



**Muni
Mixco**

¡Trabajando por nuestra Ciudad!



Tomo VII
Dirección de Tecnología
Agosto, 2017

MANUAL DE NORMAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

ÍNDICE

<i>CONTENIDO</i>	<i>PÁGINA</i>
I. Introducción	1
II. Objetivo del Manual	2
III. Campo de Aplicación	3
IV. Simbología Utilizada	4
V. Nomenclatura	5
VI. Procesos y Procedimientos de Dirección de Tecnología	6
6.1 Atención a Fallas en Enlaces de Datos	7
Departamento de Desarrollo de Aplicaciones	11
6.2 Carga y Envío Masivo de Pagos Municipales a Bancos	12
6.3 Asignación de Accesos a Usuarios en el Sistema	15
6.4 Desarrollo de Sistemas	19
6.5 Realización de Copia de Seguridad (Back-Up) de Base de Datos	25
6.6 Creación de Usuarios en el Sistema	29
6.7 Carga de Facturación del Impuesto Único Sobre Inmueble (IUSI)	32
6.8 Carga de Multa del Impuesto Único Sobre Inmueble (IUSI)	35
6.9 Carga de Valor de Boleto de Ornato y Multa	38
Departamento de Infraestructura de Comunicaciones y Soporte Técnico	41
6.10 Atención de Fallas en Red Telefónica	42
6.11 Reporte de Fallas en Red	46
6.12 Carga de Software a los Equipos de Cómputo	50
6.13 Atención de Fallas de Radios Portátiles	55
6.14 Atención de Fallas de Equipos de Cómputo	59
VII. Cuadro Histórico de Actualización del Manual de Normas, Procesos y Procedimientos	63
VIII. Hoja de Aplicación	64
IX. Fecha de Vigencia	65

I. INTRODUCCIÓN

El Manual de Normas, Procesos y Procedimientos radica en el desempeño de las tareas diarias y las acciones del trabajo por lo cual, se hace necesario el uso de la herramienta que establezca y facilite la definición de lineamientos en el desarrollo de cada actividad dentro de la Institución, y para todos los funcionarios que desempeñen sus labores en la administración, en la cual interviene cada vez más la exigencia de la sociedad en general que demanda cada día mejores servicios públicos; reflejándose de manera particular en la forma eficiente en la que se canaliza los resultados para el desarrollo de programas sociales y económicos para beneficio de la población Mixqueña.

El propósito básico del presente Manual es el de una herramienta que debe dar a conocer en forma ordenada, real y sistemática los Procedimientos de cada área; orientando al personal responsable de las actividades propias del cargo, y agilizando el pronto trámite de las operaciones en el tiempo establecido y forma, con un mínimo de errores.

Este Manual de Normas, Procesos y Procedimientos deberá ser actualizado de acuerdo a las Normas y Reglamentos Jurídicos y Administrativos que vayan siendo modificadas por las dependencias competentes además de que los Procesos en gestión puedan ser revisados para que, de manera posterior sean ajustados y si es necesario rediseñados según las necesidades operativas que puedan ir surgiendo, ya sea por los programas o por la forma en la que se administra.

II. OBJETIVOS DEL MANUAL

GENERAL

Describir e integrar en un documento, las Normas, Procesos y Procedimientos administrativos estandarizados de acuerdo a la legislación vigente, siendo una guía y fuente de consulta que facilite al recurso humano la optimización de tiempo y recurso en las diferentes Gerencias, Direcciones, Departamentos y Secciones de la Municipalidad de Mixco, permitiendo cumplir con las funciones asignadas de forma eficiente.

ESPECÍFICOS

1. Contar con un documento de base para el cumplimiento de las funciones por puesto de trabajo.
2. Facilitar las labores de control, auditoría, evaluación y seguimiento de las funciones asignadas.
3. Controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo.
4. Contar con una base de datos para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los Procedimientos.



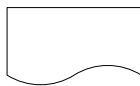
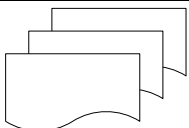
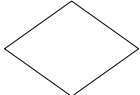



III. CAMPO DE APLICACIÓN

El presente Manual de Normas, Procesos y Procedimientos es de aplicación obligatoria para todos los Funcionarios, Directivos, Servidores Públicos y Consultores que trabajan en la Municipalidad de Mixco, según la Estructura Organizacional.



IV. SIMBOLOGÍA UTILIZADA PARA PROCEDIMIENTOS

Para una mayor comprensión de los Procedimientos, a continuación se representa gráficamente la simbología utilizada en el levantamiento de los mismos:

Figuras Utilizadas en la Diagramación Administrativa, Normas ANSI American National Standards Institute (Instituto Americano de Estándares Nacionales)		
	Símbolo	Descripción
Iniciador		Inicio o término. Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información
Actividad		Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento
Documento		Documento. Representa un documento en general que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento
Documento Multiparte		Documentos Multiparte. Para representar un documento con copias
Decisión		Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas
Archivo		Archivo. Indica que se guarda un documento en forma temporal o permanente
Conector		Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo
Conector		Conector De página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo

V. NOMENCLATURA

- 01.01.00.01.00.07.00.00 **DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA**
- 01.01.00.01.00.07.00.00.01 Atención a Fallas en Enlaces de Datos

- 01.01.00.01.00.07.01.00 **DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE APLICACIONES**
- 01.01.00.01.00.07.01.00.01 Carga y Envío Masivo de Pagos Municipales a Bancos
- 01.01.00.01.00.07.01.00.02 Asignación de Accesos a Usuarios en el Sistema
- 01.01.00.01.00.07.01.00.03 Desarrollo de Sistemas
- 01.01.00.01.00.07.01.00.04 Realización de Copia de Seguridad (Back-Up) de Base de Datos
- 01.01.00.01.00.07.01.00.05 Creación de Usuarios en los Sistemas
- 01.01.00.01.00.07.01.00.06 Carga de Facturación del Impuesto Único Sobre Inmueble (IUSI)
- 01.01.00.01.00.07.01.00.07 Carga de Multa del Impuesto Único Sobre Inmueble (IUSI)
- 01.01.00.01.00.07.01.00.08 Carga de Valor de Boleto de Ornato y Multa

- 01.01.00.01.00.07.02.00 **DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD INFORMÁTICA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS**

- 01.01.00.01.00.07.03.00 **DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES Y SOPORTE TÉCNICO**
- 01.01.00.01.00.07.03.00.01 Atención de Fallas en Red Telefónica
- 01.01.00.01.00.07.03.00.02 Reporte de Fallas en Red
- 01.01.00.01.00.07.03.00.03 Carga de Software a los Equipos de Cómputo
- 01.01.00.01.00.07.03.00.04 Atención de Fallas de Radios Portátiles
- 01.01.00.01.00.07.03.00.05 Atención de Fallas de Equipos de Cómputo

VI. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA

01.01.00.01.00.07.00.00 DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA

No.	CONTENIDO
6.1	01.01.00.01.00.07.00.00.01 Atención a Fallas en Enlaces de Datos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

6.1 ATENCIÓN A FALLAS EN ENLACES DE DATOS

ÁREA ADMINISTRATIVA

Gerencia: Municipal	Dirección: Tecnología	Departamento: No Aplica	Sección: No Aplica	
Código	Proceso	Procedimiento	Fecha	Páginas
01.01.00.01.00.07.00.00.01		X	Agosto, 2017	04

Descripción General:

Este procedimiento tiene por objeto describir cada uno de los pasos a seguir para Atender las Fallas en Enlaces de Datos de la Red de la Municipalidad de Mixco.

Fundamento Jurídico:

Ninguno.

Normas:

Ninguna.

Usuarios:

- Trabajadores de la Municipalidad de Mixco.
- Funcionarios de la Municipalidad de Mixco.

Requisitos Previos:

Ninguno.

Definiciones:

Ninguno.

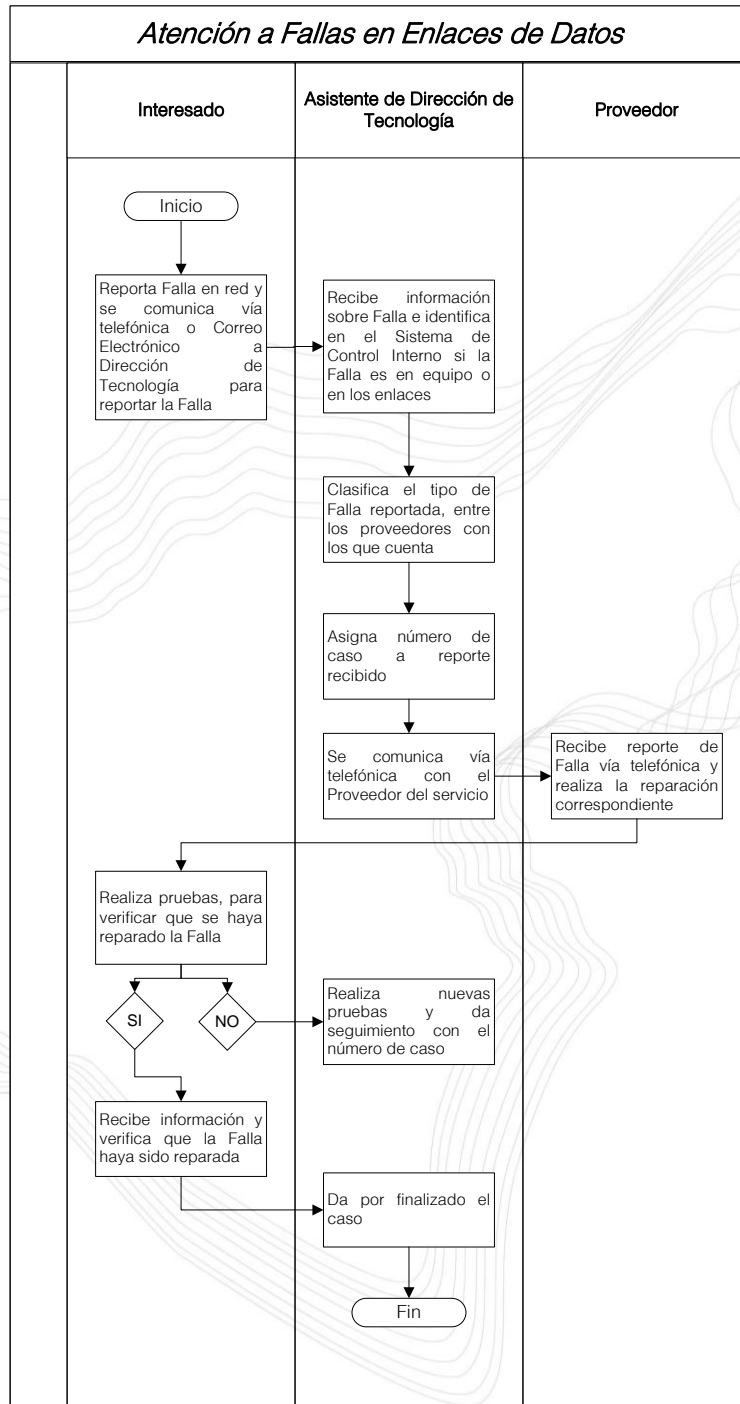
No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	TIEMPO				RESPONSABLE	ÁREA RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
		D	H	M	S			
1.	Reporta Falla en Red y se comunica vía telefónica o Correo Electrónico a Dirección de Tecnología para reportar la Falla.	0	0	15	0	Interesado	Área Interesada	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de Reporte de Falla / Servicio
2.	Recibe información sobre Falla e identifica en el Sistema de Control Interno si la Falla es en equipo o en los enlaces.	0	0	20	0	Asistente de Dirección de Tecnología	Dirección de Tecnología	
3.	Clasifica el tipo de Falla reportada, entre los proveedores con los que cuenta.	0	0	3	0			
4.	Asigna Número de Caso a reporte recibido.	0	0	3	0			
5.	Se comunica vía telefónica con el Proveedor del Servicio.	0	0	5	0			

6.	Recibe reporte de Falla vía telefónica y realiza la reparación correspondiente.	0	0	25	0	Proveedor	Proveedor
7.	Realiza pruebas, para verificar que se haya reparado la Falla.	0	0	5	0	Interesado	Área Interesada
8.	Si la Falla no fue reparada, realiza nuevas pruebas y da seguimiento con el número de caso.	0	0	15	0	Asistente de Dirección de Tecnología	Dirección de Tecnología
9.	Si la Falla fue reparada informa al Área Interesada que la Falla ha sido reparada.	0	0	5	0		
10.	Recibe información y verifica que la Falla haya sido reparada.	0	0	3	0	Interesado	Área Interesada
11.	Da por finalizado el caso.	0	0	5	0	Asistente de Dirección de Tecnología	Dirección de Tecnología
Tiempo total mínimo estimado		0	1	44	0		

No.	Nombre del Documento
1.	Hoja de Reporte de Falla / Servicio

CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIÓN DEL PROCESO/PROCEDIMIENTO

	Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fecha:	Agosto, 2013	Agosto, 2013	Agosto, 2013
Nombre:	Jacqueline Gomez	Arq. Ana Méndez	Lic. Otto Pérez Leal
Puesto:	Analista de Organización y Métodos	Asesora de Alcaldía	Alcalde Municipal
Tipo de Modificación:	Descripción Secuencial		Puesto Responsable
Fecha Modificación:			
Contenido de la Modificación:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fecha:	Agosto, 2013	Agosto, 2013	Diciembre, 2013
Nombre:	Jacqueline Gomez	Arq. Ana Méndez	Lic. Otto Pérez Leal
Puesto:	Analista de Organización y Métodos	Asesora de Alcaldía	Alcalde Municipal
Tipo de Modificación:	Descripción Secuencial		Puesto Responsable
Fecha Modificación:			
Contenido de la Modificación:			
<i>Puesto</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Autorizado por</i>
	Técnico Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
<i>Tipo de Modificación</i>	<i>Fecha Modificación</i>	<i>Razón Modificación</i>	
	Agosto, 2017	Ajuste de Nombre	



01.01.00.01.00.07.01.00 DEPARTAMENTO DE DESARROLLO
DE APLICACIONES

No.	CONTENIDO
6.2	01.01.00.01.00.07.01.00.01 Carga y Envío Masivo de Pagos Municipales a Bancos
6.3	01.01.00.01.00.07.01.00.02 Asignación de Accesos a Usuarios en el Sistema
6.4	01.01.00.01.00.07.01.00.03 Desarrollo de Sistemas
6.5	01.01.00.01.00.07.01.00.04 Realización de Copia de Seguridad (Back-Up) de Base de Datos
6.6	01.01.00.01.00.07.01.00.05 Creación de Usuarios en el Sistema
6.7	01.01.00.01.00.07.01.00.06 Carga de Facturación del Impuesto Único Sobre Inmueble (IUSI)
6.8	01.01.00.01.00.07.01.00.07 Carga de Multa del Impuesto Único Sobre Inmueble (IUSI)
6.9	01.01.00.01.00.07.01.00.08 Carga de Valor de Boleto de Ornato y Multa

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

6.2 CARGA Y ENVÍO MASIVO DE PAGOS MUNICIPALES A BANCOS

ÁREA ADMINISTRATIVA

Gerencia: Municipal	Dirección: Tecnología	Departamento: Desarrollo de Aplicaciones	Sección: No Aplica	
Código	Proceso	Procedimiento	Fecha	Páginas
01.01.00.01.00.07.01.00.01		X	Agosto, 2017	03

Descripción General:

Este procedimiento tiene por objeto describir cada uno de los pasos a seguir para la Carga y Envío Masivo de los pagos recibidos en los Bancos que no se encuentran en línea con la Base de Datos Municipal.

Fundamento Jurídico:

Ninguno.

Normas:

Ninguna.

Usuarios:

- Personal de la Dirección Administrativa Financiera Integrada Municipal.

Requisitos Previos:

- Convenio Suscrito con Bancos del Sistema.

Definiciones:

FTP: Protocolo para la Transferencia de Archivos.

TXT: Archivo de Texto.

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	TIEMPO				RESPONSABLE	ÁREA RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
		D	H	M	S			
1.	Recibe diariamente vía Correo Electrónico Reportes de los Bancos sobre los pagos recibidos un día anterior (solo se reciben reportes si existieron transacciones).	1	0	0	0	Técnico Analista Programado	Departamento de Desarrollo de Aplicaciones	<ul style="list-style-type: none"> Reportes de Bancos
2.	Revisa la información recibida y ordena todos los pagos en archivos con formato "TXT".	0	0	30	0			
3.	Ingresa a Sistema de Control Interno.	0	1	0	0			
4.	Carga los pagos a la Base de Datos a través del Sistema de Procesos.	0	0	15	0			

¡Trabajando por nuestra Ciudad!

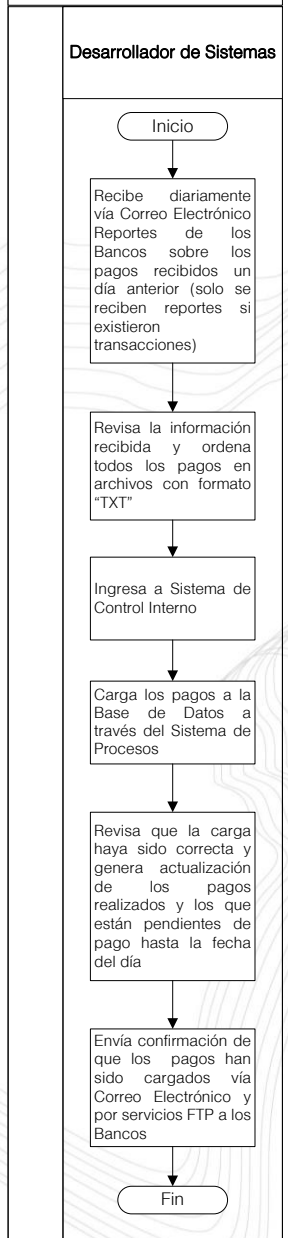
5.	Revisa que la carga haya sido correcta y genera actualización de los pagos realizados y los que están pendientes de pago hasta la fecha del día.	0	0	20	0	Técnico Analista Programador	Departamento de Desarrollo de Aplicaciones	
6.	Envía confirmación de que los pagos han sido cargados vía Correo Electrónico y por servicios FTP a los Bancos.	0	0	5	0			
Tiempo total mínimo estimado		1	2	10	0			

No.	Nombre del Documento
1.	Reporte de Bancos

CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIÓN DEL PROCESO/PROCEDIMIENTO			
	Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fecha:	Agosto, 2013	Agosto, 2013	Agosto, 2013
Nombre:	Jacqueline Gomez	Arq. Ana Méndez	Lic. Otto Pérez Leal
Puesto:	Analista de Organización y Métodos	Asesora de Alcaldía	Alcalde Municipal
Tipo de Modificación:	Descripción Secuencial		Puesto Responsable
Fecha Modificación:			
Contenido de la Modificación:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fecha:	Agosto, 2013	Agosto, 2013	Diciembre, 2013
Nombre:	Jacqueline Gomez	Arq. Ana Méndez	Lic. Otto Pérez Leal
Puesto:	Analista de Organización y Métodos	Asesora de Alcaldía	Alcalde Municipal
Tipo de Modificación:	Descripción Secuencial		Puesto Responsable
Fecha Modificación:			
Contenido de la Modificación:			
<i>Puesto</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Autorizado por</i>
	Técnico Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
<i>Tipo de Modificación</i>	<i>Fecha Modificación</i>	<i>Razón Modificación</i>	
	Agosto, 2017	Cambio de Estructura Organizacional y/o Actualización 2017	

**Carga y Envío Masivo
de Pagos Municipales
a Bancos**

Desarrollador de Sistemas



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

6.3 ASIGNACIÓN DE ACCESOS A USUARIOS EN EL SISTEMA

ÁREA ADMINISTRATIVA

Gerencia: Municipal	Dirección: Tecnología	Departamento: Desarrollo de Aplicaciones	Sección: No Aplica
Código	Proceso	Procedimiento	Fecha
01.01.00.01.00.07.01.00.02		X	Agosto, 2017
			Páginas
			04

Descripción General:

Este procedimiento tiene por objeto describir cada uno de los pasos a seguir para otorgar Accesos a Usuarios para uso del Sistema de Control Interno.

Fundamento Jurídico:

Ninguno.

Normas:

Ninguna.

Usuarios:

- Trabajadores de la Administración Municipal.
- Funcionarios de la Administración Municipal.

Requisitos Previos:

- Oficio de Solicitud de Asignación de Accesos a Usuarios (con especificación de permisos solicitados, Sistema requerido y datos del trabajador: Puesto, Nombre y Número de Voucher).

Definiciones:

Ninguno.

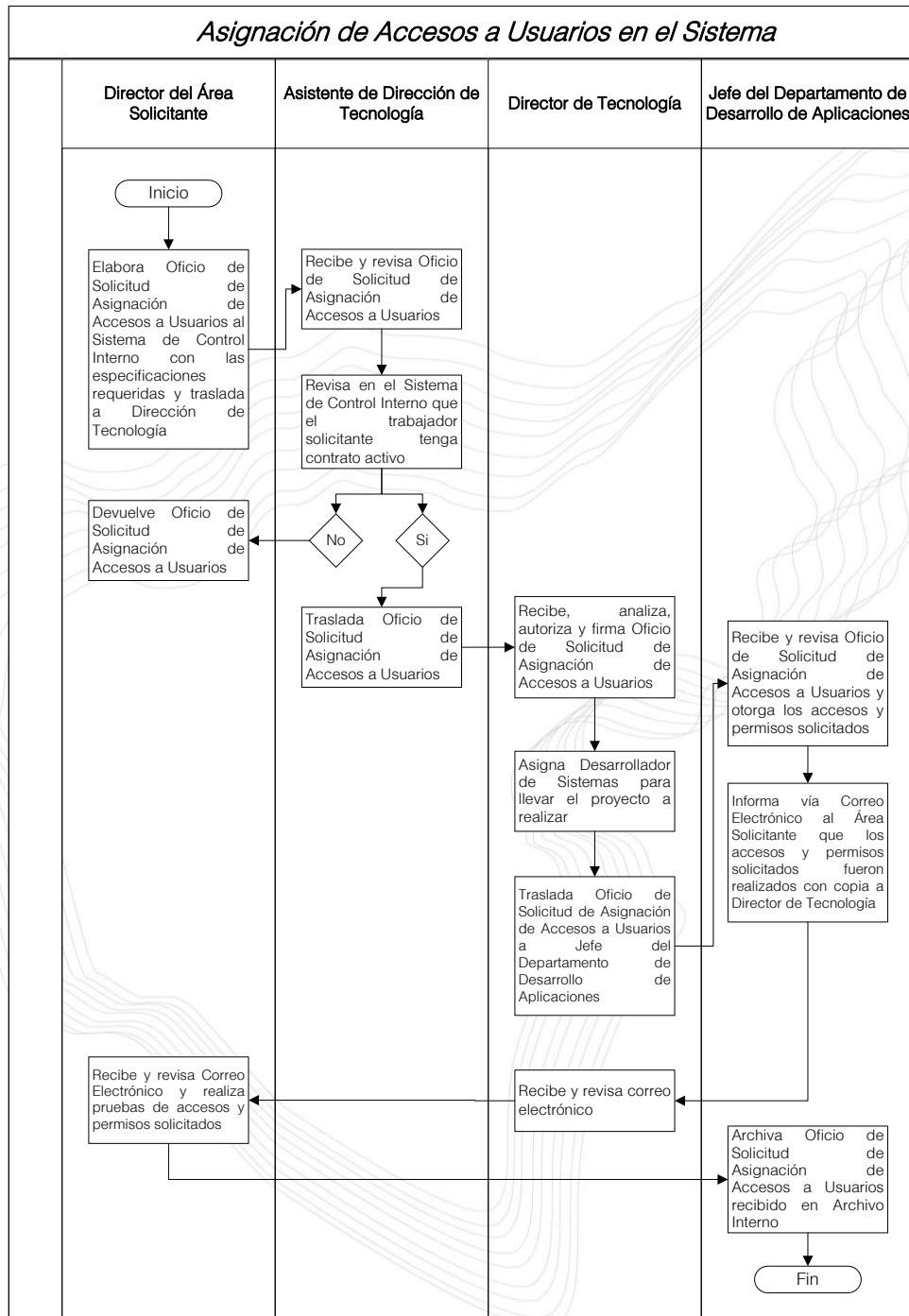
No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	TIEMPO				RESPONSABLE	ÁREA RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
		D	H	M	S			
1.	Elabora Oficio de Solicitud de Asignación de Accesos a Usuarios al Sistema de Control Interno con las especificaciones requeridas y traslada a Dirección de Tecnología.	0	0	30	0	Director Área Solicitante	Área Solicitante	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de Solicitud de Asignación de Accesos a Usuarios
2.	Recibe y revisa Oficio de Solicitud de Asignación de Accesos a Usuarios.	0	0	15	0	Asistente de Dirección de Tecnología	Dirección de Tecnología	
3.	Revisa en el Sistema de Control Interno que el trabajador solicitante tenga contrato activo.	0	0	15	0			

4.	Si el trabajador solicitante no cuenta con contrato activo, devuelve Oficio de Solicitud de Asignación de Accesos a Usuarios al Área Solicitante.	0	0	30	0			
5.	Si el trabajador solicitante tiene contrato activo, traslada Oficio de Solicitud de Asignación de Accesos a Usuarios a Director de Tecnología.	0	0	15	0	Asistente de Dirección de Tecnología		
6.	Recibe, analiza, autoriza y firma Oficio de Solicitud de Asignación de Accesos a Usuarios.	0	0	35	0		Dirección de Tecnología	
7.	Asigna Desarrollador de Sistemas para llevar el Proyecto a realizar.	0	0	15	0	Director de Tecnología		
8.	Traslada Oficio de Solicitud de Asignación de Accesos a Usuarios a Jefe del Departamento de Desarrollo de Aplicaciones.	0	0	15	0			
9.	Recibe y revisa Oficio de Solicitud de Asignación de Accesos a Usuarios y otorga los accesos y permisos solicitados.	0	3	0	0			
10.	Informa vía Correo Electrónico al Área Solicitante que los accesos y permisos solicitados fueron realizados con copia a Director de Tecnología.	0	0	15	0	Jefe del Departamento de Desarrollo de Aplicaciones	Departamento de Desarrollo de Aplicaciones	
11.	Recibe y revisa correo electrónico.	0	0	5	0	Director de Tecnología	Dirección de Tecnología	
12.	Recibe y revisa Correo Electrónico, y realiza pruebas de accesos y permisos solicitados.	0	0	30	0	Director Área Solicitante	Área Solicitante	
13.	Archiva Oficio de Solicitud de Asignación de Accesos a Usuarios recibido en Archivo Interno.	0	0	5	0	Jefe del Departamento de Desarrollo de Aplicaciones	Departamento de Desarrollo de Aplicaciones	
Tiempo total mínimo estimado		0	6	45	0			

- Oficio de Solicitud de Asignación de Accesos a Usuarios

No.	Nombre del Documento
1.	Oficio de Solicitud de Accesos a Usuarios

CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIÓN DEL PROCESO/PROCEDIMIENTO			
	Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fecha:	Agosto, 2013	Agosto, 2013	Agosto, 2013
Nombre:	Jacqueline Gomez	Arq. Ana Méndez	Lic. Otto Pérez Leal
Puesto:	Analista de Organización y Métodos	Asesora de Alcaldía	Alcalde Municipal
Tipo de Modificación:	Descripción Secuencial		Puesto Responsable
Fecha Modificación:			
Contenido de la Modificación:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fecha:	Agosto, 2013	Agosto, 2013	Diciembre, 2013
Nombre:	Jacqueline Gomez	Arq. Ana Méndez	Lic. Otto Pérez Leal
Puesto:	Analista de Organización y Métodos	Asesora de Alcaldía	Alcalde Municipal
Tipo de Modificación:	Descripción Secuencial		Puesto Responsable
Fecha Modificación:	<ul style="list-style-type: none"> Diciembre, 2014 		<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Organización y Métodos Asesoría Alcaldía
Contenido de la Modificación:	Actualización Documento de Soporte Reajuste de Procedimiento		
Puesto	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Autorizado por</i>
	Técnico Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
Tipo de Modificación	<i>Fecha Modificación</i>	<i>Razón Modificación</i>	
	Agosto, 2017	Cambio de Estructura Organizacional y/o Actualización 2017	



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

6.4 DESARROLLO DE SISTEMAS

ÁREA ADMINISTRATIVA

Gerencia: Municipal	Dirección: Tecnología	Departamento: Desarrollo de Aplicaciones	Sección: No Aplica	
Código	Proceso	Procedimiento	Fecha	Páginas
01.01.00.01.00.07.01.00.03		X	Agosto, 2017	06

Descripción General:

Este procedimiento tiene por objeto describir cada uno de los pasos a seguir para el Desarrollo de Sistemas de Control Interno para el Manejo y Resguardo de Información.

Fundamento Jurídico:

Ninguno.

Normas:

- El tiempo del Desarrollo del Sistema puede variar según la complejidad del mismo.

Usuarios:

- Trabajadores de la Administración Municipal.
- Funcionarios de la Administración Municipal.

Requisitos Previos:

Ninguno.

Definiciones:

Ninguno.

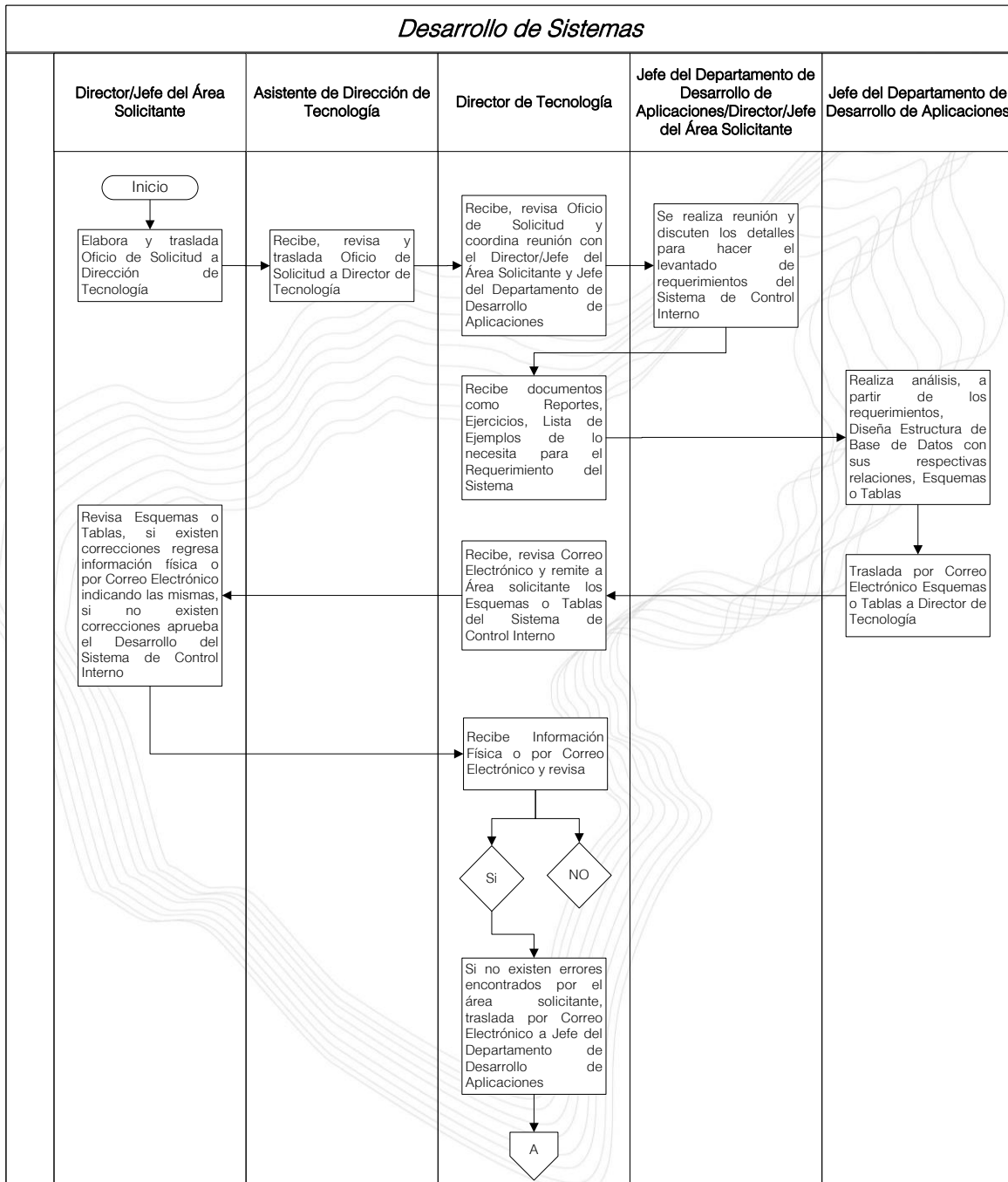
No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	TIEMPO				RESPONSABLE	ÁREA RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
		D	H	M	S			
1.	Elabora y traslada Oficio de Solicitud a Dirección de Tecnología.	0	0	30	0	Director/Jefe del Área Solicitante	Área Solicitante	<ul style="list-style-type: none"> Oficio de Solicitud
2.	Recibe, revisa y traslada Oficio de Solicitud a Director de Tecnología.	0	0	15	0	Asistente de Dirección de Tecnología	Dirección de Tecnología	
3.	Recibe, revisa Oficio de Solicitud y coordina reunión con el Director/Jefe del Área Solicitante y Jefe del Departamento de Desarrollo de Aplicaciones.	0	2	0	0	Director de Tecnología		
4.	Se realiza reunión y discuten los detalles para hacer el levantado de requerimientos del Sistema de Control Interno.	0	3	0	0	Jefe del Departamento de Desarrollo de Aplicaciones/ Director/Jefe del Área Solicitante	Departamento de Desarrollo de Aplicaciones/Área Solicitante	

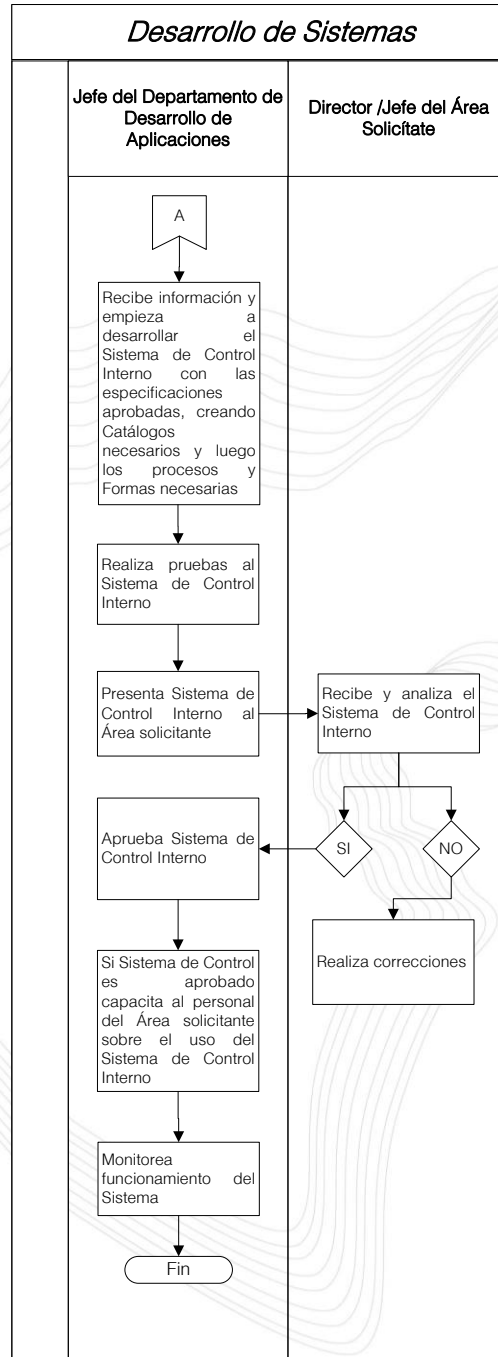
5.	Recibe por parte del Director/Jefe del Área solicitante documentos como Reportes, Ejercicios, Lista de Ejemplos de lo que necesita para el Requerimiento del Sistema.	1	0	0	0	Director de Tecnología	Dirección de Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> Reportes, Ejercicios, Lista de Ejemplos
6.	Realiza análisis, a partir de los requerimientos, diseña Estructura de Base de Datos con sus respectivas relaciones, Esquemas o Tablas.	2	0	0	0	Jefe del Departamento de Desarrollo de Aplicaciones	Departamento de Desarrollo de Aplicaciones	
7.	Traslada por Correo Electrónico Esquemas o Tablas a Director de Tecnología.	0	0	30	0			
8.	Recibe, revisa Correo Electrónico y remite a Área solicitante los Esquemas o Tablas del Sistema de Control Interno.	0	1	0	0	Director de Tecnología	Dirección de Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> Esquemas o Tablas
9.	Revisa Esquemas o Tablas, si existen correcciones regresa información física o por Correo Electrónico indicando las mismas, si no existen correcciones aprueba el Desarrollo del Sistema de Control Interno.	0	2	0	0	Director/Jefe del Área Solicitante	Área Solicitante	
10.	Recibe Información Física o por Correo Electrónico y si existen errores encontrados por el Área solicitante, requiriendo sean corregidos.	0	1	0	0	Director de Tecnología	Dirección de Tecnología	
11.	Si no existen errores encontrados por el Área solicitante, traslada por Correo Electrónico a Jefe del Departamento de Desarrollo de Aplicaciones.	0	0	5	0			
12.	Recibe información y empieza a desarrollar el Sistema de Control Interno con las especificaciones aprobadas, creando Catálogos necesarios y luego los Procesos y Formas necesarias.	15	0	0	0	Jefe del Departamento de Desarrollo de Aplicaciones/	Departamento de Desarrollo de Aplicaciones	
13.	Realiza pruebas al Sistema de Control Interno.	0	2	0	0			
14.	Presenta Sistema de Control Interno al Área solicitante.	0	1	0	0			

15.	Recibe y analiza el Sistema de Control Interno.	0	1	0	0	Director/Jefe del Área Solicitante	Área Solicitante	
16.	Si no existen correcciones aprueba Sistema de Control Interno de lo contrario informa a Jefe del Departamento de Desarrollo de Aplicaciones.	0	0	10	0			
17.	Si el Sistema de Control requiere de correcciones, realiza los cambios solicitados.	1	0	0	0	Jefe del Departamento de Desarrollo de Aplicaciones	Departamento de Desarrollo de Aplicaciones	
18.	Si el Sistema de Control es aprobado capacita al personal del Área solicitante sobre el uso del Sistema de Control Interno.	1	0	0	0			
19.	Monitorea funcionamiento del sistema.	0	0	30	0			
Tiempo total mínimo estimado		21	7	0	0			

No.	Nombre del Documento
1.	Oficio de Solicitud
2.	Reportes, Ejercicios, Lista de Ejemplos
3.	Esquemas o Tablas

CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIÓN DEL PROCESO/PROCEDIMIENTO			
	Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fecha:	Agosto, 2013	Agosto, 2013	Agosto, 2013
Nombre:	Jacqueline Gomez	Arq. Ana Méndez	Lic. Otto Pérez Leal
Puesto:	Actualización Documento de Soporte Reajuste de Procedimiento	Asesora de Alcaldía	Alcalde Municipal
Tipo de Modificación:	Descripción Secuencial		Puesto Responsable
Fecha Modificación:			
Contenido de la Modificación:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fecha:	Agosto, 2013	Agosto, 2013	Diciembre, 2013
Nombre:	Jacqueline Gomez	Arq. Ana Méndez	Lic. Otto Pérez Leal
Puesto:	Analista de Organización y Métodos	Asesora de Alcaldía	Alcalde Municipal
Tipo de Modificación:	Descripción Secuencial		Puesto Responsable
Fecha Modificación:	<ul style="list-style-type: none"> Diciembre, 2014 		<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Organización y Métodos Asesoría Alcaldía
Contenido de la Modificación:	Reajuste de Procedimiento		
Puesto	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Autorizado por</i>
	Técnico Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
Tipo de Modificación	<i>Fecha Modificación</i>	<i>Razón Modificación</i>	
	Agosto, 2017	Cambio de Estructura Organizacional y/o Actualización 2017	





NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

6.5 REALIZACIÓN DE COPIA DE SEGURIDAD (BACK UP) DE BASE DE DATOS

ÁREA ADMINISTRATIVA

Gerencia: Municipal	Dirección: Tecnología	Departamento: Desarrollo de Aplicaciones	Sección: No Aplica	
Código	Proceso	Procedimiento	Fecha	Páginas
01.01.00.01.00.07.01.00.04		X	Agosto, 2017	04

Descripción General:

Este procedimiento tiene por objeto describir cada uno de los pasos a seguir para realizar una Copia de Seguridad (Back Up) general de los datos de la Municipalidad de Mixco que sean requeridos.

Fundamento Jurídico:

Ninguno.

Normas:

- El tiempo para realizar la Copia de Seguridad puede variar según el tamaño de la base de datos.

Usuarios:

- Trabajadores de la Administración Municipal.
- Funcionarios de la Administración Municipal.

Requisitos Previos:

Ninguno.

Definiciones:

Back Up: Es una copia de seguridad de uno o más archivos informáticos, que se hace generalmente para prevenir posibles pérdidas de información.

Export/Import en Oracle: Es una utilidad de Oracle para realizar Copias de Seguridad lógicas de Oracle.

GB: Gigabyte. Un gigabyte es una unidad de almacenamiento de información cuyo símbolo es el GB, equivalente a 10^9 (1.000.000.000 -mil millones de bytes).

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	TIEMPO				RESPONSABLE	ÁREA RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
		D	H	M	S			
1.	Realiza diariamente Copia de Seguridad en horario inhábil.	0	0	3	0	Jefe del Departamento de Desarrollo de Aplicaciones	Departamento de Desarrollo de Aplicaciones	<ul style="list-style-type: none"> Copia de Seguridad Bitácora
2.	Utiliza comandos de Export Oracle 10G.	0	6	20	0			
3.	Completa Copia de Seguridad de la Base de Datos.	0	6	0	0			
4.	Guarda Copia de Seguridad en Unidad Externa de Almacenamiento.	0	0	10	0			
5.	Verifica diariamente la Bitácora en Unidad Externa de Almacenamiento para revisar si tiene ningún error.	0	0	15	0			

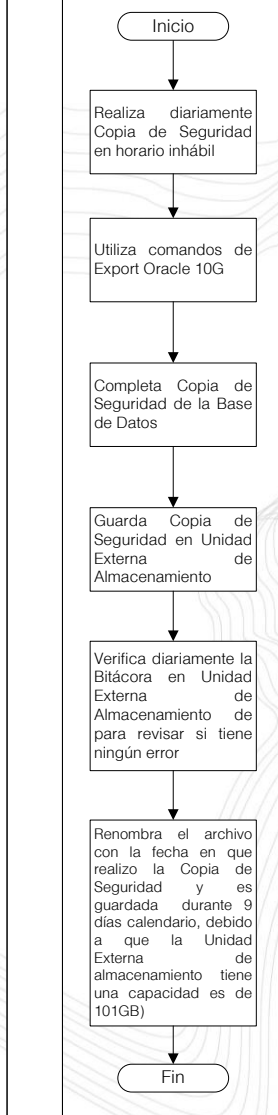
6.	Renombra el archivo con la fecha en que realizo la Copia de Seguridad y es guardada durante 9 días calendario, debido a que la Unidad Externa de almacenamiento tiene una capacidad es de 101GB).	0	0	1	0	Jefe del Departamento de Desarrollo de Aplicaciones	Departamento de Desarrollo de Aplicaciones	• Copia de Seguridad
Tiempo total mínimo estimado		8	4	49	0			

No.	Nombre del Documento
1.	Copia de Seguridad (Back Up)
2.	Bitácora

CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIÓN DEL PROCESO/PROCEDIMIENTO			
	Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fecha:	Agosto, 2013	Agosto, 2013	Agosto, 2013
Nombre:	Jacqueline Gomez	Arq. Ana Méndez	Lic. Otto Pérez Leal
Puesto:	Analista de Organización y Métodos	Asesora de Alcaldía	Alcalde Municipal
Tipo de Modificación:	Descripción Secuencial		Puesto Responsable
Fecha Modificación:			
Contenido de la Modificación:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fecha:	Agosto, 2013	Agosto, 2013	Diciembre, 2013
Nombre:	Jacqueline Gomez	Arq. Ana Méndez	Lic. Otto Pérez Leal
Puesto:	Analista de Organización y Métodos	Asesora de Alcaldía	Alcalde Municipal
Tipo de Modificación:	Descripción Secuencial		Puesto Responsable
Fecha Modificación:	<ul style="list-style-type: none"> Diciembre, 2014 		<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Organización y Métodos Asesoría Alcaldía
Contenido de la Modificación:	Reajuste de Procedimiento Documento de Soporte Eliminado		
<i>Puesto</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Autorizado por</i>
	Técnico Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
<i>Tipo de Modificación</i>	<i>Fecha Modificación</i>	<i>Razón Modificación</i>	
	Agosto, 2017	Ajuste de Nombre	

**Realización de Copia
de Seguridad (BACK
UP) de Base de
Datos**

**Jefe del Departamento de
Desarrollo de Aplicaciones**



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
6.6 CREACIÓN DE USUARIOS EN EL SISTEMA
ÁREA ADMINISTRATIVA

Gerencia: Municipal	Dirección: Tecnología	Departamento: Desarrollo de Aplicaciones	Sección: No Aplica
Código	Proceso	Procedimiento	Fecha
01.01.00.01.00.07.01.00.05		X	Agosto, 2017
			Páginas
			03

Descripción General:

Este procedimiento tiene por objeto describir cada uno de los pasos a seguir para Crear un Usuario Nuevo en el Sistema Informático de la Municipalidad de Mixco, asignar permisos y acceso al Sistema solicitado.

Fundamento Jurídico:

Ninguno.

Normas:

Ninguna.

Usuarios:

- Trabajadores de la Administración Municipal.
- Funcionarios de la Administración Municipal.

Requisitos Previos:

- Oficio de Solicitud de Creación de Usuario.

Definiciones:

Ninguno.

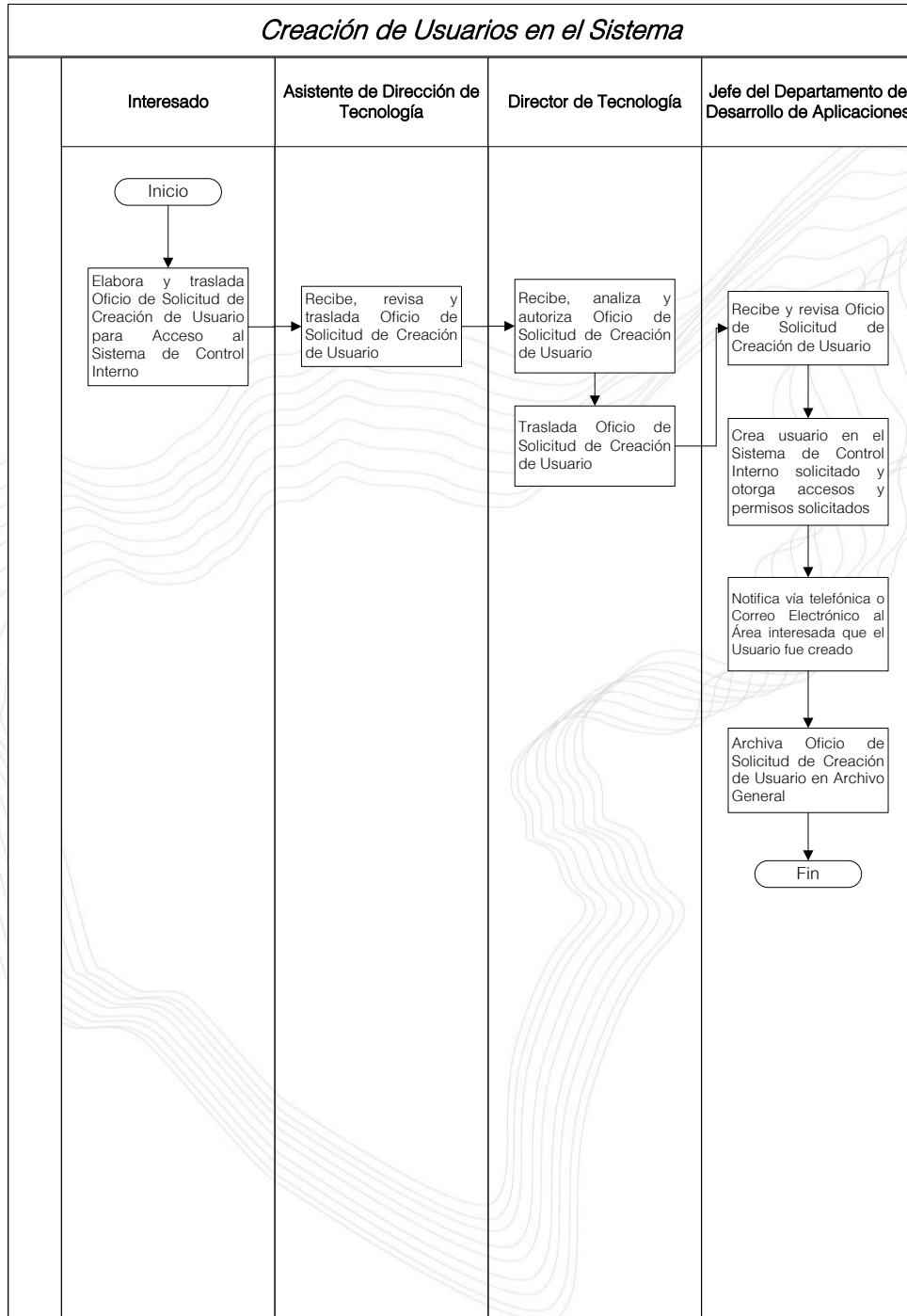
No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	TIEMPO				RESPONSABLE	ÁREA RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
		D	H	M	S			
1.	Elabora y traslada Oficio de Solicitud de Creación de Usuario para Acceso al Sistema de Control Interno a Dirección de Tecnología.	0	0	30	0	Interesado	Área Interesada	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de Solicitud de Creación de Usuario
2.	Recibe, revisa y traslada Oficio de Solicitud de Creación de Usuario a Director de Tecnología.	0	0	15	0	Asistente de Dirección de Tecnología	Dirección de Tecnología	
3.	Recibe, analiza y autoriza Oficio de Solicitud de Creación de Usuario.	0	0	20	0	Director de Tecnología		
4.	Traslada Oficio de Solicitud de Creación de Usuario a Encargado del Jefe del Departamento de Desarrollo de Aplicaciones.	0	0	5	0			

Administración 2016-2020

5.	Recibe y revisa Oficio de Solicitud de Creación de Usuario.	0	0	5	0	Jefe del Departamento de Desarrollo de Aplicaciones	Departamento de Desarrollo de Aplicaciones	<ul style="list-style-type: none"> Oficio de Solicitud de Creación de Usuario
6.	Crea usuario en el Sistema de Control Interno solicitado y otorga accesos y permisos solicitados.	0	0	20	0			
7.	Notifica vía telefónica o Correo Electrónico al Área interesada que el Usuario fue creado.	0	0	5	0			
8.	Archiva Oficio de Solicitud de Creación de Usuario en Archivo General.	0	0	5	0			
Tiempo total mínimo estimado		0	1	45	0			

No.	Nombre del Documento
1.	Oficio de Solicitud de Creación de Usuario

CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIÓN DEL PROCESO/PROCEDIMIENTO			
	Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fecha:	Agosto, 2013	Agosto, 2013	Agosto, 2013
Nombre:	Jacqueline Gomez	Arq. Ana Méndez	Lic. Otto Pérez Leal
Puesto:	Analista de Organización y Métodos	Asesora de Alcaldía	Alcalde Municipal
Tipo de Modificación:	Descripción Secuencial		Puesto Responsable
Fecha Modificación:			
Contenido de la Modificación:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fecha:	Agosto, 2013	Agosto, 2013	Diciembre, 2013
Nombre:	Jacqueline Gomez	Arq. Ana Méndez	Lic. Otto Pérez Leal
Puesto:	Analista de Organización y Métodos	Asesora de Alcaldía	Alcalde Municipal
Tipo de Modificación:	Descripción Secuencial		Puesto Responsable
Fecha Modificación:	<ul style="list-style-type: none"> Diciembre, 2014 		<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Organización y Métodos Asesoría Alcaldía
Contenido de la Modificación:	Reajuste de Procedimiento		
Puesto	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Autorizado por</i>
	Técnico Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
Tipo de Modificación	<i>Fecha Modificación</i>	<i>Razón Modificación</i>	
	Agosto, 2017	Cambio de Estructura Organizacional y/o Actualización 2017	



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

6.7 CARGA DE FACTURACIÓN DEL IMPUESTO ÚNICO SOBRE INMUEBLE (IUSI)

ÁREA ADMINISTRATIVA

Gerencia: Municipal	Dirección: Tecnología	Departamento: Desarrollo de Aplicaciones	Sección: No Aplica	
Código	Proceso	Procedimiento	Fecha	Páginas
01.01.00.01.00.07.01.00.06		X	Agosto, 2017	03

Descripción General:

Este procedimiento tiene por objeto describir cada uno de los pasos a seguir para la Carga de Facturación del Pago el Impuesto Único Sobre Inmueble que se realiza de forma trimestral.

Fundamento Jurídico:

Ninguno.

Normas:

Ninguna.

Usuarios:

- Trabajadores de la Administración Municipal.
- Funcionarios de la Administración Municipal.

Requisitos Previos:

Ninguno.

Definiciones:

IUSI: Impuesto Único Sobre Inmueble.

WEB: Red informática Mundial.

WEB SERVICE: Es un servicio ofrecido por una aplicación que expone su lógica a clientes de cualquier plataforma mediante una interfaz accesible a través de la red utilizando tecnologías (protocolos) estándar de Internet.

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	TIEMPO				RESPONSABLE	ÁREA RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
		D	H	M	S			
1.	Recibe Correo Electrónico de Solicitud del Proceso de Facturación del IUSI.	0	0	15	0	Jefe del Departamento de Desarrollo de Aplicaciones	Departamento de Desarrollo de Aplicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud del Proceso de Facturación (electrónica)
2.	Establece parámetros según trimestre a facturar y ejecuta Proceso Masivo de Facturación del IUSI.	0	2	0	0			
3.	Revisa en Sistema de Cajas Municipales, Estados de Cuenta, Página WEB o WEB SERVICE si los valores se aplicaron correctamente.	0	0	30	0			

4.	Si los valores no fueron aplicados correctamente, revisa origen del error y lo corrige.	0	1	0	0	Jefe del Departamento de Desarrollo de Aplicaciones	Departamento de Desarrollo de Aplicaciones
5.	Si los valores fueron aplicados correctamente, envía por Correo Electrónico la actualización a los Bancos del Sistema.	0	0	30	0		
Tiempo total mínimo estimado		0	4	15	0		

No.	Nombre del Documento
1.	Solicitud del Proceso de Facturación (electrónica)

CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIÓN DEL PROCESO/PROCEDIMIENTO			
	Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fecha:	Agosto, 2013	Agosto, 2013	Agosto, 2013
Nombre:	Jacqueline Gomez	Arq. Ana Méndez	Lic. Otto Pérez Leal
Puesto:	Analista de Organización y Métodos	Asesora de Alcaldía	Alcalde Municipal
Tipo de Modificación:	Descripción Secuencial		Puesto Responsable
Fecha Modificación:			
Contenido de la Modificación:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fecha:	Agosto, 2013	Agosto, 2013	Diciembre, 2013
Nombre:	Jacqueline Gomez	Arq. Ana Méndez	Lic. Otto Pérez Leal
Puesto:	Analista de Organización y Métodos	Asesora de Alcaldía	Alcalde Municipal
Tipo de Modificación:	Descripción Secuencial		Puesto Responsable
Fecha Modificación:	<ul style="list-style-type: none"> Diciembre, 2014 		<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Organización y Métodos Asesoría Alcaldía
Contenido de la Modificación:	Cambio de Nombre y Reajuste de Procedimiento Actualización documento de soporte		
Puesto	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Autorizado por</i>
	Técnico Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
Tipo de Modificación	<i>Fecha Modificación</i>		<i>Razón Modificación</i>
	Agosto, 2017		Ajuste de Nombre

**Carga de Facturación
del Impuesto Único
Sobre Inmueble
(IUSI)**

**Jefe del Departamento de
Desarrollo de Aplicaciones**

Inicio

Recibe Correo
Electrónico de
Solicitud del Proceso
de Facturación del
IUSI

Establece parámetros
según trimestre a
facturar y ejecuta
Proceso Masivo de
Facturación del IUSI

Revisa en Sistema de
Cajas Municipales,
Estados de Cuenta,
Página WEB o WEB
SERVICE si los
valores se aplicaron
correctamente

Si los valores no
fueron aplicados
correctamente, revisa
origen del error y lo
corrige

Si los valores fueron
aplicados
correctamente, envía
por Correo Electrónico
la actualización a los
Bancos del Sistema

Fin

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

6.8 CARGA DE MULTA DEL IMPUESTO ÚNICO SOBRE INMUEBLE (IUSI)

ÁREA ADMINISTRATIVA

Gerencia: Municipal	Dirección: Tecnología	Departamento: Desarrollo de Aplicaciones	Sección: No Aplica	
Código	Proceso	Procedimiento	Fecha	Páginas
01.01.00.01.00.07.01.00.07		X	Agosto, 2017	03

Descripción General:

Este procedimiento tiene por objeto describir cada uno de los pasos a seguir para aplicar en el Sistema la Carga de Multa del Impuesto Único Sobre Inmueble de forma trimestral o Cobro de Mora por pago fuera del tiempo establecido.

Fundamento Jurídico:

Ninguno.

Normas:

Ninguna.

Usuarios:

- Trabajadores de la Administración Municipal.
- Funcionarios de la Administración Municipal.

Requisitos Previos:

Ninguno.

Definiciones:

IUSI: Impuesto Único Sobre Inmueble.

WEB: Red informática Mundial.

WEB SERVICE: Es un servicio ofrecido por una aplicación que expone su lógica a clientes de cualquier plataforma mediante una interfaz accesible a través de la red utilizando tecnologías (protocolos) estándar de Internet.

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	TIEMPO				RESPONSABLE	ÁREA RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
		D	H	M	S			
1.	Recibe correo de Solicitud de Carga de Multa de IUSI.	0	0	15	0	Jefe del Departamento de Desarrollo de Aplicaciones	Departamento de Desarrollo de Aplicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Carga de Multa de IUSI (electrónica)
2.	Se establecen parámetros según trimestre.	0	2	0	0			
3.	Se ejecuta proceso masivo de carga de Multa de IUSI.	0	1	0	0			
4.	Revisa en Sistema de Cajas Municipales, Estados de Cuenta, Página WEB o WEB SERVICE si la Multa se aplicó correctamente.	0	0	30	0			

5.	Si la Multa no fue aplicada correctamente, revisa origen del error y lo corrige.	0	1	0	0	Jefe del Departamento de Desarrollo de Aplicaciones	Departamento de Desarrollo de Aplicaciones	
6.	Si la Multa fue aplicada correctamente, envía por Correo Electrónico la actualización a los Bancos del Sistema.	0	0	30	0			
Tiempo total mínimo estimado		0	5	15	0			

No.	Nombre del Documento
1.	Solicitud de Carga de Multa de IUSI (electrónica)

CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIÓN DEL PROCESO/PROCEDIMIENTO			
	Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fecha:	Agosto, 2013	Agosto, 2013	Agosto, 2013
Nombre:	Jacqueline Gomez	Arq. Ana Méndez	Lic. Otto Pérez Leal
Puesto:	Analista de Organización y Métodos	Asesora de Alcaldía	Alcalde Municipal
Tipo de Modificación:	Descripción Secuencial		Puesto Responsable
Fecha Modificación:			
Contenido de la Modificación:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fecha:	Agosto, 2013	Agosto, 2013	Diciembre, 2013
Nombre:	Jacqueline Gomez	Arq. Ana Méndez	Lic. Otto Pérez Leal
Puesto:	Analista de Organización y Métodos	Asesora de Alcaldía	Alcalde Municipal
Tipo de Modificación:	Descripción Secuencial		Puesto Responsable
Fecha Modificación:	<ul style="list-style-type: none"> Diciembre, 2014 		<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Organización y Métodos Asesoría Alcaldía
Contenido de la Modificación:	Cambio de Nombre y Reajuste de Procedimiento Documento de Soporte Eliminado		
Puesto	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Autorizado por</i>
	Técnico Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
Tipo de Modificación	<i>Fecha Modificación</i>		<i>Razón Modificación</i>
	Agosto, 2017		Cambio de Estructura Organizacional y/o Actualización 2017

Carga de Multa del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI)

Jefe del Departamento de
Desarrollo de Aplicaciones

Inicio

Recibe correo de
Solicitud de Carga de
Multa de IUSI

Se establecen
parámetros según
trimestre

Se ejecuta proceso
masivo de carga de
Multa de IUSI

Revisa en Sistema de
Cajas Municipales,
Estados de Cuenta,
Página WEB o WEB
SERVICE si la Multa
se aplicó
correctamente

Si la Multa no fue
aplicada
correctamente, revisa
origen del error y lo
corrige

Si la Multa fue
aplicada
correctamente, envía
por Correo Electrónico
la actualización a los
Bancos del Sistema

Fin

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

6.9 CARGA DE VALOR DE BOLETO DE ORNATO Y MULTA

ÁREA ADMINISTRATIVA

Gerencia: Municipal	Dirección: Tecnología	Departamento: Desarrollo de Aplicaciones	Sección: No Aplica	
Código	Proceso	Procedimiento	Fecha	Páginas
01.01.00.01.00.07.01.00.08		X	Agosto, 2017	03

Descripción General:

Este procedimiento tiene por objeto describir cada uno de los pasos a seguir para la Carga de Valor de Boleto de Ornato y Multa por pago fuera del tiempo establecido en el Sistema de Control Interno.

Fundamento Jurídico:

Ninguno.

Normas:

Ninguna.

Usuarios:

- Vecinos del Municipio de Mixco.

Requisitos Previos:

- Listado de Valores de Boleto de Ornato.

Definiciones:

Ninguno.

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	TIEMPO				RESPONSABLE	ÁREA RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
		D	H	M	S			
1.	Revisa Listado de Valores de Boleto de Ornato e Ingresa a Sistema de Control Interno las cantidades indicadas en el Listado de Valores de Boleto de Ornato.	0	2	0	0	Jefe del Departamento de Desarrollo de Aplicaciones	Departamento de Desarrollo de Aplicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de Valores de Boleto de Ornato
2.	Revisa en Cajas Municipales que el cobro se realice según lo establecido en el Listado de Valores de Boleto de Ornato.	0	2	0	0			

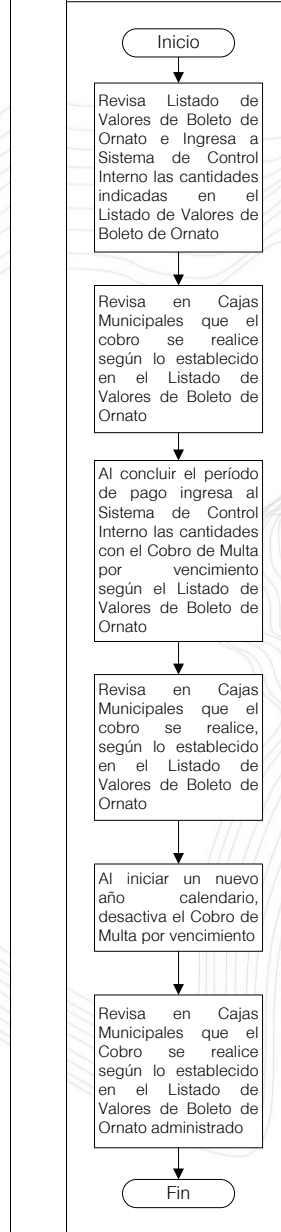
3.	Al concluir el período de pago ingresa al Sistema de Control Interno las cantidades con el Cobro de Multa por vencimiento según el Listado de Valores de Boleto de Ornato.	1	0	0	0	Jefe del Departamento de Desarrollo de Aplicaciones	Departamento de Desarrollo de Aplicaciones	<ul style="list-style-type: none"> Listado de Valores de Boleto de Ornato
4.	Revisa en Cajas Municipales que el cobro se realice, según lo establecido en el Listado de Valores de Boleto de Ornato.	0	2	0	0			
5.	Al iniciar un nuevo año calendario, desactiva el Cobro de Multa por vencimiento.	0	0	15	0			
6.	Revisa en Cajas Municipales que el Cobro se realice según lo establecido en el Listado de Valores de Boleto de Ornato administrado.	0	2	0	0			
Tiempo total mínimo estimado		2	0	15	0			

No.	Nombre del Documento
1.	Listado de Valores de Boleto de Ornato

CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIÓN DEL PROCESO/PROCEDIMIENTO			
	Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fecha:	Agosto, 2013	Agosto, 2013	Agosto, 2013
Nombre:	Jacqueline Gomez	Arq. Ana Méndez	Lic. Otto Pérez Leal
Puesto:	Analista de Organización y Métodos	Asesora de Alcaldía	Alcalde Municipal
Tipo de Modificación:	Descripción Secuencial		Puesto Responsable
Fecha Modificación:			
Contenido de la Modificación:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fecha:	Agosto, 2013	Agosto, 2013	Diciembre, 2013
Nombre:	Jacqueline Gomez	Arq. Ana Méndez	Lic. Otto Pérez Leal
Puesto:	Analista de Organización y Métodos	Asesora de Alcaldía	Alcalde Municipal
Tipo de Modificación:	Descripción Secuencial		Puesto Responsable
Fecha Modificación:	<ul style="list-style-type: none"> Diciembre, 2014 		<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Organización y Métodos Asesoría Alcaldía
Contenido de la Modificación:	Cambio de Nombre y Reajuste de Procedimiento Documento de soporte eliminado		
<i>Puesto</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Autorizado por</i>
	Técnico Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
<i>Tipo de Modificación</i>	<i>Fecha Modificación</i>	<i>Razón Modificación</i>	
	Agosto, 2017	Cambio de Estructura Organizacional y/o Actualización 2017	

**Carga de Valor de
Boleto de Ornato y
Multa**

**Jefe del Departamento de
Desarrollo de Aplicaciones**



01.01.00.01.00.07.03.00 DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
DE COMUNICACIONES Y SOPORTE
TÉCNICO

No.	CONTENIDO
6.10	01.01.00.01.00.07.03.00.01 Atención de Fallas en Red Telefónica
6.11	01.01.00.01.00.07.03.00.02 Reporte de Fallas en Red
6.12	01.01.00.01.00.07.03.00.03 Carga de Software a los Equipos de Cómputo
6.13	01.01.00.01.00.07.03.00.04 Atención de Fallas de Radios Portátiles
6.14	01.01.00.01.00.07.03.00.05 Atención de Fallas de Equipos de Cómputo

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

6.10 ATENCIÓN DE FALLAS EN RED TELEFÓNICA

ÁREA ADMINISTRATIVA

Gerencia: Municipal	Dirección: Tecnología	Departamento: Infraestructura de Comunicaciones y Soporte Técnico	Sección: No Aplica	
Código	Proceso	Procedimiento	Fecha	Páginas
01.01.00.01.00.07.03.00.01		X	Agosto, 2017	04

Descripción General:

Este procedimiento tiene por objeto describir cada uno de los pasos a seguir para resolver de forma eficiente las Fallas en la Red Telefónica.

Fundamento Jurídico:

Ninguno.

Normas:

Ninguna.

Usuarios:

- Trabajadores de la Administración Municipal.
- Funcionarios de la Administración Municipal.

Requisitos Previos:

Ninguno.

Definiciones:

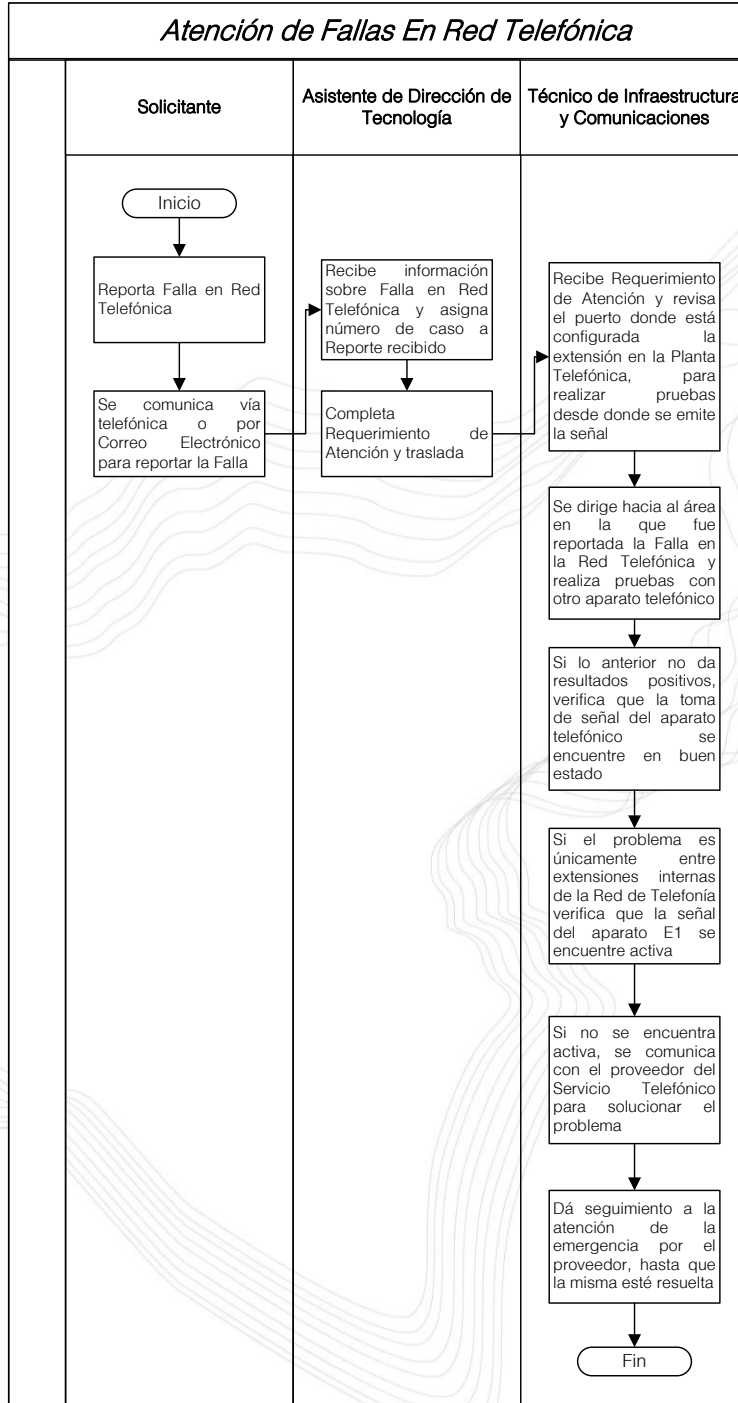
Ninguno.

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	TIEMPO				RESPONSABLE	ÁREA RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
		D	H	M	S			
1.	Reporta Falla en Red Telefónica.	0	0	10	0	Solicitante	Área Solicitante	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Reporte de Fallas
2.	Se comunica vía telefónica o por Correo Electrónico a Dirección de Tecnología para reportar la Falla.	0	0	5	0			
3.	Recibe información sobre Falla en Red Telefónica y asigna número de caso a Reporte recibido.	0	0	5	0	Asistente de Dirección de Tecnología	Dirección de Tecnología	
4.	Completa Requerimiento de Atención y traslada a Técnico de Infraestructura y Comunicaciones.	0	0	5	0			<ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento de Atención

5.	Recibe Requerimiento de Atención y revisa el puerto donde está configurada la extensión en la Planta Telefónica, para realizar pruebas desde donde se emite la señal.	0	0	40	0	Técnico de Infraestructura de Comunicaciones	Departamento de Infraestructura de Comunicaciones y Soporte Técnico	• Requerimiento de Atención	
6.	Se dirige hacia el área en la que fue reportada la Falla en la Red Telefónica y realiza pruebas con otro aparato telefónico.	0	0	25	0				
7.	Si lo anterior no da resultados positivos, verifica que la toma de señal del aparato telefónico se encuentre en buen estado.	0	0	10	0				
8.	Si el problema es únicamente entre extensiones internas de la Red de Telefonía verifica que la señal del aparato E1 se encuentre activa.	0	0	10	0				
9.	Si no se encuentra activa, se comunica con el proveedor del servicio telefónico para solucionar el problema.	0	0	5	0				
10.	Dá seguimiento a la atención de la emergencia por el proveedor, hasta que la misma esté resuelta.	0	1	0	0				
Tiempo total mínimo estimado		0	2	55	0				

No.	Nombre del Documento
1.	Formato de Reporte de Fallas
2.	Requerimiento de Atención

CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIÓN DEL PROCESO/PROCEDIMIENTO			
	Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fecha:	Agosto, 2013	Agosto, 2013	Agosto, 2013
Nombre:	Jacqueline Gomez	Arq. Ana Méndez	Lic. Otto Pérez Leal
Puesto:	Analista de Organización y Métodos	Asesora de Alcaldía	Alcalde Municipal
Tipo de Modificación:	Descripción Secuencial		Puesto Responsable
Fecha Modificación:			
Contenido de la Modificación:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fecha:	Agosto, 2013	Agosto, 2013	Diciembre, 2013
Nombre:	Jacqueline Gomez	Arq. Ana Méndez	Lic. Otto Pérez Leal
Puesto:	Analista de Organización y Métodos	Asesora de Alcaldía	Alcalde Municipal
Tipo de Modificación:	Descripción Secuencial		Puesto Responsable
Fecha Modificación:			
Contenido de la Modificación:			
Puesto	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Autorizado por</i>
	Técnico Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
Tipo de Modificación	<i>Fecha Modificación</i>	<i>Razón Modificación</i>	
	Agosto, 2017	Cambio de Estructura Organizacional y/o Actualización 2017	



NOOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

6.11 REPORTE DE FALLAS EN RED

ÁREA ADMINISTRATIVA

Gerencia: Municipal	Dirección: Tecnología	Departamento: Infraestructura de Comunicaciones y Soporte Técnico	Sección: No Aplica
Código	Proceso	Procedimiento	Fecha
01.01.00.01.00.07.03.00.02		X	Agosto, 2017
			Páginas
			04

Descripción General:

Este procedimiento tiene por objeto describir cada uno de los pasos a seguir para generar Reporte de Fallas en la Red de la Municipalidad de Mixco.

Fundamento Jurídico:

Ninguno.

Normas:

Ninguna.

Usuarios:

- Trabajadores de la Municipalidad de Mixco.
- Funcionarios de la Municipalidad de Mixco.

Requisitos Previos:

Ninguno.

Definiciones:

Ninguno.

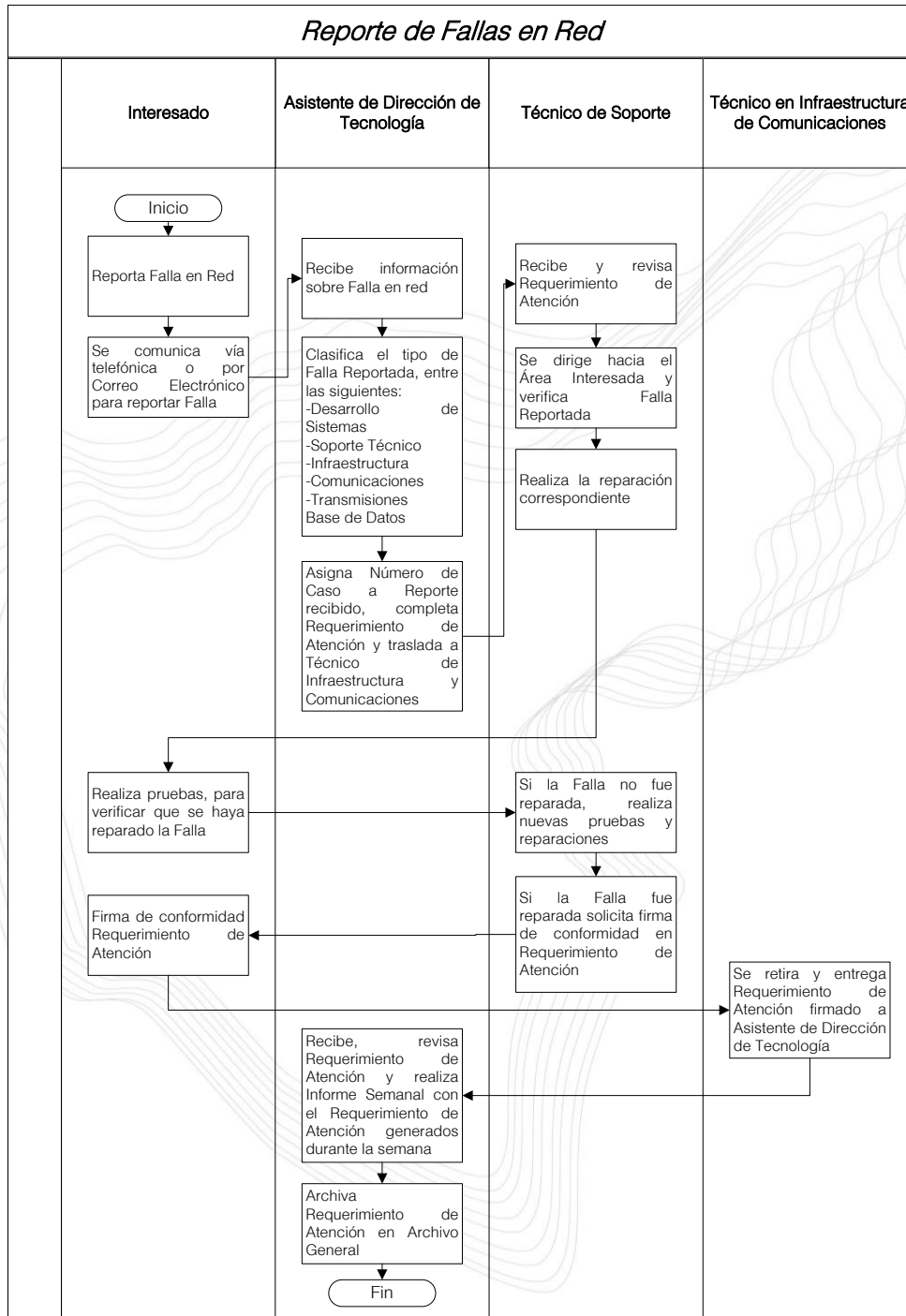
No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	TIEMPO				RESPONSABLE	ÁREA RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
		D	H	M	S			
1.	Reporta Falla en Red.	0	0	10	0	Interesado	Área Interesada	
2.	Se comunica vía telefónica o por Correo Electrónico a Dirección de Tecnología para reportar la Falla.	0	0	5	0			
3.	Recibe información sobre Falla en Red.	0	0	5	0	Asistente de Dirección de Tecnología	Dirección de Tecnología	
4.	Clasifica el tipo de Falla Reportada, entre las siguientes: - Desarrollo de Sistemas - Soporte Técnico - Infraestructura - Comunicaciones - Transmisiones - Base de Datos	0	0	3	0			

¡Trabajando por nuestra Ciudad!

5.	Asigna Número de Caso a Reporte recibido, completa Requerimiento de Atención y traslada a Técnico de Infraestructura y Comunicaciones.	0	0	10	0	Asistente de Dirección de Tecnología	Dirección de Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> Requerimiento de Atención
6.	Recibe y revisa Requerimiento de Atención.	0	0	3	0	Técnico de Soporte	Departamento de Infraestructura de Comunicaciones y Soporte Técnico	
7.	Se dirige hacia el Área Interesada y verifica Falla Reportada.	0	0	25	0			
8.	Realiza la reparación correspondiente.	0	0	15	0			
9.	Realiza pruebas, para verificar que se haya reparado la Falla.	0	0	5	0	Interesado	Área Interesada	
10.	Si la Falla no fue reparada, realiza nuevas pruebas y reparaciones.	0	0	15	0	Técnico de Soporte	Departamento de Infraestructura de Comunicaciones y Soporte Técnico	
11.	Si la Falla fue reparada solicita firma de conformidad en Requerimiento de Atención.	0	0	5	0			
12.	Firma de conformidad Requerimiento de Atención.	0	0	3	0	Interesado	Área Interesada	
13.	Se retira y entrega Requerimiento de Atención firmado a Asistente de Dirección de Tecnología.	0	0	15	0	Técnico en Infraestructura de Comunicaciones	Departamento de Infraestructura de Comunicaciones y Soporte Técnico	
14.	Recibe, revisa Requerimiento de Atención y realiza Informe Semanal con el Requerimiento de Atención generados durante la semana.	0	0	3	0	Asistente de Dirección de Tecnología	Dirección de Tecnología	
15.	Archiva Requerimiento de Atención en Archivo General.	0	0	5	0			
Tiempo total mínimo estimado		0	2	7	0			

No.	Nombre del Documento
1.	Requerimiento de Atención

CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIÓN DEL PROCESO/PROCEDIMIENTO			
	Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fecha:	Agosto, 2013	Agosto, 2013	Agosto, 2013
Nombre:	Jacqueline Gomez	Arq. Ana Méndez	Lic. Otto Pérez Leal
Puesto:	Analista de Organización y Métodos	Asesora de Alcaldía	Alcalde Municipal
Tipo de Modificación:	Descripción Secuencial		Puesto Responsable
Fecha Modificación:			
Contenido de la Modificación:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fecha:	Agosto, 2013	Agosto, 2013	Diciembre, 2013
Nombre:	Jacqueline Gomez	Arq. Ana Méndez	Lic. Otto Pérez Leal
Puesto:	Analista de Organización y Métodos	Asesora de Alcaldía	Alcalde Municipal
Tipo de Modificación:	Descripción Secuencial		Puesto Responsable
Fecha Modificación:			
Contenido de la Modificación:			
Puesto	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Autorizado por</i>
	Técnico Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
Tipo de Modificación	<i>Fecha Modificación</i>	<i>Razón Modificación</i>	
	Agosto, 2017	Cambio de Estructura Organizacional y/o Actualización 2017	



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
6.12 CARGA DE SOFTWARE A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO
ÁREA ADMINISTRATIVA

Gerencia: Municipal	Dirección: Tecnología	Departamento: Infraestructura de Comunicaciones y Soporte Técnico	Sección: No Aplica	
Código	Proceso	Procedimiento	Fecha	Páginas
01.01.00.01.00.07.03.00.03		X	Agosto, 2017	05

Descripción General:

Este procedimiento tiene por objeto describir cada uno de los pasos a seguir para Instalar Software Nuevo a los Equipos de Cómputo de la Municipalidad de Mixco, según el tipo de uso que se le dará a la computadora.

Fundamento Jurídico:

Ninguno.

Normas:

Ninguna.

Usuarios:

- Trabajadores de la Administración Municipal.
- Funcionarios de la Administración Municipal.

Requisitos Previos:

Ninguno.

Definiciones:

CD: Disco Compacto para almacenamiento.

CD-ROM: Disco Compacto que utiliza rayos láser para almacenar y leer grandes cantidades de información en formato digital.

DVD: Disco Versátil Digital para almacenamiento.

Dirección IP: Es una etiqueta numérica que identifica un interfaz en orden jerárquico una computadora que utilice el protocolo Internet Protocolo.

Software: Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas.

USB: Sus siglas significan Conductor Universal en Serie y es una clase de conexión que posibilita el envío y la recepción de información, una interfaz que permite la conexión de periféricos a diversos dispositivos.

WEB: Red informática Mundial.

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	TIEMPO				RESPONSABLE	ÁREA RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
		D	H	M	S			
1.	Realiza Copia de Seguridad de todos los archivos de la computadora.	0	6	0	0	Técnico de Soporte	Departamento de Infraestructura de Comunicaciones y Soporte Técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Copia de Seguridad (electrónica)

2.	Revisa la existencia de virus e instala antivirus a la computadora con los archivos de la copia de seguridad.	0	0	15	0	Técnico de Soporte	Departamento de Infraestructura de Comunicaciones y Soporte Técnico	<ul style="list-style-type: none"> Copia de Seguridad (electrónica)
3.	Formatea la computadora con el CD o DVD del Sistema que se instalará.	0	1	0	0			
4.	Instala los Programas que se requieran para la funcionalidad del Sistema instalado.	0	0	30	0			
5.	Inserta la Dirección IP asignada a la computadora.	0	0	5	0			
6.	Instala el Antivirus a la computadora.	0	0	10	0			
7.	Realiza actualización del antivirus instalado.	0	0	15	0			
8.	Configura Correo Electrónico asignado al usuario de la computadora.	0	0	10	0			
9.	Importa la información extraída de la Copia de Seguridad.	0	1	0	0			
10.	Configura la Impresora asignada al Área solicitante e instala el acceso al Sistema de Control Interno.	0	0	10	0			
11.	Dependiendo de los permisos asignados al usuario deshabilita puertos USB y CD-ROM.	0	0	20	0			
12.	Realiza bloqueo de página WEB de acuerdo al usuario.	0	0	20	0			
13.	Restaura el Sistema Operativo, por error de Sistema o Virus Malicioso.	0	0	30	0			
14.	Realiza instalación de Software, dependiendo las necesidades del Área solicitante.	0	0	30	0			
Tiempo total mínimo estimado		1	3	15	0			

No.	Nombre del Documento
1.	Copia de Seguridad (electrónica)

CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIÓN DEL PROCESO/PROCEDIMIENTO			
	Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fecha:	Agosto, 2013	Agosto, 2013	Agosto, 2013
Nombre:	Jacqueline Gomez	Arq. Ana Méndez	Lic. Otto Pérez Leal
Puesto:	Analista de Organización y Métodos	Asesora de Alcaldía	Alcalde Municipal
Tipo de Modificación:	Descripción Secuencial		Puesto Responsable
Fecha Modificación:			
Contenido de la Modificación:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fecha:	Agosto, 2013	Agosto, 2013	Diciembre, 2013
Nombre:	Jacqueline Gomez	Arq. Ana Méndez	Lic. Otto Pérez Leal
Puesto:	Analista de Organización y Métodos	Asesora de Alcaldía	Alcalde Municipal
Tipo de Modificación:	Descripción Secuencial		Puesto Responsable
Fecha Modificación:	<ul style="list-style-type: none"> Diciembre, 2014 		<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Organización y Métodos Asesoría Alcaldía
Contenido de la Modificación:	Reajuste de Procedimiento		
Puesto	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Autorizado por</i>
	Técnico Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
Tipo de Modificación	<i>Fecha Modificación</i>	<i>Razón Modificación</i>	
	Agosto, 2017	Cambio de Estructura Organizacional y/o Actualización 2017	

Carga de Software a los Equipos de Computo

Técnico de Soporte

Inicio

Realiza Copia de Seguridad de todos los archivos de la computadora

Revisa la existencia de virus e instala antivirus a la computadora con los archivos de la copia de seguridad

Formatea la computadora con el CD o DVD del Sistema que se instalará

Instala los Programas que se requieran para la funcionalidad del Sistema instalado

Inserta la Dirección IP asignada a la computadora

Realiza Copia de Seguridad de todos los archivos de la computadora

Realiza actualización del antivirus instalado

Configura Correo Electrónico asignado al usuario de la computadora

Importa la información extraída de la Copia de Seguridad

A

**Carga de Software a
los Equipos de
Computo**

Técnico de Soporte

A

Configura la Impresora asignada al Área solicitante e instala el acceso al Sistema de Control Interno

Dependiendo de los permisos asignados al usuario deshabilita puertos USB y CD-ROM

Realiza bloqueo de página WEB de acuerdo al usuario

Restaura el Sistema Operativo, por error de Sistema o Virus Malicioso

Realiza instalación de Software, dependiendo las necesidades del Área solicitante

Fin

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

6.13 ATENCIÓN DE FALLAS DE RADIOS PORTÁTILES

ÁREA ADMINISTRATIVA

Gerencia: Municipal	Dirección: Tecnología	Departamento: Infraestructura de Comunicaciones y Soporte Técnico	Sección: No Aplica	
Código	Proceso	Procedimiento	Fecha	Páginas
01.01.00.01.00.07.03.00.04		X	Agosto, 2017	04

Descripción General:

Este procedimiento tiene por objeto describir cada uno de los pasos a seguir para resolver de forma eficiente las Fallas en Radios Portátiles.

Fundamento Jurídico:

Ninguno.

Normas:

Ninguna.

Usuarios:

- Trabajadores de la Administración Municipal.
- Funcionarios de la Administración Municipal.

Requisitos Previos:

Ninguno.

Definiciones:

Ninguno.

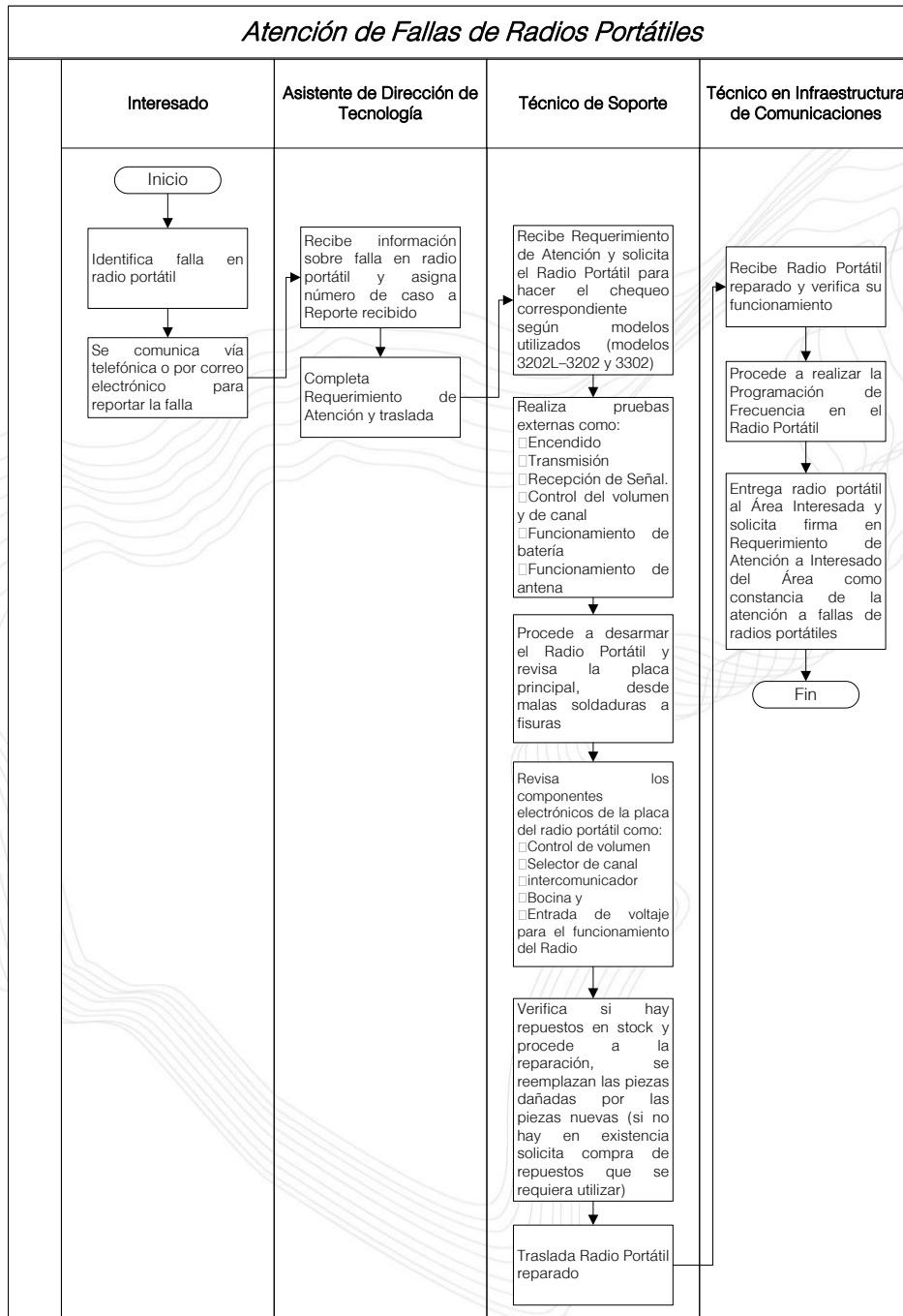
No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	TIEMPO				RESPONSABLE	ÁREA RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
		D	H	M	S			
1.	Identifica falla en Radio Portátil.	0	0	10	0	Interesado	Área Interesada	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento de Atención
2.	Se comunica vía telefónica o por correo electrónico a Dirección de Tecnología para reportar la falla.	0	0	5	0			
3.	Recibe información sobre falla en Radio Portátil y asigna número de caso a reporte recibido.	0	0	5	0	Asistente de Dirección de Tecnología	Dirección de Tecnología	
4.	Completa Requerimiento de Atención y traslada a Técnico de Soporte.	0	0	15	0			

5.	Recibe Requerimiento de Atención y solicita el Radio Portátil para hacer el chequeo correspondiente según modelos utilizados (modelos 3202L-3202 y 3302).	0	0	5	0	Técnico de Soporte	Departamento de Infraestructura de Comunicaciones y Soporte Técnico	
6.	Realiza pruebas externas como: <ul style="list-style-type: none"> • Encendido; • Transmisión; • Recepción de Señal; • Control del volumen y de canal; • Funcionamiento de batería y • Funcionamiento de antena. 	0	0	5	0			
7.	Procede a desarmar el Radio Portátil y revisa la placa principal, desde malas soldaduras a fisuras.	0	0	30	0			
8.	Revisa los componentes electrónicos de la placa del Radio Portátil, como: <ul style="list-style-type: none"> • Control de volumen; • Selector de canal; • intercomunicador; • Bocina y • Entrada de voltaje para el funcionamiento del Radio Portátil. 	0	0	5	0			
9.	Verifica si hay repuestos en stock y procede a la reparación, se reemplazan las piezas dañadas por las piezas nuevas (si no hay en existencia solicita compra de repuestos que se requiera utilizar).	0	0	20	0			
10.	Traslada Radio Portátil reparado a Técnico en Infraestructura de Comunicaciones.	0	0	10	0			
11.	Recibe Radio Portátil reparado y verifica su funcionamiento.	0	0	10	0			Técnico en Infraestructura de Comunicaciones
12.	Procede a realizar la programación de frecuencia en el Radio Portátil.	0	0	10	0			

13.	Entrega Radio Portátil al Área Interesada y solicita firma en Requerimiento de Atención a Interesado del Área como constancia de la atención a fallas de Radios Portátiles.	1	0	0	0	Técnico en Infraestructura de Comunicaciones	Departamento de Infraestructura de Comunicaciones y Soporte Técnico	
Tiempo total mínimo estimado		1	2	10	0			

No.	Nombre del Documento
1.	Requerimiento de Atención

CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIÓN DEL PROCESO/PROCEDIMIENTO			
	Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fecha:	Agosto, 2013	Agosto, 2013	Agosto, 2013
Nombre:	Jacqueline Gomez	Arq. Ana Méndez	Lic. Otto Pérez Leal
Puesto:	Analista de Organización y Métodos	Asesora de Alcaldía	Alcalde Municipal
Tipo de Modificación:	Descripción Secuencial		Puesto Responsable
Fecha Modificación:			
Contenido de la Modificación:			
	Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fecha:	Agosto, 2013	Agosto, 2013	Diciembre, 2013
Nombre:	Jacqueline Gomez	Arq. Ana Méndez	Lic. Otto Pérez Leal
Puesto:	Analista de Organización y Métodos	Asesora de Alcaldía	Alcalde Municipal
Tipo de Modificación:	Descripción Secuencial		Puesto Responsable
Fecha Modificación:			
Contenido de la Modificación:			
Puesto	Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
	Técnico Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
Tipo de Modificación	Fecha Modificación	Razón Modificación	
	Agosto, 2017	Cambio de Estructura Organizacional y/o Actualización 2017	



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

6.14 ATENCIÓN DE FALLAS DE EQUIPOS DE CÓMPUTO

ÁREA ADMINISTRATIVA

Gerencia: Municipal	Dirección: Tecnología	Departamento: Infraestructura de Comunicaciones y Soporte Técnico	Sección: No Aplica	
Código	Proceso	Procedimiento	Fecha	Páginas
01.01.00.01.00.07.03.00.05		X	Agosto, 2017	04

Descripción General:

Este procedimiento tiene por objeto describir cada uno de los pasos a seguir para resolver de forma eficiente las Fallas de Equipos de Cómputo.

Fundamento Jurídico:

Ninguno.

Normas:

Ninguna.

Usuarios:

- Trabajadores de la Administración Municipal.
- Funcionarios de la Administración Municipal.

Requisitos Previos:

Ninguno.

Definiciones:

Motherboard: Placa base, también conocida como placa madre o placa principal, es una tarjeta de circuito impreso a la que se conectan los componentes que constituyen la computadora.

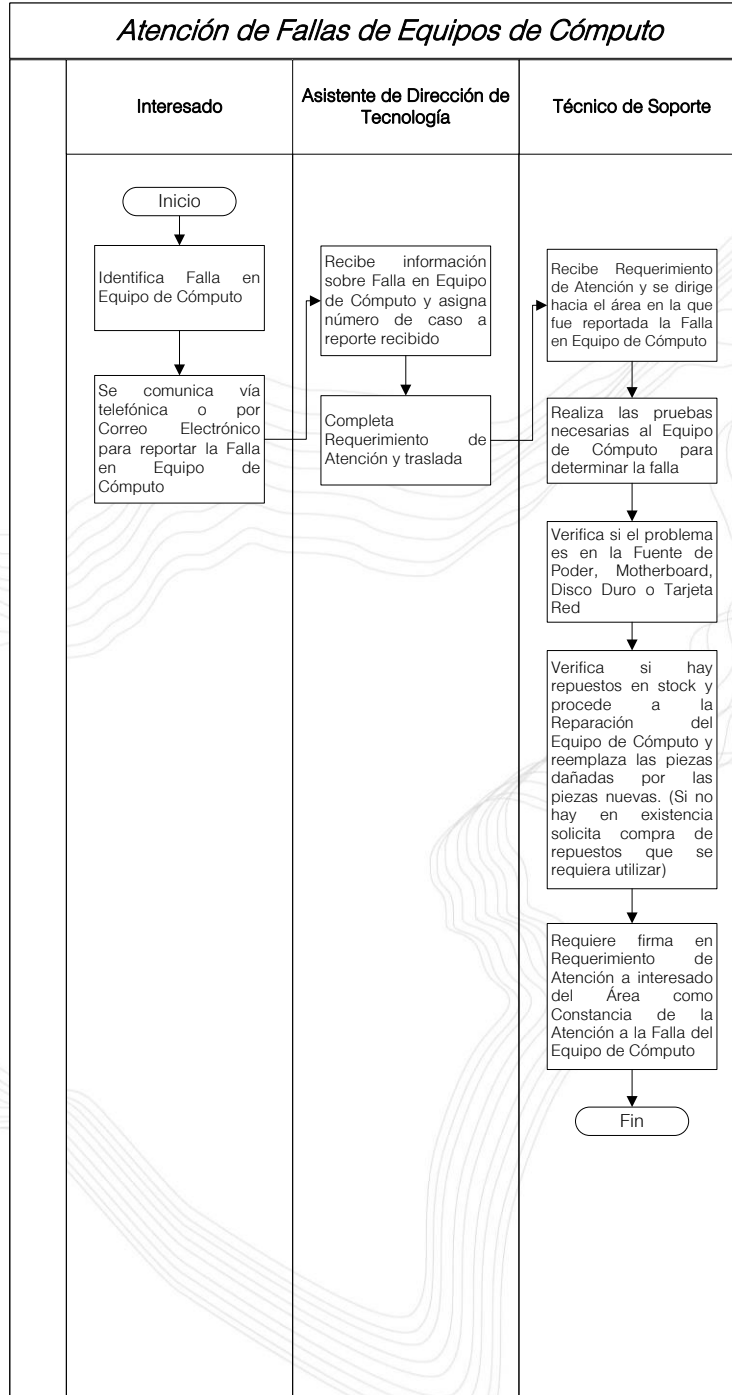
No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	TIEMPO				RESPONSABLE	ÁREA RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
		D	H	M	S			
1.	Identifica Falla en Equipo de Cómputo.	0	0	10	0	Interesado	Área Interesada	
2.	Se comunica vía telefónica o por Correo Electrónico a Dirección de Tecnología para reportar la Falla en Equipo de Cómputo.	0	0	5	0			
3.	Recibe información sobre Falla en Equipo de Cómputo y asigna número de caso a reporte recibido.	0	0	5	0	Asistente de Dirección de Tecnología	Dirección de Tecnología	
4.	Completa Requerimiento de Atención y traslada a Técnico de Soporte.	0	0	5	0			

5.	Recibe Requerimiento de Atención y se dirige hacia el área en la que fue reportada la Falla en Equipo de Cómputo.	0	0	10	0	Técnico de Soporte	Departamento de Infraestructura de Comunicaciones y Soporte Técnico	<ul style="list-style-type: none"> Requerimiento de Atención
6.	Realiza las pruebas necesarias al Equipo de Cómputo para determinar la falla.	0	0	20	0			
7.	Verifica si el problema es en la Fuente de Poder, Motherboard, Disco Duro o Tarjeta Red.	0	0	20	0			
8.	Verifica si hay repuestos en stock y procede a la Reparación del Equipo de Cómputo y reemplaza las piezas dañadas por las piezas nuevas. (Si no hay en existencia solicita compra de repuestos que se requiera utilizar).	0	0	40	0			
9.	Requiere firma en Requerimiento de Atención a interesado del Área como Constancia de la Atención a la Falla del Equipo de Cómputo.	0	0	5	0			
Tiempo total mínimo estimado		0	2	0	0			

No.	Nombre del Documento
1.	Requerimiento de Atención

CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIÓN DEL PROCESO/PROCEDIMIENTO

	Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fecha:	Agosto, 2014	Agosto, 2014	Diciembre, 2014
Nombre:	Maritza Vásquez	Arq. Ana Méndez	Lic. Otto Pérez Leal
Puesto:	Analista de Organización y Métodos	Asesora de Alcaldía	Alcalde Municipal
Tipo de Modificación:	Descripción Secuencial		Puesto Responsable
Fecha Modificación:			
Contenido de la Modificación:			
Puesto	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Autorizado por</i>
	Técnico Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
Tipo de Modificación	<i>Fecha Modificación</i>	<i>Razón Modificación</i>	
	Agosto, 2017	Cambio de Estructura Organizacional y/o Actualización 2017	



VII. CUADRO HISTÓRICO DE MODIFICACIONES DEL MANUAL DE NORMAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN			
<i>Puesto</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Autorizado por</i>
	Analista de Organización y Métodos	Asesora de Alcaldía Municipal	Alcalde Municipal
<i>Tipo de Modificación</i>	<i>Fecha Modificación</i>	<i>Razón Modificación</i>	
	Febrero, 2013		
ELABORACIÓN, REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN			
<i>Puesto</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Autorizado por</i>
	Analista de Organización y Métodos	Gerente Municipal	Alcalde Municipal
<i>Tipo de Modificación</i>	<i>Fecha Modificación</i>	<i>Razón Modificación</i>	
	Enero, 2016	Actualización y Cambio de Estructura	
ELABORACIÓN, REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN			
<i>Puesto</i>	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Autorizado por</i>
	Analista Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal
<i>Tipo de Modificación</i>	<i>Fecha Modificación</i>	<i>Razón Modificación</i>	
	Agosto, 2017	Creación de Área Organizacional y/o Actualización 2017	

VIII. HOJA DE EDICIÓN



***MANUAL DE NORMAS,
PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS***
Municipalidad de Mixco

Punto Octavo Acta 142-2017
Actualícese Anualmente
Agosto, 2017

Administración 2016-2020

IX. FECHA DE VIGENCIA

El presente Manual inicia su vigencia de forma inmediata al ser notificado el Acuerdo de Aprobación a cada Área de Trabajo.

