GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE
GUATEMALA
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
ACUERDO MINISTERIAL NÚMERO DS-82-2016
Guatemala 26 de diciembre de 2016

EL MINISTRO DE DESARROLLO SOCIAL

Que la Constitución Política de la República de Guatemala, establece que es función de los Ministros, dirigir, tramitar, resolver e inspeccionar todos los negocios relacionados con su ministerio, velar por el estricto cumplimiento de las leyes, la probidad administrativa y la correcta inversión de los fondos públicos en los negocios confiados a su cargo.

CONSIDERANDO

Que de conformidad con el artículo 1 del Acuerdo Gubernativo número 129-2013 del Presidente de la República de Guatemala, se crea el Fondo de Desarrollo Social, adscrito al Ministerio de Desarrollo Social, con el objeto de administrar los bienes, derechos y obligaciones que le sean trasladados por el Fondo Nacional para la Paz -FONAPAZ- y su unidad ejecutora de proyectos en liquidación, así como la ejecución de programas y proyectos relacionados con el desarrollo social, por lo que de conformidad con el artículo 7 literal h., del Acuerdo Gubernativo número 87-2012 "Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Desarrollo Social" del Presidente de la República de Guatemala, es atribución del titular de este Ministerio "aprobar manuales administrativos, de procedimientos y emitir las normas internas que viabilicen el funcionamiento institucional".

CONSIDERANDO

Que mediante Acuerdo Ministerial DS-82-2015 de fecha veinte de julio de dos mil quince, emitido por el entonces titular de este Ministerio, se aprobó la primera versión del Manual de Políticas, Normas, Procesos y Procedimientos de la Unidad de Informática y Soporte Técnico de la Unidad Ejecutora del Fondo de Desarrollo Social -FODES-; el cual a la fecha no satisface las necesidades de la Unidad antes mencionada, ni se ajusta a la normativa vigente, por lo que surge la necesidad de aprobar una segunda versión de dicho Manual.

CONSIDERANDO

Que mediante Oficio OF-UP-262-2016 de fecha catorce de diciembre de dos mil dieciséis, el Jefe de la Unidad de Planificación con Visto Bueno del Director

Ejecutivo del Fondo de Desarrollo Social -FODES- adscrito a este Ministerio, solicita al Titular de este Ministerio, la aprobación de la Segunda Versión del Manual de Políticas, Normas, Procesos y Procedimientos de la Unidad de Informática y Soporte Técnico de la Unidad Ejecutora del Fondo de Desarrollo Social -FODES-, amparándose para el efecto, con lo consignado en la Opinión Técnica número 40-2016 de fecha tres de noviembre de dos mil dieciséis, signada por la Asesora Profesional Especializada II, con Visto Bueno de la Subdirectora de Normas, Control y Vigilancia Social, ambas de la Dirección de Diseño y Normatividad de este Ministerio, el que copiado textualmente en el numeral romano IV OPINAN: "*Que el Manual de Políticas, Normas, Procesos y Procedimientos de la Unidad de Informática y Soporte Técnico de la Unidad Ejecutora del Fondo de Desarrollo Social -FODES-, ha sido elaborado en base al nuevo Reglamento de Funcionamiento de la Unidad Ejecutora del Fondo de Desarrollo Social -FODES-, Acuerdo Ministerial DS-48-2015.*".

CONSIDERANDO

Que la Dirección de Asesoría Jurídica del Ministerio de Desarrollo Social por medio de Dictamen número DAJ-700-2016/RERB/cabg, de fecha veinte de diciembre de dos mil dieciséis, emite dictamen favorable, el que copiado textualmente en su parte conducente dictamina que: "*...**4.1.** Es procedente aprobar la Segunda Versión del Manual de Políticas, Normas, Procesos y Procedimientos de la Unidad de Informática y Soporte Técnico, de la Unidad Ejecutora del Fondo de Desarrollo Social -FODES-, al cumplir con los requisitos legales. **4.2.** y es procedente la Derogatoria del Acuerdo Ministerial del Ministerio de Desarrollo Social Número DS-82-2015 que Aprobó la Primera Versión...*".

POR TANTO

Con base en lo considerado, y lo que para el efecto preceptúan los artículos: 1, 194 literal f) de la Constitución Política de la República de Guatemala; 27 literales a) y m) de la Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto número 114-97 del Congreso de la República de Guatemala; 7 literales h. y j. del Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Desarrollo Social, Acuerdo Gubernativo número 87-2012 del Presidente de la República de Guatemala.

ACUERDA

Artículo 1. **Aprobar** el Manual de Políticas, Normas, Procesos y Procedimientos de la **Unidad de Informática y Soporte Técnico**, de la Unidad Ejecutora del Fondo de Desarrollo Social -FODES-, en su Segunda Versión, el

que está conformado por los folios del número uno (1) al número treinta y cinco (35).

Artículo 2. Derogar el Acuerdo Ministerial Número DS-82-2015 de fecha veinte de julio de dos mil quince, emitido por el Titular del Ministerio de Desarrollo Social, el cual aprobó la primera versión del Manual de Políticas, Normas, Procesos y Procedimientos de la Unidad de Informática y Soporte Técnico, de la Unidad Ejecutora del Fondo de Desarrollo Social -FODES-.

Artículo 3. Se instruye al Director Ejecutivo del Fondo de Desarrollo Social -FODES-, para que vele por la correcta y efectiva implementación y aplicación de las presentes disposiciones.

Artículo 4. Los casos no previstos, serán resueltos por el Director Ejecutivo del Fondo de Desarrollo Social -FODES- previa consulta y aprobación del Ministro de Desarrollo Social.

Artículo 5. El presente Acuerdo surte efectos inmediatamente.

COMUNÍQUESE

José Guillermo Moreno Cordón
MINISTRO DE DESARROLLO SOCIAL

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL · DESPACHO SUPERIOR · GUATEMALA, C.A.

Manual de Políticas, Normas, Procesos y Procedimientos

Unidad de Informática y Soporte Técnico
Unidad Ejecutora del Fondo de Desarrollo Social
-FODES-

Guatemala, Noviembre 2016

SEGUNDA VERSIÓN

Contenido

1 PRESENTACIÓN 3
2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA INSTITUCION 4
3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 5
4 MISIÓN 6
5 VISIÓN 6
6 OBJETIVOS DEL MANUAL 6
7 SIMBOLOGÍA UTILIZADA 7
8 HOJA DE APROBACIÓN 8

UNIDAD DE INFORMÁTICA Y SOPORTE TÉCNICO 9

9 NORMATIVA DE MANTENIMIENTO A EQUIPO DE CÓMPUTO 10

9.1 DESCRIPCIÓN 10
9.2 PROPÓSITO 10
9.3 FUNDAMENTO JURIDICO 10
9.4 POLÍTICAS Y NORMAS 10
9.5 USUARIOS 11
9.6 DEFINICIONES 11
9.7 DOCUMENTOS RELACIONADOS 11
9.8 INDICADORES 11
9.9 RESPONSABILIDADES POR PROCEDIMIENTO 12
9.10 FLUJOGRAMA 13

10 NORMATIVA DE COPIA DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN (BACKUP) 14

10.1 DESCRIPCIÓN 14
10.2 PROPÓSITO 14
10.3 FUNDAMENTO JURÍDICO 14
10.4 POLÍTICAS Y NORMAS 14
10.5 USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS 15
10.6 DEFINICIONES 15
10.7 DOCUMENTOS RELACIONADOS 15
10.8 INDICADORES 15
10.9 RESPONSABILIDADES POR PROCEDIMIENTO 16
10.10 FLUJOGRAMA 17

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL · DESPACHO SUPERIOR · GUATEMALA, C.A.

11 NORMATIVA DEL PROCESO DE DESARROLLO E INVESTIGACIÓN DE SISTEMAS APLICATIVOS 18

11.1 DESCRIPCIÓN 18
11.2 PROPÓSITO 18
11.3 FUNDAMENTO JURÍDICO 18
11.4 POLÍTICAS Y NORMAS 18
11.5 USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS 19
11.6 DEFINICIONES 19
11.7 DOCUMENTOS RELACIONADOS 19
11.8 INDICADORES 19
11.9 RESPONSABILIDADES POR PROCEDIMIENTO 20
11.10 FLUJOGRAMA 22

12 NORMATIVA DEL PROCESO DE DESARROLLO WEB 24

12.1 DESCRIPCIÓN 24
12.2 PROPÓSITO 24
12.3 FUNDAMENTO JURÍDICO 24
12.4 POLÍTICAS Y NORMAS 24
12.5 USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS 25
12.6 DEFINICIONES 25
12.7 DOCUMENTOS RELACIONADOS 25
12.8 INDICADORES 25
12.9 RESPONSABILIDADES POR PROCEDIMIENTO 26
12.10 FLUJOGRAMA 27

13 NORMATIVA DEL PROCESO TELECOMUNICACIONES Y TELEFONÍA 28

13.1 DEFINICIÓN 28
13.2 PROPÓSITO 28
13.3 FUNDAMENTO JURÍDICO 28
13.4 POLÍTICAS Y NORMAS 28
13.5 USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS 29
13.6 DEFINICIONES 29
13.7 DOCUMENTOS RELACIONADOS ANEXOS 30
13.8 INDICADORES 30
13.9 RESPONSABILIDADES POR PROCEDIMIENTO 30
13.10 FLUJOGRAMA 33

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
DESPACHO SUPERIOR
GUATEMALA, C.A.

1 PRESENTACIÓN

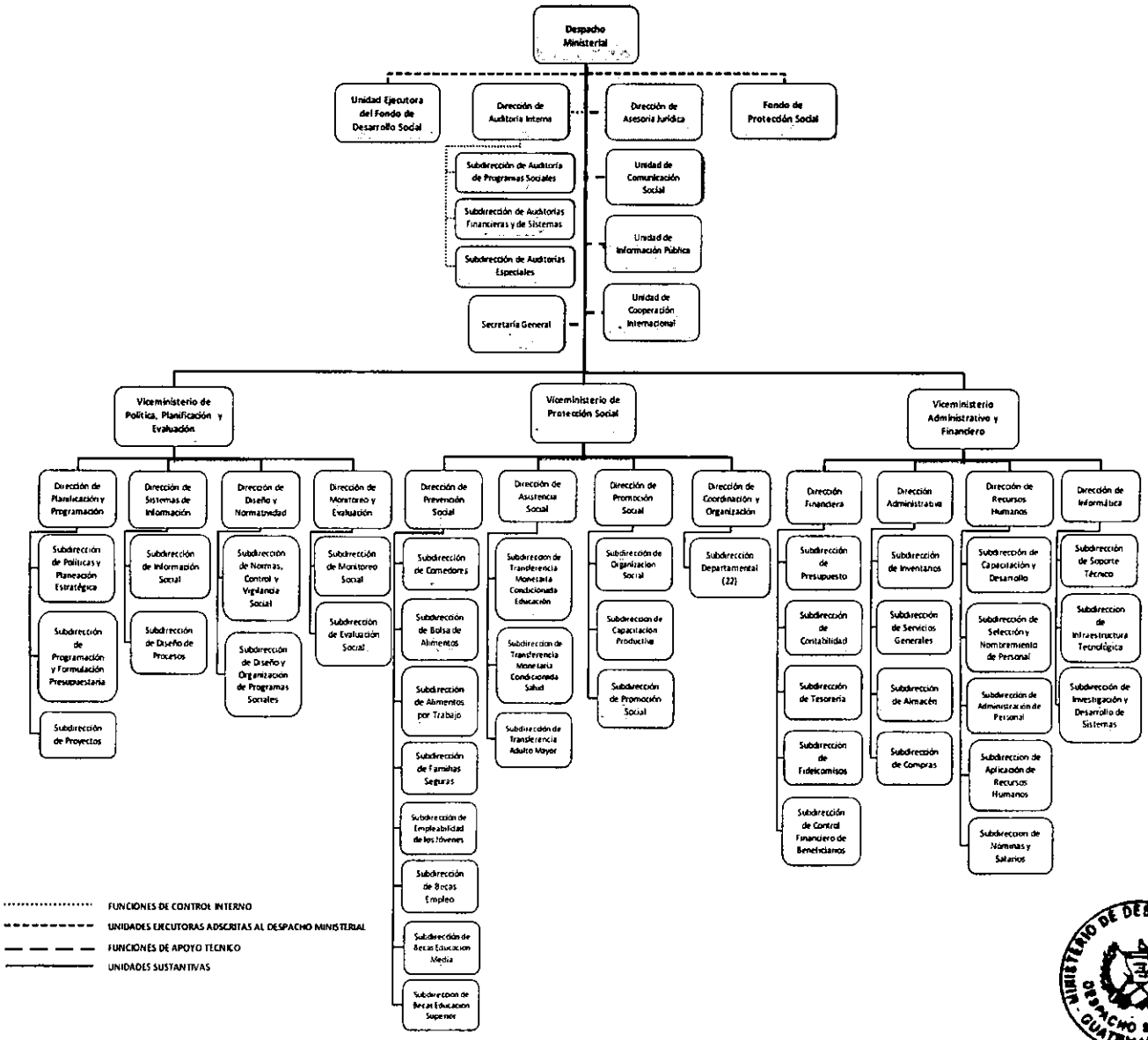
El presente Manual de Procesos y Procedimientos constituye una segunda versión del mismo, dejando sin efecto el Acuerdo mediante el cual fue aprobada su primera versión. Este se considera una herramienta organizacional de importancia, ya que define los procedimientos de la Unidad de Informática y Soporte Técnico del Fondo de Desarrollo Social –FODES-, con la finalidad de ser una guía que oriente el desarrollo de actividades además de ser un proceso de inducción para el personal de nuevo ingreso.

Este manual tiene como propósito establecer un componente del sistema de control interno, con el objeto de establecer responsabilidades sobre las actividades que son competencia de la Unidad de Informática y Soporte Técnico del Fondo de Desarrollo Social. Contiene una descripción de los procedimientos gerenciales y administrativos que deben seguirse en la realización de las funciones de la Unidad de Informática y Soporte Técnico del Fondo de Desarrollo Social, incluyendo a los actores, precisando su responsabilidad y participación, el mismo fue elaborado de acuerdo con los lineamientos establecidos en la CIRCULAR MIDES-DRRHH-082-2014.

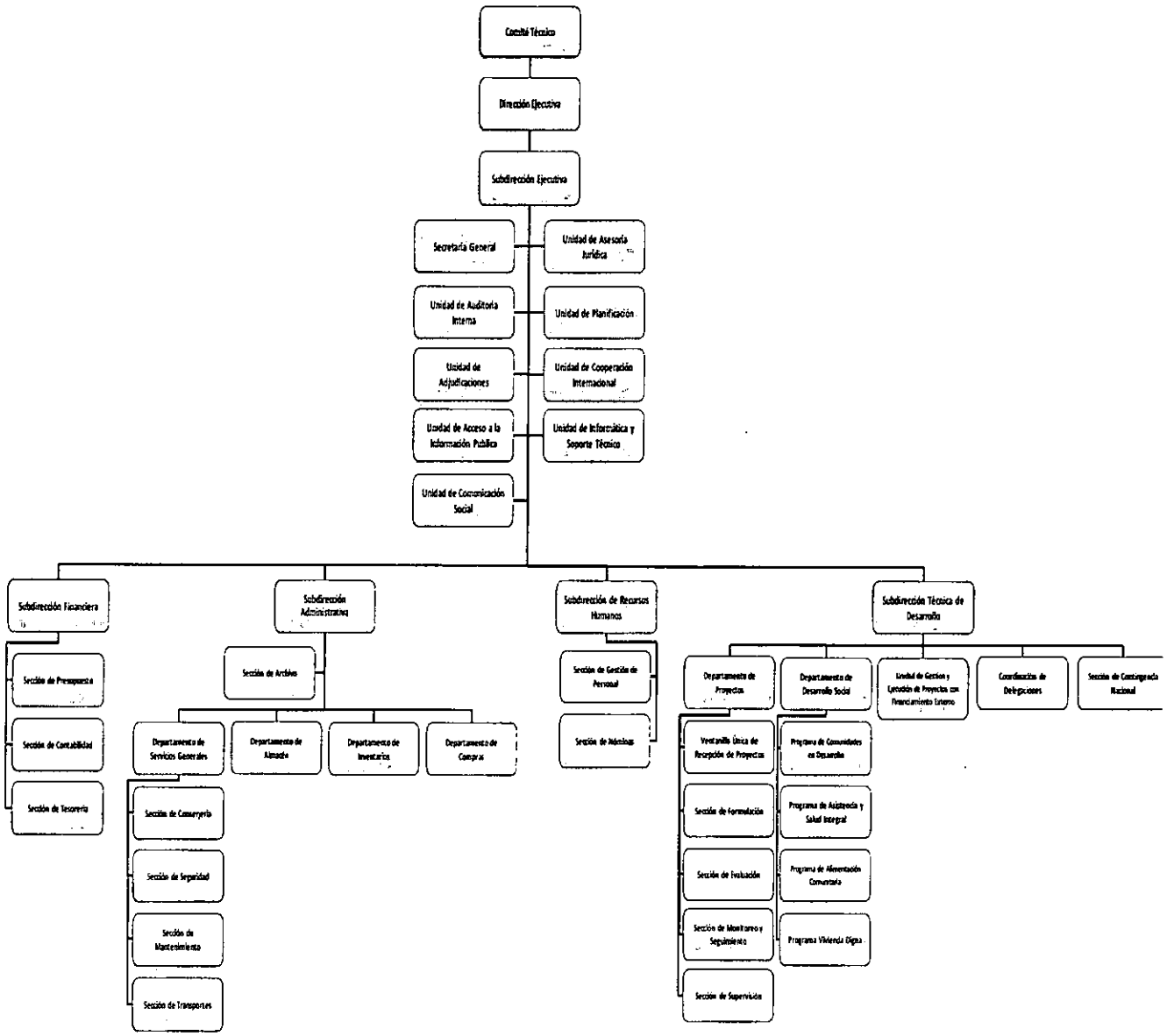
Se convierte además en una de las herramientas administrativas útil y valiosa para facilitar la operación y la interconexión de las actividades, así como para favorecer el sistema de control interno, ya que permite obtener información detallada, ordenada e integral de las diversas actividades que se realizan dentro de la institución. No obstante es necesario considerar la importancia de actualizar su contenido de acuerdo a las necesidades que surjan en la Unidad Informática y Soporte Técnico del Fondo de Desarrollo Social.

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL · DESPACHO SUPERIOR · GUATEMALA, C.A.

2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL INSTITUCIÓN



3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL FONDO DE DESARROLLO SOCIAL



4 MISIÓN

El Ministerio de Desarrollo Social es la dependencia del Organismo Ejecutivo, a quien corresponde la rectoría de las políticas públicas orientadas a mejorar el nivel de bienestar de las personas y grupos sociales vulnerables, que sufren de exclusión y viven en situación de pobreza y pobreza extrema, generando oportunidades y capacidades que les permitan mejorar sus vidas en forma positiva y duradera, mediante la coordinación, articulación y trabajo en alianza con otras instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil, en el marco de protección de los derechos humanos y constitucionales.

5 VISIÓN

Un país con un modelo de desarrollo social incluyente y participativo, que genere confianza e institucionalice la política pública dirigida a proteger y promover a las personas y grupos más rezagados y vulnerables, generando oportunidades para que puedan desarrollar sus capacidades desde los primeros años de vida y mecanismos temporales para hacer frente a la crisis, de manera que se alcance un nivel de vida digno.

6 OBJETIVOS DEL MANUAL

- Ser una guía de orientación para la realización de los procesos y procedimientos de la Unidad de Informática y Soporte Técnico del Fondo de Desarrollo Social.
- Desarrollar y mantener la línea de autoridad y responsabilidad en el desempeño de las diferentes funciones de la Unidad de Informática y Soporte Técnico del Fondo de Desarrollo Social, a fin de optimizar resultados.
- Establecer las responsabilidades de cada servidor público para el adecuado cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Proporcionar información completa y oportuna de los procedimientos de la Unidad de Informática y Soporte Técnico del Fondo de Desarrollo Social.
- Implementar mecanismos de control sobre las actividades que desempeña el personal de la Unidad de Informática y Soporte Técnico del Fondo de Desarrollo Social.

7 SIMBOLOGÍA UTILIZADA

Para una mayor comprensión de los procesos y procedimientos, a continuación se representa gráficamente la simbología utilizada en los mismos.

Símbolo	Presentación
Inicio	**Inicio o fin:** Indica el principio o el fin de un proceso
Procedimiento, actividad o tarea	**Procedimiento, actividad o tarea:** Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el proceso
Decisión	**Decisión:** Indica que se debe tomar una decisión o que determinada condición define alguna alternativa en un procedimiento.
Documento	**Documento:** Representa un expediente, formulario o documento que se recibe, utiliza, genera o emite.
Pag.	**Conector de Página:** Representa conexión o referencia de cambio de página en la que continua el flujograma.
Conec	**Conector dentro de la Página:** Representa una conexión o enlace entre dos procedimientos del flujograma.
Procedimiento	**Llamada a Procedimiento:** Indica el enlace de un procedimiento o proceso con otro.
↓ →	**Conectores:** Representan la conexión y sentido de las tareas, actividades y procedimientos del flujograma.

8 HOJA DE APROBACIÓN

Elaboró, Revisó y Vo.Bo.	Firma y Sello
Elaboró: Lic. Guillermo Chinchilla Comelli Jefe Unidad de Planificación Fondo de Desarrollo Social –FODES-	UNIDAD DE PLANIFICACIÓN -FODES- FONDO DE DESARROLLO SOCIAL
Revisó. Señor. Juan Carlos Ruano Padilla Subdirector Ejecutivo Fondo de Desarrollo Social –FODES-	SUB-DIRECCIÓN EJECUTIVA FONDO DE DESARROLLO SOCIAL
Vo. Bo. Señor. Edgar Leonel Arizpe Carrión Director Ejecutivo Fondo de Desarrollo Social –FODES-	FONDO DE DESARROLLO SOCIAL DIRECCIÓN EJECUTIVA Ministerio de Desarrollo Social

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL DESPACHO SUPERIOR GUATEMALA, C.A.

UNIDAD DE INFORMÁTICA Y SOPORTE TÉCNICO

FONDO DE DESARROLLO SOCIAL

-FODES-

9 NORMATIVA DE PROCESO: MANTENIMIENTO A EQUIPO DE CÓMPUTO

9.1 DESCRIPCIÓN

Este proceso consiste en el resguardo y buen funcionamiento del equipo de cómputo, realizándose de manera preventiva y correctiva. Según Artículo 15 literal e del Acuerdo Ministerial DS- 48-2015

9.2 PROPÓSITO

Su propósito es prolongar el tiempo de vida útil de los equipos de cómputo pertenecientes al Fondo de Desarrollo Social.

9.3 FUNDAMENTO JURIDICO

a) Constitución Política de la República de Guatemala.
b) Decreto Legislativo No. 57-2008. Ley de Acceso a la Información Pública.
c) Decreto Legislativo 01-2012 Reformas a la Ley del Organismo Ejecutivo.
d) Decreto Legislativo No. 114-97. Ley del Organismo Ejecutivo.Acuerdo Gubernativo No. 129-2013. Creación del Fondo de Desarrollo Social.
e) Acuerdo Ministerial No. 236-2013. Creación de la Unidad Ejecutora adscrita al Ministerio de Desarrollo Social.
f) Acuerdo Ministerial DS- 48-2015. Reglamento de Funcionamiento de la Unidad Ejecutora del Fondo de Desarrollo Social –FODES- como Unidad especial de Ejecución adscrita al Ministerio de Desarrollo Social.

9.4 POLÍTICAS Y NORMAS

a) El Mantenimiento de limpieza y preventivo se realiza cada tres (03) meses.
b) La Unidad de Informática y Soporte Técnico debe informar a todas las Unidades Administrativas del FODES, del mantenimiento de limpieza y prevención por medio de una circular.
c) Al momento de realizar el mantenimiento, el personal de la Unidad de Informática y Soporte Técnica del FODES, retira el equipo de la estación de trabajo y se traslada a dicha Unidad.
d) El mantenimiento al equipo de cómputo no puede durar más de 30 minutos.
e) Al ser terminado el mantenimiento, el personal de la Unidad de Informática y Soporte Técnico del FODES debe trasladar e instalar nuevamente el equipo a la estación de trabajo correspondiente.

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL · DESPACHO SUPERIOR · GUATEMALA, C.A.

f) La Unidad de Informática y Soporte Técnico no podrá dar mantenimiento a equipo que no sea propio de la Institución.
g) Debe emitirse una Boleta de Servicio al finalizar el mantenimiento de cada equipo que es firmada en satisfacción del Usuario.
h) Se emitirá un Dictamen Técnico cuando el equipo sea diagnosticado como equipo de baja.
i) La compra de piezas de repuesto de ser realizada a través de Oficio dirigido a la Subdirección Administrativa.

9.5 USUARIOS

- Unidades Administrativas del Fondo de Desarrollo Social

9.6 DEFINICIONES

a) **Equipo de Cómputo:** Son todas las computadoras, monitores y computadores portátiles.
b) **Estación de trabajo:** Lugar designado en la que cada usuario realiza sus funciones dentro del FODES.
c) **Mantenimiento preventivo:** Servicio de limpieza que ayuda a prolongar el tiempo útil del equipo, así como su buen funcionamiento.
d) **Mantenimiento correctivo:** Servicio de reparación, cambio de piezas o mantenimiento del sistema operativo.
e) **Equipo de baja:** Todos los equipos los cuales su funcionamiento no es correcto o su vida útil ha terminado.

9.7 DOCUMENTOS RELACIONADOS

a) Circular
b) Boleta de Servicio (Servicio Preventivo)
c) Oficio
d) Dictamen Técnico

9.8 INDICADORES

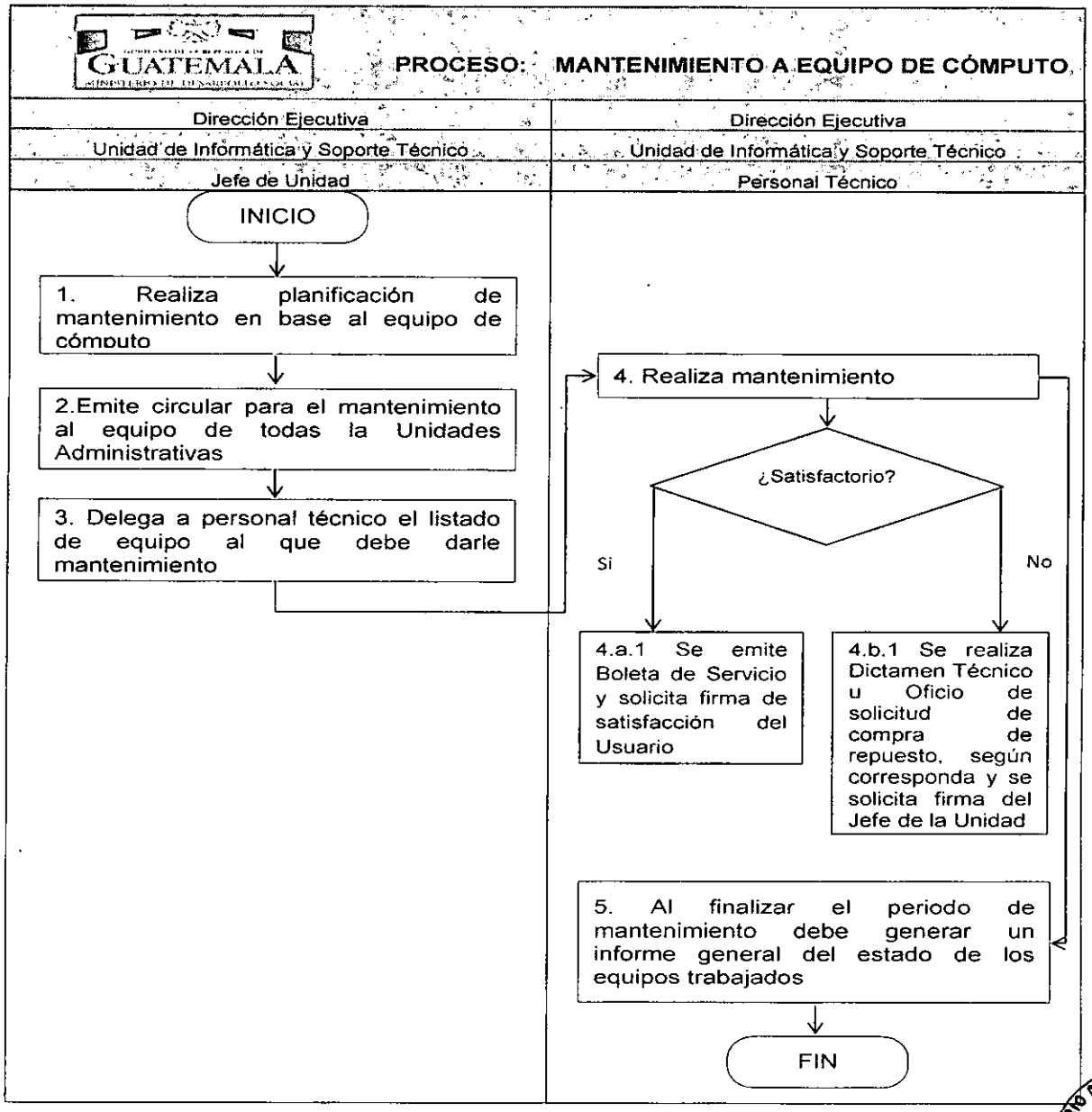
a) Número de circulares emitidas
b) Número de Boletas de Servicio emitidas
c) Números de Oficios de solicitud de repuestos
d) Número de Dictámenes técnicos emitidos

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL · DESPACHO SUPERIOR · GUATEMALA, C.A.

9.9 RESPONSABILIDADES POR PROCEDIMIENTO

		PROCESO: MANTENIMIENTO A EQUIPO DE CÓMPUTO
No.	**Responsable**	**Descripción**
1	Jefe/a Unidad de Informática y Soporte Técnico	Realiza planificación en base al equipo de cómputo.
2	Jefe/a Unidad de Informática y Soporte Técnico	Emite circular para el mantenimiento al equipo de todas las Unidades Administrativas.
3	Jefe/a Unidad de Informática y Soporte Técnico	Delega a personal técnico el listado de equipo al que debe darle mantenimiento.
4	Personal Técnico Unidad de Informática y Soporte Técnico	Realiza mantenimiento 4.a.1 Satisfactorio: Se emite Boleta de Servicio y solicita firma de satisfacción del Usuario. 4.b.1 Insatisfactorio: Se emite Dictamen Técnico u Oficio de solicitud de compra de repuesto, según corresponda y se solicita firma del Jefe de la Unidad.
5	Personal Técnico Unidad de Informática y Soporte Técnico	Al finalizar el periodo de mantenimiento debe generar un informe general del estado de los equipos trabajados. Fin del proceso.

9.10 FLUJOGRAMA



10 NORMATIVA DE COPIA DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN (BACKUP)

10.1 DESCRIPCIÓN

Velar que toda la información que se genera en los equipos de cómputo del –FODES- sea respaldada para evitar la pérdida de la misma. Según Artículo 15 literal o del Acuerdo Ministerial DS- 48-2015.

10.2 PROPÓSITO

Tener de manera segura y al alcance toda la información generada en los equipos de cómputo del –FODES-.

10.3 FUNDAMENTO JURÍDICO

a) Constitución Política de la República de Guatemala.
b) Decreto Legislativo No. 57-2008. Ley de Acceso a la Información Pública.
c) Decreto Legislativo 01-2012 Reformas a la Ley del Organismo Ejecutivo.
d) Decreto Legislativo No. 114-97. Ley del Organismo Ejecutivo.
e) Acuerdo Gubernativo No. 129-2013. Creación del Fondo de Desarrollo Social.
f) Acuerdo Ministerial No. 236-2013. Creación de la Unidad Ejecutora adscrita al Ministerio de Desarrollo Social.
g) Acuerdo Ministerial DS- 48-2015. Reglamento de Funcionamiento de la Unidad Ejecutora del Fondo de Desarrollo Social –FODES- como Unidad especial de Ejecución adscrita al Ministerio de Desarrollo Social.

10.4 POLÍTICAS Y NORMAS

a) Se informa mediante Circular, el período que se realizará la Copia de Seguridad de Información.
b) La Copia de Seguridad se realiza por medio de la Red a un Servidor Central.
c) El servicio de Copia de Seguridad se realiza en la estación de trabajo de cada Usuario del –FODES-.
d) Se archivan los medios de almacenamiento externo que contienen hasta los últimos 3 trimestres.

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL DESPACHO SUPERIOR GUATEMALA, C.A.

10.5 USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS

- Unidades Administrativas del FODES

10.6 DEFINICIONES

a) **Copia de Seguridad:** Crear una copia de la Información que se genera en un equipo de cómputo.

b) **Medios de almacenamiento externo:** Cualquier equipo que tenga la capacidad de poder guardar información sin tener que estar conectada a un equipo de cómputo.

10.7 DOCUMENTOS RELACIONADOS

a) Circular

10.8 INDICADORES

a) Número de Circulares emitidas.

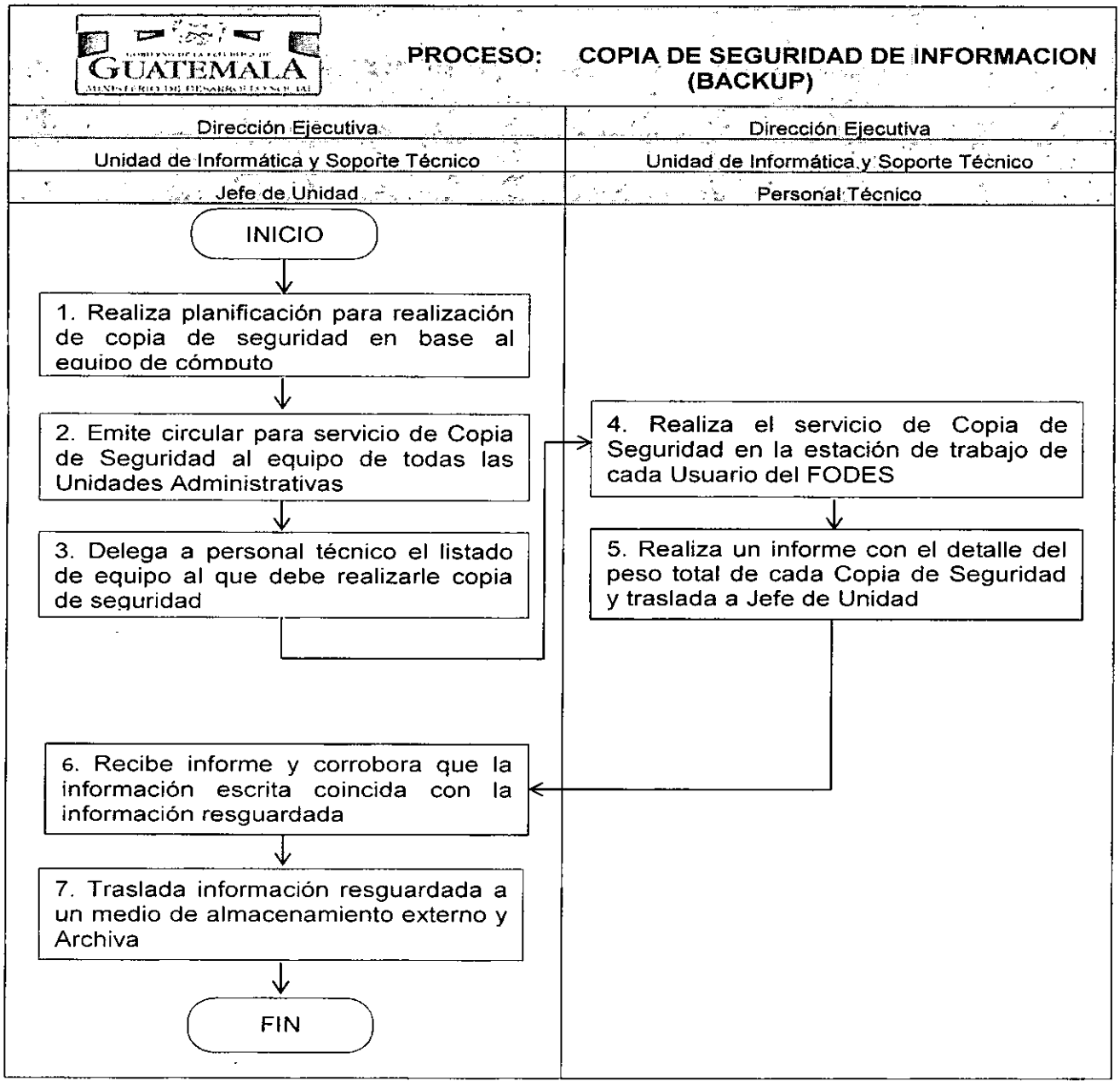
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
DESPACHO SUPERIOR
GUATEMALA, C.A.

10.9 RESPONSABILIDADES POR PROCEDIMIENTO

GUATEMALA		PROCESO: COPIA DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN (BACKUP)
No.	**Responsable**	**Descripción**
1	Jefe/a Unidad de Informática y Soporte Técnico	Realiza planificación en base al equipo de cómputo.
2.	Jefe/a Unidad de Informática y Soporte Técnico	Emite circular para servicio de Copia de Seguridad al equipo de todas las Unidades Administrativas.
3	Jefe/a Unidad de Informática y Soporte Técnico	Delega a personal técnico el listado de equipo al que debe darle mantenimiento.
4.	Personal Técnico Unidad de Informática y Soporte Técnico	Realiza el servicio de Copia de Seguridad en la estación de trabajo de cada Usuario del FODES.
5	Personal Técnico Unidad de Informática y Soporte Técnico	Realiza un informe con el detalle del peso total de cada Copia de Seguridad y traslada a Jefe de Unidad.
6	Jefe/a Unidad de Informática y Soporte Técnico	Recibe informe y corrobora que la información escrita coincida con la información resguardada.
7	Jefe/a Unidad de Informática y Soporte Técnico	Traslada información resguardada a un medio de almacenamiento externo y Archiva. Fin del proceso.

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL DESPACHO SUPERIOR GUATEMALA, C.A.

10.10 FLUJOGRAMA



11 NORMATIVA DE PROCESO: DESARROLLO E INVESTIGACIÓN DE SISTEMAS APLICATIVOS

11.1 DESCRIPCIÓN

En este proceso se desarrollan sistemas aplicativos en base a las necesidades solicitadas por cualquiera de la Unidades Administrativas. En el desarrollo incluye la fase de investigación (solicitud de información), desarrollo (aplicación de programación para la creación del sistema aplicativo), fase de depuración (presentación de propuesta y se depura fallas o se agrega información faltante) e implementación (entrega del programa en su fase final). Según Artículo 15 literales f y h del Acuerdo Ministerial DS-48-2015.

11.2 PROPÓSITO

Crear herramientas o sistemas para la optimización de flujos de trabajo de las distintas Unidades Administrativas del –FODES-.

11.3 FUNDAMENTO JURÍDICO

a) Constitución Política de la República de Guatemala.
b) Decreto Legislativo No. 57-2008. Ley de Acceso a la Información Pública.
c) Decreto Legislativo 01-2012 Reformas a la Ley del Organismo Ejecutivo.
d) Decreto Legislativo No. 114-97. Ley del Organismo Ejecutivo.
e) Acuerdo Gubernativo No. 129-2013. Creación del Fondo de Desarrollo Social.
f) Acuerdo Ministerial No. 236-2013. Creación de la Unidad Ejecutora adscrita al Ministerio de Desarrollo Social.
g) Acuerdo Ministerial DS- 48-2015. Reglamento de Funcionamiento de la Unidad Ejecutora del Fondo de Desarrollo Social –FODES- como Unidad especial de Ejecución adscrita al Ministerio de Desarrollo Social.

11.4 POLÍTICAS Y NORMAS

a) La solicitud para el desarrollo de un sistema aplicativo debe ser realizado por medio de Oficio.
b) Previo a la fase de investigación debe realizarse una reunión entre el solicitante y la Unidad de Informática y de Soporte Técnico para el conocimiento de los alcances de la aplicación.

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL DESPACHO SUPERIOR GUATEMALA, C.A.

c) Para la fase de investigación se tiene un plazo no mayor de 45 días calendario.
d) En caso de ser necesaria la ampliación del plazo en la fase de investigación, se solicita por medio de oficio una prórroga a la persona solicitante.
e) La fase de depuración debe ser realizada en una semana.
f) En la fase de implementación debe realizarse una capacitación al personal que utilizará sistema aplicativo.
g) Se entrega un manual escrito y copia digital del funcionamiento de la aplicación.

11.5 USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS

- Unidades Administrativas del –FODES-

11.6 DEFINICIONES

Sistemas Aplicativos: Herramienta diseñada en base a los requerimientos específicos de un Usuario para poder acelerar un proceso.

11.7 DOCUMENTOS RELACIONADOS

a) Oficios
b) Manual

11.8 INDICADORES

a) Número de Oficios de solicitud.
b) Número de Oficios de entrega de aplicación.

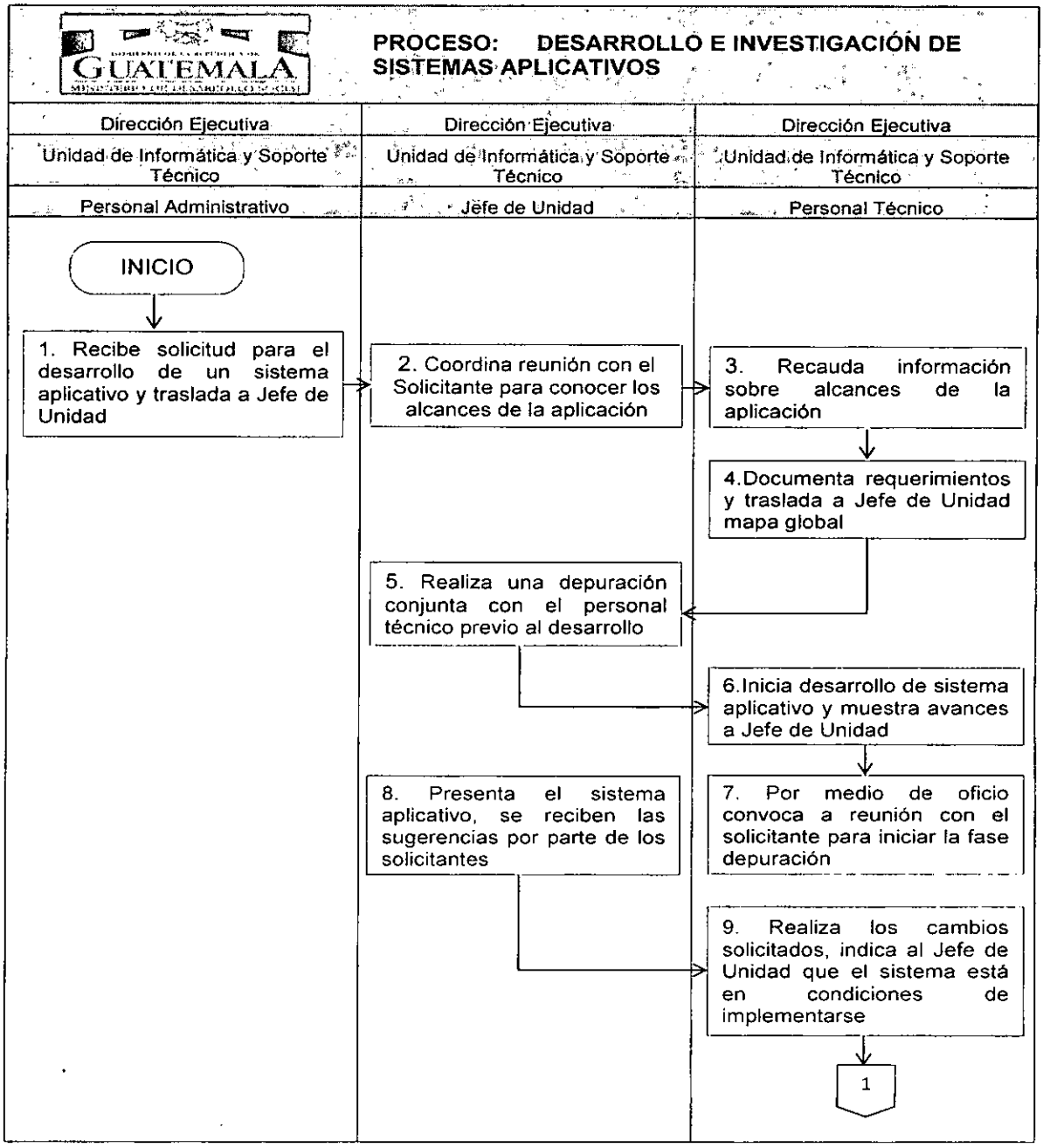
11.9 RESPONSABILIDADES POR PROCEDIMIENTO

	PROCESO: DESARROLLO E INVESTIGACIÓN DE SISTEMAS APLICATIVOS	
No.	**Responsable**	**Descripción**
1	Personal Administrativo Unidad de Informática y Soporte Técnico	Recibe solicitud para el desarrollo de un sistema aplicativo y traslada a Jefe/a de Unidad.
2	Jefe/a Unidad de Informática y Soporte Técnico	Coordina reunión con la persona solicitante para conocer los alcances de la aplicación.
3	Personal Técnico Unidad de Informática y Soporte Técnico	Recauda información sobre alcances de la aplicación.
4	Personal Técnico Unidad de Informática y Soporte Técnico	Documenta los requerimientos del solicitante y traslada al/la Jefe/a de Unidad un mapa global sobre la posible aplicación.
5	Jefe/a Unidad de Informática y Soporte Técnico	Realiza una depuración conjunta con el personal técnico previo al desarrollo.
6	Personal Técnico Unidad de Informática y Soporte Técnico	Inicia el desarrollo del sistema aplicativo y al cumplir el plazo de 45 días muestra el progreso del sistema aplicativo al/la Jefe/a de Unidad.

7	Jefe/a Unidad de Informática y Soporte Técnico	Por medio de oficio convoca a reunión con el solicitante para iniciar la fase depuración.
8	Jefe/a Unidad de Informática y Soporte Técnico	Se presenta el sistema aplicativo y se reciben las sugerencias y nuevos cambios por parte de las personas solicitantes.
9	Personal Técnico Unidad de Informática y Soporte Técnico	Realiza los cambios recopilados en la reunión de depuración y por medio escrito indica al/la Jefe/a de Unidad que se han realizado los cambios pertinentes y que ya está en condiciones de implementarse.
10	Personal Técnico Unidad de Informática y Soporte Técnico	Elabora y entrega el Manual del Sistema Aplicativo que desarrolló.
11	Jefe/a Unidad de Informática y Soporte Técnico	Estima el plazo de entrega del sistema aplicativo y la capacitación al personal de la Unidad solicitante.
12	Personal Técnico Unidad de Informática y Soporte Técnico	Imparte capacitación e implementación del sistema. Fin del proceso.

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL · DESPACHO SUPERIOR · GUATEMALA, C.A.

11.10 FLUJOGRAMA



PROCESO: COPIA DE SEGURIDAD DE INFORMACION (BACKUP)

Dirección Ejecutiva	Dirección Ejecutiva	Dirección Ejecutiva
Unidad de Informática y Soporte Técnico	Unidad de Informática y Soporte Técnico	Unidad de Informática y Soporte Técnico
Personal Administrativo	Jefe de Unidad	Personal Técnico
	11. Estima el plazo de entrega del sistema aplicativo y la capacitación al personal de la Unidad	2 10. Elabora y entrega al Jefe de Unidad el Manual del Sistema Aplicativo que desarrolló 12. Imparte capacitación e implementación del sistema FIN

12 NORMATIVA DE PROCESO: DESARROLLO WEB

12.1 DESCRIPCIÓN

Actualización en tiempo oportuno de la información pública y los avances en proyectos que están designados al Fondo de Desarrollo Social. Según el Artículo 15 literal c. e i. Del Acuerdo Ministerial DS-48 2015 y Artículo 10 de la Ley de Acceso a la Información Pública.

12.2 PROPÓSITO

Cumplir con la Ley de Acceso a la Información Pública manteniendo actualizada la información.

12.3 FUNDAMENTO JURÍDICO

a) Constitución Política de la República de Guatemala.
b) Decreto Legislativo No. 57-2008. Ley de Acceso a la Información Pública.
c) Decreto Legislativo 01-2012 Reformas a la Ley del Organismo Ejecutivo.
d) Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto No. 114-97, Congreso de la República
e) Acuerdo Gubernativo No. 129-2013. Creación del Fondo de Desarrollo Social.
f) Acuerdo Ministerial No. 236-2013. Creación de la Unidad Ejecutora adscrita al Ministerio de Desarrollo Social.
g) Acuerdo Ministerial DS- 48-2015. Reglamento de Funcionamiento de la Unidad Ejecutora del Fondo de Desarrollo Social –FODES- como Unidad especial de Ejecución adscrita al Ministerio de Desarrollo Social

12.4 POLÍTICAS Y NORMAS

a) Al momento de recibir los oficios de solicitud de publicación, debe corroborarse que se adjunte el medio digital que contiene la información.
b) Para que la página sea actualizada debe recibirse la información en medio digital en formato PDF.
c) La información a ser actualizada debe ser entregada a la Unidad de Informática y Soporte Técnico cinco (05) días hábiles antes del inicio de cada mes.
d) Toda la información que haya sido publicada anteriormente se archiva en una bitácora digital.

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
DESPACHO SUPERIOR
GUATEMALA, C.A.

e) La Unidad de Informática y Soporte Técnica es responsable de la publicación y actualización de la información en la página web del –FODES-, mas no de su contenido.

12.5 USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS

a) Unidades Administrativas del –FODES-

12.6 DEFINICIONES

Bitácora Digital: Espacio en un medio de almacenamiento que permite el resguardo de la información, de manera cronológica.

12.7 DOCUMENTOS RELACIONADOS

a) Oficios

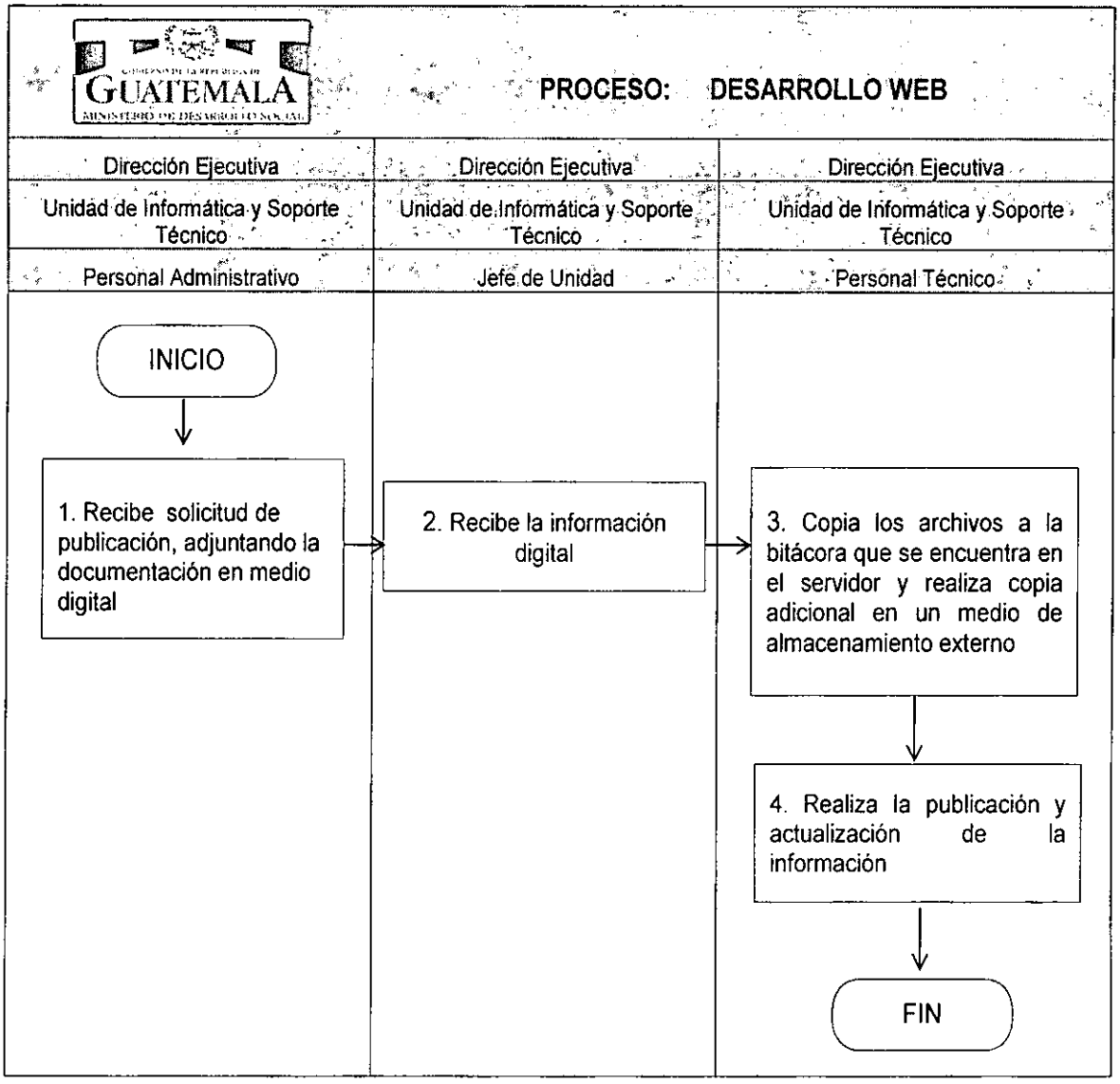
12.8 INDICADORES

a) Número de oficios de solicitud de Publicaciones.

12.9 RESPONSABILIDADES POR PROCEDIMIENTO

	PROCESO: DESARROLLO WEB	
No.	**Responsable**	**Descripción**
1	Personal Administrativo Unidad de Informática y Soporte Técnico	Recepción de los oficios de solicitud de publicación de información pública, adjuntando la documentación en medio digital y traslada a Jefe/a de Unidad.
2	Jefe/a Unidad de Informática y Soporte Técnico	Recibe y traslada la información digital a personal técnico.
3	Personal Técnico Unidad de Informática y Soporte Técnico	Copia los archivos a la bitácora que se encuentra en el servidor y se realiza una copia adicional en un medio de almacenamiento externo.
4	Personal Técnico Unidad de Informática y Soporte Técnico	Realiza la publicación y actualización de la información. Fin del proceso.

12.10 FLUJOGRAMA



13 NORMATIVA DE PROCESO: TELECOMUNICACIONES Y TELEFONÍA

13.1 DEFINICIÓN

Este proceso implica la administración de la infraestructura del tráfico de datos, políticas de privacidad, políticas de seguridad y servicios dedicados. Artículo 15 del Acuerdo Ministerial DS-48-2015.

13.2 PROPÓSITO

Agilizar la comunicación de manera interna y externa para facilitar mejorar los tiempos de respuesta en los procesos administrativos en el –FODES-.

13.3 FUNDAMENTO JURÍDICO

a) Constitución Política de la República de Guatemala.
b) Decreto Legislativo No. 57-2008. Ley de Acceso a la Información Pública.
c) Decreto Legislativo 01-2012 Reformas a la Ley del Organismo Ejecutivo.
d) Ley de Organismo Ejecutivo, Decreto No. 114-97, Congreso de la República.
e) Acuerdo Gubernativo No. 129-2013. Creación del Fondo de Desarrollo Social.
f) Acuerdo Ministerial No. 236-2013. Creación de la Unidad Ejecutora adscrita al Ministerio de Desarrollo Social.
g) Acuerdo Ministerial DS- 48-2015. Reglamento de Funcionamiento de la Unidad Ejecutora del Fondo de Desarrollo Social –FODES- como Unidad especial de Ejecución adscrita al Ministerio de Desarrollo Social

13.4 POLÍTICAS Y NORMAS

a) Para la asignación de una extensión telefónica debe recibirse por medio de oficio un listado por parte de la Dirección Ejecutiva.
b) Cada Jefe/a de Área solicita a Subdirección Administrativa un código para poder realizar llamadas externas.
c) El código de llamadas externas será entregado en sobre sellado a la Subdirección Administrativa.
d) La Subdirección Administrativa es la encargada de remitir el sobre sellado con el código al Usuario que lo utilizará.
e) La planta telefónica se codifica de tal manera que ninguna extensión pueda generar llamadas externas sin un código autorizado por la Subdirección Administrativa.

f) La solicitud de reporte global de llamadas del mes vencido únicamente podrá ser requerido por la Subdirección Administrativa.
g) El reporte global de llamadas deberá ser elaborado con las llamadas externas, incluyendo todas las extensiones autorizadas para realizar dichas llamadas.
h) Todas las extensiones no autorizadas para realizar llamadas externas debido a configuración previa de bloqueo.
i) La Subdirección Administrativa, en apoyo a la Unidad de Informática y Soporte Técnico, determina a que usuarios se les proporcionará acceso a internet.
j) Todas las páginas de redes sociales, multimedia, contenido malicioso, contenido sexual, vandalismo, hacking, alojamiento de datos y cualquier sitio que la Unidad de Informática y Soporte Técnico considere que son de riesgo para el –FODES-, deben ser bloqueadas en el firewall (muro de llamas).
k) Dentro del Firewall, se crearán grupos de usuarios conforme al organigrama de la Institución para segmentar los servicios.
l) La Dirección Ejecutiva, Subdirección Administrativa y la Unidad de Informática contarán con los privilegios máximos en la red.
m) Por cada Usuario se generará una credencial de acceso que le permita la navegación en internet, bajo la aplicación de las políticas de seguridad.
n) Las credenciales de acceso a internet son generadas por la Unidad de Informática y Soporte Técnico y son trasladadas a la Subdirección Administrativa para su entrega a los usuarios.

13.5 USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS

- Unidades Administrativas del Fondo de Desarrollo Social –FODES-

13.6 DEFINICIONES

Servicios dedicados: Son servicios con privilegios máximos sobre el acceso al internet para Unidades o Usuarios específicos.

Hacking: Páginas web que permiten abrir una puerta a redes externas que pueden generar ataques a distancia los cuales tienen como propósito colapsar la red en la que se navega.

Firewall (muro de llamas): Equipo administrable de seguridad perimetral para la red.

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL DESPACHO SUPERIOR GUATEMALA, C.A.

13.7 DOCUMENTOS RELACIONADOS ANEXOS

a) Oficios
b) Reporte global de llamadas

13.8 INDICADORES

a) Número de oficios de solicitud de creación de códigos de llamadas externas
b) Número de oficios de solicitud de asignación de extensiones
c) Número de códigos de llamadas externas creados
d) Número de extensiones asignadas
e) Número de credenciales creadas

13.9 RESPONSABILIDADES POR PROCEDIMIENTO

GUATEMALA		PROCESO: TELECOMUNICACIONES Y TELEFONÍA ETAPA: CREACIÓN DE CÓDIGOS
No.	**Responsable**	**Descripción**
1	Personal Administrativo Unidad de Informática y Soporte Técnico	Recibe oficio de solicitud para creación de código de llamadas externas. Traslada a Jefe/a de Unidad.
2	Jefe/a Unidad de Informática y Soporte Técnico	Recibe y por medio del sistema de administración de la planta telefónica crea los códigos solicitados.
3	Personal Administrativo Unidad de Informática y Soporte Técnico	Prepara la documentación para entrega a la Subdirección Administrativa.
4	Jefe/a Unidad de Informática y Soporte Técnico	Genera oficio con la información de los códigos creados a la Subdirección Administrativa para la entrega a los Usuarios. Fin del proceso.

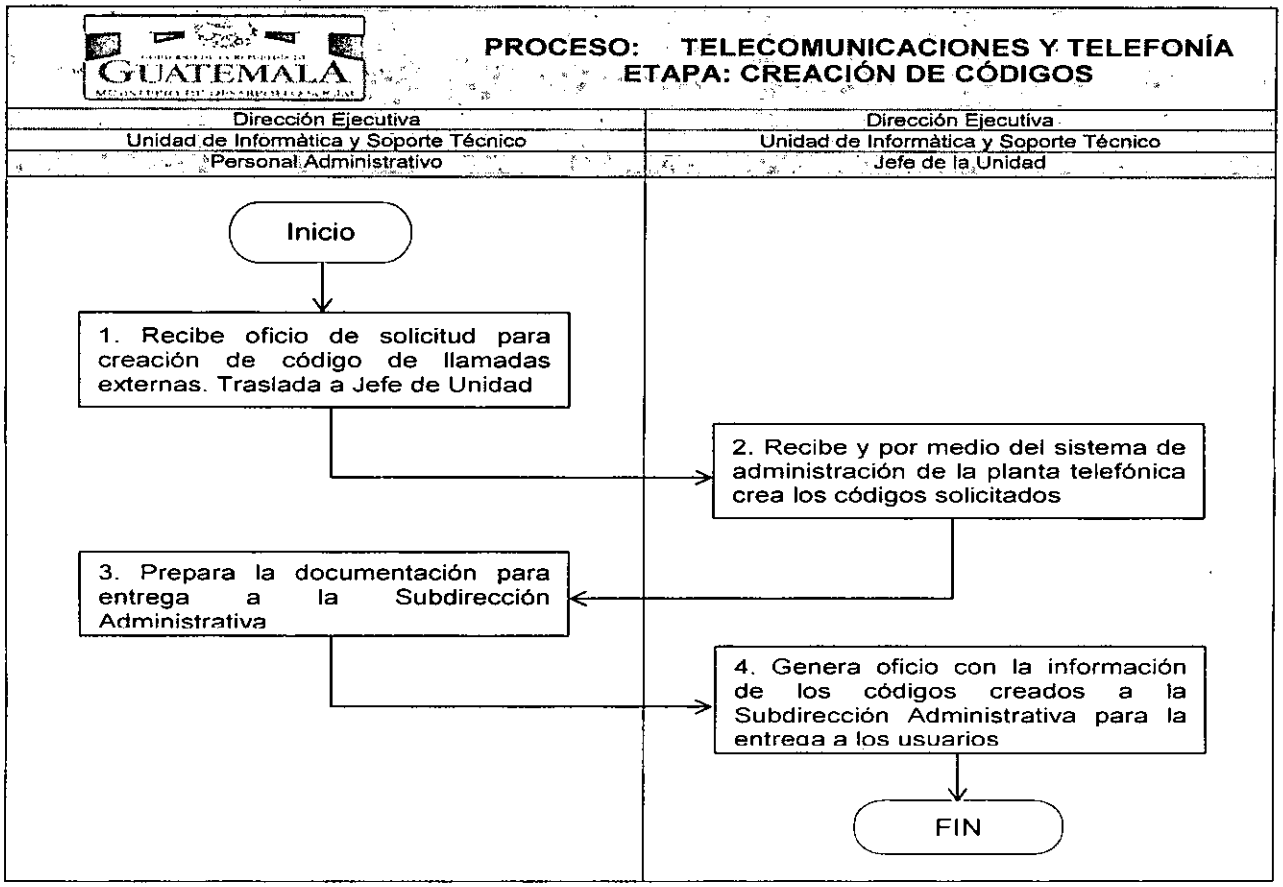
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL		**PROCESO: TELECOMUNICACIONES Y TELEFONÍA** **ETAPA: ELABORACIÓN DE REPORTE**
No.	**Responsable**	**Descripción**
1	Personal Administrativo Unidad de Informática y Soporte Técnico	Recibe oficio de solicitud para generar reporte global de llamadas del mes vencido. Traslada a Jefe/a de Unidad.
2	Jefe/a Unidad de Informática y Soporte Técnico	Recibe y por medio del sistema de administración de la planta telefónica genera reporte global de llamadas.
3	Personal Administrativo Unidad de Informática y Soporte Técnico	Prepara la documentación para entrega a la Subdirección Administrativa.
4	Jefe/a Unidad de Informática y Soporte Técnico	Genera oficio para la entrega del reporte global de llamadas. Fin del proceso.

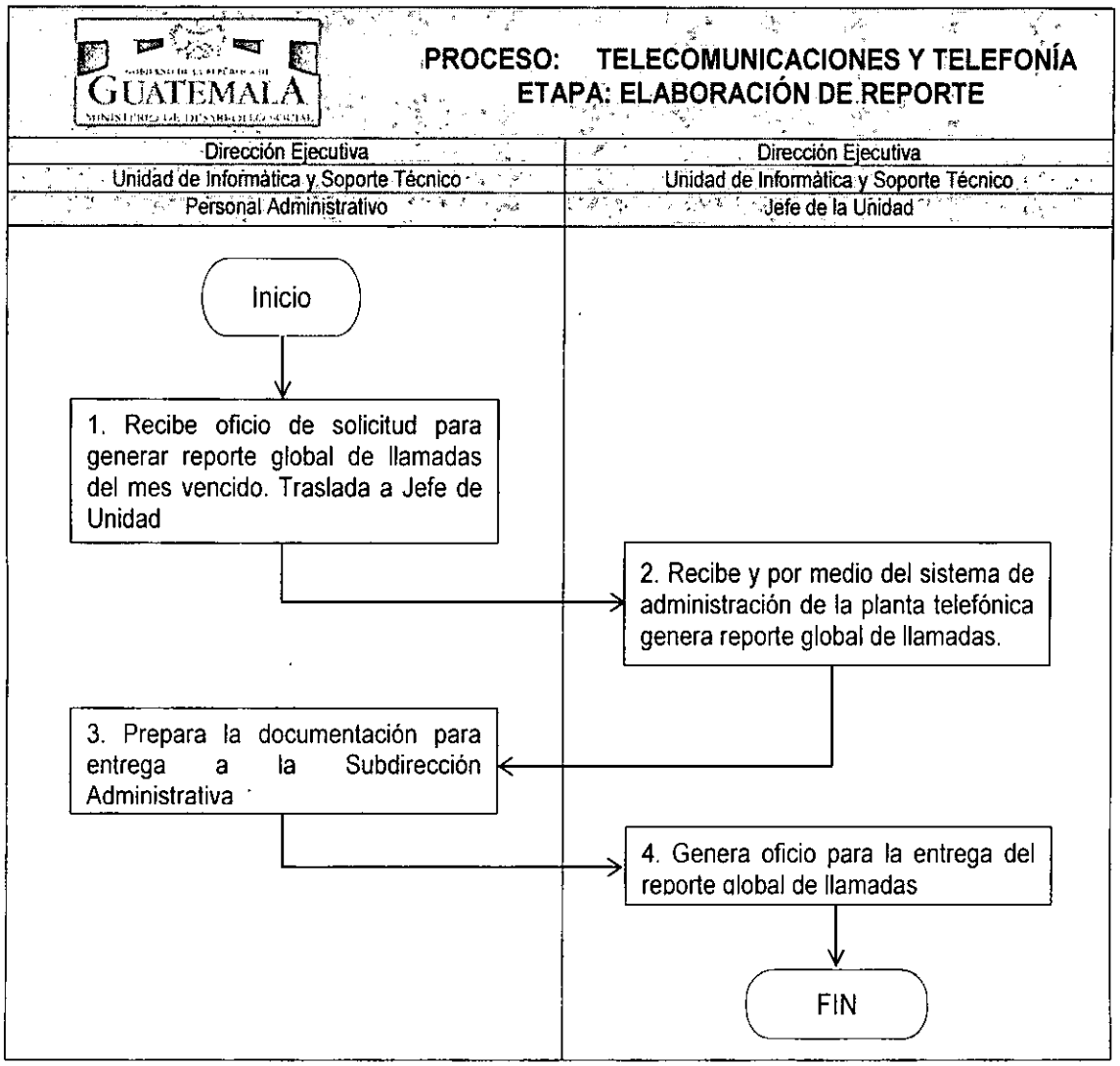
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL DESPACHO SUPERIOR GUATEMALA, C.A.

	PROCESO: TELECOMUNICACIONES Y TELEFONÍA ETAPA: CREACIÓN DE POLÍTICAS

No.	Responsable	Descripción
1	Jefe/a Unidad de Informática y Soporte Técnico	Crea las políticas de privacidad y navegación por medio de la administración del Firewall.
2	Jefe/a Unidad de Informática y Soporte Técnico	Realiza segmentación basada en el organigrama de la Institución.
3	Unidad de Informática y Soporte Técnico Jefe de la Unidad	Crea el perfil de cada Usuario y su correspondiente credencial.
4	Jefe/a Unidad de Informática y Soporte Técnico	Ubica cada Usuario dentro del grupo correspondiente y se aplica las políticas de privacidad y navegación basado en el organigrama de la Institución.
5	Personal Administrativo Unidad de Informática y Soporte Técnico	Prepara la papelería correspondiente para la entrega de las credenciales a la Subdirección Administrativa.
6	Jefe/a Unidad de Informática y Soporte Técnico	Envía a Subdirección Administrativa los sobres sellados para la entrega a los usuarios. Fin del proceso.

13.10 FLUJOGRAMA




GUATEMALA
PROCESO: TELECOMUNICACIONES Y TELEFONÍA
ETAPA: ELABORACIÓN DE REPORTE
Dirección Ejecutiva
Unidad de Informática y Soporte Técnico
Personal Administrativo
Dirección Ejecutiva
Unidad de Informática y Soporte Técnico
Jefe de la Unidad
Inicio
1. Recibe oficio de solicitud para generar reporte global de llamadas del mes vencido. Traslada a Jefe de Unidad
2. Recibe y por medio del sistema de administración de la planta telefónica genera reporte global de llamadas.
3. Prepara la documentación para entrega a la Subdirección Administrativa
4. Genera oficio para la entrega del reporte global de llamadas
FIN

PROCESO: TELECOMUNICACIONES Y TELEFONÍA
ETAPA: CREACIÓN DE POLÍTICAS

Dirección Ejecutiva Unidad de Informàtica y Soporte Técnico Jefe de la Unidad	Dirección Ejecutiva Unidad de Informàtica y Soporte Técnico Personal Administrativo
Inicio	
1. Crea las políticas de privacidad y navegación por medio de la administración del Firewall.	
2. Realiza segmentación basada en el organigrama de la Institución.	
3. Crea el perfil de cada usuario y su correspondiente credencial.	
4. Ubica cada usuario dentro del grupo correspondiente y se aplica las políticas de privacidad y navegación basado en el organigrama de la Institución.	
	5. Prepara la papelería correspondiente para la entrega de las credenciales a los usuarios.
6. Envía las credenciales a los usuarios.	
FIN	