

| | | | | | |
|---|--------------------|--|---|--|--|
|  | | TIPO DE DOCUMENTO: CARACTERIZACIÓN | | CODIFICACIÓN: CT-CI-0001 | |
| | | NOMBRE DEL DOCUMENTO: CARACTERIZACIÓN "COORDINACIÓN INFORMÁTICA" | | VERSIÓN: 0011 | |
| RESPONSABLE DEL PROCESO: | | Asesor de la Coordinación Informática | | | |
| REQUISITOS LEGALES APLICABLES AL PROCESO: | | Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles Artículos 1, 2, 3, 5, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 23, 25, 30, 34, 35, 43 y 47. Código Municipal Decreto No.12-2002 Artículos 1, 3, 4, 6, 7, 35, 42, 52, 53, 67, 68, 70, 140, 142, 143, 144, 165 y 171. Código Tributario Decreto 6-91 Artículos 1, 2, 11, 12, 13, 14, 19, 21, 35, 47, 48, 51, 55, 99, 100, 125 y 133. Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento Decreto No. 57-92 Artículos 1 inciso b), 4 Bis, 17, 38, 43 de la Ley y 15 del Reglamento. Resoluciones, Acuerdos y/o Decretos Ministeriales sobre contrataciones del Estado. Manual de Normas y Procedimientos de Adquisiciones Municipales y Manual de Normas y Procedimientos de Adquisiciones y Contrataciones del FAPU. Ley de Acceso a la Información Pública acuerdo 57-2008 del Congreso de la Republica, en lo que fuere aplicable. Acuerdo de Alcaldía número AA-80-2020. Planificación e Implementación del Trabajo a Distancia, para la prestación de los servicios públicos municipales y Acuerdo de la Dirección de Catastro y Administración del IUSI numero DCAI-005-2020, que aprueba el Manual para la Continuidad de la Prestación de los Servicios en Modalidad Teletrabajo | | | |
| REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 APLICABLES: | | 4, 6.1, 6.2, 7.1.5.1, 7.1.5.2, 7.3, 7.5, 7.5.2, 7.5.3, 8.4.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10 | | | |
| OBJETIVO: | | Brindar de forma eficiente y eficaz el soporte técnico y tecnológico que los clientes internos necesitan para el logro de sus objetivos. | | | |
| INDICADORES DEL PROCESO: | | Eficacia: Asegurar que el 90% de las solicitudes ingresadas (tickets) sean resueltas. Satisfacción: asegurar que la percepción de satisfacción, se mantenga en 90% de aceptación sobre el servicio prestado. Quejas: Asegurar que del total de atenciones brindadas por el personal no se genere más de un 5% de quejas. | | | |
| PROVEEDOR | ENTRADAS | ACTIVIDADES | SALIDAS | CLIENTE | |
| Soporte Técnico (Recepción y Asignación de Tickets) | | | | | |
| Personal DCAI | Correo Electrónico | Recepción de correo electrónico e ingreso al Sistema de Asignación y Control de Tickets | | | |
| | | Creación y asignación de ticket | | | |
| | | Si el ticket implica el desarrollo de una herramienta de software | IN-CI-0003 | | |
| | | Si el ticket es de categoría Sistema Sap o Base de datos implica modificar información, al cerrar el ticket se indica la subcategoría y la cantidad de registros modificados | | | |
| | | Atención de la solicitud y finalización del ticket | Correo Electrónico | Personal DCAI | |
| | | Atención manual de Tickets por medio de Ficha de Asignación y Control de Solicitudes de Soporte | RED-CI-0007 | Personal Coordinación Informática PSAI | |
| | | | Análisis Mensual de Tickets atendidos, Resumen Mensual de | | |

| | | | | |
|---|------------------------|---|---|--|
| | | Emisión de Documentos y/o Registros Mensuales | Tickets Atendidos Resultados Mensuales de Indicadores de Relación Tiempo/Respuesta Ficha de Asignación y Control de Solicitudes de Soporte (Tickets) Registro Mensual de Modificaciones a la Base de Datos | Personal Coordinación Informática - PSAI |
| Requerimiento de Hardware, Servicios y Licenciamiento de Software | | | | |
| Compras programadas | | | | |
| Sección de Adquisiciones | Oficio | Copia del Programa anual de Compras - PAC publicado en Guatecompras | | |
| | | Revisar mensualmente las compras programadas que requieran Dictamen Tecnico | | |
| | | Investigación preliminar para compras programadas | | |
| Jefaturas | Oficio | Recepción del Oficio por medio del cual se solicitan especificaciones técnicas para compras programadas | | |
| | | Realización de investigación para obtener especificaciones técnicas adecuadas | | |
| | | Emisión de dictamen, validación de especificaciones, y firma para avalar investigación realizada | | |
| | | Entrega de dictamen a encargado de Adquisiciones, y archivo de la copia | Dictamen con Especificaciones Técnicas | Jefaturas |
| | | Ingreso de la gestión para la Sección de Adquisiciones por medio del módulo de Gestión de Servicios | | |
| Compras no Programadas | | | | |
| | | Si es Licenciamiento, obtener las características del software e ingresar la gestion en el Módulo de Gestiones | | |
| | | Si es un servicio el que se requiere, ingresar la gestión en el Módulo de Gestiones | | |
| Personal DCAI | Correo Electrónico | Si es un repuesto o servicio de reparación, el usuario ingresa su ticket y se clasifica como Mantenimiento Correctivo, automaticamente se crea la gestion en el Módulo de Gestiones | Modulo de Gestiones | Sección de Adquisiciones |
| Concesión y/o revocatoria de accesos a Red, Base de Datos y Aplicaciones | | | | |
| Director, Subdirector, Coordinadores, Asesores y/o Personal | Formulario RED-CI-0011 | Recepción del Formulario y Validación. | | |
| | | Revisar control, asignar correlativo, numerar y trasladar a Prestador de Servicios | | |

| | | | | |
|---|---------------------------|---|---------------------|--|
| | | Conceder o revocar accesos de Red, y carpetas compartidas. Anotar al dorso: fecha, nombre y firma | | |
| | | Conceder o revocar accesos de Base de Datos. Anotar al dorso: fecha, nombre y firma | | |
| | | Conceder o revocar acceso a las Aplicaciones. Anotar al dorso, fecha, nombre y firma. | | |
| | | Verificar que el formulario fue atendido en su totalidad, y verificar fecha, nombre y firmas al dorso | | |
| | | Confirmar al solicitante y actualizar el RED-CI-0011 | Correo Electrónico | Director, Subdirector, Coordinadores, Asesores y/o Personal Autorizado |
| Requerimiento de Software | | | | |
| Director, Subdirector, Coordinadores, Asesores y/o Personal | Correo Electrónico | Recepción de correo electrónico y evaluación de factibilidad del requerimiento | | |
| | | Revisar si el requerimiento es un cambio menor o un desarrollo | | |
| | | Convocar a reunión con el solicitante | Correo Electrónico | Solicitante y responsables involucrados |
| | Oficio con requerimientos | Levantamiento de los requerimientos y verificar validación de Modelos de Gestión | | |
| | | Planificación de las actividades y reasignación del ticket cuando aplique | | |
| | | Desarrollo del Software | | |
| | | Convocatoria para presentación y pruebas | Correo Electrónico | Solicitante y responsables involucrados |
| | | Creación de los objetos y aplicaciones en los servidores de producción. | | |
| | | Inducción al colaborador y monitoreo del funcionamiento. | | |
| | | Finalización de ticket | Correo Electrónico | Director, Subdirector Coordinadores o personal autorizado |
| Mantenimiento de Hardware | | | | |
| | | Solicitar a Gestión de Servicios listado con códigos de inventario del equipo al que se le efectuará Mantenimiento Preventivo | | |
| Gestión de Servicios | Oficio | Recibe listado de equipo y respectivos códigos de inventario | | |
| | | Se ingresa la gestion en el sistema, solicitando se inicie el proceso para servicio de mantenimiento de hardware | Modulo de Gestiones | Seccion de Adquisiciones |

| | | | | |
|-----------------------------------|--------------------|---|--|------------------------------------|
| Seccion de Adquisiciones | correo electrónico | Confirma viabilidad del servicio o reparación, la fecha de ejecución o de visita para evaluación. | | |
| | | Entrega de horario y calendarización de la ejecución al proveedor, o fecha de visita para reparación. | Programación | Proveedor |
| | | Difusión del horario y calendarización de la ejecución (sólo para mantenimiento preventivo) | Correo Electrónico | Dirección, Subdirección y Asesores |
| Proveedor | Programación | Ejecución del Servicio supervisado por el PSS o PSAR, o recepción de Orden de Servicio. | Informe de finalización del Servicio (Hoja de Servicio) | Coordinación Informática |
| | | Realizar evaluación del Servicio de mantenimiento de hardware | | |
| | | Elaboración del Informe Técnico, emitido por el PSAR/PSS (sólo para mantenimiento preventivo) | Informe | Sección de Adquisiciones |
| | | Archivar el documento. | | |
| Personal DCAI | Correo Electrónico | Mantenimiento Correctivo de Hardware | | |
| | | Se evalua y se de determina el mantenimiento correctivo, generando una gestión a Adquisiciones | Modulo de Gestiones | Seccion de Adquisiciones |
| Seccion de Adquisiciones | Correo Electrónico | Adquisiciones solicita el acompañamiento al proveedor, realiza el diagnostico y se programa la fecha y hora | | |
| | | Adquisiciones programa el mantenimiento correctivo y se completa la entrega o la orden del servicio | Correo Electrónico | Personal DCAI |
| | | Se realiza la evaluación del servicio del mantenimiento | Informe | Sección de Adquisiciones |
| | | Archivar el documento. | | |
| Lectura de Termohigrómetro | | | | |
| | | Monitoreo semanal de temperatura y humedad | | |
| | | Generación de historial de temperatura y humedad | | |
| | | Visualización de gráficas de Temperatura y Humedad | | |
| | | Almacenamiento digital del historial de temperatura y humedad | | |
| | | Impresión del historial y archivo. | Registro No Modificable de historial de temperatura y humedad. | |
| | | Verificacion del almacenamiento digital del Historial y respectivo registro actualizado | | |




| Atención a incidencias por alertas del termohigrómetro | | | | |
|--|--------------------|--|-------------|--|
| | Correo Electrónico | Detección de variantes de temperatura y humedad | | |
| | | Se atiende la incidencia realizando un diagnostico y se toman las acciones pertinentes según el caso. | | |
| | | Se llena el Formato del Registro de atención por alertas detallando la falla. | RED-CI-0005 | |
| Análisis Mensual del comportamiento de Temperatura y Humedad | | | | |
| | | Recopilación de los datos del comportamiento de temperatura y humedad registrados en el historial del mes anterior | | |
| | | Establecimiento de los rangos adecuados a través de la obtención de la media | | |
| | | Si hay variación en la temperatura o humedad se anota el cambio respectivo | | |
| | | Impresión de las tablas con su resultado para adjuntar a los reportes del historial de temperatura y humedad | RED-CI-008 | |
| Copia de respaldo del servidor de Base de Datos | | | | |
| | | Acceder al servidor correspondiente para revisión de la ejecución de las tareas programadas | | |
| | | Renombrar archivos DMP y LOG con el formato específico | | |
| | | Actualiza registro correspondiente | RED-CI-004 | |
| | | Imprimir mensualmente el registro y guardarlo en el leitz correspondiente | | |
| Restauración de Objetos Base de Datos | | | | |
| | | Seleccionar el esquema a restaurar por medio de la herramienta correspondiente | | |
| | | Seleccionar el archivo .DMP donde se encuentran los objetos a restaurar | | |
| | | Renombrar archivos dmp y log, con las letras BKP y fecha (YYYYMMDD). | | |
| Copia de respaldo del servidor de Archivos | | | | |
| | | Conectarse al Servidor de copias de seguridad por escritorio remoto | | |
| | | Seleccionar las unidades y las carpetas a las que se les hace copia de respaldo | | |

| | | | | |
|---|------------------------------------|---|--|---------------------------------|
| | | Definir el destino en donde se creara el archivo resultante del backup | | |
| | | Actualiza registro correspondiente | RED-CI-004 | |
| | | Imprimir mensualmente el registro y guardarlo en el leitz correspondiente | | |
| Copia de respaldo del Servidor de Archivos | | | | |
| | | Ingresa al servidor mediante escritorio remoto | | |
| | | Inicia el asistente de copia de seguridad | | |
| | | Definir el lugar donde se guardará la copia de seguridad y crear carpeta | | |
| | | Finalización de la copia de seguridad y resguardo en carpeta | | |
| | | Generación de informe | | |
| | | Anotación semanal en el Registro de Control y Monitoreo de copias de respaldo | RED-CI-004 | |
| Restauración de archivos | | | | |
| | | Ingresa al servidor mediante escritorio remoto | | |
| | | Inicia el asistente de copia de seguridad o restauración y elige la opción restaurar archivos | | |
| | | Selección de carpeta a reestablecer | | |
| | | Finalización del asistente de restauración y verificación de los parámetros correctos | | |
| Actividades Administrativas | | | | |
| Solicitudes a Gestión de Servicios | | | | |
| | | Solicitud de personal | Solicitud verbal | Sección de Gestión de Servicios |
| Sección de Gestión de Servicios | Registro RED-GS-0001 y Expedientes | Entrevista y selección del colaborador | Registro RED-GS-001 y expedientes | Sección de Gestión de Servicios |
| | | Solicitud de movimiento de personal | Registro RED-GS-0007 y oficio | Sección de Gestión de Servicios |
| | | Solicitud de terminación de contrato | Solicitud verbal o carta de solicitud de terminación de contrato | Sección de Gestión de Servicios |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | Solicitud de Capacitación | Registro RED-GS-0004 | Sección de Gestión de Servicios |
| | | Asistencia a capacitación y medición de eficacia de capacitación | Registro RED-GS-0005 y medición de eficacia | Sección de Gestión de Servicios |
| | | Evaluación de competencias y habilidades al nuevo personal | Registro RED-GS-0010 | Sección de Gestión de Servicios |
| Sección de Gestión de Servicios | Informe de resultados evaluación de competencias y habilidades RED-GS-0013 | Recepción del informe y verificación de las acciones a seguir para el reforzamiento. | Registro de Seguimiento competencias y habilidades RED-GS-0014 | Sección de Gestión de Servicios |
| Sección de Gestión de Servicios | Oficio | Recepción de oficio y evaluación del desempeño conforme los lineamientos descritos en el oficio. | | |
| Dirección Responsable de sistema de gestión de la calidad, | Solicitud de comunicación | Traslado de información al personal | Correo Electrónico, memorándum, circular, oficio, o verbal. | Sección de Gestión de Servicios |
| Sección de Gestión de Servicios | Correo Electrónico | Llenar instrumento de medición de clima laboral | RED-GS-0015 | Sección de Gestión de Servicios |
| Sección de Gestión de Servicios | Registro de Resultados RED-GS-0021 | Establecimiento de medidas de acción para mejora del clima laboral | PP-GS-0002 | Sección de Gestión de Servicios |
| Solicitudes a Sección de Adquisiciones | | | | |
| | | Solicitud de compras menor a Q 25,000.00 | Módulo de Gestiones | Sección de Adquisiciones |
| | | Solicitud de compras de Q. 25,001.00 a Q. 90,000.00 | Módulo de gestiones | Sección de Adquisiciones |
| | | Solicitud de compras de Q. 90,001.00 a Q. 900,000.00 | Módulo de gestiones y bases de cotización | Sección de Adquisiciones |
| | | Solicitud de mantenimiento de Infraestructura o equipo de aire acondicionado | Módulo de gestiones | Sección de Adquisiciones |
| Solicitudes a Gestión de Calidad | | | | |
| | | Solicitud de Formato Actualización de Documentos y documentos editables (si aplica) | Correo electrónico | Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad |
| Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad | Se envía por correo electrónico los documentos en versión editable | Modificación de los documentos | | |
| | | Entrega de documentos modificados y registro | Correo electrónico Registro RED-GC-0002 o RED-GC-0022 | Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad |
| Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad | Correo electrónico o verbal | Solicitud de documentos en versión editable y realización de la difusión | | |
| | | Envío de documentos en versión editable y registro de difusión. | Registro RED-GC-0006 | Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad |
| Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad | Módulo de Gestión de la Calidad | Recepción de Acción Correctiva / Corrección a través de Correo Electrónico | | |

| | | Elabora Plan de Acción | Módulo de Gestión de la Calidad | Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad |
|--|--|---|--|--|
| Dirección | | | | |
| Dirección | Política de la Calidad, Objetivos de la Calidad, Indicadores | Recepción de lineamientos de la Planeación Estratégica | | |
| RECURSO | | DOCUMENTOS | PUNTOS DE CONTROL | |
| Asesor de Coordinación Informática (1) | | Procedimiento de Coordinación Informática IN-CI-0001 | Registro no modificable de Resumen mensual de tickets atendidos. | |
| Prestador de Servicios en Base de Datos y Aplicaciones (1) | | Soporte Técnico (Recepción y Asignación de Tickets), Código número IN-CI-0001. | Registro no modificable de Resultados Mensuales de Indicadores de Relación Tiempo/Respuesta. | |
| Prestador de Servicios en Administración de Redes (1) | | Requerimiento de Hardware, Servicios y Licenciamiento de Software: Código número IN-CI-0002 | Registro no modificable de Historial de Temperatura y Humedad. | |
| Prestador de Servicios en Help-desk (1) | | Requerimiento de Software, Código número IN-CI-0003 | Dictamen Tecnico | |
| Prestador de Servicios en Soporte (1) | | Lectura de termo-Higrómetro, Código número IN-CI-0008 | Informe | |
| Prestador de Servicios en Análisis de Programación (4) | | Mantenimiento de Hardware, Código número IN-CI-0009 | Oficio | |
| Recurso Tecnológico: | | Concesión y/o Revocatoria de Accesos a Red, Base de Datos, y Aplicaciones. Código número IN-CI-0010 | Ficha Técnica de Hardware. Código número ET-CI-0001 | |
| Equipo de cómputo, programa office, impresora, plataforma de sistema de Tickets, servidor de archivos, herramienta copia de seguridad, módulo de evaluación de proveedor, módulo de gestiones Data Center, termo higrómetro, programa sitrad, servidor de base de datos, herramienta copia de seguridad de base de datos, servidores, Sotware y servicios, internet, enlace, teléfono. | | Copia de respaldo del Servidor de Base de Datos, y del Servidor de Archivos, Código número IN-CI-0011 | Registro de Control y Monitoreo de Copias de Respaldo del Servidor de Archivos y del Servidor de Base de Datos RED-CI-0004 | |
| | | Programa de Mantenimiento preventivo de Hardware. Código número PP-CI-0001. | Registro de Atención por Alertas del Termo-Higrómetro. Código número RED-CI-0005. | |
| | | Caracterización Del Proceso "Coordinación Informática" CT-CI-0001. | Registro Ficha De Asignación Y Control De Solicitudes De Soporte (Tickets). Código número RED-CI-0007. | |
| Suministros: Lapiceros, leitz, archivo, papel, sello | | | Registro de Ficha de Verificación y Medición de Dispositivo. Código número RED-CI-0008. | |
| Suministros COVID19: Mascarillas, Alcohol en Gel, Amoniaco Cuaternario y Toallas de papel. | | | Registro de Análisis Mensual de Tickets Atendidos. Código número RED-CI-0009. | |
| | | | Registro de Evaluación del Servicio de Mantenimiento de Hardware. Código número RED-CI-0010. | |
| | | | Registro Solicitud de Concesión y/o Revocatoria de Accesos a Red, Base de Datos, y Aplicaciones. Código número RED-CI-0011 | |
| | | | Registro Especificaciones Técnicas. Código número RED-CI-0012 | |
| | | | Registro Mensual De Modificaciones En La Base De Datos Catastral Y Sistema SAP. Código número RED-CI-0013. | |
| | | | Registro de Control De Solicitudes De Concesión O Revocatoria De Accesos A Red Y Aplicaciones. Código número RED-CI-0014. | |

| CONTROL DE CAMBIOS | |
|--------------------|--|
| FECHA | CAMBIOS REALIZADOS |
| 31/01/2022 | De conformidad al Oficio DCAI-1205-2021 se procedio a solicitar el analisis y actualizacion de los requisitos legales aplicables al proceso mediante Oficio CI-0001-2022 por lo tanto se tuvo respuesta en el Oficio número DCAI-CJ-0005-2022 en el mismo recomiendan modificar y agregar leyes, acuerdos y articulos los cuales se agregaron en el campo de Requisitos Legales Aplicables al Proceso. |
| 31/01/2022 | En Recursos se agrego los suministros COVID-19. Mascarillas, Alcohol en Gel, Amoniaco Cuaternario y Toallas de papel. |
| 31/01/2022 | A la columna INFORMACION DOCUMENTADA se le cambio el nombre por DOCUMENTOS. |
| 31/01/2022 | En puntos de control se eliminó el documento Programa Anual de Adquisiciones Públicas, ya que no pertenece a la Coordinacion Informatica. |
| 31/01/2022 | En la fila Indicadores del Proceso se consignaron los indicadores relacionados a este proceso y sus porcentajes. |
| 31/01/2022 | La columna con nombre RECURSO HUMANO se cambia por el nombre RECURSO. |
| 31/01/2022 | Se consigno la nomenclatura de todos los documentos del proceso. |
| 31/01/2022 | Se trasladaron a la columna Documentos los instructivos que figuraban en la columna puntos de control. |
| 31/01/2022 | Se elimna la actividad de la Coordinacion de Logistica, ya no se realiza en la actualidad tampoco existe dicha coordinación. |
| 4/02/2022 | Se eliminó del apartado de Solicitudes a Sección de Adquisiciones la actividad de Solicitud de Suministros |
| 4/02/2022 | Se agregó el apartado de control de cambios |
| 4/02/2022 | Se colocaron las filas en las columnas Documentos y Puntos de Control para una mejor visibilidad |
| 4/02/2022 | Se elimino del cajetin la palabra Proceso |
| 4/02/2022 | Se Agrego en el apartado documentos la Caracterización |
| 14/02/2022 | Se agregó el Registro Especificaciones Técnicas. Código número RED-CI-0012 en puntos de control |

| Elabora | | Revisa | | Aprueba | |
|---|--|--|--|---|--|
| 1. | | Se relizo el orden correlativo de los registros en puntos de control | | | |
|  | | | | | |
| | | Revisa | | Aprueba | |
|  | |  | |  | |
| Carlos Amador Rodríguez | | | | | |
| Prestador de Servicios en Análisis de Programación (PSA) | | | | | |
|  | |  | |  | |
| Nicolás Roldán Ortiz | | Jorge Luis Gutiérrez Gómez | | Oscar Enrique Sánchez Mazariegos | |
| Prestador de Servicios en Base de Datos y Aplicaciones | | Asesor de Coordinación Informática | | Representante de Dirección | |