



Secretaría de
**Obras Sociales
de la Esposa
del Presidente
de la República**



Manual de Procedimientos Unidad de Informática

www.sosep.gob.gt



ACUERDO INTERNO NÚMERO SOSEP-12-2024
Guatemala, cuatro de abril de dos mil veinticuatro.

SECRETARÍA DE OBRAS SOCIALES DE LA ESPOSA DEL PRESIDENTE
DE LA REPÚBLICA - SOSEP -

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo que establece el Artículo 202 de la Constitución Política de la República de Guatemala, el Presidente de la República tendrá los secretarios que sean necesarios y las atribuciones de éstos serán determinadas por la ley; El Artículo 8 del Decreto Número 114-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Organismo Ejecutivo, regula que las Secretarías de la Presidencia de la República son dependencias de apoyo a las funciones del Presidente de la República.

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, Acuerdo Gubernativo Número 109-2019 del Vicepresidente en funciones de Presidente, en su Artículo 5 regula que el Secretario de Obras Sociales es la autoridad máxima de la SOSEP, responsable de toda actividad técnica y administrativa de la Institución; en la literal h) se le atribuye la aprobación de los manuales de funciones, procedimientos y otros instrumentos administrativos internos que se consideren necesarios para el buen funcionamiento de la SOSEP; y la literal l) que le delega la función para emitir los Acuerdos Internos que sean necesarios para el buen funcionamiento de esta Secretaría.

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el numeral 3.1 literal b) Establecer Procedimientos, de las Normas Aplicables a las Actividades de Control, aprobadas mediante Acuerdo número A-039-2023, de fecha 24 de mayo de 2023, emitido por la Contraloría General de Cuentas, establece: La máxima autoridad, a través de la unidad competente en materia de desarrollo de procedimientos de la entidad, debe elaborar e implementar manuales de procedimientos, para cada puesto o cargo y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad sujetas a control gubernamental y fiscalización. Los manuales de procedimientos deben revisarse en función de las necesidades de la entidad para su actualización de acuerdo con cambios en los procesos y funciones de los puestos o cargos, seleccionando los diferentes tipos de control ajustándolos a la naturaleza, tamaño y complejidad de los procesos y áreas de la entidad.

POR TANTO:

Con base en lo considerado, leyes citadas y en ejercicio de las facultades que le confiere los Artículos 202 de la Constitución Política de la República, 8 del Decreto 114-97 del



6ta. avenida 4-65 zona 1, puerta No. 1, Casa Presidencial
Tel. 2294-3900

MARZO 2024



Congreso de la República de Guatemala, Ley del Organismo Ejecutivo, Artículos 4, literales h) y l) del Artículo 5 del Acuerdo Gubernativo Número 109-2019 del Vicepresidente de la República en funciones de Presidente, Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, y numeral 3.1 del Acuerdo Interno Número A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas.

ACUERDA:

Artículo 1. APROBACIÓN: Aprobar el Manual de Procedimientos de la Unidad de Informática de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, contenido en treinta y nueve (39) folios, los cuales forman parte del presente Acuerdo.

Artículo 2. IMPLEMENTACIÓN Y SOCIALIZACIÓN: Se instruye al Director de la Dirección de Planificación de esta Secretaría, para que a través del personal a su cargo, lleven a cabo la implementación y socialización del Manual que por medio de este Acuerdo se aprueba.

Artículo 3. DEROGATORIA: Se deroga el Acuerdo Interno Número SOSEP-013-2022, de fecha veintiocho de junio de dos mil veintidós y todas las disposiciones que se opongan al presente Acuerdo.

Artículo 4. VIGENCIA: El presente Acuerdo Interno surte efectos inmediatamente.

COMUNIQUESE.



Dna. Zulma Melizza Calderón Ordoñez
Secretaría de Obras Sociales
Secretaría de Obras Sociales de la
Esposa del Presidente de la República



Ficha De Responsables De Actualización y Aprobación

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
NOMBRE	Dabry Manoella Mérida Mas Kevin Rubén Juárez Alvarado Juan Carlos Hernandez Pérez	Tomás Aroldo López López	Dra. Zulma Melizza Calderón Ordoñez
PUESTO FUNCIONAL	Técnico de Hardware y Software Técnico en Base de Datos Técnico de Informática	Director a.i. Unidad de Informática	Secretaria de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República
PUESTO NOMINAL	Técnico de Hardware y Software Técnico en Base de Datos Técnico de Informática	Director a.i. Unidad de Informática	Secretaria de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República
FECHA	Marzo 2024	Marzo 2024	Marzo 2024
FIRMA			

Unidad de Informática
6 avenida 4-65 zona 1, puerta
no. 1 Casa Presidencial.
Teléfono: 22943800 Ext. 1074

Tomás Aroldo López López
Director a. i. de la Unidad de Informática
Secretaría de Obras Sociales de la
Esposa del Presidente de la República

Dra. Zulma Melizza Calderón Ordoñez
Secretaria de Obras Sociales
Secretaría de Obras Sociales de la
Esposa del Presidente de la República



Índice

Acuerdo de aprobación del Manual.....	1
Acuerdo Interno Número xx-201X.....	2
Ficha De Responsables De Actualización y Aprobación.....	4
Índice.....	5
Introducción.....	7
Objetivo del Manual de la Unidad de Informática.....	7
Objetivo General.....	7
Objetivos Específicos.....	7
Campo de Aplicación.....	8
Organigrama de la Unidad de Informática.....	9
Marco legal, jurídico y documentos relacionados.....	10
Misión y Visión de la Unidad de Informática.....	11
Misión.....	11
Visión.....	11
Funciones de la Unidad de Informática.....	11
General.....	11
Específicas.....	11
Usuarios de la Unidad de Informática.....	13
Internos.....	13
Externos.....	13
Compendio de Procedimientos.....	14
Simbología del procedimiento, Procedimiento y flujograma.....	14
Procedimiento DS-UI-01.....	15
Creación de nueva aplicación informática.....	15
Procedimiento DS-UI-02.....	18



Mantenimiento De Aplicaciones desarrolladas internamente.....	18
Procedimiento DS-UI-03.....	20
Mantenimiento preventivo de Equipo de Cómputo.....	20
Procedimiento DS-UI-04.....	22
Soporte Técnico.....	22
Procedimiento DS-UI-05.....	24
Elaboración de Dictamen Técnico.....	24
Procedimiento DS-UI-06.....	27
Soporte Sedes Departamentales.....	27
Procedimiento DS-UI-07.....	29
Creación o Actualización de Usuario dentro del Dominio de SOSEP ..	29
Procedimiento DS-UI-08.....	31
Creación o Actualización de Usuario BSOSEP, creación de módulo BSOSEP.....	31
Glosario de Siglas.....	33
Anexos	34
Certificación del manual de procedimientos	39



Introducción

El presente Manual es un instrumento administrativo que describe los procedimientos internos de la Unidad de Informática para las funciones de su competencia, tales como: creación de nuevas aplicaciones, mantenimiento de aplicaciones desarrolladas internamente, mantenimiento preventivo de equipo de cómputo, soporte técnico bajo demanda, elaboración de dictámenes técnicos, creación y mantenimiento a usuarios dentro de la red, creación y actualización de usuarios de BSOSEP, mantenimiento a usuarios del sistema SIGES/SICOIN.

Objetivo del Manual de la Unidad de Informática

Objetivo General

Constituir un instrumento normativo con procesos establecidos de trabajo con base en las necesidades de los usuarios de los distintos Órganos Administrativos, Técnicos y de Apoyo Técnico de la SOSEP, brindando soluciones oportunas, con celeridad, calidad y mejoramiento continuo.

Objetivos Específicos

Estandarizar los procedimientos de atención de la Unidad de Informática que se refieren a:

- ✓ Brindar soporte oportuno bajo demanda de los usuarios en temas de urgencia.
- ✓ Brindar soporte oportuno a los equipos de cómputo bajo un esquema de calendarización.
- ✓ Atender con celeridad las solicitudes de mejoras a las aplicaciones, con eficiencia y calidad del producto final.
- ✓ Atender con celeridad las solicitudes de nuevas aplicaciones, con eficiencia y calidad del producto final.

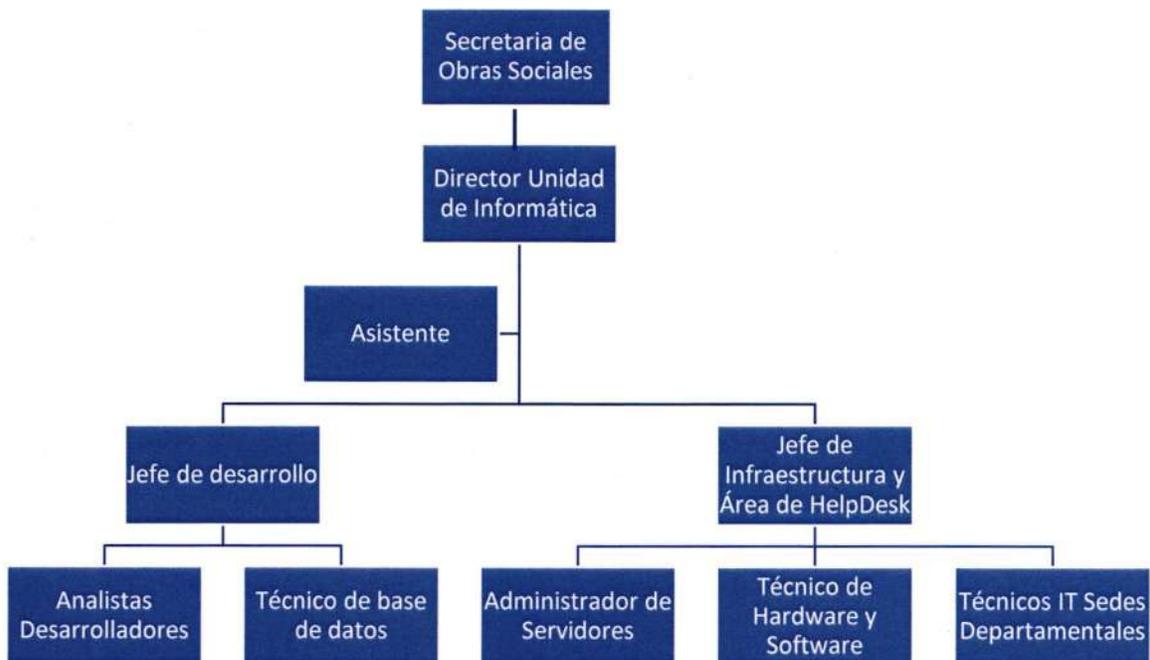


Campo de Aplicación

Los procedimientos contenidos en el presente manual, deben ser ejecutados por el personal de informática que tenga que ver con el tipo de solicitud de servicio que se haga por parte de los usuarios de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República.



Organigrama de la Unidad de Informática





Marco legal, jurídico y documentos relacionados.

- Acuerdo Gubernativo 893-91, creación de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, Guatemala 22 de noviembre de 1991.
- Acuerdo Gubernativo 109-2019, Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, Guatemala 5 de julio de 2019.
- Acuerdo Interno No. 133-2016, Reglamento de Políticas de Protección de Información de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, Guatemala 30 de diciembre de 2016.
- Acuerdo Interno No. 122-2016, Implementación del Sistema Informático de control de Beneficiarios y su respectiva base de datos de todos los Programas Sociales -BBOSEP-, Guatemala 31 de mayo de 2016.
- Normas Generales de Control Interno Gubernamental de la Contraloría General de Cuentas.

Misión y Visión de la Unidad de Informática

Misión

Brindar todo tipo de soporte y/o apoyo informático relacionado con las tecnologías de la información a todos los usuarios internos de la secretaria de obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, de forma eficiente y eficaz, con la calidad adecuada en el servicio brindado.

Visión

Ser una Unidad altamente tecnificada en Informática y todo lo relacionado con las tecnologías de la Información, actualizada en cuanto a hardware y software de apoyo de terceros para satisfacer de manera eficaz y con celeridad las necesidades informáticas de apoyo a los procesos de los usuarios de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República para hacer más eficiente su trabajo.

Funciones de la Unidad de Informática

General

La Unidad de Informática es el órgano responsable de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades, los recursos y sistemas informáticos, así como el desarrollo tecnológico y la propuesta de implementación de nuevas tecnologías, a efecto de garantizar la exactitud de los datos e información generada por la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República.

Específicas

- a) Planificar, organizar y desarrollar la implementación de tecnologías, recursos, proyectos, sistemas de información y módulos informáticos necesarios para el uso en las diferentes dependencias que conforman la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República.
- b) Administrar, proporcionar soporte técnico y actualizar de manera permanente los sistemas y módulos informáticos de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República.



- c) Velar por el cumplimiento de las normas de los estándares informáticos, la seguridad informática y el uso apropiado de los recursos informáticos de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República.
- d) Promover e implementar proyectos para la actualización tecnológica de la Institución.
- e) Brindar soporte técnico a los usuarios que garantice el funcionamiento de los sistemas de información y módulos informáticos, asegurando que sea oportuno y confiable.
- f) Asesorar en asuntos de su competencia a todas las dependencias que conforma la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República.
- g) Capacitar a los usuarios que así lo requieran en nuevas tecnologías, sistemas y módulos informáticos que se implementen en la SOSEP.
- h) Diseñar e implementar los sistemas y módulos informáticos que se requieran para la adecuada gestión de la información generada por la SOSEP.
- i) Administrar y actualizar cuando sea necesario, el sistema informático Interno denominado BSOSEP.
- j) Otras que le sean asignadas por el Secretario de Obras Sociales.



Usuarios de la Unidad de Informática

Internos

Personal de Órganos Administrativos, Técnicos y de Apoyo Técnico de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República.

Externos

- RENAP
- MIDES
- Contraloría General de Cuentas

Compendio de Procedimientos

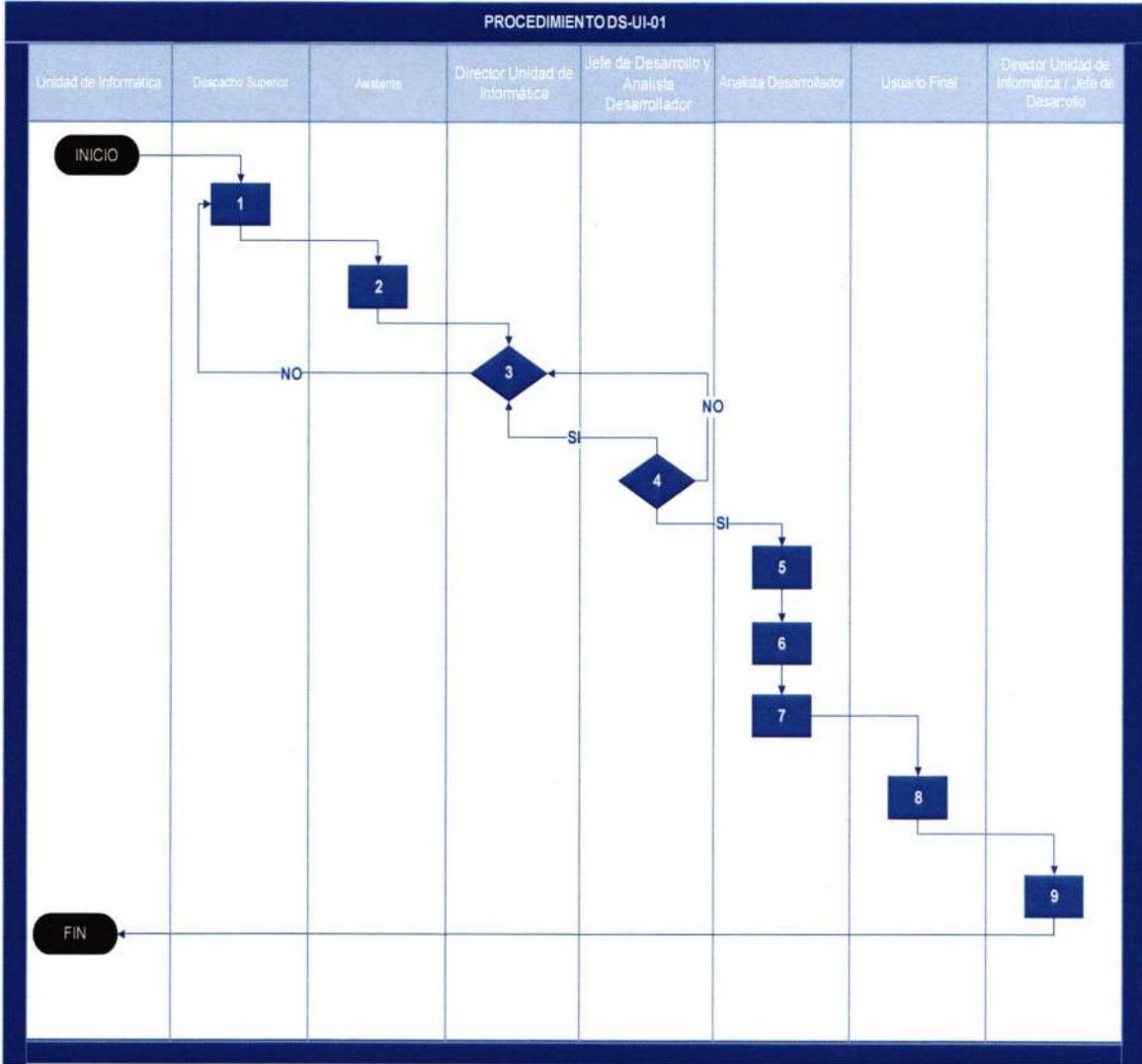
Simbología del procedimiento, Procedimiento y flujograma

	INICIO O FIN
	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
	DECISIÓN
	ARCHIVO
	CONECTOR DE ACTIVIDADES
	CONECTOR DE FIN DE PÁGINA
	FLECHA INDICADORA DE FRECUENCIA
	DOCUMENTO
	BLOQUE DOCUMENTOS
	REMISIÓN A OTRO PROCEDIMIENTO

Procedimiento DS-UI-01 Creación de nueva aplicación informática		Despacho Superior-Unidad de Informática-(DS-UI-01)
Objetivo del procedimiento: Desarrollo de nueva aplicación informática		
Marco Jurídico: Constitución Política de la Republica de Guatemala Ley del Organismo Ejecutivo Decreto Numero 114-97 Reglamento Orgánico Interno de la SOSEP		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Despacho Superior	Traslada solicitud de nueva aplicación a Unidad de Informática.
2	Asistente	Recibe Oficio de Solicitud de nueva aplicación de Despacho Superior. Y traslada copia a Director de la Unidad de Informática.
3	Director Unidad de Informática	Revisa, analiza y evalúa la solicitud de creación de nueva aplicación. Si procede continua a paso 4, caso contrario se justifica y se regresa a Despacho Superior
4	Jefe de Desarrollo y Analista Desarrollador	Ambos analizan e identifican detalles técnicos para la creación de la aplicación tales como ubicación de la nueva aplicación, ubicación de base de datos, ubicación de componentes de software, evalúa permisos necesarios entre aplicaciones. El analista desarrollador crea documentos de análisis para tratarlos con los usuarios involucrados en el proceso. Ambos crean un Calendario de Actividades de la nueva solución que incluye reuniones con los usuarios finales hasta quedar de acuerdo del alcance de la solución. Si procede, se reúnen con los usuarios del proceso para entrevistas sobre detalles de procesos y/o actividades que forman parte de la nueva aplicación y se actualiza calendario de actividades inicial. Caso contrario regresa a paso 3.
5	Analista Desarrollador	Crea el Documento DERCAS. Documento de Especificaciones, Requerimientos y Criterios de Aceptación de Software.
6	Analista Desarrollador	Inicia con plan de Desarrollo de la nueva aplicación

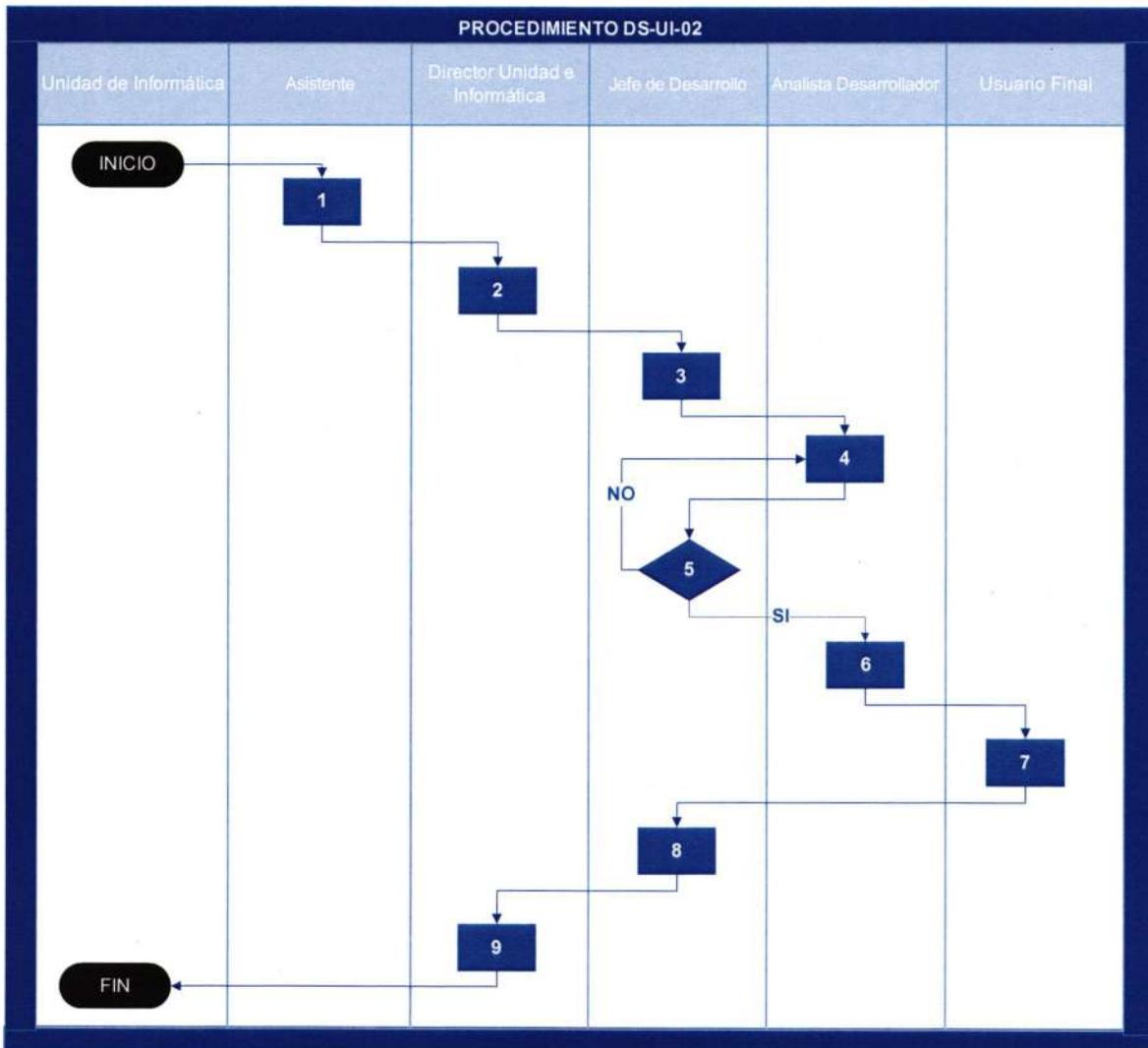


7	Analista Desarrollador	Finaliza aplicación, se libera aplicación para pruebas por parte del usuario final.
8	Usuario final	Hace baterías de pruebas
9	Director Unidad de Informática	Autoriza liberación de la aplicación en Producción e informa a Despacho
Fin del proceso		



Procedimiento DS-UI-02 Mantenimiento De Aplicaciones desarrolladas internamente		Despacho Superior-Unidad de Informática – (DS-UI-02)
Objetivo del procedimiento: Realizar mantenimiento de las aplicaciones desarrolladas internamente a solicitud de los usuarios finales.		
Marco Jurídico: Constitución Política de la Republica de Guatemala Ley del Organismo Ejecutivo Decreto Numero 114-97 Reglamento Orgánico Interno de la SOSEP		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
No.	Responsable	Descripción de la actividad
Inicio del proceso		
1	Asistente	Recibe Oficio o documento de Solicitud de Cambios para la aplicación específica o módulo específico. Y traslada copia a Director de la Unidad de Informática
2	Director Unidad de Informática	Revisa, Analiza y Evalúa la solicitud de cambios, traslada a Jefe de Desarrollo.
3	Jefe de Desarrollo	Analiza en detalle la solicitud de cambio y revisa calendario de proyectos de Analistas-Desarrolladores, asigna la solicitud a Analista-Desarrollar según prioridades y fechas.
4	Analista Desarrollador	Evalúa la solicitud de cambio inicial y coordina hora, para la reunión que toma de requerimiento formal. Levanta Documento de Requerimiento, Elabora plan de trabajo para indicar fecha de finalización del cambio. Traslada al Jefe de Desarrollo plan de trabajo para discusión.
5	Jefe de Desarrollo	Analiza el Plan, si el plan cumple con los requerimientos lo aprueba y continua el proceso; caso contrario regresa al paso 4.
6	Analista Desarrollador	Procede con Plan de trabajo. Finaliza y libera aplicación con el cambio en un ambiente de pruebas. Informa usuario que solicito cambio
7	Usuario final	Hace batería de pruebas y genera informe para Analista Desarrollador y el Jefe de Desarrollo
8	Jefe de Desarrollo	Autoriza cambio a Producción. Solicita Permisos y Configuraciones a Jefe de Infraestructura y Administrador de Servidores. Informa a Director

9	Director Unidad de Informática	Informa con oficio a Despacho Superior.
Fin del proceso		



Procedimiento DS-UI-03 Mantenimiento preventivo de Equipo de Cómputo		Despacho Superior -Unidad de Informática – (DS-UI-03)
Objetivo del procedimiento: Realizar mantenimientos periódicos que permitan el buen funcionamiento del equipo de informático referente al hardware, software.		
Marco Jurídico: Constitución Política de la Republica de Guatemala Ley del Organismo Ejecutivo Decreto Numero 114-97 Reglamento Orgánico Interno de la SOSEP		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
No.	Responsable	Descripción de la actividad
Inicio del proceso		
1	Director de informática y Técnico de hardware y software	Ambos realizan calendarización de mantenimientos preventivos para los Órganos Administrativos, Técnicos y de Apoyo Técnico.
2	Asistente	Envía oficio a Despacho Superior con la calendarización propuesta de mantenimiento preventivo.
3	Despacho Superior	Revisa calendarización propuesta. Si realiza observaciones regresa al paso 1. Si aprueba la calendarización continua el proceso.
4	Asistente	Envía correo electrónico a Órganos Técnicos y Administrativos de la SOSEP, para iniciar con los mantenimientos preventivos según calendarización.
5	Técnico de hardware y software	Realiza mantenimiento a equipos procediendo a realizar la limpieza respectiva (teclado, mouse, monitor y CPU externa e internamente).
6	Usuario de Órganos Técnicos y/o Órganos Administrativos de la SOSEP	Llena y firma el formulario de Mantenimiento Preventivo de equipo de cómputo.
7	Técnico de hardware y software	Entrega formulario sellado y firmado de conformidad al servicio de mantenimiento preventivo.

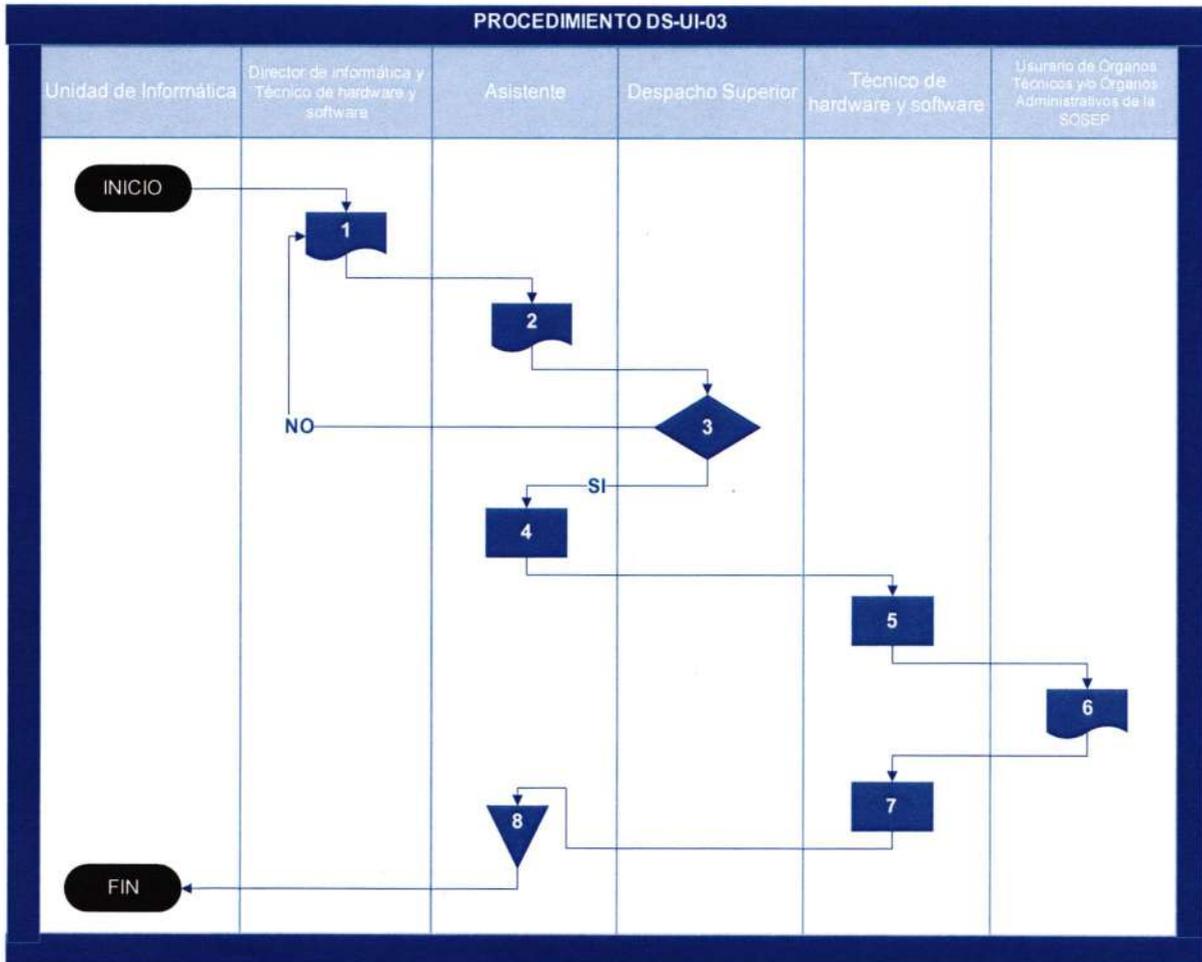


8

Asistente

Archiva formularios de mantenimiento realizado por Técnico de Informática.

Fin del proceso





Procedimiento DS-UI-04 Soporte Técnico		Despacho Superior-Unidad de Informática-(DS-UI-04)
Objetivo del procedimiento: Brindar soporte técnico a los usuarios, atendiendo los tickets generados por el personal de la Secretaría, para solucionar los incidentes informáticos reportados.		
Marco Jurídico: Constitución Política de la Republica de Guatemala Ley del Organismo Ejecutivo Decreto Numero 114-97 Reglamento Orgánico Interno de la SOSEP		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
No.	Responsable	Descripción de la actividad
Inicio del proceso		
1	Usuario de Órganos Técnicos y/o Órganos Administrativos de SOSEP	Ingresa a intrasosep y genera Ticket solicitando soporte técnico.
2	Jefe de infraestructura y HelpDesk	Revisa intrasosep y asigna al Técnico de Hardware y Software para atender la solicitud de soporte al usuario.
3	Técnico de Hardware y Software	Revisa equipo de cómputo del usuario y soluciona la falla reportada de hardware y software.
4	Técnico de Hardware y Software	Concluye solicitud de soporte técnico y envía correo al usuario notificándole del cierre del ticket de solicitud.
Fin del proceso		

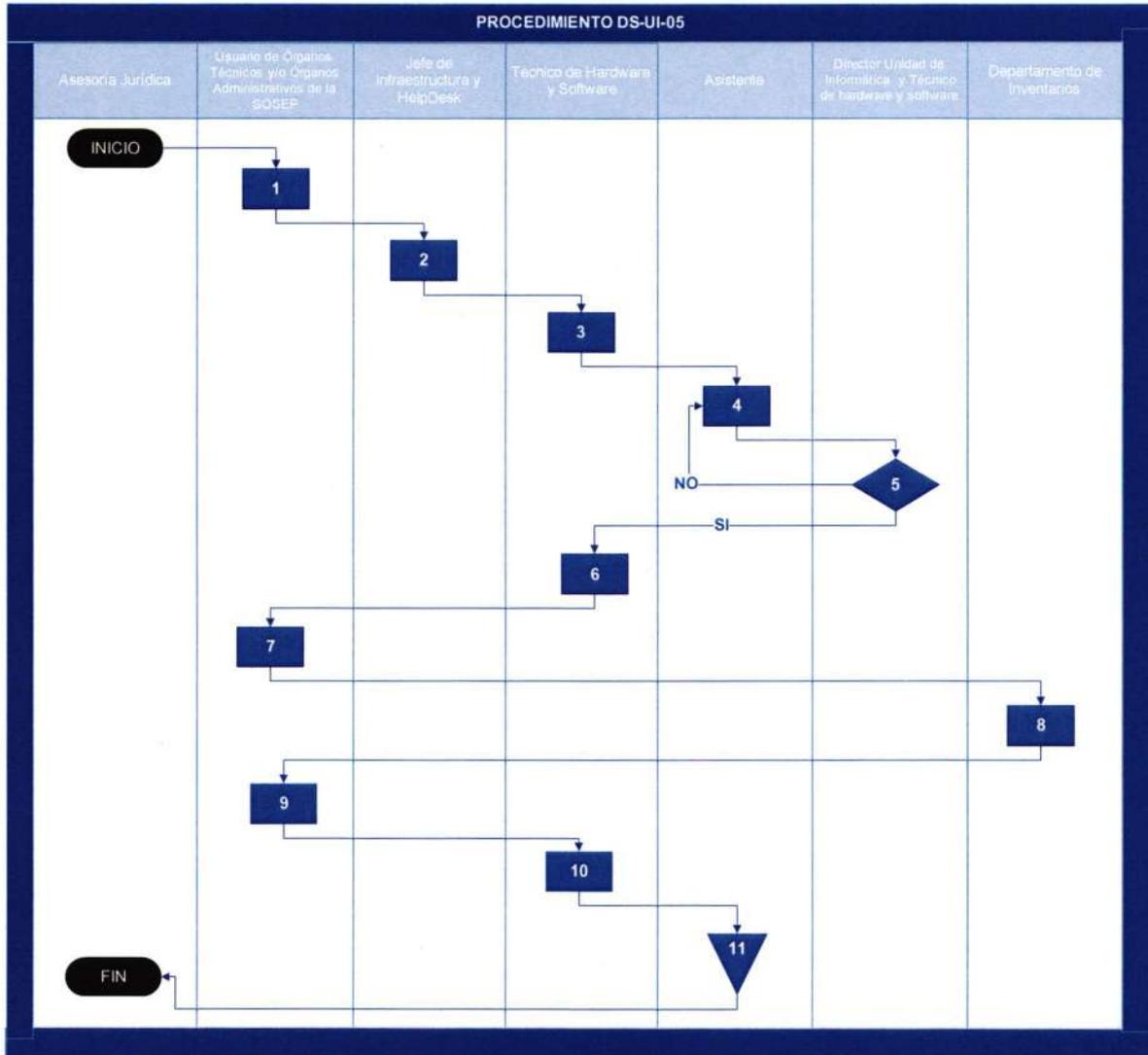




Procedimiento DS-UI-05 Elaboración de Dictamen Técnico		Despacho Superior-Unidad de Informática-(DS-UI-05)
Objetivo del procedimiento: Diagnosticar el estado y funcionamiento de los equipos informáticos y telefonía de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, para respaldo de los usuarios y/o al Departamento de Inventarios, en la devolución de los equipos.		
Marco Jurídico: Constitución Política de la Republica de Guatemala Ley del Organismo Ejecutivo Decreto Numero 114-97 Reglamento Orgánico Interno de la SOSEP		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
No.	Responsable	Descripción de la actividad
Inicio del proceso		
1	Usuario de Órganos Técnicos y/o Órganos Administrativos de la SOSEP	Solicita a la Unidad, la emisión de dictamen técnico.
2	Jefe de infraestructura y HelpDesk	Asigna tarea al Técnico de Hardware y Software.
3	Técnico de Hardware y Software	Revisa el equipo informático o de telefonía para la emisión de dictamen técnico. Toma fotografías y los datos del bien (Marca, Modelo, Color, Número de Serie y Número de Bien, entre otros) y procede a enviar la información del bien y las fotografías al Asistente de Informática.
4	Asistente	Ingresa en un Excel, la información proporcionada por el técnico, para elaborar el dictamen respectivo, en el reverso imprime las fotografías correspondientes y envía al Director de Informática y el Técnico de Hardware y Software.
5	Director Unidad de Informática y Técnico de hardware y software	El Técnico de Hardware y Software revisa el dictamen técnico. Si la información es correcta firma el técnico y el director de la Unidad. Si realiza observaciones regresa al paso 4.
6	Técnico de Hardware y Software	Entrega dictamen técnico a usuario para las gestiones correspondientes.



7	Usuario de Órganos Técnicos y/o Órganos Administrativos de la SOSEP	Realiza entrega de dictamen técnico y del bien al departamento inventarios.
8	Departamento de Inventarios	Recibe dictamen técnico y el bien, luego entrega constancia de recibido.
9	Usuario de Órganos Técnicos y/o Órganos Administrativos de la SOSEP	El usuario entrega a la unidad de informática copia de recibido extendida por el Departamento de Inventarios.
10	Técnico de Hardware y Software	Recibe copia de recibido extendida por el Departamento de Inventarios.
11	Asistente	Archiva la fotocopia del dictamen.
Fin del proceso		



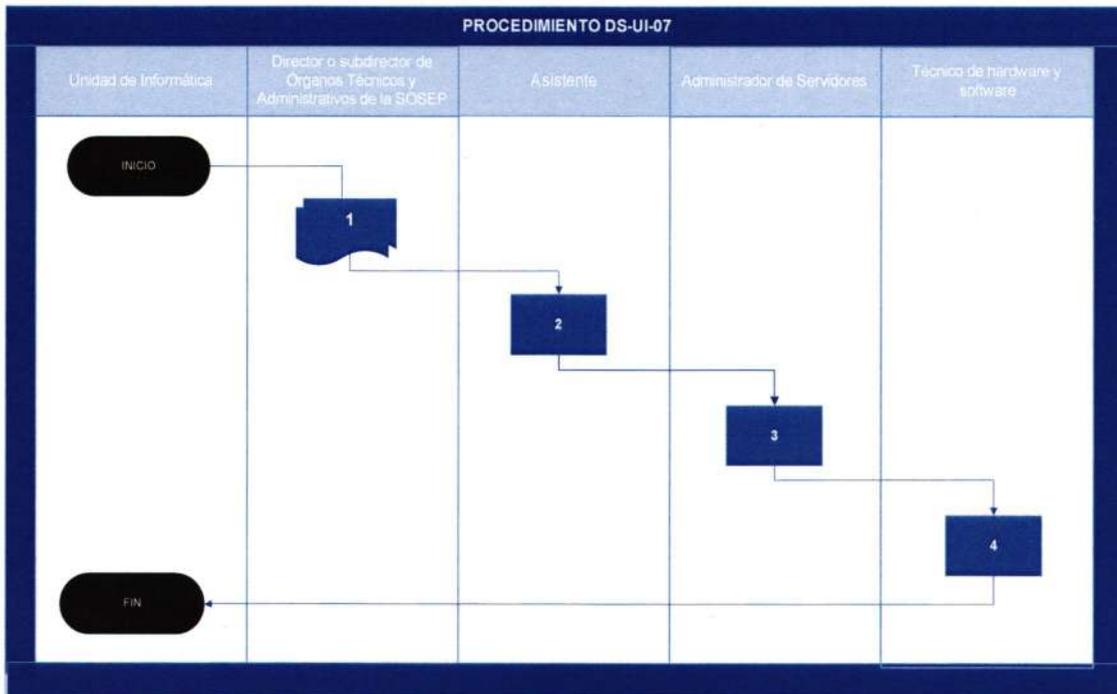


Procedimiento DS-UI-06 Soporte Sedes Departamentales		Despacho Superior-Unidad de Informática-(DS-UI-06)
Objetivo del procedimiento: Solucionar inconvenientes técnicos que no permitan el buen funcionamiento de hardware y software de los usuarios departamentales		
Marco Jurídico: Constitución Política de la Republica de Guatemala Ley del Organismo Ejecutivo Decreto Numero 114-97 Reglamento Orgánico Interno de la SOSEP		
No.	Responsable	Descripción de la actividad
Inicio del proceso		
1	Usuario de Órganos Técnicos y/o Órganos Administrativos de la SOSEP	Ingresa a intrasosep y genera Ticket solicitando soporte técnico si procede, de lo contrario hace llamada telefónica para solicitar asistencia técnica.
2	Jefe de infraestructura y HelpDesk	Revisa intrasosep y asigna al Técnico de Hardware y Software para atender la solicitud de soporte al usuario.
3	Técnico IT Sedes Departamentales	Revisa equipo de cómputo del usuario y soluciona la falla reportada de hardware y software, por vía telefónica o remota.
4	Técnico IT Sedes Departamentales	Concluye solicitud de soporte técnico y envía correo al usuario notificándole del cierre del ticket de solicitud.
Fin del proceso		



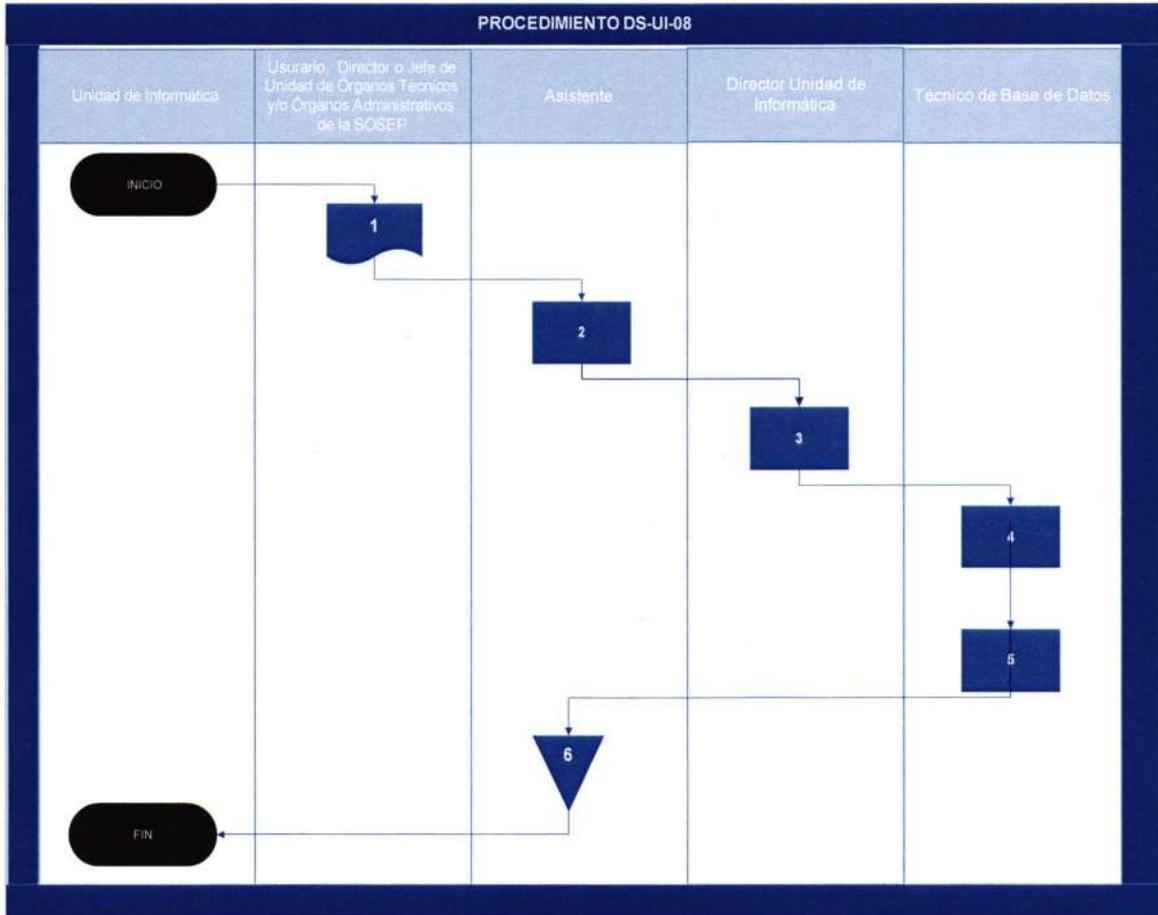


Procedimiento DS-UI-07 Creación o Actualización de Usuario dentro del Dominio de SOSEP		Despacho Superior-Unidad de Informática-(DS-UI-07)
Objetivo del procedimiento: Que los colaboradores de la Institución puedan acceder a los recursos informáticos para la realización de sus actividades.		
Marco Jurídico: Constitución Política de la Republica de Guatemala Ley del Organismo Ejecutivo Decreto Numero 114-97 Reglamento Orgánico Interno de la SOSEP		
No.	Responsable	Descripción de la actividad
Inicio del proceso		
1	Director o subdirector de Órganos Técnicos y Administrativos de la SOSEP	Llena formulario de solicitud de creación de usuario y lo envía a la Unidad de Informática, debidamente firmado por él y por el usuario, adjuntando fotocopias del Documento Único de Identificación -DPI- y del Número de Identificación Tributaria -NIT- (se exceptúan las actualizaciones).
2	Asistente	Recibe el formulario y verifica que tenga las firmas correspondientes y adjunta la documentación necesaria. Lo ingresa en el Sistema de Formularios y envía al Administrador de Servidores.
3	Administrador de Servidores	Crea o actualiza usuario en el Servidor de Dominio y en Servidor de Correo con las políticas establecidas por la Unidad de Informática.
4	Técnico de hardware y software	Realiza la configuración respectiva en la máquina del usuario.
Fin del proceso		





Procedimiento DS-UI-08		Despacho Superior-Unidad de Informática-(DS-UI-08)
Creación o Actualización de Usuario BSOSEP, creación de módulo BSOSEP		
Objetivo del procedimiento: Creación o actualización de usuarios en el módulo BSOSEP para el registro de beneficiarios de los Órganos Técnicos.		
Marco Jurídico: Constitución Política de la Republica de Guatemala Ley del Organismo Ejecutivo Decreto Numero 114-97 Reglamento Orgánico Interno de la SOSEP		
No.	Responsable	Descripción de la actividad
Inicio del proceso		
1	Usuario, Director o Jefe de Unidad de Órganos Técnicos y/o Órganos Administrativos de la SOSEP	El usuario ingresa a intrasosep y genera Ticket solicitando la creación o actualización de usuario. Imprime solicitud y según el caso la solicitud deberá acompañarse de oficio y papelería necesaria.
2	Asistente	Recibe solicitud, verifica firmas y documentación adicional. Ingres a al sistema la solicitud en estado "RECEPCIÓN".
3	Director Unidad de Informática	Analiza y asigna la solicitud.
4	Técnico de Base de Datos	Crea o actualiza usuario según solicitud. Modifica en el sistema al estado "PROCESANDO".
5	Técnico de Base de Datos	Notifica a colaborador la creación o Actualización de Usuario. Modifica en el sistema al estado "FINALIZADO".
6	Asistente	Archiva solicitud.
Fin del proceso		





Glosario de Siglas

NO	SIGLAS	SIGNIFICADO
1	RENAP	Registro Nacional de las Personas
2	MIDES	Ministerio de Desarrollo Social
3	MINFIN	Ministerio de Finanzas Públicas
4	SIGES	Sistema Informático de Gestión
5	SICOIN	Sistema de Contabilidad Integrada
6	SINACIG	Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental



Anexos

Formulario de creación y/o mantenimiento de módulos

Dirección de Informática

Vigencia / Versión: 15/01/2020		Formato: DI-Frm_001		Módulos de Sistemas de Información	
Fecha Solicitud		Fecha recepción		No.	
Modulo o Sistema			<input type="checkbox"/> Nuevo		
Unidad Operativa			<input type="checkbox"/> Actualización		
Programa / Sede / Dirección					
Funcionario * (información Obligatoria)				** Adjuntar Foto/Copia de Cui	
Nombres Completos *			Nit *		
Apellidos Completos *			CUI **		
Correo Institucional					
Cargo / Puesto					
<i>Descripción de Solicitud:</i>					
Firma Solicitante:		Dirección Informática		Comentarios	
Fecha		Fecha			
Autorización Director(a)		Vo.Bo. Gestión			
Fecha		Fecha			
Nota: - Adjuntar toda la documentación necesaria a esta forma, para especificar los cambios que necesita en el sistema. - La solicitud debe traer todas las justificaciones de los cambios solicitados. - La solicitud debe venir firmada y sellada por el Director del Departamento o Unidad. - El director entiende y asume la responsabilidad del riesgo de los cambios solicitados en esta solicitud. - La Dirección Informática evalúa la solicitud y toma la decisión si el cambio es válido o no en base a los recursos, diseño y programación de los sistemas de SOSEP.					



Formulario de Creación y/o Actualización de usuarios de sistemas

Dirección de Informática

Vigencia / Versión: 15/01/2020		Formato: DI-Frm_002		Usuarios en Modulos de Sistemas de Información	
Fecha Solicitud		Fecha recepción		No.	
Modulo o Sistema		<input type="checkbox"/> Nuevo			
Unidad Operativa		<input type="checkbox"/> Actualización			
Programa / Sede / Dirección		<input type="checkbox"/> Baja			
Funcionario		* <i>(Información Obligatoria)</i>		** <i>Ajuntar FotoCopia de Cui</i>	
Nombres Completos *		Nit *			
Apellidos Completos *		CUI **			
Correo Institucional		Perfil que tendrá			
Cargo / Puesto					
<i>Descripción de Solicitud:</i>					
Firma Solicitante:		Dirección Informática		Comentarios	
Fecha		Fecha			
Autorización Director(a)		Vo.Bo. Gestión			
Fecha		Fecha			
Nota:					
- Adjuntar toda la documentación necesaria a esta forma, para especificar los cambios que necesita en el sistema.					
- La solicitud debe traer todas las justificaciones de los cambios solicitados.					
- La solicitud debe venir firmada y sellada por el Director del Departamento o Unidad					
- El director entiende y asume la responsabilidad del riesgo de los cambios solicitados en esta solicitud					
- La Dirección Informática evalúa la solicitud y toma la decisión si el cambio es válido o no en base a los recursos, diseño y programación de los sistemas de SOSEP.					



Formulario de Creación y/o Actualización de cuentas de correo institucional

Dirección de Informática

Vigencia / Versión: 15/01/2020		Formato: DI-Frm_003		Internet, y/o Correo Electronico Institucional	
Fecha Solicitud		Fecha recepción		No.	
Director(a) / Jefe(a)		<input type="checkbox"/>	Nuevo		
Unidad Operativa		<input type="checkbox"/>	Actualización		
Programa / Sede / Dirección		<input type="checkbox"/>	Baja		
Funcionario * (Información Obligatoria)			** Adjuntar Foto/Copia de Cui		
Nombres Completos *		Nit *			
Apellidos Completos *		CUI **			
Correo Institucional					
Cargo / Puesto					
<p>por este medio en cumplimiento con las políticas vigentes (11-4-2012 oficio 021-2012 Secretaría), por el uso de los recursos informáticos de esta secretaría, solicito para la persona antes descrita los beneficios siguientes:</p>					
Tipo	Acceso a Internet	Justificación			
<input type="checkbox"/>	Paginas de Gobierno (*.gob.gt) / estos esta ya incluidos				
<input type="checkbox"/>	Sin Social Sin Streaming				
<input type="checkbox"/>	Navegacion Total				
Permisos Especiales					
<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>					
Firma Solicitante:	Dirección Informática		Comentarios		
Fecha		Fecha			
Autorización Director(a) / Jefe(a)		Vo.Bo. Gestión			
Fecha		Fecha			
<p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adjuntar toda la documentación necesaria a esta forma, para especificar los cambios que necesita en el sistema. - La solicitud debe traer todas las justificaciones de los cambios solicitados. - La solicitud debe venir firmada y sellada por el Director del Departamento o Unidad - El director entiende y asume la responsabilidad del riesgo de los cambios solicitados en esta solicitud - La Dirección Informática evalúa la solicitud y toma la decisión si el cambio es válido o no en base a los recursos, diseño y programación de los sistemas de SOSEP. 					



Formulario de Creación y/o Actualización de cuentas de usuarios SIGES/SICOIN

Dirección de Informática

Vigencia / Versión: 15/01/2020		Formato: DI-Frm_004	SIGES / SICOIN	
Fecha Solicitud	Fecha recepción	No.		
Director(a) / Jefe(a)	<input type="checkbox"/> Nuevo			
Unidad Operativa	<input type="checkbox"/> Actualización			
Programa / Sede / Dirección	<input type="checkbox"/> Baja			
Funcionario * (Información Obligatoria)		** Adjuntar Foto/Copia de Cui		
Nombres Completos *	Nit *			
Apellidos Completos *	CUI **			
Correo Institucional				
Cargo / Puesto				
<p>por este medio en cumplimiento con las políticas vigentes (11-4-2012 oficio 021-2012 Secretaría), por el uso de los recursos informáticos de esta secretaria, solicito para la persona antes descrita los beneficios siguientes:</p>				
Tipo	Acceso a Internet	Justificación		
<input type="checkbox"/>	Cuenta SICOIN			
<input type="checkbox"/>	Cuenta SIGES			
Firma Solicitante (acepta)				
Firma Solicitante:		Dirección Informática		Comentarios
Fecha	Fecha			
Autorización Director(a) / Jefe(a)		Vo.Bo. Gestión		
Fecha	Fecha			
<p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adjuntar toda la documentación necesaria a esta forma, para especificar los cambios que necesito en el sistema. - La solicitud debe traer todas las justificaciones de los cambios solicitados. - La solicitud debe venir firmada y sellada por el Director del Departamento o Unidad - El director entiende y asume la responsabilidad del riesgo de los cambios solicitados en esta solicitud - La Dirección Informática evalúa la solicitud y toma la decisión si el cambio es válido o no en base a los recursos, diseño y programación de los sistemas de SOSEP. 				

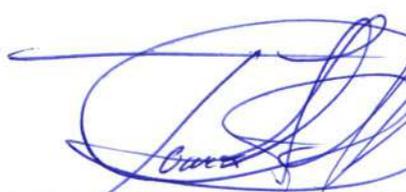


Certificación del manual de procedimientos

Manual Procedimientos
Unidad de Informática

Por este medio, en calidad de Director/a de la Unidad de Informática, manifiesto que he revisado la información contenida en este Manual de Procedimientos, por lo que **CERTIFICO** que los procedimientos descritos corresponden a las funciones que desempeña esta Unidad, por lo que se traslada al **Despacho de la Secretaria de Obras Sociales** para los efectos correspondientes. Folios que conforman el manual de procedimientos (39).

(f)



Tomás Aroldo López López
Director a. I. de la Unidad de Informática
Secretaría de Obras Sociales de la
Esposa del Presidente de la República
GUATEMALA, MARZO 2024