



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
INFORMÁTICA

www.sosep.gob.gt



ACUERDO INTERNO NÚMERO SOSEP-013-2022
Guatemala, veintiocho de junio de dos mil veintidós

**LA SECRETARÍA DE OBRAS SOCIALES DE LA
ESPOSA DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA**

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo que establece el Artículo 202 de la Constitución Política de la República de Guatemala y 8 del Decreto Número 114-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Organismo Ejecutivo, las Secretarías de la Presidencia son dependencias de apoyo a las funciones del Presidente de la República. Asimismo, el 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, establece que el Secretario de Obras Sociales es la autoridad máxima de la –SOSEP–, responsable de toda actividad técnica y administrativa de la Institución y dentro de sus atribuciones está la de emitir Acuerdos Internos que sean necesarios para el buen funcionamiento de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente –SOSEP–, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar el funcionamiento de las Subsecretarías y las diferentes dependencias que la conforman.

CONSIDERANDO:

Que el numeral 1.10 de las Normas de Control Interno, aprobadas mediante Acuerdo Interno número 09-03, de fecha 8 de julio de 2022, emitido por la Contraloría General de Cuentas, establece: La máxima autoridad de cada ente público, debe apoyar y promover la elaboración de manuales de funciones y procedimientos para cada puesto y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad. Los Jefes, Directores y demás Ejecutivos de cada entidad son responsables de que existan manuales, su divulgación y capacitación al personal, para su adecuada implementación y aplicación de las funciones y actividades asignadas a cada puesto de trabajo.

CONSIDERANDO:

Que para el cumplimiento de sus funciones y con el afán de coadyuvar a su fortalecimiento y al alcance de una eficaz y adecuada administración, las distintas dependencias de esta Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República promueven la actualización de sus Manuales de Procedimientos definiendo para el efecto el marco normativo con los procesos establecidos de trabajo, cuya elaboración y/o actualización conforme a las atribuciones asignadas en el Reglamento Orgánico Interno vigente, aprobado mediante el Acuerdo Gubernativo Número 109-2019, de fecha 05 de julio de 2019 del Vicepresidente de la República en funciones de Presidente.

CONSIDERANDO:

Que la Directora de Planificación de esta Secretaría, mediante oficio de fecha veintidós de junio de dos mil veintidós, identificado como número cero ochenta y seis guión dos mil veintidós Ref punto dos puntos DP guion JAJS (No. 086-2022 Ref.:DP-JAJS), remiten para su aprobación el Manual de Procedimientos de la Unidad de Informática de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, el cual es de importancia para constituir un instrumento normativo con los procesos establecidos de trabajo con base en las necesidades de los usuarios de los distintos Órganos Administrativos, Técnicos y de Apoyo Técnico de esta Secretaría, brindando soluciones oportunas, con celeridad, calidad y mejoramiento oportuno.



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 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 1.10 del Acuerdo Interno número 09-03 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 SOCIALIZACION: Se instruye al Director de la Unidad de Informática 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 DAJ-No-02-2016, de fecha 16 de septiembre de 2016 y todas las disposiciones que se opongan al presente Acuerdo.

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

COMUNIQUESE.


Sra. Sara Eugenia López Galvez
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	Juan Carlos Hernández Pérez	Sara Eugenia López Gálvez
PUESTO FUNCIONAL	Técnico en Hardware y Software	Director a.i. Unidad de Informática	Secretaría de Obras Sociales
PUESTO NOMINAL	Técnico en Hardware y Software	Director a.i. Unidad de Informática	Secretaría de Obras Sociales
FECHA	27/05/2022	10/06/2022	junio de 2022
FIRMA	<i>Dabry Mérida</i> Técnico de Hardware y Software Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República	<i>Juan Carlos Hernández Pérez</i> SECRETARÍA DE OBRAS SOCIALES DE LA ESPOSA DEL PRESIDENTE DE GUATEMALA, C.A.	<i>Sara Eugenia López Gálvez</i> SECRETARÍA DE OBRAS SOCIALES DE LA ESPOSA DEL PRESIDENTE DE GUATEMALA, C.A.

Vo.Bo. ~~Leon Jochel y Alejandra Jacinto Sacchi~~
Planificación
-SOSEP-



Unidad de Informática

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

Índice

Contenido	
Acuerdo de aprobación del Manual.....	2
Ficha De Responsables De Actualización y Aprobación	3
Índice.....	4
Introducción.....	6
Objetivo del Manual de la Unidad de Informática.....	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos.....	6
Campo de Aplicación	6
Organigrama de la Unidad de Informática.....	7
Marco legal, jurídico y documentos relacionados.	8
Misión	9
Visión.....	9
Funciones de la Unidad de Informática	9
General.....	9
Específicas	9
Usuarios de la Unidad de Informática	10
Internos.....	10
Personal de Órganos Administrativos, Técnicos y de Apoyo Técnico de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República.	10
Externos	10
Compendio de Procedimientos.....	11
Simbología del procedimiento, Procedimiento y flujograma	11
Procedimiento DS-UI-01	12
Creación de nueva aplicación informática.....	12
Procedimiento DS-UI-02	14

Mantenimiento De Aplicaciones desarrolladas internamente.....	14
Procedimiento DS-UI-03	16
Mantenimiento preventivo de Equipo de Cómputo	16
Procedimiento DS-UI-04	18
Soporte Técnico	18
Procedimiento DS-UI-05	20
Elaboración de Dictamen Técnico.....	20
Procedimiento DS-UI-06	23
Soporte Sedes Departamentales.....	23
Procedimiento DS-UI-07	25
Creación o Actualización de Usuario dentro del Dominio de SOSEP.....	25
Procedimiento DS-UI-08	27
Creación o Actualización de Usuario BSOSEP, creación de módulo BSOSEP	27
Procedimiento DS-UI-09	29
Creación de Usuario Sistema SIGES/SICOIN	29
Procedimiento DS-UI-10	31
Implementación de leyes y/o disposiciones en materia Gubernamental, entorno de control y evaluación de riesgos.....	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

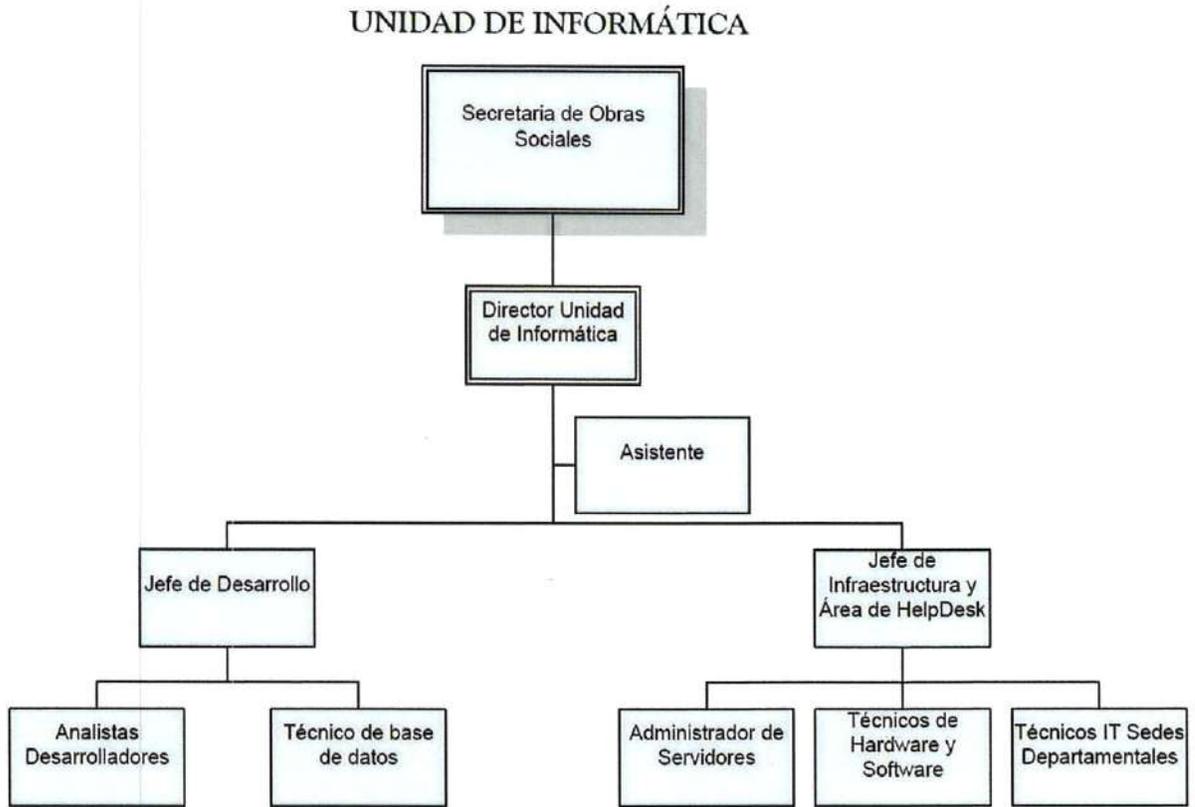
Estandarizar los procedimientos de atención de la Unidad de Informática que se refieren a:

- ✓ 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 -BSOSEP-, Guatemala 31 de mayo de 2016.
- Normas Generales de Control Interno Gubernamental de la Contraloría General de Cuentas.

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

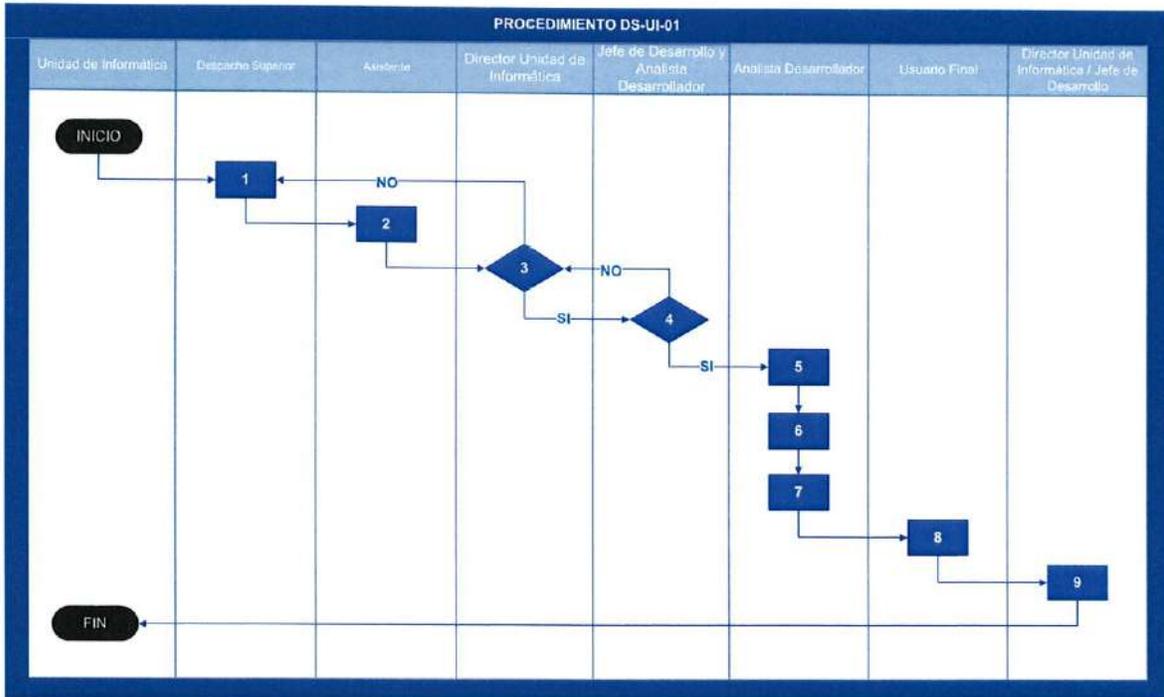
- RENAP
- MIDES
- Contraloría General de Cuentas

Compendio de Procedimientos

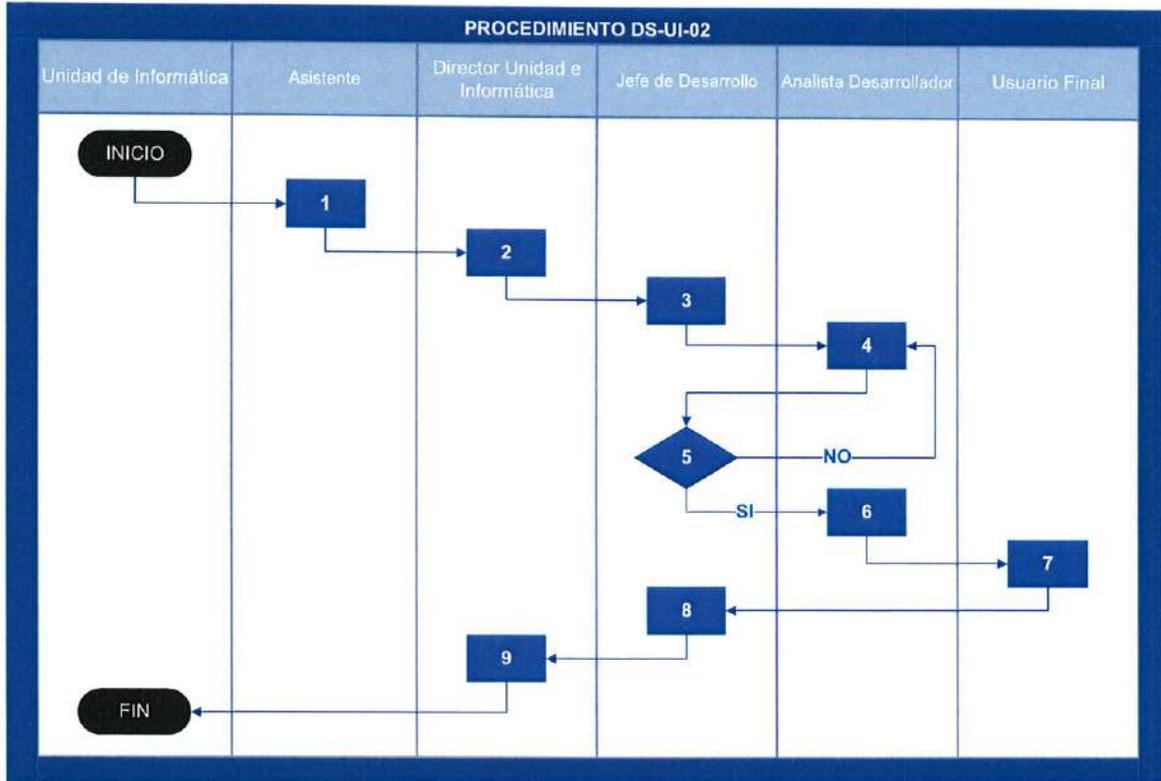
Simbología del procedimiento, Procedimiento y flujograma

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

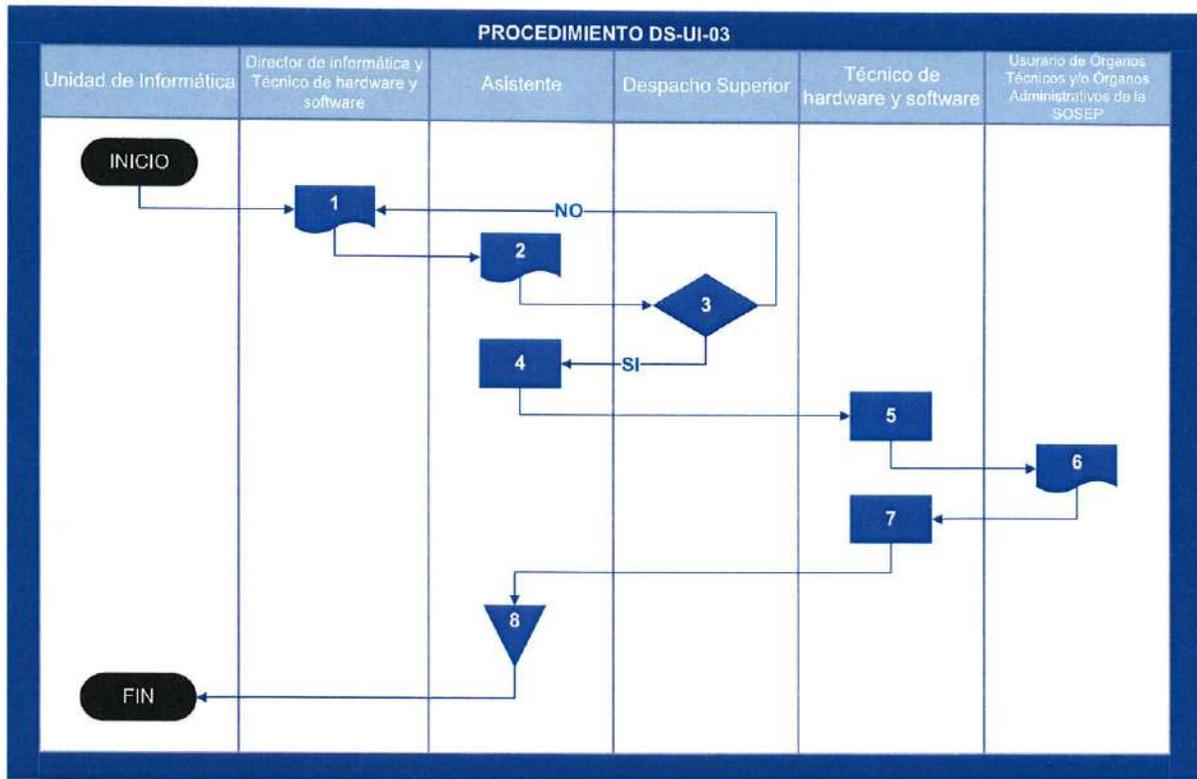
Procedimiento DS-UI-01		Despacho Superior-Unidad de Informática-(DS-UI-01)
Creación de nueva aplicación informática		
Objetivo del procedimiento: Desarrollo de nueva aplicación informática		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Despacho Superior	Traslada solicitud 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	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 Crean documentos de análisis para tratarlos con los usuarios involucrados en el proceso. Se crea 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 /Jefe Desarrollo	Autoriza liberación de la aplicación en Producción e informa a Despacho
Fin del proceso		



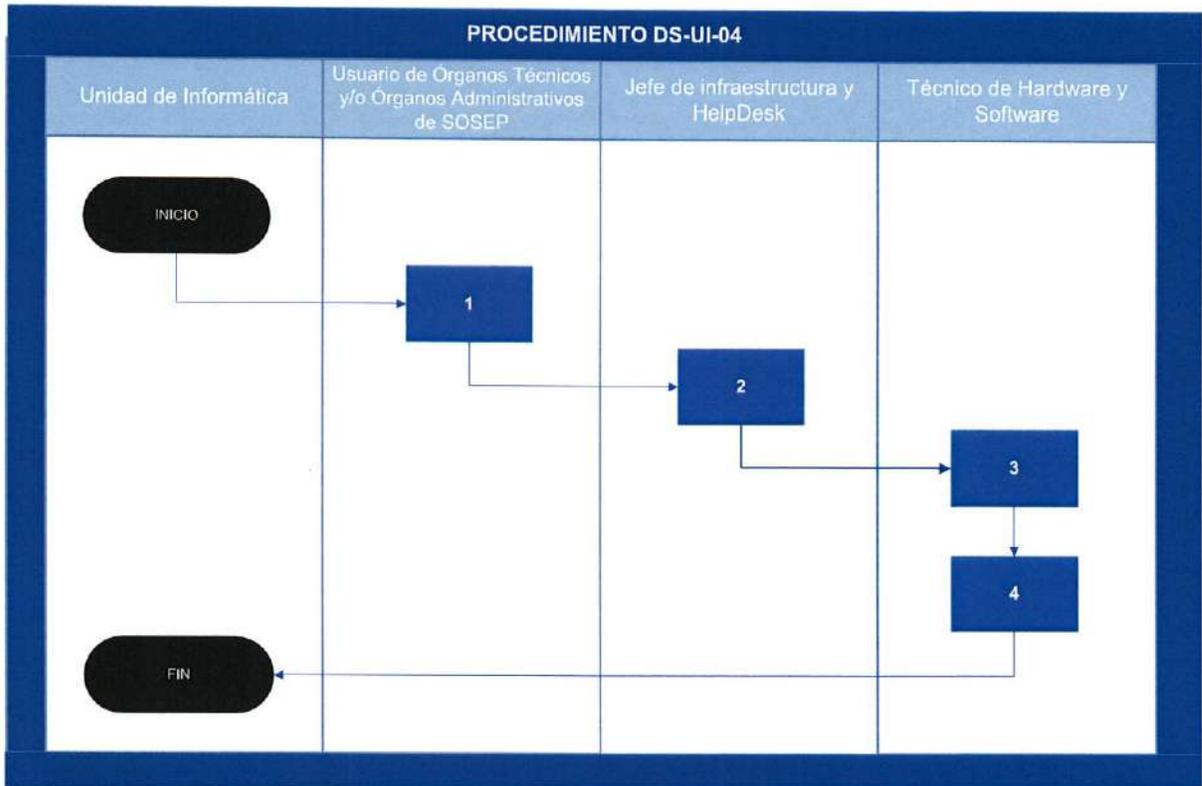
Procedimiento DS-UI-02		Despacho Superior-Unidad de Informática – (DS-UI-02)
Mantenimiento De Aplicaciones desarrolladas internamente		
Objetivo del procedimiento: Realizar mantenimiento de las aplicaciones desarrolladas internamente a solicitud de los usuarios finales.		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
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 para 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		Despacho Superior -Unidad de Informática – (DS-UI-03)
Mantenimiento preventivo de Equipo de Cómputo		
Objetivo del procedimiento: Realizar mantenimientos periódicos que permitan el buen funcionamiento del equipo de informático referente al hardware, software.		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
No.	Responsable	Descripción de la actividad
Inicio del proceso		
1	Director de informática y Técnico de hardware y software	Realiza 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		

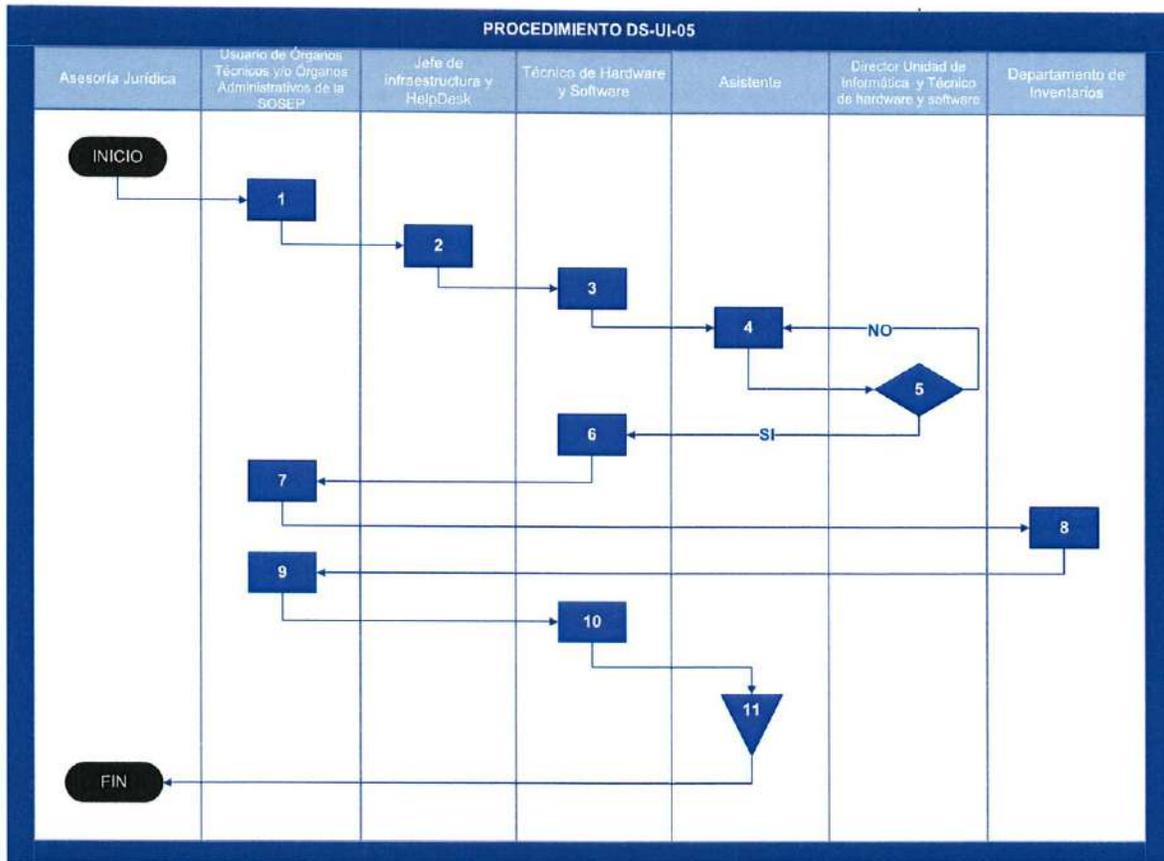


Procedimiento DS-UI-04 Soporte Técnico		Despacho Superior-Unidad de Informática-(DS-UI-04)
Objetivo del procedimiento: Brindar soporte técnico a los usuarios, atendiendo los tickets generados por el personal de la Secretaría, para solucionar los incidentes informáticos reportados.		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
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		

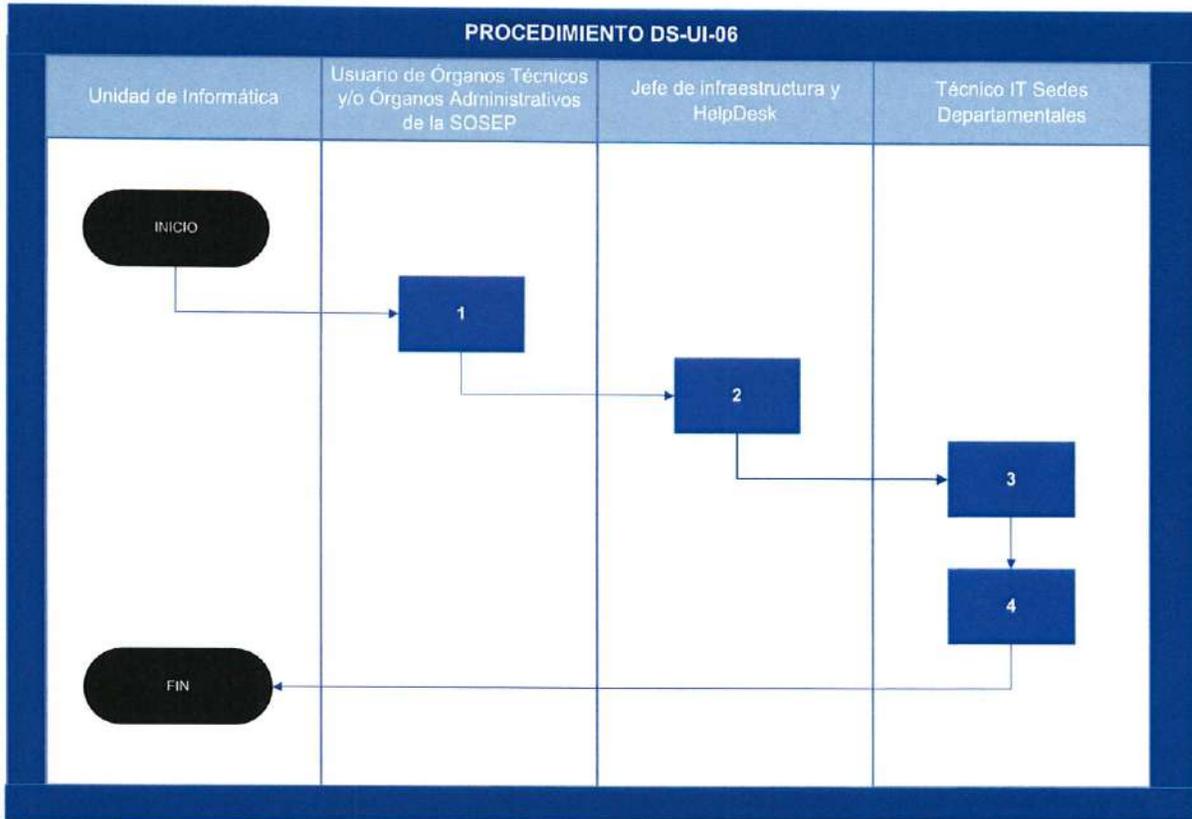


Procedimiento DS-UI-05 Elaboración de Dictamen Técnico		Despacho Superior-Unidad de Informática-(DS-UI-05)
Objetivo del procedimiento: Diagnosticar el estado y funcionamiento de los equipos informáticos y telefonía de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República, para respaldo de los usuarios y/o al Departamento de Inventarios, en la devolución de los equipos.		
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	Revisa dictamen técnico. Si la información es correcta firma y continua el proceso. 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.

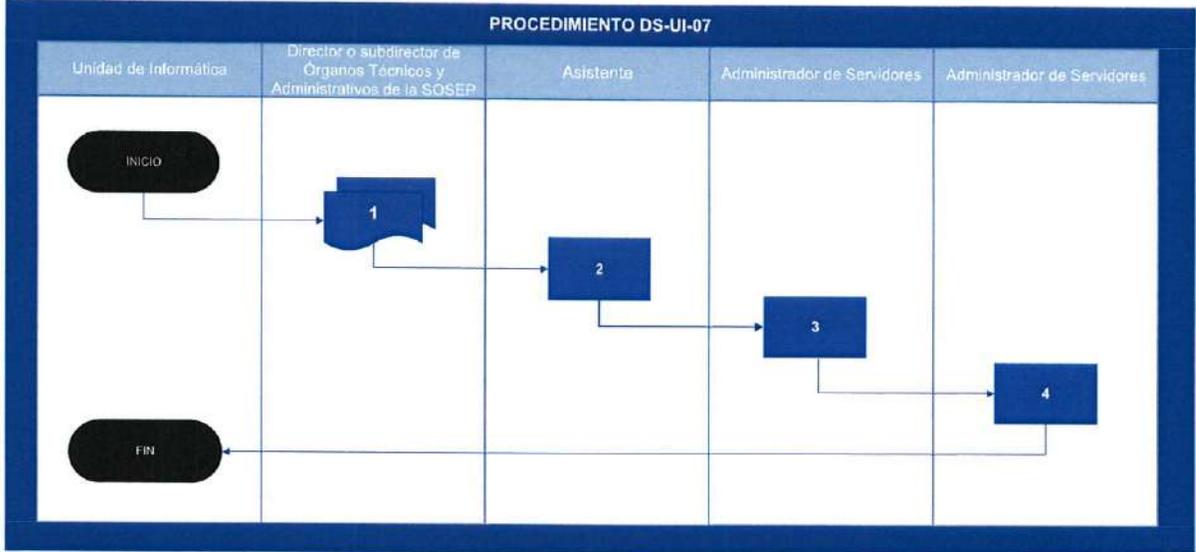
8	Departamento de Inventarios	Recibe dictamen técnico y el bien, luego entrega constancia de recibido.
9	Usuario de Órganos Técnicos y/o Órganos Administrativos de la SOSEP	Entrega a la unidad de informática copia de Recibido extendida por el Departamento de Inventarios.
10	Técnico de Hardware y Software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



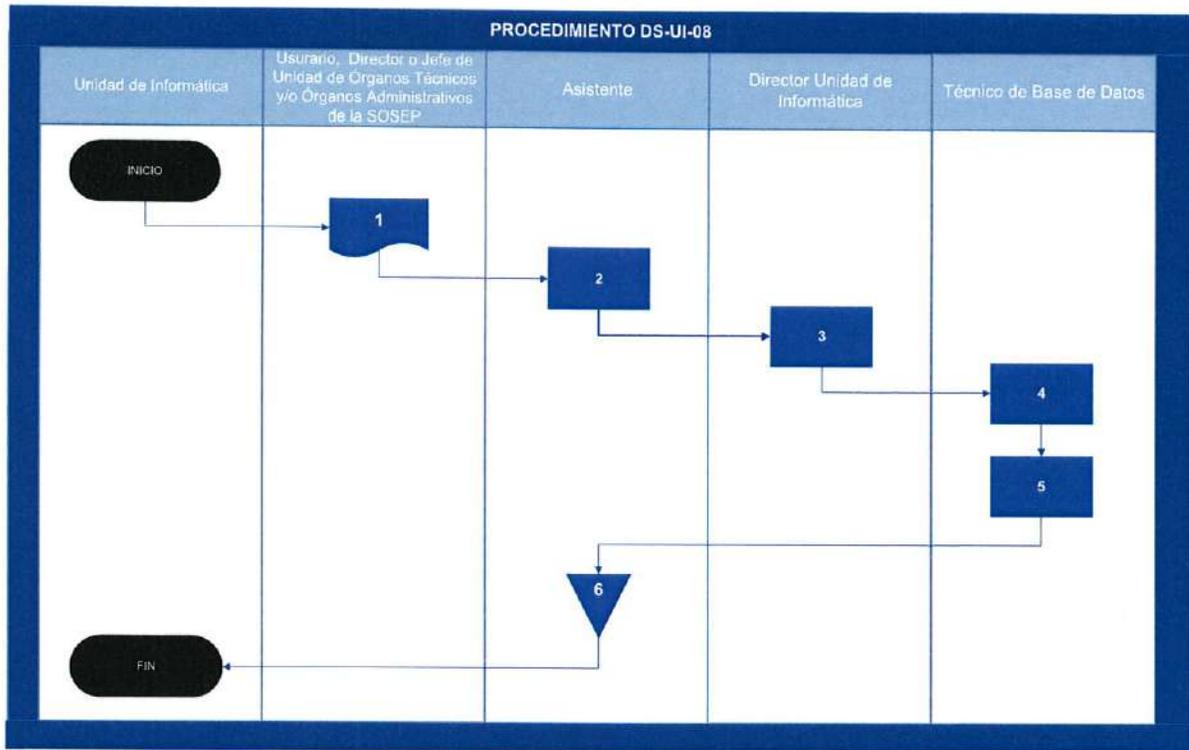
Procedimiento DS-UI-06 Soporte Sedes Departamentales		Despacho Superior-Unidad de Informática-(DS-UI-06)
Objetivo del procedimiento: Solucionar inconvenientes técnicos que no permitan el buen funcionamiento de hardware y software de los usuarios departamentales		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
No.	Responsable	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		



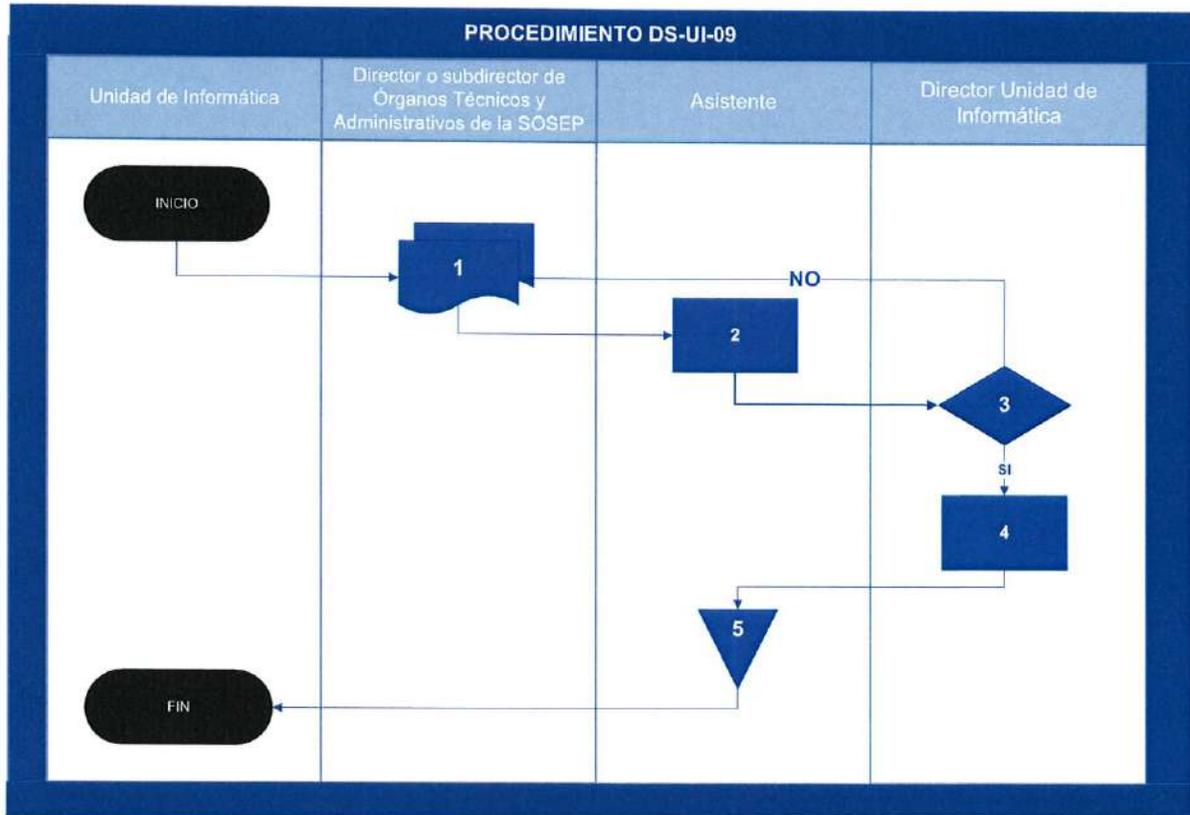
Procedimiento DS-UI-07 Creación o Actualización de Usuario dentro del Dominio de SOSEP		Despacho Superior-Unidad de Informática-(DS-UI-07)
Objetivo del procedimiento: Que los colaboradores de la Institución puedan acceder a los recursos informáticos para la realización de sus actividades.		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
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		



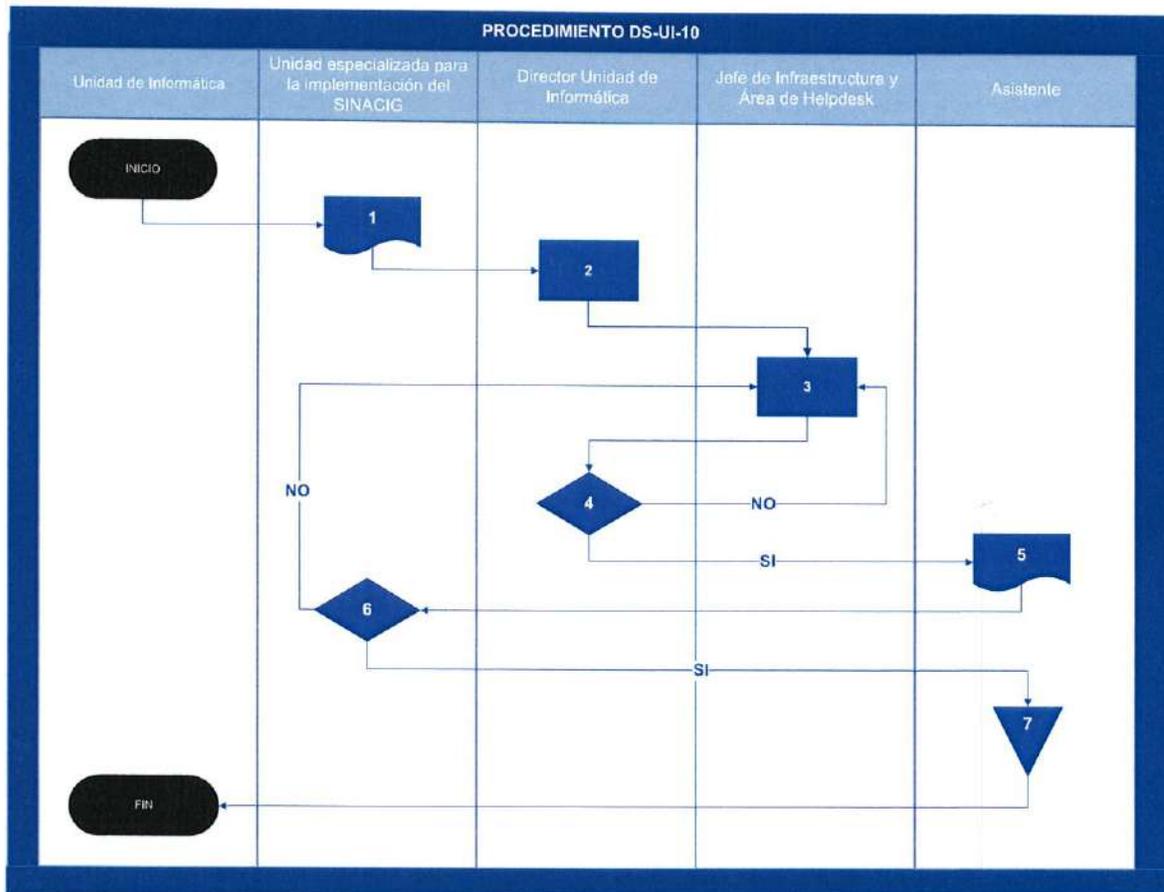
Procedimiento DS-UI-08		Despacho Superior-Unidad de Informática-(DS-UI-08)
Creación o Actualización de Usuario BSOSEP, creación de módulo BSOSEP		
Objetivo del procedimiento: Creación o actualización de usuarios en el módulo BSOSEP para el registro de beneficiarios de los Órganos Técnicos.		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
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	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. Ingresa al sistema la solicitud en estado "RECEPCIÓN".
3	Director Unidad de Informática	Analiza y asigna 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		



Procedimiento DS-UI-09 Creación de Usuario Sistema SIGES/SICOIN		Despacho Superior-Unidad de Informática-(DS-UI-09)
Objetivo del procedimiento: Creación de usuarios en los sistemas de MINFIN para el registro de ejecución física y financiera de los Órganos Técnicos y Administrativos de la Secretaria de Obras Sociales de la Esposa del Presidente.		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
No.	Responsable	Descripción de la actividad
Inicio del proceso		
1	Director o subdirector de Órganos Técnicos y Administrativos de la SOSEP	Solicita Creación de Usuario en los sistemas SIGES y/o SICOIN. Llena y firma el formulario indicando las atribuciones que serán asignadas dentro de los sistemas al usuario, adjuntando fotocopias del Documento Único de Identificación -DPI- y del Número de Identificación Tributaria -NIT-, del usuario.
2	Asistente	Recibe solicitud de creación de usuario, lo ingresa al Sistema de Formularios y traslada a Director de Informática.
3	Director Unidad de Informática	Revisa solicitud de creación de usuario si procede continua al siguiente paso, caso contrario notifica vía correo electrónico al Órgano Técnico y/o Órgano Administrativo y regresa al paso 1.
4	Director Unidad de Informática	Crea y activa usuario en los sistemas SIGES y/o SICOIN según solicitud presentada por el Órgano Técnico y/o Órgano Administrativo. Creado y activado el usuario procede a notificar vía correo electrónico.
5	Asistente	Archiva Solicitud.
Fin del proceso		



Procedimiento DS-UI-10		Despacho Superior- Unidad de Informática- (DS-UI-10)
Implementación de leyes y/o disposiciones en materia Gubernamental, entorno de control y evaluación de riesgos		
Objetivo del procedimiento:		
Marco jurídico: Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG- Acuerdo Número A-028-20241, Contralor General de Cuentas.		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
No.	Responsable	Descripción de la actividad
Inicio del proceso		
1	Unidad especializada para la implementación del SINACIG	Elabora anualmente un Informe de Control Interno con sus respectivas matrices de evaluación de riesgos, plan de trabajo, plan de continuidad y mapa de riesgos.
2	Director Unidad de Informática	Realiza el seguimiento a las actividades de control interno de su área. Establece directrices para el Jefe de Infraestructura y Área de HelpDesk, realizando actividades de control y supervisión para los riesgos evaluados.
3	Jefe de Infraestructura y Área de HelpDesk	Recibe directrices, analiza, asigna y da seguimiento a la reducción del riesgo de su área, luego notifican al Director de la Unidad de Informática, las actividades realizadas.
4	Director Unidad de Informática	Recibe, revisa y consolida la información; si cumple con lo solicitado, presenta a la unidad especializada un informe sobre las acciones implementadas para reducir el riesgo evaluado y continua el proceso trasladando el informe al asistente para su envío; si la información no cumple con lo solicitado regresa a la paso 3.
5	Asistente	Elabora documento oficial, para ser remitido a la Unidad especializada para la implementación del SINACIG o donde corresponda.
6	Unidad especializada para la implementación del SINACIG	Recibe y analiza la información; si cumple, continua el proceso; caso contrario regresa al paso 3.
7	Asistente	Archiva documentación de recibido.
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

Formulario de Creación y/o Actualización de usuarios de sistemas

Dirección de Informática

Vigencia / Versión: 15/01/2020		Formato: DI-Frm_002		Usuarios en 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				<input type="checkbox"/> Baja	
Funcionario * (Información Obligatoria)		** Adjuntar FotoCopia de Cui.			
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			
<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 correo institucional

Dirección de Informática

Vigencia / Versión: 15/01/2020		Formato: DI-Frm_003		Internet, y/o Correo Electrónico 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 (*.gov.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 todos los 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(s)				<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			

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:

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(s)			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 Atención técnica.

Dirección de Informática

Vigencia / Versión: 15/01/2020	Formato: DI-Frm_005	Asistencia Técnica, Atención a Usuarios	
Fecha Solicitud	Fecha recepción	No.	
Dirección / Unidad	Ubicación		
Tipo de Asistencia	<input type="checkbox"/> Técnica	<input type="checkbox"/> Apoyo	<input type="checkbox"/> Capacitación <input checked="" type="checkbox"/> Otros
Tema	Modulo Bsosep.		

Actividad Realizada

Actor	Acción

Acuerdos o Compromisos

Actor	Acción	Fecha

Firmas

Funcionario Atendido	
Tecnico Informatica	
Director Informatica	

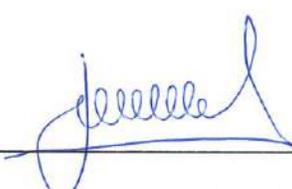
Comentarios

--

Certificación del manual de procedimientos

Manual Procedimientos **Unidad de Informática**

Por este medio, en calidad de Director 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) 
Director Unidad de Informática
(Firma y sello)



Guatemala, 10 de junio de 2022