

ACUERDO NÚMERO A-027-2022

EL CONTRALOR GENERAL DE CUENTAS

CONSIDERANDO:

Que en el Artículo 232 de la Constitución Política de la República de Guatemala, establece que la Contraloría General de Cuentas es una institución técnica, descentralizada, con funciones fiscalizadoras de los ingresos, egresos y en general de todo interés hacendario de los organismos del Estado, los municipios, entidades descentralizadas y autónomas, así como cualquier persona que reciba fondos del Estado o que haga colectas públicas y que su organización y funcionamiento son determinados por ley.

CONSIDERANDO:

Que el Decreto número 31-2002, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas en su Artículo 13, literal i) faculta a la máxima autoridad para desarrollar y poner en ejecución la estructura orgánica necesaria para el cumplimiento de los objetivos de la institución.

CONSIDERANDO:

Que según lo preceptuado en el Artículo 38 del Acuerdo Gubernativo No. 96-2019, Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, tiene como atribución principal, administrar la plataforma tecnológica de información y comunicación, para lo cual debe desarrollar e implementar las políticas, planes, normas y procedimientos que optimicen su desempeño; y que, para el logro de sus funciones y atribuciones, es necesario aprobar el Manual de Normas y Procedimientos elaborado con el apoyo de la Dirección de Planificación, según lo establecido en el Artículo 40 literal e) del precitado reglamento.

POR TANTO:

De conformidad con lo que establece el Artículo 232 de la Constitución Política de la República de Guatemala, lo preceptuado en los Artículos 11 y 13 literales a), b), j), l) y m) del Decreto Número 31-2002, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas.

Acuerdo Número A-027-2022
Hoja No. 1

ACUERDA:

Emitir el siguiente,

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Artículo 1. Aprobación: Aprobar el Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación que describe de manera detallada las operaciones que integran los procedimientos administrativos, en el orden secuencial de su ejecución y las normas que se deben cumplir y ejecutar por parte de los funcionarios y empleados públicos designados a dicha dependencia de la Contraloría General de Cuentas.

Artículo 2. Revisión y Actualización del Manual de Normas y Procedimientos. Es responsabilidad del Director de Tecnologías de la Información y Comunicación, conjuntamente con su equipo de trabajo, revisar, cuando sea necesario, el contenido del Manual de Normas y Procedimientos, debiendo someter a consideración y aprobación del Despacho del Contralor General de Cuentas, los cambios o modificaciones para su actualización; para ello contará con el apoyo de la Dirección de Planificación a través del Departamento de Desarrollo Organizacional.

Artículo 3. Cumplimiento y Aplicación. Todo funcionario y empleado público de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, está obligado a conocer, observar, cumplir y aplicar correctamente el Manual de Normas y Procedimientos que aprueba el presente Acuerdo Interno.

Artículo 4. Archivo y Custodia del Manual de Normas y Procedimientos. La Dirección de Planificación a través del Departamento de Desarrollo Organizacional, será la responsable de archivar y custodiar en formato físico y digital, el original del Manual de Normas y Procedimientos aprobado por el Contralor General de Cuentas.

Artículo 5. Transitorio. Queda sin efecto el acuerdo A-110-2018, de fecha 28 de noviembre de 2018, del Contralor General de Cuentas, que contiene el Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.

Artículo 6 Vigencia. El presente Acuerdo Interno empieza a regir inmediatamente.

Dado en la Contraloría General de Cuentas, ciudad de Guatemala, el uno de abril de dos mil veintidós.

COMUNÍQUESE.


Dr. Edwin Humberto Salazar Jerez
Contralor General de Cuentas
Contraloría General de Cuentas

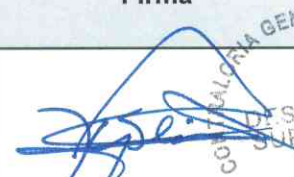


Acuerdo Número A-027-2022
Hoja No. 2

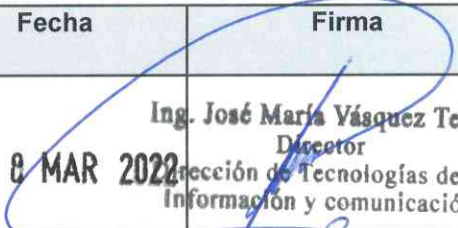
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Guatemala, diciembre 2021


**APROBACIÓN DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
 DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Aprobado por Acuerdo	Cargo	Fecha	Firma
Doctor Edwin Humberto Salazar Jerez	Contralor General de Cuentas	01 ABR 2022	

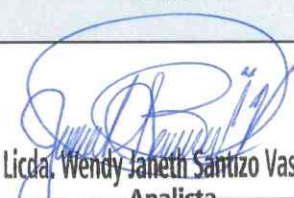
Dr. Edwin Humberto Salazar Jerez
 Contralor General de Cuentas
 Contraloría General de Cuentas

Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma
Ingeniero José María Vásquez Tello	Director Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	18 MAR 2022	

Ing. José María Vásquez Tello
 Director
 Dirección de Tecnologías de la
 Información y comunicación

Revisado por	Cargo	Fecha	Firma
Doctora Dámaris Eunice Ortiz Estrada de Godínez	Directora Dirección de Planificación	17 de Diciembre de 2021	

Dra. Dámaris Eunice Ortiz de Godínez
 Directora
 Dirección de Planificación
 Contraloría General de Cuentas

Elaborado por	Cargo	Fecha	Firma
Licenciada Wendy Janeth Santizo Vásquez	Analista Departamento de Desarrollo Organizacional	17 de Diciembre de 2021	

Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
 Analista
 Departamento de Desarrollo Organizacional

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVO GENERAL DEL MANUAL	2
OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL MANUAL	3
OBJETIVO DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	4
LEYES APLICABLES	5
ÁREA ADMINISTRATIVA	6
RED DE PROCEDIMIENTO	7
Procedimiento: Elaboración del Plan Operativo Anual -POA-.....	10
Objetivo.....	10
Normas	10
Diagrama de Flujo.....	12
Procedimiento: Informe Periódico del Avance y Cumplimiento del -POA-.....	13
Objetivo.....	13
Normas	13
Diagrama de Flujo.....	15
Procedimiento: Recepción de Documentos Varios	16
Objetivo.....	16
Normas	16
Diagrama de Flujo.....	18
Procedimiento: Emisión de Constancia de Cancelación de Permisos y Roles de Usuario	19
Objetivo.....	19
Norma	19
Diagrama de Flujo.....	21
Procedimiento: Envío de Documentos Internos o Externos.....	22
Objetivo.....	22
Normas	22
Diagrama de Flujo.....	24

Procedimiento: Presentación de Informe Mensual de Coordinaciones DITIC	25
Objetivo.....	25
Normas	25
Diagrama de Flujo.....	27
Procedimiento: Elaboración de Solicitud de Bienes y Servicios	28
Objetivo.....	28
Normas	28
Diagrama de Flujo.....	30
Procedimiento: Solicitud de Pedido y Remesa	31
Objetivo.....	31
Normas	31
Diagrama de Flujo.....	33
Objetivo.....	34
Normas	34
Diagrama de Flujo.....	36
Procedimiento: Control de Ruta de Tiempos de Compras DITIC	37
Objetivo.....	37
Normas	37
Diagrama de Flujo.....	39
Procedimiento: Elaboración del Plan Anual de Compras -PAC-.....	40
Objetivo.....	40
Normas	40
Diagrama de Flujo.....	42
Procedimiento: Elaboración de Nombramiento para Comisiones.....	43
Objetivo.....	43
Normas	43
Diagrama de Flujo.....	45

Procedimiento: Solicitud de Nuevo Usuario y Correo Institucional	46
Objetivo.....	46
Normas	46
Diagrama de Flujo.....	48
Procedimiento: Atención a Usuarios	49
Objetivo.....	49
Normas	49
Diagrama de Flujo.....	51
Procedimiento: Pruebas de Funcionalidad de los Sistemas de la Contraloría General de Cuentas	52
Objetivo.....	52
Normas	52
Diagrama de Flujo.....	54
Procedimiento: Soporte Técnico a Auditores Internos del Sector Público	55
Objetivo.....	55
Normas	55
Diagrama de Flujo.....	57
Procedimiento: Desarrollo de Nuevas Funcionalidades del SAG-UDAI-WEB	58
Objetivo.....	58
Normas	58
Diagrama de Flujo.....	60
PROCEDIMIENTOS GENERALES DE LAS COORDINACIONES.....	61
RED DE PROCEDIMIENTO	62
Procedimiento: Elaboración de Dictamen Técnico a Requerimiento de la Subcontraloría Administrativa	64
Objetivo.....	64
Normas	64
Diagrama de Flujo.....	66

Procedimiento: Elaboración de Dictamen Técnico	67
Objetivo.....	67
Normas	67
Diagrama de Flujo.....	69
Procedimiento: Informe Circunstanciado de Eventualidad por Área de Coordinación.....	70
Objetivo.....	70
Normas	70
Diagrama de Flujo.....	72
Procedimiento: Implementación de Nuevos Proyectos para Modernización del Área.....	73
Objetivo.....	73
Normas	73
Diagrama de Flujo.....	75
Procedimiento: Actualizar Hardware, Software y Licencias Respectivas.....	76
Objetivo.....	76
Normas	76
Diagrama de Flujo.....	78
Procedimiento: Inventario de Equipo y Herramientas TIC's.....	79
Objetivo.....	79
Normas	79
Diagrama de Flujo.....	81
COORDINACIÓN DE ÁREA DE DESARROLLO.....	82
RED DE PROCEDIMIENTOS.....	83
Procedimiento: Análisis, Diseño, Desarrollo e Implementación de Software y Aplicaciones.....	84
Objetivo.....	84
Normas	84
Diagrama de Flujo.....	87

Procedimiento: Actualización de Sistemas y Aplicativos	88
Objetivo.....	88
Normas	88
Diagrama de Flujo.....	91
Procedimiento: Entrega de Información Extraída de los Sistemas	92
Objetivo.....	92
Normas	92
Diagrama de Flujo.....	94
COORDINACIÓN DE ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO	95
RED DE PROCEDIMIENTOS.....	96
Procedimiento: Soporte Técnico a Usuarios.....	97
Objetivo.....	97
Norma	97
Diagrama de Flujo.....	99
Procedimiento: Planificación de Soporte Técnico Preventivo Anual al Equipo de la CGC.....	100
Objetivo.....	100
Normas	100
Diagrama de Flujo.....	103
COORDINACIÓN DE ÁREA.....	104
DE BASE DE DATOS.....	104
RED DE PROCEDIMIENTOS.....	105
Procedimiento: Solicitud de Creación o Inactivación de Usuario de Base de Datos.....	107
Objetivo.....	107
Normas	107
Diagrama de Flujo.....	109
Procedimiento: Inactivación de Usuarios por Retiro o Fallecimiento	110
Normas	110
Diagrama de Flujo.....	112



Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.

**INTEGRIDAD,
EFICIENCIA Y
TRANSPARENCIA**



Procedimiento: Solicitud de Alta/Baja de Privilegios para Aplicativos.....	113
Objetivo.....	113
Normas	113
Diagrama de Flujo.....	115
Procedimiento: Instalación y Creación de Bases de Datos.....	116
Objetivo.....	116
Normas	116
Diagrama de Flujo.....	118
Procedimiento: Migración o Actualización de Bases de Datos	119
Objetivo.....	119
Normas	119
Diagrama de Flujo.....	121
Procedimiento: Monitoreo de Disponibilidad de Bases de Datos.....	122
Objetivo.....	122
Norma	122
Diagrama de Flujo.....	124
Procedimiento: Respaldo de Información de Base de Datos.....	125
Objetivo.....	125
Normas	125
Diagrama de Flujo.....	127
COORDINACIÓN DE ÁREA.....	128
DE TELECOMUNICACIONES.....	128
RED DE PROCEDIMIENTOS.....	129
Procedimiento: Atención al Usuario de Telecomunicaciones	131
Objetivo.....	131
Normas	131
Diagrama de Flujo.....	133

Procedimiento: Atención al Usuario de Claves Telefónicas.....	134
Objetivo.....	134
Normas	134
Diagrama de Flujo.....	136
Procedimiento: Administración de Códigos Telefónicos	137
Objetivo.....	137
Normas	137
Diagrama de Flujo.....	139
Procedimiento: Instalación de Punto de Red	140
Objetivo.....	140
Normas	140
Diagrama de Flujo.....	142
Procedimiento: Corrección de Punto de Red.....	143
Objetivo.....	143
Normas	143
Diagrama de Flujo.....	145
Procedimiento: Planificación de Mantenimiento Preventivo Anual de Equipos del Área de Telecomunicaciones de CGC	146
Objetivo.....	146
Normas	146
Diagrama de Flujo.....	149
Procedimiento: Planificación de Mantenimiento Preventivo Anual de Cuartos de Telecomunicaciones	150
Objetivo.....	150
Normas	150
Diagrama de Flujo.....	153
Procedimiento: Instalación de Equipos de Telecomunicaciones	154
Objetivo.....	154
Normas	154
Diagrama de Flujo.....	156



Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.

**INTEGRIDAD,
EFICIENCIA Y
TRANSPARENCIA**



COORDINACIÓN DE ÁREA DE SISTEMAS OPERATIVOS Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	157
RED DE PROCEDIMIENTOS.....	158
Procedimiento: Realizar el Mantenimiento Preventivo de Sistemas y Equipos del Área de Sistemas Operativos y Seguridad Informática	160
Objetivo.....	160
Normas	160
Diagrama de Flujo.....	163
Procedimiento: Administrar la Seguridad de los Sistemas Tecnológicos de Información y Comunicación	164
Objetivo.....	164
Normas	164
Diagrama de Flujo.....	166
Procedimiento: Proceso de Baja de Usuarios Internos de la Contraloría General de Cuentas	167
Objetivo.....	167
Normas	167
Diagrama de Flujo.....	169
Procedimiento: Proceso de Monitoreo de Recursos de Sistemas Operativos	170
Objetivo.....	170
Normas	170
Diagrama de Flujo.....	173
Procedimiento: Proceso de Autorización de Acceso a Centro de Datos.....	174
Objetivo.....	174
Normas	174
Diagrama de Flujo.....	176
Procedimiento: Proceso de Creación e Instalación de Servidores	177
Objetivo.....	177
Normas	177
Diagrama de Flujo.....	180

Procedimiento: Proceso Solicitud de Usuario VPN.....	182
Objetivo.....	182
Normas	182
Diagrama de Flujo.....	184
ANEXO I	185
GLOSARIO	186

INTRODUCCIÓN



El presente Manual de Normas y Procedimientos constituye una guía para la correcta aplicación de las normas y procedimientos establecidos en la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación (DITIC) de la Contraloría General de Cuentas; su contenido pretende que la institución cuente con un instrumento formal que muestre la relación, articulación e interacción que prevalece en el marco funcional, los métodos de trabajo o forma de realizar una actividad o tarea; los objetivos que se persiguen con el mismo; las normas que refuerzan los procedimientos y rigen su uso y actualización; el ámbito de aplicación, la aprobación, vigencia y descripción de los principales procedimientos.

La metodología de trabajo para preparar este documento consistió en realizar un inventario de los procedimientos actuales desarrollados por las unidades organizativas de la DITIC, revisando su homogeneidad en la presentación y redacción de las actividades sin modificar el contenido, aplicando las técnicas de diseño; y se consolidaron en orden de la estructura organizativa vigente, finalizando con el desarrollo de la parte teórica del manual y el desarrollo de los diagramas de flujo.

OBJETIVO GENERAL DEL MANUAL

Servir de instrumento de apoyo técnico administrativo en el funcionamiento institucional, al presentar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones de las distintas Áreas y Coordinaciones de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Contraloría General de Cuentas; al establecer de manera formal los métodos de trabajo, precisar los responsables de la ejecución, control y evaluación de las actividades, facilitar la interrelación entre ellos y agilizar la gestión operativa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL MANUAL

Formalizar los procedimientos que actualmente se ejecutan en la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Contraloría General de Cuentas y que son de vital importancia en el quehacer institucional, a través de la consolidación y documentación de las acciones que realizan todas las unidades de trabajo, para facilitar la ejecución y seguimiento.

Servir de base para la orientación del personal de nuevo ingreso, al proveerle una herramienta técnica que facilite su incorporación al puesto de trabajo. Cumplir con las normas que regulan el control interno administrativo, mediante la ejecución de procesos, la observancia de normas y logro de metas y objetivos, que conduzcan a la eficiencia y eficacia institucional.

OBJETIVO DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

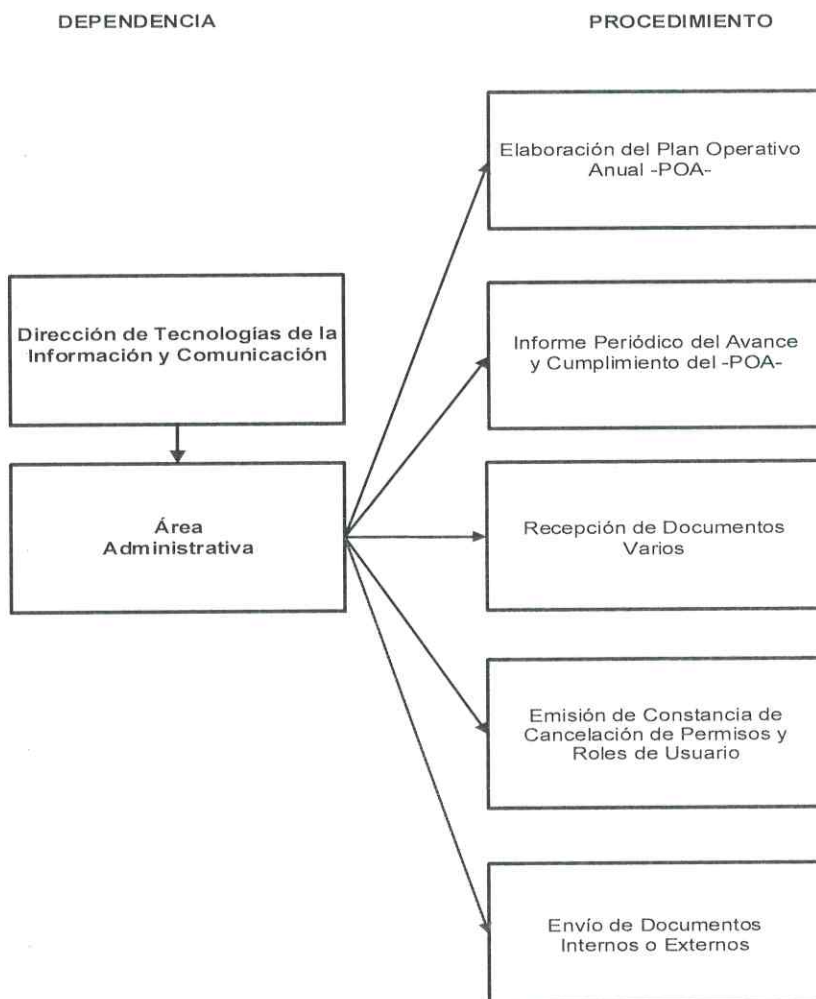
Proyectar, diseñar, implantar y mantener en funcionamiento óptimo los sistemas de información interno que la Contraloría General de Cuentas utiliza para el proceso de sus operaciones y el cumplimiento del mandato constitucional, así como el contacto externo con los entes públicos a través de las telecomunicaciones, utilizando como herramientas de ejecución y consulta de sus funciones y actividades los procedimientos que se llevan a cabo.

LEYES APLICABLES

- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas.
- Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas.

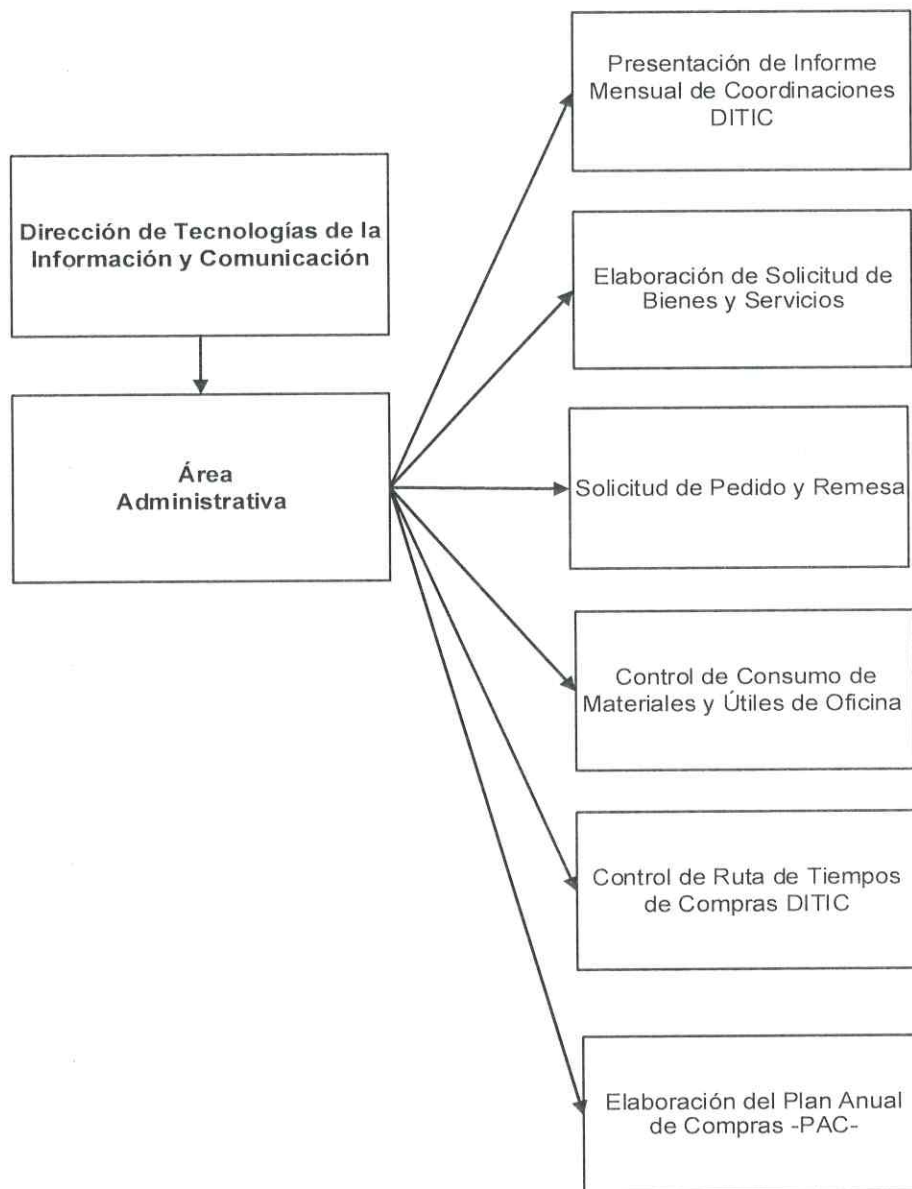
ÁREA ADMINISTRATIVA

RED DE PROCEDIMIENTO



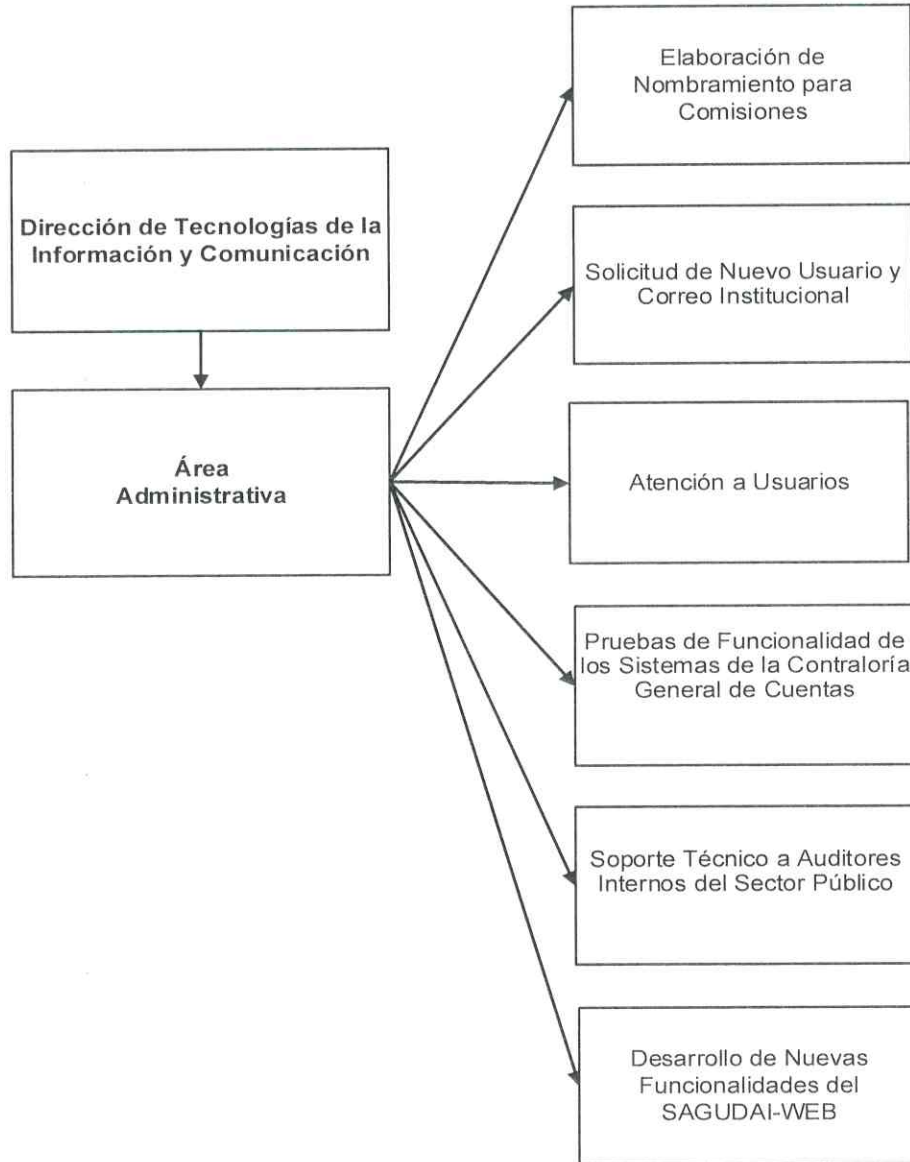
DEPENDENCIA

PROCEDIMIENTO



DEPENDENCIA

PROCEDIMIENTO




Procedimiento: Elaboración del Plan Operativo Anual -POA-

Objetivo:

Programar actividades, presupuesto y metas que se esperan cumplir en el período de un año.

Normas:

- 1. Capacitación previa a elaborar el POA:** La persona responsable de elaborar el Plan Operativo Anual debe recibir la capacitación programada por la Dirección de Planificación y seguir los lineamientos establecidos en la Guía para la Elaboración del Plan Operativo Anual.
- 2. Elaboración en forma participativa del POA:** La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación debe coordinar con el personal para elaborar el Plan Operativo Anual.
- 3. De la aprobación de los formularios e instrumentos de planificación que se establezcan para hacer el POA:** El Director debe conocer y aprobar los formularios requeridos, los cuales fueron debidamente llenados por el personal técnico y administrativo (equipo de trabajo) responsable y autorizados por la Dirección, para elaborar el POA.

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Área de Administrativa	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

Elaboración del Plan Operativo Anual -POA-		
Responsable	Paso	Actividad
Responsable de Elaborar el POA	1	Recibe la capacitación para elaborar POA según las fechas establecidas (ver norma 1)
	2	Elabora el POA siguiendo los lineamientos establecidos en la capacitación
	3	Elabora el oficio de entrega y registra ticket en ServiceDesk Plus
Asistente	4	Traslada el POA y oficio al Director para firma
Director/Subdirector	5	Recibe y verifica que el POA y el oficio esté correcto (ver norma 3) 5.1 No está correcto , sigue a paso 7 5.2 Si está correcto , sigue a paso 8
	6	Devuelve el POA para incorporar correcciones
	7	Traslada el POA y oficio firmado al Asistente para que envíe a la Dirección de Planificación
Asistente	8	Recibe el POA, oficio en original y reproduce una copia
	9	Traslada POA y oficio original y solicita que firmen de recibido la fotocopia a la Dirección de Planificación
Responsable de Elaborar el POA	10	Recibe y cierra ticket en ServiceDesk Plus adjuntando copia con sello de recibido por parte de la Dirección de Planificación
	11	Archiva fotocopia con el sello de recibido por la Dirección de Planificación
Fin del Procedimiento		

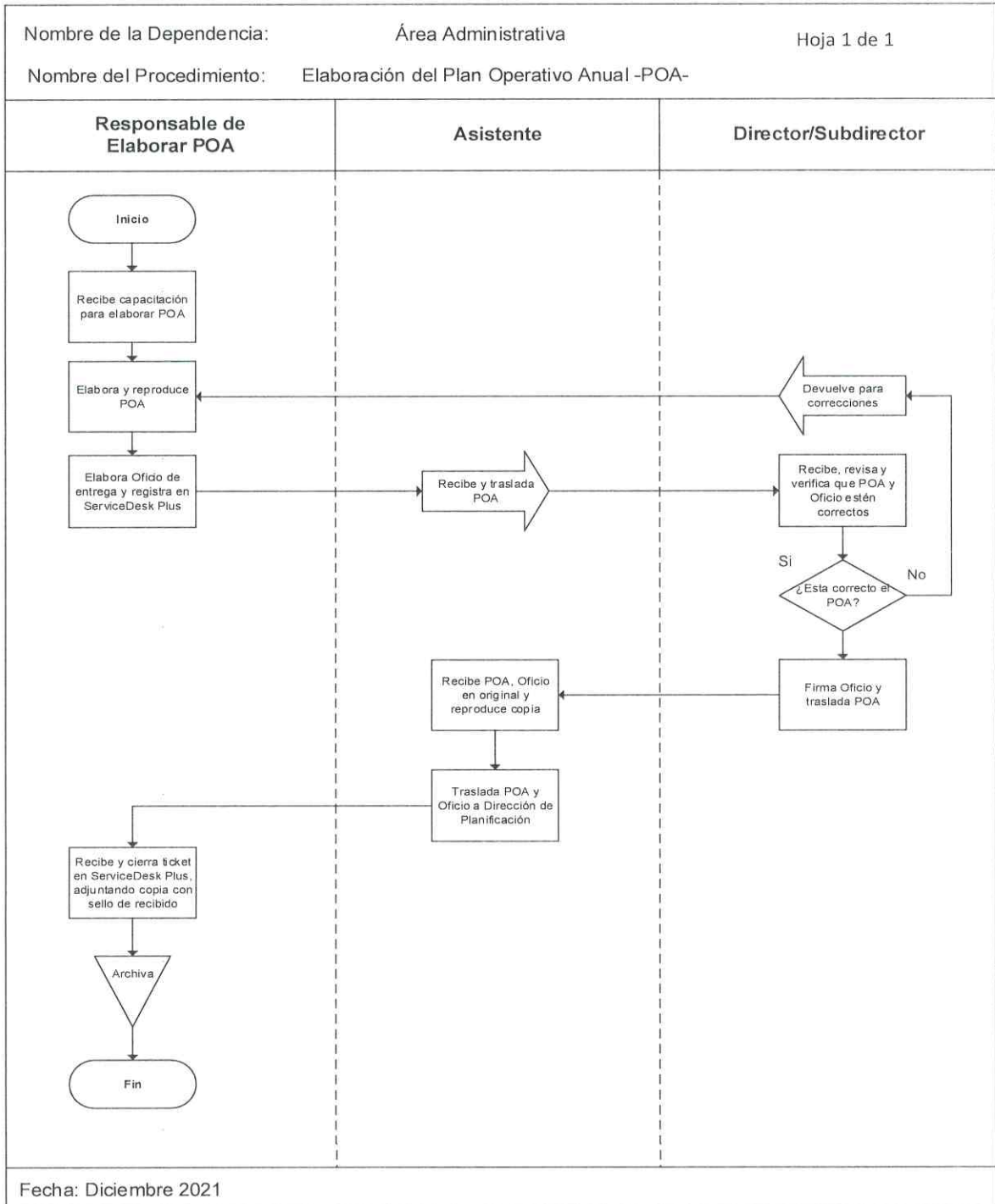
Elaboró:  **Revisó:**  **Autorizó:** 

Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
 Analista
 Departamento de Desarrollo Organizacional

Dra. Damaris Eunice Ortiz de Godínez
 Directora
 Dirección de Planificación
 Contraloría General de Cuentas

Ing. José María Vásquez Tello
 Director
 Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación

Diagrama de Flujo



Procedimiento: Informe Periódico del Avance y Cumplimiento del -POA-

Objetivo:

Establecer los pasos a seguir por las personas responsables de realizar los Informes de Avance y Cumplimiento del Plan Operativa Anual, de tal forma que lo realicen en forma uniforme y efectiva.

Normas:

1. La Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación debe velar porque el informe de ejecución de metas se entregue según la calendarización proporcionada por la Dirección de Planificación
2. Los productos que se reportan en el informe de ejecución de metas deben ser los mismos que se programan en el Plan Operativo Anual de la Dirección.
3. Es obligatorio incluir los factores favorables y desfavorables, así como las acciones correctivas a implementar, cuando no se alcanzan las metas.
4. El informe de ejecución de metas debe entregarse en forma impresa en la Dirección de Planificación y digital al enlace correspondiente de la misma.

 INTEGRIDAD, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Área Administrativa	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

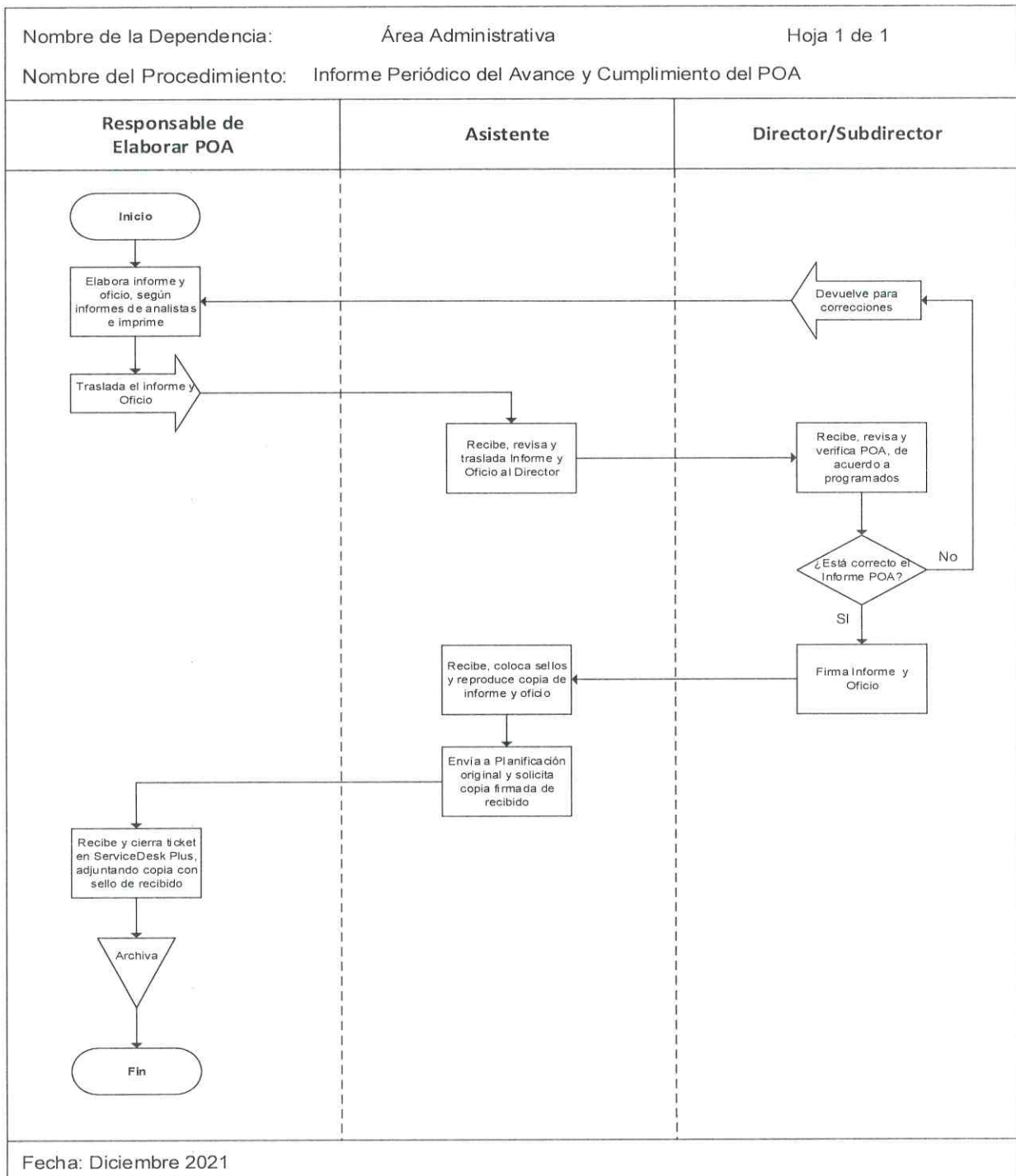
Informe Periódico del Avance y Cumplimiento del -POA-		
Responsable	Paso	Actividad
Responsable de Elaborar el POA	1	Elabora informe y oficio de las actividades realizadas durante el mes, según los informes oficializados de los analistas y los imprime (ver norma 1)
	2	Traslada el informe y el oficio para su revisión
Asistente	3	Recibe, revisa y traslada el informe y el oficio al Director para su verificación y firma
Director/Subdirector	4	Recibe y revisa que el informe esté de acuerdo a los productos programados en el POA (ver norma 2) 4.1 No está correcto , devuelve para correcciones 4.2 Si está correcto , firma informe y oficio, sigue a paso 5
Asistente	5	Recibe y coloca sellos a la firma, reproduce fotocopia del informe y oficio
	6	Envía original del informe y fotocopia a la Dirección de Planificación y solicita firma de recibido en la fotocopia (ver norma 4)
Responsable de Elaborar el POA	7	Recibe y cierra ticket en ServiceDesk Plus adjuntando copia con sello de recibido por parte de la Dirección de Planificación
	8	Archiva fotocopia con el sello de recibido por la Dirección de Planificación
Fin del Procedimiento		

Elaboró: 
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
Analista
Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
Dra. Damaris Eunice Ortiz de Godínez
Directora
Dirección de Planificación
Contraloría General de Cuentas

Autorizó: 
Ing. José María Vásquez Tello
Director
Dirección de Tecnologías de la Información y comunicación

Diagrama de Flujo



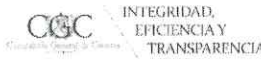
Procedimiento: Recepción de Documentos Varios

Objetivo:

Definir los mecanismos que permita estandarizar la manera en que debe recibirse la correspondencia.

Normas:

1. Se debe colocar a toda la correspondencia que ingresa a la Dirección el sello de recibido, cuidando de colocar la fecha, hora y firma en el lugar correspondiente.
2. El Asistente debe llevar el control interno de la documentación que ingresa a la Dirección.
3. Es obligatorio que el Asistente registre en las herramientas puestas a disposición por la DITIC y en Gestiones del Sistema de Auditoría Gubernamental -SAG- (cuando corresponda).

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Área Administrativa	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

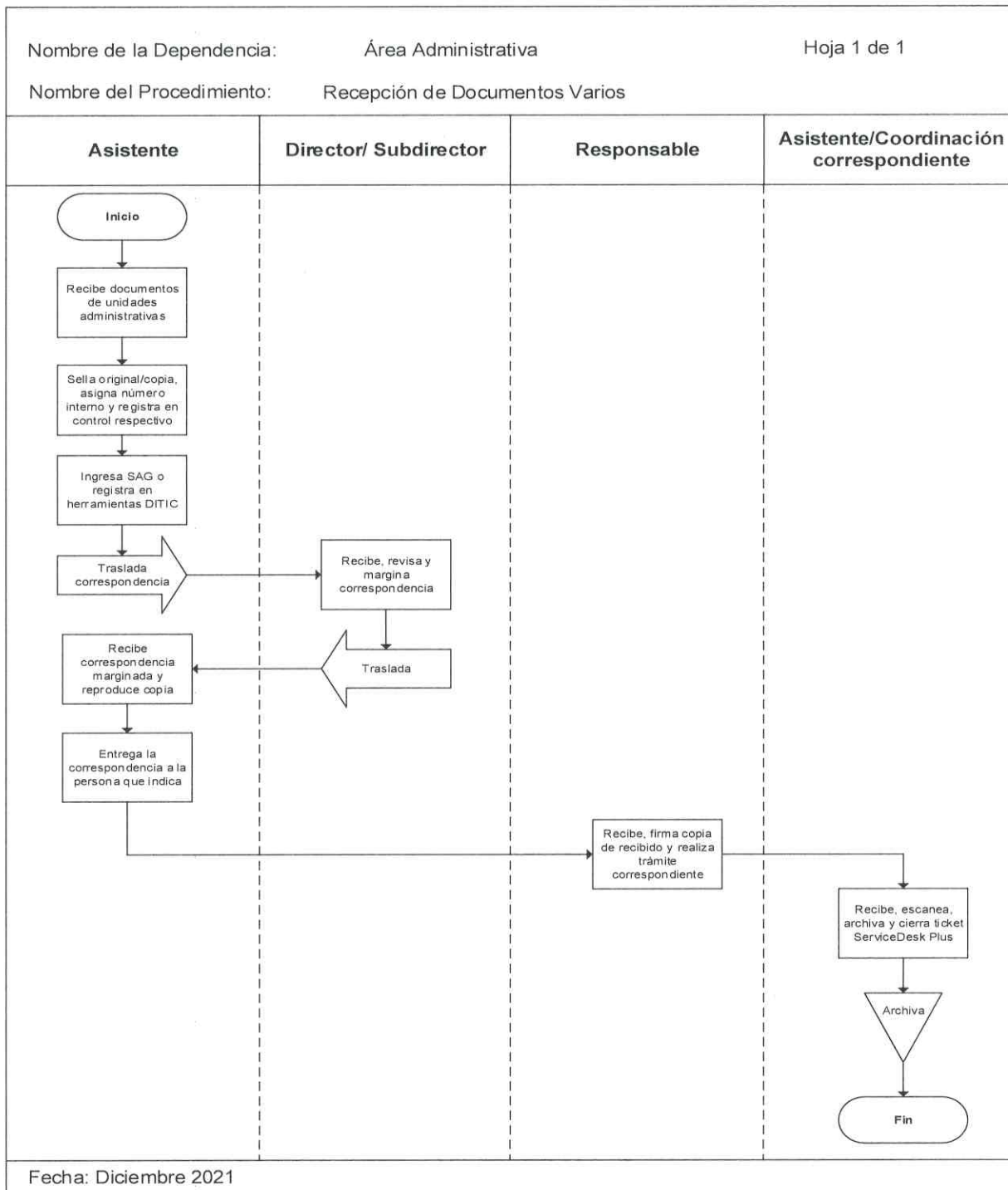
Recepción de Documentos Varios		
Responsable	Paso	Actividad
Asistente	1	Recibe documentos provenientes de las Unidades Administrativas de la Institución
	2	Sella original y copia, asigna número interno y registra en el control respectivo (ver normas 1 y 2)
	3	Ingresa al SAG en la opción de gestiones para dar ingreso a la documentación o registra en herramientas puesta a disposición por la DITIC (ver norma 3)
	4	Traslada la correspondencia al Director
Director/Subdirector	5	Recibe la correspondencia y margina
	6	Traslada correspondencia marginada al Asistente
Asistente	7	Recibe la correspondencia marginada y reproduce fotocopia
	8	Entrega la correspondencia a la persona que indica el marginado y le solicita que firme de recibido la fotocopia
Responsable	9	Recibe, firma copia de recibido y realiza el trámite correspondiente
Asistente o Coordinación correspondiente	10	Recibe, escanea y archiva la copia firmada de recibido (ver norma 4) Cierra ticket en ServiceDesk Plus adjuntando copia con sello de recibido
Fin del Procedimiento		

Elaboró: 
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
 Analista
 Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
Dra. Dámaris Eunice Ortiz de Godínez
 Directora
 Dirección de Planificación
 Contraloría General de Cuentas

Autorizó: 
Ing. José María Vásquez Ti
 Director
 Dirección de Tecnologías de la
 Información y Comunicación

Diagrama de Flujo




Procedimiento: Emisión de Constancia de Cancelación de Permisos y Roles de Usuario

Objetivo:

Definir el mecanismo para emitir la constancia de cancelación de permisos y roles de usuarios de los sistemas y herramientas tecnológicas.

Norma:

1. La constancia de cancelación de permisos y roles deberá emitirse a requerimiento del interesado, debiendo adjuntar copia del Acuerdo Interno correspondiente.

 INTEGRIDAD, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Área Administrativa	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

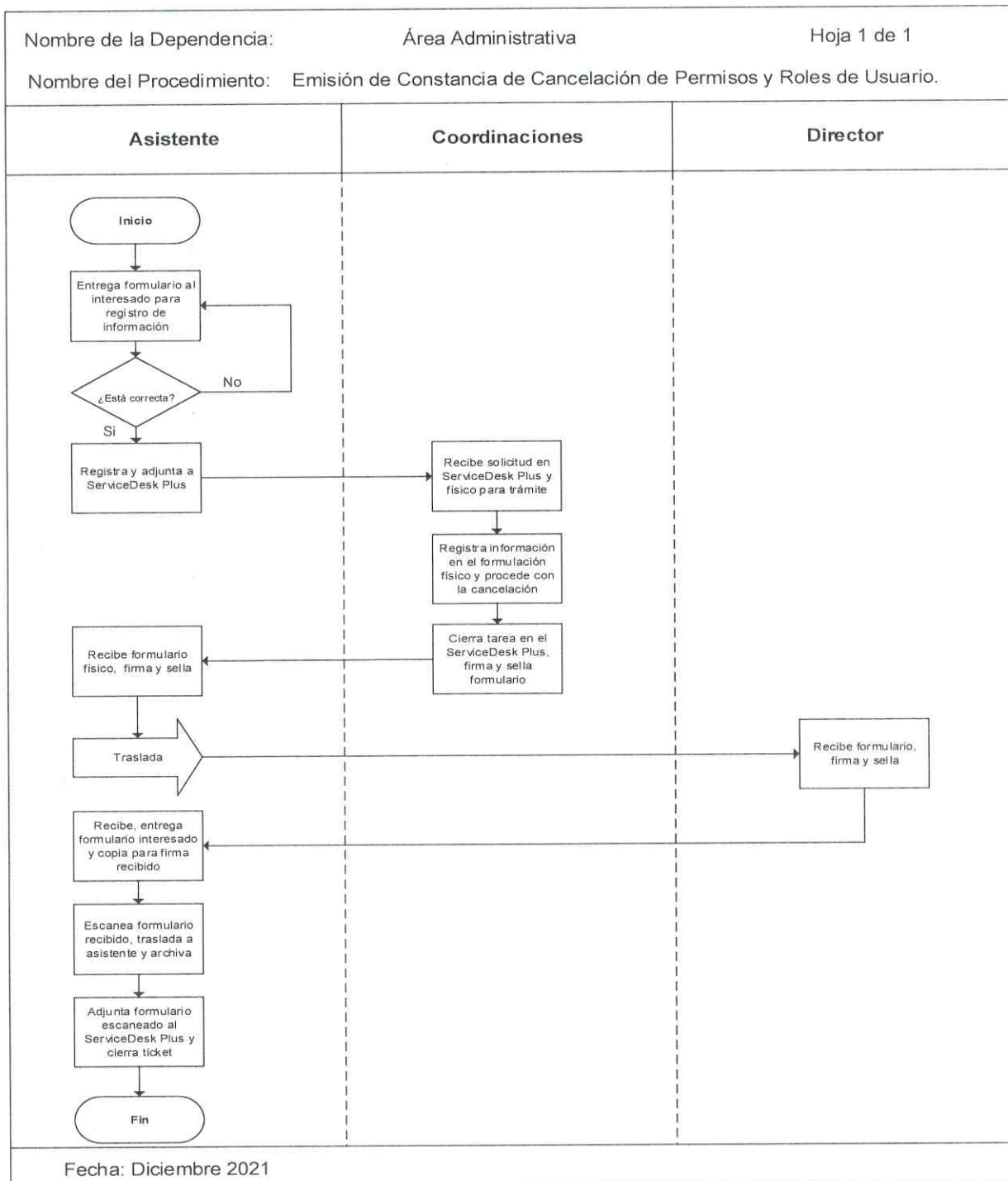
Emisión de Constancia de Cancelación de Permisos y Roles de Usuario		
Responsable	Paso	Actividad
Asistente	1	Entrega formulario correspondiente al interesado para el registro de información solicitada
	2	Recibe y verifica la información contenida en el formulario, así como la copia de Acuerdo Interno 2.1 Si la información coincide con lo detallado en el Acuerdo Interno , se registra y adjunta en el ServiceDesk Plus para tramite 2.2 Si la información no coincide , entrega nuevo formulario para ser completado
Coordinaciones	3	Recibe solicitud en ServiceDesk y en físico para su trámite
	4	Registra información en el formulario físico y procede con la cancelación correspondiente
	5	Cierra tarea en el ServiceDesk Plus, firma y sella formulario físico
Asistente	7	Recibe formulario físico con firmas y sellos de las Coordinaciones correspondientes
	8	Traslada a Dirección para firma y sello
Director	9	Recibe formulario físico, firma y sella
Asistente	10	Recibe, entrega formulario en original al interesado y copia para firma de recibido
	11	Escanea copia de formulario recibido, traslada a Asistente y archiva copia física
Asistente	12	Adjunta formulario escaneado al ServiceDesk Plus y cierra ticket
Fin del Procedimiento		

Elaboró: 
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
Analista
Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
Dra. Dámaris Eunice Ortiz de Godínez
Directora
Dirección de Planificación
Contraloría General de Cuentas

Autorizó: 
José María Vásquez Tello
Director
Dirección de Tecnologías de la
Información y comunicación

Diagrama de Flujo




Procedimiento: Envío de Documentos Internos o Externos

Objetivo:

Definir el mecanismo que permita estandarizar la manera en que debe remitirse la correspondencia.

Normas:

1. Tanto el mensajero interno como el mensajero externo solicita en las dependencias o unidades administrativas dos (2) o más veces al día los documentos por enviar, de lo contrario el Asistente debe comunicarse con el Departamento de Servicios Generales para informar que tiene documentos para enviar.
2. Los documentos tales como oficios, memorándum, circulares, providencias o cualquier otro que sea solicitado enviar por el Director, se debe registrar en las herramientas puestas a disposición por la DITIC y en Gestiones del Sistema de Auditoría Gubernamental -SAG- (cuando corresponda).
3. Para enviar correspondencia de una sede a otra, será necesario utilizar la forma "Control de correspondencia" que funciona como un conocimiento con destinatario.

 INTEGRIDAD, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Área Administrativa	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

Envío de Documentos Internos o Externos		
Responsable	Paso	Actividad
Asistente	1	Registra en el control respectivo y ServiceDesk Plus los datos de la información que se enviará a otras unidades administrativas (ver norma 2)
	2	Requiere el apoyo de un mensajero para el envío de documentos a otras dependencias (ver norma 1)
	3	Entrega al mensajero los documentos que se enviarán a otra dependencia en original y copia
Mensajero Departamento de Servicios Generales	4	Recibe documento y oficio en original y fotocopia para ser entregado (ver norma 3)
	5	Entrega a donde corresponde según el destinatario de cada documento
	6	Verifica que al entregar los documentos, coloquen el sello respectivo 6.1 Si tiene sello , devuelve las fotocopias firmadas de recibido al Asistente 6.2 No tiene sello , regresa y solicita que lo coloquen
Asistente	7	Recibe fotocopia del documento con el respectivo sello de recibido
	8	Escanea y archiva documento con sello de recibido para futuras consultas. Cierra ticket en ServiceDesk Plus adjuntando copia con sello de recibido
Fin del Procedimiento		

Elaboró: 
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
Analista
Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
Dra. Dámaris Eunice Ortiz de Godínez
Directora
Dirección de Planificación
Contraloría General de Cuentas


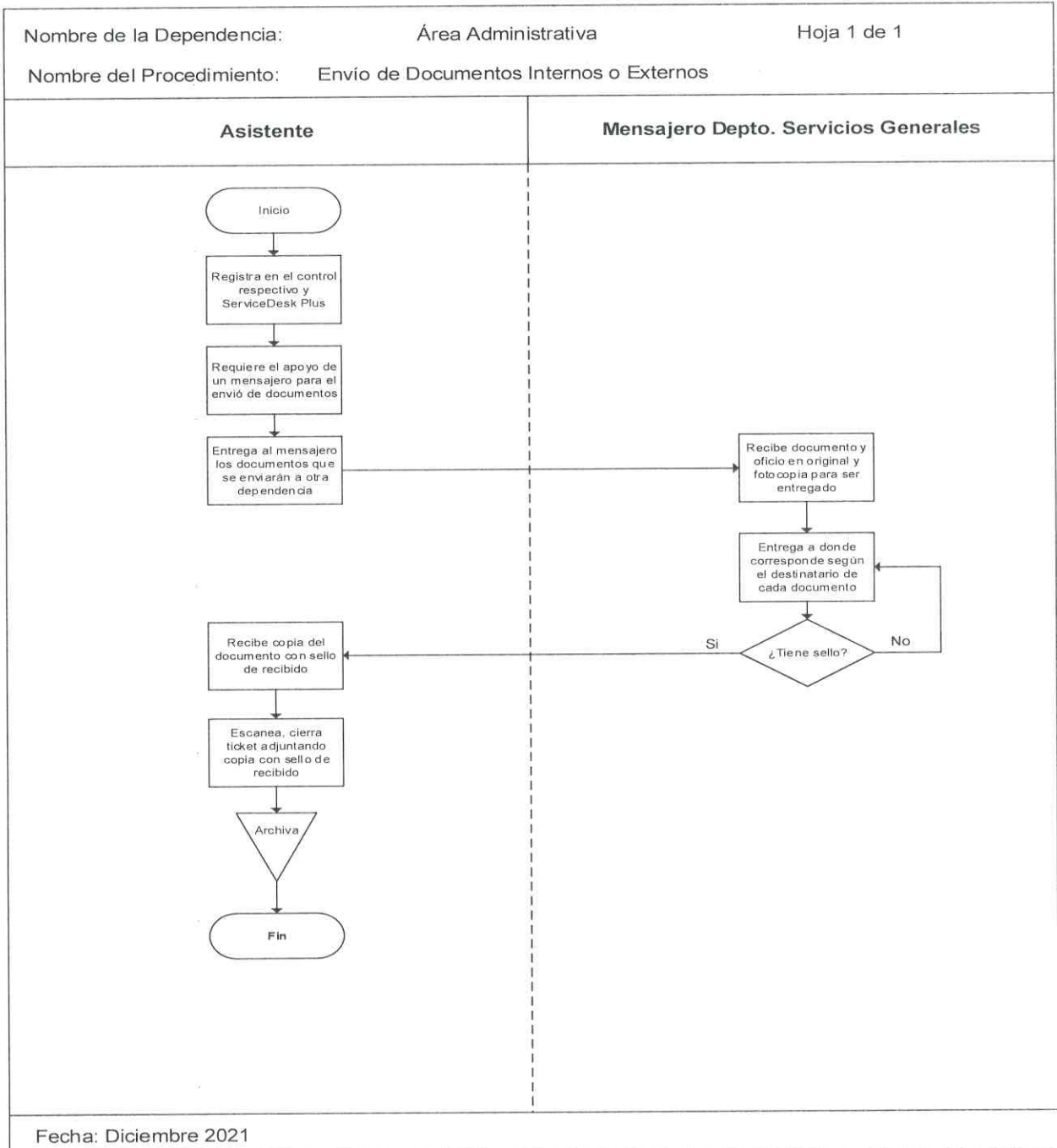
Autorizó: 
Ing. José María Vásquez Tello
Director
Dirección de Tecnologías de la
Información y comunicación

Diagrama de Flujo



Procedimiento: Presentación de Informe Mensual de Coordinaciones DITIC

Objetivo:

Definir los mecanismos que estandaricen la Presentación de Informe Mensual de las Coordinaciones que integran la DITIC.

Normas:

1. Cada Coordinación debe presentar el Informe Mensual con los avances relevantes de acuerdo sus funciones principales.
2. Los Informes mensuales deben presentarse durante los primeros cinco (5) días del mes siguiente en el formato establecido.

 INTEGRIDAD, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Área Administrativa	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

Presentación de Informe Mensual de Coordinaciones DITIC		
Responsable	Paso	Actividad
Subdirector	1	Recibe Informe mensual en formato establecido de manera física y a través del ServiceDesk Plus
	2	Analiza, verifica, toma decisiones y consolida Informes mensuales
	3	Incorpora avances relevantes de acuerdo a las funciones de la DITIC
	4	Traslada Informe consolidado
Asistente	5	Recibe Informe consolidado a Dirección
Director	6	Recibe Informe consolidado analiza, verifica para toma de decisiones y traslada para su correspondiente envío
Asistente	7	Recibe, reproduce copia y traslada a Subcontralor Administrativo
	8	Escanea y archiva la copia firmada de recibido (ver norma 4) Cierra ticket en ServiceDesk Plus adjuntando copia con sello de recibido
Fin del Procedimiento		

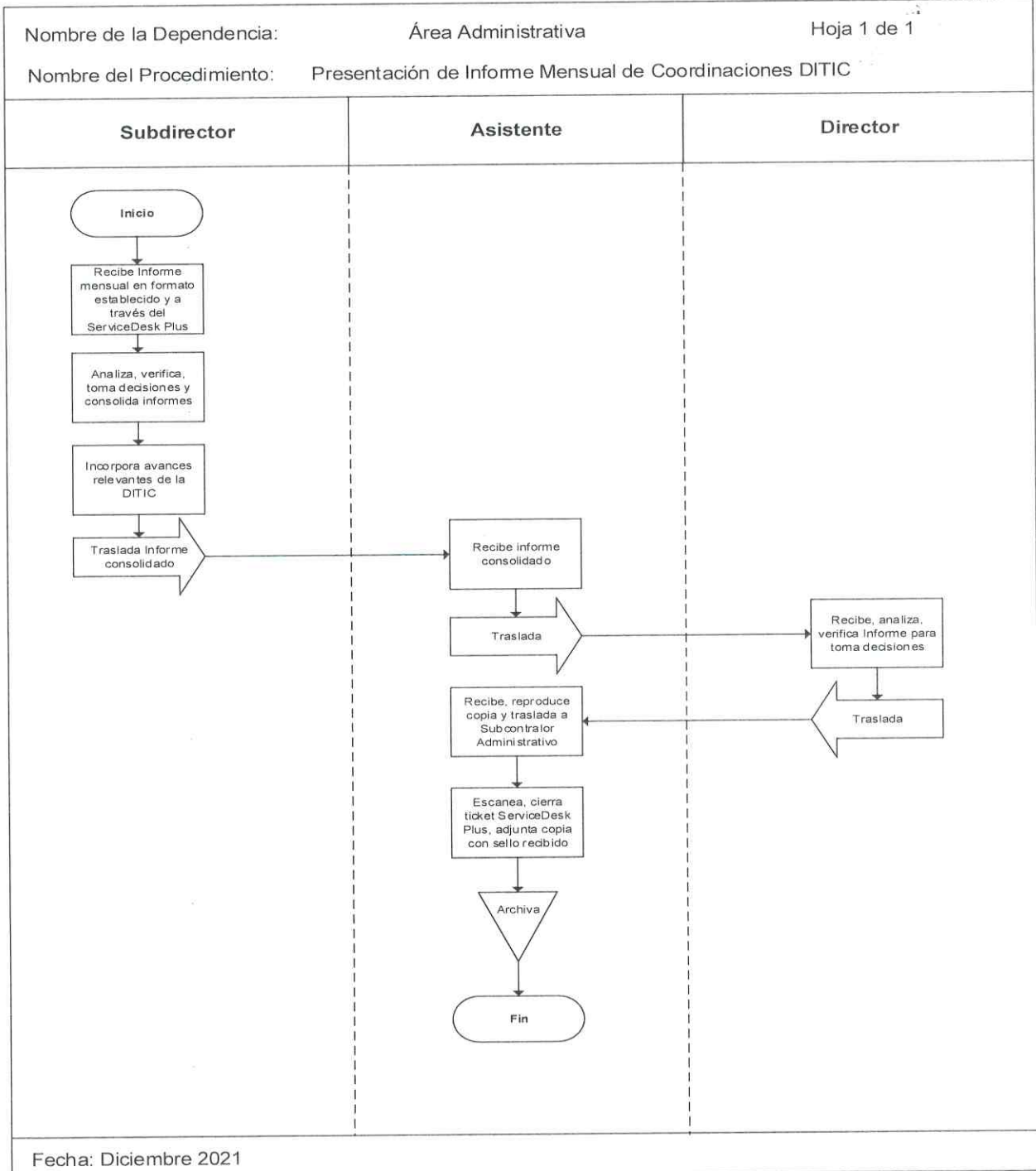
Elaboró:  Revisó:  Autorizó: 

Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
Analista
Departamento de Desarrollo Organizacional

Dra. Damaris Bunice Ortiz de Godínez
Directora
Dirección de Planificación
Contraloría General de Cuentas

Ing. José María Yásquez Tello
Director
Dirección de Tecnologías de la
Información y comunicación

Diagrama de Flujo




Procedimiento: Elaboración de Solicitud de Bienes y Servicios

Objetivo:

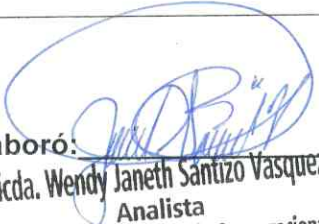
Instruir a las personas responsables de gestionar los bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de sus metas y de los pasos a seguir para realizar el procedimiento en forma ágil y oportuna.

Normas:

1. Previo a llenar el formulario de Solicitud del Gasto, el Asistente debe comunicarse con Almacén y Proveduría para verificar la existencia o no del bien a solicitar.
2. Es obligatorio indicar especificaciones y características de lo que se va a adquirir previo a realizar la solicitud del gasto por ejemplo: medidas, color, detalles y tiempo de entrega, entre otros.
3. La solicitud del gasto debe ir acompañada de un oficio de justificación firmada por el Jefe inmediato superior.
4. El Jefe inmediato debe firmar en la primera casilla con visto bueno del Director en la segunda casilla.

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Área Administrativa	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

Elaboración de Solicitud Bienes y Servicios		
Responsable	Paso	Actividad
Asistente	1	Llena el formulario de Solicitud del Gasto (ver anexo 1) con los datos de los bienes o servicios a solicitar (ver norma 1)
	2	Elabora oficio (ver normas 2 y 3)
	3	Traslada oficio y el formulario de Solicitud de Gasto al Director
Director	4	Recibe el oficio y formulario de Solicitud del Gasto y verifica que esté correcto 4.1 No está correcto , la devuelve para correcciones 4.2 Si está correcto , firma el oficio y la forma (ver norma 4)
Asistente	5	Recibe el oficio y la solicitud firmada y sella para su trámite
	6	Traslada la solicitud, el oficio y su copia a la Dirección Administrativa para su trámite y le solicita que firme la copia de recibido
	7	Escanea y archiva documento con sello de recibido para futuras consultas. Cierra ticket en ServiceDesk Plus adjuntando copia con sello de recibido
Fin del Procedimiento		

Elaboró: 
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
Analista
Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
Dra. Damaris Eunice Ortiz de Godínez
Directora
Dirección de Planificación
Contraloría General de Cuentas

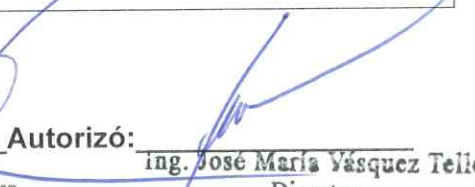
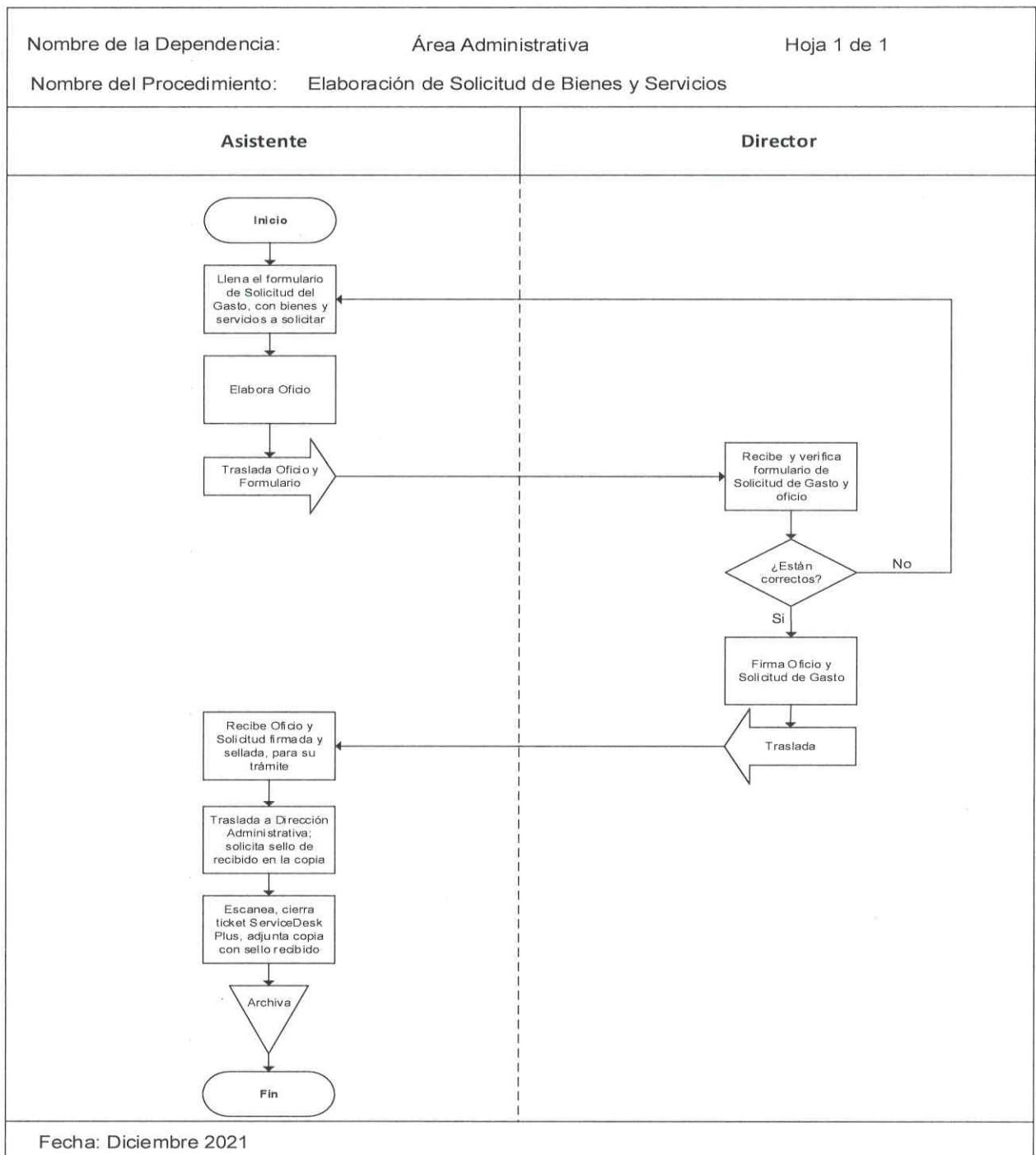
Autorizó: 
Ing. José María Yásquez Tello
Director
Dirección de Tecnologías de la
Información y comunicación

Diagrama de Flujo



Procedimiento: Solicitud de Pedido y Remesa

Objetivo:


Solicitar materiales y útiles de oficina para uso del personal de la Dirección.

Normas:

1. Del inventario de materiales y útiles de oficina

El Asistente debe hacer un inventario con registros mensuales de los materiales y útiles de oficina que se utilizan en la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación, lo cual le servirá de base para hacer un pedido de materiales y útiles al Almacén y Proveeduría de la Contraloría General de Cuentas, de tal forma que garantice la despensa de los mismos en forma oportuna.

2. Previo a solicitar materiales y útiles de oficina, el Asistente debe preguntar a las Coordinaciones y Área Administrativa de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación si necesita materiales y útiles de oficina para incluirlo en la solicitud.
3. Toda Solicitud de Pedido y Remesa debe hacerse a través de la plataforma web de la Contraloría General de Cuentas, establecida por la Dirección Administrativa.
4. Para poder gestionar la Solicitud de Pedido y Remesa debe solicitarse el número de PIN, el cual será generado automáticamente por el sistema. De esta forma quedará registro de la gestión y se podrá continuar con el trámite en el sistema.

 INTEGRIDAD, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración: Noviembre 2018
	Área Administrativa	Fecha de Actualización: Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

Solicitud de Pedido y Remesa		
Responsable	Paso	Actividad
Asistente	1	Recibe requerimiento de materiales y útiles de oficina de las Coordinaciones y Área Administrativa y verifica que tenga existencia en el almacén de la Dirección (ver normas 1 y 2) 1.1 Si hay existencia , entrega lo solicitado y actualiza el inventario del almacén 1.2 No hay existencia , elabora listado de los materiales y útiles de oficina a solicitar
	2	Ingresa al sistema la Solicitud de Pedido y Remesa (ver norma 3)
	3	Envía a través de la App Web la Solicitud de Pedido y Remesa al Director
Director/Subdirector	4	Recibe el formulario de pedido y remesa a través del sistema, verifica que esté correcto 4.1 No está correcto , regresa a paso 2 4.2 Si está correcto , solicita el PIN para autorización (ver norma 4)
	5	Recibe el PIN por correo institucional o mensaje de texto y lo ingresa en la casilla respectiva
	6	Envía el formulario aprobado mediante el sistema a la Dirección Administrativa
Asistente	7	Recibe correo institucional o mensaje de texto notificando que el pedido y remesa fue autorizado
	8	Recoge y firma de recibido el pedido y remesa y obtiene una copia en el Almacén y Proveduría
	9	Actualiza el inventario de útiles de oficina de la Dirección con base a la copia y la archiva
Fin del Procedimiento		

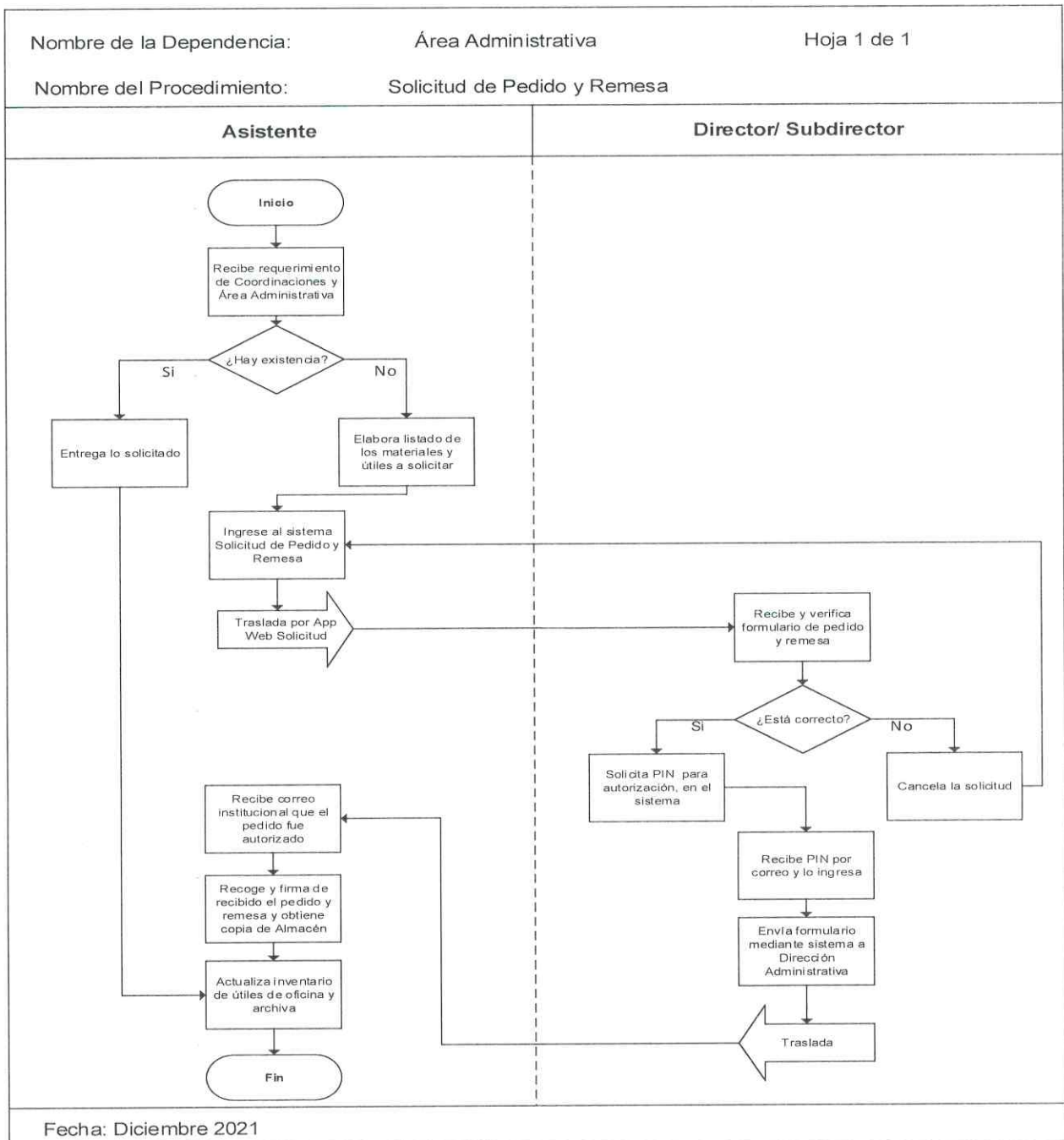
Elaboró: 
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
Analista
Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
Dra. Damaris Eunice Ortiz de Godínez
Directora
Dirección de Planificación
Contraloría General de Cuentas

Autorizó: 
Ing. José María Vásquez Tello
Director
Dirección de Tecnologías de la
Información y comunicación

32

Diagrama de Flujo




Procedimiento: Control de Consumo de Materiales y Útiles de Oficina

Objetivo:

Instruir a las personas responsables del Control de los Materiales y Útiles de Oficina asignados a su Dependencia, de los pasos a seguir para realizar un procedimiento uniforme y efectivo.

Normas:

1. Debe establecer un lugar para el resguardo de los materiales y útiles de oficina de la Dirección.
2. Debe existir un estricto control del inventario de los materiales y útiles de oficina para mantener actualizadas las existencias de la Dirección.

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Área Administrativa	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

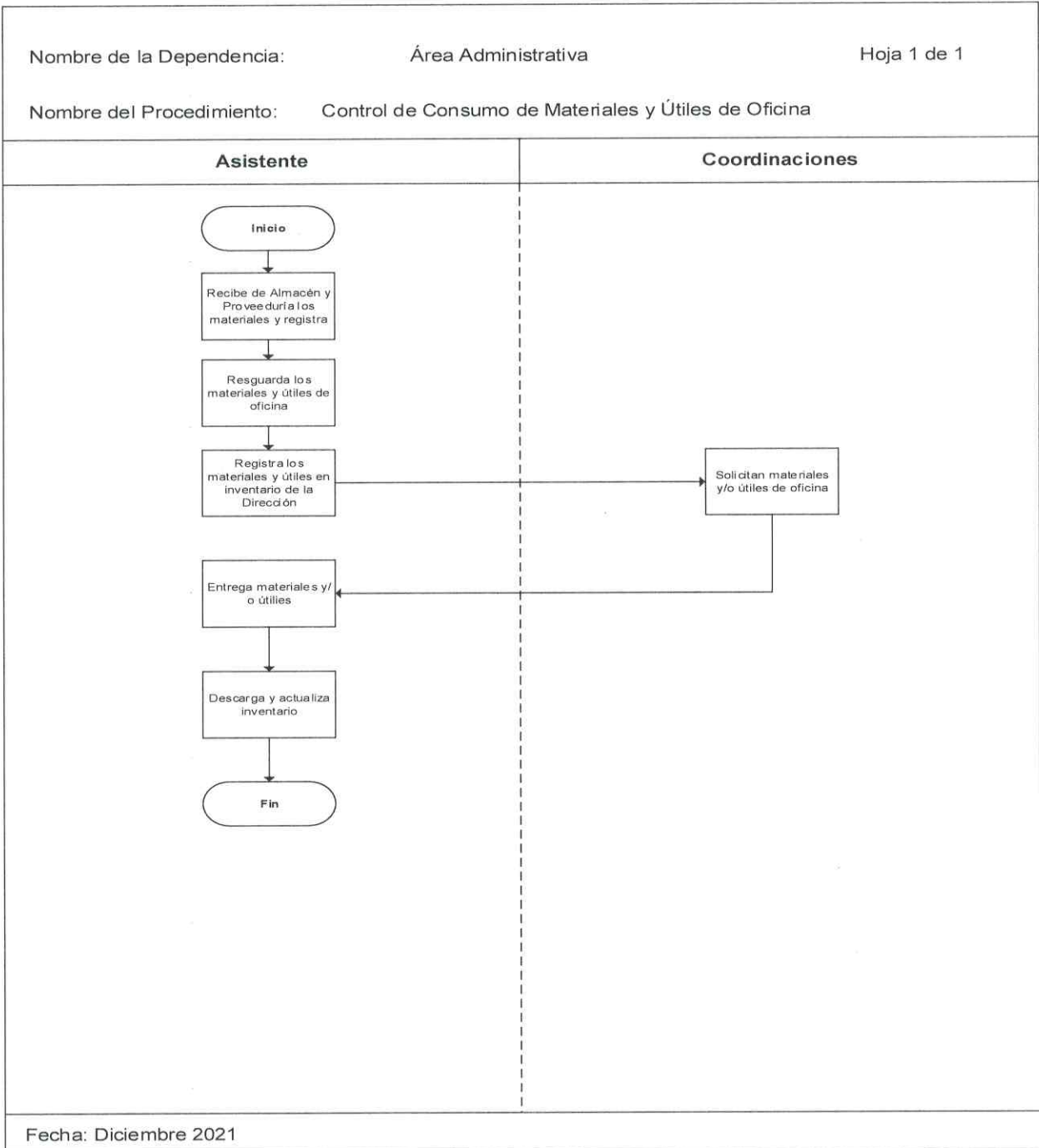
Control de Consumo de Materiales y Útiles de Oficina		
Responsable	Paso	Actividad
Asistente	1	Recibe de Almacén y Proveeduría los materiales así como los útiles de oficina y los anota en su registro respectivo
	2	Resguarda los materiales y útiles de oficina recibidos (ver norma 1)
	3	Registra los materiales y útiles de oficina en el inventario existente de la Dirección (ver norma 2)
Coordinaciones	4	Solicitan los materiales y/o papelería y útiles de oficina al Asistente
Asistente	5	Entrega materiales y/o útiles de oficina
	6	Descarga y actualiza el inventario
Fin del Procedimiento		

Elaboró: 
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
 Analista
 Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
Dra. Damaris Eunice Ortiz de Godínez
 Directora
 Dirección de Planificación
 Contraloría General de Cuentas

Autorizó: 
Ing. José María Vásquez Tello
 Director
 Dirección de Tecnologías de la
 Información y comunicación

Diagrama de Flujo




Procedimiento: Control de Ruta de Tiempos de Compras DITIC

Objetivo:


Instruir a la persona responsable de elaboración del Control de Ruta de Tiempos de Compras DITIC, al Director y Subdirector en el estatus de las adquisiciones de la Dirección, en forma efectiva, eficiente y eficaz.

Normas:

1. El Control de Ruta de Tiempos de Compra DITIC, es un documento electrónico que contiene el detalle con fechas de todo el proceso de la Solicitud del Gasto de cada proyecto, el cual debe contar con información de fecha programada en Plan Anual de Compras, fecha de Solicitud del Gasto, historial de fechas de la Solicitud del Gasto desde que es trasladada a la Dirección Administrativa si es rechazada (indica el motivo) o registra las fechas de nuevo trámite, fecha de pago de compra y fecha de recepción del proyecto.
2. El documento debe ser compartido a Dirección y Subdirección periódicamente, e informar sobre todo proceso de los proyectos en trámite, para retroalimentar la información y seguimiento de cada uno.
3. Se debe tener el archivo físico del historial por cada proyecto desde la Solicitud del Gasto y se concluirá con el acta de recepción.

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Área Administrativa	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

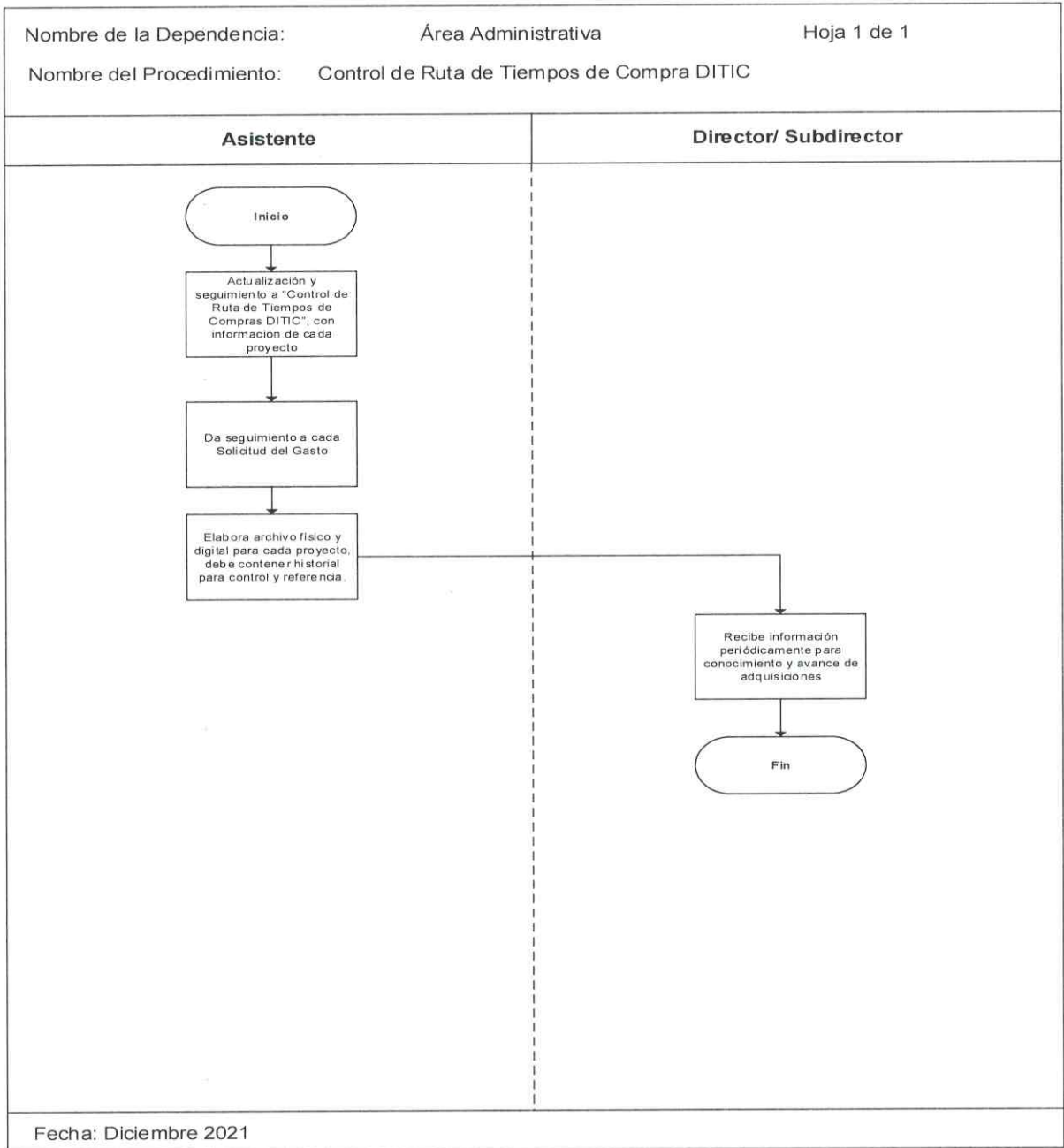
Control de Ruta de Tiempos de Compra DITIC		
Responsable	Paso	Actividad
Asistente	1	Actualización y seguimiento a "Control de Ruta de Tiempos de Compras DITIC" este debe tener la información completa de cada proyecto con las observaciones de seguimiento, según acontezca (ver norma 1)
	2	Da seguimiento a cada Solicitud del Gasto, de acuerdo con el avance y ser actualizado diariamente (ver norma 2)
	3	Elabora el archivo físico y digital por cada proyecto, que debe contener todo el historial de cada uno y será resguardado para control y referencia (ver norma 3)
Director y/o Subdirector	4	Recibe información periódicamente para tener conocimiento del avance de las adquisiciones (ver norma 2)
Fin del Procedimiento		

Elaboró: 
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
Analista
Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
Dra. Damaris Eunice Ortiz de Godínez
Directora
Dirección de Planificación
Contraloría General de Cuentas

Autorizó: 
Ing. José María Vásquez Tello
Director
Dirección de Tecnologías de la
Información y comunicación

Diagrama de Flujo



Procedimiento: Elaboración del Plan Anual de Compras -PAC-

Objetivo:

Instruir a la persona responsable de elaboración del Plan Anual de Compras –PAC–

Normas:

1. Cada Coordinador de Área de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación debe realizar un análisis de los productos y servicios necesarios con los que debe contar para mantener el óptimo servicio de su área, listarlos y solicitar que se incluyan en el Plan Anual de Compras –PAC– para el período fiscal correspondiente; cada ítem debe contener el nombre correcto del proyecto debidamente justificado y un valor estimado.
2. La programación por Coordinación debe ser entregada físicamente al Gestor de Proyectos firmada y sellada, así como remitir vía correo electrónico, para que se integre la información en el PAC correspondiente a la DITIC.
3. El Asistente es el encargado de integrar todos los reportes para el Plan Anual de Compras -PAC- y lo presenta a la Subdirección para revisión.
4. El Director aprueba el Plan Anual de Compras -PAC- que está previamente revisado por la Subdirección.
5. El Asistente elabora reportes mensuales de avances de ejecución del -PAC- y los presenta a la Subdirección para seguimiento.

 INTEGRIDAD, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Área Administrativa	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

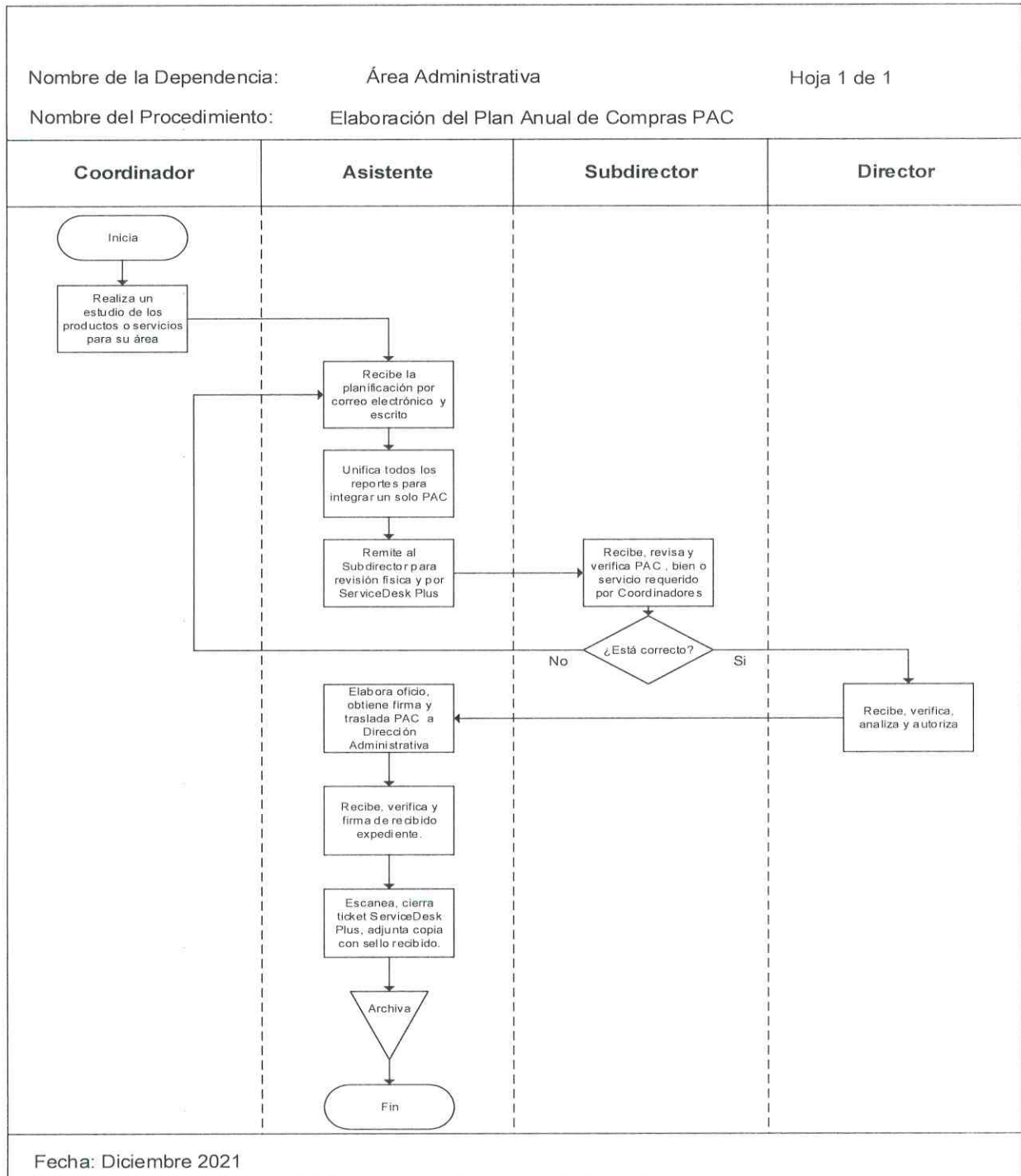
Elaboración del Plan Anual de Compras -PAC-		
Responsable	Paso	Actividad
Coordinador	1	Realiza un estudio de los productos o servicios que son indispensables para el buen desarrollo y funcionamiento del área a su cargo y atención a los usuarios (ver norma 1)
Asistente	2	Recibe la planificación vía correo electrónico y por medio escrito de parte del Coordinador de Área (ver norma 2)
	3	Procede a unificar todos los datos para integrar un solo Plan Anual de Compras -PAC-, con los reportes de cada área, (ver norma 3)
	4	Remite al Subdirector para revisión de forma física y a través del ServiceDesk Plus el Plan Anual de Compras -PAC-, una vez integrado (ver norma 3 y 5)
Subdirector	5	Recibe, revisa y verifica el PAC, según el bien o servicio requerido por los coordinadores aprueba los documentos oficiales 5.1 Si está correcto , da visto bueno y continúa a paso 6 5.2 No está correcto , devuelve al asistente, sigue a paso 2
Director	6	Recibe, verifica, analiza, autoriza y devuelve (ver norma 4)
Asistente	7	Elabora oficio para Dirección Administrativa, obtiene firma y traslada el PAC
	8	Recibe, verifica y firma de recibido expediente
	9	Escanea y archiva documento con sello de recibido para futuras consultas. Cierra ticket en ServiceDesk Plus adjuntando copia con sello de recibido
Fin del Procedimiento		

Elaboró: 
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
Analista
Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
Dra. Damaris Bunice Ortiz de Godínez
Directora
Dirección de Planificación
Contraloría General de Cuentas

Autorizó: 
Ing. José María Vásquez Tello
Director
Dirección de Tecnologías de la
Información y comunicación

Diagrama de Flujo



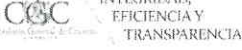
Procedimiento: Elaboración de Nombramiento para Comisiones

Objetivo:

Instruir a la persona responsable de Elaboración de Nombramiento para Comisiones, de acuerdo a las instrucciones del Director y/o Subdirector.

Normas:

1. De acuerdo con el requerimiento, el Coordinador planifica las comisiones de trabajo. Estas comisiones deben establecer un plan de trabajo, plazos, además de fechas de inicio y finalización.
2. El trámite de solicitud de viáticos es de manera personal y debe ser gestionada y liquidada por cada Técnico en la Dirección Financiera.
3. Las copias de los nombramientos se remiten para conocimiento de la Dirección de Recursos Humanos, por el control de marcaje.

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Área Administrativa	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

Elaboración de Nombramiento para Comisiones		
Responsable	Paso	Actividad
Coordinador	1	Con base a los requerimientos, se realiza una planificación para enviar al personal designado de comisión (ver norma 1)
	2	Realiza el nombramiento para el personal designado con respectivo correlativo
	3	Remite al Director para su aprobación y registra en ServiceDesk Plus
Director/Subdirector	4	Recibe, verifica y analiza dicha solicitud
	5	Procede a firmar y sellar solicitud de aprobado, remite al Coordinador del área
Coordinador	6	Recibe, entrega nombramiento al personal designado. El Técnico debe firmar de recibido
	7	Escanea y archiva nombramiento con firma y sello de recibido para futuras consultas Notifica ticket en ServiceDesk Plus adjuntando copia con sello de recibido
Técnico	8	Recibe nombramiento y realiza solicitud de viáticos en la Dirección Financiera (ver norma 2)
	9	Entrega fotocopia de nombramiento en la Dirección de Recursos Humanos (ver norma 3)
	10	Cierra ticket en ServiceDesk Plus
Fin del Procedimiento		

Elaboró: 
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
Analista
Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
Dra. Dámaris Eunice Ortiz de Godínez
Directora
Dirección de Planificación
Contraloría General de Cuentas


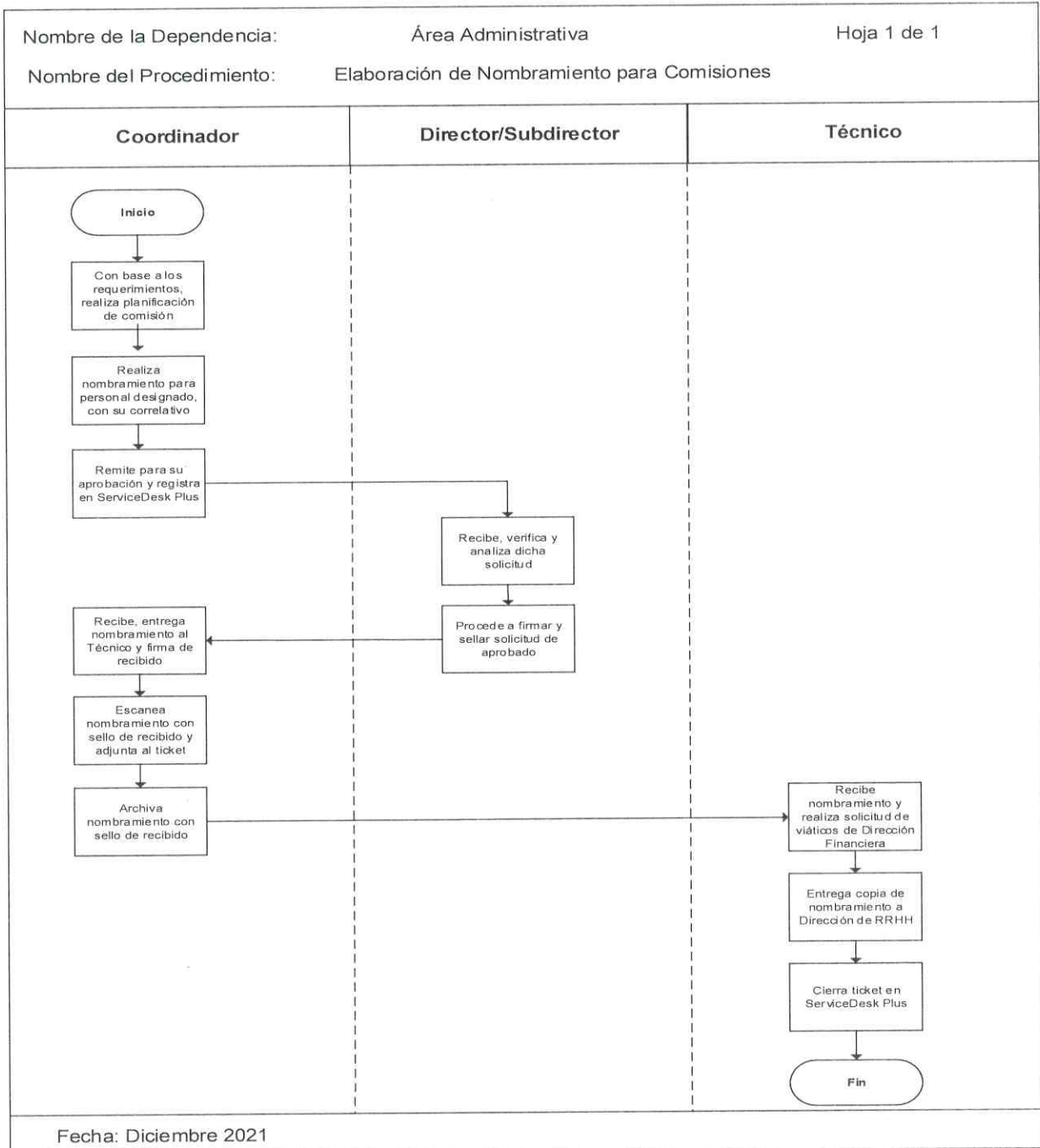
Autorizó: 
Ing. José María Vásquez Tello
Director
Dirección de Tecnologías de la
Información y comunicación

Diagrama de Flujo




Procedimiento: Solicitud de Nuevo Usuario y Correo Institucional

Objetivo:

Instruir al personal del área administrativa sobre la generación de nuevos usuarios y correos institucionales.

Normas:

1. Se entrega formulario al usuario FORMULARIO No. DITIC-FS-V1-2018.
2. Al momento de ingresar por primera vez al Correo Institucional, el Usuario debe cambiar inmediatamente la contraseña.

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Área Administrativa	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

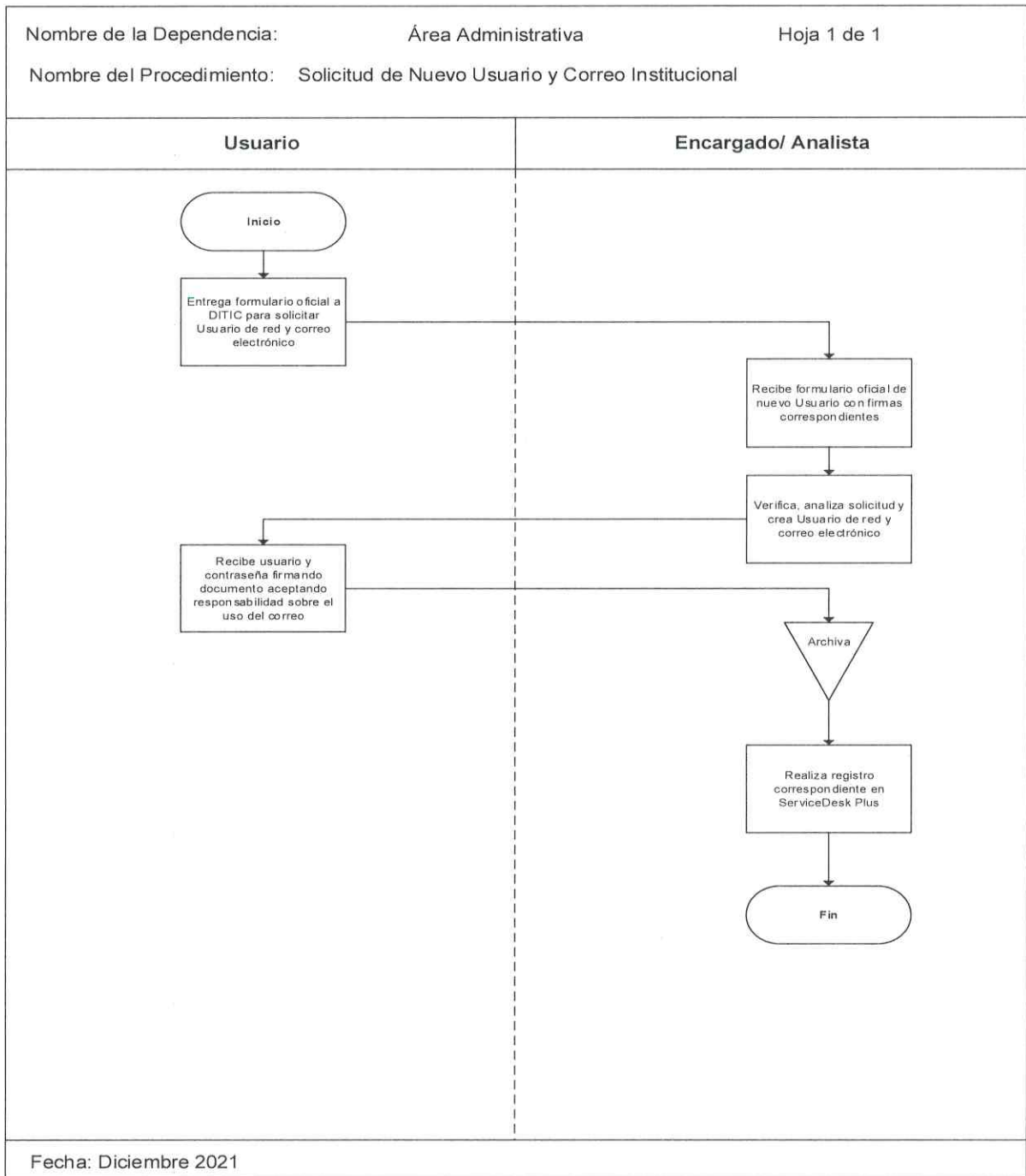
Solicitud de Nuevo Usuario y Correo Institucional		
Responsable	Paso	Actividad
Usuario	1	Entrega formulario oficial a DITIC para solicitar usuario de Red y Correo electrónico
Encargado/Analista	2	Recibe formulario oficial de nuevo Usuario con firmas correspondientes (ver normas 1 y 2)
	3	Verifica, analiza dicha solicitud y crea Usuario de red y correo electrónico
Usuario	4	Recibe usuario y contraseña, firmando el documento oficial aceptando responsabilidad sobre el uso del Correo Institucional (ver norma 2)
Encargado/Analista	5	Archiva solicitud para control de área y realiza el registro correspondiente en el ServiceDesk Plus
Fin del Procedimiento		

Elaboró: 
 Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
 Analista
 Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
 Dra. Dámaris Eunice Ortiz de Godínez
 Directora
 Dirección de Planificación
 Contraloría General de Cuentas

Autorizó: 
 José María Vásquez Tello
 Director
 Dirección de Tecnologías de la
 Información y comunicación

Diagrama de Flujo



Procedimiento: Atención a Usuarios

Objetivo:

Instruir al personal administrativo designado sobre la correcta Atención para los Usuarios.

Normas:

1. El Usuario debe indicar claramente qué clase de requerimiento está solicitando a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, a través de la ventanilla, por medio de llamada telefónica o del correo puesto a disposición por la DITIC.
2. Los accesos a Internet se deben obtener por medio de documento oficial, este debe estar de alta en el sistema y contar con la autorización del Director del solicitante.

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Área Administrativa	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

Atención a Usuarios		
Responsable	Paso	Actividad
Encargado/Analista	1	Recibe la solicitud, presencial, telefónica, correo electrónico y/o por medio de oficio (ver norma 1, 2)
	2	Atiende requerimiento, proporcionando el soporte correspondiente
	3	Procede a archivar solicitud para control del área y efectúa registro correspondientes en el ServiceDesk Plus del incidente
	4	Informa al Usuario o interesado la resolución del trabajo para finalizar el proceso
	5	Realiza acción posterior a la resolución de la solicitud, planificando capacitación o coordinando con área correspondiente para evitar que se reitere lo solicitado
Fin del Procedimiento		

Elaboró: 
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
 Analista
 Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
Dra. Dámaris Eunice Ortiz de Godínez
 Directora
 Dirección de Planificación
 Contraloría General de Cuentas

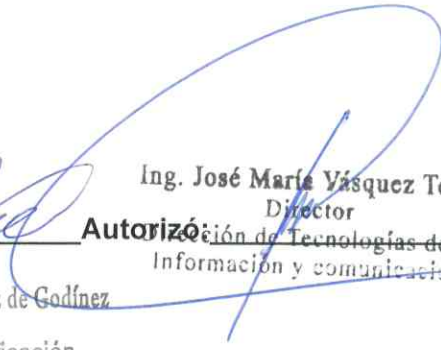
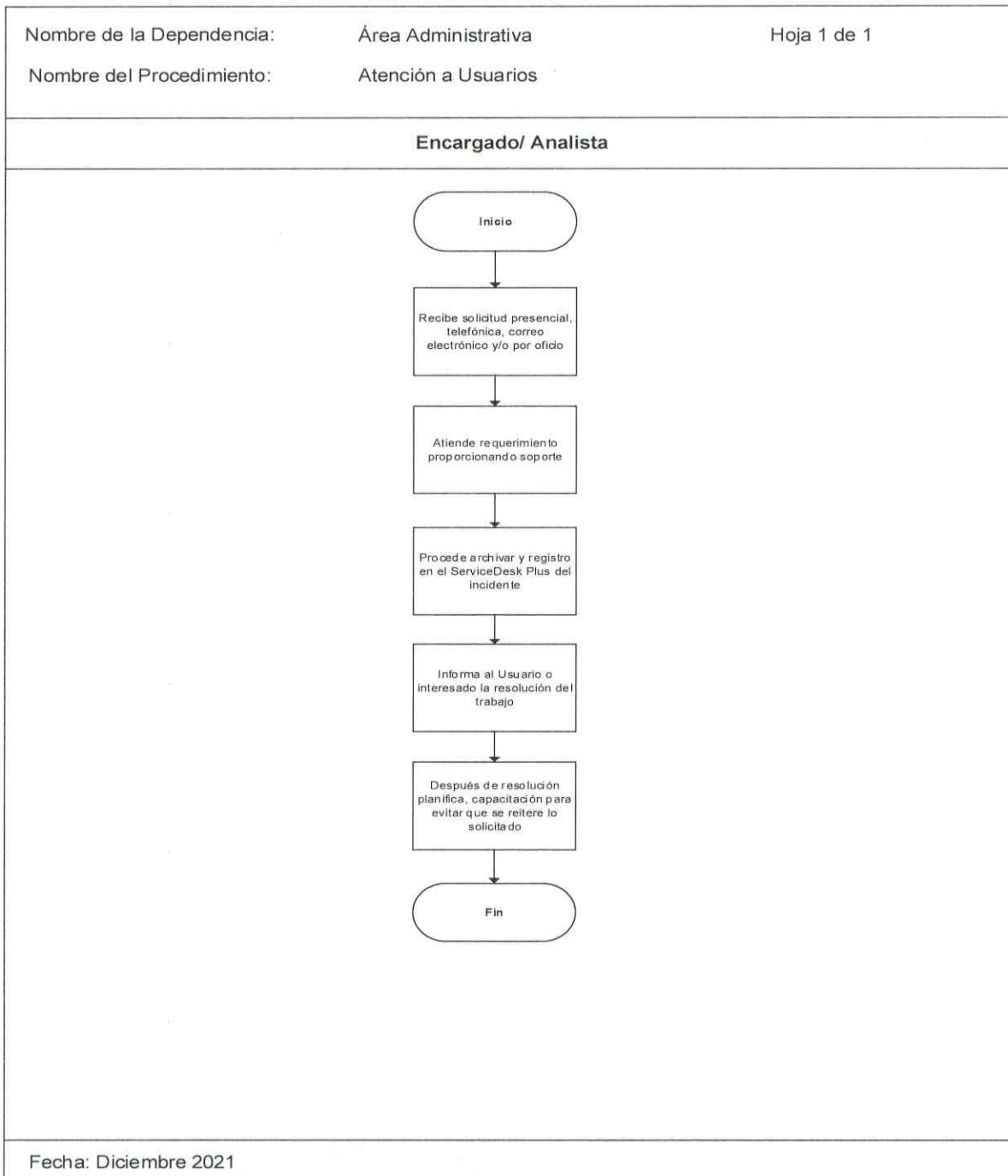
Autorizó: 
Ing. José María Vásquez Tello
 Director
 Dirección de Tecnologías de la
 Información y comunicación

Diagrama de Flujo




Procedimiento: Pruebas de Funcionalidad de los Sistemas de la Contraloría General de Cuentas

Objetivo:


Instruir al personal del área, con relación a las pruebas de funcionalidad necesarias para el adecuado funcionamiento de los sistemas equipos.

Normas:

1. El responsabilidad del Encargado/Analista realizar la fase de pruebas de funcionalidad a los Sistemas de la Contraloría General de Cuentas previo al proceso de aprobación por parte de la Dirección/Dependencia solicitante y fase de implementación.
2. El proceso de pruebas de funcionalidad debe minimizar los incidentes que pudieran presentarse en la fase de aprobación e implementación de los sistemas.

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Área Administrativa	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

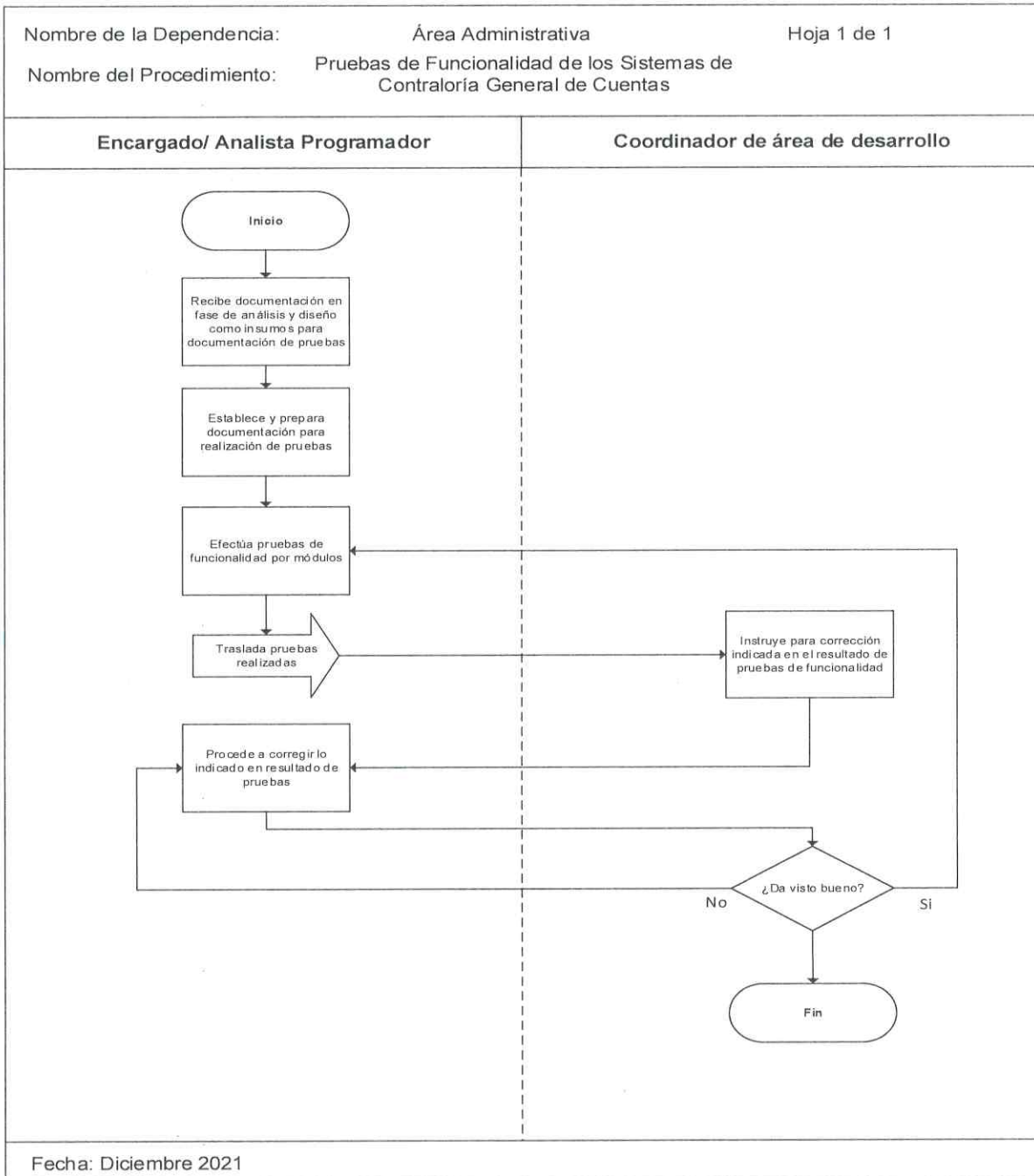
Pruebas de Funcionalidad de los Sistemas de la Contraloría General de Cuentas		
	Paso	Actividad
Encargado/Analista Programador	1	Recibe documentación de la fase de análisis y diseño como insumos para la preparación de documentación de pruebas
	2	Establece y prepara documentación para realización de pruebas (ver normas 1, 2)
	3	Efectúa pruebas de funcionalidad por módulos
	4	Traslada documentación con el detalle del resultado de las pruebas realizadas
Coordinador de área de desarrollo	5	Instruye para la corrección indicada en el resultado de pruebas de funcionalidad
Encargado/Analista Programador	6	Procede a corregir lo indicado en resultado de pruebas
Coordinador	7	¿Da visto bueno? 7.1 Si , continúa a paso 3 7.2 No , devuelve al Analista, continúa a paso 6
Fin del Procedimiento		

Elaboró: 
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
Analista
Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
Dra. Dámaris Eunice Ortiz de Godínez
Directora
Dirección de Planificación
Contraloría General de Cuentas

Autorizó: 
Ing. José María Vásquez Tello
Director
Dirección de Tecnologías de la Información y comunicación

Diagrama de Flujo



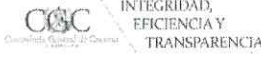
Procedimiento: Soporte Técnico a Auditores Internos del Sector Público

Objetivo:

Definir el mecanismo para brindar Soporte Técnico a Auditores Internos del Sector Público respecto al sistema informático correspondiente.

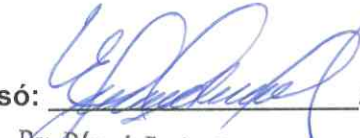
Normas:

1. Será responsable de la administración del SAG-UDAI-WEB.
2. Los Auditores internos podrán solicitar Soporte Técnico Informático a través del correo electrónico puesto a disposición por la DITIC o por medio de oficio.

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Área Administrativa	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

Soporte Técnico a Auditores Internos del Sector Público		
Responsable	Paso	Actividad
Asistente/Analista	1	Recibe solicitud de Soporte Técnico por parte de las unidades de auditorías internas de entidades del sector público
	2	Registra solicitud en control correspondiente
	3	Analiza y evalúa solicitud 3.1 Si corresponde , resuelve y responde a través del medio que ingresó la solicitud 3.2 No corresponde , traslada solicitud a la Unidad Administrativa de la CGC que corresponda
	4	Elabora informe para reporte de seguimiento de metas establecidas en el Plan Operativo Anual -POA-
Fin del Procedimiento		

Elaboró: 
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
Analista
Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
Dra. Dámaris Eunice Ortiz de Godínez
Directora
Dirección de Planificación
Contraloría General de Cuentas

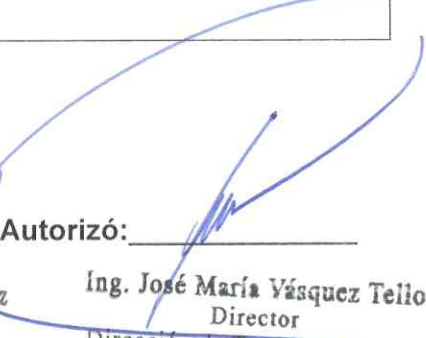
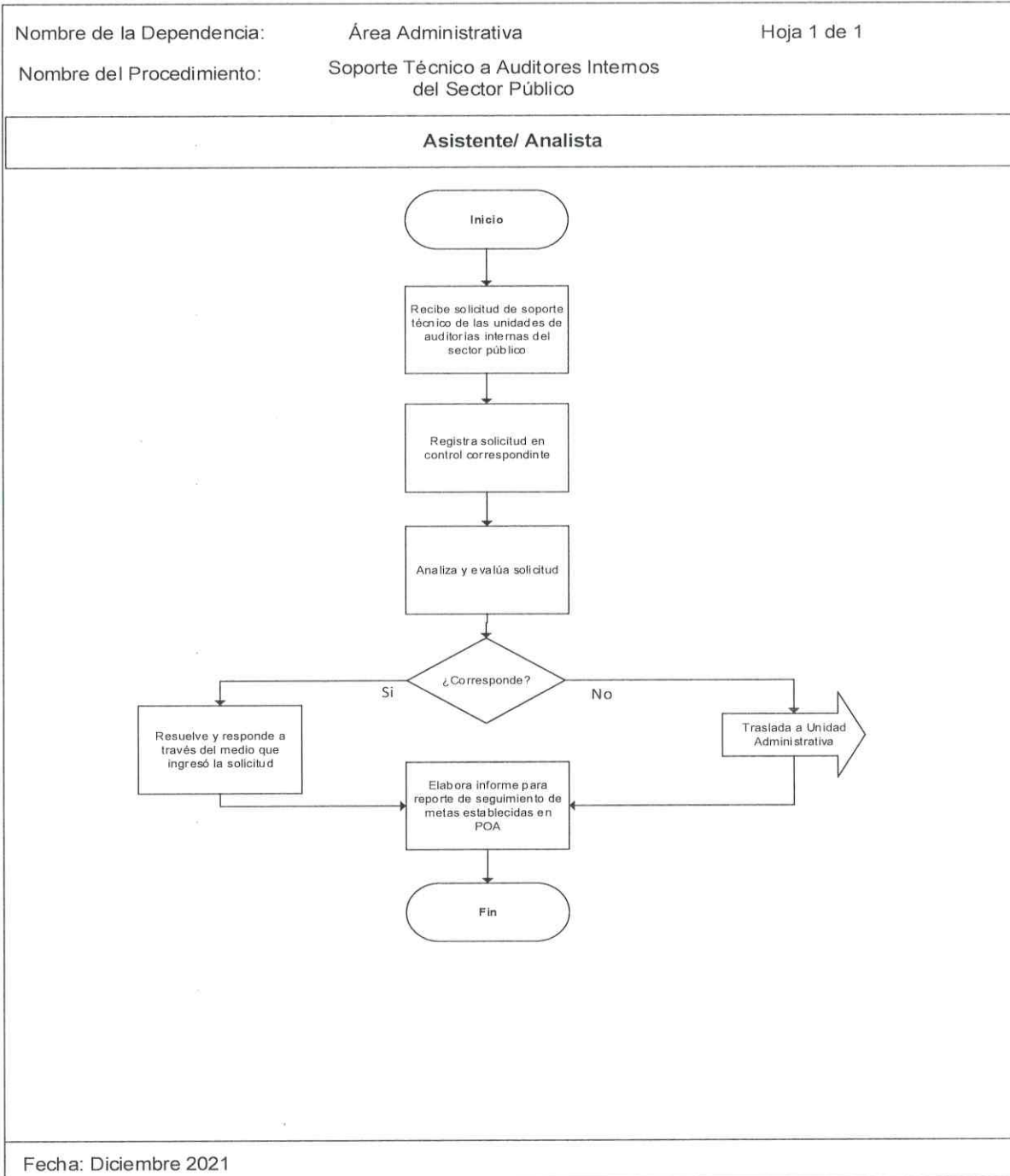
Autorizó: 
Ing. José María Vázquez Tello
Director
Dirección de Tecnologías de la Información y comunicación

Diagrama de Flujo



Fecha: Diciembre 2021


Procedimiento: Desarrollo de Nuevas Funcionalidades del SAG-UDAI-WEB

Objetivo:


Definir el mecanismo para desarrollar nuevas funcionalidades del sistema.


Normas:

1. Será responsable del desarrollo de nuevas funcionalidades que sean necesarias.
2. A requerimiento de la Dependencia designada por el Contralor General de Cuentas se procede a analizar y evaluar las propuestas de nuevas funcionalidades solicitadas.

 INTEGRIDAD, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Área Administrativa	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

Desarrollo de Nuevas Funcionalidades del SAG-UDAI-WEB		
Responsable	Paso	Actividad
Asistente	1	Recibe solicitud de requerimiento de nuevas funcionalidades a través de oficio con visto bueno de Autoridad Superior
	2	Registra solicitud en Desk Service Plus
Analista desarrollador	3	Analiza y evalúa solicitud 3.1 Si corresponde , planifica fases de análisis, diseño, desarrollo y pruebas de funcionalidad 3.2 No corresponde , devuelve indicando observaciones técnicas
	4	Traslada respuesta para firma de Dirección
Asistente	5	Recibe y traslada respuesta a Dirección
Director	6	Recibe, firma y sella respuesta
Asistente	7	Recibe, traslada respuesta con copia a Dependencia solicitante
	8	Adjunta copia a Desk Service Plus, cierra ticket y archiva solicitud
Analista	9	Elabora informe para reporte de seguimiento de metas establecidas en el Plan Operativo Anual -POA-
Fin del Procedimiento		

Elaboró: 
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
Analista
Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
Dra. Damaris Eunice Ortiz de Godínez
Directora
Dirección de Planificación
Contraloría General de Cuentas


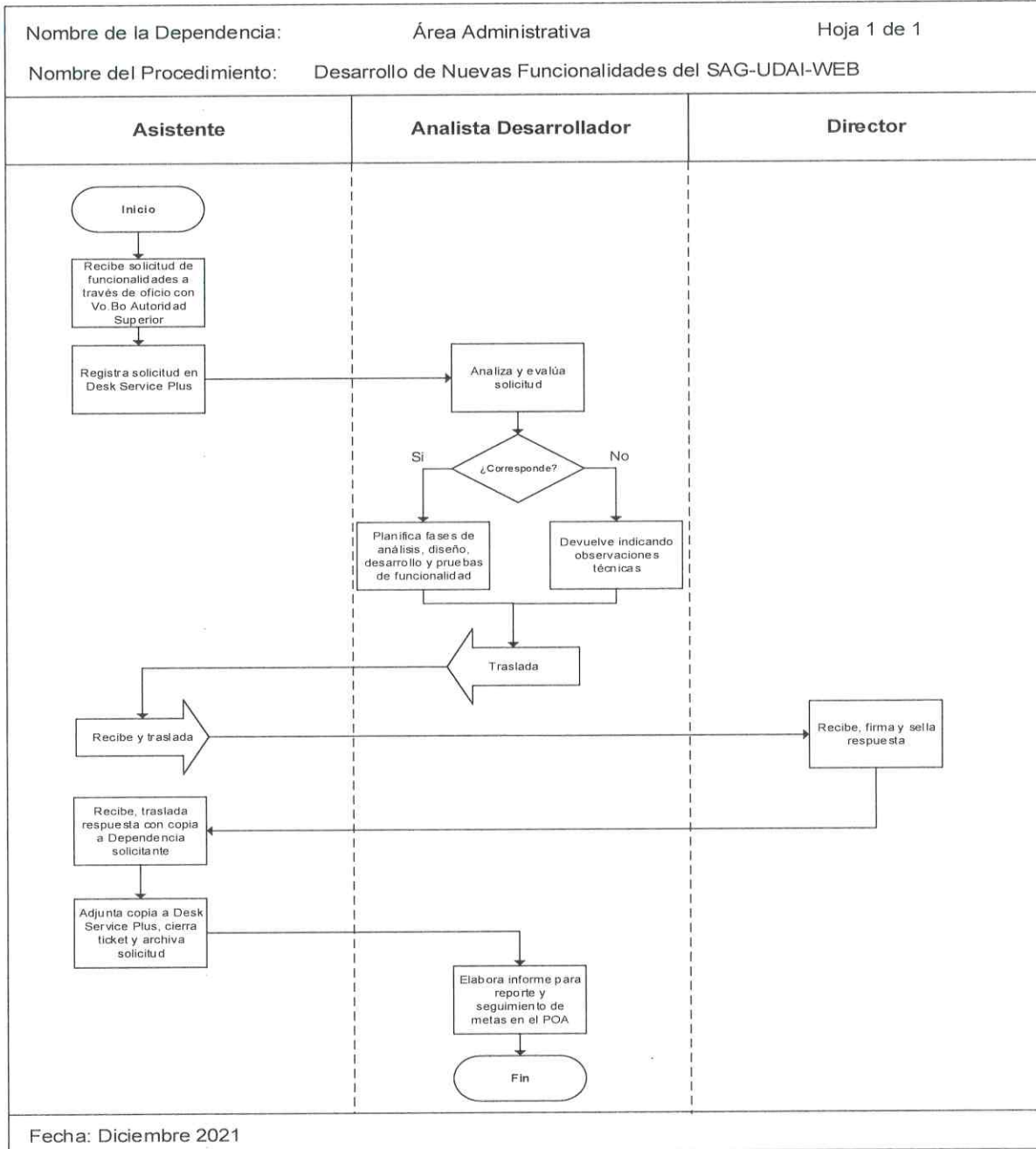
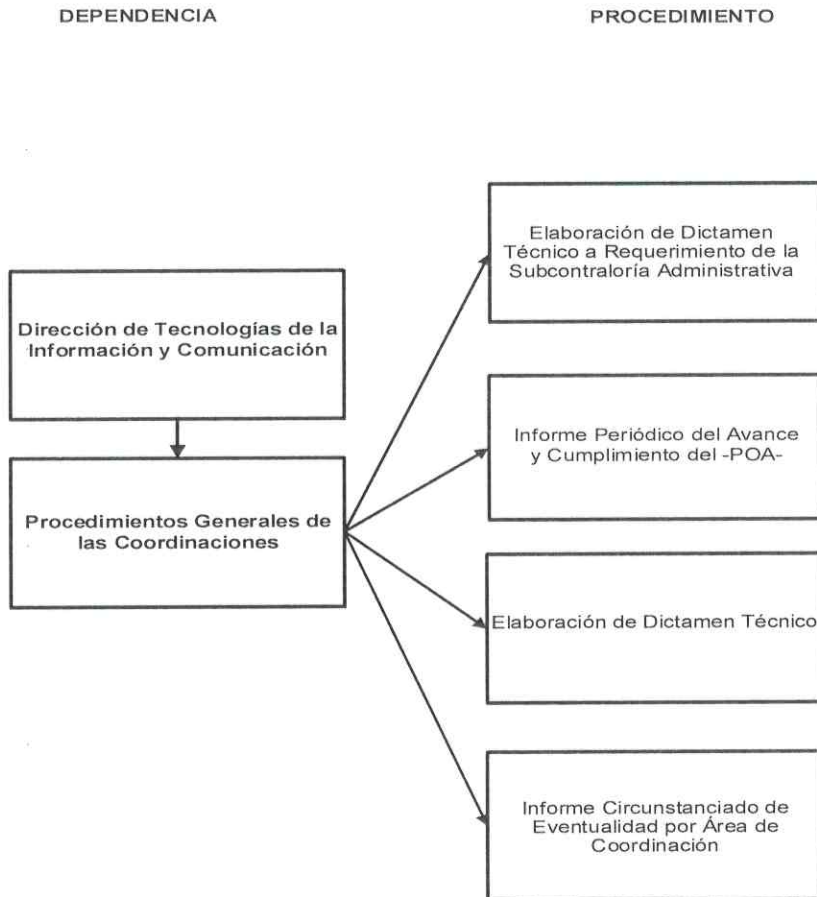
Autorizó: 
Ing. José María Vásquez Tello
Director
Dirección de Tecnologías de la
Información y comunicación

Diagrama de Flujo



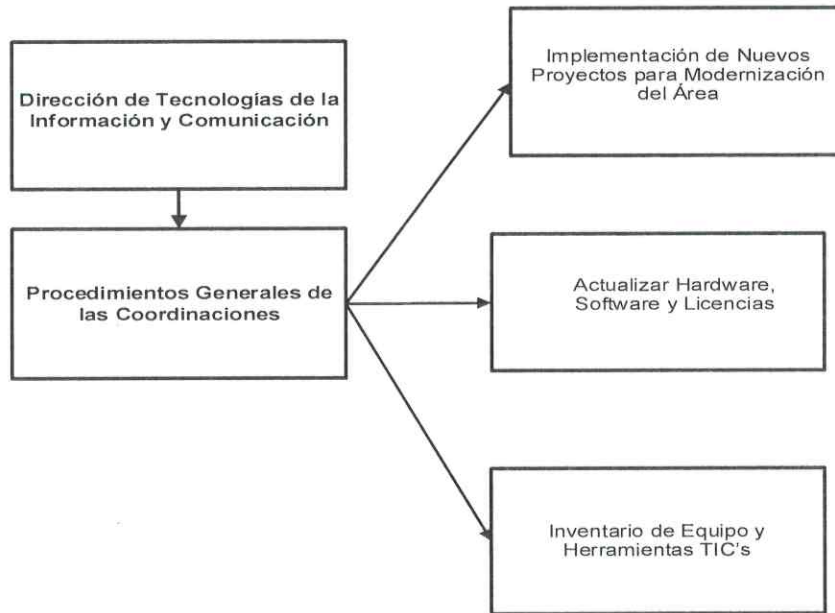
PROCEDIMIENTOS GENERALES DE LAS COORDINACIONES

RED DE PROCEDIMIENTO



DEPENDENCIA

PROCEDIMIENTO



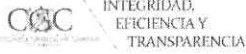
Procedimiento: Elaboración de Dictamen Técnico a Requerimiento de la Subcontraloría Administrativa

Objetivo:

Instruir al personal del área sobre la Elaboración correcta de Dictámenes Técnicos requeridos

Normas:

1. La Subcontraloría Administrativa emite nombramiento a un Técnico especializado para que elabore el Dictamen Técnico.
2. El Técnico con la experiencia solicitada, recibe nombramiento y elabora Dictamen Técnico requerido.

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Coordinaciones	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

Elaboración de Dictamen Técnico a Requerimiento de la Subcontraloría Administrativa		
Responsable	Paso	Actividad
Analista especializado	1	Recibe de manera física nombramiento de la Subcontraloría Administrativa para elaboración de Dictamen Técnico (ver norma 1)
	2	Elabora Dictamen Técnico requerido por Subcontraloría (ver norma 2)
	3	Elabora oficio de entrega del Dictamen Técnico a la Subcontraloría Administrativa
Fin del Procedimiento		

Elaboró: 
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
Analista
Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
Dra. Dámaris Eunice Ortiz de Godínez
Directora
Dirección de Planificación
Contraloría General de Cuentas

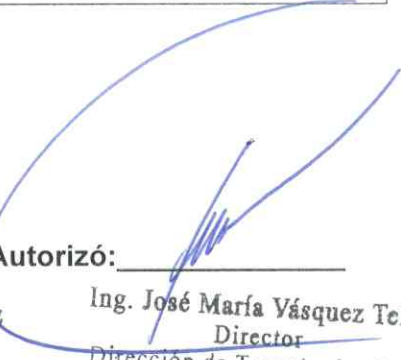
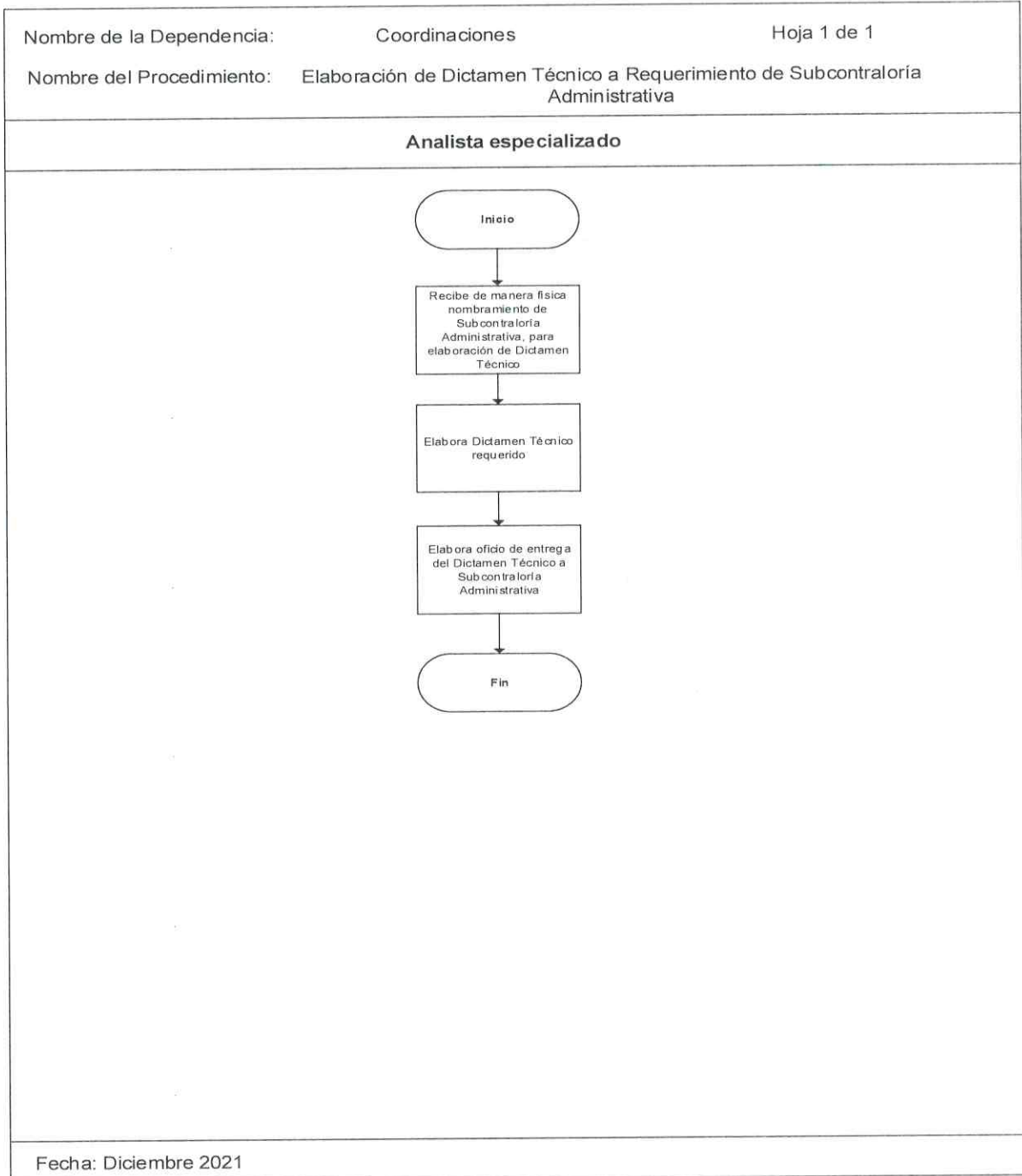
Autorizó: 
Ing. José María Vásquez Tello
Director
Dirección de Tecnologías de la
Información y comunicación

Diagrama de Flujo



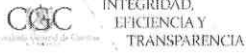
Procedimiento: Elaboración de Dictamen Técnico

Objetivo:

Instruir al personal del área sobre la Elaboración correcta de Dictámenes Técnicos requeridos.

Normas:

1. La Dirección, Departamento y/o Sección interesada en un Dictamen Técnico, debe dirigirse a través de oficio al Director de Tecnologías de la Información y Comunicación.
2. De acuerdo a la solicitud de Dictamen, el personal designado se limitará a emitir una opinión únicamente con relación a especificaciones técnicas.

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Coordinaciones	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

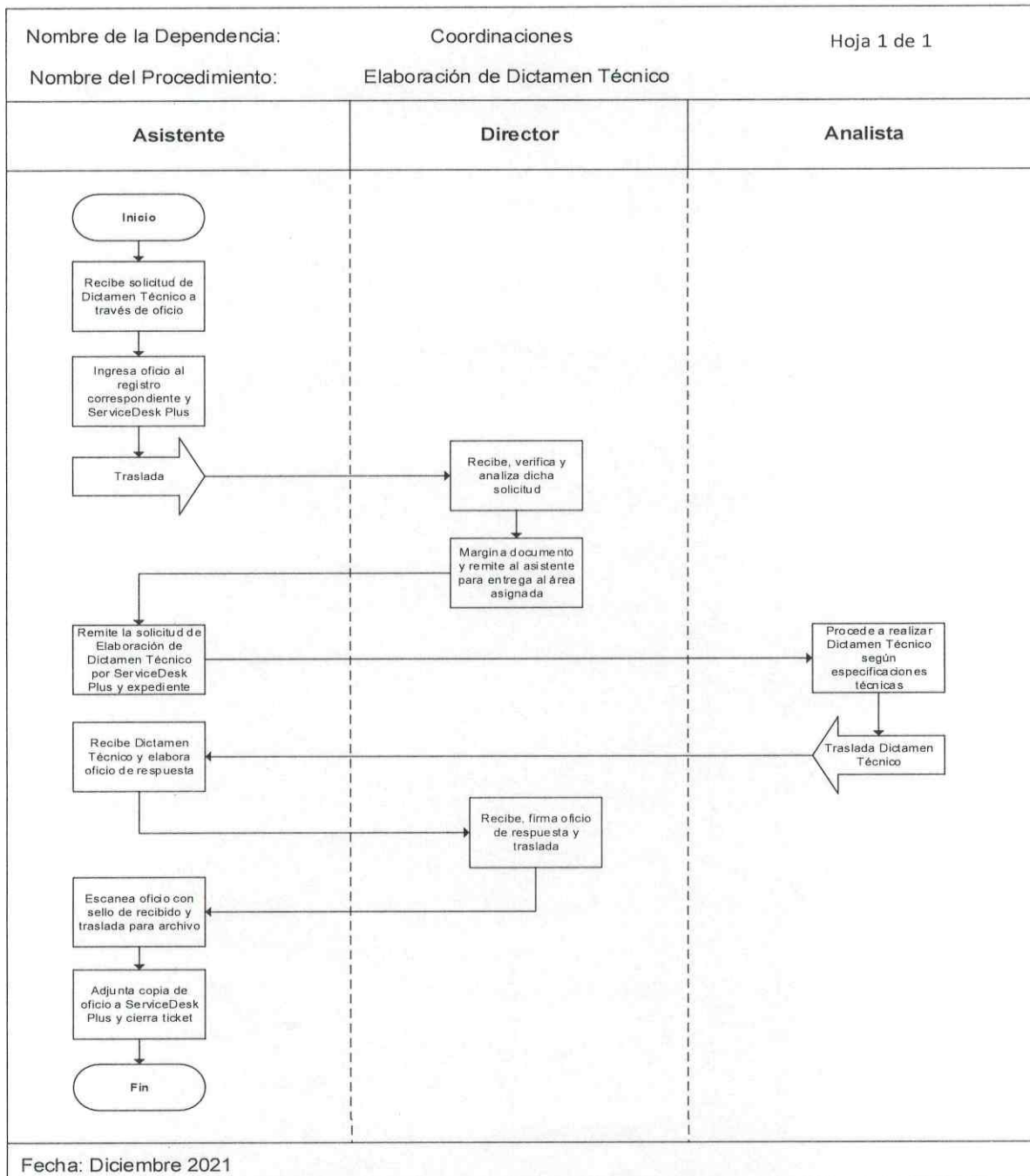
Elaboración de Dictamen Técnico		
Responsable	Paso	Actividad
Asistente	1	Recibe solicitud de Dictamen Técnico a través de oficio (ver norma 1)
	2	Ingresa el oficio al registro de control correspondiente y al ServiceDesk Plus y lo traslada a Director
Director	3	Recibe, verifica y analiza dicha solicitud
	4	Margina el documento y remite al Asistente para entrega al área asignada
Asistente	5	Remite al Técnico designado la solicitud de Elaboración de Dictamen Técnico, por medio del ServiceDesk Plus, así como expediente correspondiente
Analista	6	Procede a realizar según su área de experiencia, Dictamen Técnico de acuerdo con las "Especificaciones técnicas" en el expediente (ver norma 2)
	7	Traslada Dictamen Técnico a Asistente
Asistente	8	Recibe Dictamen Técnico y elabora oficio de respuesta para firma del Director
Director	9	Recibe, firma oficio de respuesta y traslada a Asistente para su traslado
Asistente	10	Escanea oficio con sello de recibido y traslada copia para archivo
	11	Adjunta copia de oficio al ServiceDesk Plus y cierra ticket
Fin del Procedimiento		

Elaboró: 
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
Analista
 Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
Dra. Pamaris Eunice Ortiz de Godínez
 Directora
 Dirección de Planificación
 Contraloría General de Cuentas

Autorizó: 
Ing. José María Vásquez Tello
 Director
 Dirección de Tecnologías de la Información y comunicación

Diagrama de Flujo



Procedimiento: Informe Circunstanciado de Eventualidad por Área de Coordinación

Objetivo:

Instruir al personal del área sobre la correcta elaboración de un Informe circunstanciado de eventualidad por Área de Coordinación requerido en forma efectiva, eficiente y eficaz.

Normas:

1. El informe circunstanciado por eventualidad será requerido por el Director de Tecnologías de la Información y Comunicación, dicho informe debe contar con información oportuna de lo requerido.
2. El informe debe realizarse por el Técnico experto en el área con visto bueno del Coordinador.



Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.

**INTEGRIDAD,
EFICIENCIA Y
TRANSPARENCIA**



<p>INTEGRIDAD, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA</p>	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Coordinaciones	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

Informe Circunstanciado de Eventualidad por Área de Coordinación		
Responsable	Paso	Actividad
Director/Subdirector	1	Hace requerimiento por oficio y/o correo electrónico (ver norma 1)
Coordinador	2	Recibe, verifica y analiza dicha solicitud
	3	Determina al Analista de área para realizar el Informe circunstanciado
Analista	4	Realiza Informe circunstanciado de eventualidad (ver norma 2 y 3)
Coordinador	5	¿Revisa el Informe e indica si procede o no? 5.1 Si procede , sigue a paso 6 5.2 No procede , regresa a paso 4
	6	Firma y sella de aprobado, remite el Informe circunstanciado a la Dirección de manera física y a través del ServiceDesk Plus
Director	7	Recibe Informe circunstanciado procede a verificar y analizar
	8	Firma y sella de visto bueno, remite una copia al Coordinador de área para su archivo y cierre en el ServiceDesk Plus
Asistente	9	Archiva original para registro de la Dirección
Fin del Procedimiento		

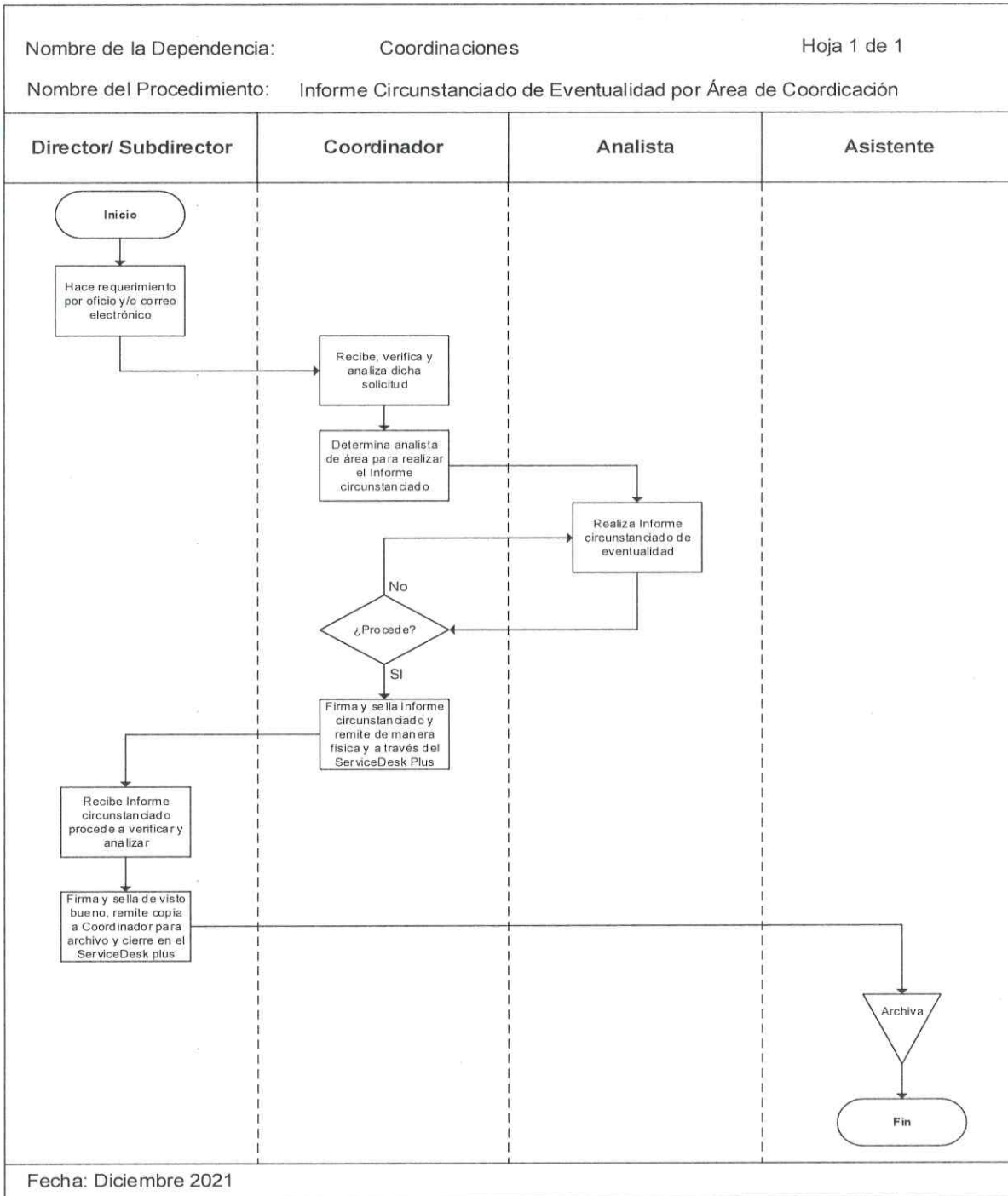
Elaborado:
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
Analista
Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó:
Dra. Dámaris Eunice Ortiz de Godínez
Directora
Dirección de Planificación
Contraloría General de Cuentas

Autorizó:
Ing. José María Vásquez Tello
Director
Dirección de Tecnologías de la
Información y comunicación



Diagrama de Flujo



Procedimiento: Implementación de Nuevos Proyectos para Modernización del Área

Objetivo:

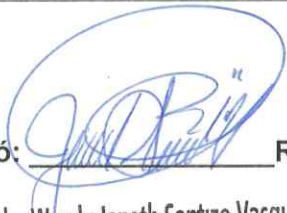
Instruir a las personas responsables de elaboración de nuevos proyectos para modernización del Área para realizar los proyectos necesarios, detallados y con sus respectivas especificaciones técnicas en forma efectiva, eficiente y eficaz.


Normas:

1. El proyecto de implementación de nuevos proyectos para modernización del Área de Desarrollo debe ser elaborado por el Coordinador de Área correspondiente, el mismo debe contener información esencial para sustentar la implementación del mismo.
2. Es importante considerar el costo del proyecto para su inclusión en el Plan Anual de Compras -PAC- y el Plan de Operativo Anual -POA-.

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Coordinaciones	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

Implementación de Nuevos Proyectos para Modernización del Área		
Responsable	Paso	Actividad
Coordinador	1	Elabora documento "Implementación de nuevos proyectos para modernización del Área" (ver normas 1 y 2)
	2	Traslada a la Subdirección para revisión y comentarios
Subdirector	3	Coordina reunión con Director y Coordinador para obtener más información del proyecto
	4	Revisa el documento que esté correcto 4.1 Si está correcto , sigue a paso 5 4.2 No está correcto , regresa a paso 1
Director	5	Revisa y da visto bueno al proyecto, devuelve al Coordinador
Coordinador	6	Traslada en caso necesario, al Asistente para que realice el trámite de Solicitud del Gasto adjuntando la justificación correspondiente
Asistente	7	Elabora Solicitud del Gasto y realiza el seguimiento respectivo hasta la entrega del bien y/o servicio
	8	Archiva documentos de soporte
Fin del Procedimiento		

Elaboró: 
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
Analista
Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
Dra. Dámaris Eunice Ortiz de Godínez
Directora
Dirección de Planificación
Contraloría General de Cuentas

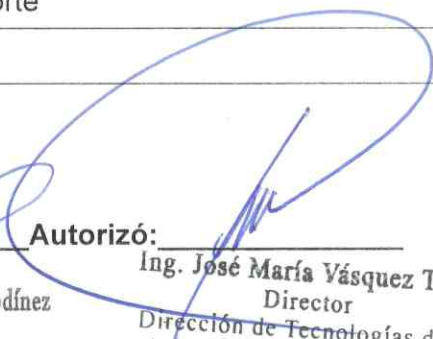
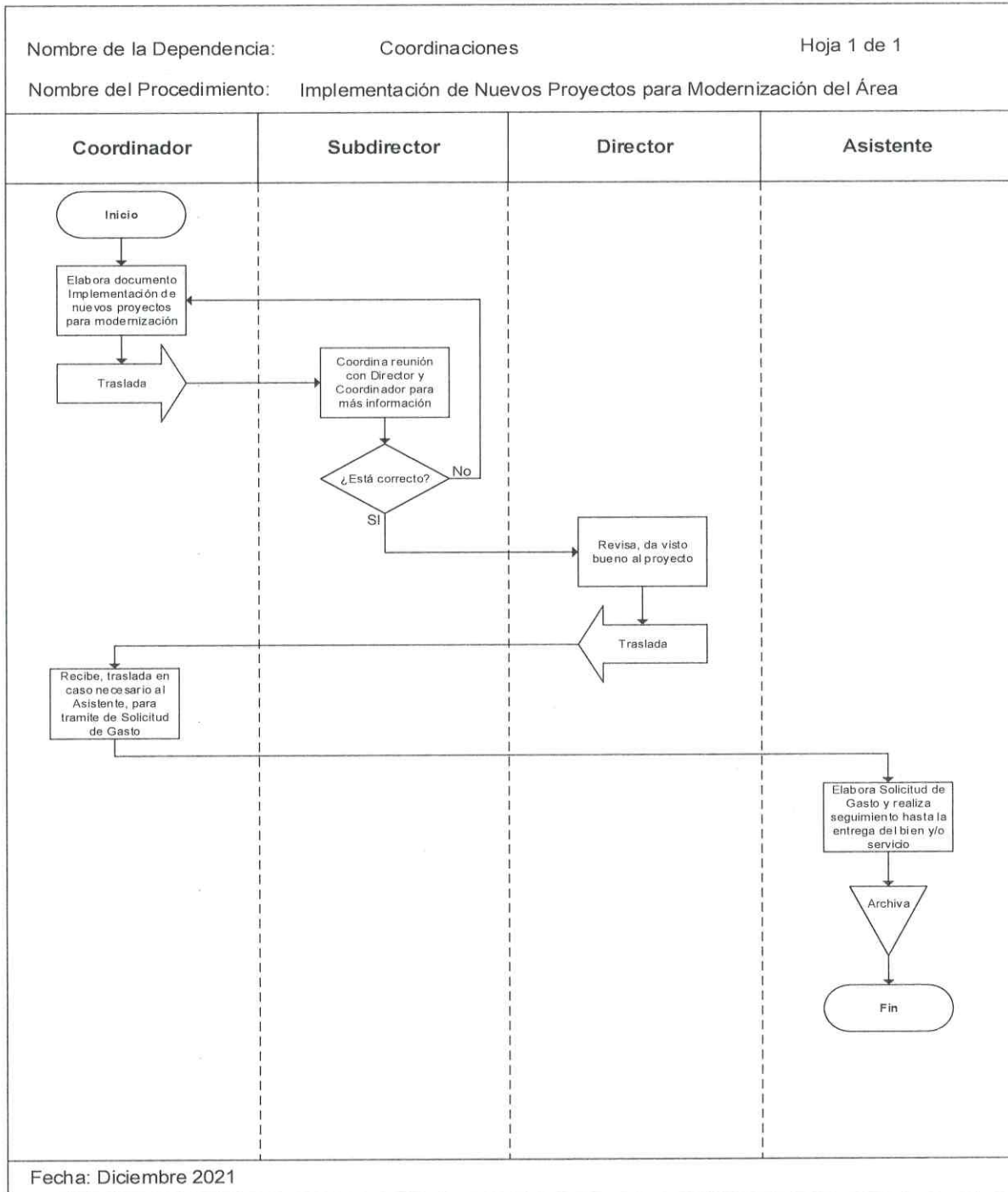
Autorizó: 
Ing. José María Vásquez Tello
Director
Dirección de Tecnologías de la
Información y comunicación

Diagrama de Flujo



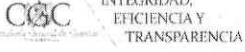
Procedimiento: Actualizar Hardware, Software y Licencias Respectivas

Objetivo:

Instruir al personal del área, con relación a las actualizaciones necesarias de hardware, software y licencias para el adecuado funcionamiento de los equipos.

Normas:

1. Velar porque la integridad del hardware, software y licencias se encuentren correctamente es tarea de todo el personal de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, sin embargo, es el Coordinador de cada área quien debe dirigir dicha función y delegar entre su equipo de trabajo para trabajar en conjunto.
2. El Coordinador de Área podrá apoyarse con el personal a su cargo, en función de cubrir todos los requerimientos para conservar la continuidad de los servicios a cargo de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Coordinaciones	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

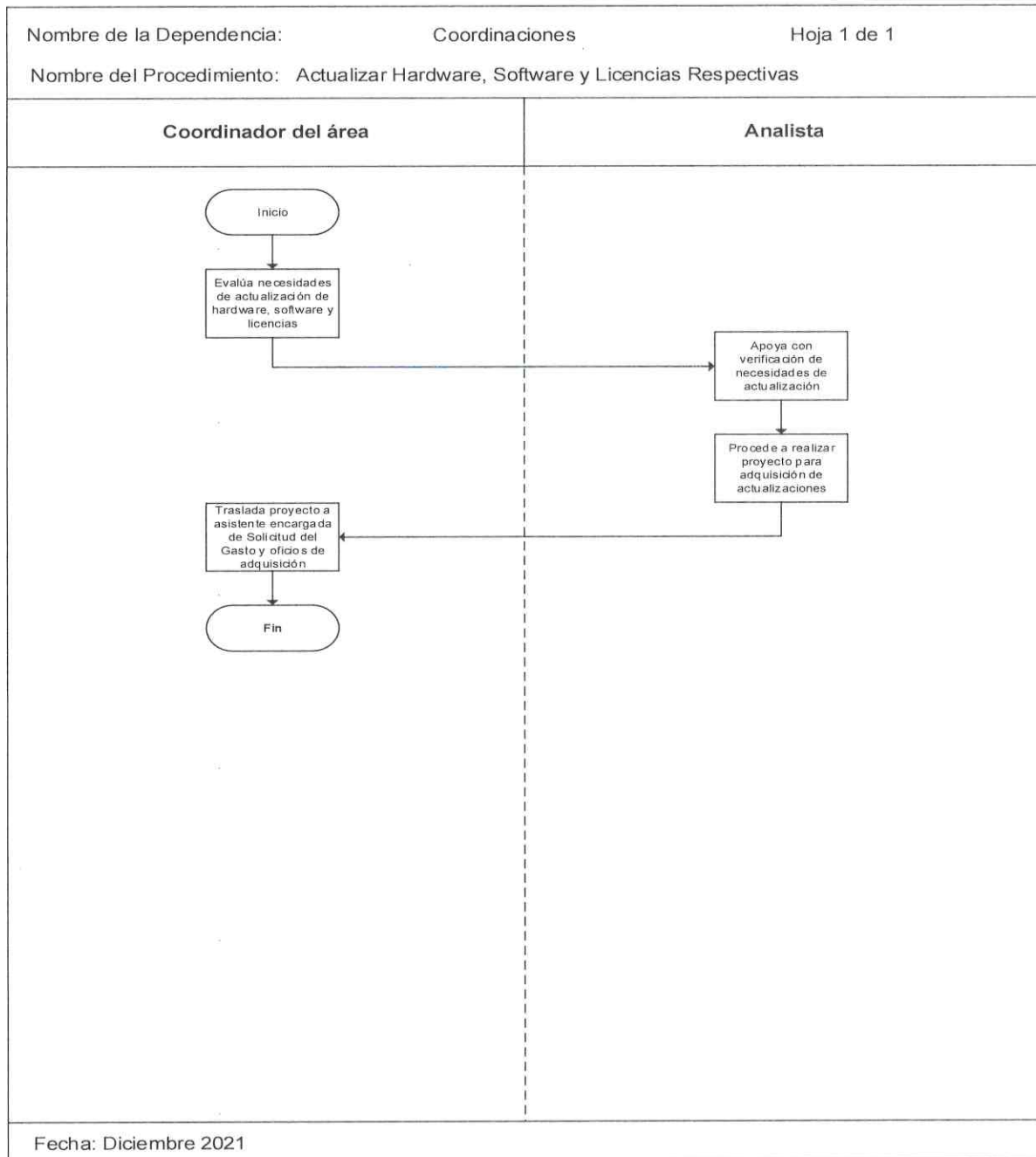
Actualizar Hardware, Software y Licencias respectivas		
Responsable	Paso	Actividad
Coordinador del Área	1	Evalúa necesidades de actualización de hardware, software y licencias de acuerdo a las funciones de su área (ver norma 1)
Analista	3	Apoya con verificación de necesidades de actualización de hardware, software y vigencia de licencias de acuerdo a las funciones del área
	4	Procede a realizar proyecto para adquisición de actualizaciones correspondientes
Coordinador del Área	5	Traslada proyecto a Asistente encargada de elaboración de Solicitud del Gasto y oficios de solicitud de adquisición
Fin del Procedimiento		

Elaboró: 
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
 Analista
 Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
 Dra. Dámaris Eunice Ortiz de Godínez
 Directora
 Dirección de Planificación
 Contraloría General de Cuentas

Autorizó: 
 Ing. José María Vásquez Tello
 Director
 Dirección de Tecnologías de la
 Información y comunicación

Diagrama de Flujo



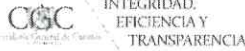
Procedimiento: Inventario de Equipo y Herramientas TIC's

Objetivo:

Instruir al personal del área sobre la adecuada administración de equipo y herramientas de Tecnología de Información y Comunicación -TIC's-.

Normas:

1. Cada Coordinación debe mantener actualizado el inventario de equipo y herramientas TIC's asignadas de acuerdo a sus funciones.
2. Cada empleado es responsable de mantener su tarjeta de responsabilidad actualizada.
3. Cada empleado es responsable de velar por el buen uso y custodia de los recursos asignados, así como solicitar las actualizaciones correspondientes.
4. El reporte de inventario debe ser presentado por cada Coordinador en el mes de octubre a la Dirección. Como parte del reporte se debe integrar la programación de actualizaciones y/o mantenimiento que garantice el correcto funcionamiento de cada equipo y herramienta.

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Coordinaciones	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

Inventario de Equipo y Herramientas TIC's		
Responsable	Paso	Actividad
Coordinador	1	Coordina con el personal del área la actualización del inventario de equipo y herramientas a su cargo
Técnico/Analista	2	Realiza actualización del inventario de equipo y herramientas de acuerdo al formato establecido, el cual debe incluir las necesidades que se identifiquen
Coordinador	3	Supervisa que el inventario de equipo y herramienta se encuentre actualizado
	4	Presenta reporte de inventario de equipo y herramientas actualizado a través del ServiceDesk Plus y en físico mediante nota de traslado
Asistente	5	Traslada reporte para su conocimiento
Director/Subdirector	6	Analiza y verifica para toma de decisiones
Asistente	7	Archivar para registro de la Dirección
Fin del Procedimiento		

Elaboró: 
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
Analista
Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
Dra. Dámaris Eunice Ortiz de Godínez
Directora
Dirección de Planificación
Contraloría General de Cuentas

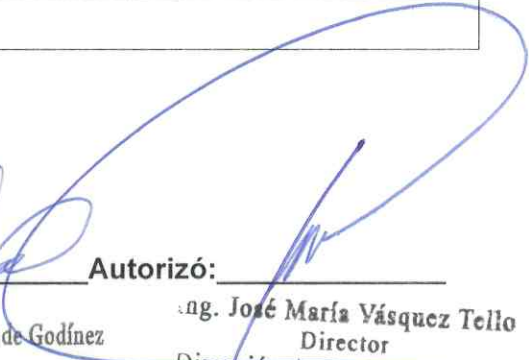
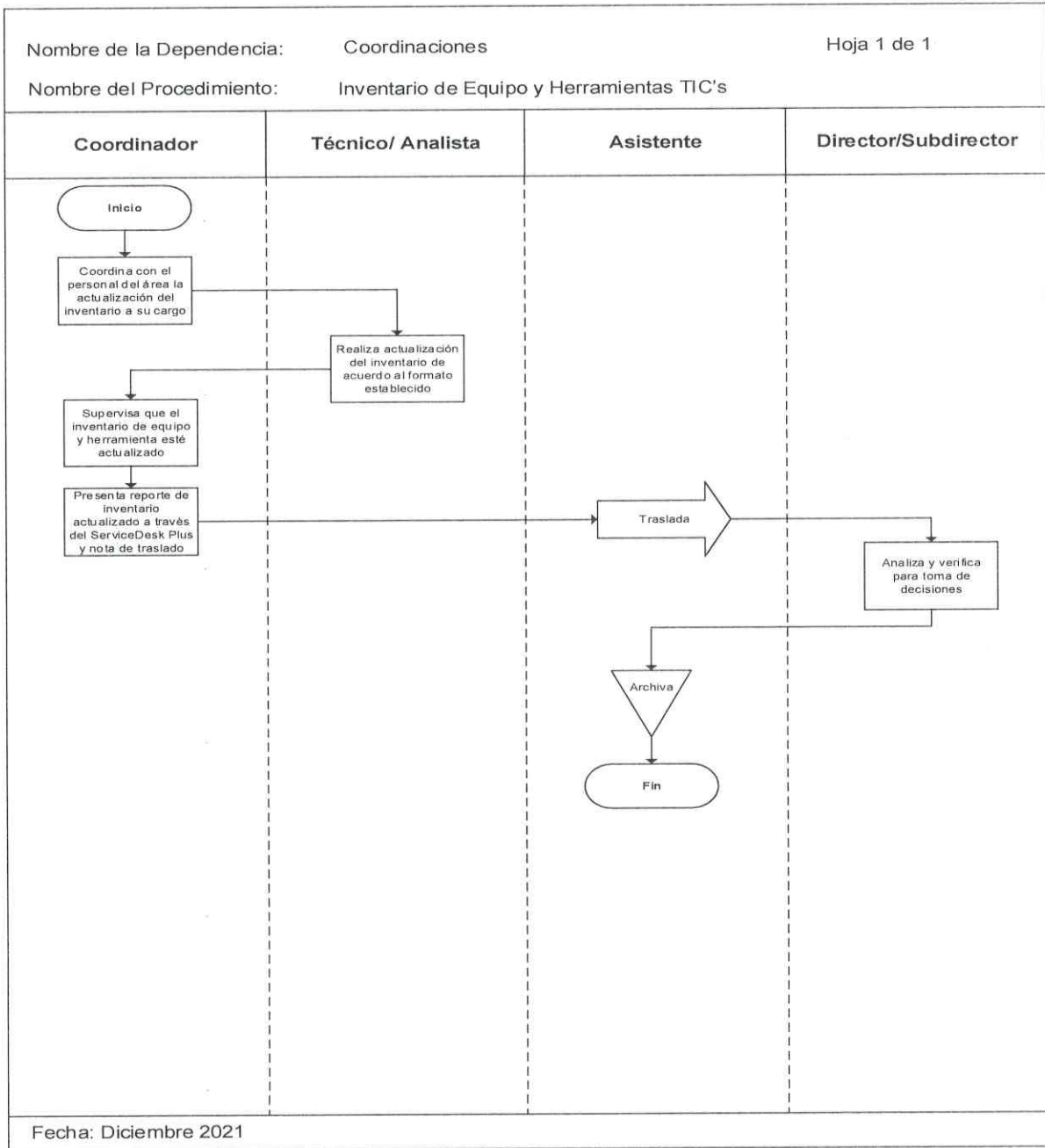
Autorizó: 
Ing. José María Vásquez Tello
Director
Dirección de Tecnologías de la
Información y comunicación

Diagrama de Flujo



COORDINACIÓN DE ÁREA DE DESARROLLO

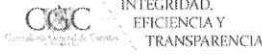
Procedimiento: Análisis, Diseño, Desarrollo e Implementación de Software y Aplicaciones

Objetivo:

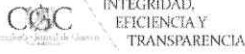
Instruir a las personas responsables para el desarrollo de las nuevas aplicaciones informáticas solicitadas por las diferentes dependencias de la Contraloría General de Cuentas.

Normas:

1. La Unidad Administrativa solicitante debe emitir un documento oficial para realizar la solicitud de una aplicación de Software, esta debe ser clara y puntal con los requerimientos necesarios.
2. De ser necesario, se llevarán a cabo reuniones con el Director, Coordinador y Desarrollador para contar con un panorama amplio de que se busca la aplicación solicitada.
3. Para dar por finalizado el proceso, la aplicación se entregará por medio de un oficio con usuarios y contraseñas temporales, para el manejo de la misma por parte de los interesados. El Director debe solicitar acceso para los usuarios a los módulos del Software según el rol a desempeñar dentro del mismo.

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Coordinación de Área de Desarrollo	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 2

Análisis, Diseño, Desarrollo e Implementación de Software y Aplicaciones		
Responsable	Paso	Actividad
Director	1	Recibe la solicitud vía escrita (documento oficial) de parte de la Unidad Administrativa solicitante (ver norma 1)
Director/Subdirector, Coordinador y Solicitante	2	Realiza reunión para establecer factibilidad del requerimiento y se establecen necesidades del área solicitante
Analista Programador y/o Coordinador	3	Realiza toma de requerimiento del área solicitante para realizar Caso de Uso, lo traslada al Coordinador de Desarrollo para análisis y visto bueno del diseño
Coordinador	4	Realiza reunión con la Dirección, Departamento y/o Sección solicitante para determinar que el Caso de Uso se apega a las necesidades de la misma (ver norma 2)
	5	Traslada oficio y registra en ServiceDesk Plus
Asistente	6	Revisa y traslada oficio para firma de Dirección
Director	7	Recibe, firma, envía oficio trasladando el análisis y diseño para su aprobación
Solicitante	8	Verifica si el análisis y diseño responde el requerimiento realizado 8.1 Si , continúa en paso 9 8.2 No , requiere cambios, regresa a paso 3
Analista Programador	9	Procede a desarrollar los módulos de aplicación en ambiente de desarrollo, basado en la documentación generada por parte del análisis y diseño. Realiza pruebas Alfa y retroalimenta al Coordinador
Asistente	10	Revisa y traslada oficio para firma de Dirección

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Coordinación de Área de Desarrollo	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 2 de 2

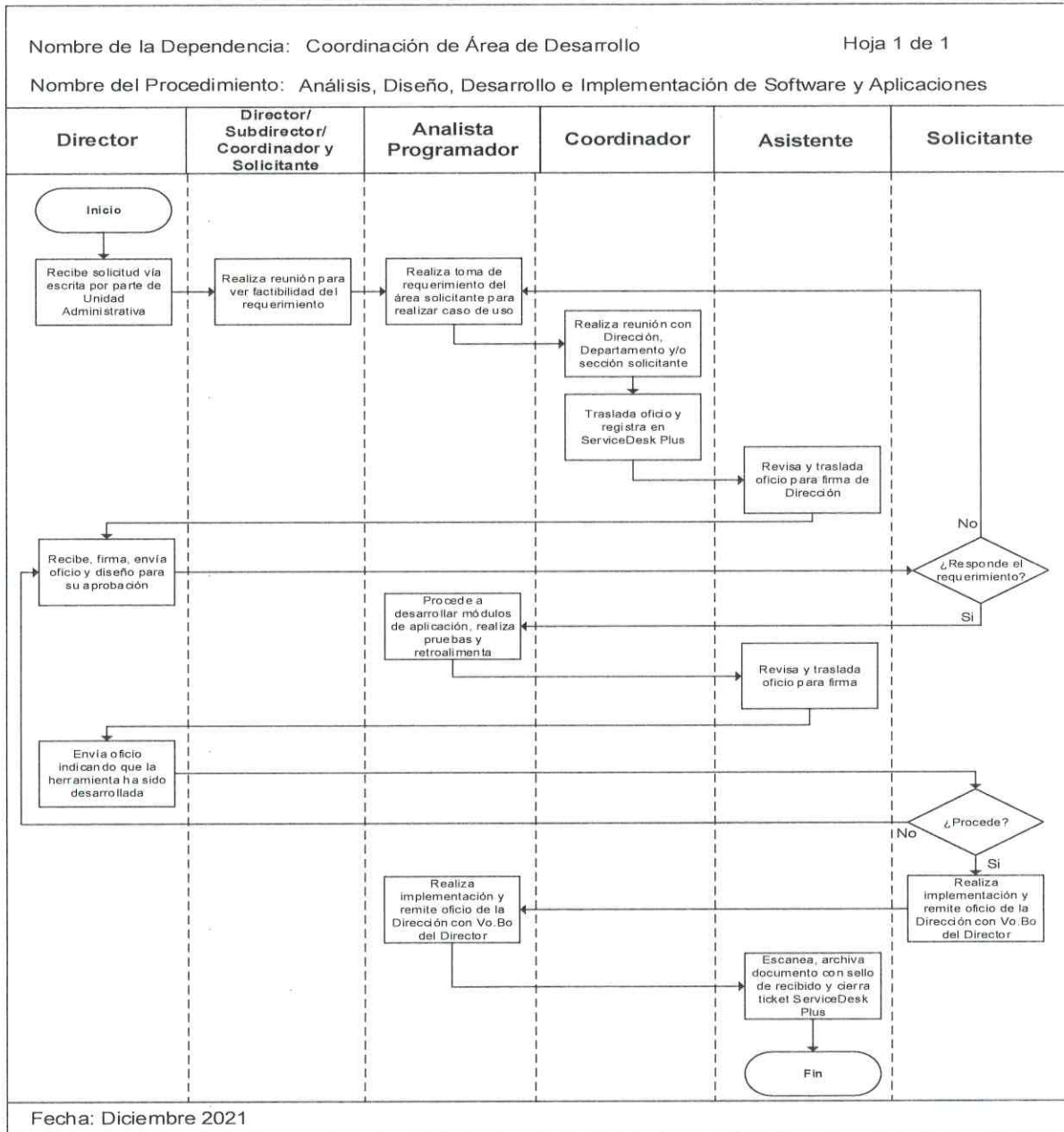
Análisis, Diseño, Desarrollo e Implementación de Software y Aplicaciones		
Responsable	Paso	Actividad
Director	11	Envía oficio indicando que la herramienta ha sido desarrollada para revisión, comentarios y/o aprobación. Requiere que se realicen pruebas Beta por parte del área solicitante
Solicitante	12	Realiza pruebas Beta para verificar su funcionalidad 12.1 Si procede , enviar oficio validando la aplicación para implementación y continua a paso 13 12.2 No procede , regresa a paso 7
Analista Programador / Director	13	Realiza la implementación y remite oficio de la Dirección con el visto bueno del Director indicando que se ha llevado a cabo con éxito el módulo (ver norma 3)
Asistente	14	Escanea, archiva documento con sello de recibido para futuras consultas y cierra ticket en ServiceDesk Plus adjuntando copia con sello de recibido
Fin del Procedimiento		

Elaboró: 
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
Analista
Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
Dra. Dámaris Eunice Ortiz de Godínez
Directora
Dirección de Planificación
Contraloría General de Cuentas

Autorizó: 
Ing. José María Vásquez Tello
Director
Dirección de Tecnologías de la Información y comunicación

Diagrama de Flujo




Procedimiento: Actualización de Sistemas y Aplicativos

Objetivo:


Instruir al personal del área sobre la adecuada actualización de sistemas y aplicativos correspondientes para el funcionamiento adecuado.

Normas:

1. La Dirección, Departamento y/o Sección solicitante debe emitir un documento oficial para realizar la solicitud de actualización de un sistema o aplicativo, ésta debe ser clara y puntal con los requerimientos necesarios.
2. De ser necesario, se llevarán a cabo varias reuniones entre Director, Coordinador, desarrollador y/o solicitante para contar con un panorama amplio del cambio solicitado para determinar la viabilidad y tiempo de desarrollo.
3. Para dar por finalizado el proceso, se informará de la actualización o cambios realizados por medio de un oficio, incluyendo un instructivo para el manejo de los interesados.


	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Coordinación de Área de Desarrollo	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 2

Actualización de Sistemas y Aplicativos		
Responsable	Paso	Actividad
Director	1	Recibe la solicitud vía escrita (documento oficial) de parte de la Unidad Administrativa solicitante (ver norma 1)
Director/subdirector, Coordinador y Solicitante	2	Realiza reunión para establecer factibilidad del requerimiento y se establecen necesidades del área solicitante
Analista Programador y/o Coordinador	3	Realiza toma de requerimiento del área solicitante para realizar el análisis y diseño, traslada al Coordinador de Desarrollo para análisis y visto bueno del diseño
Coordinador	4	Realiza reunión con la Dirección, Departamento y/o Sección solicitante para determinar que el diseño se apega a las necesidades de la misma (ver norma 2)
	5	Traslada oficio y registra en ServiceDesk Plus
Asistente	6	Revisa y traslada oficio para firma de Dirección
Director	7	Envía oficio trasladando el análisis y diseño para su aprobación
Solicitante	8	Verifica si el análisis y diseño responde al requerimiento realizado. 8.1 Si procede , continúa a paso 9 8.2 No procede , en caso de requerir cambios lo indica, regresa a paso 3

 INTEGRIDAD, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Coordinación de Área de Desarrollo	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 2 de 2

Actualización de Sistemas y Aplicativos		
Responsable	Paso	Actividad
Analista Programador	9	Desarrolla las actualizaciones requeridas de la aplicación en ambiente de desarrollo basado en la documentación generada por parte del análisis y diseño. Realiza pruebas Alfa y retroalimenta al Coordinador
Asistente	10	Revisa y traslada oficio para firma de Dirección
Director	11	Envía oficio indicando que se realizaron las actualizaciones a la herramienta para revisión, comentarios y/o aprobación. Asimismo, requiere que se realicen pruebas Beta por parte del área solicitante
Solicitante	12	Realiza pruebas beta para verificar su funcionalidad 12.1 Sí , envía oficio validando que las actualizaciones fueron realizadas, da visto bueno para su implementación, sigue a paso 13 12.2 No , regresa a paso 7
Analista Programador / Director	13	Realiza la implementación y remite oficio a la Dirección solicitante con el visto bueno del Director indicando que se ha llevado a cabo con éxito la herramienta (ver norma 3)
Asistente	14	Escanea y archiva documento con sello de recibido para futuras consultas Cierra ticket en ServiceDesk Plus adjuntando copia con sello de recibido
Fin del Procedimiento		

Elaboró: 
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
 Analista
 Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
Dra. Damaris Eunice Ortiz de Godínez
 Directora
 Dirección de Planificación
 Contraloría General de Cuentas

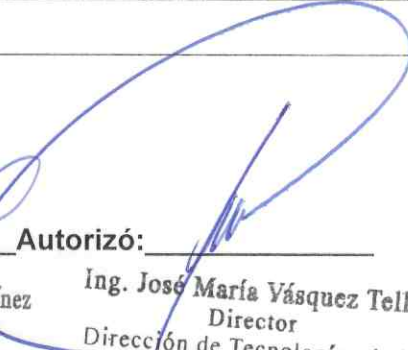
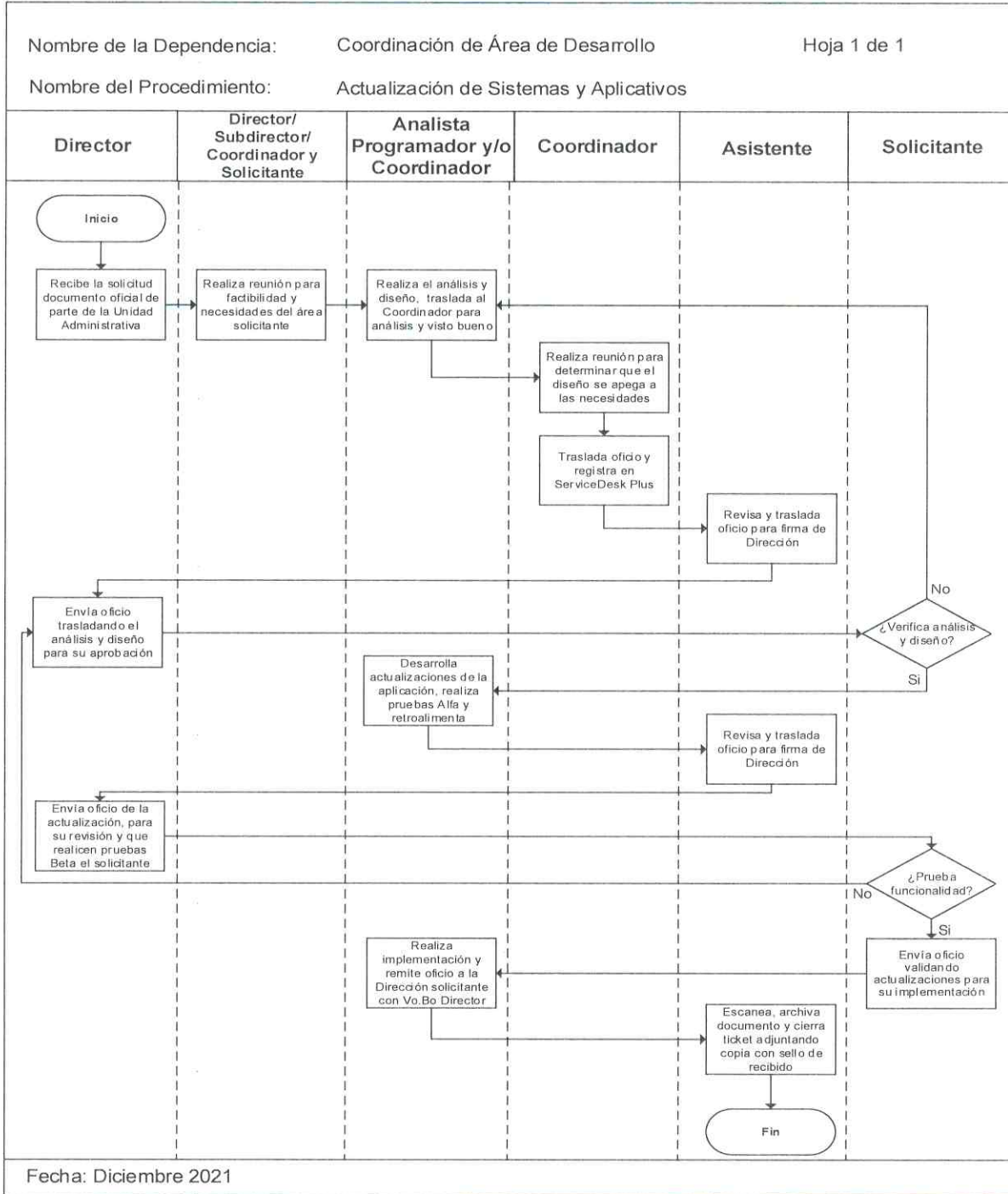
Autorizó: 
Ing. José María Vásquez Tello
 Director
 Dirección de Tecnologías de la Información y comunicación

Diagrama de Flujo



Procedimiento: Entrega de Información Extraída de los Sistemas

Objetivo:

Instruir al personal del área sobre la entrega de información extraída de los Sistemas


Normas:

1. La Dirección, Departamento y/o Sección solicitante debe emitir un documento oficial para realizar la solicitud de información directamente extraída de los Sistemas de dicha Dirección. La información debe ser específica, acompañado de la solicitud con el formato requerido con datos de ejemplo. Se debe indicar quien será el receptor de la información.
2. De ser necesario, se llevarán a cabo reuniones con Director, Coordinador del Área de Desarrollo y/o solicitante para contar con un panorama amplio de la solicitud para determinar el contexto y finalidad de la información a ser extraída.
3. Para dar por finalizado el proceso, se enviará la información haciendo uso de los medios electrónicos oficiales disponibles, así mismo se dará aviso del envío por medio de un oficio.

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Coordinación de Área de Desarrollo	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

Entrega de Información Extraída de los Sistemas		
Responsable	Paso	Actividad
Director	1	Recibe la solicitud a través de oficio por parte de la Unidad Administrativa solicitante (ver norma 1)
Programador / Coordinador	2	Realiza la extracción de la Información. Envía el reporte al Coordinador para su revisión y aprobación
Coordinador	3	Remite oficio a la Dirección solicitante con el visto bueno del Director indicando que fue enviada la información (ver norma 3)
Fin del Procedimiento		

Elaboró: 
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
Analista
Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
Dra. Damaris Eunice Ortiz de Godínez
Directora
Dirección de Planificación
Contraloría General de Cuentas


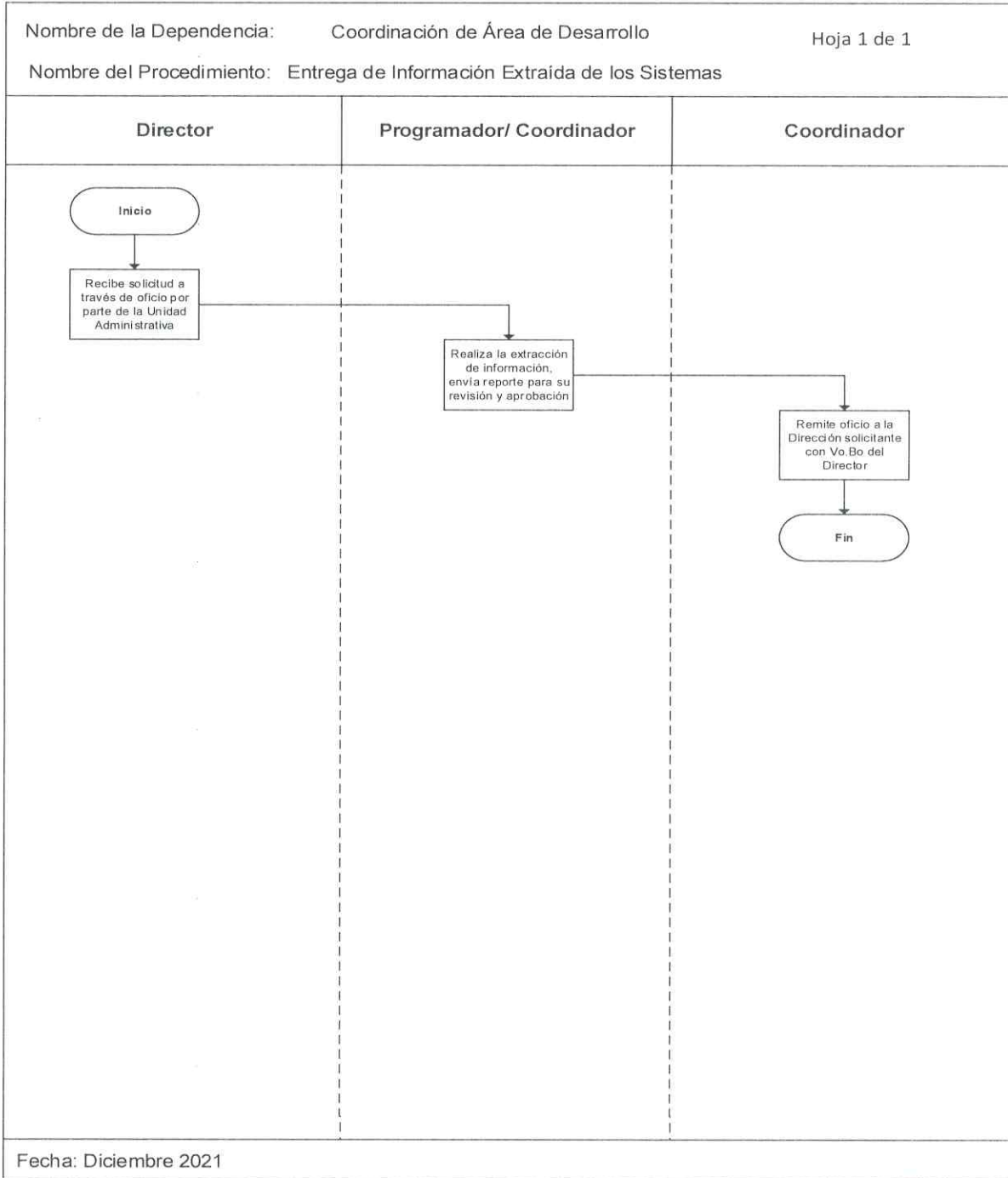
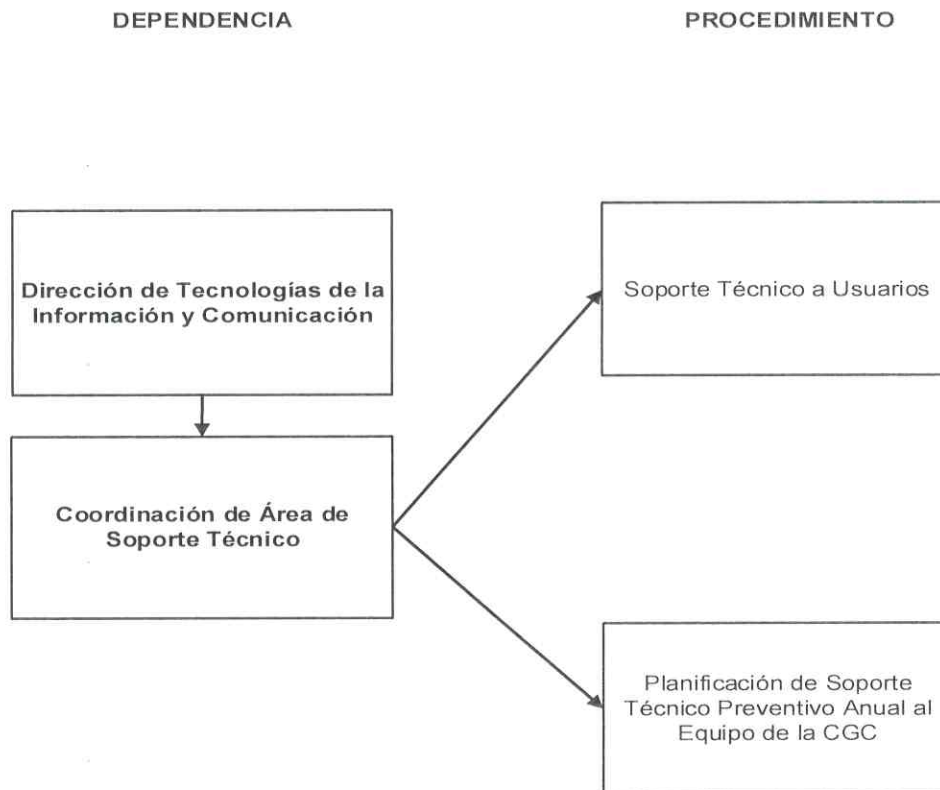
Autorizó: 
Ing. Jose María Vásquez Tello
Director
Dirección de Tecnologías de la
Información y comunicación

Diagrama de Flujo



COORDINACIÓN DE ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO

RED DE PROCEDIMIENTOS



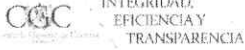
Procedimiento: Soporte Técnico a Usuarios

Objetivo:

Instruir al personal del Área de Soporte Técnico sobre la correcta atención para los usuarios.

Norma:

1. El Técnico procederá a la revisión y solución del equipo correspondiente, de no ser posible su reparación, debe informar al usuario para que su Dirección solicite dictamen técnico a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación para analizar la viabilidad de adquisición de equipo nuevo.

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Coordinación de Área de Soporte Técnico	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

Soporte Técnico a Usuarios		
Responsable	Paso	Actividad
Coordinador	1	Recibe la solicitud vía presencial, teléfono, correo electrónico u oficio de requerimiento (ver norma 1)
	2	Asigna Técnico para atender el requerimiento y registra la solicitud en el ServiceDesk Plus
Técnico	3	Recibe la asignación de servicio y se constituye en el lugar donde debe ejecutar el soporte
	4	Proporciona soporte inmediato al usuario, dejando en funcionamiento el equipo o informa al usuario de cualquier eventualidad (ver norma 2)
	5	Informa al Coordinador del estatus del trabajo para finalizar el proceso y registra cierre en el ServiceDesk Plus
Fin del Procedimiento		

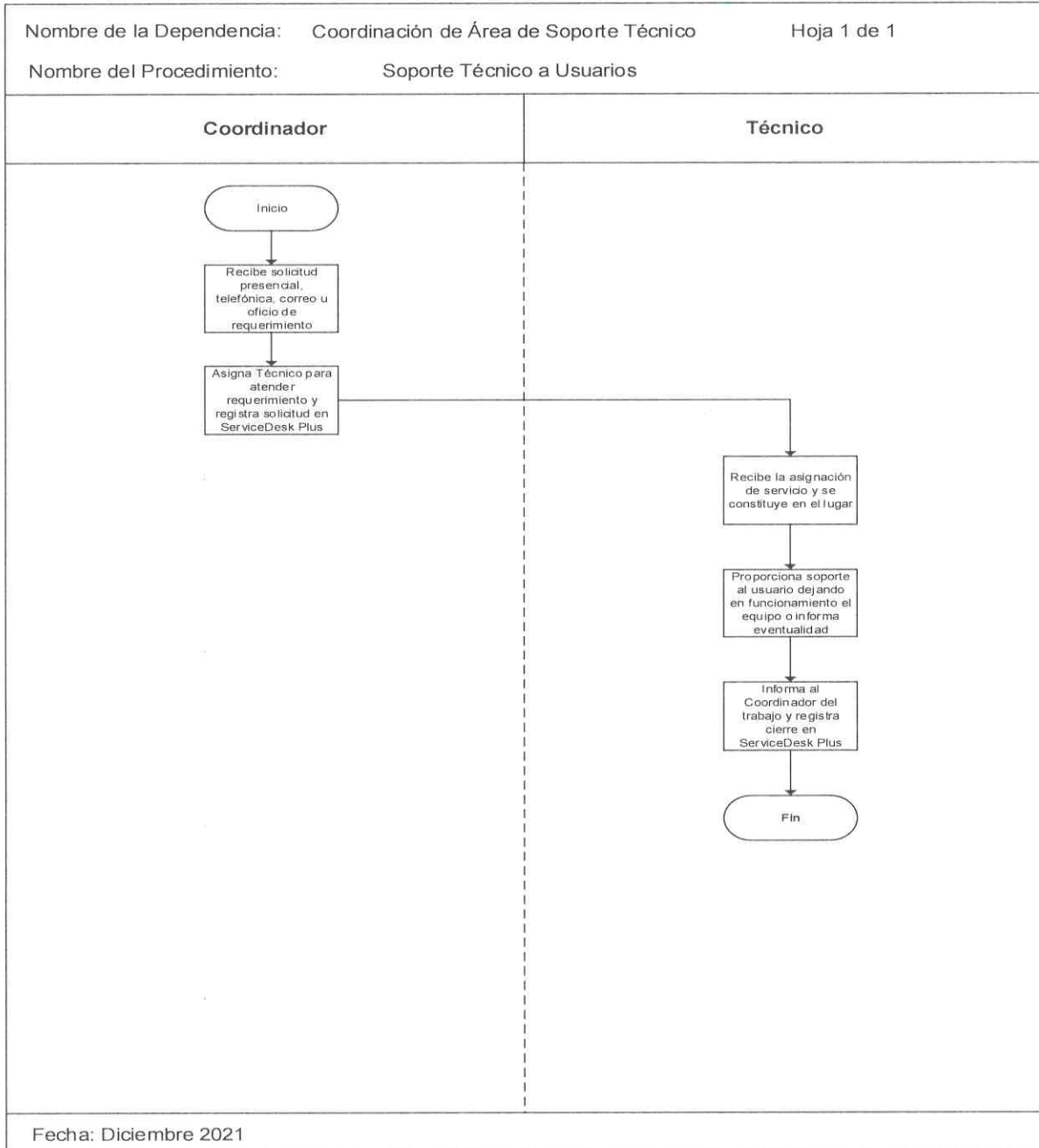
Elaboró:  Revisó:  Autorizó: 

Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
 Analista
 Departamento de Desarrollo Organizacional

Dra. Dámaris Eunice Ortiz de Godínez
 Directora
 Dirección de Planeación
 Contraloría General de Cuentas

Ing. José María Vásquez Tello
 Director
 Dirección de Tecnologías de la Información y comunicación

Diagrama de Flujo




Procedimiento: Planificación de Soporte Técnico Preventivo Anual al Equipo de la CGC

Objetivo:

Instruir al personal del área, con relación al mantenimiento preventivo para el adecuado funcionamiento de los equipos.

Normas:


1. La planificación de soporte técnico preventivo anual debe ser realizada por el Coordinador de Soporte Técnico, considerando cantidad de Técnicos e insumos que serán utilizados para llevar a cabo la actividad.
2. El Director de Tecnologías de la Información y Comunicación informará por medio de oficio o correo institucional, de la realización del mantenimiento programado y solicitará la colaboración de todo el personal.
3. En el Informe final del mantenimiento, se debe indicar la cantidad de equipos que presentan problemas de hardware, software, daños permanentes y/o cualquier detalle que se considere importante.


 <p>INTEGRIDAD, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA</p>	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Coordinación de Área de Soporte Técnico	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 2

Planificación de Mantenimiento Preventivo Anual de Equipos del Área de Soporte Técnico de la CGC		
Responsable	Paso	Actividad
Coordinador	1	Realiza planificación de soporte técnico preventivo anual de equipo tecnológico (ver norma 1)
	2	Traslada el plan al Director para la respectiva revisión y aprobación de la misma
Director	3	Recibe, verifica y aprueba planificación 3.1 Sí procede , firma y sella con visto bueno y traslada a Coordinador, continúa a paso 4 3.2 No procede , requiere cambios, devuelve al Coordinador de Área y regresa a paso 1
	4	Envía oficio o correo institucional informando de la realización del mantenimiento (ver norma 2)
Coordinador	5	Recibe planificación aprobada por el Director
	6	Asigna Técnicos a través de oficio o nombramiento para realizar la actividad
Técnicos	7	Realizan el mantenimiento respectivo de acuerdo a lo planificado
	8	Elaboran informe general para el Coordinador, después de terminado el mantenimiento

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Coordinación de Área de Soporte Técnico	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 2 de 2

Planificación de Soporte Técnico Preventivo Anual de Equipos del Área de Soporte Técnico de la CGC		
Responsable	Paso	Actividad
Coordinador	9	Integra la información recibida y elabora el informe detallado del mantenimiento (ver norma 3)
	10	Traslada al Director el informe de mantenimiento ejecutado
Director	11	Recibe informe, analiza y evalúa para toma de decisiones y traslada
Asistente	12	Archiva para registro de la Dirección
Fin del Procedimiento		

Elaboró: 
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
 Analista
 Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
Dra. Damaris Eunice Ortiz de Godínez
 Directora
 Dirección de Planificación
 Contraloría General de Cuentas

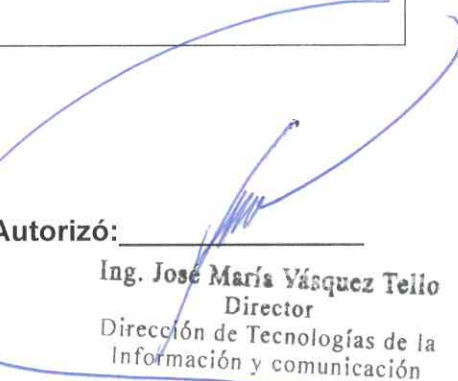
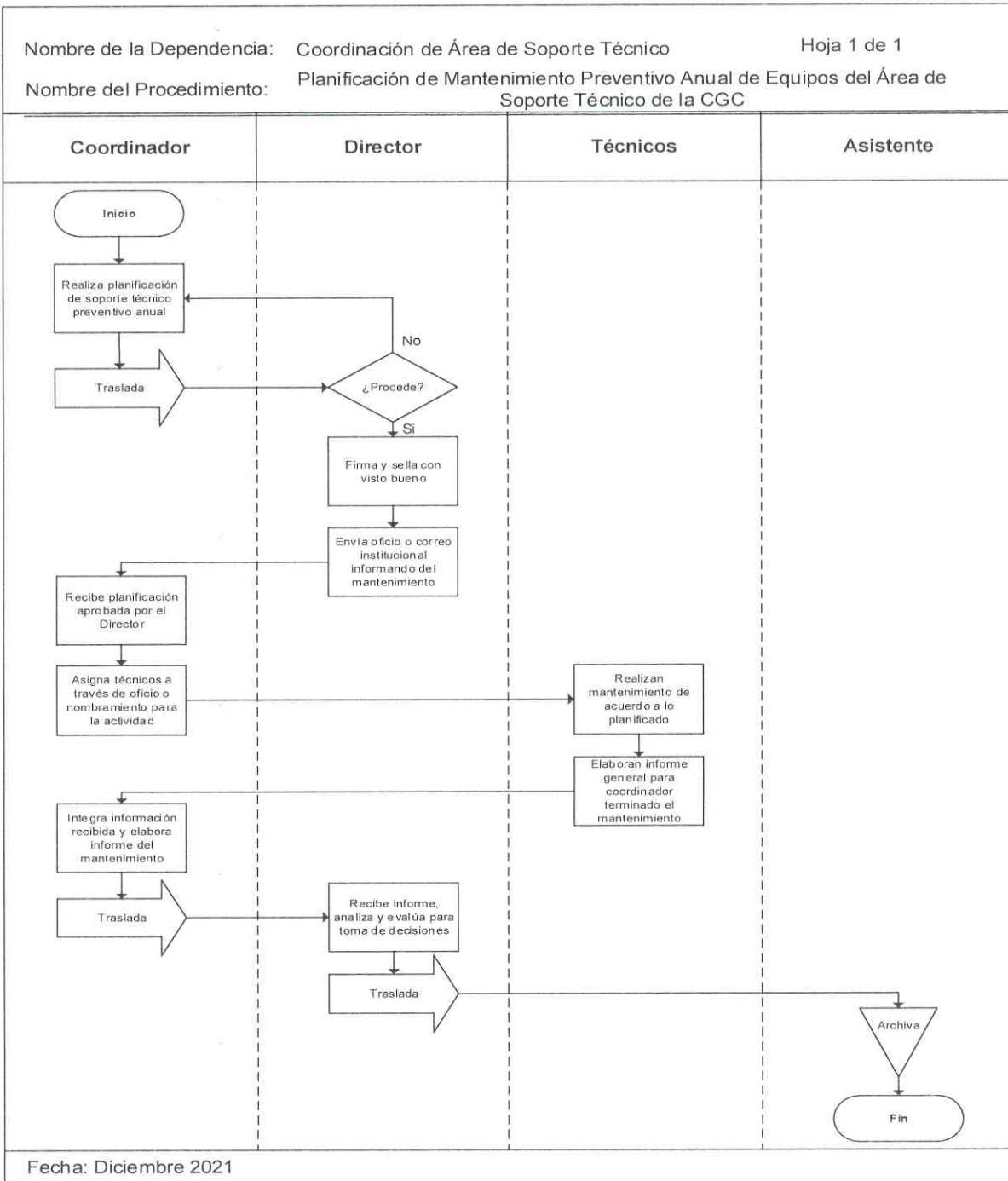
Autorizó: 
Ing. Jose María Yásquez Tello
 Director
 Dirección de Tecnologías de la
 Información y comunicación

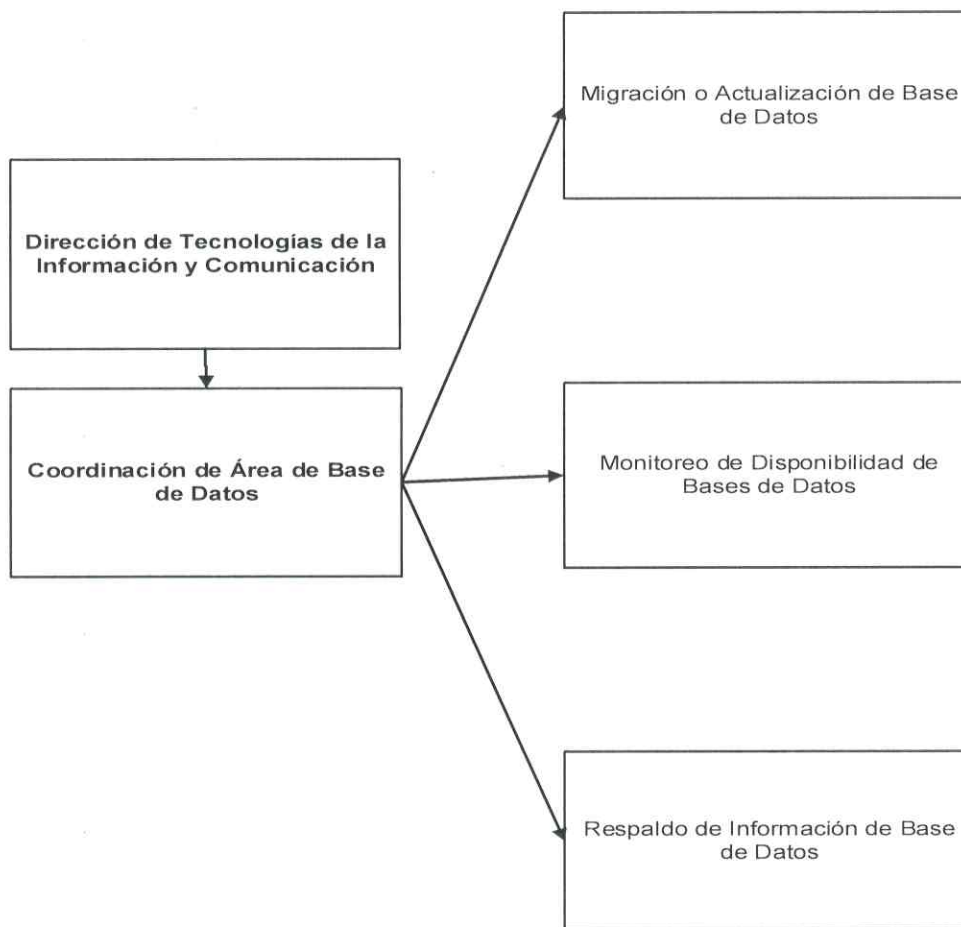
Diagrama de Flujo



COORDINACIÓN DE ÁREA DE BASE DE DATOS

DEPENDENCIA

PROCEDIMIENTO



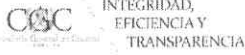
Procedimiento: Solicitud de Creación o Inactivación de Usuario de Base de Datos

Objetivo:

Definir el mecanismo que permita instruir a las personas responsables de la creación o inactivación de usuarios en base de datos y/o en el Sistema de Auditoría Gubernamental SAG-Local.

Normas:

1. La solicitud debe indicar claramente la necesidad de asignar o inactivar usuario por medio de oficio el cual debe contar con firma y sello del Director solicitante.
2. El Analista y/o Coordinador del área de Base de Datos procederá con la creación o inactivación del usuario.
3. Para que el usuario tenga acceso a la Base de Datos, debe estar de alta en el sistema de Recursos Humanos. Para la inactivación no es necesario.

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Área de Base de Datos	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

Solicitud de Creación o Inactivación de Usuario de Base de Datos		
Responsable	Paso	Actividad
Coordinador	1	Recibe la solicitud mediante el sistema Service Desk Plus (ver norma 1 y norma 3)
	2	Asigna al Técnico las tareas del sistema Service Desk Plus
Técnico Analista	3	Recibe, verifica y analiza dicha solicitud
	4	Realiza lo requerido en el documento oficial (ver norma 2 y norma 3)
	5	Informa al Coordinador del estatus del trabajo, mediante el sistema Service Desk Plus
Coordinador	6	Supervisa el trabajo realizado y traslada oficio para firma de Dirección
Asistente	7	Revisa y traslada oficio para firma de Dirección
Director	8	Recibe, firma respuesta a solicitud
Asistente	9	Traslada oficio a Dirección correspondiente
	10	Recibe copia de oficio con sello de recibido, escanea, archiva y traslada al Coordinador
	11	Adjunta copia de oficio con sello en ServiceDesk Plus y cierra ticket
Fin del Procedimiento		

Elaboró: 
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
 Analista
 Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
 Dra. Damaris Eunice Ortiz de Godínez
 Directora
 Dirección de Planificación
 Contraloría General de Cuentas

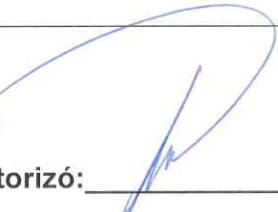
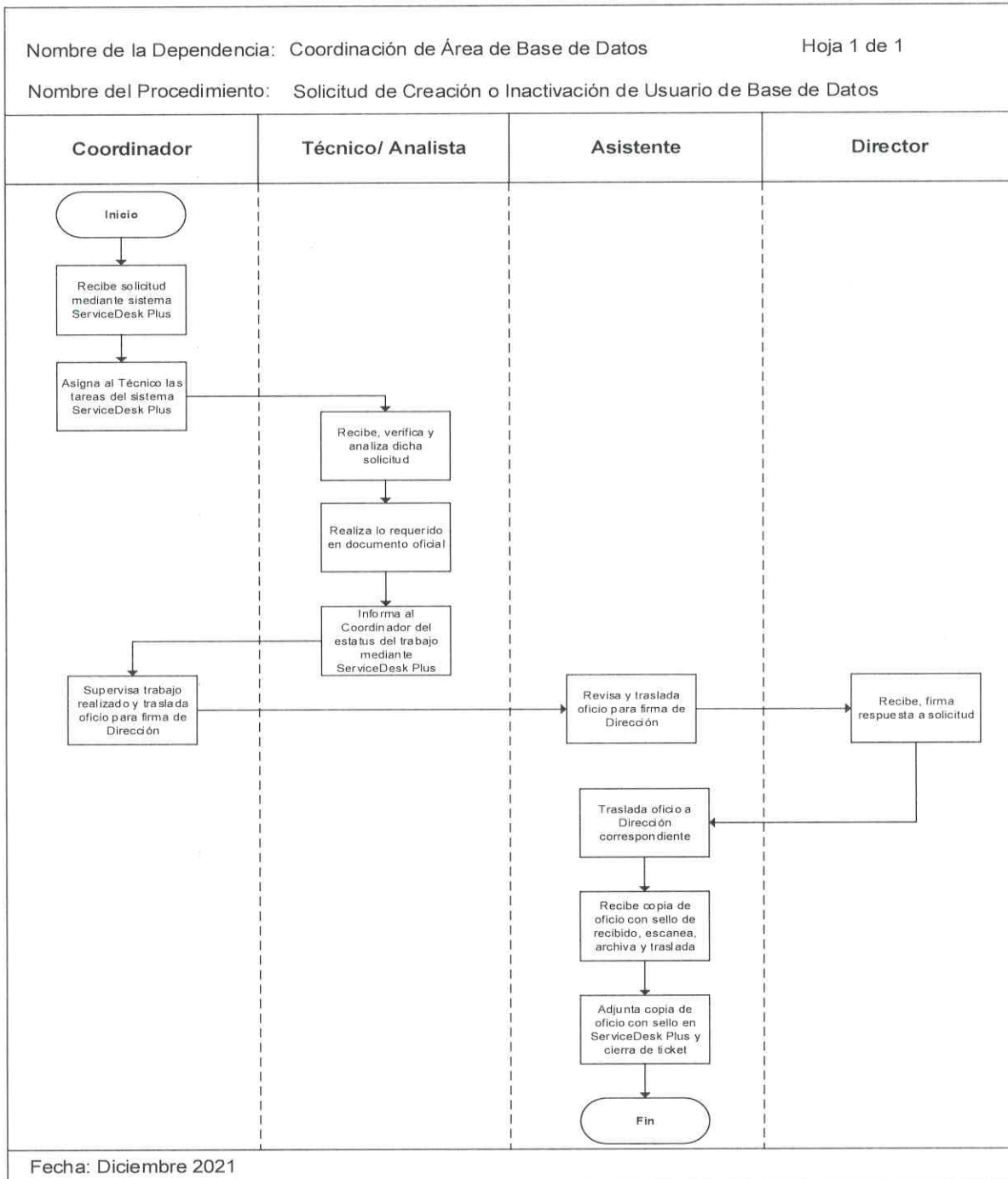
Autorizó: 
 Ing. José María Vásquez Tello
 Director
 Dirección de Tecnologías de la
 Información y comunicación

Diagrama de Flujo




Procedimiento: Inactivación de Usuarios por Retiro o Fallecimiento

Objetivo:


Definir el mecanismo que permita instruir a las personas responsables de la inactivación de usuarios y sus privilegios de las diferentes plataformas de aplicativos en caso de retiro de la institución o fallecimiento.

Normas:

1. Para la inactivación de usuarios, a la DITIC ingresa un oficio de la Dirección de Recursos Humanos o una solicitud de la persona interesada. En ambos casos se debe indicar claramente la necesidad de inactivar el usuario por medio de documento oficial el cual debe contar con firma y sello del Director solicitante para el primer caso y en el segundo caso, solo es necesaria la firma del solicitante.
2. El Analista y/o Coordinador del Área de Base de Datos procede con la inactivación del Usuario y sus privilegios en las diferentes plataformas de aplicativos.

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Área de Base de Datos	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

Inactivación de Usuarios por Retiro o Fallecimiento		
Responsable	Paso	Actividad
Coordinador	1	Recibe la solicitud mediante el sistema Service Desk Plus (ver normas 1 y 3)
	2	Asigna al Técnico las tareas del sistema Service Desk Plus
Técnico Analista	3	Recibe, verifica y analiza dicha solicitud
	4	Realiza lo requerido en el documento oficial (ver normas 2 y 3)
	5	Informa al Coordinador del estatus del trabajo, mediante el sistema Service Desk Plus
Coordinador	6	Supervisa el trabajo realizado y traslada oficio para firma de Dirección
Asistente	7	Revisa y traslada oficio para firma de Dirección
Director	8	Recibe, firma respuesta a solicitud
Asistente	9	Traslada oficio a Dirección correspondiente
	10	Recibe copia de oficio con sello de recibido, escanea, archiva y traslada al coordinador
	11	Adjunta copia de oficio con sello en ServiceDesk Plus y cierra ticket
Fin del Procedimiento		

Elaboró: 
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
Analista
Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
Dra. Damaris Eunice Ortiz de Godínez
Directora
Dirección de Planificación
Contraloría General de Cuentas

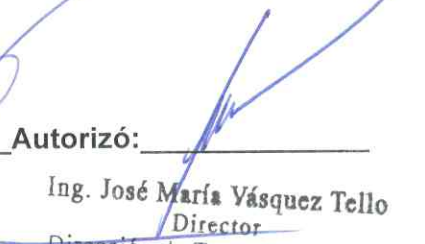
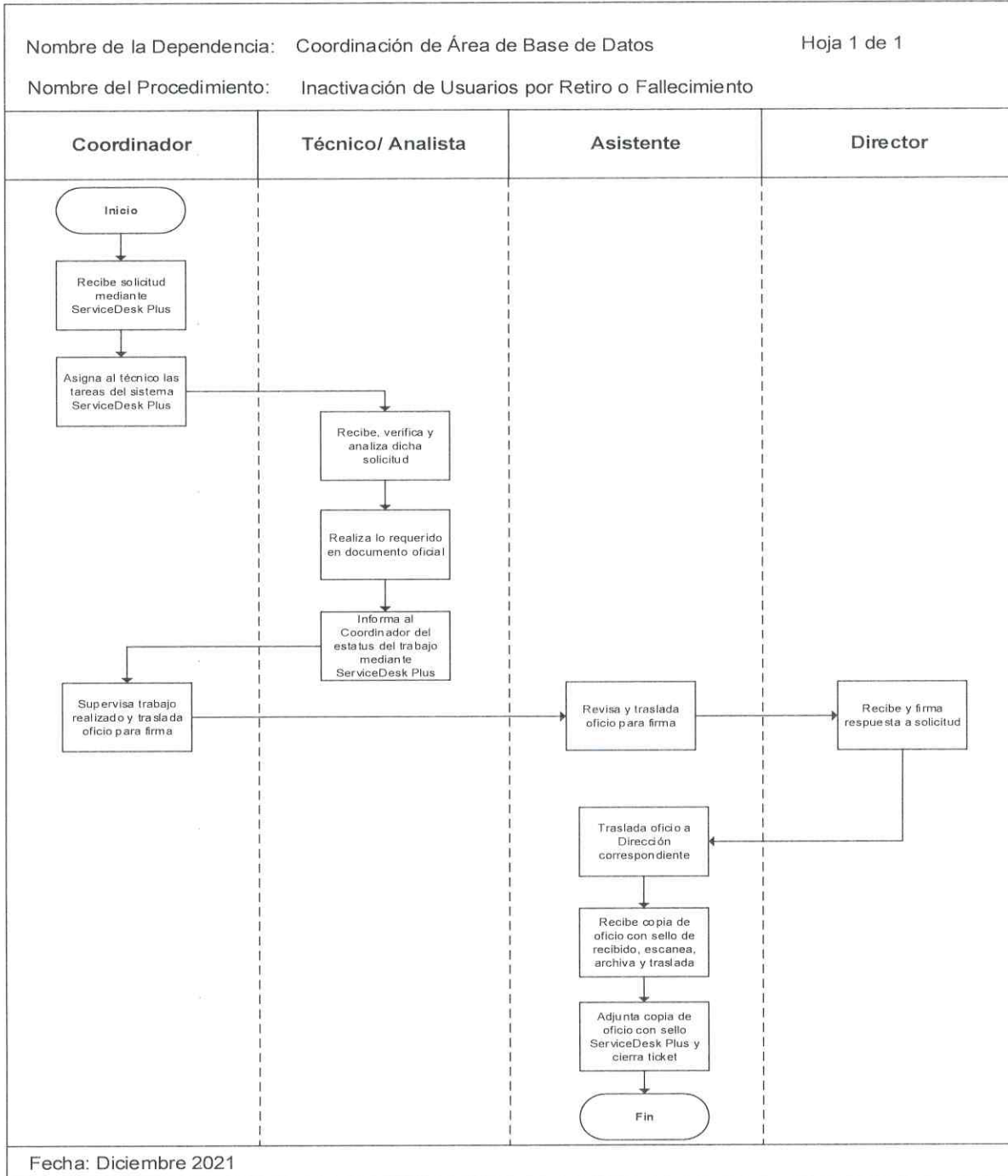
Autorizó: 
Ing. José María Vásquez Tello
Director
Dirección de Tecnologías de la
Información y comunicación 111

Diagrama de Flujo



Procedimiento: Solicitud de Alta/Baja de Privilegios para Aplicativos

Objetivo:

Definir el mecanismo que permita instruir a las personas responsables la asignación o revocación de privilegios (Permisos/Perfiles/Roles) para aplicativos en las diferentes plataformas.

Normas:

1. La solicitud debe indicar claramente los privilegios que necesita asignar o revocar en los Aplicativos de la Institución por medio de documento oficial el cual debe contar con firma y sello del Director solicitante.
2. El Analista y/o Coordinador del Área de Base de Datos procede con la asignación o revocación de privilegios.
3. Para que al Usuario se le puedan asignar los privilegios debe estar de alta en el Sistema de Recursos Humanos. Para el caso de la revocación no es necesario.

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Área de Base de Datos	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

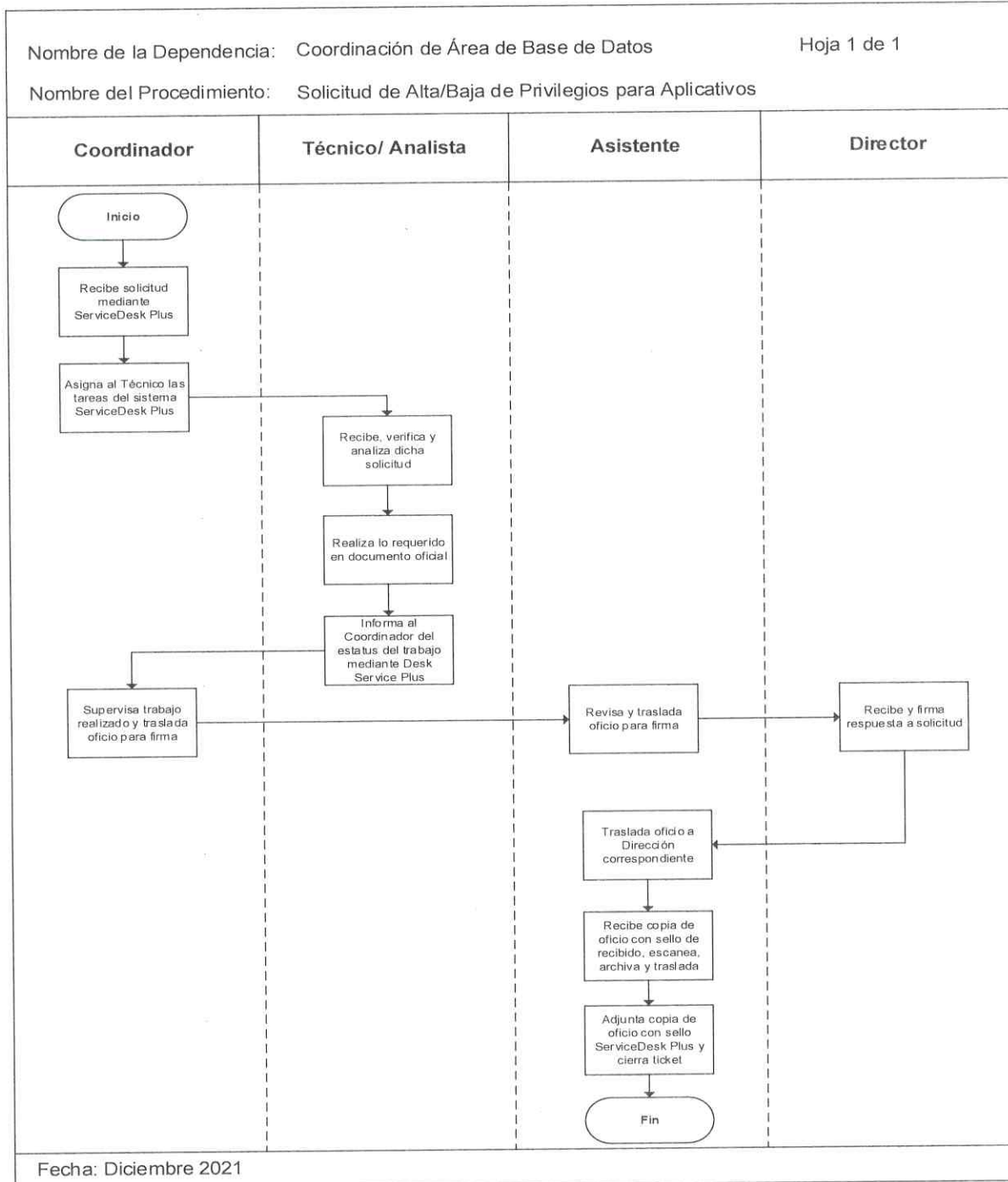
Solicitud de Alta/Baja de Privilegios para Aplicativos		
Responsable	Paso	Actividad
Coordinador	1	Recibe la solicitud mediante el sistema ServiceDesk Plus (ver normas 1 y 3)
	2	Asigna al Técnico las tareas del sistema ServiceDesk Plus
Técnico Analista	3	Recibe, verifica y analiza dicha solicitud
	4	Realiza lo requerido en el documento oficial (ver normas 2 y 3)
	5	Informa al Coordinador del estatus del trabajo, mediante el sistema ServiceDesk Plus
Coordinador	6	Supervisa el trabajo realizado y traslada oficio para firma de Dirección
Asistente	7	Revisa y traslada oficio para firma de Dirección
Director	8	Recibe y firma respuesta a solicitud
Asistente	9	Traslada oficio a Dirección correspondiente
	10	Recibe copia de oficio con sello de recibido, escanea, archiva y traslada al Coordinador
	11	Adjunta copia de oficio con sello en ServiceDesk Plus y cierre ticket
Fin del Procedimiento		

Elaboró: 
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
Analista
Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
Dra. Dámaris Eunice Ortiz de Godínez
Directora
Dirección de Planificación
Contraloría General de Cuentas

Autorizó: 
Ing. José María Vásquez Tello
Director
Dirección de Tecnologías de la
Información y comunicación

Diagrama de Flujo



Procedimiento: Instalación y Creación de Bases de Datos

Objetivo:

Tiene como función poder llevar el almacenamiento de los datos de una manera más organizada y segura, esta permite poder acceder a consultar los datos en cualquier momento.

Normas:

1. El Director de la DITIC, luego de analizar la necesidad de la creación de la nueva base de datos realiza solicitud formal por medio de un documento oficial.
2. El Coordinador de Base de Datos, valida que la misma cumpla con las características establecidas para la creación de una nueva base de datos.
3. El Coordinador de Sistema Operativos debe confirmar la disponibilidad de recursos.

 INTEGRIDAD, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Área de Base de Datos	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

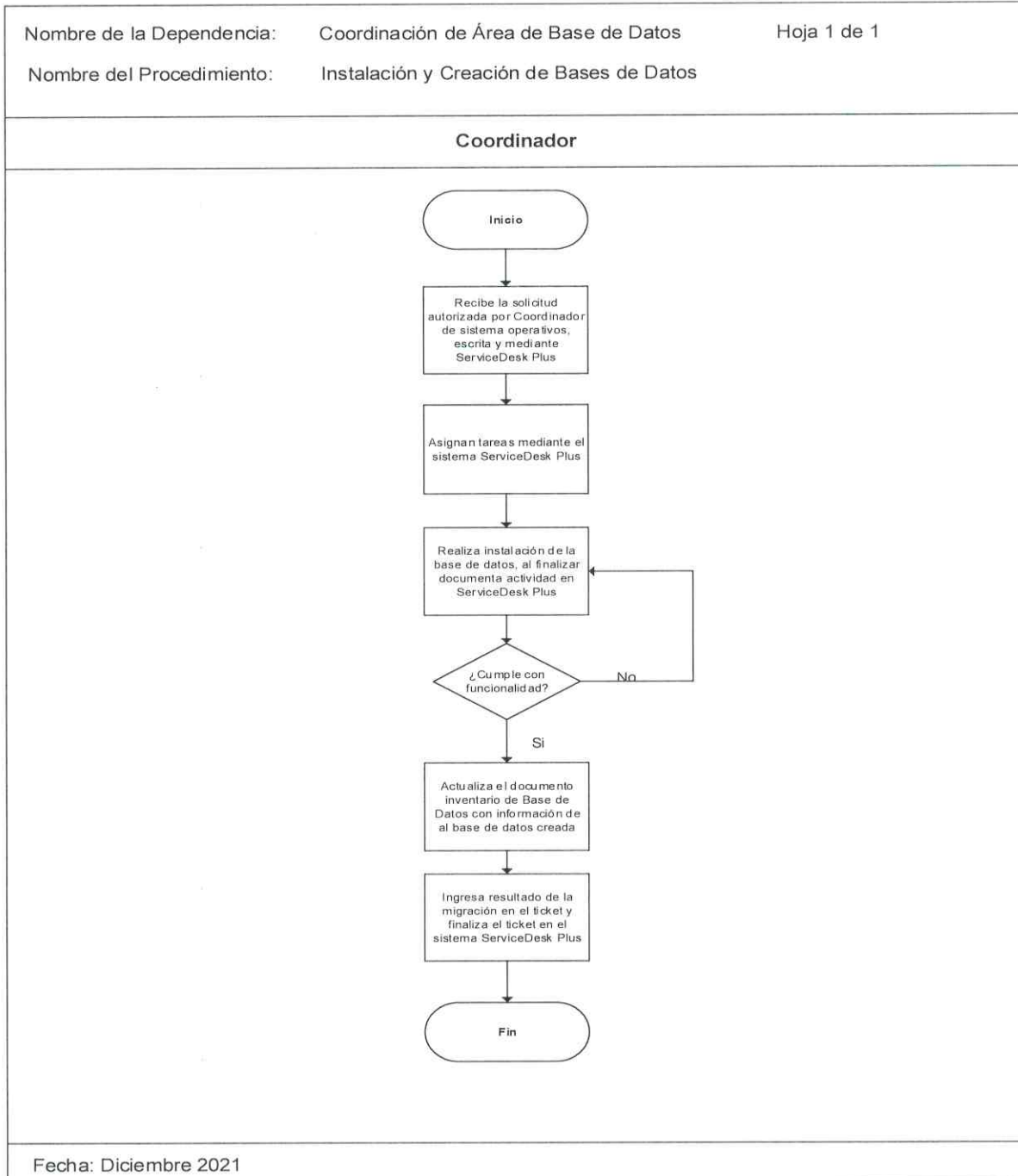
Instalación y Creación de Bases de Datos		
Responsable	Paso	Actividad
Coordinador	1	Recibe la solicitud previamente analizada y autorizada por el Coordinador de Sistemas Operativos vía escrita escaneada mediante el sistema ServiceDesk Plus (ver normas 1 y 3)
	2	Asignan tareas mediante el sistema ServiceDesk Plus
	3	Realiza la instalación de la base de datos. Al finalizar documenta la actividad en el sistema ServiceDesk Plus
	4	Realiza pruebas de validación para que cumpla con las especificaciones solicitadas y verifica funcionalidad 4.1 Si es correcta , continúa a paso 5 4.2 No es correcta , se traslada a paso 3 para realizar de nuevo la instalación
	5	Actualiza el documento Inventario de Bases de Datos que contiene un registro con la información de la base de datos creada
	6	Ingresa el resultado de la migración en el ticket y finaliza el ticket en el sistema ServiceDesk Plus
Fin del Procedimiento		

Elaboró: 
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
 Analista
 Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
Dra. Dámaris Eunice Ortiz de Godínez
 Directora
 Dirección de Planificación
 Contraloría General de Cuentas

Autorizó: 
Ing. José María Vásquez Tello
 Director
 Dirección de Tecnologías de la Información y comunicación

Diagrama de Flujo



Procedimiento: Migración o Actualización de Bases de Datos

Objetivo:

Definir el mecanismo que permita instruir a las personas responsables en la migración o actualización de bases de datos.

Normas:

1. El Director de la DITIC, luego de identificar la migración por cambio tecnológico de hardware o software y listar las ventajas y riesgos que pueden provocar la migración o actualización de las bases de datos, así como la ventana de tiempo para realizar la actividad realiza solicitud formal por medio de un documento oficial.
2. El Coordinador de Base de datos, valida que la misma cumpla con las características establecidas para la migración o actualización de la base de datos.
3. El Coordinador de Sistema Operativos debe confirmar la disponibilidad de recursos.

 INTEGRIDAD, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Coordinación de Área de Base de Datos	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

Migración o Actualización de Base de Datos		
Responsable	Paso	Actividad
Coordinador de Base de Datos	1	Recibe la solicitud previamente analizada y autorizada por el Coordinador de Sistemas Operativos vía escrita escaneada mediante el sistema ServiceDesk Plus (ver normas 1 y 3)
	2	Asignan tareas mediante el sistema ServiceDesk Plus
	3	Realiza los procedimientos necesarios para la migración o actualización, los cuales incluyen la instalación del software, creación de la instancia de base de datos y la carga de información origen
	4	Realiza pruebas de validación
	5	Solicita al Área de Desarrollo la realización de pruebas correspondientes con la migración realizada
Coordinador de Desarrollo	6	Verifica la funcionalidad de la migración comprobando que todo funcione correctamente 6.1 En caso de ser correcta , continúa en paso 7 6.2 En caso de tener fallo , se traslada a paso 3 para realizar de nuevo la migración
Coordinador de Base de Datos	7	Revisada y validada la migración por el Área de Desarrollo, informa a los interesados
	8	Ingresa el resultado de la migración en el ticket y finaliza el ticket en el sistema ServiceDesk Plus
Fin del Procedimiento		

Elaboró:


Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
Analista
Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó:


Dra. Damaris Eunice Ortiz de Godínez
Directora
Dirección de Planificación
Contraloría General de Cuentas

Autorizó:


Ing. José María Vásquez Tello
Director
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación

Procedimiento: Monitoreo de Disponibilidad de Bases de Datos

Objetivo:

Definir el mecanismo que permita instruir a las personas responsables en el monitoreo de bases de datos.

Norma:

1. Las alertas se reciben vía correo electrónico para eventos de base de datos. Luego de la revisión de dichos correos, se determinará la creación de un ticket para su seguimiento y resolución.

 INTEGRIDAD, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Coordinación de Área de Base de Datos	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

Monitoreo de Disponibilidad de Bases de Datos		
Responsable	Paso	Actividad
Analista	1	Recibe el oficio o la solicitud mediante el sistema ServiceDesk Plus
	2	Recibe, verifica y analiza dicha solicitud
	3	Realiza lo requerido
	4	Informa al Coordinador del estatus del trabajo y de las acciones realizadas y documenta el ticket, mediante el sistema ServiceDesk Plus
	5	Realiza la investigación correspondiente a cada caso y aplica los cambios y correcciones requeridos
Coordinador	6	Supervisa el trabajo realizado y finaliza el ticket en el sistema ServiceDesk Plus
Fin del Procedimiento		

Elaboró:


Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
Analista
Departamento de Desarrollo Organizacional

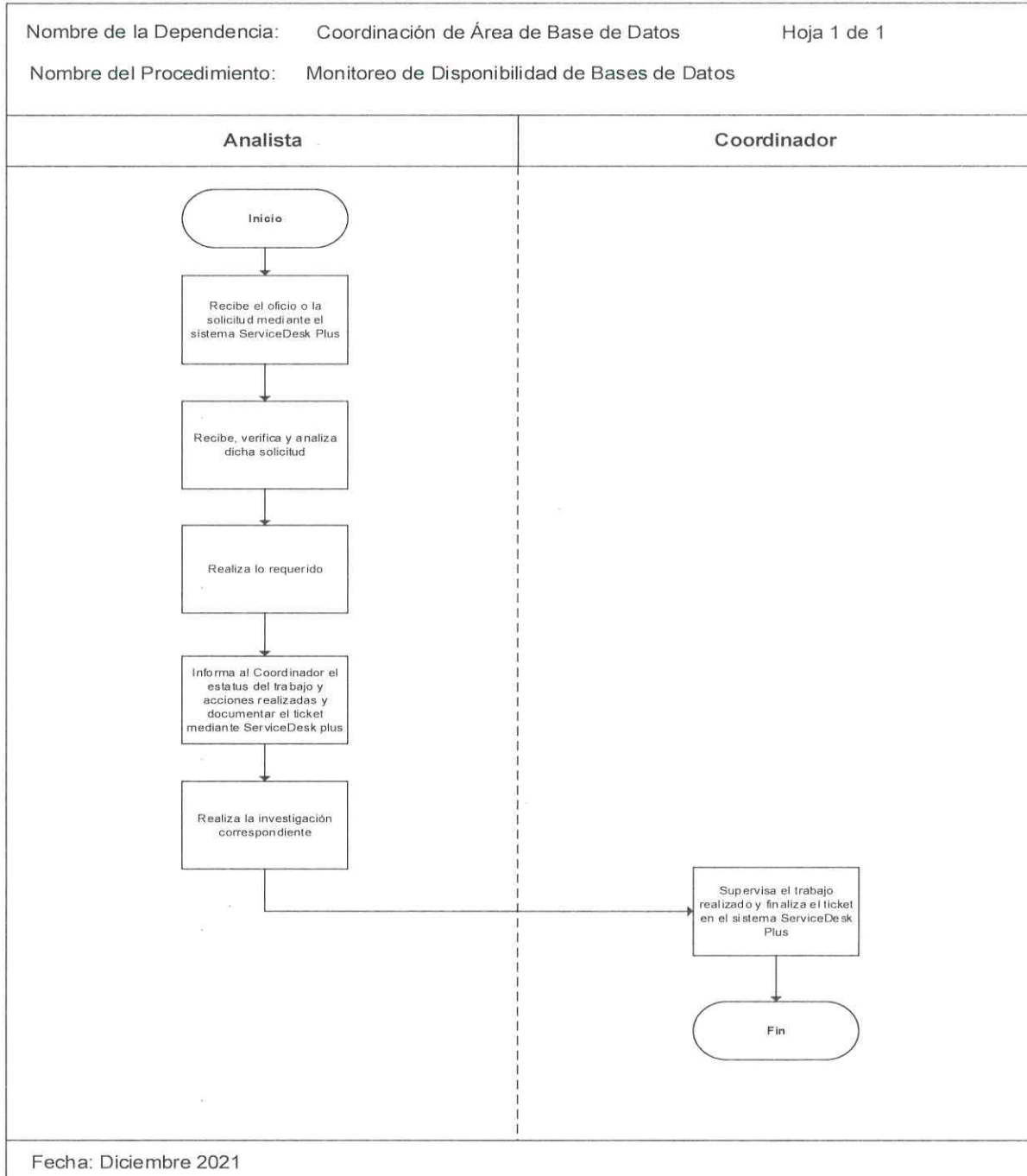
Revisó:


Dra. Dámaris Eunice Ortiz de Godínez
Directora
Dirección de Planificación
Contraloría General de Cuentas

Autorizó:


Ing. José María Vásquez Tello
Director
Dirección de Tecnologías de la
Información y Comunicación

Diagrama de Flujo



Procedimiento: Respaldo de Información de Base de Datos

Objetivo:

Definir el mecanismo que permita instruir a las personas responsables y custodios de las copias de respaldo de información de Base de Datos.

Normas:

1. Los respaldos deben generarse con script automático de tareas de respaldo diario conforme a tabla de inventario y almacenarse en diferentes medios de almacenamiento.
2. En el servidor de respaldos o dispositivo que cumpla con el objetivo de almacenar respaldos, se encuentra programada la tarea que copia a cinta, discos externos e internos la carpeta asignada con todas las copias de respaldo generados por en punto número 1 de la norma actual.
3. En caso de recibir notificación de falla de alguna de las tareas, se genera un ticket en el sistema ServiceDesk plus que pasa a la coordinación de Base de Datos.

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Área de Base de Datos	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

Respaldos de Información de Base de Datos		
Responsable	Paso	Actividad
Analista	1	Recibe la solicitud mediante el sistema ServiceDesk Plus (ver normas 1 y 3)
	2	Asigna al Técnico, mediante las tareas del sistema ServiceDesk Plus
	3	Ejecuta la tarea y registra en el sistema ServiceDesk Plus y notifica a quien corresponda
	4	Realiza pruebas de funcionalidad
	5	Revisa resultados 5.1 Si está correcto , continúa en paso 6 5.2 No está correcto , regresa a paso 3
Coordinador	6	Supervisa el trabajo realizado y finaliza el ticket en el sistema ServiceDesk Plus
Fin del Procedimiento		

Elaboró: _____ Revisó: _____ Autorizó: _____

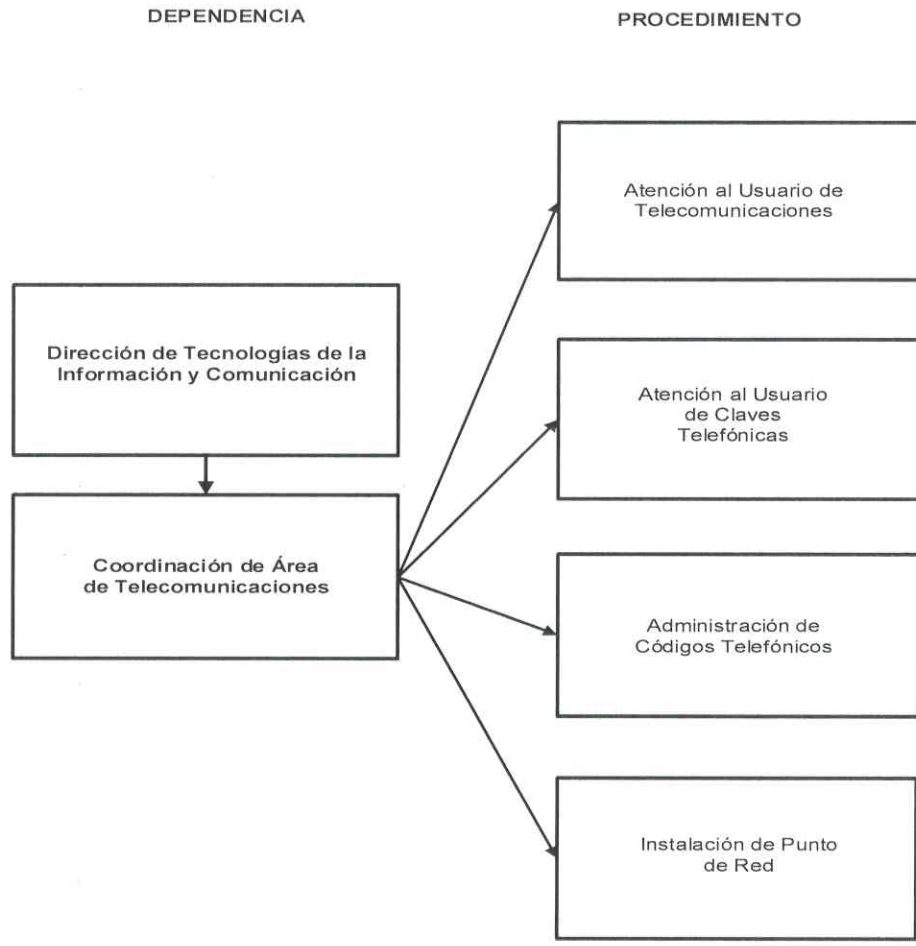
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
Analista
Departamento de Desarrollo Organizacional

Dra. Dámaris Eunice Ortiz de Godínez
Directora
Dirección de Planificación
Contraloría General de Cuentas

Ing. José María Vásquez Tello
Director
Dirección de Tecnologías de la
Información y Comunicación

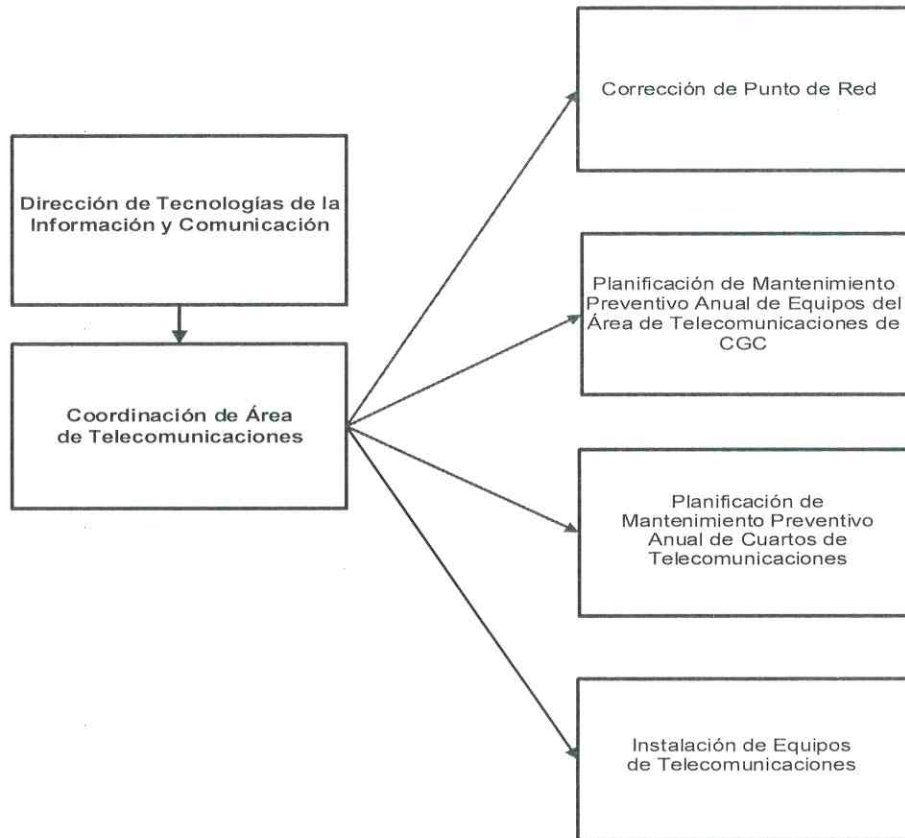
COORDINACIÓN DE ÁREA DE TELECOMUNICACIONES

RED DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA

PROCEDIMIENTO



Procedimiento: Atención al Usuario de Telecomunicaciones

Objetivo:

Instruir al personal del Área sobre la correcta atención para los usuarios en forma efectiva, eficiente y eficaz.

Normas:

1. El Usuario debe indicar claramente si el soporte que requiere es para Equipos Finales (computadoras, laptops, impresoras, etc.) o para Telecomunicaciones (Teléfonos, Puntos de Red, conectividad, nuevos puntos de red).
2. El Técnico procede a la revisión y solución del equipo correspondiente, de no ser posible una reparación, debe informar al usuario para que su Dirección solicite un dictamen técnico a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación y analizar la viabilidad de la adquisición de equipo nuevo.

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Coordinación Área de Telecomunicaciones	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

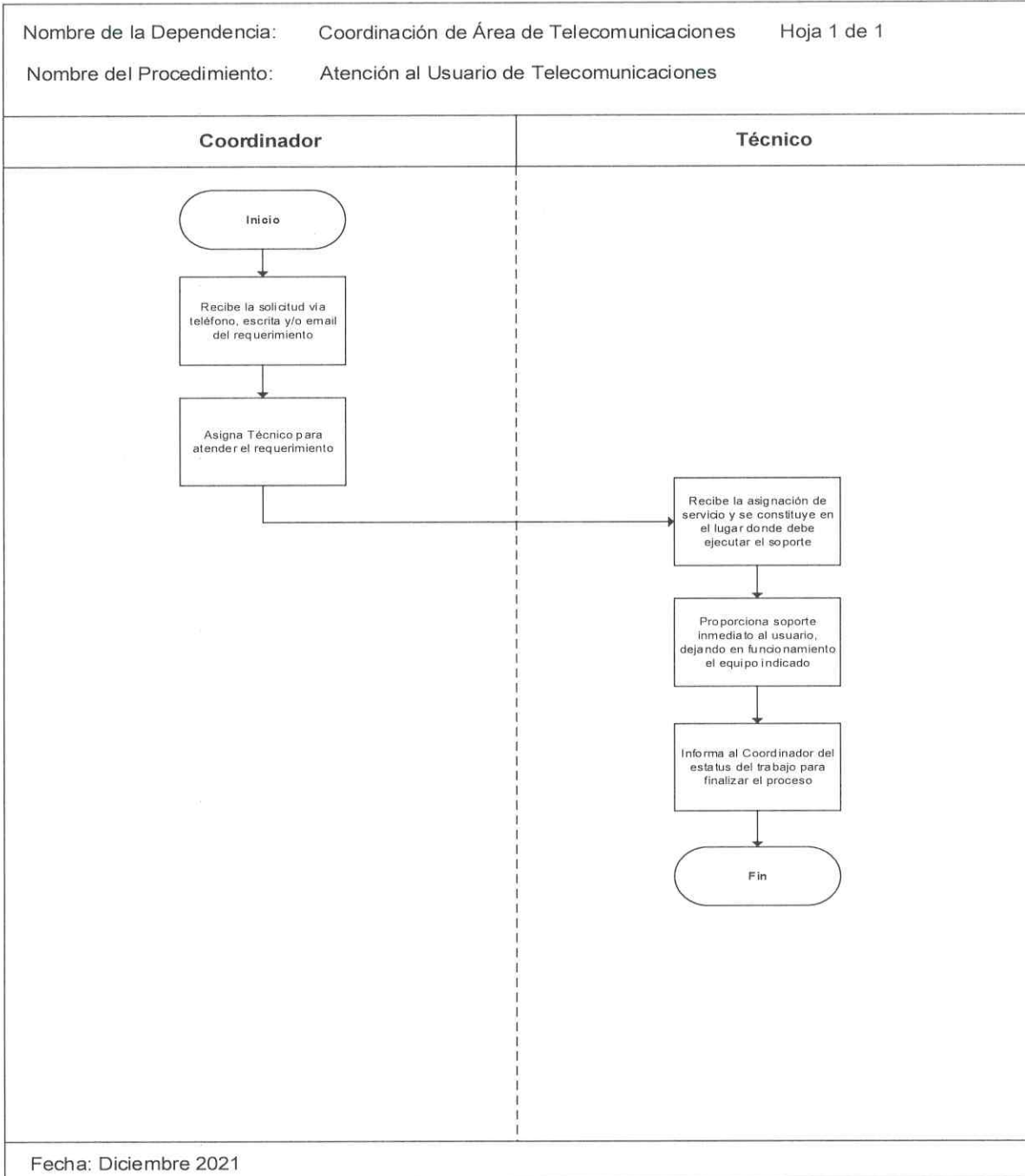
Atención al Usuario de Telecomunicaciones		
Responsable	Paso	Actividad
Coordinador	1	Recibe la solicitud vía teléfono, escrita y/o email del requerimiento (ver norma 1)
	2	Asigna Técnico para atender el requerimiento
Técnico	3	Recibe la asignación de servicio y se constituye en el lugar donde debe ejecutar el soporte
	4	Proporciona soporte inmediato al usuario, dejando en funcionamiento el equipo indicado (ver norma 2)
	5	Informa al Coordinador del estatus del trabajo para finalizar el proceso
Fin del Procedimiento		

Elaboró: 
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
 Analista
 Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
 Dra. Dámaris Eunice Ortiz de Godínez
 Directora
 Dirección de Planificación
 Contraloría General de Cuentas

Autorizó: 
 Ing. José María Vásquez Tello
 Director
 Dirección de Tecnologías de la
 Información y comunicación

Diagrama de Flujo



Procedimiento: Atención al Usuario de Claves Telefónicas

Objetivo:

Instruir al personal del Área sobre la correcta atención para los usuarios de claves telefónicas en forma efectiva, eficiente y eficaz.

Normas:

1. La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación -DITIC-, a petición de cada usuario, es la responsable de asignar los códigos de autorización a los usuarios para poder realizar llamadas externas, quedando registrado en la herramienta disponible para el registro de llamadas. Cada solicitud debe ser firmada y sellada por el director o Jefe de cada Departamento.
2. Para la asignación de códigos de autorización para realizar llamadas **internacionales** la solicitud debe ser firmada y sellada por el Director o Jefe de cada Departamento, además de contener el visto bueno por el Despacho Superior.
3. Los Usuarios del servicio de telefonía interna deben hacer el uso adecuado, en cuanto al manejo y utilización del equipo telefónico, comprendiendo realizar uso medido del servicio telefónico, realizando llamadas efectivas y concretas que en la medida de lo posible estas no se alarguen más de 10 minutos.
4. Toda actividad realizada a través del servicio de telefonía fija es responsabilidad del Usuario y es exclusivamente para uso institucional.
5. La obligación de cada Dirección es velar por el buen uso del servicio de telefonía interna que se le asigne al personal que integren la misma.
6. Cualquier deficiencia o mal funcionamiento del servicio de telefonía interna que se observe, el Usuario debe reportarlo a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación -DITIC- que verificará y resolverá la falla reportada.

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Coordinación Área de Telecomunicaciones	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

Atención al Usuario de Claves Telefónicas		
Responsable	Paso	Actividad
Asistente	1	Traslada solicitud de Clave Telefónica nueva, cambio o bloqueo realizada por el usuario interesado mediante un oficio con visto bueno de su jefe superior (ver normas 1 y 2) de manera física y por medio del ServiceDesk Plus
Coordinador	2	Asigna Técnico por medio del ServiceDesk Plus para atender el requerimiento
Técnico	3	Analiza el tipo de solicitud de clave (nueva, cambio, bloqueo) (ver normas 1 y 2)
	4	Notifica al Usuario si es solicitud de bloqueo, ejecuta el proceso
	5	Valida si este código ya existe para aplicarle un cambio (ver norma 1)
	6	Aplica el proceso de Cambio de clave, se notifica al usuario (ver norma 1)
	7	Crea el código nuevo y se registra en la aplicación Teletax
	8	Crea el código en Site Administration / Planta Telefónica
	9	Notifica al Usuario solicitante por medio de formulario para firma y fecha de entrega (ver normas 3, 4, 5 y 6)
	10	Informa al Coordinador del estatus del trabajo para finalizar el proceso y registra estado y adjunta formulario en ServiceDesk Plus
Fin del Procedimiento		

Elaboró: 
Licda. Wendy Janeth Samtizo Vasquez
 Analista
 Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
 Dra. Damaris Eunice Ortiz de Godínez
 Directora
 Dirección de Planificación
 Contraloría General de Cuentas

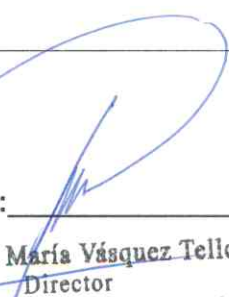
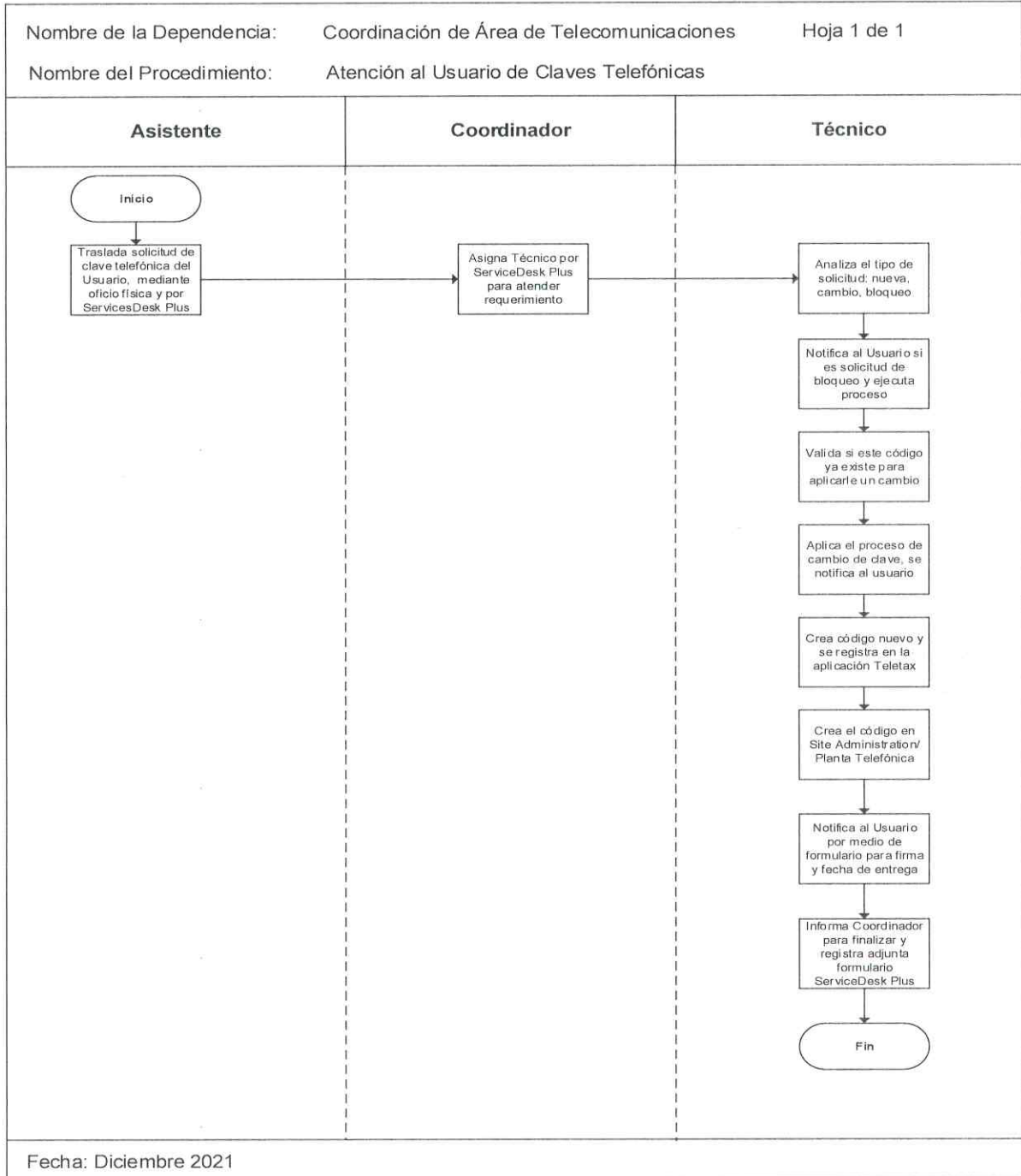
Autorizó: 
 Ing. José María Vásquez Tello
 Director
 Dirección de Tecnologías de la Información y comunicación

Diagrama de Flujo



Procedimiento: Administración de Códigos Telefónicos

Objetivo:

Orientar al personal del Área sobre la correcta administración de los códigos telefónicos en forma efectiva, eficiente y eficaz.

Normas:

1. La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación -DITIC-, a petición de cada usuario, será la responsable de asignar los códigos de autorización a los Usuarios para poder realizar llamadas externas, quedando registrado en la herramienta disponible para el registro de llamadas. Cada solicitud debe ser firmada y sellada por el Director o Jefe de cada Departamento.
2. Para la asignación de códigos de autorización para realizar llamadas **internacionales** la solicitud debe ser firmada y sellada por el Director o Jefe de cada Departamento, además de contener el visto bueno por el Despacho Superior.
3. Los Usuarios del servicio de telefonía interna deben hacer el uso adecuado, en cuanto al manejo y utilización del equipo telefónico, comprendiendo realizar uso medido del servicio telefónico, realizando llamadas efectivas y concretas que en la medida de lo posible estas no se alarguen más de 10 minutos.
4. Toda actividad realizada a través del servicio de telefonía fija es responsabilidad del Usuario y es exclusivamente para uso institucional.
5. La obligación de cada Dirección, es velar por el buen uso del servicio de telefonía interna que se le asigne al personal que integren la misma.
6. Cualquier deficiencia o mal funcionamiento del servicio de telefonía interna que se observe, el Usuario deben reportarlo a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación -DITIC- que verificará y resolverá la falla reportada.

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Coordinación Área de Telecomunicaciones	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

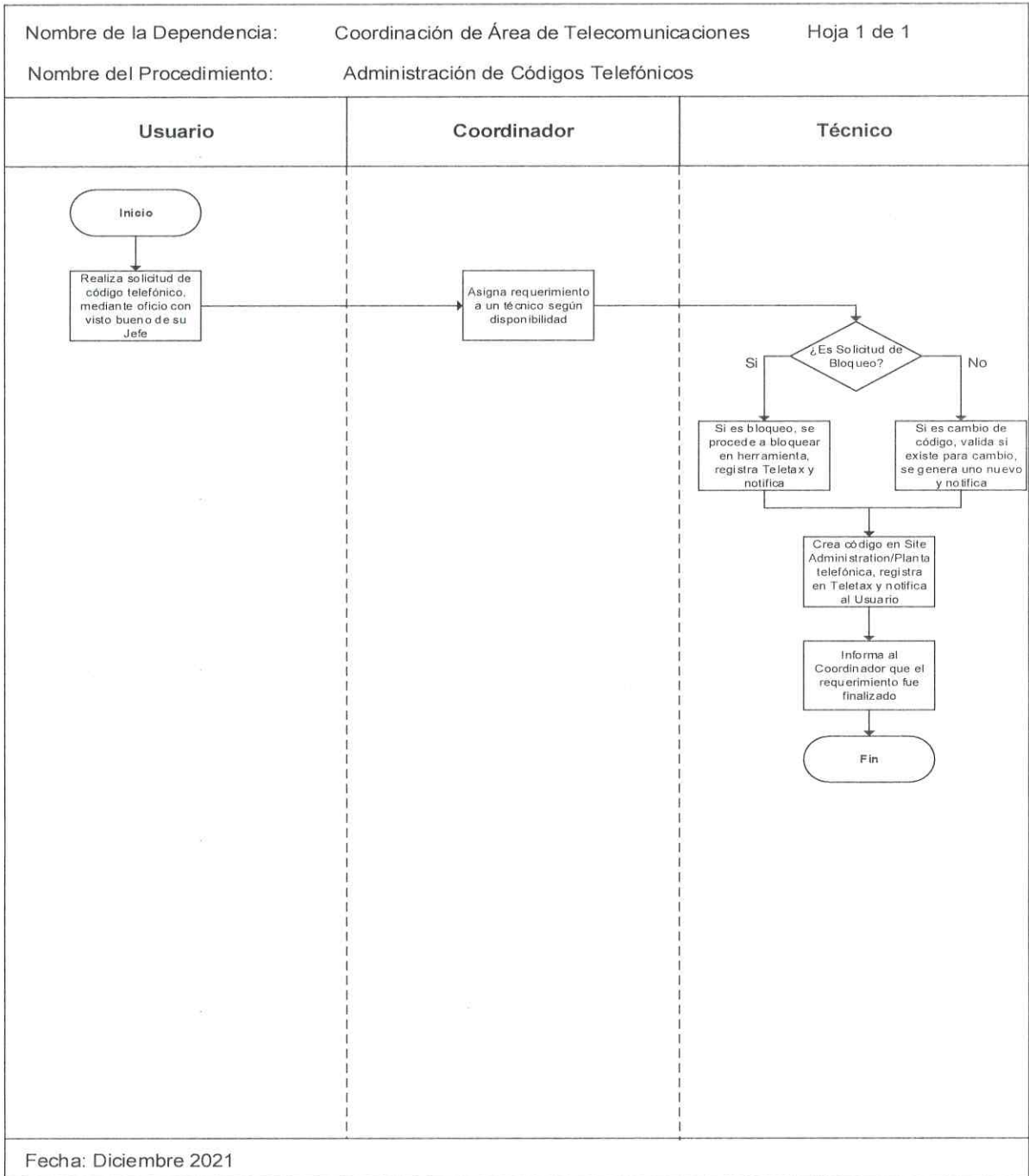
Administración de Códigos Telefónicos		
Responsable	Paso	Actividad
Usuario	1	Realiza la solicitud código telefónico nueva mediante un oficio con visto bueno de su Jefe Superior (ver norma 1) Verificar la diferencia entre estos dos procesos
Coordinador	2	Asigna el requerimiento a un Técnico según disponibilidad
Técnico	3	Analiza el tipo de solicitud de clave (nueva, cambio, bloqueo) y realiza la actividad según lo solicitado por el Usuario 3.1 Si es solicitud de bloqueo , ejecuta el proceso, se notifica al Usuario, se procede a bloquear el código en herramienta de códigos telefónicos, se registra el Teletax y se notifica al usuario 3.2 Si es solicitud de cambio de código , valida si este código ya existe para aplicarle un cambio. Procede a verificar si el Usuario ya cuenta con código creado. Se bloquea código anterior, se genera uno nuevo y se notifica al Usuario
	4	Crea el código en Site Administration/Planta Telefónica y procede a crear código telefónico según el nombre del Usuario, se registra en Site Administration/Planta Telefónica, se registra en la herramienta Teletax y se le notifica a Usuario por medio de documento de entrega para firma y fecha de entrega
	5	Informa al Coordinador que el requerimiento fue finalizado
Fin del Procedimiento		

Elaboró: 
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
 Analista
 Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
 Dra. Dámaris Eunice Ortiz de Godínez
 Directora
 Dirección de Planificación
 Contraloría General de Cuentas

Autorizó: 
 Ing. José María Vásquez Tello
 Director
 Dirección de Tecnologías de la Información y comunicación

Diagrama de Flujo



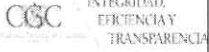
Procedimiento: Instalación de Punto de Red

Objetivo:

Orientar al personal del área sobre la instalación de punto de red requerido en forma efectiva, eficiente y eficaz.

Normas:

1. Para la instalación de un punto de red, el Usuario debe contar con autorización de su Jefe Inmediato Superior para solicitarlo.
2. Los puntos de red deben ser solicitados con anticipación para que los Técnicos de Telecomunicaciones cuenten con la herramienta y material adecuado para la ejecución de la tarea.
3. Todo punto de red será certificado mediante las herramientas adecuadas (Fluke) proporcionadas a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Coordinación Área de Telecomunicaciones	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

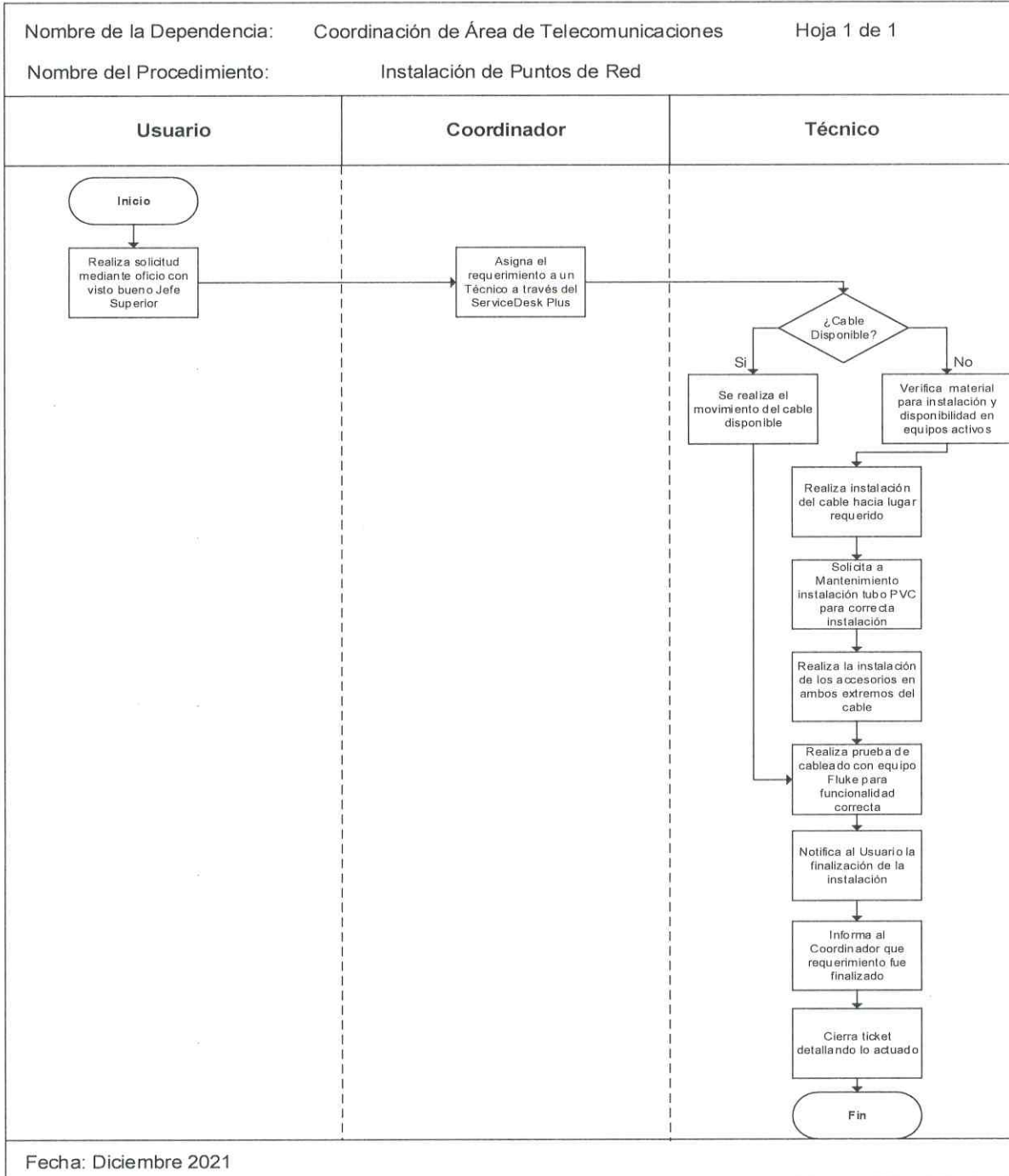
Instalación de Punto de Red		
Responsable	Paso	Actividad
Usuario	1	Realiza la solicitud mediante un oficio con visto bueno de su Jefe Superior, indicando la ubicación física donde necesita la instalación (ver norma 1, 2 y 3)
Coordinador	2	Asigna el requerimiento a un Técnico según disponibilidad a través del ServiceDesk Plus
Técnico	3	Realiza verificación de la ubicación donde solicitan nuevo punto de red 3.1 Si , se realiza el movimiento del cable disponible, continúa con el paso 7 3.2 No se verifica disponibilidad de material necesario para la instalación, así como la disponibilidad en equipos activos de telecomunicaciones, sigue con el paso 4
	4	Realiza la instalación del cable hacia el lugar requerido
	5	Solicita al Departamento de Mantenimiento la instalación de tubo PVC para la correcta instalación del cable hasta el punto solicitado
	6	Realiza la instalación de los accesorios (dados) en ambos extremos del cable para realizar la interconexión
	7	Realiza prueba de cableado con equipo certificador Fluke para verificar la conexión y funcionalidad correcta
	8	Notifica al Usuario solicitante de la finalización de la instalación
	9	Informa al Coordinador que el requerimiento fue finalizado
	10	Cierra ticket detallando lo actuado
Fin del Procedimiento		

Elaboró: 
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
 Analista
 Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
Dra. Dámaris Eunice Ortiz de Godínez
 Directora
 Dirección de Planificación
 Contraloría General de Cuentas

Autorizó: 
Ing. José María Vásquez Tello
 Director
 Dirección de Tecnologías de la Información y comunicación

Diagrama de Flujo



Procedimiento: Corrección de Punto de Red

Objetivo:

Instruir al personal del área sobre la corrección de punto de red requerido en forma efectiva, eficiente y eficaz.

Normas:

1. El Técnico de Telecomunicaciones es el encargado de la revisión y reparación de punto nuevo de red que esté en mal funcionamiento para el Usuario interno de la institución, quien reporta al área de Telecomunicaciones.
2. El reporte podrá realizarse vía telefónica o correo electrónico verificar al Área de Telecomunicaciones.

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Coordinación Área de Telecomunicaciones	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

Corrección de Punto de Red		
Responsable	Paso	Actividad
Usuario	1	Reporta su problema con el punto de red de datos (ver normas 1 y 2)
Coordinador	2	Asigna el requerimiento a un Técnico según disponibilidad a través del ServiceDesk Plus
Técnico	3	Realiza la revisión respectiva del punto de red para encontrar el problema
	4	Realiza las reparaciones necesarias para el funcionamiento correcto del punto de red
	5	Realiza certificación del funcionamiento del punto de red con el equipo Fluke
Coordinador	6	Realiza una inspección del trabajo para verificar que todo se realizó de la forma adecuada aplicando un control de calidad
Técnico	7	Notifica al Usuario que el punto de red ya ha sido reparado para su uso y cierra ticket en el ServiceDesk Plus
Fin del Procedimiento		

Elaboró:


Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
 Analista
 Departamento de Desarrollo Organizacional

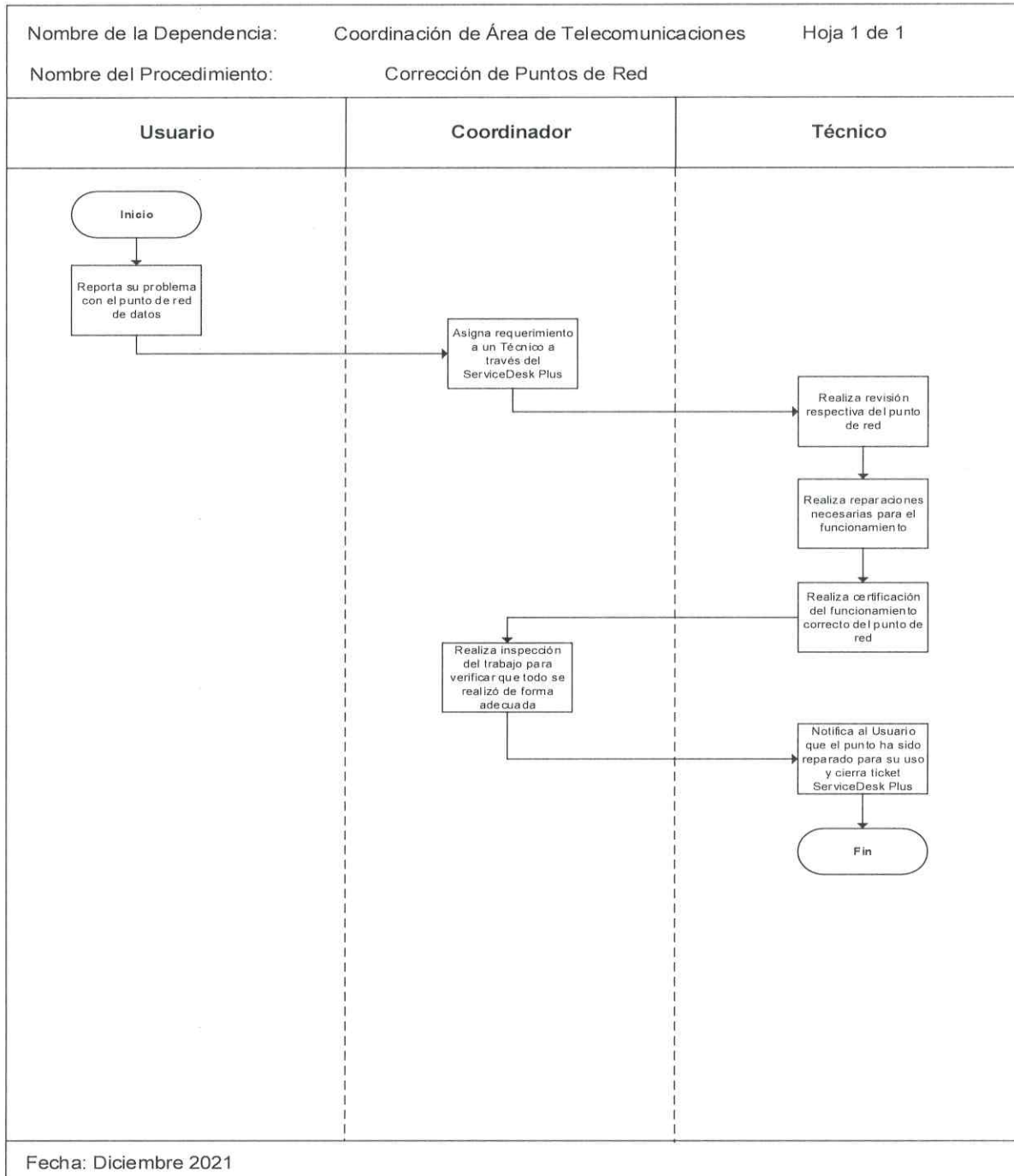
Revisó:


Dra. Damaris Eunice Ortiz de Godínez
 Directora
 Dirección de Planificación
 Contraloría General de Cuentas

Autorizó:


Ing. José María Vásquez Tello
 Director
 Dirección de Tecnologías de la
 Información y comunicación

Diagrama de Flujo



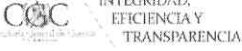
Procedimiento: Planificación de Mantenimiento Preventivo Anual de Equipos del Área de Telecomunicaciones de CGC

Objetivo:


Instruir al personal del área, con relación al mantenimiento preventivo para el adecuado funcionamiento de los equipos de telecomunicaciones en forma efectiva, eficiente y eficaz.

Normas:


1. La planificación de mantenimiento preventivo anual, debe ser realizada por el Coordinador de Telecomunicaciones y en la misma se debe considerar la cantidad de equipos registrados en el inventario general de la Contraloría General de Cuentas, cantidad de técnicos e insumos que serán utilizados para llevar a cabo la asignación. Asimismo, determinar fechas estimadas para la ejecución de la tarea.
2. El Director de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación procede a circular un correo institucional, el cual tiene el objetivo de informar del mantenimiento y solicitar la colaboración de todo el personal.
3. En caso que el mantenimiento sea realizado en las delegaciones, el Coordinador debe entregar nombramiento a cada Técnico para que éste proceda a solicitar viáticos.
4. En el informe final del mantenimiento, se debe incluir cuántos equipos cuentan con problemas de hardware, software, daños permanentes y/o cualquier detalle que considere importante.

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Coordinación Área de Telecomunicaciones	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 2

Planificación de Mantenimiento Preventivo Anual de Equipos del Área de Telecomunicaciones de CGC		
Responsable	Paso	Actividad
Coordinador	1	Realiza planificación de mantenimiento preventivo anual (ver norma 1)
	2	Remite al Director para la respectiva revisión y aprobación de la misma
Director	3	Recibe, verifica y analiza dicha solicitud 3.1 Sí procede , firma y sella con visto bueno, traslada a Coordinador y continúa a paso 4 3.2 No procede , devuelve y regresa a paso 1
	4	Procede a enviar un correo institucional a toda la institución (ver norma 2)
Coordinador	5	Recibe planificación aprobada por el Director
	6	Asigna a los Técnicos para la tarea requerida
	7	Determina el personal de área para realizar informe circunstanciado
Técnicos	8	Realizan el respectivo mantenimiento de acuerdo a la planificación. En caso de ser requerido en las delegaciones, debe contar con nombramiento de parte del Coordinador (ver norma 3)

 INTEGRIDAD, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Coordinación Área de Telecomunicaciones	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 2 de 2

Planificación de Mantenimiento Preventivo Anual de Equipos del Área de Telecomunicaciones de CGC		
Responsable	Paso	Actividad
Técnicos	9	Procede a realizar un breve Informe para el Coordinador, terminado el mantenimiento
Coordinador	10	Integra la información recibida por los Técnicos, elaborando un informe general del mantenimiento (ver norma 4)
	11	Remite al Director el Informe general de mantenimiento
Director	12	Recibe informe, procede a verificar y analizar. Entrega a Asistente para archivo
Asistente	13	Archiva para registro de la Dirección
Fin del Procedimiento		

Elaboró: 
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
 Analista
 Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
 Dra. Dámaris Eunice Ortiz de Godínez
 Directora
 Dirección de Planificación
 Contraloría General de Cuentas


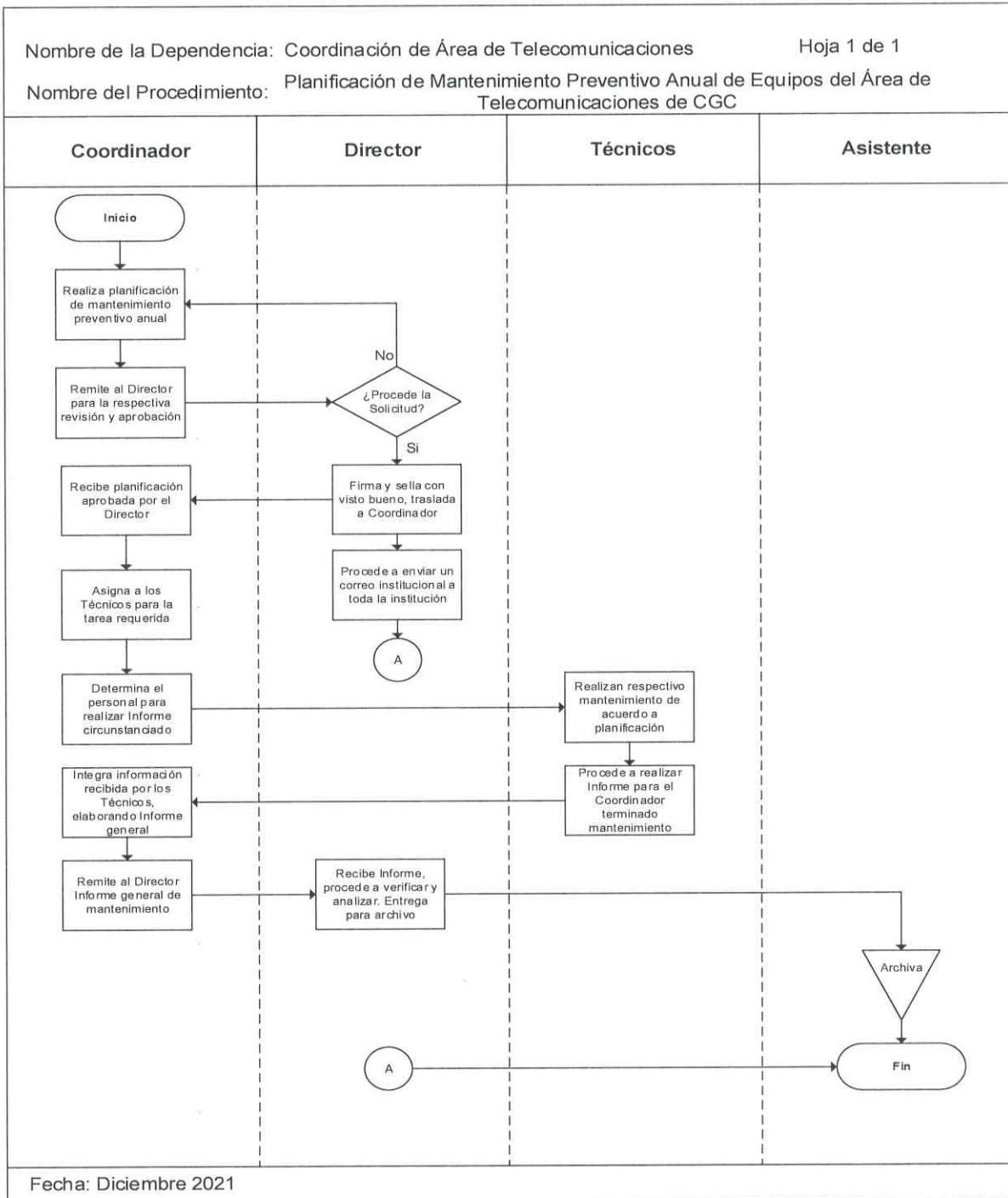
Autorizó: 
 Ing. José María Vásquez Tello
 Director
 Dirección de Tecnologías de la
 Información y comunicación

Diagrama de Flujo



Procedimiento: Planificación de Mantenimiento Preventivo Anual de Cuartos de Telecomunicaciones

Objetivo:

Instruir al personal del área, con relación al mantenimiento preventivo de los equipos ubicados en los cuartos de Telecomunicaciones para el adecuado funcionamiento en forma efectiva, eficiente y eficaz.

Normas:


1. La planificación de mantenimiento preventivo anual de cuartos de Telecomunicaciones debe ser realizada por el Coordinador de Telecomunicaciones, en la misma se debe considerar la cantidad de equipos registrados en el inventario general de la Contraloría General de Cuentas, cantidad de Técnicos e insumos que serán utilizados para llevar a cabo la asignación. Asimismo, determinar fechas estimadas para la ejecución de la tarea.
2. En caso que el mantenimiento sea realizado en las delegaciones, el Coordinador debe entregar nombramiento a cada Técnico para que este proceda a solicitar viáticos.
3. En el informe final del mantenimiento, se debe incluir cuántos equipos cuentan con problemas de hardware, software, daños permanentes y/o cualquier detalle que considere importante.
4. **Tareas a realizar en mantenimiento preventivo**
 - Eliminar polvo de los equipos de telecomunicaciones.
 - Revisión de los cables de alimentación de poder en cada uno de los equipos de telecomunicaciones.
 - Revisión de la conexión de fibras ópticas en los equipos de telecomunicaciones.
 - Realizar conexión vía cable serial -USB- para verificar el correcto funcionamiento del sistema operativo de los equipos.
 - Resguardar copia de seguridad en servidor con acceso solo al personal del área de telecomunicaciones.



Contraloría General de Cuentas
GUATEMALA, C.A.

**INTEGRIDAD,
EFICIENCIA Y
TRANSPARENCIA**



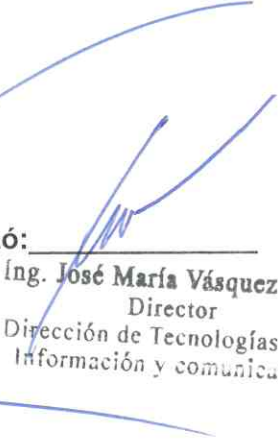


 INTEGRIDAD, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Coordinación Área de Telecomunicaciones	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 2

Planificación de Mantenimiento Preventivo Anual de Cuartos de Telecomunicaciones		
Responsable	Paso	Actividad
Coordinador	1	Realiza una planificación de mantenimiento preventivo anual (ver norma 1)
	2	Remite al Director de manera física y a través del ServiceDesk Plus para la respectiva revisión y aprobación de la misma
Director	3	Recibe, verifica y analiza dicha solicitud 3.1 Sí procede , firma y sella con visto bueno, continúa a paso 4 3.2 No procede , se solicitan cambios, regresa a paso 1
Coordinador	4	Recibe planificación aprobada por el Director
	5	Asigna a los Técnicos para la tarea requerida (ver norma 2)
Técnicos	6	Realizan el respectivo mantenimiento de acuerdo a la planificación. En caso de ser requerido en las delegaciones, deberá contar con nombramiento de parte del Coordinador (ver normas 2, 3 y 4)
	7	Procede a realizar un informe para el Coordinador de Telecomunicaciones, terminado el mantenimiento

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Coordinación Área de Telecomunicaciones	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 2 de 2

Planificación de Mantenimiento Preventivo Anual de Cuartos de Telecomunicaciones		
Responsable	Paso	Actividad
Coordinador	8	Integra la información recibida por los Técnicos, elaborando un informe general del mantenimiento (ver norma 4)
	9	Remite al Director el Informe general de mantenimiento de manera física y a través del ServiceDesk Plus
Director	10	Recibe Informe, procede a verificar y analizar para toma de decisiones correspondiente. Entrega a Asistente para archivo
Asistente	11	Archiva para registro de la Dirección y cierra ticket en el ServiceDesk Plus
Fin del Procedimiento		

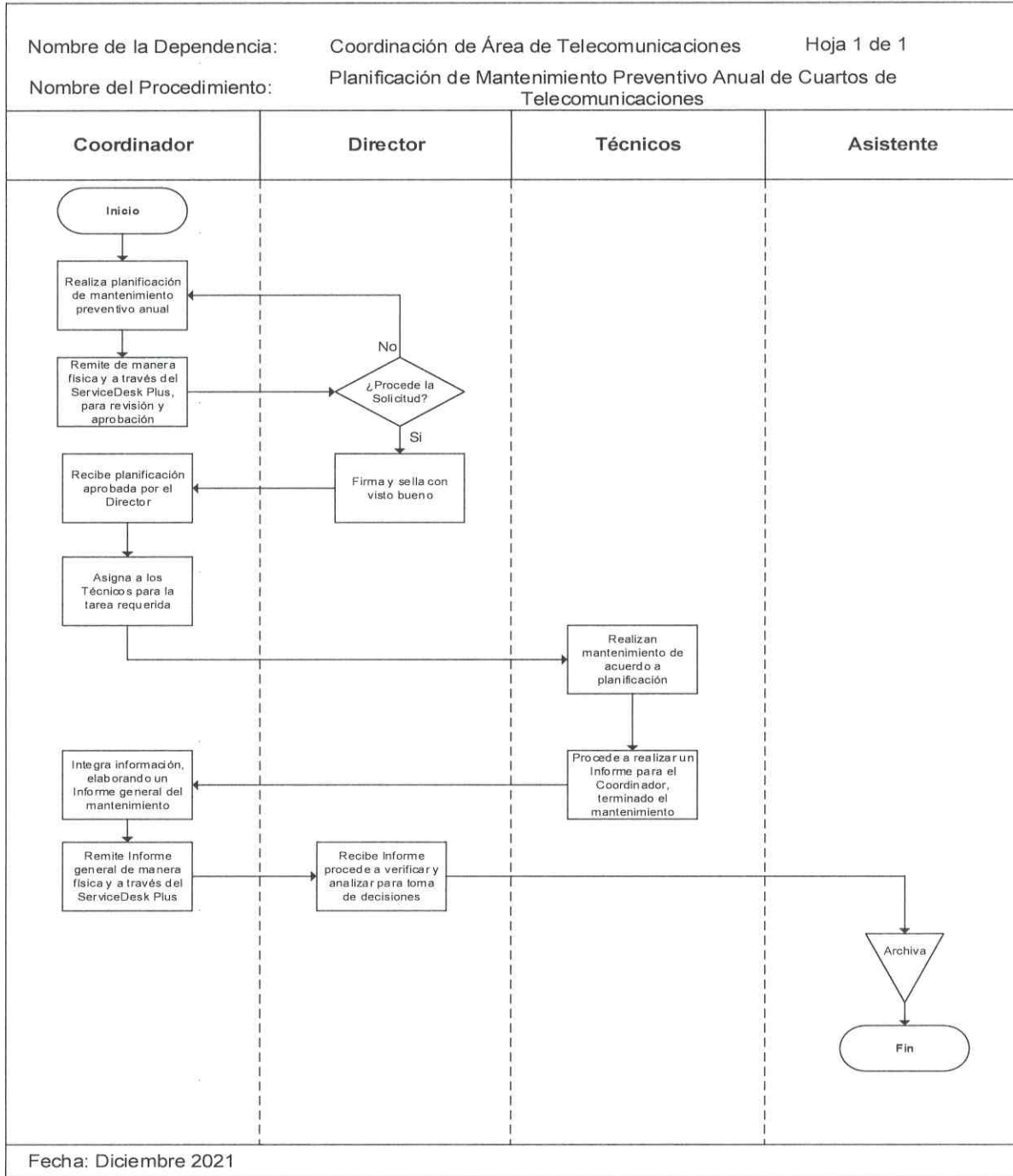
Elaboró:  Revisó:  Autorizó: 

Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
 Analista
 Departamento de Desarrollo Organizacional

Dra. Dámaris Eunice Ortiz de Godínez
 Directora
 Dirección de Planificación
 Contraloría General de Cuentas

Ing. José María Vásquez Tello
 Director
 Dirección de Tecnologías de la
 Información y comunicación

Diagrama de Flujo




Procedimiento: Instalación de Equipos de Telecomunicaciones

Objetivo:

Instruir al personal del área sobre la instalación de equipos de telecomunicaciones.

Normas:

1. El Técnico de Telecomunicaciones es el Encargado de la instalación y configuración de equipos de telecomunicaciones en los cuartos de telecomunicaciones que es necesario para permitir la conectividad a nuevos Usuarios a la red de datos de la institución.
2. El reporte debe realizarse por el Técnico de telecomunicaciones que tenga conocimiento que es necesario un nuevo equipo de telecomunicaciones directamente al Coordinador del Área de Telecomunicaciones.

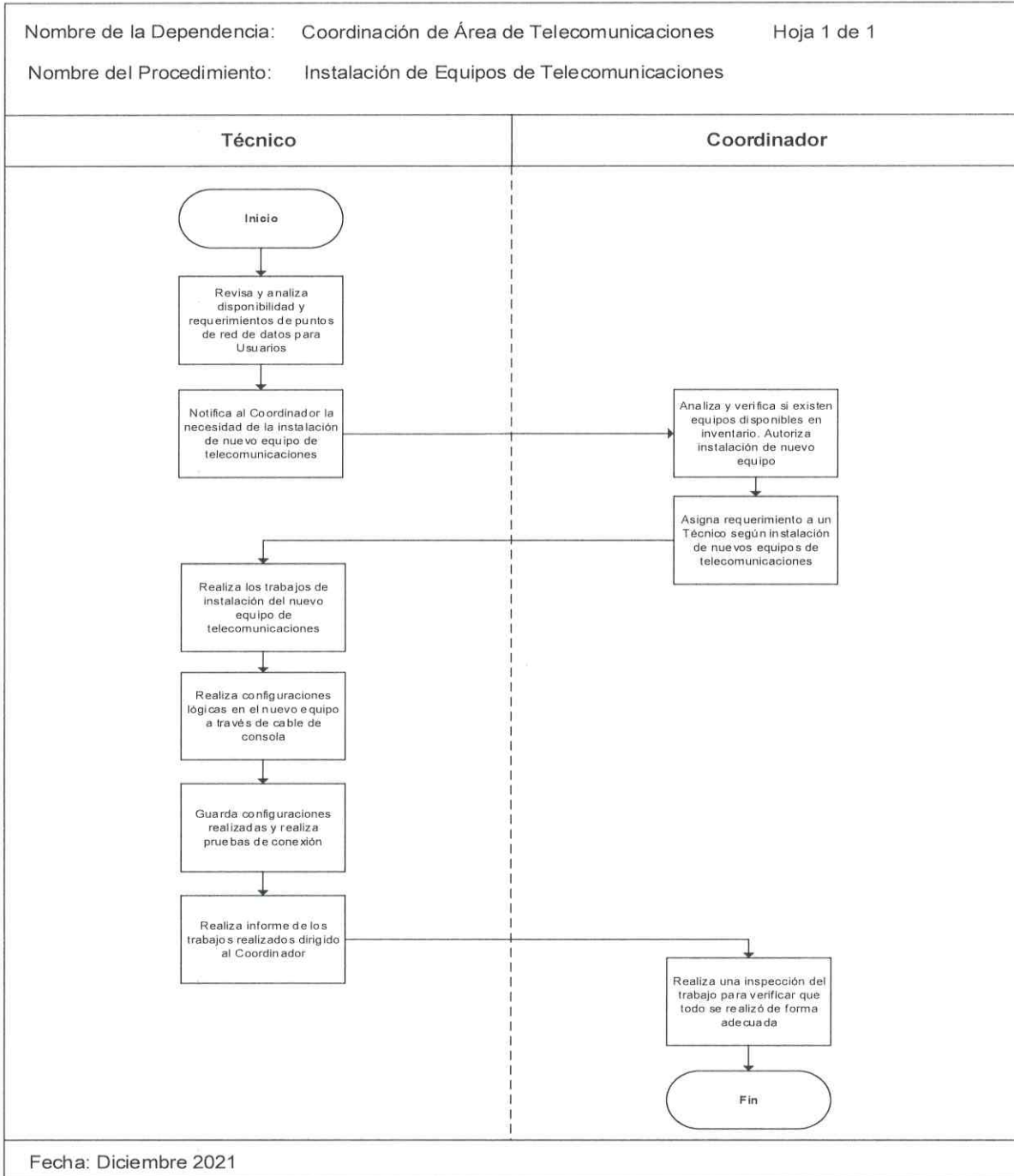
	Contraloría General de Cuentas		Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Coordinación Área de Telecomunicaciones		Fecha de Actualización Diciembre 2021
			Hoja 1 de 1
Instalación de Equipos de Telecomunicaciones			
Responsable	Paso	Actividad	
Técnico	1	Revisa y analiza la disponibilidad y requerimientos de puntos de red de datos para Usuarios finales	
	2	Notifica al Coordinador la necesidad de la instalación de nuevo equipo de telecomunicaciones	
Coordinador	3	Analiza y verifica si existen equipos disponibles en inventario para uso. Autoriza la instalación del nuevo equipo de telecomunicaciones	
	4	Asigna el requerimiento a un Técnico según de instalación de nuevos equipos de telecomunicaciones	
Técnico	5	Realiza los trabajos de instalación del nuevo equipo de telecomunicaciones	
	6	Realiza las configuraciones lógicas en el nuevo equipo de telecomunicaciones a través de cable de consola	
	7	Guarda configuraciones realizadas y realiza pruebas de conexión	
	8	Realiza informe de los trabajos realizados dirigido al Coordinador	
Coordinador	7	Realiza una inspección del trabajo para verificar que todo se realizó de la forma adecuada aplicando un control de calidad	
Fin del Procedimiento			

Elaboró: 
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
 Analista
 Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
 Dra. Dámaris Eunice Ortiz de Godínez
 Directora
 Dirección de Planificación
 Contraloría General de Cuentas

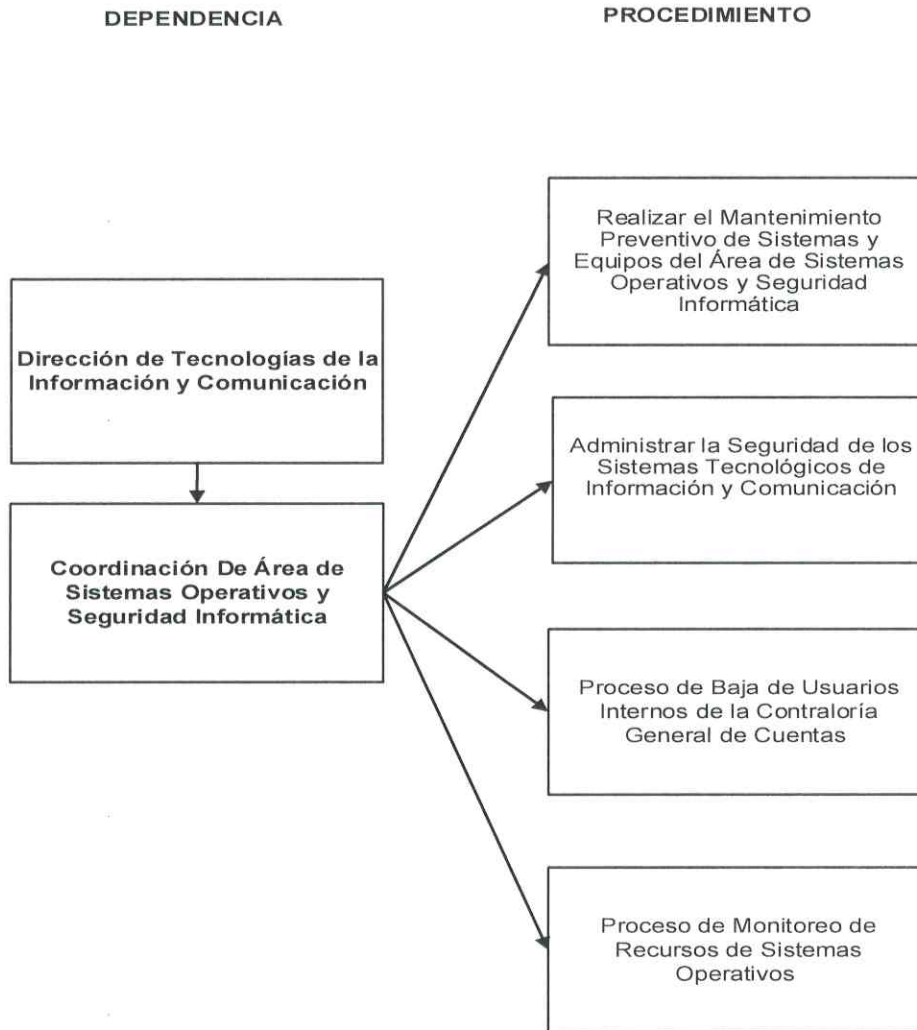
Autorizó: 
 Ing. José María Vásquez Tello
 Director
 Dirección de Tecnologías de la
 Información y comunicación

Diagrama de Flujo



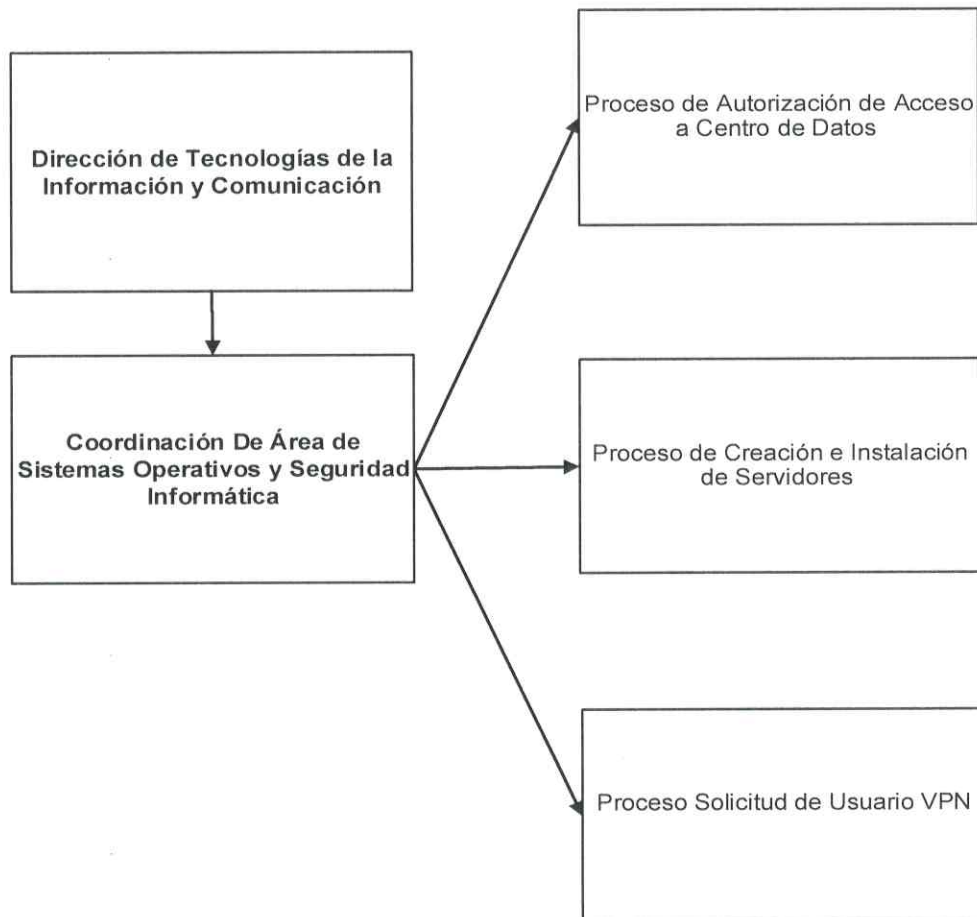
COORDINACIÓN DE ÁREA DE SISTEMAS OPERATIVOS Y SEGURIDAD INFORMÁTICA

RED DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA

PROCEDIMIENTO



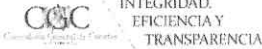
Procedimiento: Realizar el Mantenimiento Preventivo de Sistemas y Equipos del Área de Sistemas Operativos y Seguridad Informática

Objetivo:

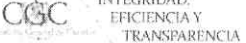
Definir el procedimiento para realizar el mantenimiento preventivo para el adecuado funcionamiento de los equipos y sistemas.

Normas:

1. El mantenimiento preventivo de Sistemas Operativos debe ser realizada por el equipo de trabajo de la Coordinación del Área considerando la cantidad de equipos registrados en el inventario, del Centro de Datos, cantidad de Técnicos e insumos que serán utilizados para llevar a cabo esta asignación.
2. En caso que el mantenimiento sea realizado en las delegaciones, el Coordinador debe entregar nombramiento a cada Técnico para que este proceda a solicitar viáticos.
3. En el informe final del mantenimiento, se debe incluir cuantos equipos cuentan con problemas de hardware, software, daños permanentes y/o cualquier detalle que considere importante.

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Coordinación de Área de Sistemas Operativos y Seguridad Informática	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 2

Realizar el Mantenimiento Preventivo de Sistemas y Equipos del Área de Sistemas Operativos y Seguridad Informática		
Responsable	Paso	Actividad
Coordinador	1	Identifica la necesidad de mantenimiento preventivo (ver norma 1)
	2	Traslada al Director la información para la respectiva revisión y aprobación de la misma en forma física y a través del Service Desk Plus
Director	3	Recibe, verifica y analiza dicha solicitud 3.1 Sí procede , firma y sella con visto bueno y traslada a Coordinador, continúa a paso 4 3.2 No procede , requiere cambios, devuelve a Coordinador de área y regresa a paso 1
Coordinador	4	Recibe la aprobación por el Director
	5	Asigna a los Técnicos para la tarea (ver norma 2)
Técnicos	6	Realizan el respectivo mantenimiento. En caso de ser requerido en las delegaciones, debe contar con nombramiento de parte del Coordinador (ver norma 3)

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Coordinación de Área de Sistemas Operativos y Seguridad Informática	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 2 de 2

Realizar el Mantenimiento Preventivo de Sistemas y Equipos del Área de Sistemas Operativos y Seguridad Informática		
Responsable	Paso	Actividad
Técnicos	7	Procede a realizar Informe para el Coordinador del área, terminado el mantenimiento
Coordinador	8	Integra la información recibida por los Técnicos, elaborando un Informe general del mantenimiento
	9	Traslada al Director el Informe general de mantenimiento en físico y a través del ServiceDesk Plus
Director	10	Recibe Informe, procede a verificar y analizar, para toma de decisiones. Entrega a Asistente para archivo
Asistente	11	Archivar para registro de la Dirección
Fin del Procedimiento		

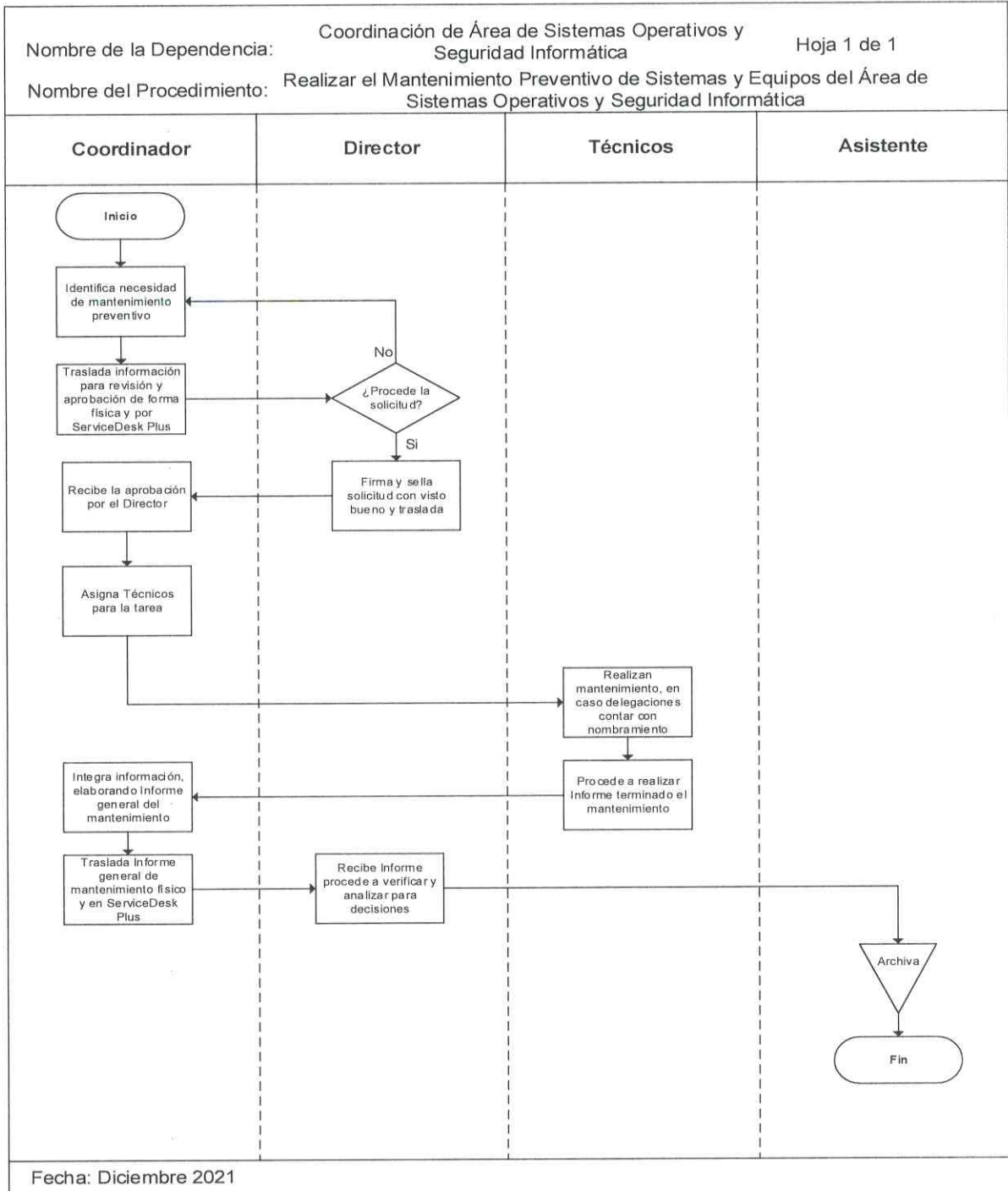
Elaboró:  Revisó:  Autorizó: 

Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
 Analista
 Departamento de Desarrollo Organizacional

Dra. Dámaris Eunice Ortiz de Godínez
 Directora
 Dirección de Planificación
 Contraloría General de Cuentas

Ing. José María Vásquez Tello
 Director
 Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación

Diagrama de Flujo



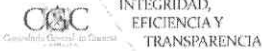
Procedimiento: Administrar la Seguridad de los Sistemas Tecnológicos de Información y Comunicación

Objetivo:



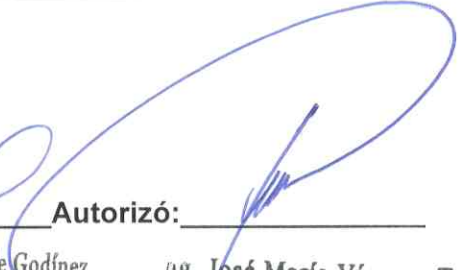
Instruir a las personas responsables de la seguridad de TI para la gestión de sus funciones.

Normas:

1. Velar por la seguridad de los Sistemas Tecnológicos de Información y Comunicación es tarea de todo el personal de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, sin embargo, es el Coordinador de cada área quien debe dirigir dicha función y delegar entre su equipo de trabajo para trabajar en conjunto.
2. El Coordinador podrá apoyarse con el personal a su cargo, en función de cubrir todos los requerimientos para conservar la integridad de los sistemas.

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Coordinación de Área de Sistemas Operativos y Seguridad Informática	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

Administrar la Seguridad de los Sistemas Tecnológicos de Información y Comunicación		
Responsable	Paso	Actividad
Coordinador	1	Cuenta con un listado de Sistemas a su cargo, correspondiente con el área (ver normas 1 y 2)
	2	Asigna a personal del área para monitorear la seguridad de sus sistemas
Técnico	3	Apoya en herramientas como video wall para el monitoreo, de ocurrir una eventualidad, informa al Coordinador
Coordinador	4	Realiza un Informe circunstanciado al Director y/o Subdirector de DITIC, de ocurrir una eventualidad mayor
Fin del Procedimiento		

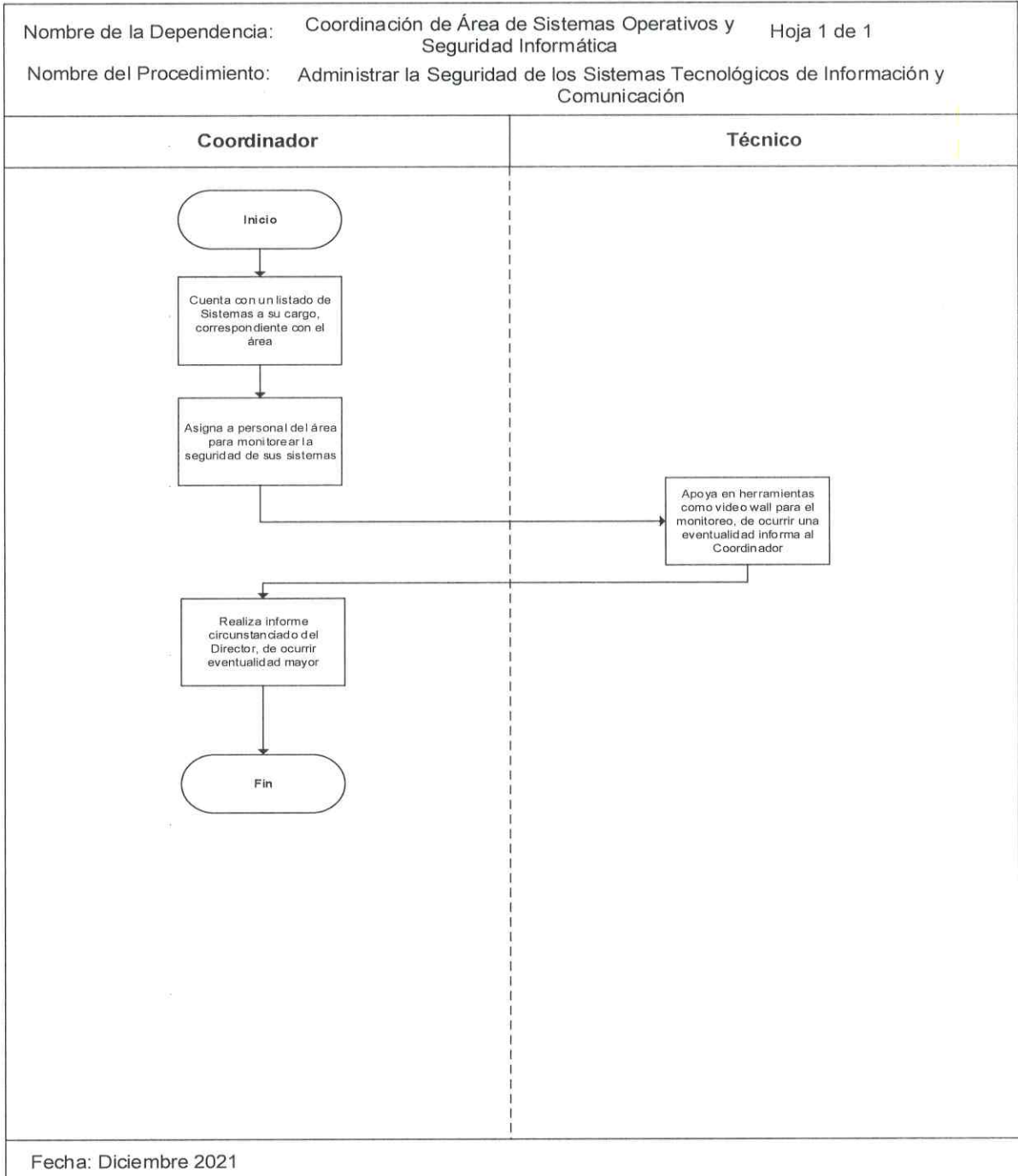
Elaboró:  Revisó:  Autorizó: 

Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
 Analista
 Departamento de Desarrollo Organizacional

Dra. Damaris Eunice Ortiz de Godínez
 Directora
 Dirección de Planificación
 Contraloría General de Cuentas

Ing. José María Vásquez Tello
 Director
 Dirección de Tecnologías de la Información y comunicación

Diagrama de Flujo




Procedimiento: Proceso de Baja de Usuarios Internos de la Contraloría General de Cuentas

Objetivo:


Instruir a las personas responsables de la gestión de baja de Usuario de la Contraloría General de Cuentas.


Normas:

1. La Dirección de Recursos Humanos de la Contraloría General de Cuentas debe informar mediante oficio a la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación la baja de Usuario.
2. El oficio de solicitud de baja de Usuario debe contener: nombre, apellidos, área en la que laboraba, puesto de trabajo y fecha de baja de personal. Asimismo, identificará el motivo de baja: Suspensión, despido, retiro voluntario o fallecimiento.

 INTEGRIDAD, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Coordinación de Área de Sistemas Operativos y Seguridad Informática	Fecha de Actualización Diciembre 2021
	Hoja 1 de 1	

Proceso de Baja de Usuarios Internos de la Contraloría General de Cuentas		
Responsable	Paso	Actividad
Asistente	1	Recibe oficio con solicitud de baja de Usuarios internos de la CGC, registra en control correspondiente y Desk Service Plus
Director	2	Asignación y análisis de tarea al área correspondiente
Asistente	3	Traslada de manera física y a través del Desk Service Plus
Coordinador	4	Revisa requerimiento y asigna tareas al personal de Servers, Sistema Operativos y Seguridad Informática mediante el Desk Service Plus
Analista	5	Ejecuta las tareas para dar de baja en los sistemas correspondientes del área (active directory, correo electrónico, deshabilitar licencias)
Asistente	6	Documenta respuesta para firma y sello de Dirección
	7	Traslada para firma y sello
Director	8	Firma y sella oficio de respuesta
Asistente	9	Escanea oficio con sello de recibido, archiva y cierra ticket en Desk Service Plus
Fin del Procedimiento		

Elaboró: 
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
 Analista
 Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
Dra. Dámaris Eunice Ortiz de Godínez
 Directora
 Dirección de Planificación
 Contraloría General de Cuentas

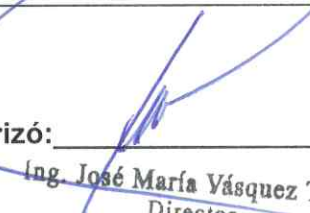
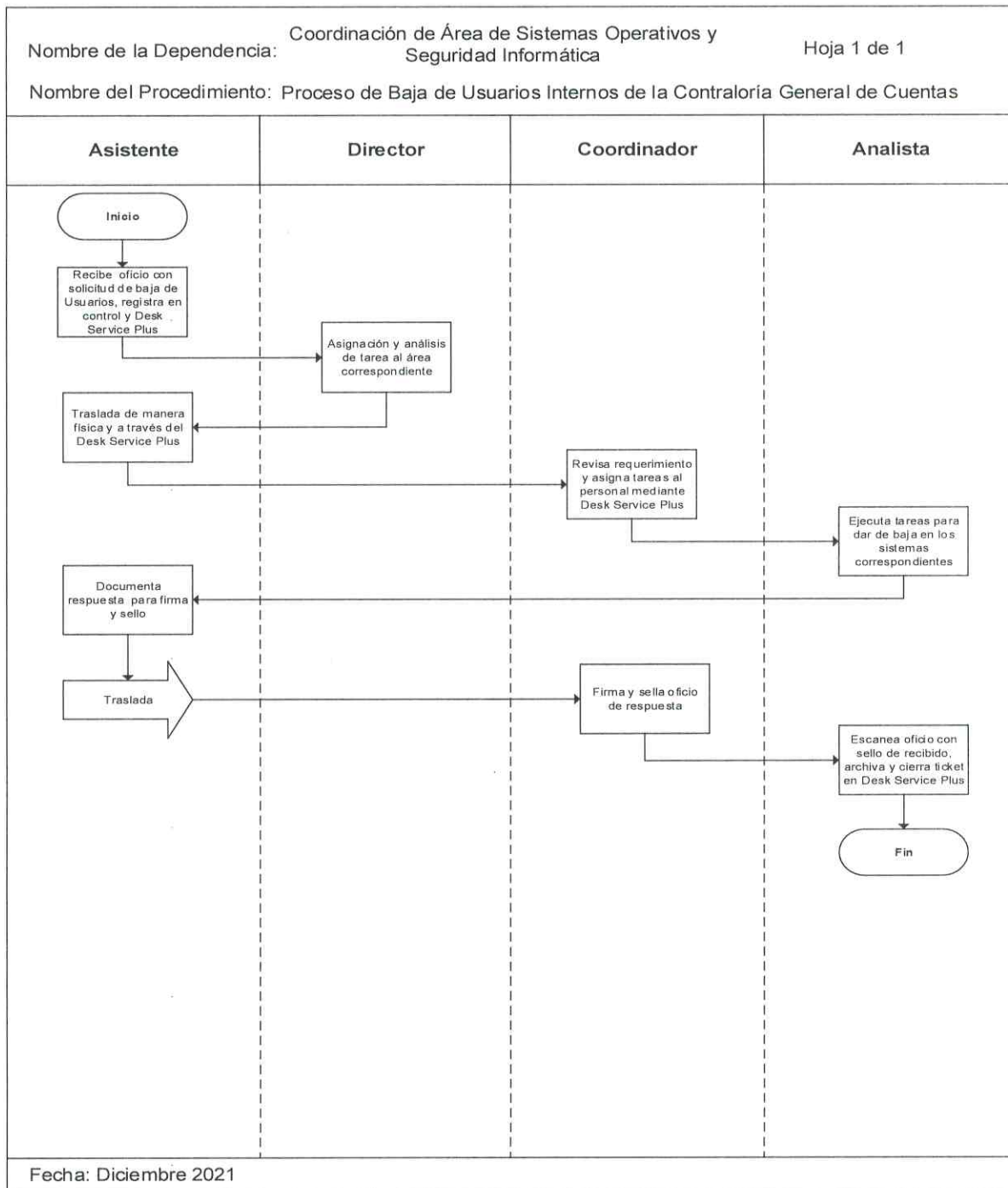
Autorizó: 
Ing. José María Vásquez Tello
 Director
 Dirección de Tecnologías de la
 Información y comunicación

Diagrama de Flujo



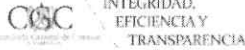
Procedimiento: Proceso de Monitoreo de Recursos de Sistemas Operativos

Objetivo:

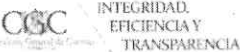
Instruir a las personas responsables del monitoreo de recursos de sistemas operativos.

Normas:


1. La Dirección de Recursos Humanos de la Contraloría General de Cuentas debe informar mediante oficio a la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación la baja de Usuario.
2. El oficio de solicitud de baja de Usuario debe contener: nombre, apellidos, área en la que laboraba, puesto de trabajo y fecha de baja de personal. Asimismo, identificará el motivo de baja: Suspensión, despido, retiro voluntario o fallecimiento.

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Coordinación de Área de Sistemas Operativos y Seguridad Informática	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 2

Proceso de Monitoreo de Recursos de Sistemas Operativos		
Responsable	Paso	Actividad
Administrador	1	Inspecciona diariamente los servidores, con el propósito de verificar su buen estado físico y operativo 1.1 No detecta fallas , fin del proceso 1.2 Si detecta fallas , porta y registra incidente en el ServiceDesk Plus
Coordinador	2	Analiza incidente, toma decisiones y asigna acciones correspondientes
Analista	3	Comunica con el soporte autorizado vía telefónica y/o correo electrónico, según la marca del dispositivo informando sobre la falla o desperfecto detectado. El Proveedor genera ticket de seguimiento de incidente
Técnico de Proveedor (Soporte Garantía)	4	Contacta al área de servidores, sistemas operativos y seguridad informática y evalúa la falla o desperfecto reportado, al igual que la cobertura de la garantía, si el equipo cuenta con garantía el Proveedor cubre los gastos de reparación, luego programa una teleconferencia con el Encargado de Soporte.
	5	Da instrucciones y propuestas al Administrador de Sistemas Operativos, para reparar o corregir la falla o desperfecto, las cuales ejecuta en el mismo instante. 5.5 Si continúa fallo o desperfecto , se programa visita del técnico del proveedor y continua a paso 6 5.2 No continúa fallo , fin del proceso
Administrador/ Técnico de Proveedor	6	Realizan la corrección y reparación de la falla o desperfecto del equipo, para que vuelva a funcionar en óptimas condiciones, de lo cual realizan pruebas
Técnico de Proveedor (Soporte Garantía)	7	Elabora hoja de servicio y soporte, donde reporta el trabajo realizado para corregir la falla o desperfecto del equipo, luego entrega una copia a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación. Vía correo Electrónico

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Coordinación de Área de Sistemas Operativos y Seguridad Informática	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 2 de 2

Proceso de Monitoreo de Recursos de Sistemas Operativos		
Responsable	Paso	Actividad
Asistente	8	Lleva el registro de las correcciones y reparaciones de cada equipo, en el cual archiva la copia de la hoja de servicio y soporte
Administrador	9	Realizan el monitoreo del equipo, para verificar que las correcciones son satisfactorias y el equipo funciona en óptimas condiciones
Coordinador	10	Elabora el Informe de conformidad y lo traslada al Director de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación
Asistente	11	Traslada para firma y sello de Dirección
Director	12	Firma y sella oficio de respuesta
Asistente	13	Escanea oficio con sello de recibido, archiva y cierra ticket en ServiceDesk Plus
Fin del Procedimiento		

Elaboró: 

Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
 Analista
 Departamento de Desarrollo Organizacional

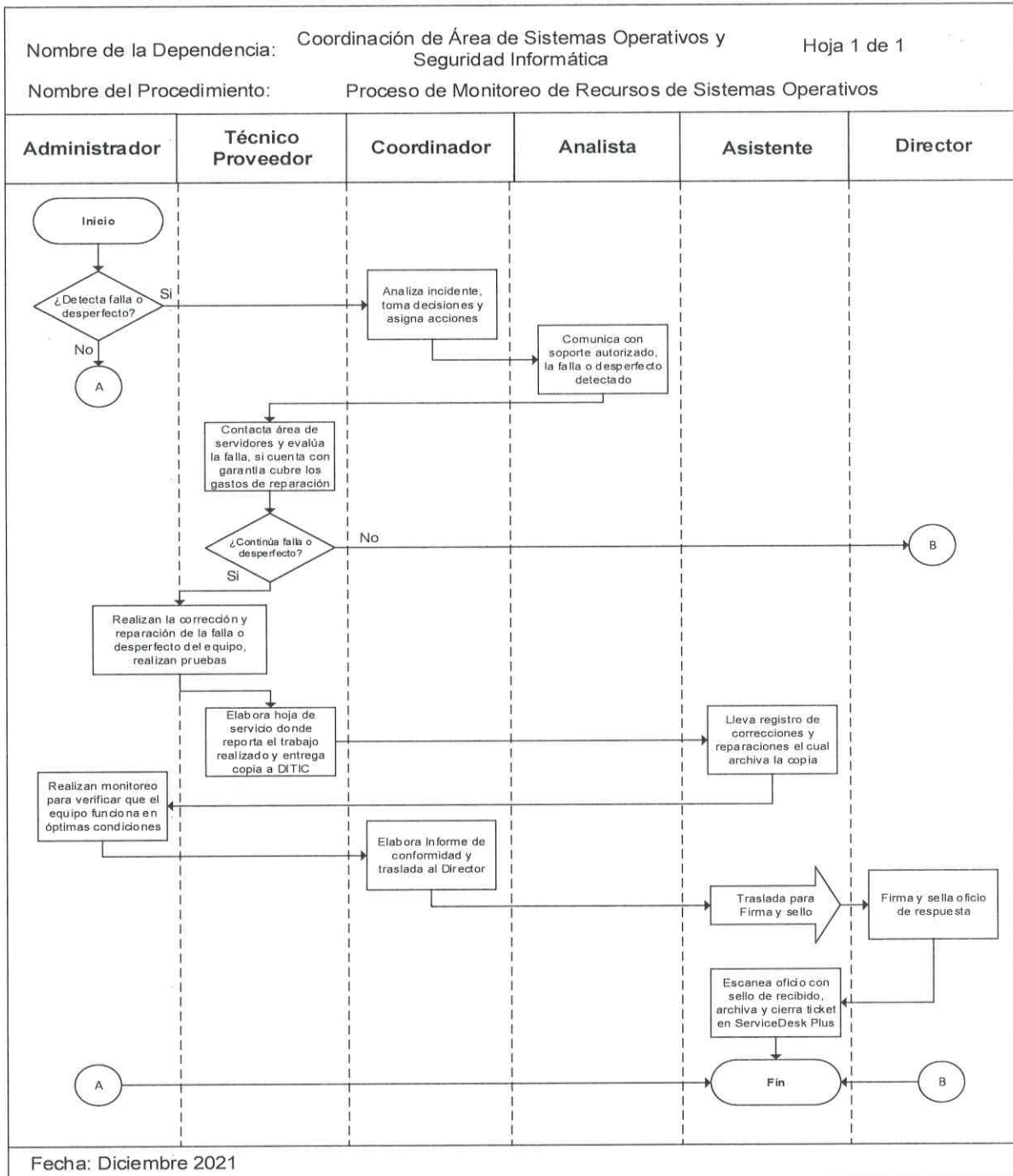
Revisó: 

Dra. Dámaris Eunice Ortiz de Godínez
 Directora
 Dirección de Planificación
 Contraloría General de Cuentas

Autorizó: 

Ing. José María Vásquez Tello
 Director
 Dirección de Tecnologías de la
 Información y comunicación

Diagrama de Flujo



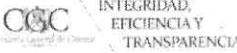
Procedimiento: Proceso de Autorización de Acceso a Centro de Datos

Objetivo:


Instruir a las personas responsables del proceso de autorización de acceso a centro de datos.

Normas:

1. Para tener acceso al centro de datos el interesado deberá justificar la razón de su solicitud.
2. El Coordinador del área es responsable de validar la justificación para el acceso correspondiente.
3. Todo visitante deben registrarse en el control correspondiente presentar su documento de identificación personal, asimismo proporcionar la información requerida.

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Coordinación de Área de Sistemas Operativos y Seguridad Informática	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

Proceso de Autorización de Acceso a Centro de Datos		
Responsable	Paso	Actividad
Visitante	1	Se presenta a la recepción de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación solicita acceso
Asistente	2	Solicita justificación de acceso y requiere autorización correspondiente
Coordinador	3	Autoriza acceso respectivo 3.1 Si autoriza , continúa a paso 4 3.2 No autoriza , fin de proceso
Asistente	4	Solicita documento de identificación del visitante y requiere información de registro correspondiente.
Técnico de Proveedor (Soporte Garantía)	5	Llena la bitácora de control de acceso y es acompañado al área por personal designado de conformidad a sus funciones.
	6	Concluye visita técnica de lo indicado en el registro correspondiente
Visitante	7	Anota la hora de salida en la bitácora de control de acceso correspondiente
Fin del Procedimiento		

Elaboró: 
Lícd. Wendy Janeth Santizo Vasquez
 Analista
 Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
 Dra. Dámaris Eunice Ortiz de Godínez
 Directora
 Dirección de Planificación
 Contraloría General de Cuentas

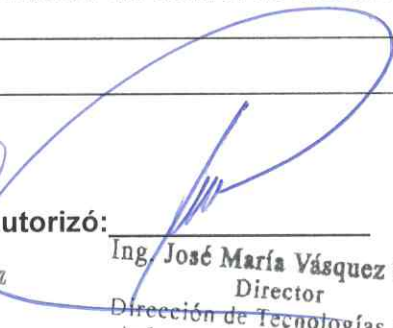
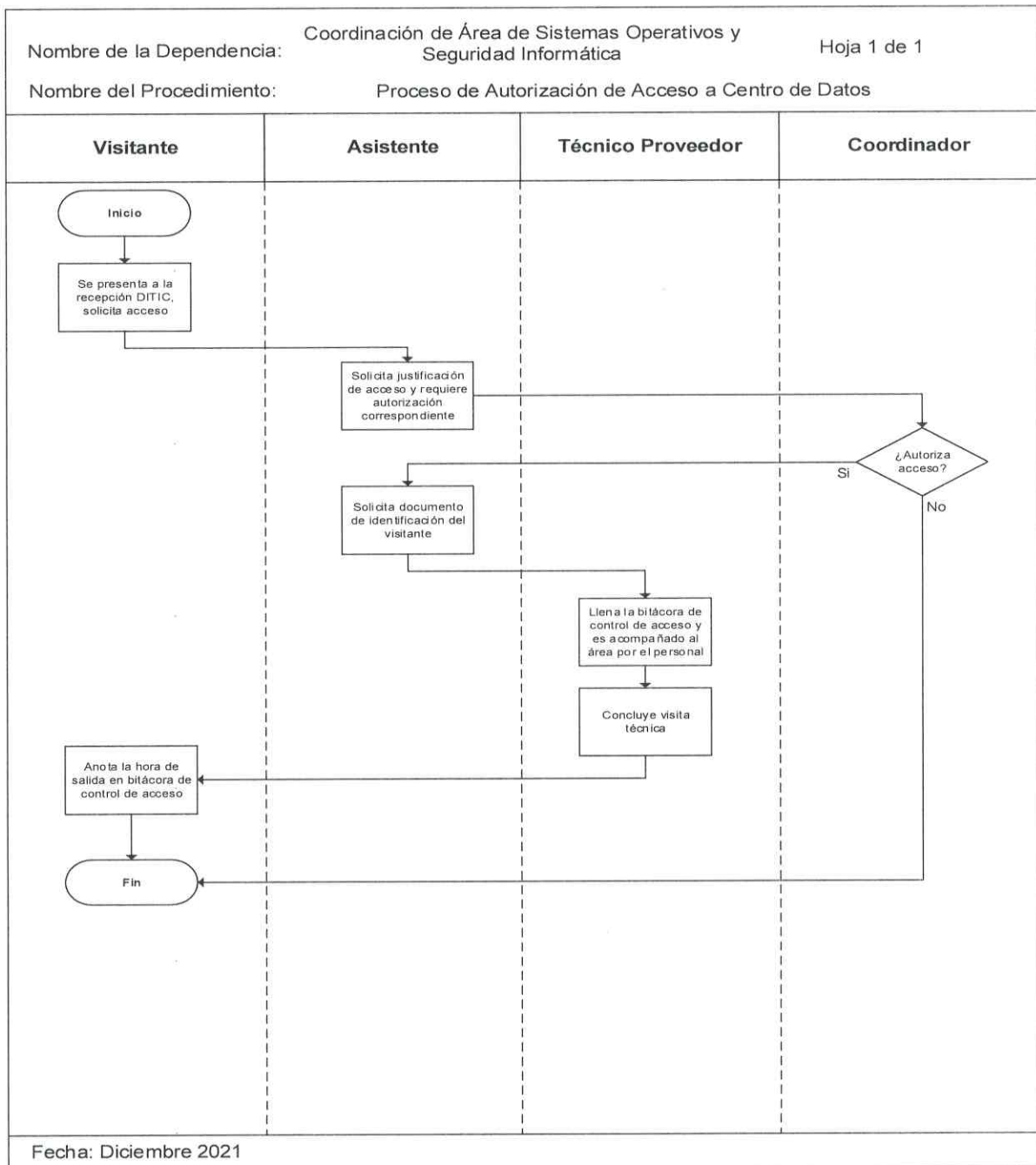
Autorizó: 
 Ing. José María Vásquez Tello
 Director
 Dirección de Tecnologías de la
 Información y comunicación

Diagrama de Flujo




Procedimiento: Proceso de Creación e Instalación de Servidores

Objetivo:


Instruir a las personas responsables del proceso de creación e instalación de servidores.

Normas:

1. Para solicitar un servidor virtual debe justificar la necesidad del recurso tecnológico.
2. El Coordinador de área es el responsable de indicar viabilidad del requerimiento solicitado, revisando las capacidades actuales de la infraestructura tecnológica vigente en Contraloría General de Cuentas.
3. El formulario debe indicar todos los requerimientos tecnológicos como los CPU, RAM, almacenamiento y en seguridad informática los puertos y accesos permitidos.

 <p>INTEGRIDAD, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA</p>	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Coordinación de Área de Sistemas Operativos y Seguridad Informática	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 2

Proceso de Creación e Instalación de Servidores		
Responsable	Paso	Actividad
Coordinador	1	Traslada ticket y formulario de solicitud de creación de servidor a través del Sistema de Servicio ServiceDesk Plus y asigna a Analista de sistemas operativos
Analista	2	Verifica que exista disponibilidad de recursos tecnológicos para la creación de servidor en función del rol que realizará ese servidor
	3	¿Existe disponibilidad? 3.1 Si hay disponibilidad, sigue a paso 5 3.2 No hay disponibilidad, sigue a paso 4
	4	Informa al Coordinador del área, que la solicitud no procede porque no se dispone de recursos tecnológicos, continúa en actividad No. 14
	5	Verifica si existe plantilla de servidor virtual 5.1 Si hay existencia, continúa procedimiento 5.2 No hay existencia, continua al paso 7
	6	Si ya existe una plantilla para el rol de servidor crea servidor virtual de acuerdo a plantilla establecida y continúa actividad No. 8
	7	Instala el sistema operativo, componentes, aplicaciones y VMware tools, según el requerimiento realizado
	8	Instala parches de seguridad y actualizaciones en el sistema operativo
	9	Configura e instala los componentes de software según requerimientos solicitados para el rol del servidor. Ingresar el servidor al dominio si el sistema operativo es Windows
	10	Crea los permisos de acceso a los servidores

 INTEGRIDAD, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Coordinación de Área de Sistemas Operativos y Seguridad Informática	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 2 de 2

Proceso de Creación e Instalación de Servidores		
Responsable	Paso	Actividad
Analista	11	¿Tiene el servidor un rol de producción? 11.1 Si tiene un rol, continúa a paso 14 11.2 No tiene un rol, continúa procedimiento
	12	Agrega al sistema de monitoreo, si es servidor de producción ir al procedimiento agregar servidor al monitoreo de servidores
	13	Entrega servidor al solicitante
Coordinador	14	Verifica y notifica el cierre de Ticket (ServiceDesk Plus)
Fin del Procedimiento		

Elaboró:


 Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
 Analista
 Departamento de Desarrollo Organizacional

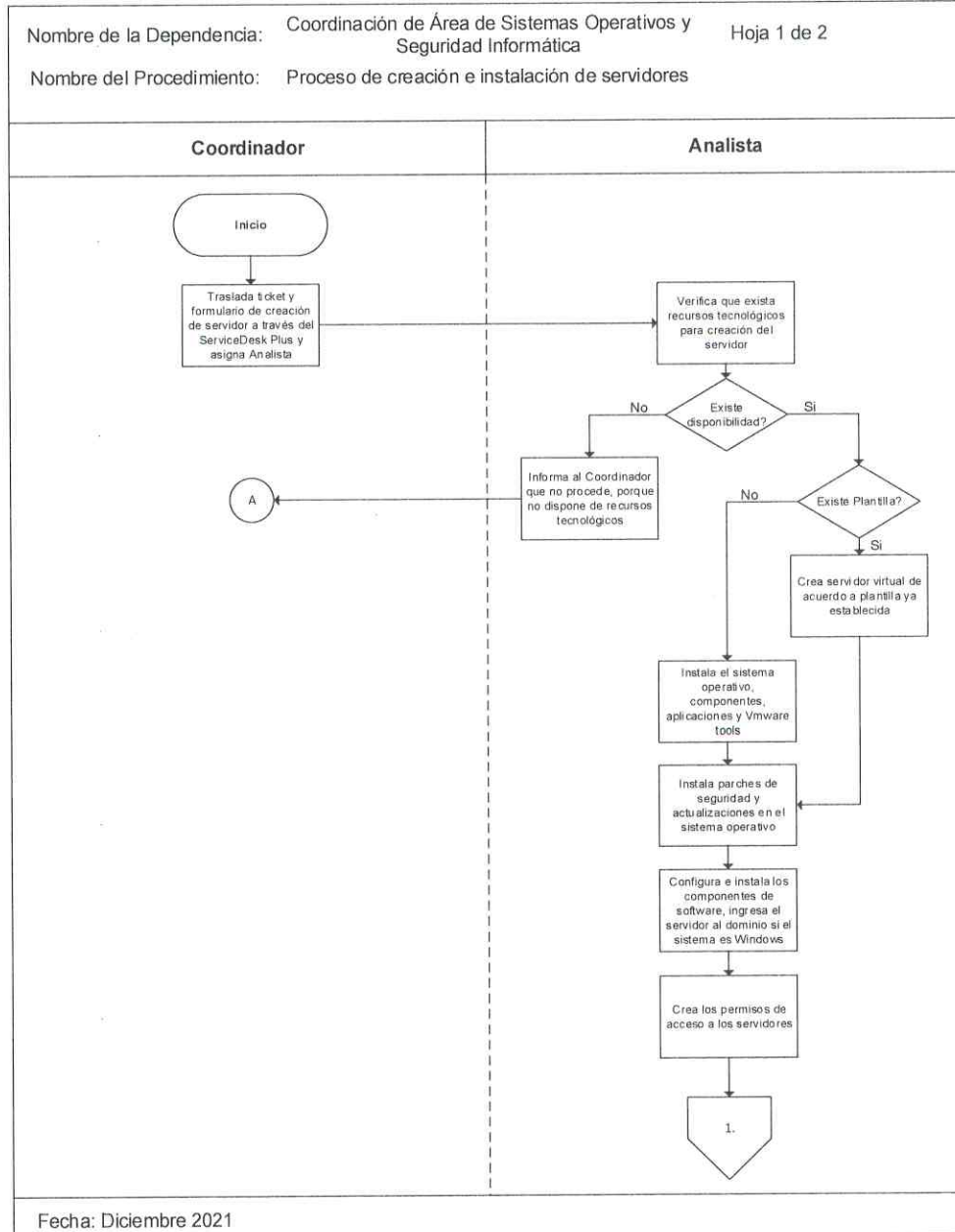
Revisó:


 Dra. Dámaris Eunice Ortiz de Godínez
 Directora
 Dirección de Planificación
 Contraloría General de Cuentas

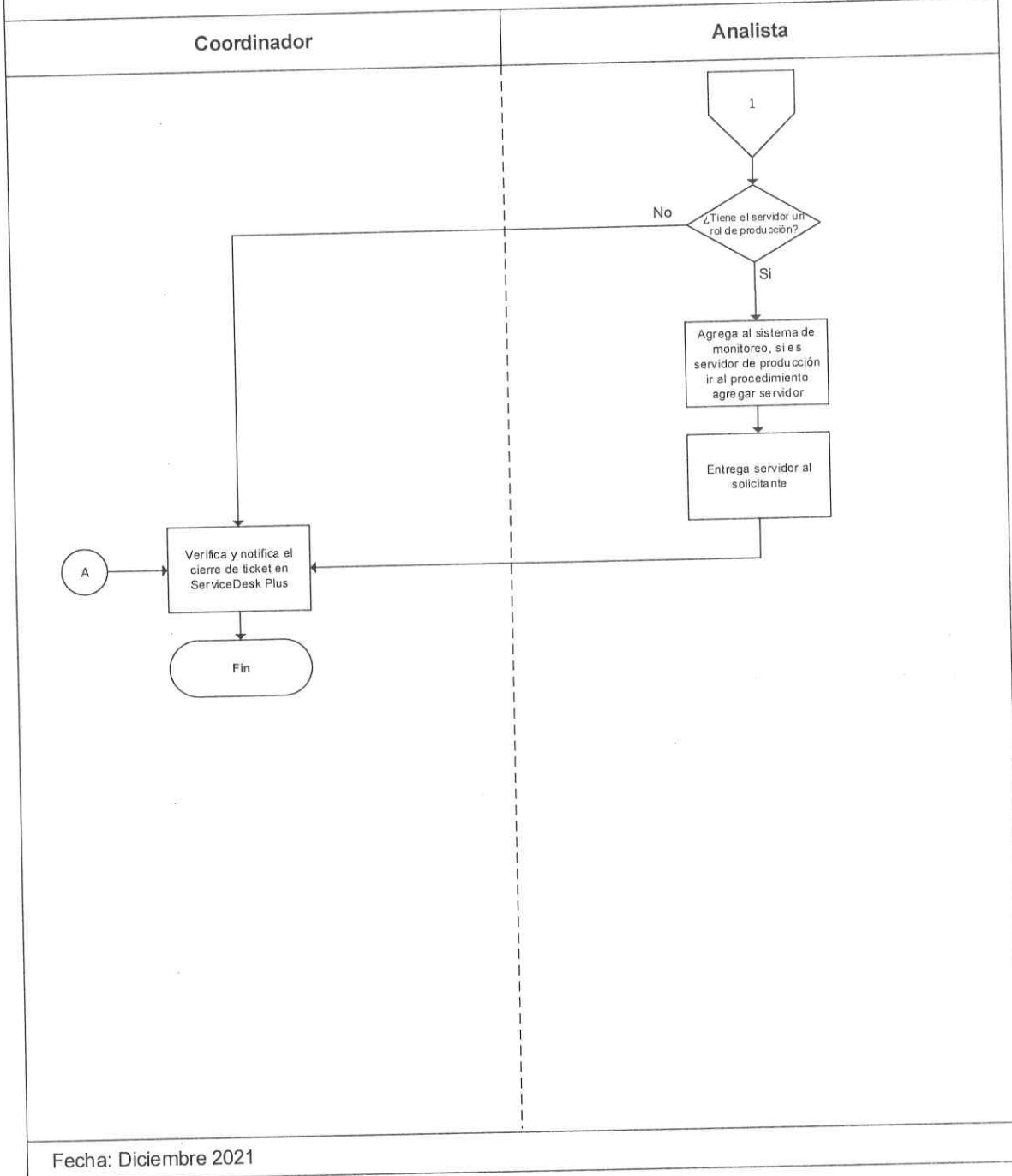
Autorizó:


 Ing. José María Vásquez Tello
 Director
 Dirección de Tecnologías de la
 Información y comunicación

Diagrama de Flujo



Nombre de la Dependencia: Coordinación de Área de Sistemas Operativos y Seguridad Informática Hoja 2 de 2
 Nombre del Procedimiento: Proceso de creación e instalación de servidores




Procedimiento: Proceso Solicitud de Usuario VPN

Objetivo:


Instruir a las personas responsables del proceso de creación de usuario VPN.

Normas:

1. Para obtener un usuario VPN el interesado debe justificar la razón de su solicitud detallando los sistemas internos a usar.
2. El Coordinador de área es el responsable de indicar viabilidad del requerimiento revisando las necesidades puntuales de las necesidades del interesado.
3. La solicitud debe ser autorizada por el Jefe inmediato.

	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Noviembre 2018
	Coordinación de Área de Sistemas Operativos y Seguridad Informática	Fecha de Actualización Diciembre 2021
		Hoja 1 de 1

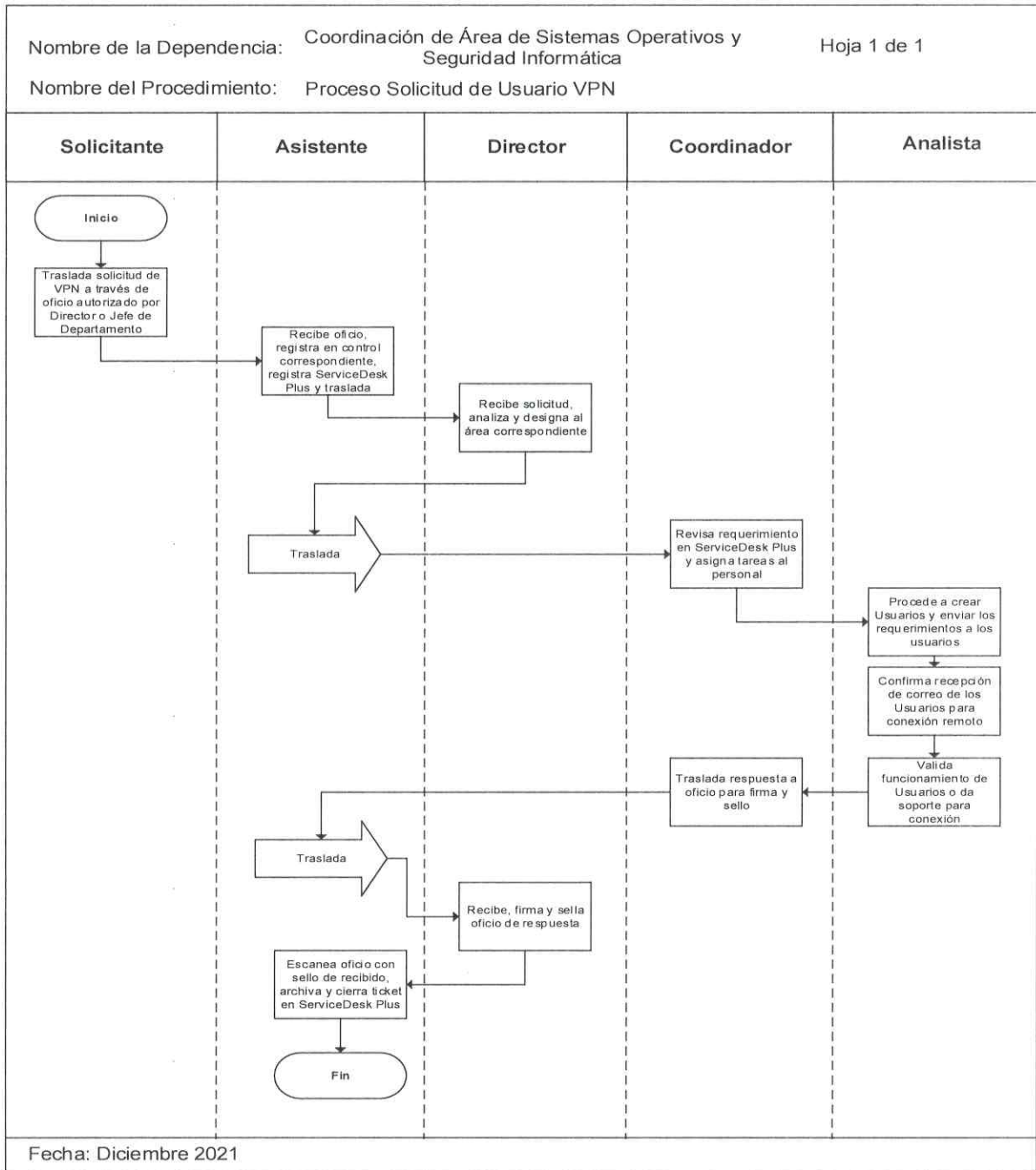
Proceso Solicitud de Usuario VPN		
Responsable	Paso	Actividad
Solicitante	1	Traslada solicitud de usuario VPN a través de oficio autorizado por Director o Jefe de Departamento
Asistente	2	Recibe oficio, registra en el control correspondiente, registra en ServiceDesk Plus y traslada a Dirección
Director	3	Recibe solicitud, analiza y designa al área correspondiente
Asistente	4	Traslada al área correspondiente
Coordinador	5	Revisa requerimiento en ServiceDesk Plus y asigna tareas al personal del área
Analista	6	Procede a crear los Usuarios y enviar los requerimientos a los Usuarios
	7	Confirma recepción de correo electrónico de los Usuarios para conexión de escritorio remoto
	8	Valida el funcionamiento de Usuarios o da soporte para conexión a escritorio remoto
Coordinador	9	Traslada respuesta a oficio para firma y sello de Dirección
Asistente	10	Traslada para firma y sello de Dirección
Director	11	Recibe, firma y sella oficio de respuesta
Asistente	12	Escanea oficio con sello de recibido, archiva y cierra ticket en ServiceDesk Plus
Fin del Procedimiento		

Elaboró: 
 Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez
 Analista
 Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 
 Dra. Dámaris Eunice Ortiz de Godínez
 Directora
 Dirección de Planificación
 Contraloría General de Cuentas

Autorizó: 
 Ing. José María Vásquez Tello
 Director
 Dirección de Tecnologías de la
 Información y comunicación

Diagrama de Flujo



GLOSARIO

DITIC = Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación

POA = Plan Operativo Anual

SAG = Sistema de Auditoría Gubernamental

PAC = Plan Anual de Compras

CGC = Contraloría General de Cuentas