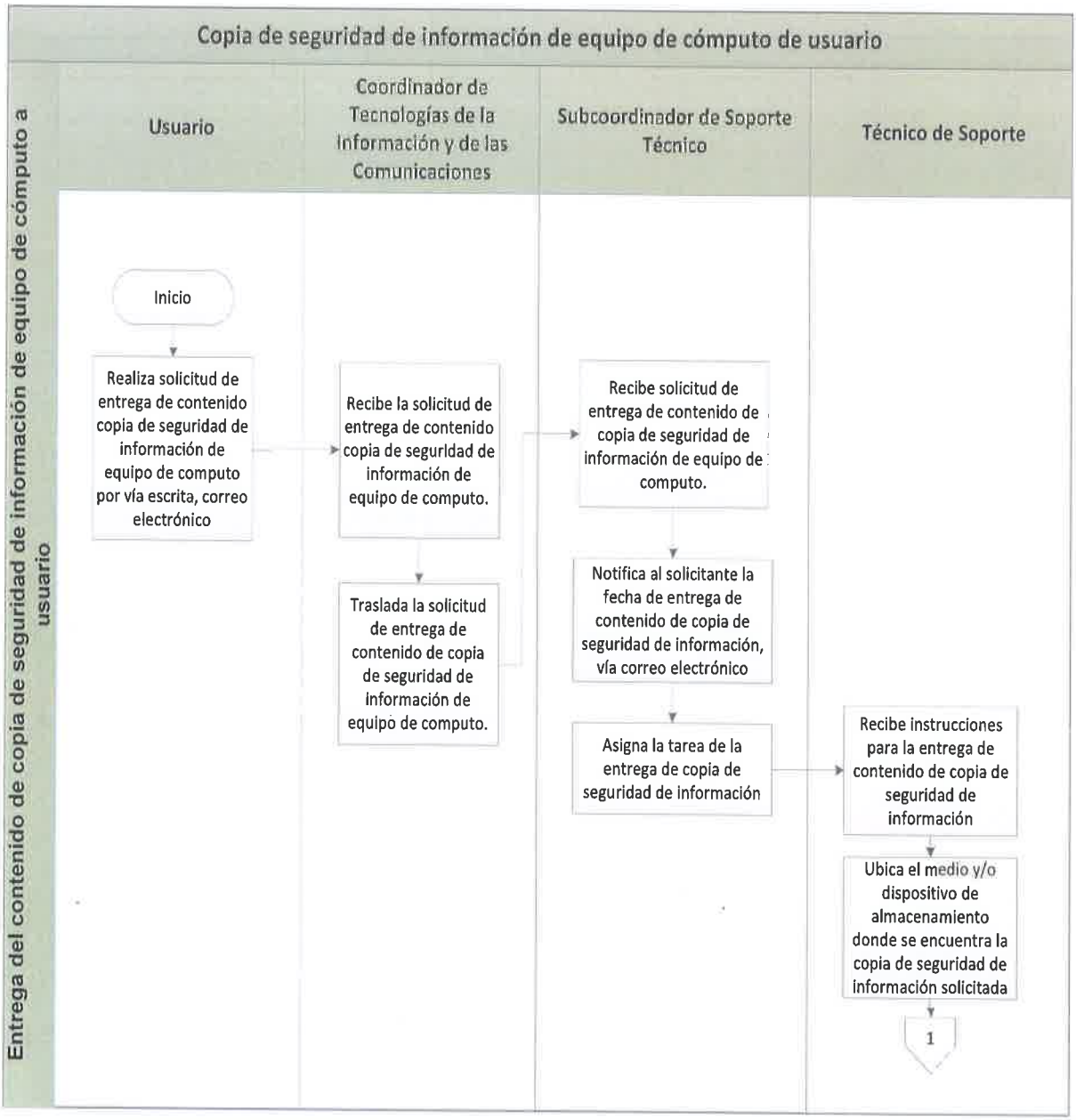
FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

6	Subcoordinador de Soporte Técnico	Asigna la tarea de la entrega de copia de seguridad de información a Técnico de Soporte.
7	Técnico de Soporte	Recibe instrucciones para la entrega de contenido de copia de seguridad de información.
8	Técnico de Soporte	Ubica el medio y/o dispositivo de almacenamiento donde se encuentra la copia de seguridad de información solicitada.
9	Técnico de Soporte	Copia la información contenida en la copia de seguridad solicitada al equipo de cómputo asignado al usuario.
10	Técnico de Soporte	Llena el formulario de entrega de información contenida en copia de seguridad de información.
11	Técnico de Soporte	Entrega a Usuario formulario de entrega de información contenida en copia de seguridad de información para firma.
12	Usuario	Recibe formulario de entrega de información contenida en copia de seguridad de información.
13	Usuario	Revisa y firma formulario de entrega de información contenida en copia de seguridad de información.
14	Usuario	Entrega a Técnico de Soporte formulario de entrega de información contenida en copia de seguridad de información.
15	Técnico de Soporte	Recibe formulario de entrega de información contenida en copia de seguridad de información.
16	Técnico de Soporte	Entrega medio y/o dispositivo de almacenamiento para la realización de copias de seguridad.
17	Subcoordinador de Soporte Técnico	Recibe medio y/o dispositivo de almacenamiento para la realización de copias de seguridad y formulario de constancia debida.
18	Subcoordinador de Soporte Técnico	Entrega formulario de entrega de copia de seguridad de información a secretaria para su archivo.
19	Subcoordinador de Soporte Técnico	Notifica al usuario sobre la entrega de contenido de copia de seguridad de información vía correo electrónico.

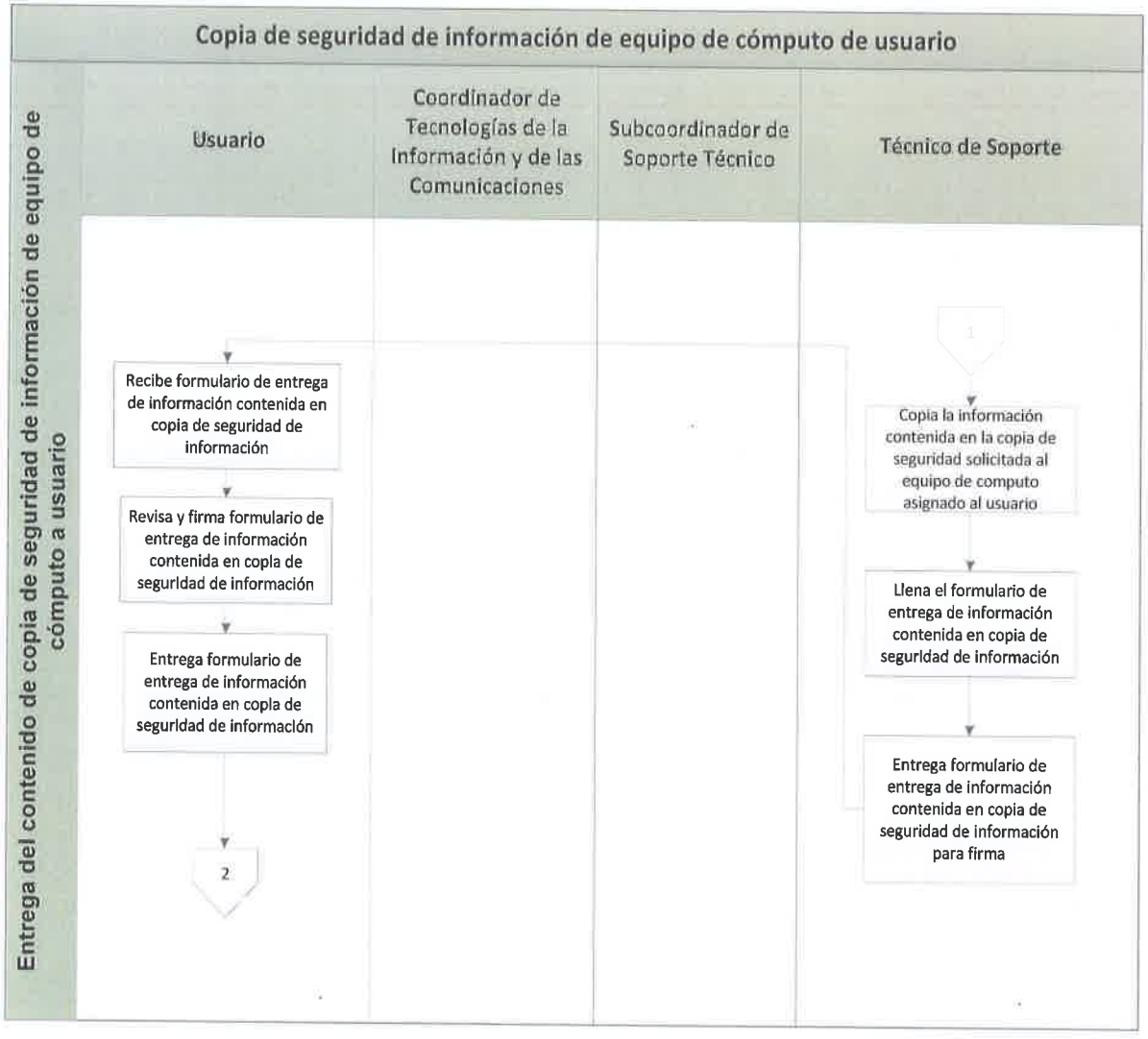
FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

20	Usuario	Recibe notificación de la realización de la copia de seguridad. **Finaliza el procedimiento.**

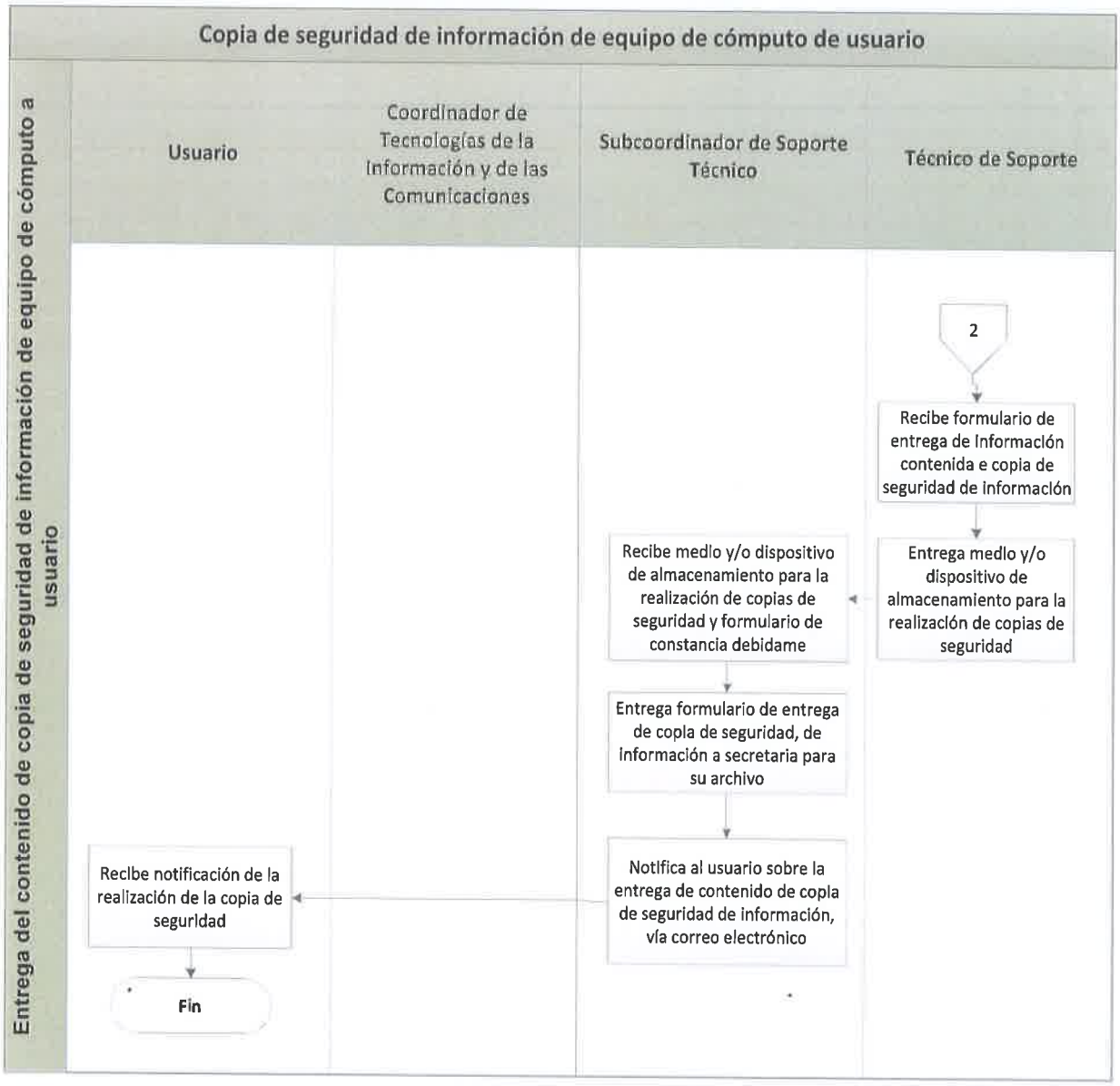
FLUJOGRAMA:



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

PROCEDIMIENTO

"ATENCIÓN A SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO A USUARIO DE OFICINAS CENTRALES Y/O SEDES REGIONALES"

FT-TICS-ST-PRO-4.3.1

Versión 02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Rudy Alberto Bravo de León / Subcoordinador de Soporte Técnico / Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	30/07/2020	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Juan Gerardo Tunay/ Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	10/08/2020	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino	30/09/2020	

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

Proceso: Atención a usuarios
Procedimiento: Atención a solicitud de soporte técnico a usuario de oficinas centrales y/o sedes regionales

OBJETIVO:
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.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:
La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación será la facultada para autorizar lo que proceda.

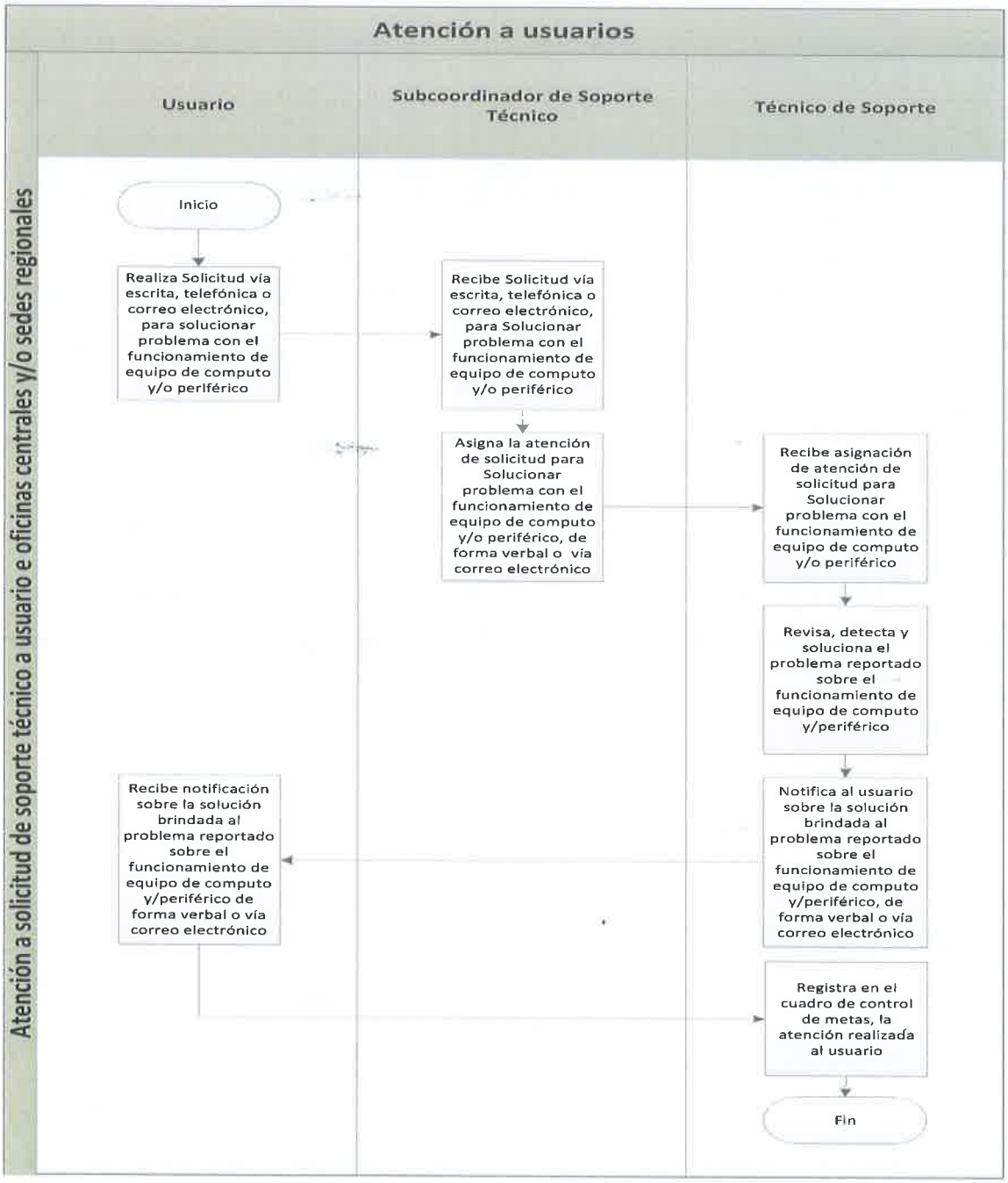
No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Usuario	Realiza solicitud escrita, telefónica o vía correo electrónico, para solucionar problema con el funcionamiento de equipo de cómputo y/o periférico.
2	Subcoordinador de Soporte Técnico	Recibe solicitud escrita, telefónica o vía correo electrónico, para solucionar problema con el funcionamiento de equipo de cómputo y/o periférico.
3	Subcoordinador de Soporte Técnico	Asigna a Técnico de Soporte la atención de solicitud para solucionar problema con el funcionamiento de equipo de cómputo y/o periférico, vía correo electrónico o verbal.
4	Técnico de Soporte	Recibe asignación de atención de solicitud para solucionar problema con el funcionamiento de equipo de cómputo y/o periférico.
5	Técnico de Soporte	Revisa, detecta y soluciona el problema reportado sobre el funcionamiento de equipo de cómputo y/periférico.

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

6	Técnico de Soporte	Notifica al usuario sobre la solución brindada al problema reportado sobre el funcionamiento de equipo de cómputo y/periférico, vía correo o verbal.
7	Usuario	Recibe notificación sobre la solución brindada al problema reportado sobre el funcionamiento de equipo de cómputo y/periférico vía correo o verbal.
8	Técnico de Soporte	Registra en su cuadro de control de metas, la atención realizada al usuario. **Finaliza el procedimiento**

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

FLUJOGRAMA:



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

PROCEDIMIENTO

"CREACIÓN DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO Y/O USUARIO DE ACTIVE DIRECTORY, PARA NUEVO COLABORADOR"

FT-TICS-ST-PRO-4.4.1

Versión 02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Rudy Alberto Bravo de León / Subcoordinador de Soporte Técnico / Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	30/07/2020	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Juan Gerardo Tunay/ Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	10/08/2020	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino	30/09/2020	

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

Proceso: Creación cuenta de correo electrónico y/o usuario de Active Directory
Procedimiento: Creación de cuenta de correo electrónico y/o usuario de Active Directory, para nuevo colaborador

OBJETIVO:
Crear cuenta de correo electrónico institucional y/o cuenta de Active Directory, para nuevo colaborador de la institución.

ALCANCE:
Desde recibir de la Coordinación de Recursos Humanos solicitud de creación de cuenta de correo electrónico institucional y/o cuenta de dominio, hasta la configuración de dichas cuentas en el equipo de cómputo asignado al nuevo colaborador.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:
La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación será la facultada para autorizar lo que proceda.

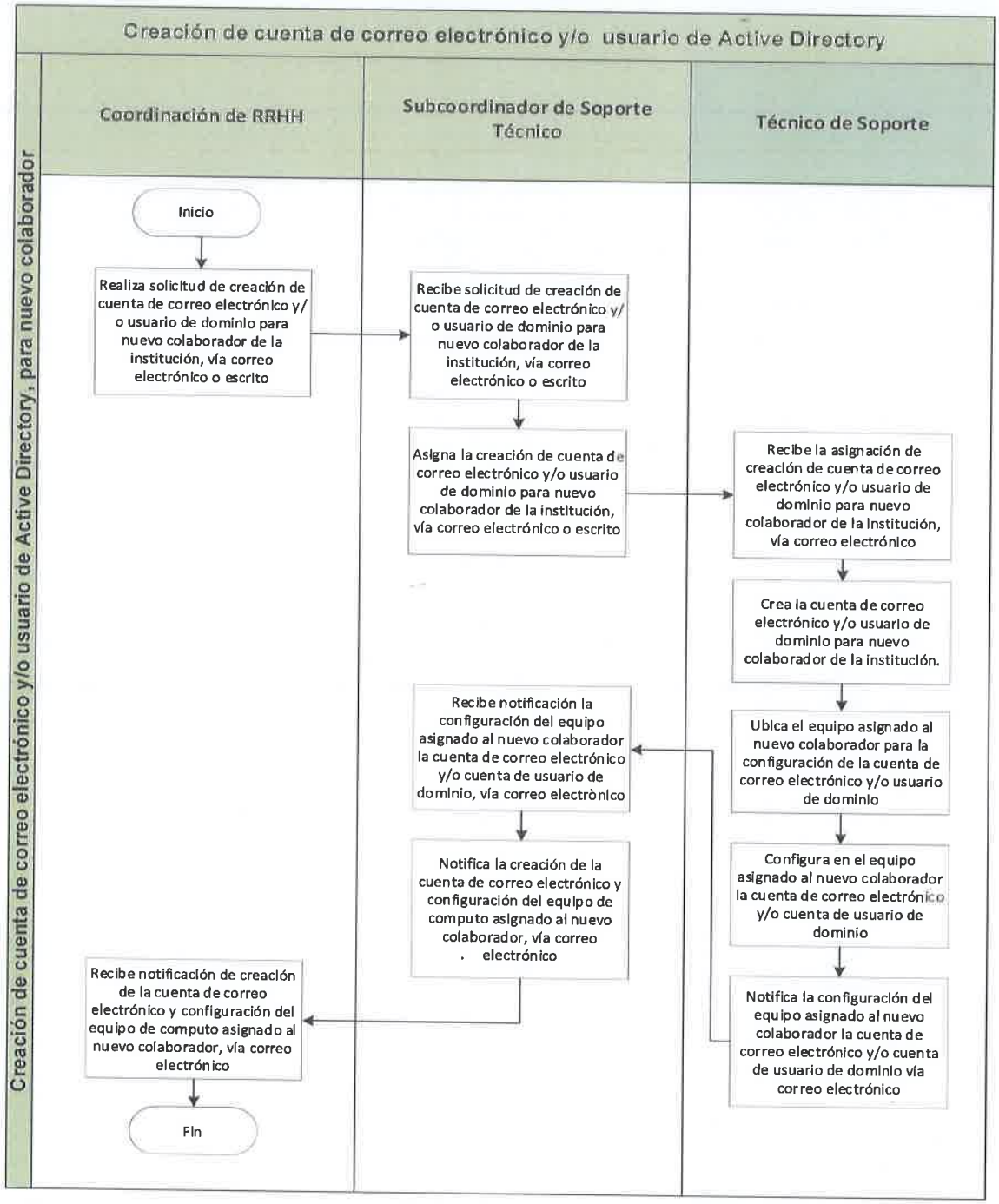
No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Coordinación de RRHH	Realiza solicitud de creación de cuenta de correo electrónico y/o usuario de dominio para nuevo colaborador de la institución, vía correo electrónico o escrito.
2	Subcoordinador de Soporte Técnico	Recibe solicitud de creación de cuenta de correo electrónico y/o usuario de dominio para nuevo colaborador de la institución, vía correo electrónico o escrito.
3	Subcoordinador de Soporte Técnico	Asigna al Técnico de soporte, la creación de cuenta de correo electrónico y/o usuario de dominio para nuevo colaborador de la institución, vía correo electrónico o escrito.
4	Técnico de Soporte	Recibe la asignación de creación de cuenta de correo electrónico y/o usuario de dominio para nuevo colaborador de la institución, vía correo electrónico.

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

5	Técnico de Soporte	Crea la cuenta de correo electrónico y/o usuario de dominio para nuevo colaborador de la institución.
6	Técnico de Soporte	Ubica el equipo asignado al nuevo colaborador para la configuración de la cuenta de correo electrónico y/o usuario de dominio.
7	Técnico de Soporte	Configura en el equipo asignado al nuevo colaborador la cuenta de correo electrónico y/o cuenta de usuario de dominio.
8	Técnico de Soporte	Notifica la configuración del equipo asignado al nuevo colaborador la cuenta de correo electrónico y/o cuenta de usuario de dominio vía correo electrónico al Subcoordinador de Soporte Técnico.
9	Subcoordinador de Soporte Técnico	Recibe notificación de la configuración del equipo asignado al nuevo colaborador la cuenta de correo electrónico y/o cuenta de usuario de dominio, vía correo electrónico.
10	Subcoordinador de Soporte Técnico	Notifica la creación de la cuenta de correo electrónico y configuración del equipo de cómputo asignado al nuevo colaborador, vía correo electrónico a la Coordinación de RRHH.
11	Coordinación de RRHH	Recibe notificación de creación de la cuenta de correo electrónico y configuración del equipo de cómputo asignado al nuevo colaborador, vía correo electrónico. **Finaliza el procedimiento.**

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

FLUJOGRAMA:



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

PROCEDIMIENTO

"RECEPCIÓN DE SOLICITUD DE INGRESO AL CUARTO DE SERVIDORES DE PERSONAS AJENAS A LA INSTITUCIÓN"
FT-TICS-ST-PRO-4.5.1
Versión 02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Rudy Alberto Bravo de León / Subcoordinador de Soporte Técnico / Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	30/07/2020	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Juan Gerardo Tunay/ Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	10/08/2020	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino	30/09/2020	

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

Proceso: Seguridad cuarto de servidores
Procedimiento: Recepción de solicitud de ingreso al cuarto de servidores de personas ajenas a la institución

OBJETIVO:
Gestionar las solicitudes de ingreso al cuarto de servidores por personas ajenas a la institución.

ALCANCE:
Desde recibir solicitud escrita del interesado a ingresar al cuarto de servidores hasta la autorización o denegación del ingreso vía escrita.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:
La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación será la facultada para autorizar lo que proceda.

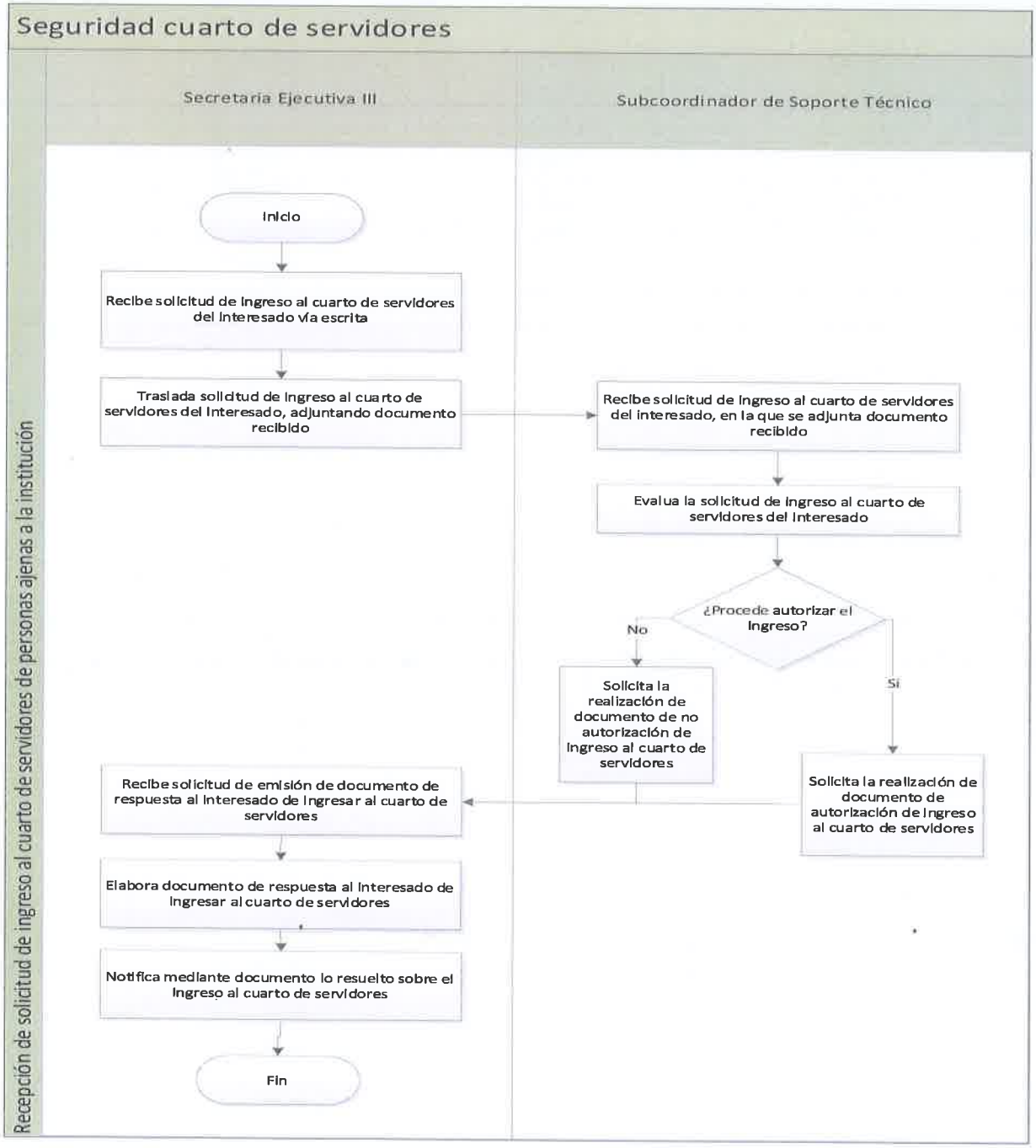
No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Secretaria Ejecutiva III	Recibe solicitud de ingreso al cuarto de servidores del interesado vía escrita.
2	Secretaria Ejecutiva III	Traslada a Subcoordinador de Soporte Técnico la solicitud de ingreso al cuarto de servidores del interesado, adjuntando documento recibido.
3	Subcoordinador de Soporte Técnico	Recibe solicitud de ingreso al cuarto de servidores del interesado, en la que se adjunta documento recibido.
4	Subcoordinador de Soporte Técnico	Evalúa la solicitud de ingreso al cuarto de servidores del interesado.
4.1	Subcoordinador de Soporte Técnico	Si No autoriza, solicita a la Secretaria Ejecutiva III la realización de documento de no autorización de ingreso al cuarto de servidores.
4.2	Subcoordinador de Soporte Técnico	Si autoriza, solicita a la Secretaria Ejecutiva III la realización de documento de autorización de ingreso al cuarto de servidores.

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

5	Secretaria Ejecutiva III	Recibe solicitud de emisión de documento de respuesta al interesado de ingresar al cuarto de servidores.
6	Secretaria Ejecutiva III	Elabora documento de documento de respuesta al interesado de ingresar al cuarto de servidores.
7	Secretaria Ejecutiva III	Notifica mediante documento lo resuelto sobre el ingreso al cuarto de servidores. **Finaliza el procedimiento.**

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

FLUJOGRAMA:



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

PROCEDIMIENTO

"REGISTRO EN BITÁCORA DEL INGRESO DE PERSONAS AJENAS A TICS AL CUARTO DE SERVIDORES"

FT-TICS-ST-PRO-4.5.2

Versión 02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Rudy Alberto Bravo de León / Subcoordinador de Soporte Técnico / Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	30/07/2020	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Juan Gerardo Tunay/ Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	10/08/2020	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino	30/09/2020	

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

Proceso: Seguridad cuarto de servidores
Procedimiento: Registro en bitácora del ingreso de personas ajenas a Tics al cuarto de servidores

OBJETIVO:
Contar con un control de ingresos de personas ajenas a TIC's al cuarto de servidores.

ALCANCE:
Desde recibir a la persona interesada de ingresar al cuarto de servidores, realizar el registro en bitácora hasta la salida del visitante del cuarto de servidores.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:
La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación será la facultada para autorizar lo que proceda.

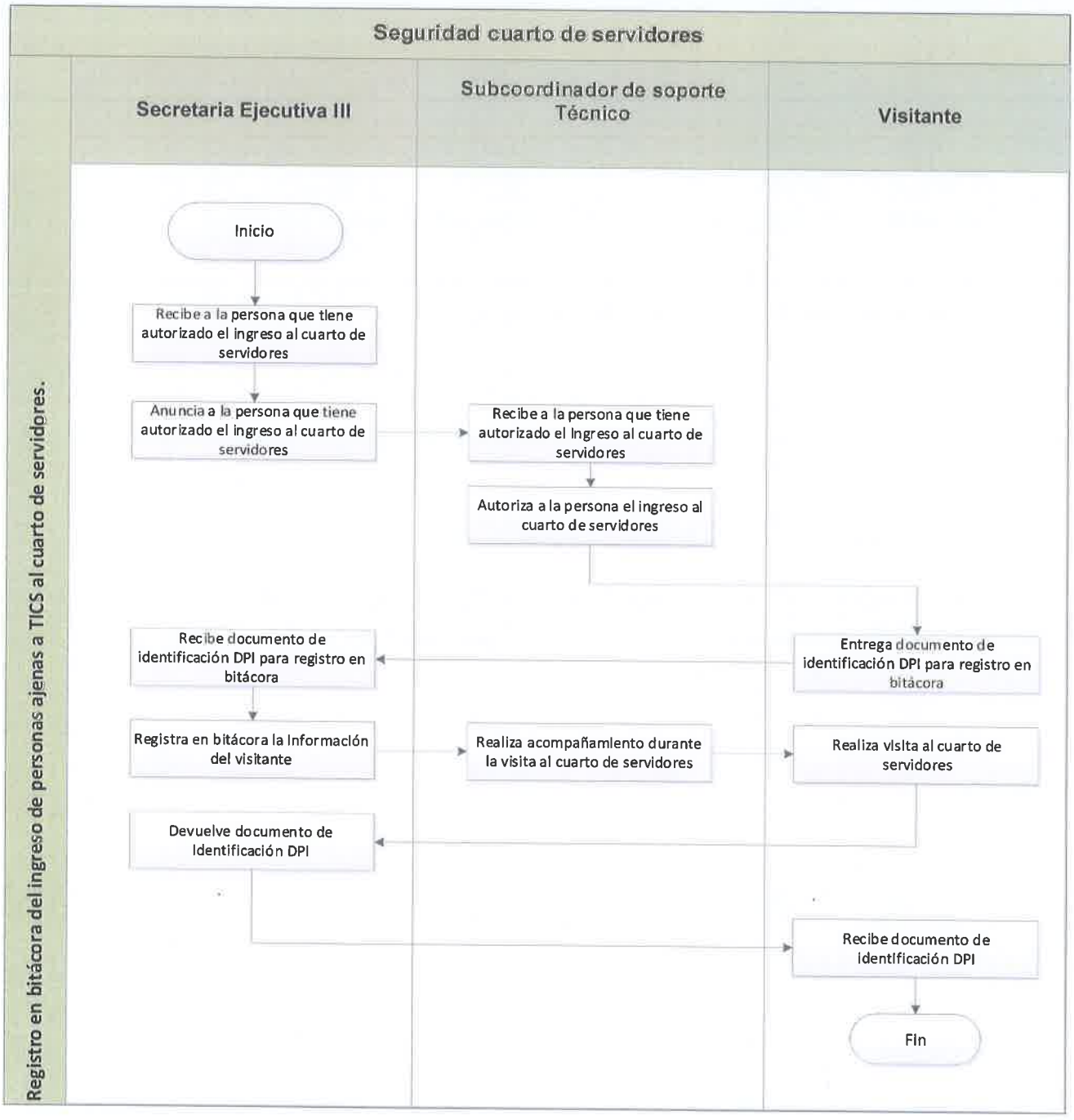
No. de Operación	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Secretaria Ejecutiva III	Recibe a la persona que tiene autorizado el ingreso al cuarto de servidores.
2	Secretaria Ejecutiva III	Anuncia a la persona que tiene autorizado el ingreso al cuarto de servidores.
3	Subcoordinador de Soporte Técnico	Recibe a la persona que tiene autorizado el ingreso al cuarto de servidores.
4	Subcoordinador de Soporte Técnico	Autoriza a la persona el ingreso al cuarto de servidores.
5	.Visitante	Entrega el documento de identificación DPI para registro en bitácora.
6	Secretaria Ejecutiva III	Recibe documento de identificación DPI para registro en bitácora.
7	Secretaria Ejecutiva III	Registra en bitácora la información del visitante.
8	Subcoordinador de Soporte Técnico	Realiza acompañamiento durante la visita al cuarto de servidores.

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

9	Visitante	Realiza visita al cuarto de servidores.
10	Secretaria Ejecutiva III	Devuelve documento de identificación DPI al visitante.
11	Visitante	Recibe documento de identificación DPI. **Finaliza el procedimiento.**

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

FLUJOGRAMA:



FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

GLOSARIO

Active Directory	Directorio activo, término de Microsoft para referirse al servicio de directorio en una red distribuida de computadoras.
Administrador de Base de Datos	Persona que administra las tecnologías de la información y la comunicación, siendo responsable de los aspectos técnicos, tecnológicos, científicos y legales de bases de datos, y de la calidad de datos.
Análisis de Sistema	Determinar los objetivos y límites del sistema objeto de análisis, caracterizar su estructura y funcionamiento, marcar las directrices que permitan alcanzar los objetivos propuestos y evaluar sus consecuencias.
Base de Datos	Se define una base de datos como una serie de datos organizados y relacionados entre sí, los cuales son recolectados y explotados por los sistemas de información de una empresa o negocio en particular.
Código Fuente	Conjunto de líneas de texto que expresan, en un lenguaje de programación determinado, los pasos que debe seguir el computador para la correcta ejecución de un programa específico.
Copia de Seguridad	Se refiere a la copia de archivos físicos o virtuales o bases de datos a un sitio secundario para su preservación en caso de falla del equipo u otra catástrofe.
Diseño del Sistema	Es la definición de la arquitectura del sistema y del entorno tecnológico que le va a dar soporte, junto con la especificación detallada de los componentes del sistema de información.
Diseño Lógico de Base de Datos	Conversión del esquema conceptual de datos en un esquema lógico. El objetivo es definir correctamente los campos y claves de las tablas, y las relaciohes entre ellas.
Hardware	Conjunto de los componentes que integran la parte material de una computadora.
Librería	Es un conjunto de implementaciones funcionales, codificadas en un lenguaje de programación, que ofrece una interfaz bien definida para la funcionalidad que se invoca.

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

Programación	Acción de crear programas o aplicaciones, a través del desarrollo de un código fuente, el cual se basa en el conjunto de instrucciones que sigue el ordenador para ejecutar un programa.
Pruebas del Sistema	Conjunto de actividades que se realizan para identificar posibles fallos de funcionamiento, configuración o usabilidad de un programa o aplicación, por medio de pruebas sobre el comportamiento del mismo.
Requerimiento	Petición de una acción que se considera necesaria, que realiza cualquier persona para la obtención de apoyo para la resolución de inconveniente informático.
Restauración de Base de Datos	Restaurar una base de datos uno o varios objetos de una base de datos desde una copia de seguridad de esa base de datos o de esos objetos. La restauración sobrescribe cualquier información de la base de datos con la información de la copia de seguridad.
Sistema de Información	Conjunto ordenado de mecanismos que tienen como fin la administración de datos y de información, de manera que puedan ser recuperados y procesados fácil y rápidamente.
Software	Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas que permiten ejecutar distintas tareas en una computadora.
TICS	Coordinación de Tecnologías de la información y de las Comunicaciones.
Usuario	Es la persona contratada por el Fondo de Tierras que hace uso del sistema de información para el desarrollo de sus actividades diarias.

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

ANEXOS

ANEXO 1: FORMATO DE TOMA DE REQUERIMIENTO DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

ANEXO 2: FORMATO DE ACEPTACIÓN DE PROPUESTA DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

ANEXO 1:

FORMATO DE TOMA DE REQUERIMIENTO DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

COORDINACIÓN DE TIC

Plan de Administración de Requerimientos

Versión <1.0>

HISTORIAL DE REVISIÓN

Fecha reunión	Versión	Descripción	Autor

FONDO DE TIERRAS
GERENCIA GENERAL
GUATEMALA, C.A.

Definición del problema

Las necesidades son:	
Afecta a:	
Impacta a:	
Una solución exitosa seria:	

Resumen de Stakeholders

Nombre	Descripción	Responsabilidad

Resumen de clientes

Nombre	Descripción	Responsabilidades	Stakeholder

Necesidades claves de los stakeholders y clientes

Necesidad	Prioridad	Concierne a	Solución actual	Soluciones propuestas

Ranking de requerimientos

Críticos	•
Importantes (Prioridad de Requerimientos)	•
Útiles	•

FONDO DE TIERRAS
GERENCIA GENERAL
GUATEMALA, C.A.

Correlativo	Fecha aceptación acuerdo:
ACTA DE ACEPTACIÓN DEL DOCUMENTO DE ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS	
Nombre del proyecto:	
Nombre del cliente:	
Nombre del gerente del proyecto:	
DECLARACIÓN DE ACEPTACIÓN FORMAL	
Los abajo firmantes acordamos que el documento de especificación de requerimientos representa nuestro conocimiento actual de los requisitos del proyecto al día de hoy. Los futuros cambios de este documento se realizarán de acuerdo al procedimiento de cambio definido para el proyecto. Entendemos que los cambios aprobados podrán requerir que se renegocien los acuerdos actuales sobre costes, recursos asignados y fecha de entrega.	

No.	Stakeholder involucrado en proceso de validación	Firma	Cargo - Área

ANEXO 2:

FORMATO DE ACEPTACIÓN DE PROPUESTA DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Formato	AP-AC-01		**Fecha de aceptación**	30/09/20
ACTA DE ACEPTACIÓN DE PROPUESTA				
Nombre del proyecto:				
Unidad solicitante:				
Encargado del proyecto:				
DECLARACIÓN DE LA ACEPTACIÓN FORMAL				
Los abajo firmantes acordamos que el documento de especificación de la propuesta presentado y adjunto cumple con los requerimientos solicitados. Los futuros cambios en requerimientos se realizarán de acuerdo al procedimiento de cambio definido por la coordinación de TIC.				
Nombre del Stakeholder	**Firma**	**Cargo - Área**		

AP-> Aceptación de propuesta

AC->Acceso

01->No. de documento

Fondo de Tierras

FONDO DE TIERRAS GERENCIA GENERAL GUATEMALA, C.A.

CAPTURA Y DESCRIPCIÓN DE REQUERIMIENTOS			
Proyecto:			
Fecha:		**Unidad:**	
Usuario:		**Cargo:**	
Descripción del Requerimiento:			
Documento adjunto:			
Tipo de requerimiento:	**Funcional** ☐	**No Funcional** ☐	
Restricciones del funcionamiento:			
Notas:			

Fondo de Tierras

FONDO DE TIERRAS
GERENCIA GENERAL
GUATEMALA, C.A.