Muni Guate	**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 Articulos 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 caracteristicas 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 reparacion, 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 especifico		
		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 achivos		
		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 traves 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 actifidad 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 Caracterizaciòn
14/02/2022	Se agregó el Registro Especificaciones Técnicas. Código número RED-CI-0012 en puntos de control

14/02/2022	Se relizo el orden correlativo de los registros en puntos de control

Elabora	Revisa	Aprueba
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

Elabora	Revisa	Aprueba
Carlos Anibal Rafael Loarca		
Prestador de Servicios en Análisis de Programación (PSAP)		