DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES E INFORMÁTICA

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Dirección	Comunicaciones e Informática
Plaza	Director técnico
Jefe Inmediato	Subsecretario de seguridad
Subalternos	(29) Veinte y nueve
Descripción de los subalternos	(01) Subdirector técnico (01) Asistente administrativo III (01) Asistente administrativo II (04) Jefe de departamento (01) Analista de sistemas (01) Programador de sistemas (07) Técnico en soporte II (07) Técnico en soporte I (02) Operador de planta telefónica II (03) Operador de planta telefónica I (01) Técnico en mantenimiento II

2. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

a) Administrar las actividades de la dirección.

b) Participar en la elaboración del plan estratégico de SAAS, así como elaborar el plan operativo anual (POA) de la dirección.

c) Administrar de forma eficaz los recursos asignados a la dirección, de acuerdo con los lineamientos fijados por las autoridades de la Secretaría.

d) Supervisar la efectiva atención de las necesidades de las soluciones tecnológicas a las distintas unidades orgánicas de SAAS de forma oportuna.

e) Promover medidas tendentes al mejoramiento continuo de los procesos realizados en el ámbito de la tecnología y seguridad electrónica.

f) Cumplir el reglamento disciplinario de la SAAS y velar por el cumplimiento del mismo.

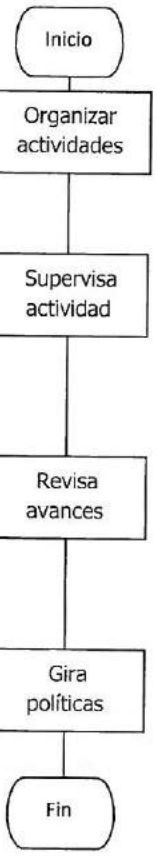
3. PROCESOS

Nombre del proceso	Función y Atribución
Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de la dirección.	Organizar con el Subdirector y Jefes de Departamento los planes de trabajo y supervisar su ejecución.
Plan estratégico de SAAS y Plan operativo Anual	Participar en la elaboración del plan estratégico de SAAS, así como elaborar el plan operativo anual de la dirección.
Administración de recursos de la dirección	Administrar de forma eficaz los recursos asignados a la dirección, de acuerdo con los lineamientos fijados por las autoridades de la secretaría.
Supervisión de calidad de servicio	Supervisar la efectiva atención de las necesidades de las soluciones tecnológicas a las distintas unidades orgánicas de SAAS de forma oportuna.
Promover mejoramiento continuo	Promover medidas tendentes al mejoramiento continuo de los procesos realizados en el ámbito de la tecnología y seguridad electrónica.
Normativas disciplinarias de SAAS	Cumplir y hacer cumplir el reglamento disciplinario de la SAAS.

4. DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE SU PUESTO DE TRABAJO.

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de la dirección.	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción
		Director
1	Planear y organizar las actividades de Dirección de Tecnologías de Información	
2	Supervisar y controlar las actividades de la Dirección.	
3	Revisar avances de actividades de la Dirección.	
4	Girar políticas para correcciones a los planes y actividades de la Dirección.	

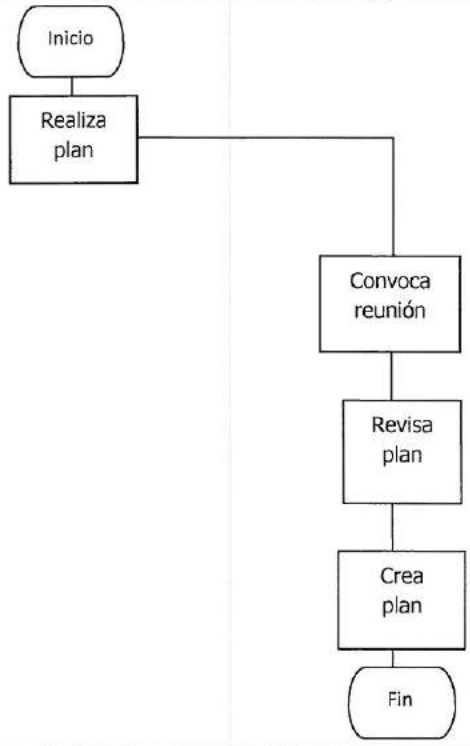


Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Plan estratégico de SAAS y Plan operativo Anual	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Consejo Consultivo SAAS	Director
1	Realizar plan estratégico de SAAS.		
2	Convocar a reunión de jefes de departamento y subdirección de la Dirección.		
3	Revisar el plan estratégico de SAAS.		
4	Crear el plan operativo anual de la dirección.		

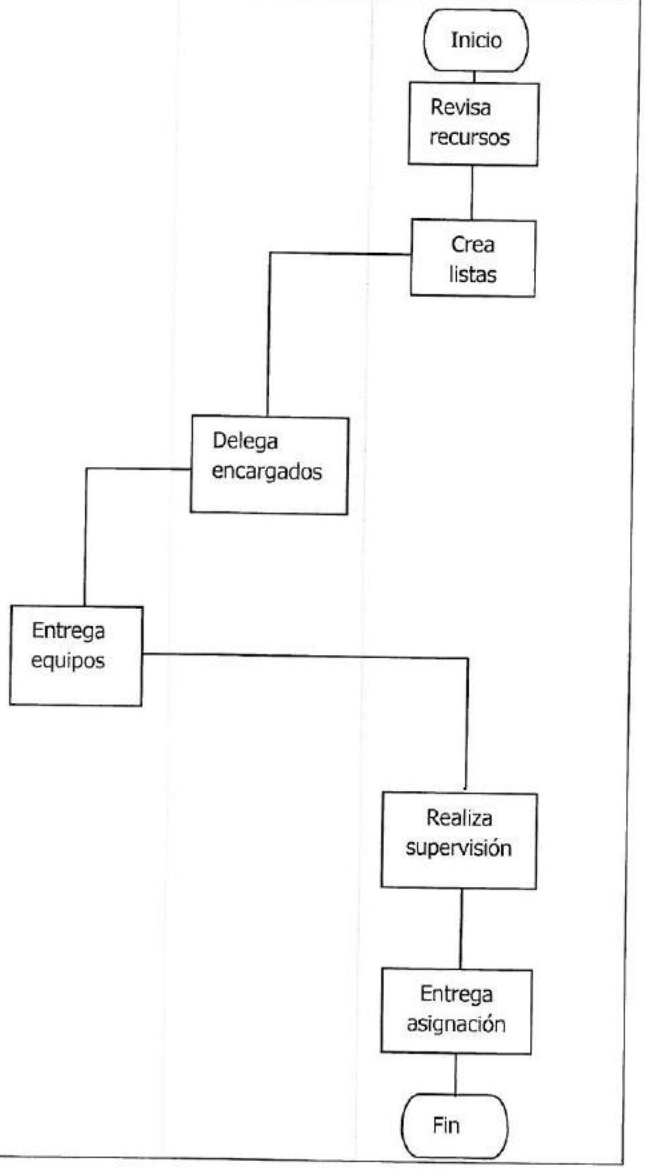


Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Administración de recursos de la dirección	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción		
		Jefes de Depto.	Subdirector	Director
1	Revisar los recursos asignados a la Dirección.			
2	Crear listas de asignación de los recursos según los lineamientos emanados de los despachos administrativos de SAAS			
3	Delegar a los encargados de las áreas que conforman DCEI, las asignaciones de equipos y servicios a proveer por la dirección			
4	Entregar equipos con el apoyo del jefe de área y proveen servicios de tecnologías de la información a las áreas correspondientes.			
5	Realizar supervisión de los equipos para corroborar la entrega y que cumplan con los lineamientos autorizados por los despachos de SAAS.			
6	Entregar y presentar las asignaciones de equipos y servicios al consejo consultivo de SAAS.			

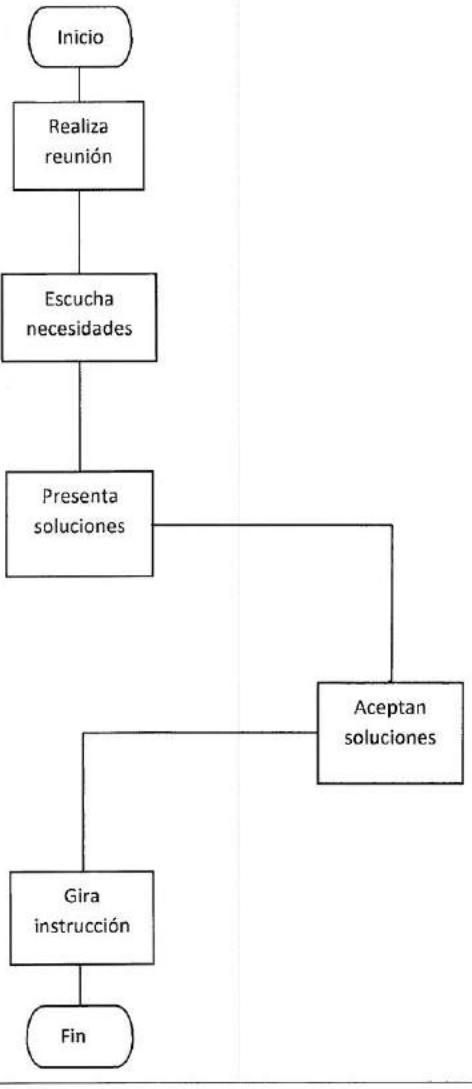


Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Supervisión de calidad de servicio	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Director	Sub Secretario SAAS
1	Llevar a acabo reunión de consejo consultivo se exponen los cambios y mejoras realizadas a los servicios que presta la dirección de Tecnologías de la Información.		
2	Escuchar las necesidades de los directivos de SAAS.		
3	Presentar soluciones para atender a esas necesidades.		
4	Aceptar soluciones a las necesidades por parte de las autoridades.		
5	Girar instrucciones a la Sub Dirección para coordinar las mejoras a realizar en el servicio.		

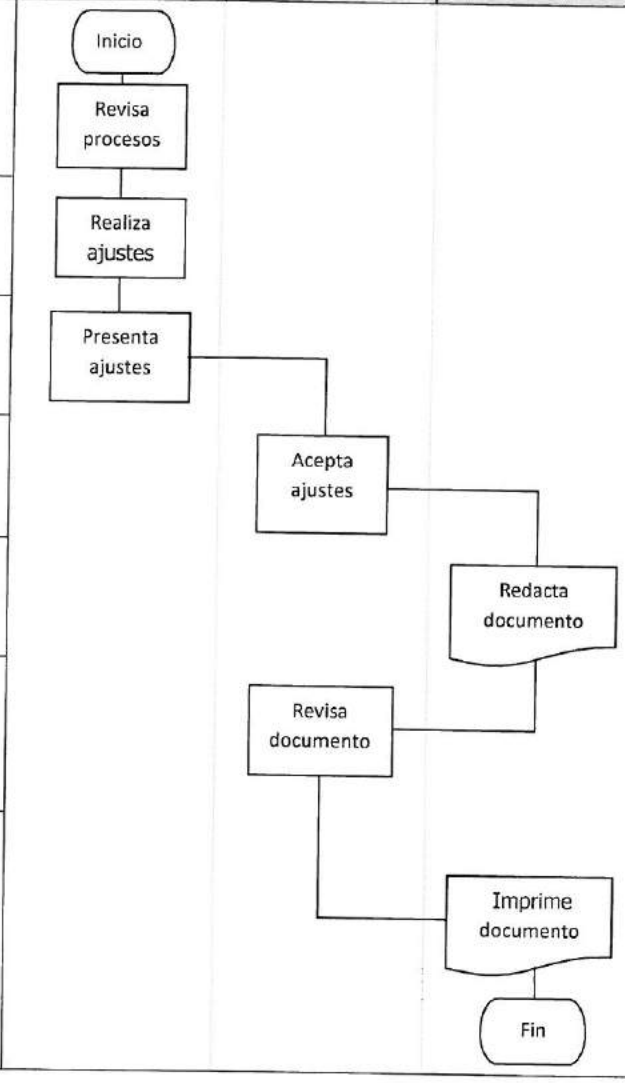


Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Promover mejoramiento continuo	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción		
		Director	Jefes Depto.	Asistente
1	Revisar los procesos para mejoramiento de los mismos.			
2	Realizar ajustes a los procesos de mejoramiento continuo.			
3	Presentar los nuevos ajustes a los integrantes de la dirección.			
4	Aceptar los nuevos ajustes.			
5	Redactar documento de mejoras a los procesos.			
6	Revisar documento.			
7	Imprimir y distribuir documento de mejoramiento continuo.			



Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Normativas disciplinarias de SAAS	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción		
		Personal de la Dirección	Jefes de Depto.	Director
1	Hacer sanción cuando se comente una infracción de carácter disciplinario.	Inicio → Sanciona infracción		
2	Reportar la infracción y la sanción correspondiente.		Reporta infracción	
3	Revisar los atenuantes.		Revisa atenuantes	
4	Hacer y ratificar el acta de amonestación.		Asienta amonestación	
5	Revisar el acta para su posterior envío.			Revisa acta → Fin

f.	f.	f.
JEFE DE DEPARTAMENTO ELABORADO	**SUBDIRECTOR** REVISADO	**DIRECTOR** AUTORIZADO

5. FORMULARIOS O DOCUMENTOS ANEXOS. No hay formatos

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Dirección	Comunicaciones e Informática
Plaza	Subdirector técnico
Jefe Inmediato	Director técnico
Subalternos	(28) Veintiocho
Descripción de los subalternos	(01) Asistente administrativo III (01) Asistente administrativo II (04) Jefe de departamento (01) Analista de sistemas (01) Programador de sistemas (07) Técnico en soporte II (07) Técnico en soporte I (02) Operador de planta telefónica II (03) Operador de planta telefónica I (01) Técnico en mantenimiento II

2. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES.

a) Proveer los criterios que determinen las características técnicas que deban poseer los equipos informáticos para la adquisición de los mismos.

b) Emitir dictamen técnico previo a la celebración del proceso de contratación de equipos informáticos.

c) Asegurar, técnica y funcionalmente, la incorporación de nuevo equipamiento informático y la implantación de nuevos sistemas y/o sus modificaciones.

d) Coordinar las reuniones de avance de proyectos entre los responsables técnicos de la dirección.

e) Supervisar las actividades realizadas por las jefaturas de departamento y dar seguimiento al plan operativo de la dirección.

f) Investigar el uso e implementación de nuevas tecnologías aplicables al trabajo realizado de SAAS.

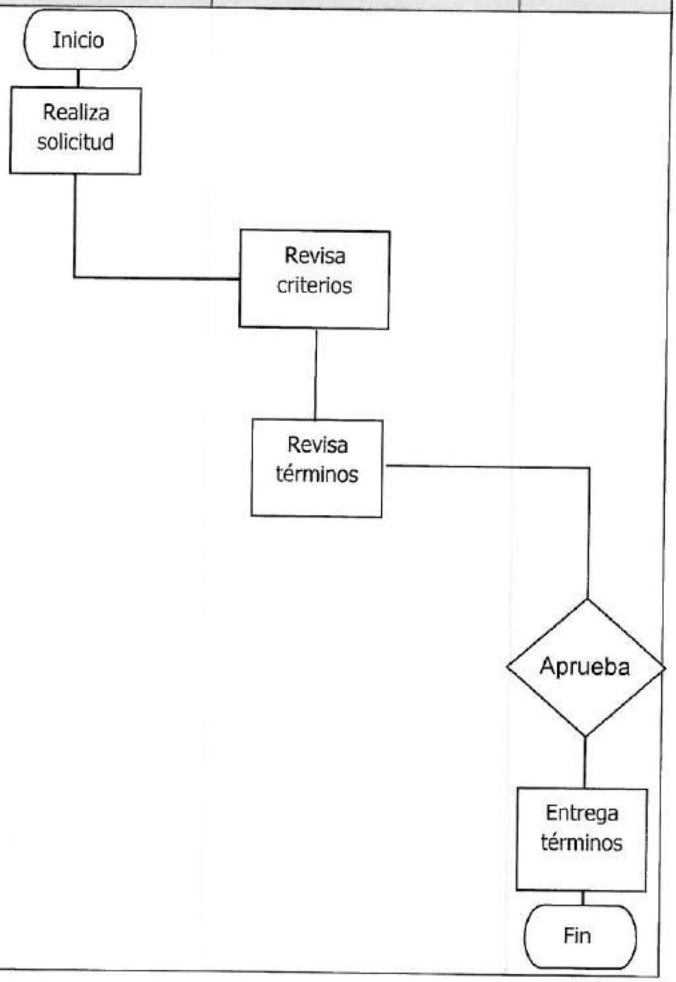
3. PROCESOS

Nombre del proceso	Función y Atribución
Emitir criterios de aprobación	Proveer los criterios que determinen las características técnicas que deban poseer los equipos informáticos para la adquisición de los mismos.
Dictamen técnico para la contratación de servicios y equipos informáticos	Emitir dictamen técnico previo a la celebración del proceso de contratación de equipos informáticos.
Aseguramiento de la infraestructura informática	Asegurar, técnica y funcionalmente, la incorporación de nuevo equipamiento informático y la implantación de nuevos sistemas y/o sus modificaciones.
Reuniones de avance	Coordinar las reuniones de avance de proyectos entre los responsables técnicos de la dirección.
Plan operativo de la dirección	Supervisar las actividades realizadas por las jefaturas de departamento y dar seguimiento al plan operativo de la dirección
R&D (research and development), investigación y desarrollo	Investigar el uso e implementación de nuevas tecnologías aplicables al trabajo realizado de SAAS

4. DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE SU PUESTO DE TRABAJO.

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos.	Criterios de aprobación	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción		
		Solicitante	Sub Director	Dirección
1	Realizar solicitud escrita por parte de la dirección solicitante.			
2	Revisar criterios de compra de equipo para la estandarización de los mismos.			
3	Revisar términos de referencia para compra de equipo solicitado.			
4	Aprobar términos de referencia para compra.			
5	Entregar términos de referencia para compra de equipo a la dirección solicitada.			

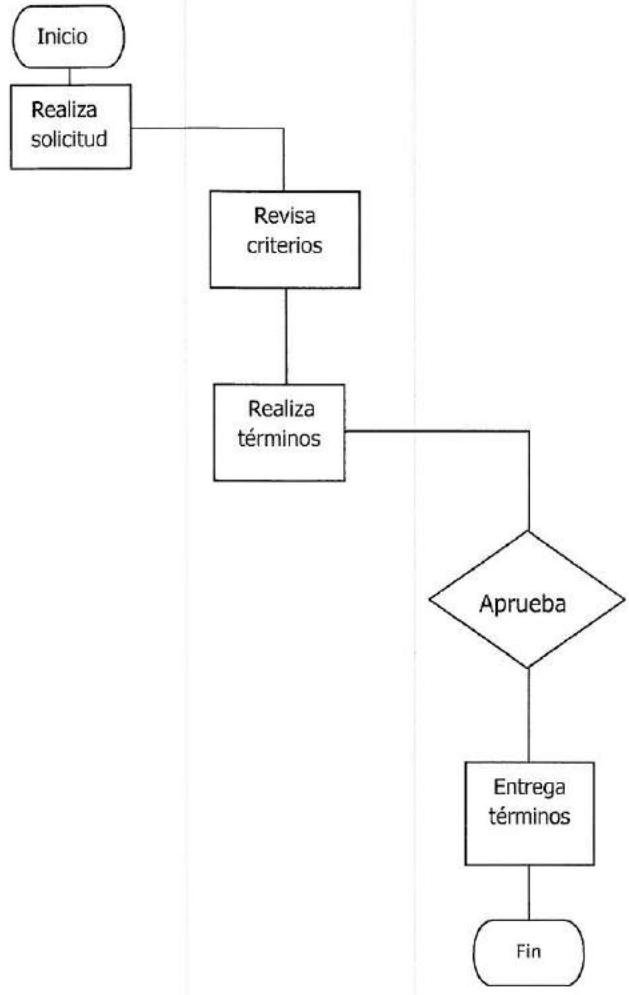


Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	**Dictamen técnico para la contratación de servicios y equipos informáticos**	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción		
		Solicitante	Sub Director	Dirección
1	Realizar solicitud escrita por parte de la dirección solicitante.			
2	Revisar criterios de compra de equipo o servicios para la secretaria.			
3	Realizar términos de referencia de las características mínimas que deben de contar los bienes o servicios a adquirir.			
4	Aprobar de términos de referencia para la adquisición.			
5	Entregar de términos de referencia para compra de equipo a la subsecretaria administrativa para elevar evento de cotización en Guatecompras.			

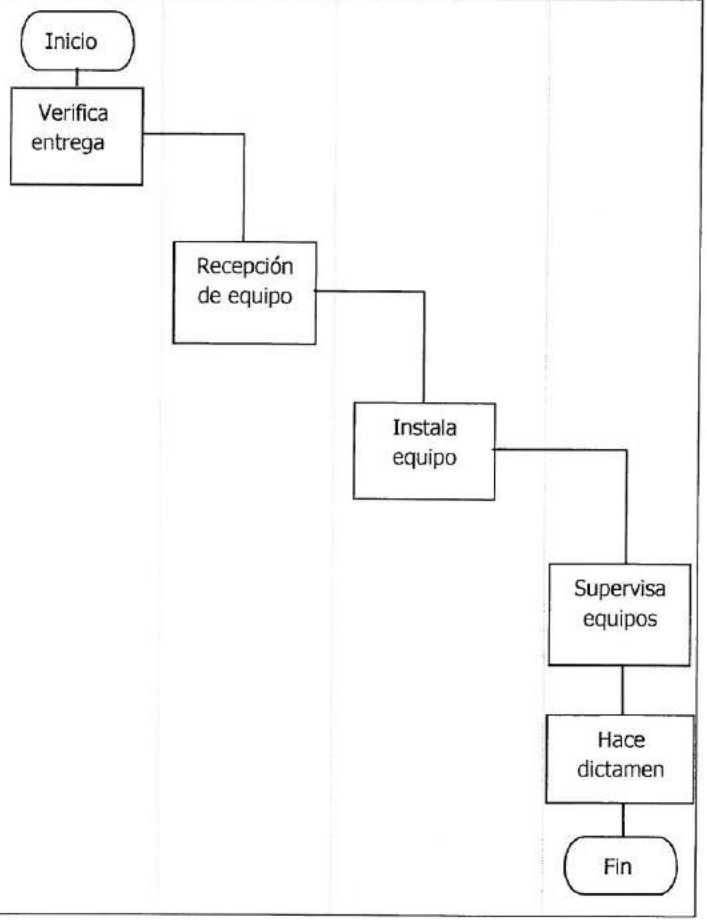


Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Aseguramiento de la infraestructura informática	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción			
		Empresa adjudicada	Inventarios	Jefe y técnicos de áreas	Sub Director
1	Verificar entrega de equipo o servicios por parte de empresa adjudicada.				
2	Hacer recepción de equipo.				
3	Hacer instalación de equipo.				
4	Hacer supervisión de nuevos equipos.				
5	Hacer dictamen técnico de aceptación de equipos o servicios adquiridos.				

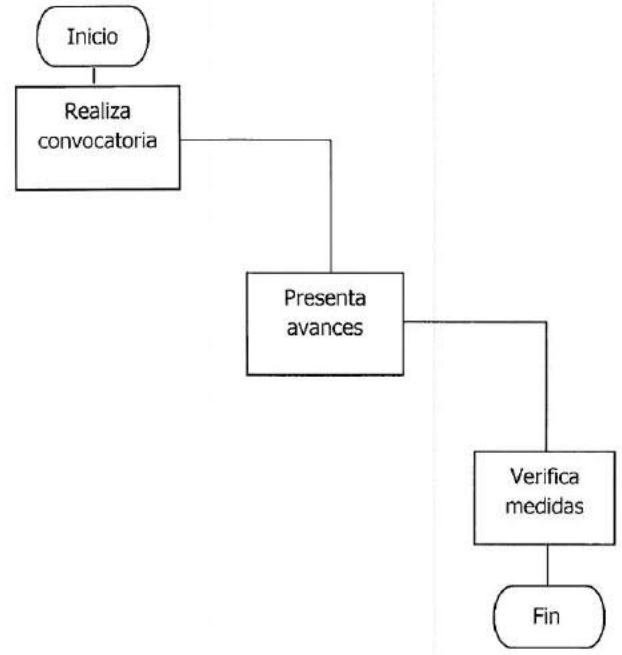


Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Reuniones de avance	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción		
		Asistente	Jefe de Depto.	Director
1	Realizar convocatoria para reunión de supervisión de avance.			
2	Presentar avances de proyectos.			
3	Verificar medidas correctivas.			

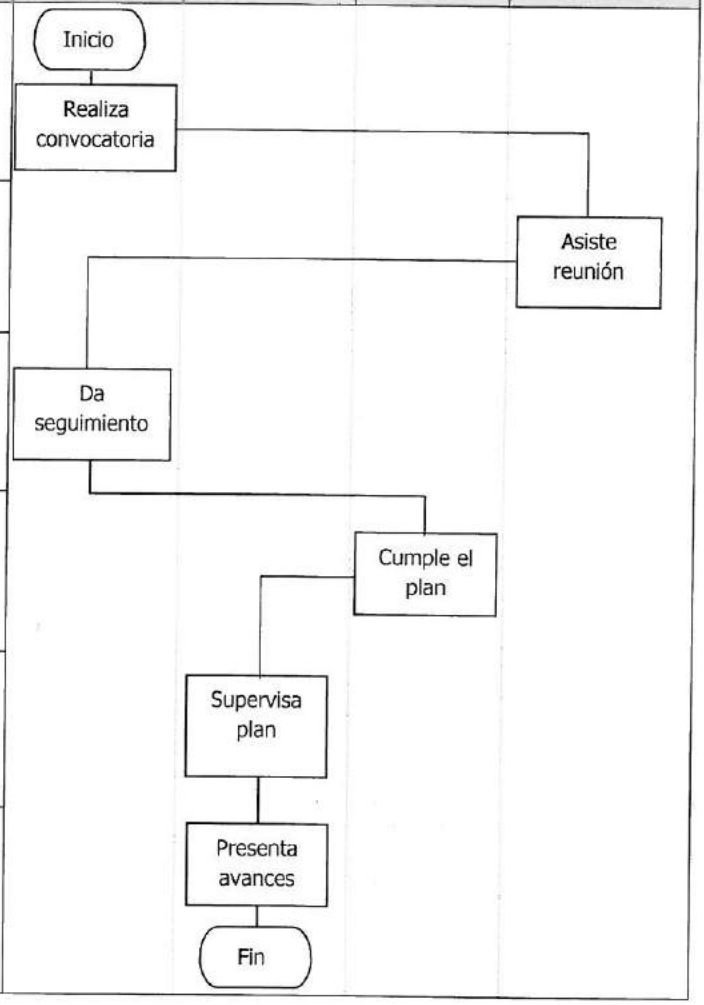


Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Plan operativo de la dirección	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción			
		Asistente	Sub Director	Jefe de Depto.	Director
1	Realizar convocatoria para reunión de para hacer plan operativo.				
2	Asistir reunión con jefes de áreas dirección y subdirección.				
3	Dar seguimiento a la recopilación y creación de documento del plan operativo anual.				
4	Dar cumplimiento al plan operativo anual.				
6	Supervisar el plan operativo.				
7	Hacer presentaciones de avances del plan operativo.				

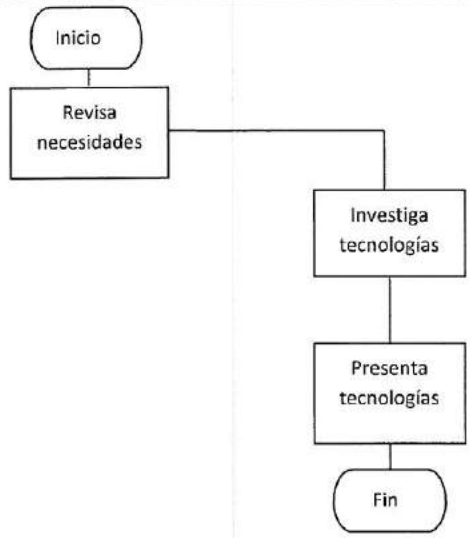


Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	R&D (research and development), investigación y desarrollo	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Subdirector	Jefe de Depto.
1	Revisar necesidades de desarrollo de la dirección y de la secretaria.		
2	Investigar nuevas tecnologías.		
3	Presentar nuevas tecnologías.		



f.	f.	f.
JEFE DE DEPARTAMENTO ELABORADO	**SUBDIRECTOR** REVISADO	**DIRECTOR** AUTORIZADO

5. <u>FORMULARIOS O DOCUMENTOS ANEXOS.</u> No hay formatos.

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaría de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Dirección	Comunicaciones e Informática
Departamento	Secretaría, información y archivo
Plaza	(01) Asistente administrativo II
Jefe Inmediato	Director técnico

2. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

a) Elaborar los documentos hacia las unidades orgánicas o entidades externas por encargo del director.

b) Administrar el archivo de documentos de la Dirección.

c) Archivar documentos recibidos o emitidos por la Dirección.

d) Recibir y realizar llamadas telefónicas.

e) Tramitar viáticos, gestiones administrativas, vehículos, etc. de la Dirección que viajen en comisión de servicio.

f) Controlar el cronograma de vacaciones del personal, así como tratar las reprogramaciones.

g) Recibir y enviar correos electrónicos.

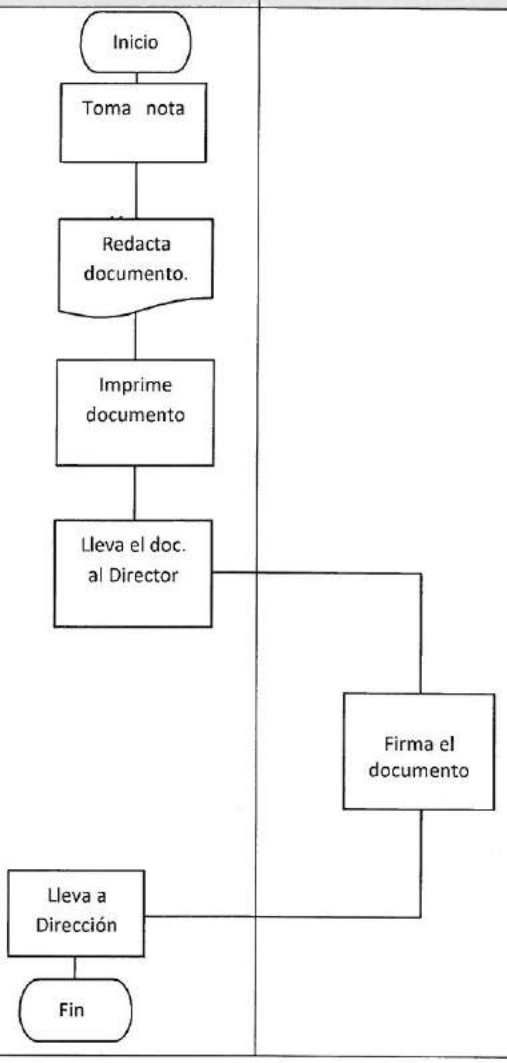
3. PROCESOS

Nombre del proceso	Función y Atribución
Elaborar los documentos hacia las unidades orgánicas o entidades externas por encargo del director.	Elaborar y redactar los documentos de la Dirección solicitados por el personal.
Administrar el archivo de documentos de la Dirección.	Ingresar al archivo todos los documentos recibidos y enviados. Organizados en carpetas por Direcciones.
Archivar documentos recibidos o emitidos por la Dirección.	Archivar documentos de la Dirección recibidos y enviado, ordenar por carpetas según la Dirección correspondiente.
Recibir y realizar llamadas telefónicas.	Recibir llamadas, trasladarlas a las extensiones solicitadas, realizar llamadas solicitadas por el Director, Subdirector y Jefes de departamento
Tramitar viáticos de la Dirección para las comisiones de servicio.	Ingresar datos al sistema de Viáticos del personal que viaja de comisión.
Controlar el cronograma de vacaciones del personal, o reprogramar las fechas.	Realizar la boleta de vacaciones que solicita el personal y trasladarla a la Dirección de Recursos humanos, y velar por el cumplimiento del cronograma de vacaciones.

4. DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE SU PUESTO DE TRABAJO.

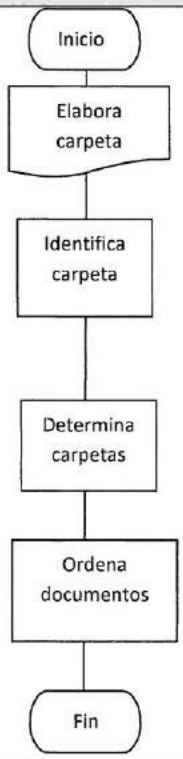
ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Elaborar los documentos hacia las unidades orgánicas o entidades externas por encargo del Director.	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Asistente	Director
1	Tomar nota del documento.		
2	Redactar documento.		
3	Imprimir documento solicitado.		
4	Llevar al director para su firma y aprobación.		
5	Firma del Director.		
6	Llevar a la Dirección, para la que fue realizado el documento.		



MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

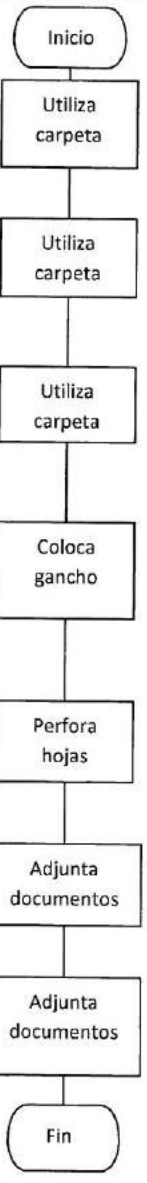
No. Pasos	Administrar el archivo de documentos de la Dirección	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción
		Asistente
1	Elaborar una carpeta por cada Dirección.	
2	Identificar cada carpeta con el nombre de la Dirección.	
3	Usar un color determinado para todas las carpetas.	
4	Ordenar documentos por año.	

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Archivar documentos recibidos o emitidos por la Dirección.	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción
		Asistente
1	Utilizar una carpeta por cada Dirección.	
2	Utilizar una carpeta para documentos recibido.	
3	Utilizar una carpeta para documentos emitidos.	
4	Colocar gacho a las carpetas	
5	Perforar las hojas para colocarlas en las carpetas.	
6	Adjuntar documentos recibidos a la carpeta de la Dirección correspondiente.	
7	Adjuntar documentos emitidos a la Dirección correspondiente.	

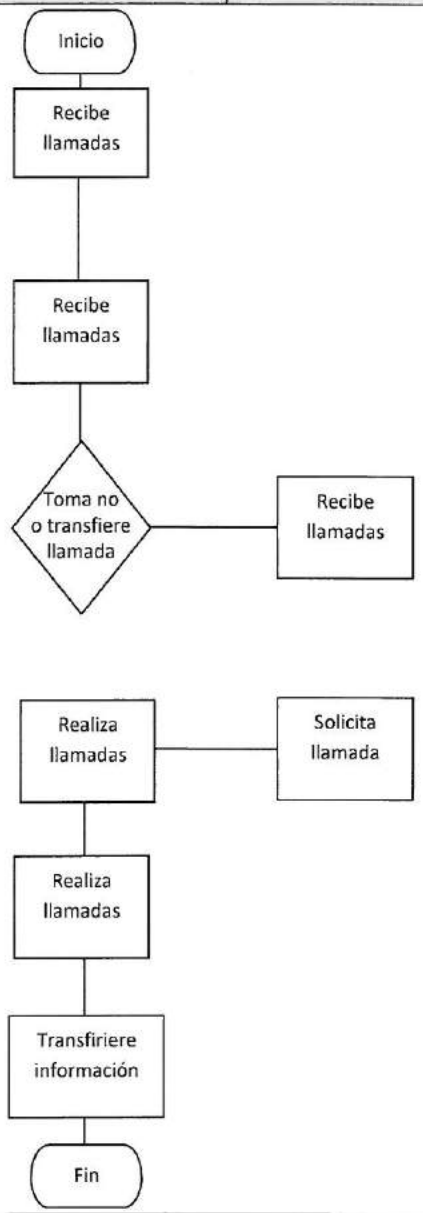


Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Recibir y realizar llamadas telefónicas.	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Asistente	Director o Depto.
1	Recibir llamadas telefónicas con un cordial saludo.		
2	Recibir llamada telefónica, si no se encuentra la persona solicitada tomar nota del mensaje.		
3	Recibir llamada telefónica y Transferir la llamada a la extensión solicitada.		
4	Realizar llamadas telefónicas internas, marcar extensión y preguntar por la persona solicitada o dejar el mensaje.		
5	Realizar las llamadas externas, marcar 0 luego el número de teléfono solicitado.		
6	Transferir la información o dejar mensaje.		

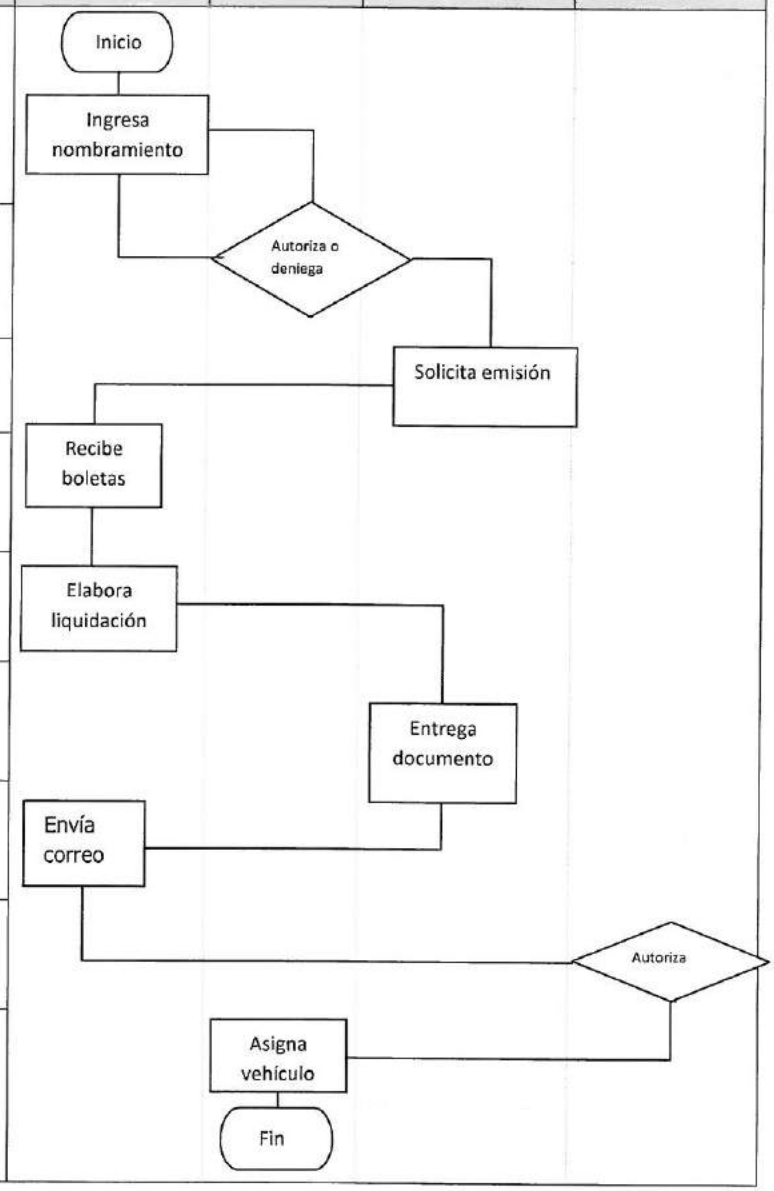


Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Tramitar viáticos de la Dirección para las comisiones de servicio.	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción			
		Asistente	Director	Financiero	Transportes
1	Ingresar nombramiento				
2	Autorizar o denegar nombramiento				
3	Solicitar emisión de cheque.				
4	Recibir boletas de constancias selladas.				
5	Elaborar liquidación de viáticos.				
6	Entregar de documentación de la liquidación.				
7	Enviar correo a transporte para solicitar vehículos.				
8	Autorizar vehículo.				
9	Asignar un encargado al vehículo.				

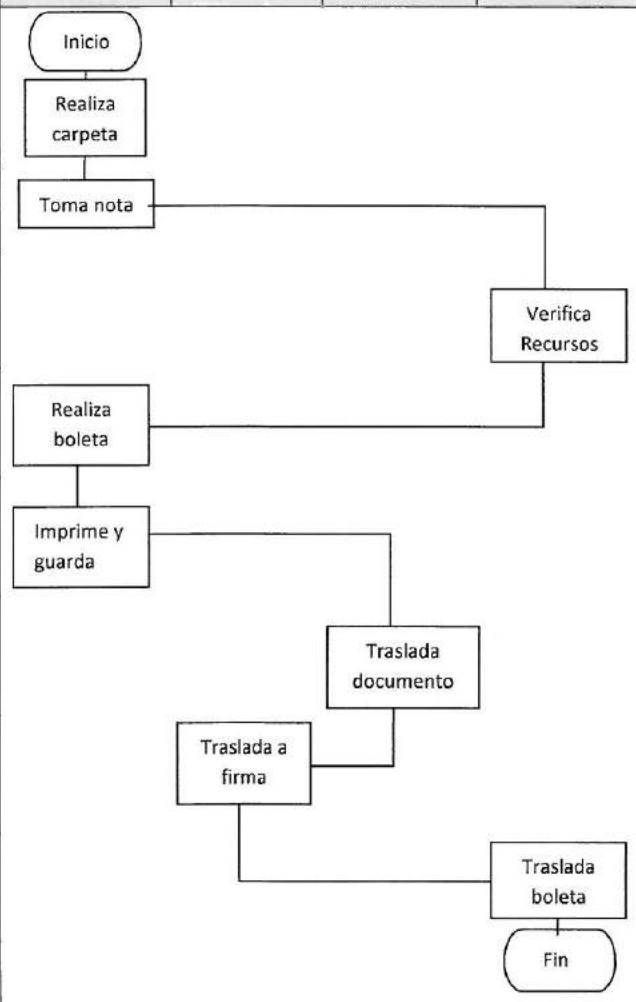


Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaría de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Controlar el cronograma de vacaciones del personal, así como tratar las reprogramaciones	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción			
		Asistente	Director	Personal	RRHH
1	Realiza una carpeta por cada uno de los trabajadores de.				
2	Toma nota de los días de vacaciones.				
3	Verifica en Recursos Humanos los días solicitados.				
4	Realiza la boleta de vacaciones.				
5	Imprime y guarda digitalmente en la carpeta del solicitante.				
6	Traslada el documento para firmas, al solicitante y jefe inmediato.				
7	Traslada a firma y Autorización del Director.				
8	Traslada boleta a RRHH.				

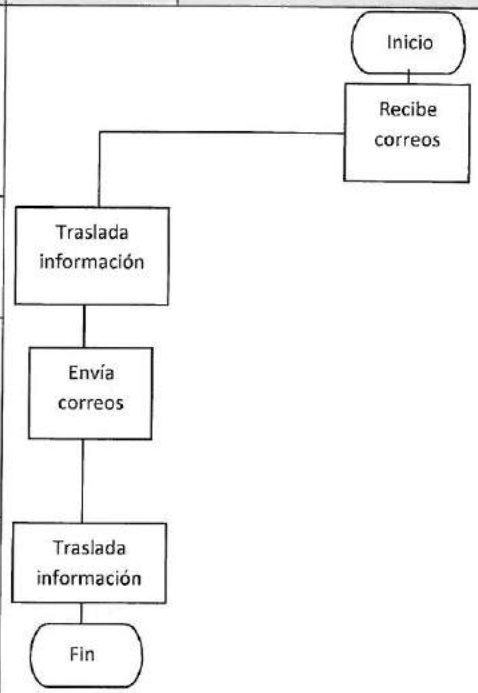


Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Descripción del proceso y descripción del nombre del formulario o forma que se usa	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Asistente	Direcciones de SAAS
1	Recibe correos		
2	Traslada información al personal.		
3	Envía correos solicitados por el director o el personal.		
4	Traslada la información solicitada		



Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Asignar Teléfonos celulares de Servicio al sistema.	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Asistente	Personal SAAS
1	Ingresa al sistema.		
2	Ingresa a bodega el celular, nu8mero IMEI y teléfono.		
3	Ingresa la tarjeta número de tarjeta SIM.		
4	Ingresa plan asignado.		
5	Ingresa accesorios del teléfono celular.		
6	Asigna a la persona solicitante.		
8	Ingresa datos del solicitante.		

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

No. Pasos	Asignar Teléfonos celulares de Servicio al sistema.	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Asistente	Personal SAAS
9	Ingresa datos del teléfono.	Ingresa datos	
10	Ingresa datos de la tarjeta SIM.	Ingresa datos	
11	Ingresa datos del plan asignado.	Ingresa datos	
12	Guarda en el sistema.	Guarda en sistema	
13	Imprime.	Imprime	
14	Da al solicitante el conocimiento para firma.	Da conocimiento Fin	

f.	f.	f.
JEFE DE DEPARTAMENTO ELABORADO	**SUBDIRECTOR** REVISADO	**DIRECTOR** AUTORIZADO

5. FORMULARIOS O DOCUMENTOS ANEXOS. No hay formatos

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Dirección	Comunicaciones e Informática
Plaza	(01) Asistente administrativo III (del Director)
Jefe Inmediato	Director técnico
Subalternos	No tiene

2. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

a) Elaborar los documentos hacia las unidades orgánicas o entidades externas por encargo del director.

b) Administrar el archivo de documentos de la Dirección.

c) Archivar documentos recibidos o emitidos por la Dirección.

d) Recibir y realizar llamadas telefónicas.

e) Tramitar viáticos, gestiones administrativas, vehículos, etc. de la Dirección que viajen en comisión de servicio.

f) Controlar el cronograma de vacaciones del personal, así como tratar las reprogramaciones.

g) Recibir y enviar correos electrónicos.

PROCESOS

Nombre del proceso	Función y Atribución
Elaborar los documentos hacia las unidades orgánicas o entidades externas por encargo del director.	Elabora y redactar los documentos de la Dirección solicitados por el personal.
Administrar el archivo de documentos de la Dirección.	Ingresar al archivo todos los documentos recibidos y enviados. Organizados en carpetas por direcciones
Archivar documentos recibidos o emitidos por la Dirección.	Archivar documentos de la Dirección recibidos y enviado, están ordenados por carpetas por cada una de las direcciones.
Recibir y realizar llamadas telefónicas.	Recibir llamadas, trasladarlas a las extensiones solicitadas, realizar llamadas solicitadas por el Director, Subdirector y Jefes de departamento
Tramitar viáticos de la Dirección que viajen en comisión de servicio.	Ingresar datos al sistema de Viáticos del personal que viaja de comisión.
Controlar el cronograma de vacaciones del personal, así como tratar las reprogramaciones	Realizar la boleta de vacaciones que solicita el personal y trasladarla a la Dirección de Recursos humanos, y controlar el cronograma de vacaciones.

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

4. DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE SU PUESTO DE TRABAJO.

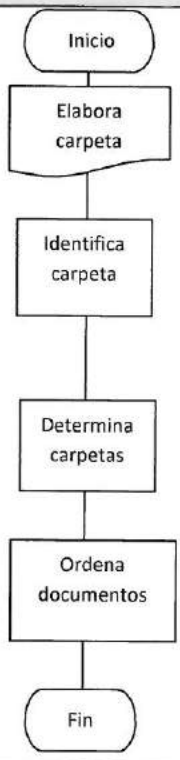
ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Elaborar los documentos hacia las unidades orgánicas o entidades externas por encargo del director.	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Asistente	Director
1	Toma nota del documento.		
2	Redacta documento.		
3	Imprime documento solicitado.		
4	Lleva al director para su firma y aprobación.		
5	Firma del Director.		
6	Lleva a la Dirección, para la que fue realizado el documento.		

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

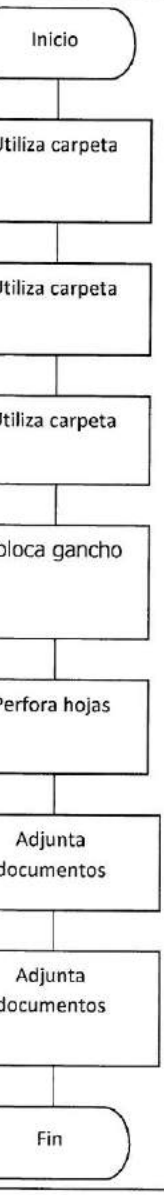
No. Pasos	Administrar el archivo de documentos de la Dirección.	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción
		Asistente
1	Elabora una carpeta por cada Dirección.	
2	Identifica cada carpeta con el nombre de la Dirección.	
3	Usa un color determinado para todas las carpetas.	
4	Ordena documentos por año.	

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

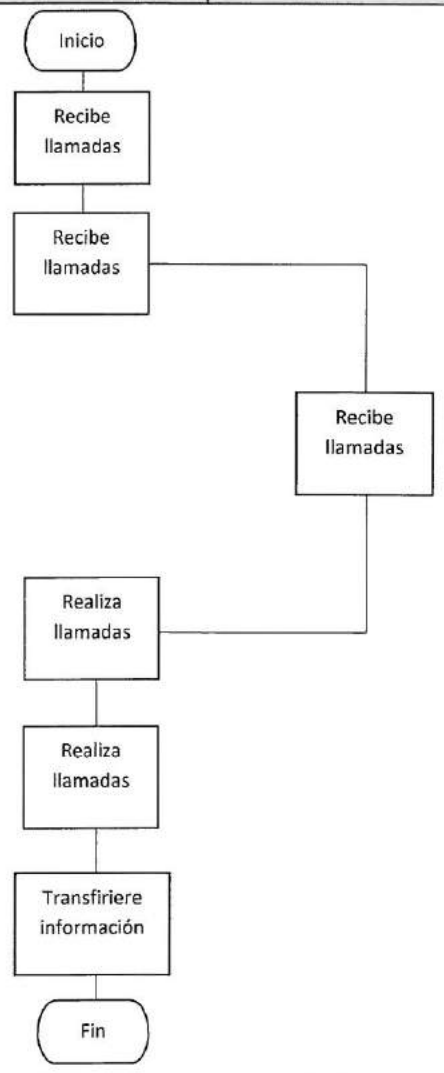
No. Pasos	Archivar documentos recibidos o emitidos por la Dirección.	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción
		Asistente
1	Utiliza una carpeta por cada Dirección.	
2	Utiliza una carpeta para documentos recibido.	
3	Utiliza una carpeta para documentos emitidos.	
4	Coloca gacho a las carpetas	
5	Perfora las hojas para colocarlas en las carpetas.	
6	Adjunta documentos recibidos a la carpeta de la Dirección correspondiente.	
7	Adjunta documentos emitidos a la Dirección correspondiente.	



MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Recibir y realizar llamadas telefónicas.	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Asistente	Director o Departamento
1	Recibe llamadas telefónicas con un cordial saludo.		
2	Recibe llamada telefónica, si no se encuentra la persona solicitada tomar nota del mensaje.		
3	Recibe llamada telefónica y Transferir la llamada a la extensión solicitada.		
4	Realiza llamadas telefónicas internas, marcar extensión y preguntar por la persona solicitada o dejar el mensaje.		
5	Realiza las llamadas externas, marcar 0 luego el número de teléfono solicitado.		
6	Transfiriere la información o dejar mensaje.		

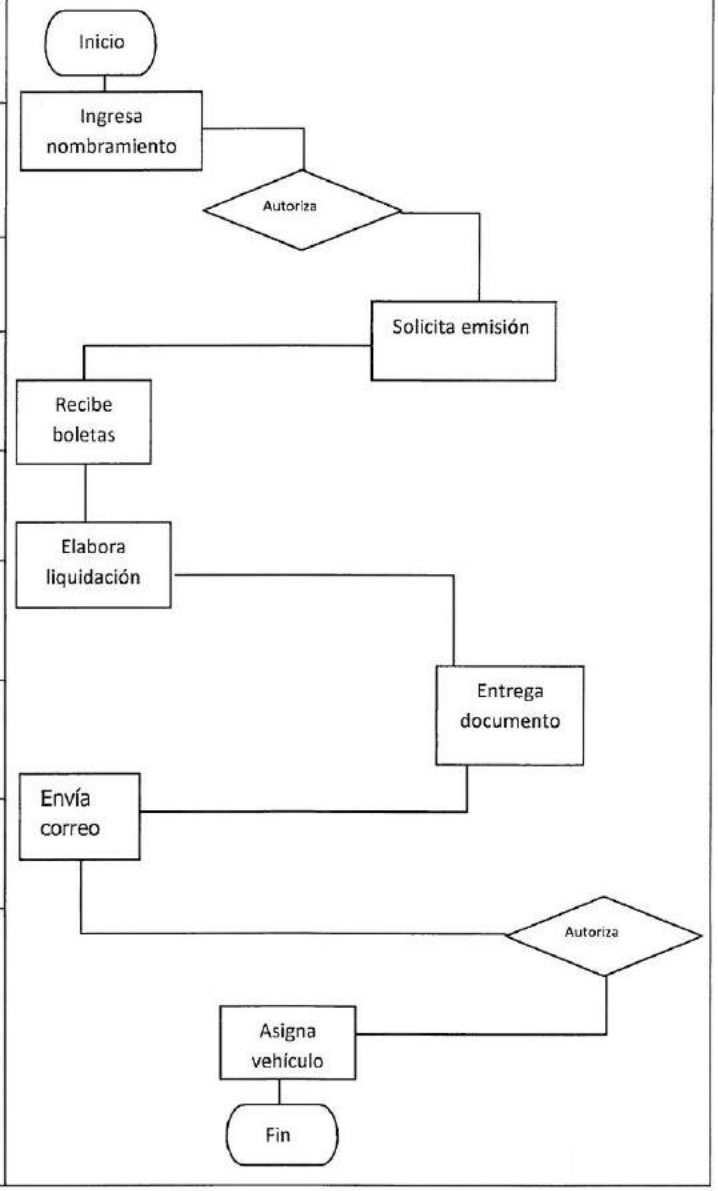


Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Tramitar viáticos de la Dirección que viajen en comisión de servicio.	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción			
		Asistente	Director	Financiero	Transportes
1	Ingresa nombramiento.				
2	Autoriza nombramiento.				
3	Solicita emisión de cheque.				
4	Recibe boletas de constancias selladas.				
5	Elabora liquidación de viáticos.				
6	Entrega de documentación de la liquidación.				
7	Envía correo a transporte para solicitar vehículos.				
8	Autoriza vehículo.				
9	Asigna un encargado al vehículo.				

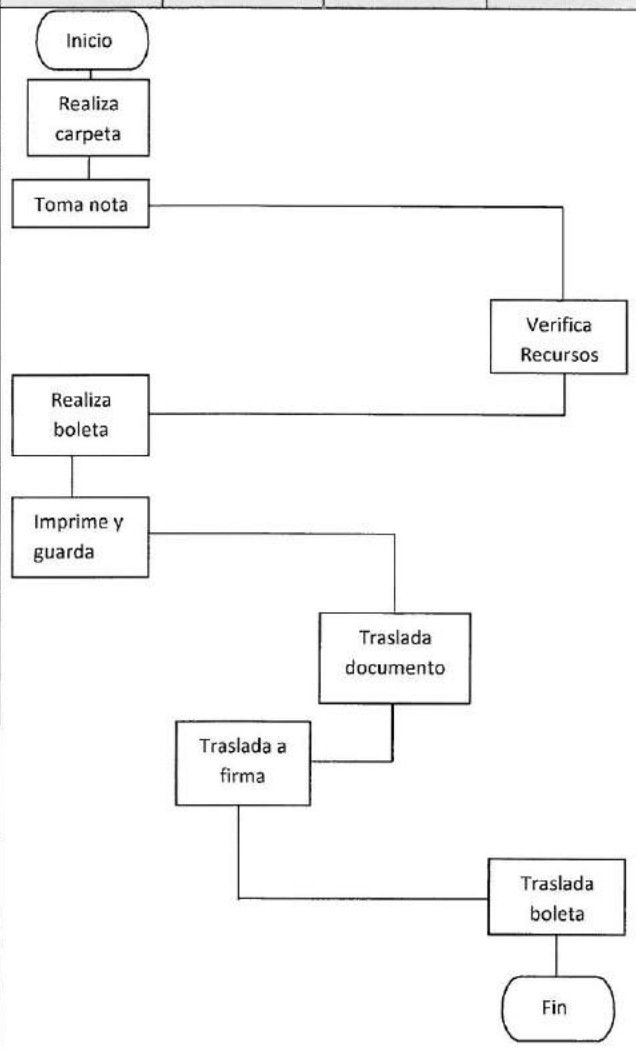


Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

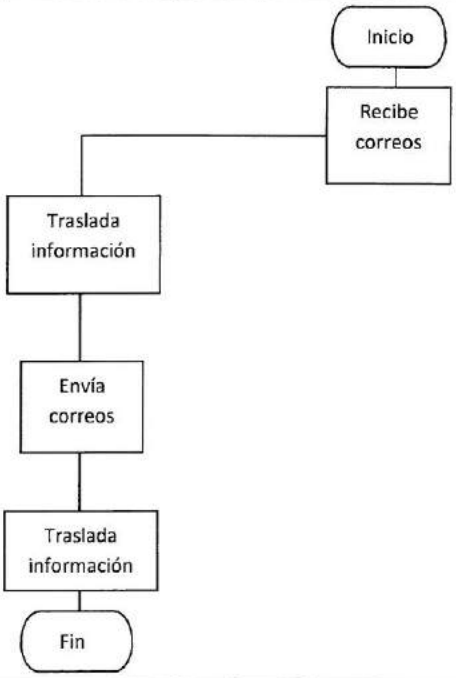
No. Pasos	Controlar el cronograma de vacaciones del personal, así como tratar las reprogramaciones	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción			
		Asistente	Director	Personal Dirección	RRHH
1	Realiza una carpeta por cada uno de los trabajadores.				
2	Toma nota de los días de vacaciones.				
3	Verifica en Recursos Humanos los días solicitados.				
4	Realiza la boleta de vacaciones.				
5	Imprime y guarda digitalmente en la carpeta del solicitante.				
6	Traslada el documento para firmas, al solicitante y jefe inmediato.				
7	Traslada a firma y Autorización del Director.				
8	Traslada boleta a RRHH.				



Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Recibir y enviar correos electrónicos	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Asistente	Direcciones
1	Recibe correos		
2	Traslada información al personal.		
3	Envía correos solicitados por el director o el personal DTI		
4	Traslada la información solicitada		

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Control y asignación de celulares	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción
		Asistente
1	Ingresa al sistema.	
2	Ingresa a bodega el celular, número IMEI y teléfono.	
3	Ingresa la tarjeta número de tarjeta SIM.	
4	Ingresa plan asignado.	
5	Ingresa accesorios del teléfono celular.	
6	Asigna a la persona solicitante.	
8	Ingresa datos del solicitante.	

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

No. Pasos	Descripción del proceso y descripción del nombre del formulario o forma que se usa	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción
		Asistente
9	Ingresa datos del teléfono.	
10	Ingresa datos de la tarjeta SIM.	
11	Ingresa datos del plan asignado.	
12	Guarda en el sistema.	
13	Imprime.	
14	Da al solicitante el conocimiento para firma.	

f.	f.	f.
SUBDIRECTOR ELABORADO	**SUBDIRECTOR** REVISADO	**DIRECTOR** AUTORIZADO

5. FORMULARIOS O DOCUMENTOS ANEXOS. No hay formatos

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

DEPARTAMENTO DE RADIOCOMUNICACIONES

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Dirección	Comunicaciones e Informática
Departamento	Radiocomunicaciones
Plaza	Jefe de departamento
Jefe Inmediato	Director técnico Subdirector técnico
Subalternos	(11) Once
Descripción de los subalternos	(02) Operador de planta telefónica II (02) Operador de planta telefónica I (04) Técnico en soporte II (03) Técnico en soporte I

2. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES.

a) Realizar la priorización, asignación y seguimiento de los requerimientos registrados.

b) Supervisar el funcionamiento de los equipos de telefonía y radiocomunicación al servicio del Señor Presidente, Vicepresidente, sus respectivas familias y SAAS, mediante la administración del recurso material y técnico humano disponible.

c) Asesorar técnicamente en el ramo de telefonía, radiocomunicación y electrónica a las autoridades de SAAS.

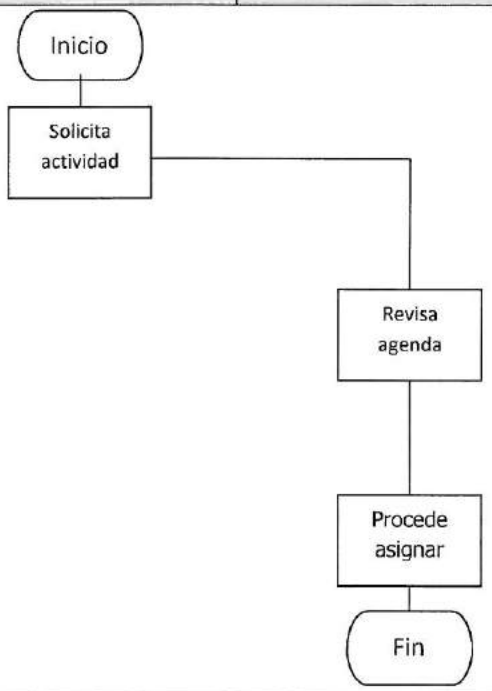
d) Supervisar la implementación de proyectos relacionados con telecomunicaciones tanto internos como con proveedores de SAAS.

3. PROCESOS

Nombre del proceso	Función y Atribución
Priorizar los requerimientos del departamento	Realizar la priorización, asignación y seguimiento de los requerimientos registrados
Supervisar el funcionamiento de los equipos de telefonía y radiocomunicación.	Supervisar el funcionamiento de los equipos de telefonía y radiocomunicación al servicio del Señor Presidente, Vicepresidente, sus respectivas familias y SAAS, mediante la administración del recurso material y técnico humano disponible
Realizar asesorías en el ramo de telefonía y radiocomunicaciones	Asesorar técnicamente en el ramo de telefonía, radiocomunicación y electrónica a las autoridades de SAAS.
Supervisar las implementaciones de los proyectos relacionados al departamento de comunicaciones	Supervisar la implementación de proyectos relacionados con telecomunicaciones tanto internos como con proveedores de SAAS.

4. DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE SU PUESTO DE TRABAJO.

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

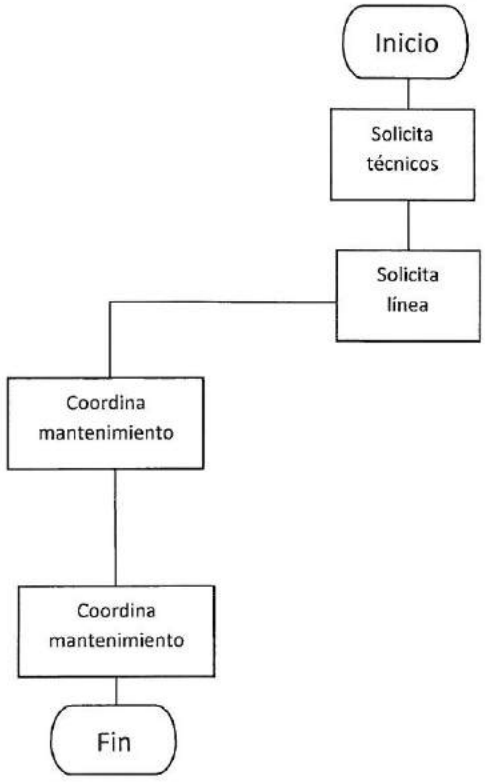
No. Pasos	Priorizar los requerimientos del departamento	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Director o Sub-director	Jefe de Departamento
1	Solicitar alguna actividad que involucra al departamento de comunicaciones		
2	Revisar agenda de los técnicos del área a la que fue dirigida la solicitud de la actividad		
3	Revisar la disponibilidad del técnico, se procede a la asignación de la solicitud.		

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Supervisar el funcionamiento de los equipos de telefonía y radiocomunicación.	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Técnicos de área	Jefe Depto.
1	Solicitar a los técnicos en electrónica, un informe cada cambio de turno, con el status de los equipos a su cargo.		
2	Solicitar al departamento de telefonía la disponibilidad de líneas telefónicas (ext) y aparatos telefónicos, cada semana.		
3	Coordinar mantenimiento a los radios cada 2 meses		
4	Coordinar mantenimiento a la planta telefónica, mensualmente		



Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

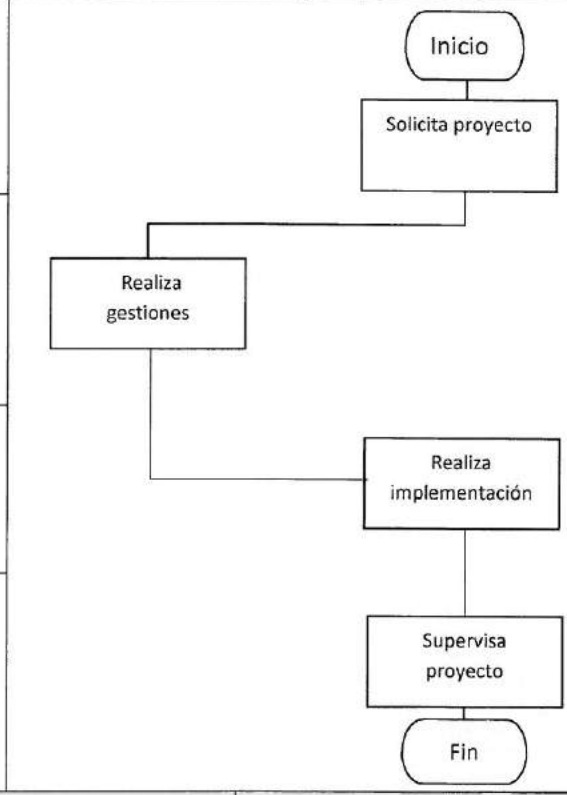
ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Realizar asesorías en el ramo de telefonía y radiocomunicaciones	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción
		Jefe Departamento
1	Realizar investigaciones constantemente de las nuevas tendencias tecnológicas, en cuanto a la rama de la telefonía y radiocomunicaciones.	
2	Realizar una solicitud para la mejora, dependiendo del área al encontrar alguna actualización en cuanto a la tecnología.	

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Supervisar la implementación de los proyectos relacionados al departamento de comunicaciones	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Director o Subdirector	Jefe Depto.
1	Solicitar implementar un proyecto de radiocomunicaciones o telefonía		
2	Realizar las gestiones necesarias para la compra de los accesorios para desarrollar el proyecto		
3	Realizar la implementación del proyecto		
4	Supervisar la debida implementación del proyecto y se realizar un informe y entrega		



f.	f.	f.
JEFE DE DEPARTAMENTO ELABORADO	**SUBDIRECTOR** REVISADO	**DIRECTOR** AUTORIZADO

5. FORMULARIOS O DOCUMENTOS ANEXOS. No hay formatos.

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Dirección	Comunicaciones e Informática
Departamento	Radiocomunicaciones
Sección	Sección de equipo audiovisual
Plaza	(01) Técnico en soporte I
Jefe Inmediato	Jefe de departamento
Subalternos	No tiene

2. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

a. Instalar y operar el equipo audio en actividades programadas para la presidencia, Vicepresidencia y SAAS.

b. Administrar y dar mantenimiento a la red de CCTV institucional.

c. Instalar y dar mantenimiento a la red de señal de TV.

d. Administrar y dar manteniendo del equipo de proyección del Cine de SAAS.

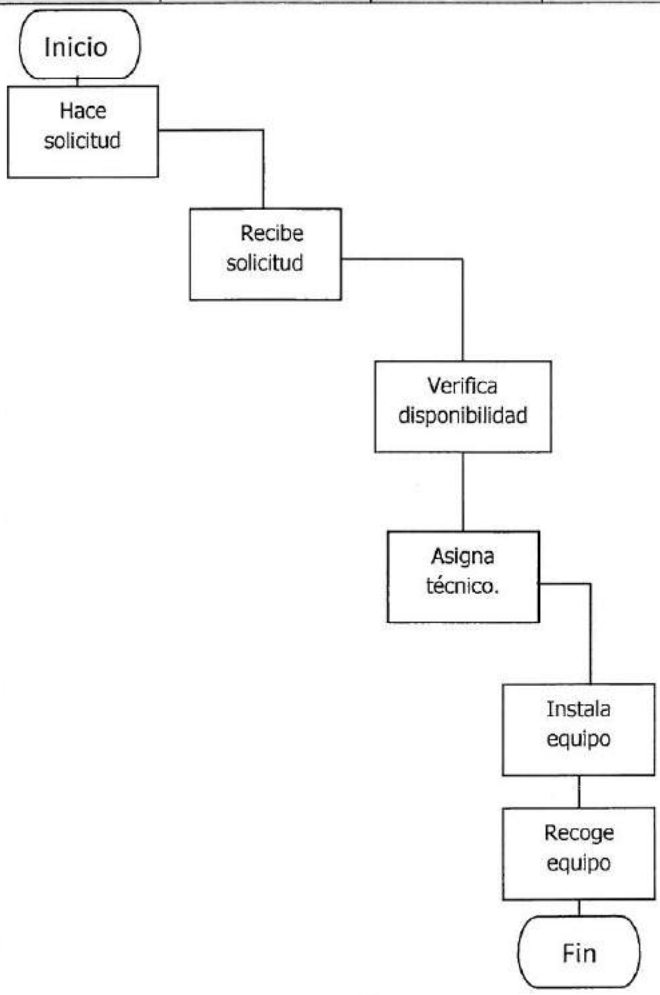
3. PROCESOS

Nombre del proceso	Función y Atribución
Instalación de equipo	Instalar y operar el equipo audio en actividades programadas para la presidencia, Vicepresidencia y SAAS
CCTV	Administrar y dar mantenimiento a la red de CCTV institucional.
Señal de TV	Instalar y dar mantenimiento a la red de señal de TV.
Cine	Administrar y dar manteniendo del equipo de proyección del Cine de SAAS

4. DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE SU PUESTO DE TRABAJO.

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Gustavo Torres	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

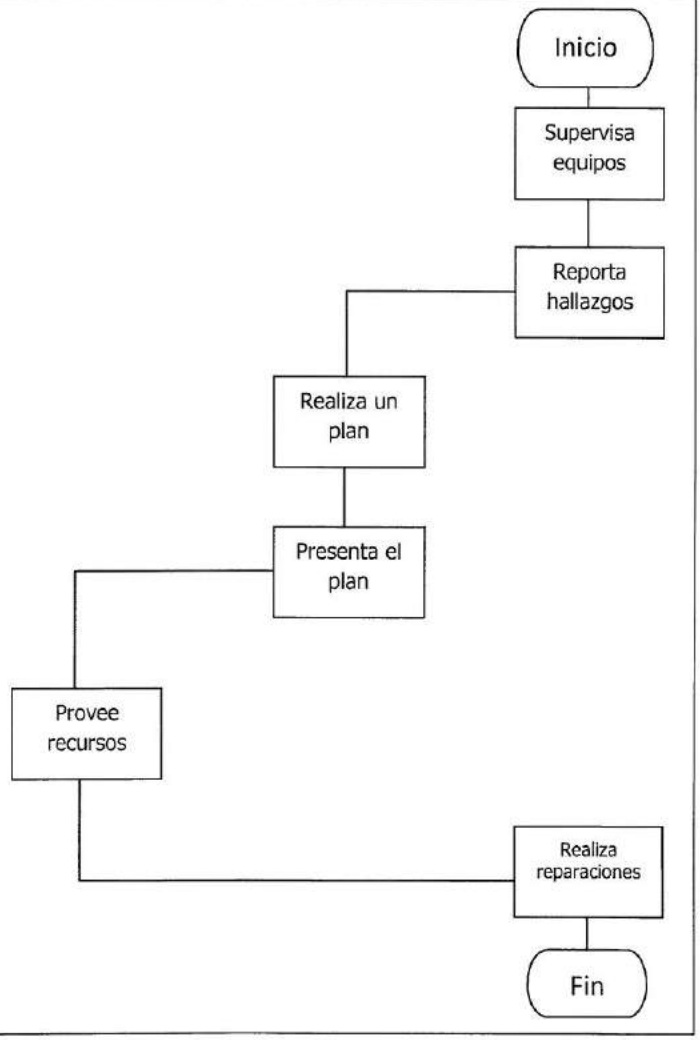
No. Pasos	Instalación de equipo de audio	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción			
		Solicitante	Autoridad de SAAS, Director – Sub Director	Jefe de Depto.	Técnico
1	Hacer solicitud por parte de direcciones de SAAS o institución a la cual se le brinda apoyo.				
2	Recibir solicitud.				
3	Verificar disponibilidad de equipo y personal.				
4	Asignar técnico.				
5	Instalar el equipo en lugar asignado y operación del mismo.				
6	Recoger equipo.				



MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Gustavo Torres	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Instalación de CCTV (Circuito cerrado de TV)	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción		
		Director	Jefe de Depto.	Técnico
1	Supervisar equipos instalados para verificar su correcto funcionamiento.			
2	Reportar hallazgos de la supervisión realizada.			
3	Realizar un plan de acción.			
4	Presentar el plan de acción.			
5	Proveer los recursos necesarios para cumplir con el plan de acción propuesto.			
6	Realizar las reparaciones.			

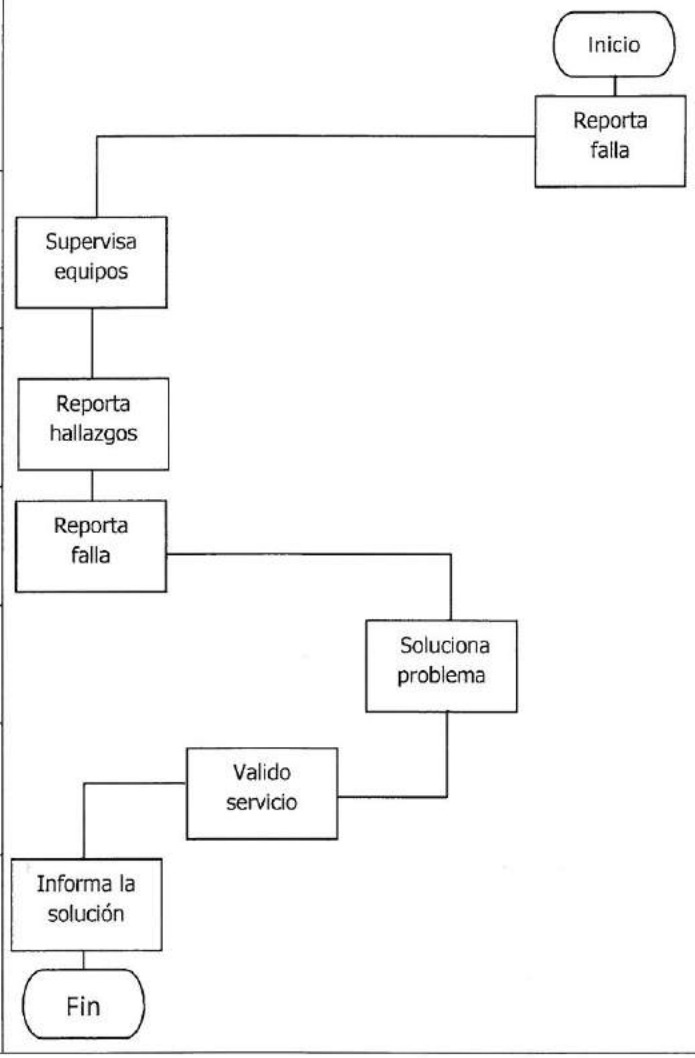


Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Gustavo Torres	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Mantenimiento de señal de TV	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción			
		Técnico	Jefe de Depto.	Empresa proveedora de servicio	Solicitante
1	Reportar falla en la recepción de señal de TV.				
2	Supervisar equipos recepción y retrasmisión de señales de TV por cable y satelitales.				
3	Reportar a las autoridades de la dirección los hallazgos de la supervisión realizada				
4	Reportar a la empresa proveedora la falla en la señal de TV o TV satelital.				
5	Solucionar el problema reportado				
6	Validar los servicios.				
7	Informar la solución del problema a las autoridades y al solicitante.				

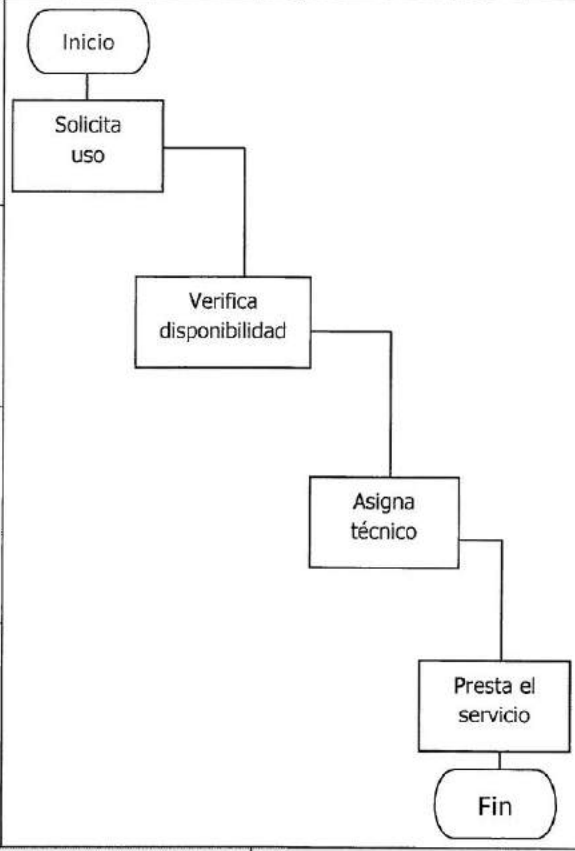


Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Gustavo Torres	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Habilitación del CINE	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción			
		Solicitante	Director	Jefe de Depto.	Técnico
1	Solicitar uso de las instalaciones y equipo de proyección del Cine				
2	Verificar disponibilidad de las instalaciones del cine				
3	Asignar técnico responsable de la prestación del servicio de proyección en las instalaciones del cine.				
4	Prestar el servicio de proyección.				



f.	f.	f.
JEFE DE DEPARTAMENTO ELABORADO	**SUBDIRECTOR** REVISADO	**DIRECTOR** AUTORIZADO

5. FORMULARIOS O DOCUMENTOS ANEXOS. No hay formatos.

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Dirección	Comunicaciones e Informática
Departamento	Radiocomunicaciones
Sección	Sección técnica en electrónica
Plaza	(01) Técnico en soporte I
Jefe Inmediato	Jefe de Departamento
Subalternos	No tiene

2. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

a) Instalar, configurar y dar mantenimiento preventivo y correctivo a equipos electrónicos de SAAS.

b) Monitorear y dar mantenimiento al sistema troncalizado de radios en 800 Mhz y convencional en 400 Mhz.

c) Programar frecuencias a los radios del sistema.

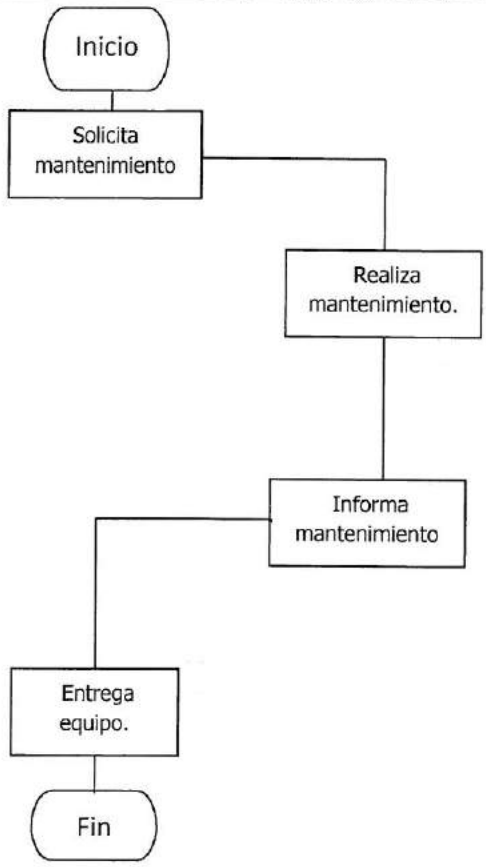
d) Administrar las asignaciones de equipo de radiocomunicación a comitivas y agentes que brindan seguridad.

3. PROCESOS

Nombre del proceso	Función y Atribución
Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos electrónicos	Instalar, configurar y dar mantenimiento preventivo y correctivo a equipos electrónicos de SAAS
Monitoreo de sistema de radios	Monitorear y dar mantenimiento al sistema troncalizado de radios en 800 Mhz y convencional en 400 Mhz
Programación de frecuencias.	Programar frecuencias a los radios del sistema
Asignaciones de equipos de Radiocomunicación	Administrar las asignaciones de equipo de radiocomunicación a comitivas y agentes que brindan seguridad

4. DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE SU PUESTO DE TRABAJO.

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Gustavo Torres	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos electrónicos.	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Solicitante	Técnico
1	Solicitar el mantenimiento de equipo electrónico.		
2	Proceder a realizar el mantenimiento.		
3	Proceder a informar la finalización del mantenimiento.		
4	Realizar entrega del equipo.		

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Gustavo Torres	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

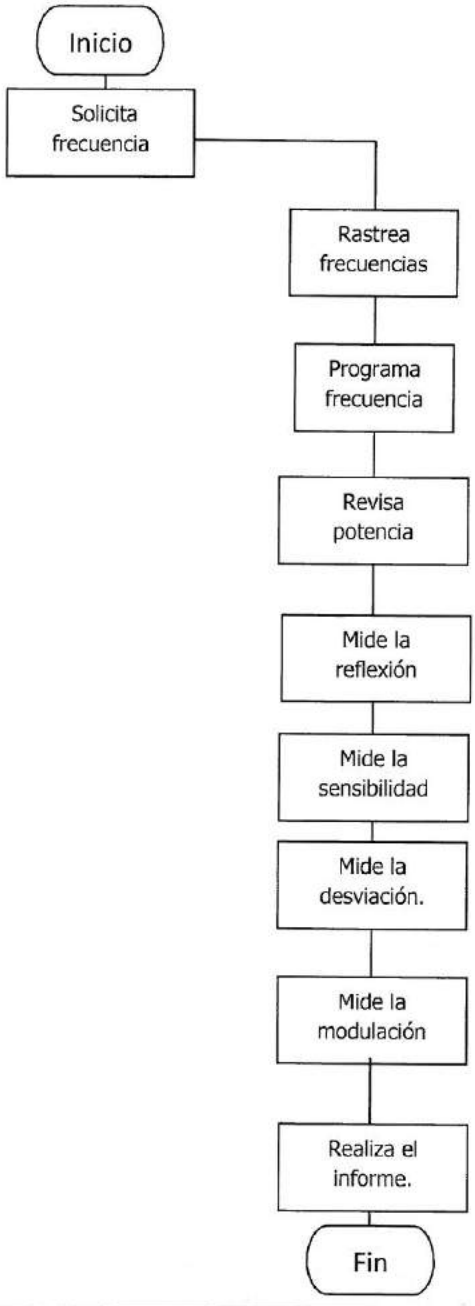
No. Pasos	Monitoreo de sistema de radios	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción
		Técnico
1	Verificar existencia de radios.	
2	Realizar un reporte de la disponibilidad de los radios y se envía una copia a jefe de departamento.	
5	Finalizar el procedimiento.	

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Gustavo Torres	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Programación de frecuencias	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Solicitante	Técnico
1	Solicitar la creación de nueva frecuencia.		
2	Rastrear las frecuencias para saber si existen interferencias.		
3	Encontrar una frecuencia sin interferencias, programa la frecuencia nueva.		
4	Programar y revisar la potencia del transmisor.		
5	Medir la reflexión (el reflejo de la transmisión).		
6	Medir la sensibilidad del Audio de la frecuencia.		
7	Medir la desviación.		
8	Medir la modulación.		
9	Realiza el informe.		

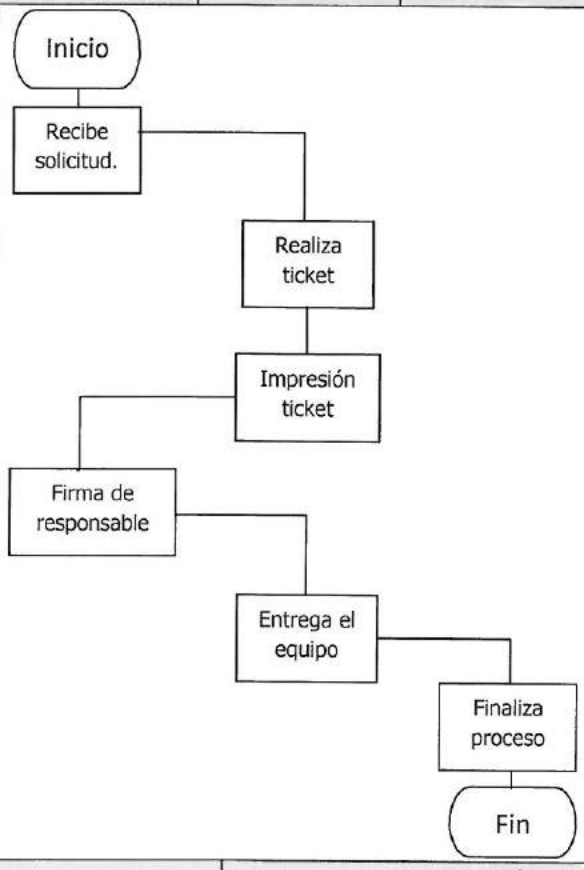


Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaría de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Gustavo Torres	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Asignaciones de equipos de radiocomunicación	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción		
		Solicitante	Técnico	Jefe Depto.
1	Recibir una solicitud.			
2	Proceder a realizar el ticket al solicitante.			
3	Hacer impresión de ticket de préstamo.			
4	Firmar de responsable en boleta préstamo.			
5	Entregar el equipo con su respectivos accesorios (audífonos, batería, cargador)			
5	Realizar informe a jefe de área.			



f.	f.	f.
JEFE DE DEPARTAMENTO ELABORADO	**SUBDIRECTOR** REVISADO	**DIRECTOR** AUTORIZADO

5. FORMULARIOS O DOCUMENTOS ANEXOS. No hay formatos.

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Dirección	Comunicaciones e Informática
Departamento	Radiocomunicaciones
Plaza	(02) Operador de planta telefónica I
Jefe Inmediato	Jefe de Departamento
Subalternos	No tiene

2. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

a) Administrar las llamadas entrantes y salientes recibidas.

b) Hacer traslados de llamadas a las diferentes extensiones en la red de telefonía interna.

c) Programar los servicios y facilidades que brinda la central telefónica.

d) Efectuar mantenimiento preventivo y correctivo de la central telefónica, así mismo la instalación, traslados y programación de anexos.

e) Apoyar en la instrucción del manejo de los equipos terminales.

f) Actualizar las listas de números telefónicos.

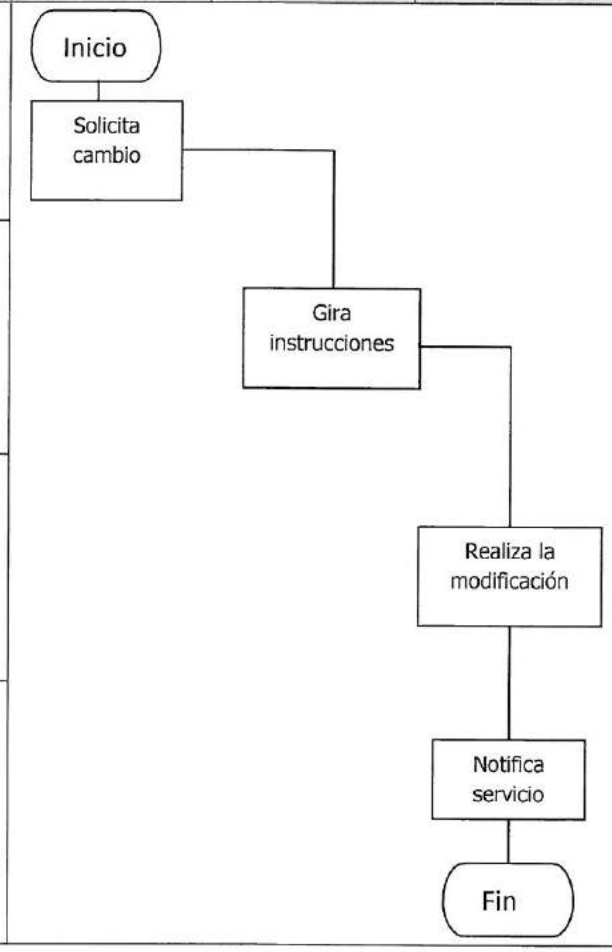
3. PROCESOS

Nombre del proceso	Función y Atribución
Programar planta externa	Programar los servicios y facilidades que brinda la central telefónica.
Mantenimientos e instalaciones.	Efectuar mantenimiento preventivo y correctivo de la central telefónica, así mismo la instalación, traslados y programación de anexos.
Capacitación del uso de los equipos terminales	Apoyar en la instrucción del manejo de los equipos terminales.

4. DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE SU PUESTO DE TRABAJO.

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Gustavo Torres	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Programar planta externa	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción		
		Solicitante	Jefe Depto.	Operador planta tel. I
1	Solicitar cambio en servicios de planta telefónica (Cambio de nombre y categoría de servicio).			
2	Recibir y girar instrucciones para modificación.			
3	Realizar la modificación solicitada en la planta telefónica y actualiza sus registros electrónicos.			
4	Notificar servicio realizado.			

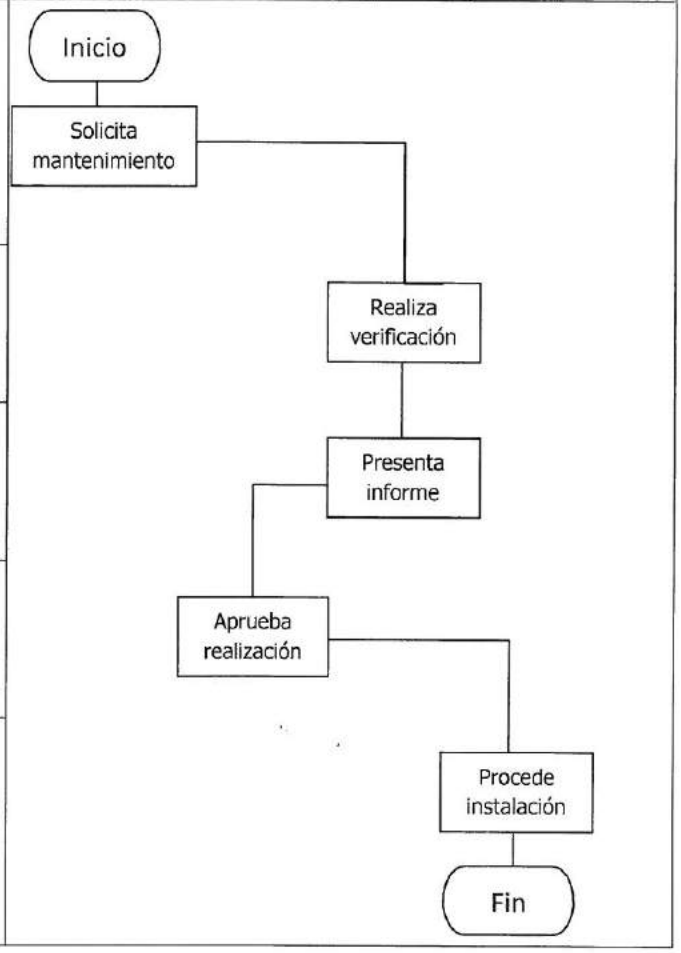


Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaría de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Gustavo Torres	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

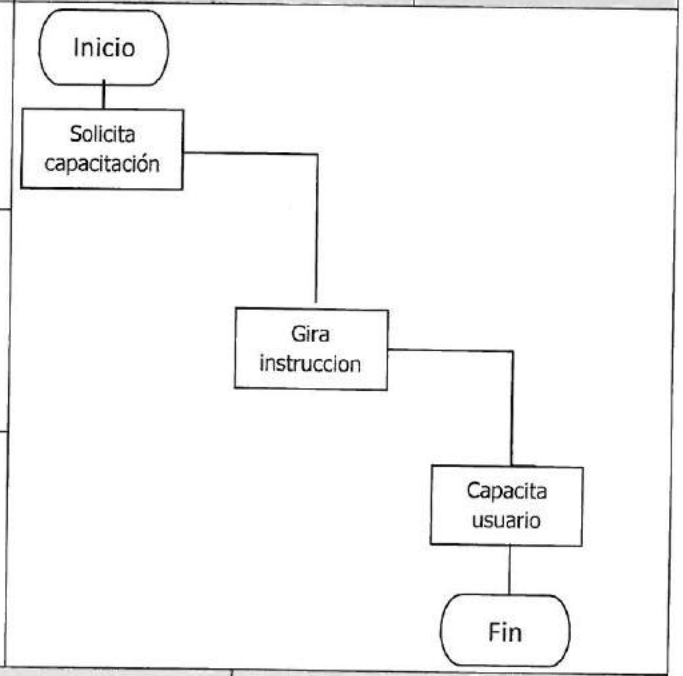
No. Pasos	Mantenimientos e instalaciones	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción			
		Solicitante	Director -Sub Director	Jefe Depto.	Operador planta tel. I
1	Solicitar mantenimiento a la planta, ampliación de la red, traslado e instalación de equipo y reparación de teléfonos y faxes de SAAS.				
2	Realizar una verificación preliminar para analizar la viabilidad de la solicitud recibida.				
3	Presentar informe de viabilidad técnica y económica del servicio solicitado.				
4	Aprobar realización y se entregan suministros necesarios para el nuevo servicio.				
5	Proceder a la instalación del servicio.				



Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaría de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Gustavo Torres	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Capacitación del uso de los equipos terminales	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción		
		Solicitante	Jefe Depto.	Operador planta tel. I
1	Solicitar capacitación de uso de Terminal.			
2	Recibir y girar instrucciones de aprobación de la capacitación al usuario.			
3	Capacitar al usuario en el uso y mejor manejo del terminal telefónico asignado y provee el manual respectivo.			



f.	f.	f.
JEFE DE DEPARTAMENTO ELABORADO	**SUBDIRECTOR** REVISADO	**DIRECTOR** AUTORIZADO

5. **FORMULARIOS O DOCUMENTOS ANEXOS.** No hay formatos.

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaría de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Dirección	Comunicaciones e Informática
Departamento	Radiocomunicaciones
Plaza	(02) Operador de planta telefónica II
Jefe Inmediato	Jefe de departamento
Subalternos	No tiene

2. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

a) Realizar las llamadas telefónicas solicitadas por el Señor Presidente, Vicepresidente y personal de SAAS.

b) Recibir y direccionar las llamadas que se reciben en la planta telefónica de casa presidencial.

c) Recibir y enviar faxes solicitados por las autoridades de SAAS.

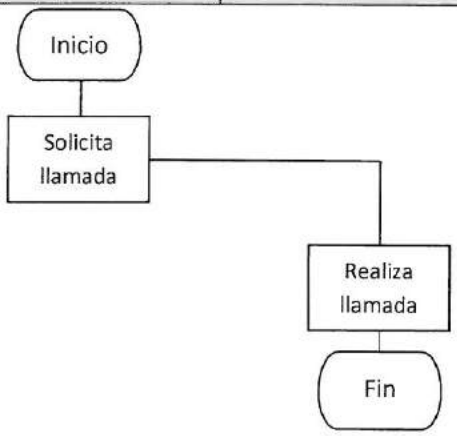
d) Administrar el sistema informático desarrollado para planta telefónica.

3. PROCESOS

Nombre del proceso	Función y Atribución
Realizar llamadas telefónicas solicitadas	Realizar las llamadas telefónicas solicitadas por el Señor Presidente, Vicepresidente y personal de SAAS.
Recibir y direccionar las llamadas telefónicas de casa presidencial	Recibir y direccionar las llamadas que se reciben en la planta telefónica de casa presidencial.
Recibir y enviar faxes solicitados	Recibir y enviar faxes solicitados por las autoridades de SAAS.
Administrar guía telefónica electrónica	Administrar el sistema informático desarrollado para planta telefónica

4. DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE SU PUESTO DE TRABAJO.

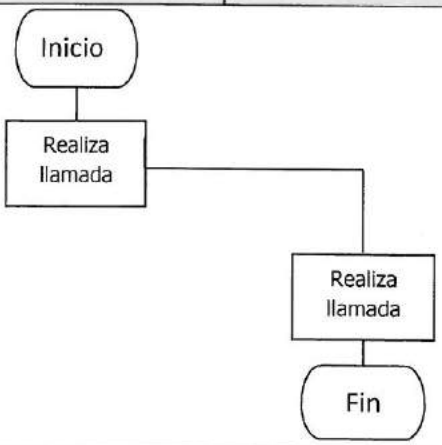
ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Gustavo Torres	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Realizar llamadas telefónicas solicitadas	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Solicitante	Operador de planta telefónica II
1	Solicitar una llamada telefónica.		
2	Realizar la llamada telefónica y se traslada al solicitante.		

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaría de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

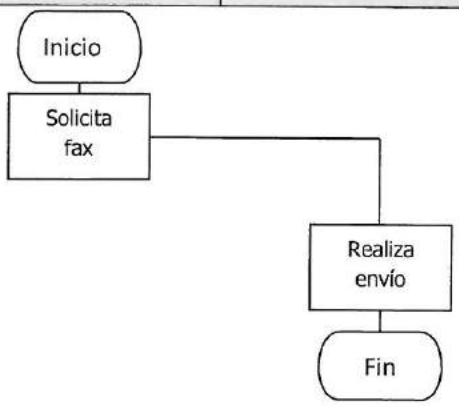
ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Gustavo Torres	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Recibir y direccionar las llamadas telefónicas de casa presidencial	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Solicitante	Operador de planta telefónica II
1	Solicitar una llamada telefónica de casa presidencial.		
2	Realizar llamada telefónica y se traslada al solicitante.		

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Gustavo Torres	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Recibir y enviar faxes solicitados	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Solicitante	Operador de planta telefónica II
1	Solicitar enviar un fax.		
2	Realizar envío del fax y se informa de la recepción al solicitante.		

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Gustavo Torres	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Administración de guía telefónica	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción
		Operador de planta telefónica II
1	Proceder a actualizar la guía electrónica desarrollada para dicho control al detectar que existe un cambio de teléfono, fax, o móvil.	

f.	f.	f.
JEFE DE DEPARTAMENTO ELABORADO	**SUBDIRECTOR** REVISADO	**DIRECTOR** AUTORIZADO

5. FORMULARIOS O DOCUMENTOS ANEXOS. No hay formatos

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Dirección	Comunicaciones e Informática
Departamento	Radiocomunicaciones
Sección	Sección eléctrica y telefónica
Plaza	(01) Técnico en mantenimiento II
Jefe Inmediato	Jefe de Departamento
Subalternos	No tiene

2. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

a) Instalar, configurar y dar mantenimiento preventivo y correctivo a equipos electrónicos de SAAS.

b) Instalación y mantenimiento de los sistemas de CCTV

c) Diagnosticar y reparar equipos eléctricos y electrónicos.

d) Recibir y entregar las asignaciones de equipo de radiocomunicación a comitivas y agentes que brindan seguridad.

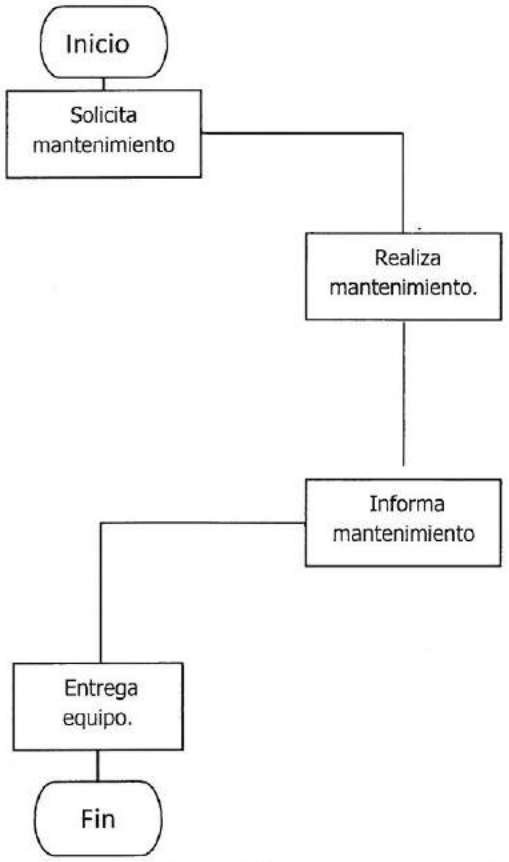
e) Apoyar en las actividades varias que se le requieran.

3. PROCESOS

Nombre del proceso	Función y Atribución
Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos electrónicos	Instalar, configurar y dar mantenimiento preventivo y correctivo a equipos electrónicos de SAAS
Monitoreo de sistema de radios	Monitorear y dar mantenimiento al sistema troncalizado de radios en 800 Mhz y convencional en 400 Mhz
Programación de frecuencias.	Programar frecuencias a los radios del sistema
Asignaciones de equipos de Radiocomunicación	Administrar las asignaciones de equipo de radiocomunicación a comitivas y agentes que brindan seguridad

4. DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE SU PUESTO DE TRABAJO.

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Gustavo Torres	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos electrónicos	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Solicitante	Técnico
1	Solicitar el mantenimiento de equipo electrónico.		
2	Proceder a realizar el mantenimiento.		
3	Proceder a informar la finalización del mantenimiento.		
4	Realizar entrega del equipo.		

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Gustavo Torres	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Monitoreo de sistema de radios	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción
		Técnico
1	Verificar existencia de radios.	
2	Realizar un reporte de la disponibilidad de los radios	
5	Comunicar el reporte vía correo electrónico al Jefe de Departamento	

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Gustavo Torres	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

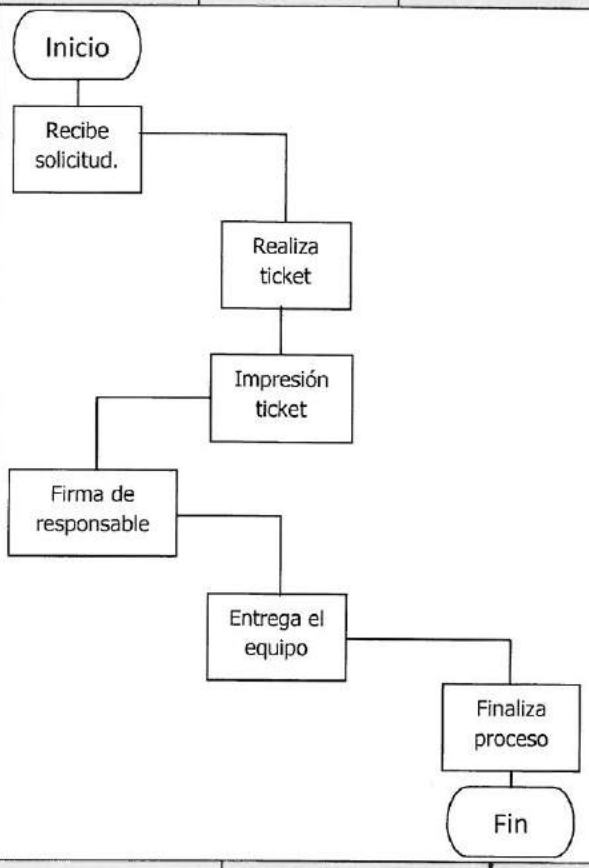
No. Pasos	Programación de frecuencias	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Solicitante	Técnico
1	Solicitar la creación de nueva frecuencia.	Inicio Solicita frecuencia	
2	Rastrear las frecuencias para saber si existen interferencias.		Rastrea frecuencias
3	Encontrar una frecuencia sin interferencias, programa la frecuencia nueva.		Programa frecuencia
4	Programar y revisar la potencia del transmisor.		Revisa potencia
5	Medir la reflexión (el reflejo de la transmisión).		Mide la reflexión
6	Medir la sensibilidad del Audio de la frecuencia.		Mide la sensibilidad
7	Medir la desviación.		Mide la desviación.
8	Medir la modulación.		Mide la modulación
9	Finaliza la programación y realiza el informe.		Realiza el informe. Fin

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaría de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Gustavo Torres	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Asignaciones de equipos de Radiocomunicación	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción		
		Solicitante	Técnico	Jefe Depto.
1	Recibir una solicitud.			
2	Proceder a realizar el ticket al solicitante.			
3	Hacer impresión de ticket de préstamo.			
4	Firmar de responsable en boleta préstamo.			
5	Entregar el equipo con su respectivos accesorios (audífonos, batería, cargador)			
5	Informar al Jefe de área.			



f.	f.	f.
JEFE DE DEPARTAMENTO ELABORADO	**SUBDIRECTOR** REVISADO	**DIRECTOR** AUTORIZADO

5. FORMULARIOS O DOCUMENTOS ANEXOS. No hay formatos.

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaría de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Dirección	Comunicaciones e Informática
Departamento	Radiocomunicaciones
Sección	Sección eléctrica y telefónica
Plaza	(02) Técnico en soporte II
Jefe Inmediato	Jefe de departamento
Subalternos	No tiene

2. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES.

a) Instalar, configurar y dar mantenimiento preventivo y correctivo a equipos electrónicos de SAAS.

b) Monitorear y dar mantenimiento al sistema troncalizado de radios en 800 Mhz y convencional en 400 Mhz.

c) Programar frecuencias a los radios del sistema.

d) Administrar las asignaciones de equipo de radiocomunicación a comitivas y agentes que brindan seguridad.

e) Instalar, configurar y dar mantenimiento del sistema de CCTV.

f) Reparar equipos electrónicos.

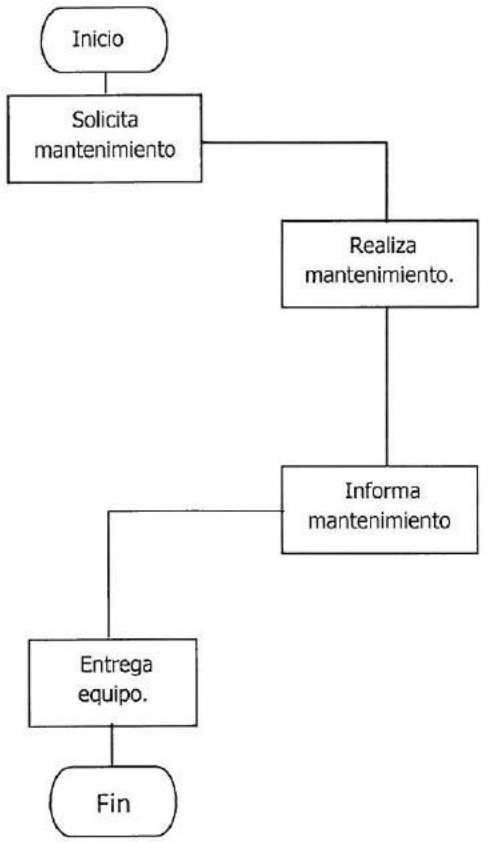
3. PROCESOS

Nombre del proceso	Función y Atribución
Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos electrónicos	Instalar, configurar y dar mantenimiento preventivo y correctivo a equipos electrónicos de SAAS
Monitoreo de sistema de radios	Monitorear y dar mantenimiento al sistema troncalizado de radios en 800 Mhz y convencional en 400 Mhz
Programación de frecuencias.	Programar frecuencias a los radios del sistema
Asignaciones de equipos de Radiocomunicación	Administrar las asignaciones de equipo de radiocomunicación a comitivas y agentes que brindan seguridad

4. DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE SU PUESTO DE TRABAJO.

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Gustavo Torres	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos electrónicos	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Solicitante	Técnico en soporte II
1	Solicitar el mantenimiento de equipo electrónico.		
2	Proceder a realizar el mantenimiento.		
3	Proceder a informar la finalización del mantenimiento.		
4	Realizar entrega del equipo.		



Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

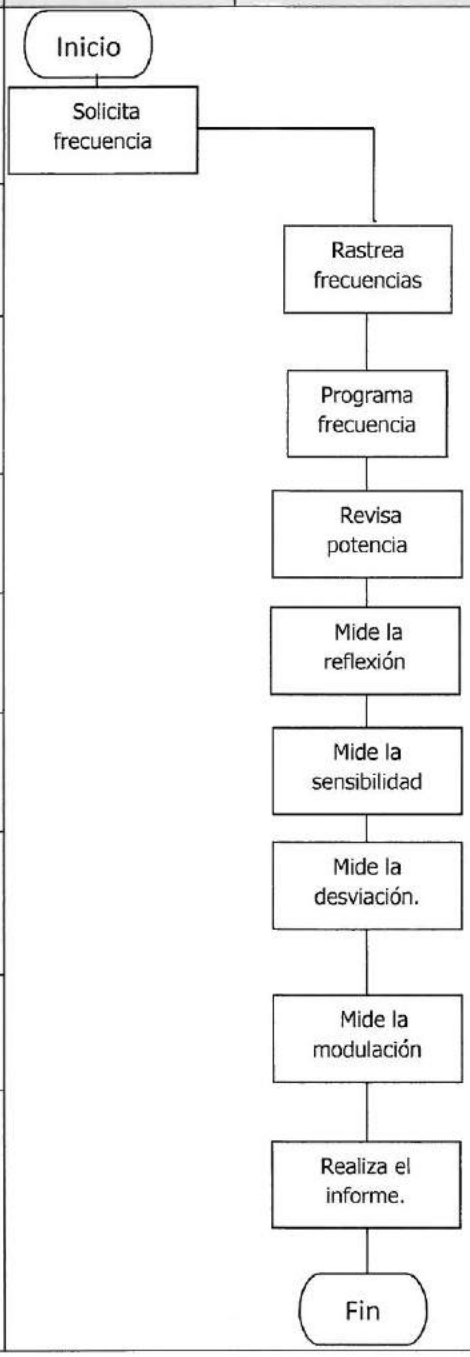
ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Gustavo Torres	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Monitoreo de sistema de radios	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción Técnico en soporte II
1	Verificar existencia de radios.	
2	Realizar un reporte de la disponibilidad de los radios y se envía una copia a jefe de departamento.	
5	Finalizar el procedimiento.	

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaría de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Gustavo Torres	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

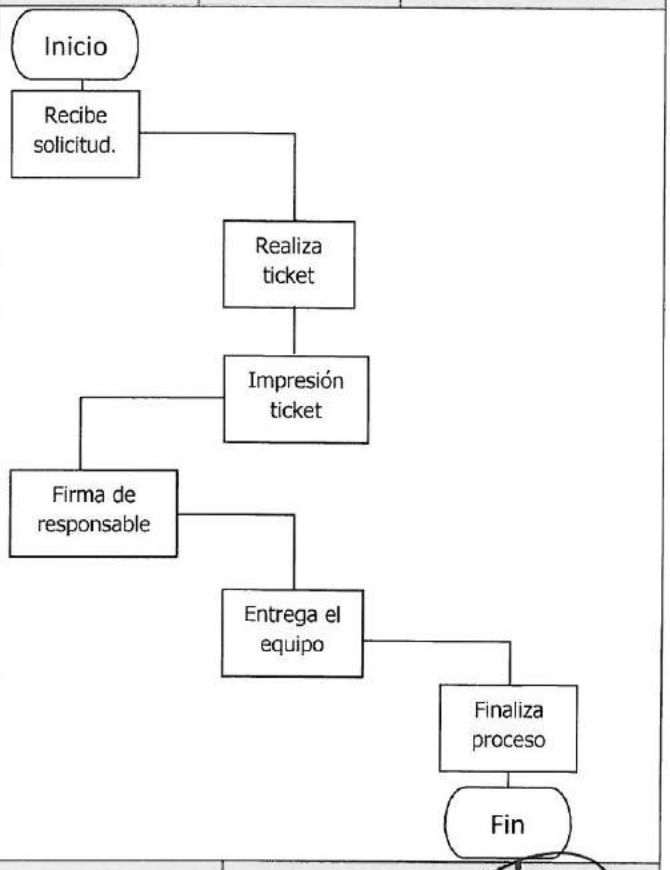
No. Pasos	Programación de frecuencias	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Solicitante	Técnico en soporte II
1	Solicitar la creación de nueva frecuencia.		
2	Rastrear las frecuencias para saber si existen interferencias.		
3	Encontrar una frecuencia sin interferencias, programa la frecuencia nueva.		
4	Programar y revisar la potencia del transmisor.		
5	Medir la reflexión (el reflejo de la transmisión).		
6	Medir la sensibilidad del Audio de la frecuencia.		
7	Medir la desviación.		
8	Medir la modulación.		
9	Realizar el informe.		



MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Gustavo Torres	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Asignaciones de equipos de Radiocomunicación	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción		
		Solicitante	Técnico en soporte II	Jefe Depto.
1	Recibir una solicitud.			
2	Proceder a realizar el ticket al solicitante.			
3	Hacer impresión de ticket de préstamo.			
4	Firmar de responsable en boleta préstamo.			
5	Entregar el equipo con su respectivos accesorios (audífonos, batería, cargador)			
5	Finalizar el proceso con un informe a jefe de área.			



f.	f.	f.
JEFE DE DEPARTAMENTO ELABORADO	**SUBDIRECTOR** REVISADO	**DIRECTOR** AUTORIZADO

5. FORMULARIOS O DOCUMENTOS ANEXOS. No hay formatos.

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE APLICACIONES

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Dirección	Comunicaciones e Informática
Departamento	Desarrollo de aplicaciones
Plaza	Jefe de departamento
Jefe Inmediato	Director técnico Subdirector técnico
Subalternos	(04) Cuatro
Descripción de los Subalternos	(01) Analista de sistemas (01) Programador de sistemas (02) Técnico en soporte II

2. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES.

a) Levantado de información para elaborar diseños de aplicaciones nuevas o mejoras a las ya existentes.

b) Elaborar diseños de las aplicaciones a desarrollar.

c) Desarrollar aplicaciones de procesos críticos de la institución.

d) Revisión del código de desarrolladores.

e) Corregir desarrollo de aplicaciones de los programadores.

f) Implementar aplicaciones creadas en el departamento.

g) Soporte a usuarios finales en el uso y manejo de los sistemas informáticos.

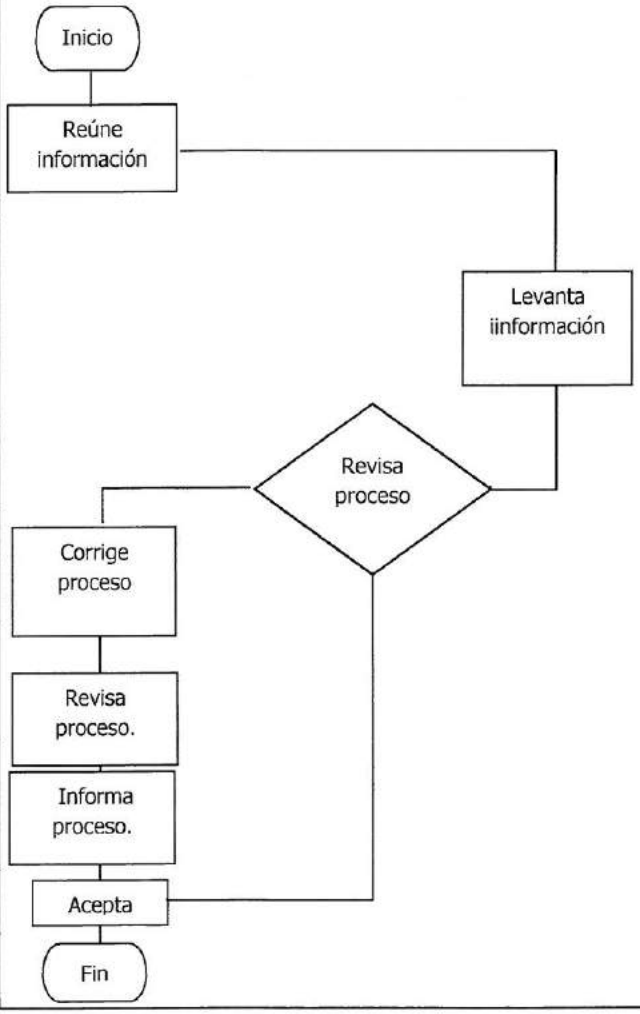
h) Mantenimiento y elaboración de informes.

3. PROCESOS

Ord	Nombre del proceso	Función y Atribución
A	Recepción de Requerimiento	El jefe del departamento recibe el requerimiento para iniciar las acciones pertinentes a la solución del mismo.
B	Análisis de información	Levantado de información para elaborar diseños de aplicaciones nuevas o mejoras a las ya existentes.
C	Diseño de aplicaciones	Elaborar diseños de las aplicaciones a desarrollar.
D	Desarrollo de procesos críticos	Desarrollar aplicaciones de procesos críticos de la institución.
E	Revisión y Corrección de código de desarrolladores	Revisión y corregir código de desarrolladores.
F	Implementación de aplicaciones	Implementar aplicaciones creadas en el departamento.
G	Soporte informático a usuarios	Soporte a usuarios finales en el uso y manejo de los sistemas informáticos.
H	Elaboración Informes y mantenimiento	Realizar el Mantenimiento y elaboración de informes.

4. DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE SU PUESTO DE TRABAJO

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Jorge Mejía	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

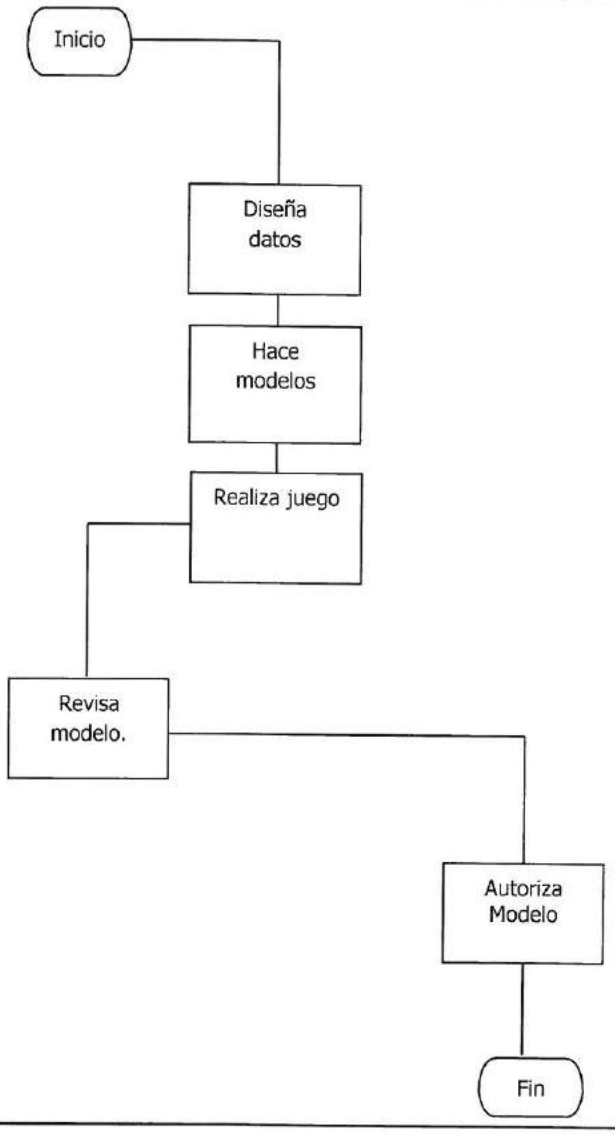
No. Pasos	Descripción del proceso y descripción del nombre del formulario o forma que se usa	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción		
		Jefe desarrollo	Jefe área involucrada	Encargado del proceso (Analista)
1	Reunir la información y avisos al personal (preliminar)			
2	Levantar la información del proceso a automatizarse.			
3	Revisar el proceso.			
4	Corregir el proceso.			
5	Revisar el proceso.			
6	Informar y analizar el proceso.			
7	Aceptar el análisis			

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Jorge Mejía	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

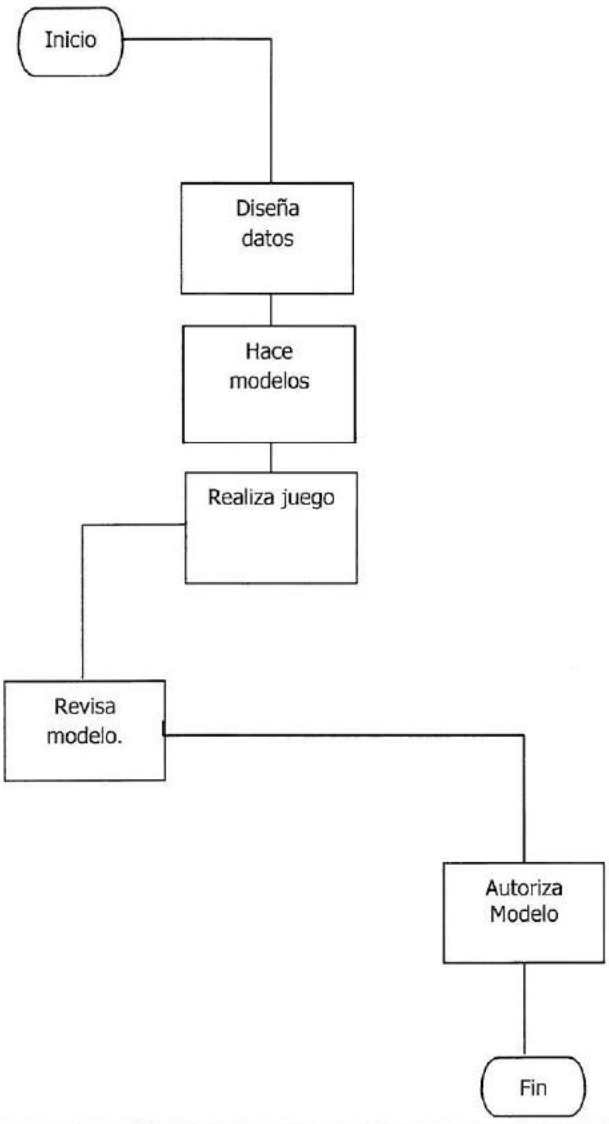
No. Pasos	Descripción del proceso y descripción del nombre del formulario o forma que se usa	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción		
		Jefe desarrollo	Programador	Director
1	Iniciar el trabajo en el modulo			
2	Diseñar la base de datos.			
3	Hacer modelos entidad relación.			
4	Realizar juego de datos.			
5	Revisar el modelo.			
6	Autorizar el modelo.			



Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaría de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Jorge Mejía	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Descripción del proceso y descripción del nombre del formulario o forma que se usa	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción		
		Jefe desarrollo	Programador	Director
1	Iniciar el trabajo en el modulo			
2	Diseñar la base de datos.			
3	Hacer modelos entidad relación.			
4	Realizar juego de datos.			
5	Revisar el modelo.			
6	Autorizar el modelo.			

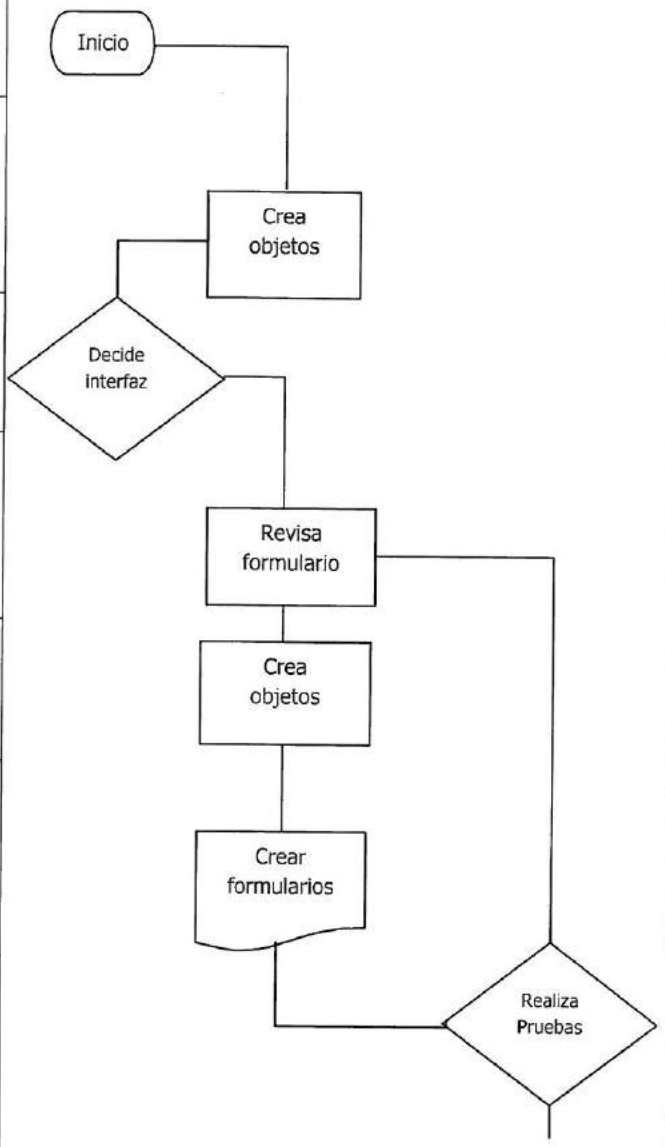


Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Jorge Mejía	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Descripción del proceso y descripción del nombre del formulario o forma que se usa	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción		
		Jefe desarrollo	Programador	Analista
1	Iniciar el trabajo en el modulo			
2	Hacer creación de objetos para acceso a datos.			
3	Decidir el interfaz a utilizar.			
4	Revisar creación de formularios de catálogos primarios.			
5	Crear objetos de clase de negocio.			
6	Crear formularios para procesos específicos.			
7	Realizar Pruebas.			

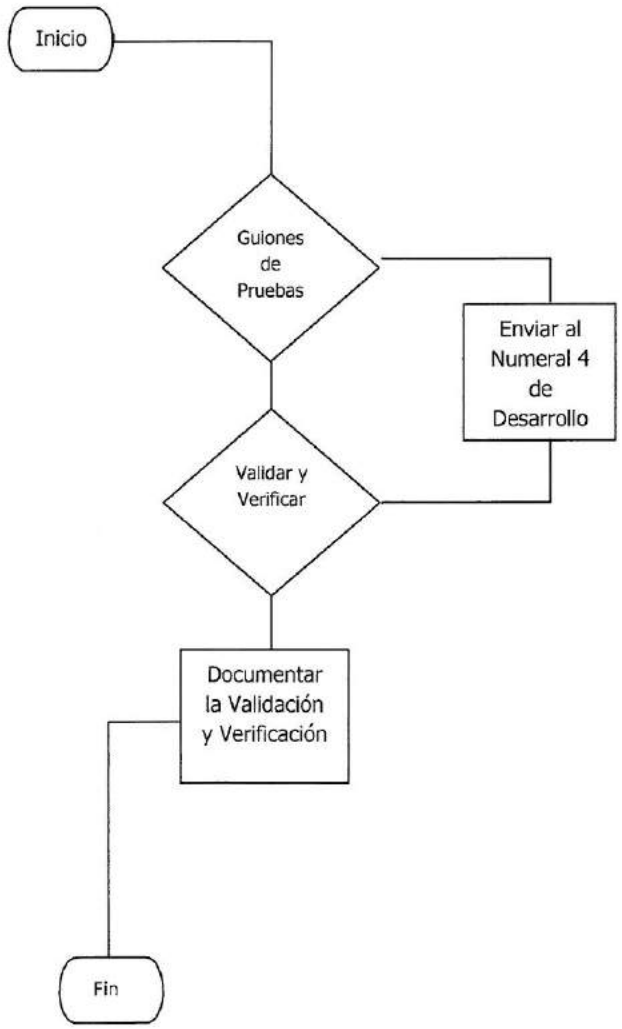


Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Jorge Mejía	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Descripción del proceso y descripción del nombre del formulario o forma que se usa	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Jefe desarrollo	Analista
1	Inicia el trabajo en el modulo		
2	Aplicar Guiones de Pruebas a la liberación realizada. Dependiendo de los puntos de verificación envía a la corrección del error.		
3	Aplicar casos con pruebas de caja blanca o caja negra según sea el requerimiento.		
4	Documentar la validación y verificación de la versión liberada para el usuario.		
5	Autorizar la aplicación para su publicación e implementación		

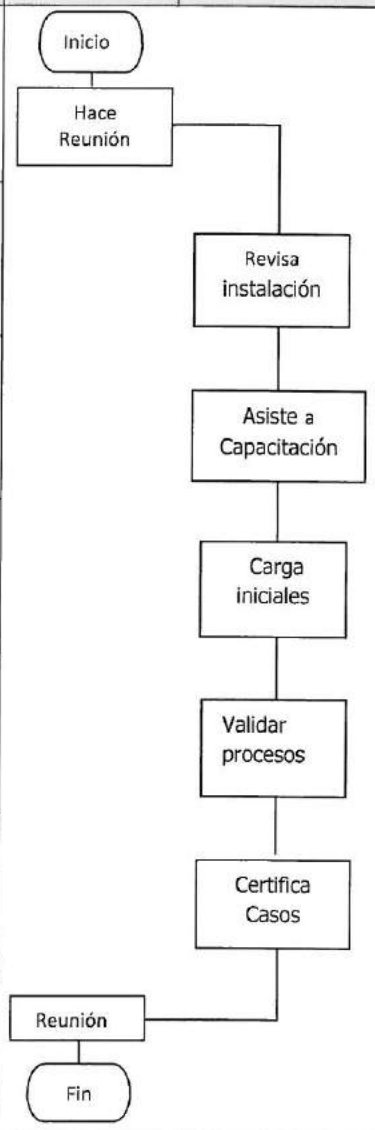


Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Jorge Mejía	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Descripción del proceso y descripción del nombre del formulario o forma que se usa	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Jefe desarrollo	Programador / Implementador
1	Hacer reunión de trabajo para generar los avisos de inicio de implementación.		
2	Revisar instalación de sistema a usuarios.		
3	Asistir a capacitación, de ver cómo funciona el sistema a nivel general.		
4	Cargar iniciales al sistema.		
5	Dar el acompañamiento para que el usuario aplique transacciones diarias y valide los resultados		
6	Certificar por el usuario los procesos realizados en el sistema funcionan correctamente.		
7	Hacer reunión de finalización implementación.		

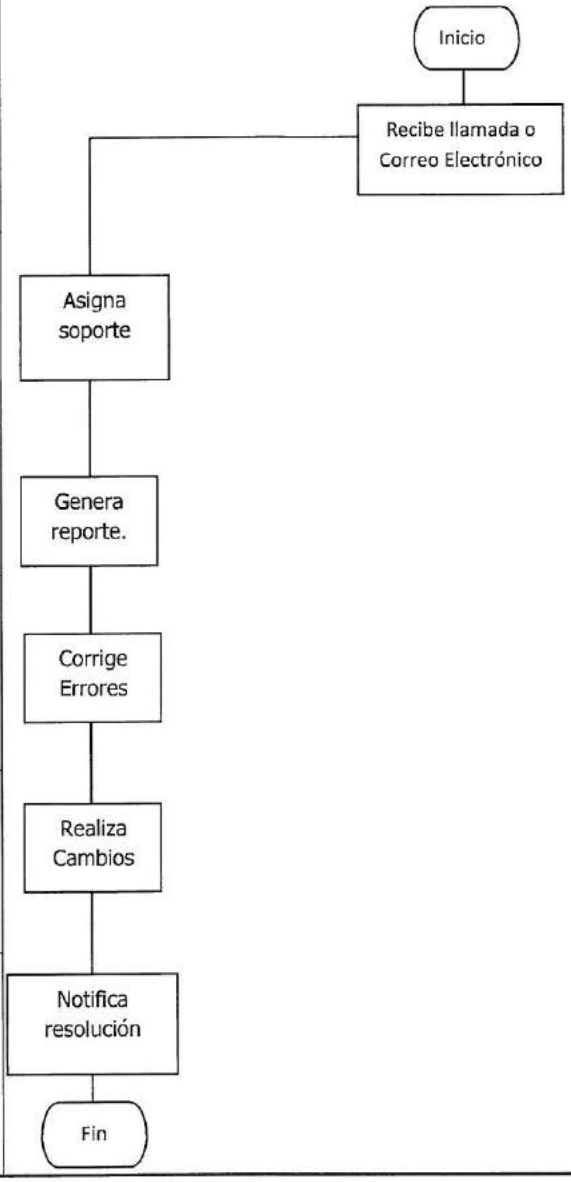


Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Jorge Mejía	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Descripción del proceso y descripción del nombre del formulario o forma que se usa	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Jefe desarrollo	Secretaria Dirección
1	Hacer recepción de llamada o correo electrónico solicitando soporte.		
2	Hacer asignación de soporte a programador.		
3	Generar reporte.		
4	Instruir y corregir las malas prácticas.		
5	Realizar cambios en el sistema.		
6	Notificar de resolución del problema.		

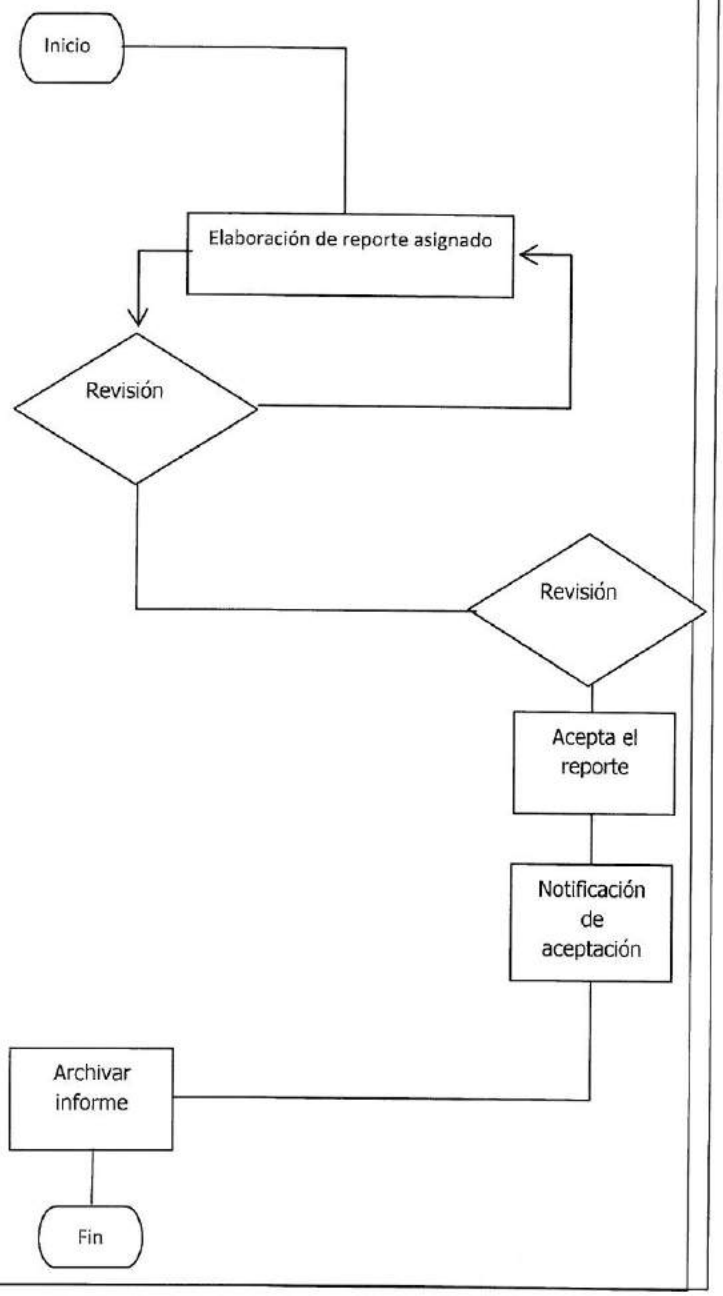


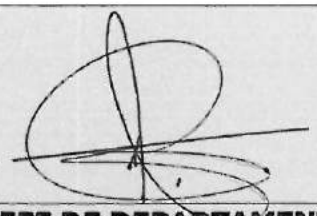
Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaría de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Jorge Mejía	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Descripción del proceso y descripción del nombre del formulario o forma que se usa	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción			
		Jefe desarrollo	Programador	Analista	Secretaria de Dirección
1	Recibir o presentar informes.				
1	Verificar el reporte y lo asigna al colaborador idóneo para realizar esa tarea				
2	Recibir y revisar el reporte presentado y lo envía a corrección si fuere necesario				
3	Trasladar el informe al mando superior para su verificación y envió a corrección si fuere necesario				
4	Aceptar el reporte presentado				
5	Notificar al jefe del departamento que el reporte es correcto				
6	Archivar y da por concluido el informe				



f. 	f.	f.
JEFE DE DEPARTAMENTO ELABORADO	**SUBDIRECTOR** REVISADO	**DIRECTOR** AUTORIZADO

5. <u>FORMULARIOS O DOCUMENTOS ANEXOS.</u> No hay formatos

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Dirección	Comunicaciones e Informática
Departamento	Desarrollo de aplicaciones
Plaza	(01) Analista de sistemas
Jefe Inmediato	Jefe de departamento
Subalternos	No tiene

2. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES.

a) Planear, ejecutar y supervisar estudios para implementación de sistemas de información.
b) Análisis de los procesos para la mejora de procedimientos.
c) Documentar el proyecto de desarrollo de aplicaciones y estudios de factibilidad de los sistemas para recomendar cursos de acción.
d) Innovar y mejorar las aplicaciones de los sistemas de la SAAS.
e) Investigar vulnerabilidades de la programación y auxiliar a los programadores en el desarrollo del código fuente.
f) Elaborar informe de avance en el desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones.
g) Supervisión de la elaboración de manuales de usuario de las aplicaciones de los sistemas.
h) Programar visitas con los usuarios para atender requerimientos.
i) Elaborar un informe general de las nuevas aplicaciones desarrolladas durante el año.

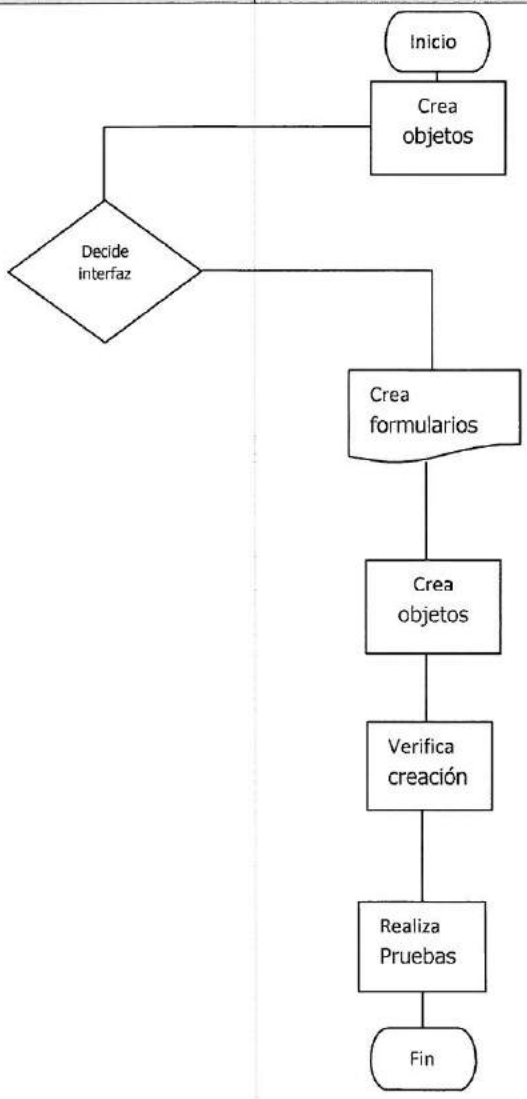
3. PROCESOS

Nombre del proceso	Función y Atribución
Desarrollo de aplicaciones	Desarrollar aplicaciones de procesos críticos de la institución
Corrección de códigos	Verificar corrección de código
Implementación de aplicaciones	Implementar aplicaciones creadas en el departamento
Soporte informático a usuarios	Soporte a usuarios finales en el uso y manejo de los sistemas informáticos
Informes y mantenimiento	Mantenimiento y elaboración de informes

4. DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE SU PUESTO DE TRABAJO

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Jorge Mejía	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

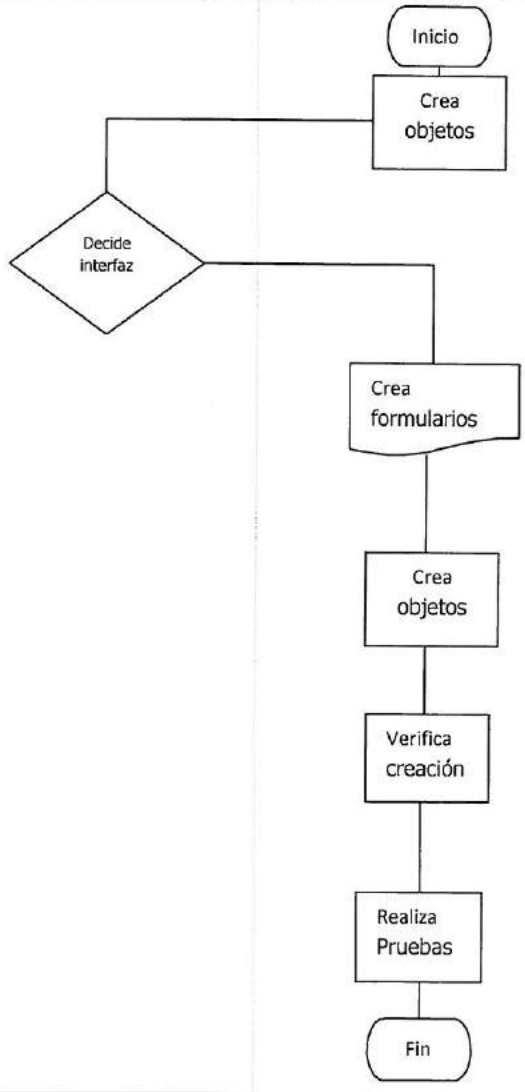
No. Pasos	Desarrollo de aplicaciones	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Jefe desarrollo	Analista
1	Hacer creación de objetos para acceso a datos.		
2	Decidir la interfaz a utilizar		
3	Crear formularios de catálogos primarios		
4	Crear objetos de clase de negocio		
5	Verificar la creación de formularios para procesos específicos		
6	Realizar Pruebas.		



MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Jorge Mejía	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

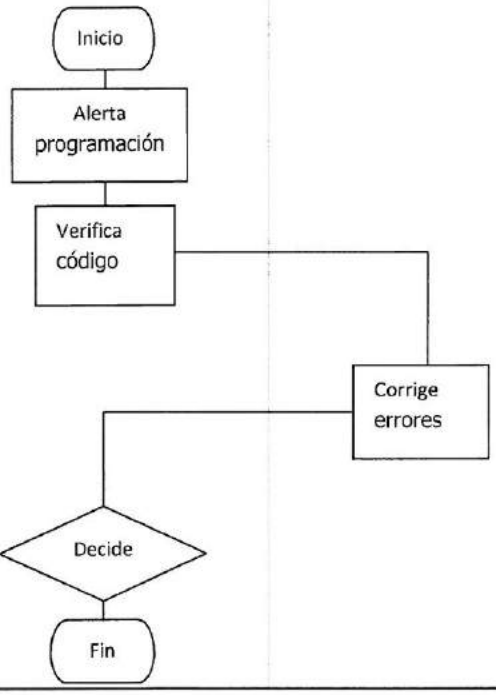
No. Pasos	Desarrollo de aplicaciones	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Jefe desarrollo	Analista
1	Hacer creación de objetos para acceso a datos.		
2	Decidir la interfaz a utilizar		
3	Crear formularios de catálogos primarios		
4	Crear objetos de clase de negocio		
5	Verificar la creación de formularios para procesos específicos		
6	Realizar Pruebas.		



Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Jorge Mejía	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

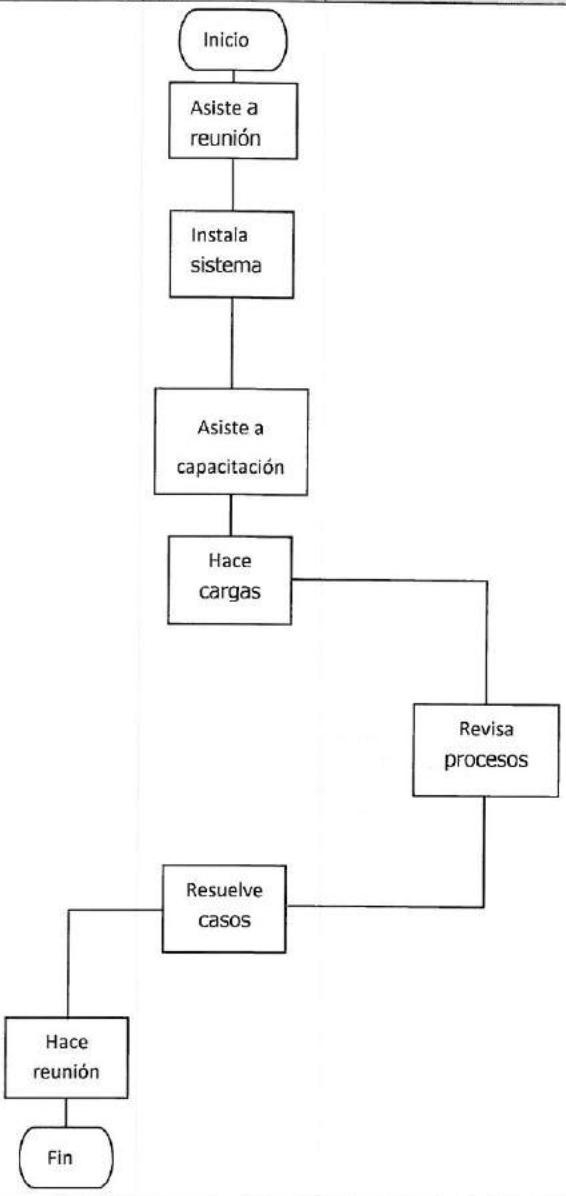
No. Pasos	Corrección de códigos	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Jefe desarrollo	Analista
1	Alertar de programación para empiezo de verificación de código fuente		
2	Verificar código fuente, se revisa que este ordenado entendible, técnicas de codificación correcta.		
3	Hacer corrección de errores encontrados		
4	Regresar a punto 2 si aún se encontraran problemas, caso contrario procedemos a implementar.		

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Jorge Mejía	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

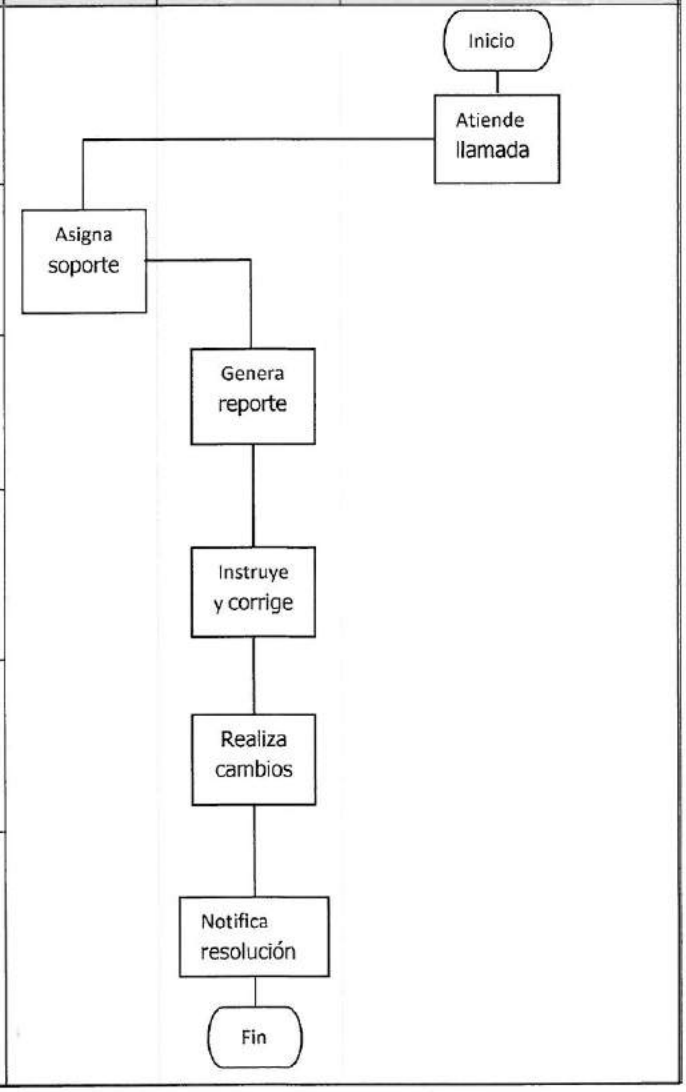
No. Pasos	Implementación de aplicaciones	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción		
		Jefe desarrollo	Analista	Jefe área involucrada
1	Asistir a reunión para de trabajo para generar los avisos de inicio de implementación			
2	Instalar sistema a usuarios			
3	Asistir a capacitaciones de funcionamiento del sistema a nivel general			
4	Hacer cargas iniciales al sistema			
5	Revisar procesos del área			
6	Resolver casos de uso diario			
7	Hacer reuniones de finalización implementación			



MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Jorge Mejía	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Soporte informático a usuarios	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción		
		Jefe desarrollo	Analista	Secretaria Dirección
1	Atender llamada o correo electrónico solicitando soporte.			
2	Asignar soporte a programador.			
3	Generar reporte.			
4	Instruir y corregir las malas practicas			
5	Realizar cambios en el sistema.			
6	Notificar la resolución del problema.			

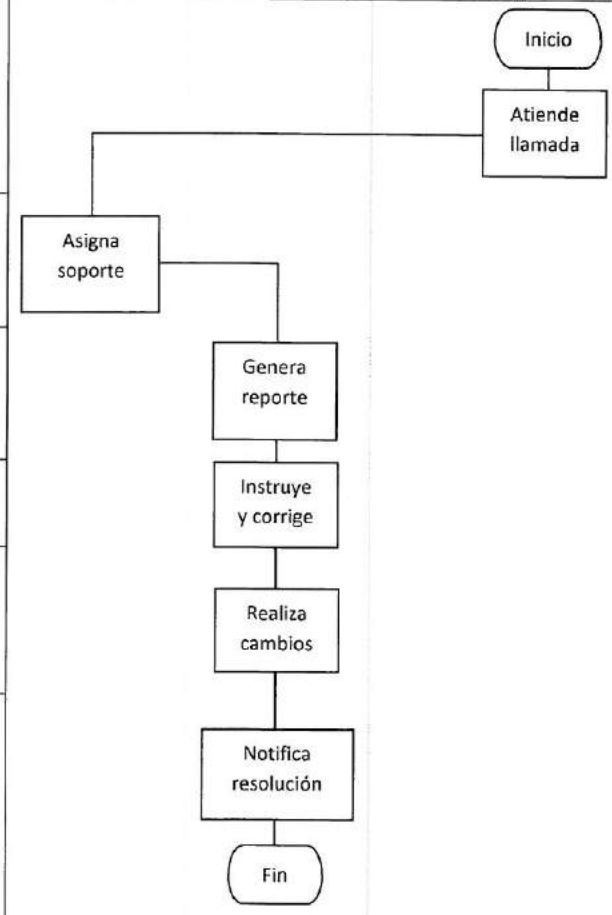


Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Jorge Mejía	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Informes y mantenimiento	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción		
		Jefe desarrollo	Analista	Secretaria Dirección
1	Atender llamadas o correo electrónico solicitando soporte.			
2	Asignar soporte a programador.			
3	Generar reporte.			
4	Instruir y corregir las malas practicas			
5	Realizar cambios en el sistema.			
6	Notificar la resolución del problema.			



f.	f.	f.
JEFE DE DEPARTAMENTO ELABORADO	**SUBDIRECTOR** REVISADO	**DIRECTOR** AUTORIZADO

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

5. FORMULARIOS O DOCUMENTOS ANEXOS. No hay formatos.

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Dirección	Comunicaciones e Informática
Departamento	Desarrollo de aplicaciones
Plaza	(01) Programador de sistemas
Jefe Inmediato	Jefe de departamento
Subalternos	No tiene

2. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES.

a) Desarrollar aplicaciones de la institución.

b) Corregir código de aplicaciones.

c) Implementar aplicaciones creadas en el departamento.

d) Soporte a usuarios finales en el uso y manejo de los sistemas informáticos.

e) Elaboración de informes.

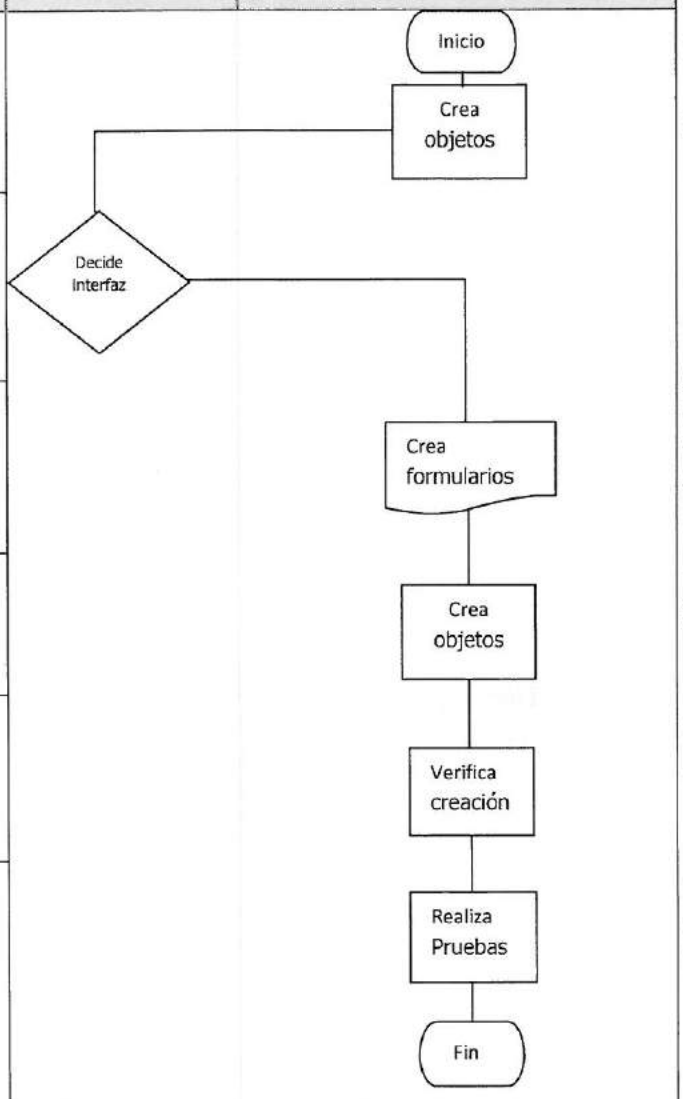
3. PROCESOS

Nombre del proceso	Función y Atribución
Desarrollo de aplicaciones	Desarrollar aplicaciones de procesos críticos de la institución
Corrección de códigos	Verificar Corrección de código
Implementación de aplicaciones	Implementar aplicaciones creadas en el departamento
Soporte informático a usuarios	Soporte a usuarios finales en el uso y manejo de los sistemas informáticos
Informes y mantenimiento	Mantenimiento y elaboración de informes

4. DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE SU PUESTO DE TRABAJO

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Jorge Mejía	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

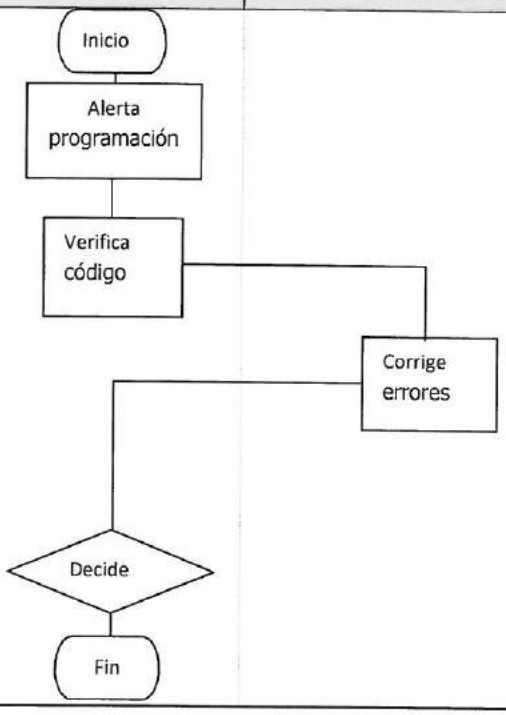
No. Pasos	Desarrollo de aplicaciones	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Jefe desarrollo	Programador
1	Hacer creación de objetos para acceso a datos.		
2	Decidir el interfaz a utilizar		
3	Crear formularios de catálogos primarios		
4	Crear objetos de clase de negocio		
5	Verificar la creación de formularios para procesos específicos		
6	Realizar Pruebas.		



MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Jorge Mejía	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Corrección de códigos	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Jefe desarrollo	Programador
1	Alertar de programación para empiezo de verificación de código fuente		
2	Verificar código fuente, se revisa que este ordenado entendible, técnicas de codificación correcta.		
3	Hacer corrección de errores encontrados		
4	Regresar a punto 2 si aún se encontraran problemas, caso contrario procedemos a implementar.		

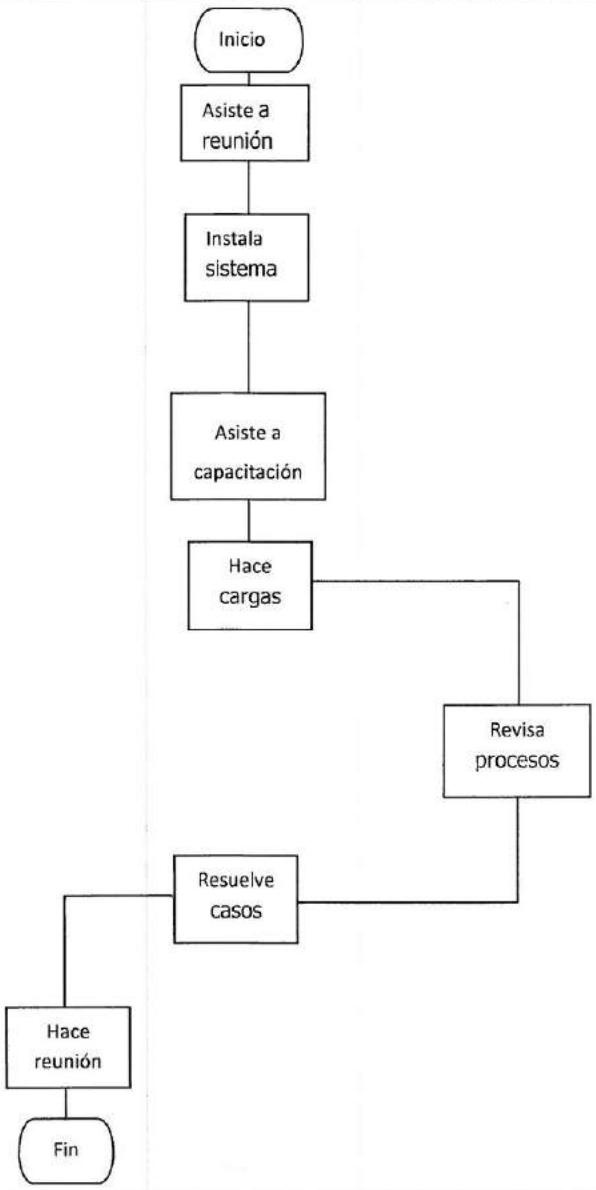


Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Jorge Mejía	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Implementación de aplicaciones	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción		
		Jefe desarrollo	Programador	Jefe área involucrada
1	Asistir a reunión para de trabajo para generar los avisos de inicio de implementación.			
2	Instalar sistema a usuarios.			
3	Asistir a Capacitación, de cómo funciona el sistema a nivel general.			
4	Hacer cargas iniciales al sistema.			
5	Revisar procesos del área.			
6	Resolver casos de uso diario.			
7	Hacer reunión de finalización implementación.			

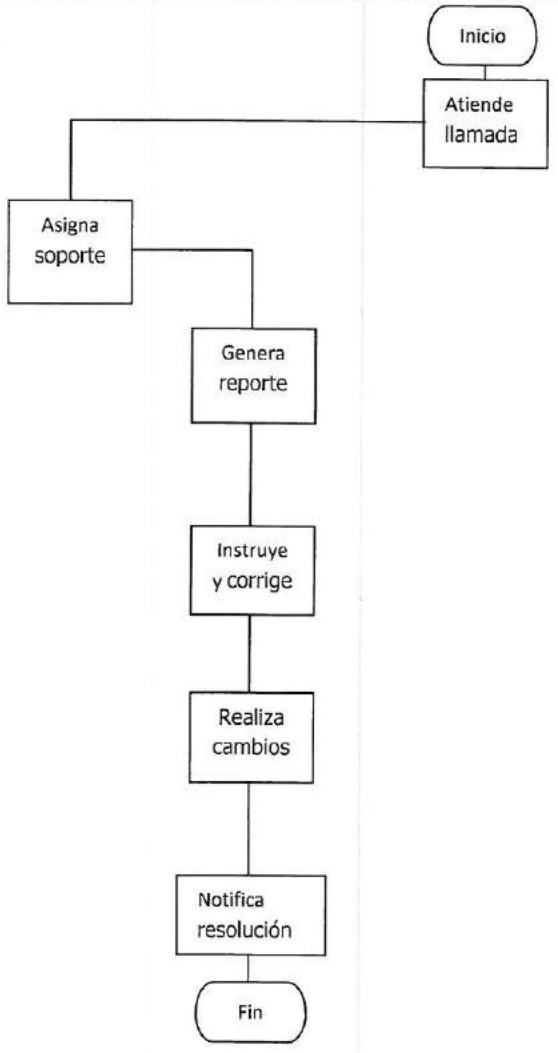


Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaría de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Jorge Mejía	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Programador de sistemas	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción		
		Jefe desarrollo	Programador	Asistente Dirección
1	Atender llamada o correo electrónico solicitando soporte.			
2	Asignar soporte a programador.			
3	Generar reporte.			
4	Instruir y corregir las malas practicas			
5	Realizar cambios en el sistema			
6	Notificar resolución del problema.			

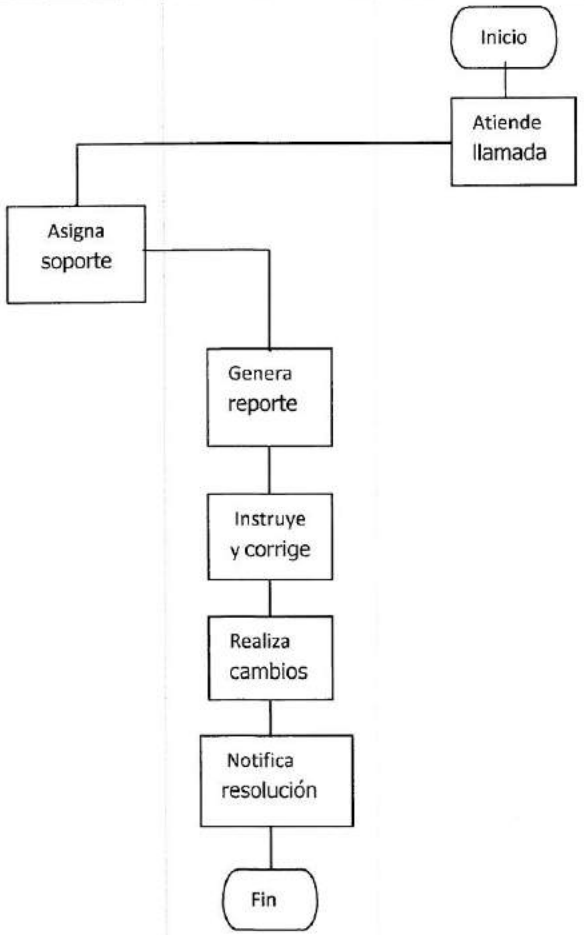


Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Jorge Mejía	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Informes y mantenimiento	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción		
		Jefe desarrollo	Programador	Asistente Dirección
1	Atiende llamadas o correo electrónico solicitando soporte			
2	Asigna soporte a programador			
3	Genera reporte			
4	Si es por mala operación instruye y corrige			
5	Si es por problemas en programación realiza cambios en el sistema			
6	Notifica de resolución del problema			



f.	f.	f.
JEFE DE DEPARTAMENTO ELABORADO	**SUBDIRECTOR** REVISADO	**DIRECTOR** AUTORIZADO

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaría de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

5. FORMULARIOS O DOCUMENTOS ANEXOS. No hay formatos.

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Dirección	Comunicaciones e Informática
Departamento	Informática
Plaza	Jefe de Departamento
Jefe Inmediato	Director Técnico Subdirector Técnico
Subalternos	(06) Seis
Descripción de los subalternos	Técnico en soporte II

2. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

a) Realizar la priorización, asignación y seguimiento de los requerimientos registrados.

b) Administrar la base de conocimientos de solución de incidentes para facilitar la solución de problemas.

c) Documentar el proceso de gestión hardware del departamento.

d) Diseñar y cuantificar proyectos de cableado estructurado.

e) Coordinar al personal para atención de usuarios.

f) Supervisar personal en puestos de mando.

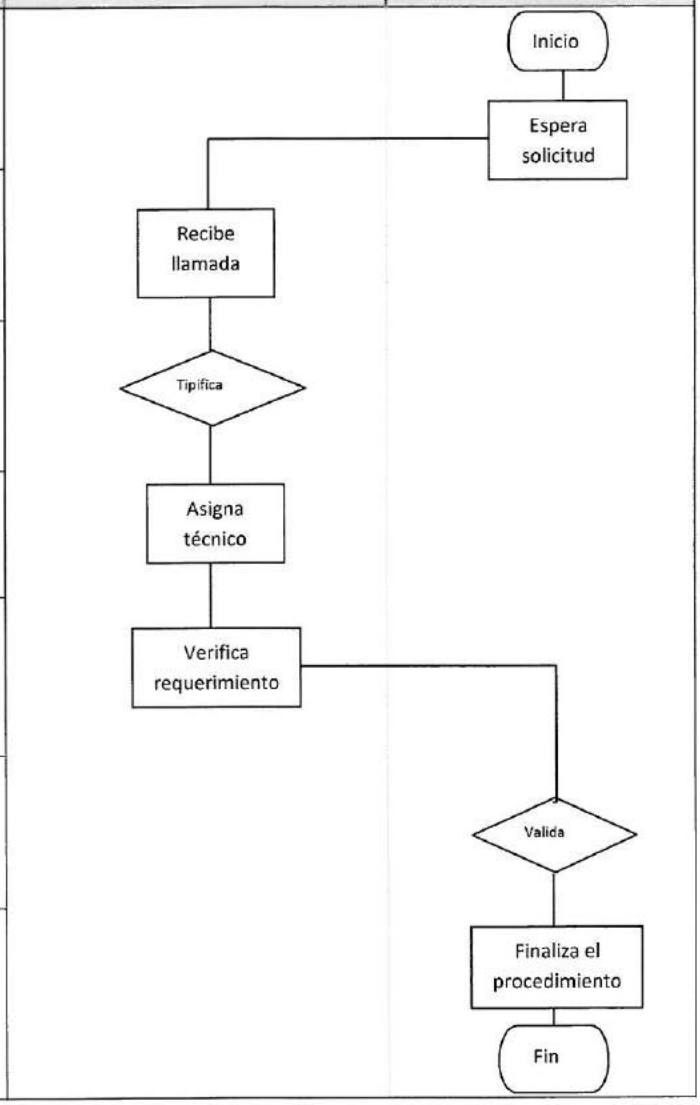
3. PROCESOS

Nombre del proceso	Función y Atribución
Atención de Incidencias	Realizar la priorización, asignación y seguimiento de los requerimientos registrados
Administrar base de datos de conocimiento	Administrar la base de conocimientos de solución de incidentes para facilitar la solución de problemas
Documentar Gestión	Documentar el proceso de gestión hardware del departamento
Cableado de Red	Diseñar y cuantificar proyectos de cableado estructurado

4. DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE SU PUESTO DE TRABAJO

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Sergio Herrera	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

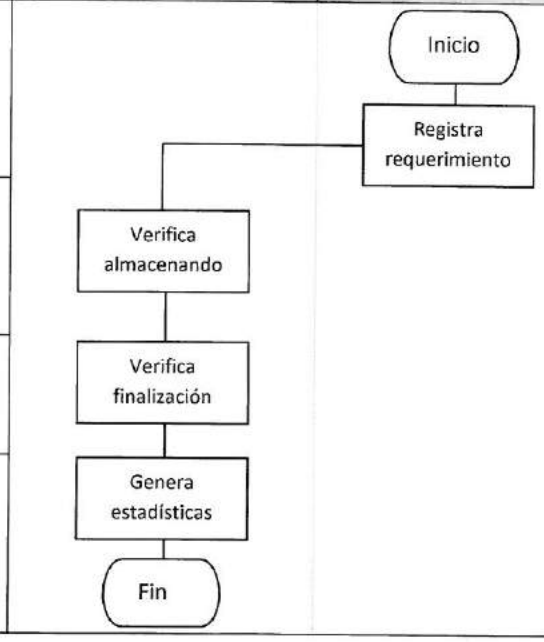
No. Pasos	Atención de incidencias	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Jefe Depto.	Usuario
1	Esperar a que usuario solicita servicio por correo o llamada telefónica.		
2	Recibir llamada o correo de requerimiento.		
3	Clasificar según criterio la urgencia de la incidencia.		
4	Asignar técnico para cubrir la incidencia		
5	Verificar que el técnico resuelve el requerimiento del usuario y llena base de datos de conocimiento.		
6	Validar la solución.		
7	Finalizar el procedimiento.		



MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Sergio Herrera	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Administrar base de datos de conocimiento	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Jefe de Departamento	Técnico en soporte
1.	Registrar requerimientos de apoyo en el sistema de Tickets.		
2.	Verificar que se esté almacenando la información en la base de datos del conocimiento.		
3.	Verificar la finalización de tickets de requerimientos.		
4.	Generar estadísticas de trabajos realizados.		



Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Sergio Herrera	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

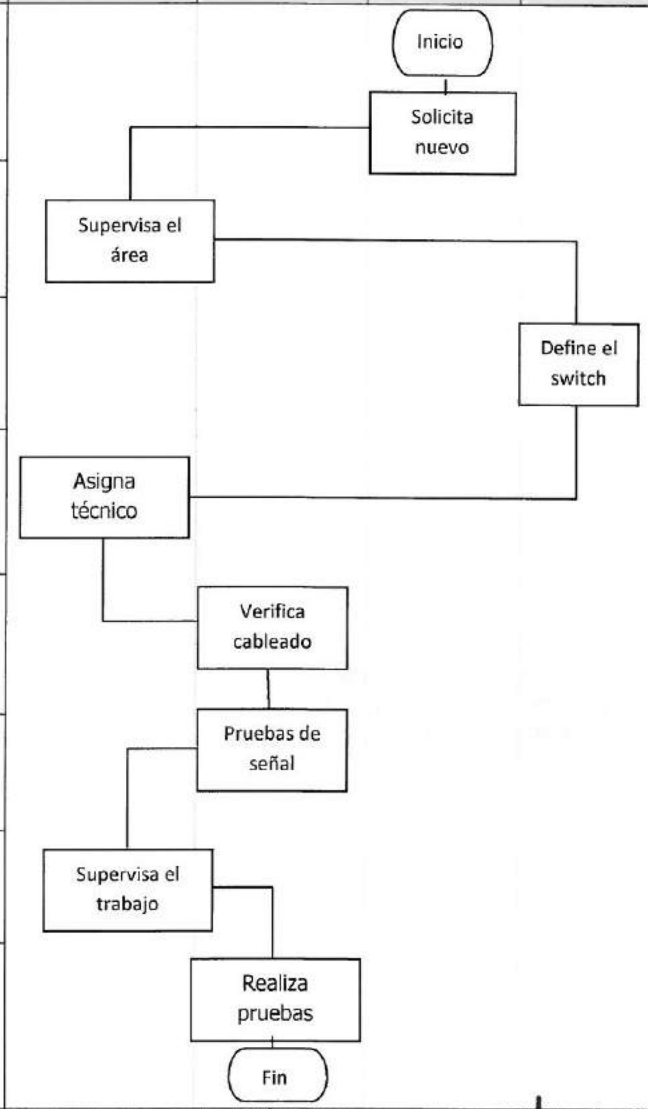
No. Pasos	Documentar gestión	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción
		Jefe Depto.
1	Identificar la necesidad de documentar una gestión	
2	Crear el procedimiento.	
3	Difundir el procedimiento.	

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Sergio Herrera	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Cableado de red	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción			
		Jefe Depto.	Técnico	Usuario	Jefe de Redes
1	Solicitar nuevo punto(s) de red.				
2	Supervisar el área del cableado.				
3	Definir el switch fuente desde donde se tomará la señal.				
4	Asignar Técnico(s) a realizar el trabajo.				
5	Verificar que realizan el cableado de red.				
6	Probar la señal de red.				
7	Supervisar el trabajo realizado.				
8	Realizar pruebas a usuario.				



f.	f.	f.
JEFE DE DEPARTAMENTO ELABORADO	**SUBDIRECTOR** REVISADO	**DIRECTOR** AUTORIZADO

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

5. FORMULARIOS O DOCUMENTOS ANEXOS. No hay formatos

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Dirección	Comunicaciones e Informática
Departamento	Informática
Plaza	Jefe de Departamento
Jefe Inmediato	Director Técnico Subdirector Técnico
Subalternos	(02) Dos
Descripción de los subalternos	Técnico en soporte II

2. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

a) Realizar la priorización, asignación y seguimiento de los requerimientos registrados.

b) Administrar la base de conocimientos de solución de incidentes para facilitar la solución de problemas.

c) Documentar el proceso de gestión hardware del departamento.

d) Diseñar y cuantificar proyectos de cableado estructurado.

e) Coordinar al personal para atención de usuarios.

f) Supervisar personal en puestos de mando.

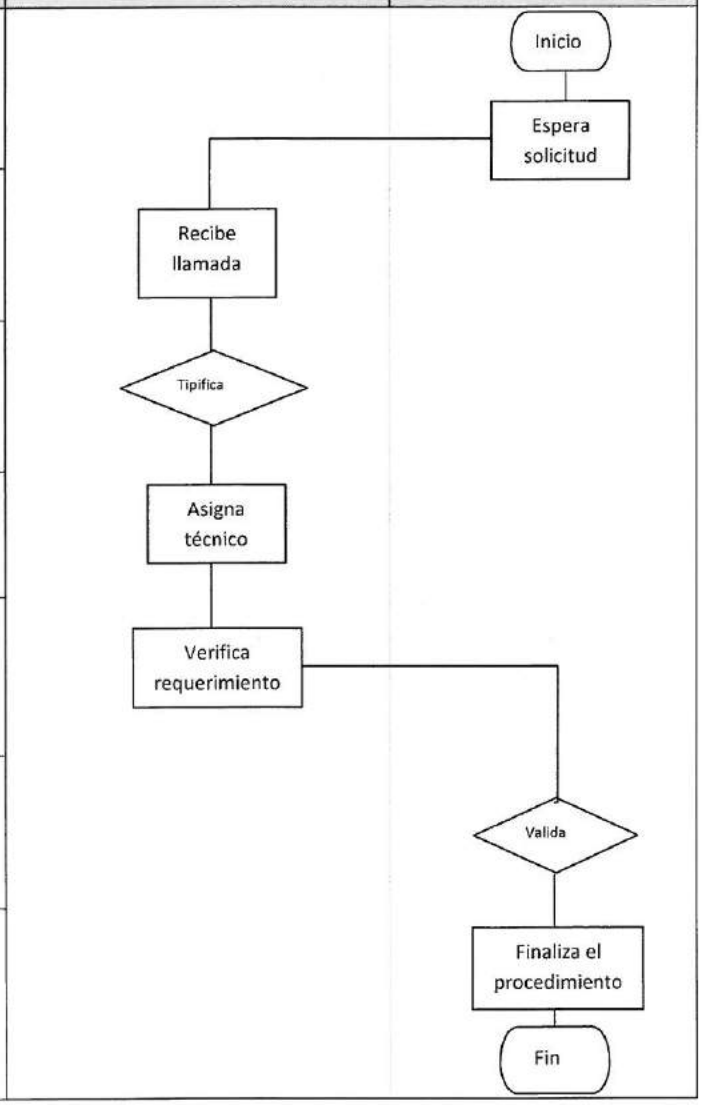
3. PROCESOS

Nombre del proceso	Función y Atribución
Atención de Incidencias	Realizar la priorización, asignación y seguimiento de los requerimientos registrados
Administrar base de datos de conocimiento	Administrar la base de conocimientos de solución de incidentes para facilitar la solución de problemas
Documentar Gestión	Documentar el proceso de gestión hardware del departamento
Cableado de Red	Diseñar y cuantificar proyectos de cableado estructurado

4. DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE SU PUESTO DE TRABAJO

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Sergio Herrera	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

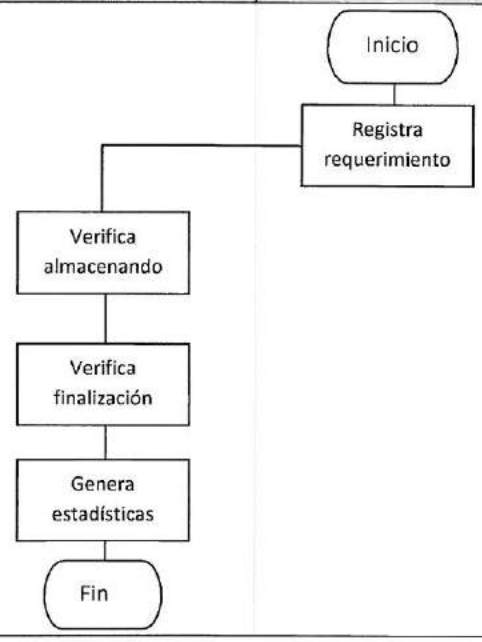
No. Pasos	Atención de incidencias	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Jefe Depto.	Usuario
1	Esperar a que usuario solicita servicio por correo o llamada telefónica.		
2	Recibir llamada o correo de requerimiento.		
3	Clasificar según criterio la urgencia de la incidencia.		
4	Asignar técnico para cubrir la incidencia		
5	Verificar que el técnico resuelve el requerimiento del usuario y llena base de datos de conocimiento.		
6	Validar la solución.		
7	Finalizar el procedimiento.		



Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaría de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Sergio Herrera	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Administrar base de datos de conocimiento	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Jefe de Departamento	Técnico en soporte
1.	Registrar requerimientos de apoyo en el sistema de Tickets.		
2.	Verificar que se esté almacenando la información en la base de datos del conocimiento.		
3.	Verificar la finalización de tickets de requerimientos.		
4.	Generar estadísticas de trabajos realizados.		

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaría de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Sergio Herrera	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

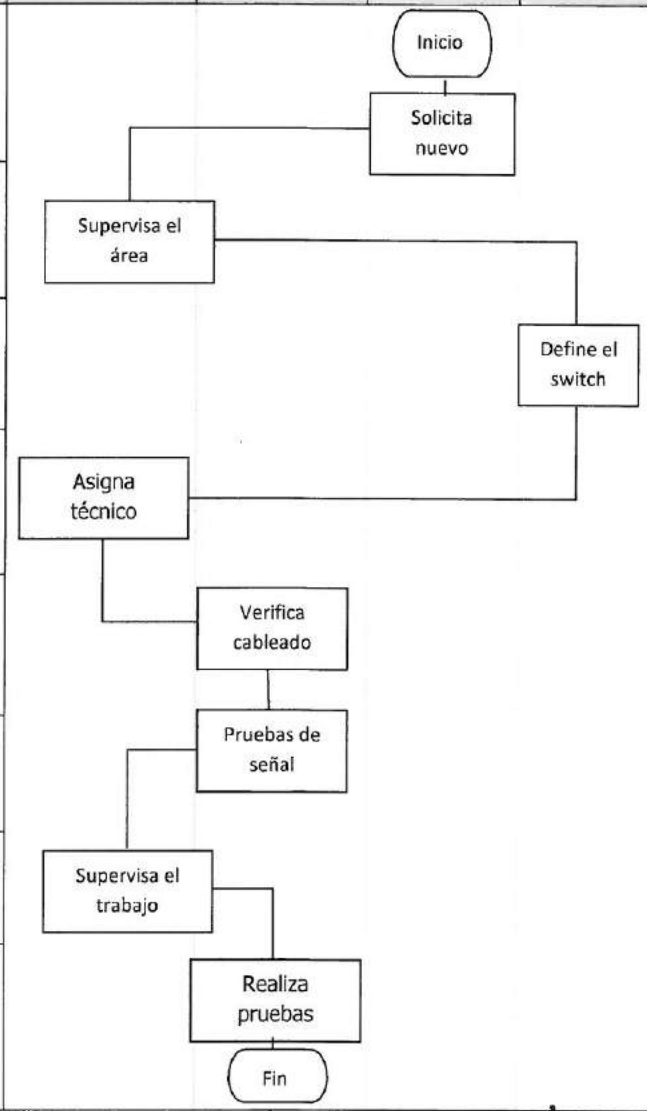
No. Pasos	Documentar gestión	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción
		Jefe Depto.
1	Identificar la necesidad de documentar una gestión	
2	Crear el procedimiento.	
3	Difundir el procedimiento.	

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA SAAS

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Sergio Herrera	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Cableado de red	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción			
		Jefe Depto.	Técnico	Usuario	Jefe de Redes
1	Solicitar nuevo punto(s) de red.				
2	Supervisar el área del cableado.				
3	Definir el switch fuente desde donde se tomará la señal.				
4	Asignar Técnico(s) a realizar el trabajo.				
5	Verificar que realizan el cableado de red.				
6	Probar la señal de red.				
7	Supervisar el trabajo realizado.				
8	Realizar pruebas a usuario.				



f.	f.	f.
JEFE DE DEPARTAMENTO ELABORADO	**SUBDIRECTOR** REVISADO	**DIRECTOR** AUTORIZADO

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

5. FORMULARIOS O DOCUMENTOS ANEXOS. No hay formatos

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Dirección	Comunicaciones e Informática
Departamento	Informática
Plaza	(02) Técnico en soporte II
Jefe Inmediato	Jefe de Departamento
Subalternos	No tiene

2. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

a) Instalar y dar mantenimiento a equipos de cómputo a nivel institucional, instruyendo a los usuarios sobre los servicios primarios.

b) Cablear puntos de red en el anexo SAAS, Casa Presidencial y otras Secretarias.

c) Instalar y configurar el software autorizado en los equipos de SAAS.

d) Dar soporte y configuración a teléfonos celulares del corporativo SAAS.

e) Prestar apoyo técnico a los centros de mando cuando estos son constituidos.

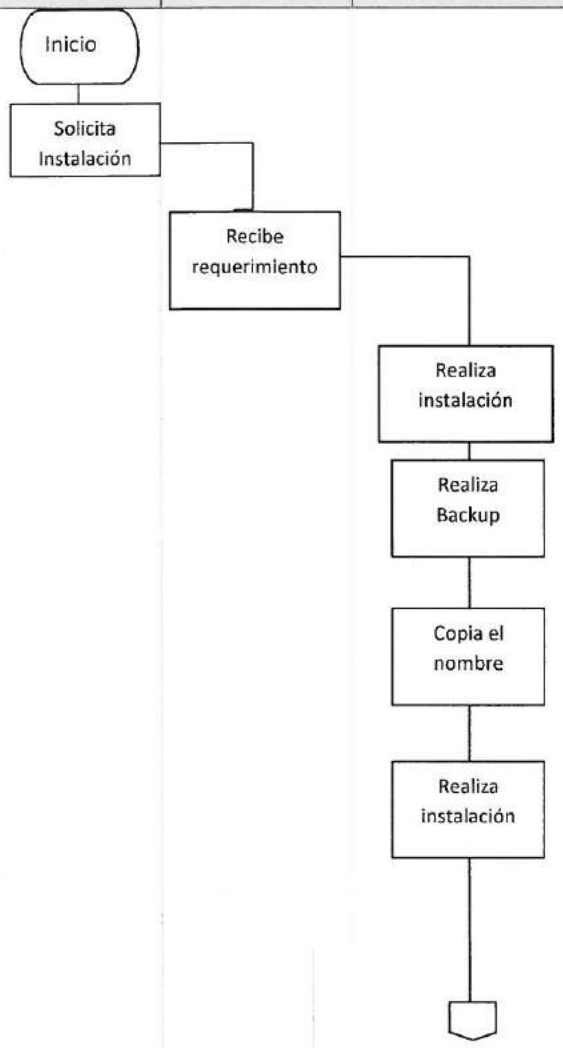
3. PROCESOS

Nombre del proceso	Función y Atribución
Soporte técnico	Instalar y dar mantenimiento a equipos de cómputo a nivel institucional, instruyendo a los usuarios sobre los servicios primarios.
Instalación de equipo	Instalar y configurar el software autorizado en los equipos de SAAS.
Configuración de Smartphone	Dar soporte y configuración a teléfonos celulares del corporativo SAAS.
Montaje Centro de Mando	Prestar apoyo técnico a los centros de mando cuando estos son constituidos.

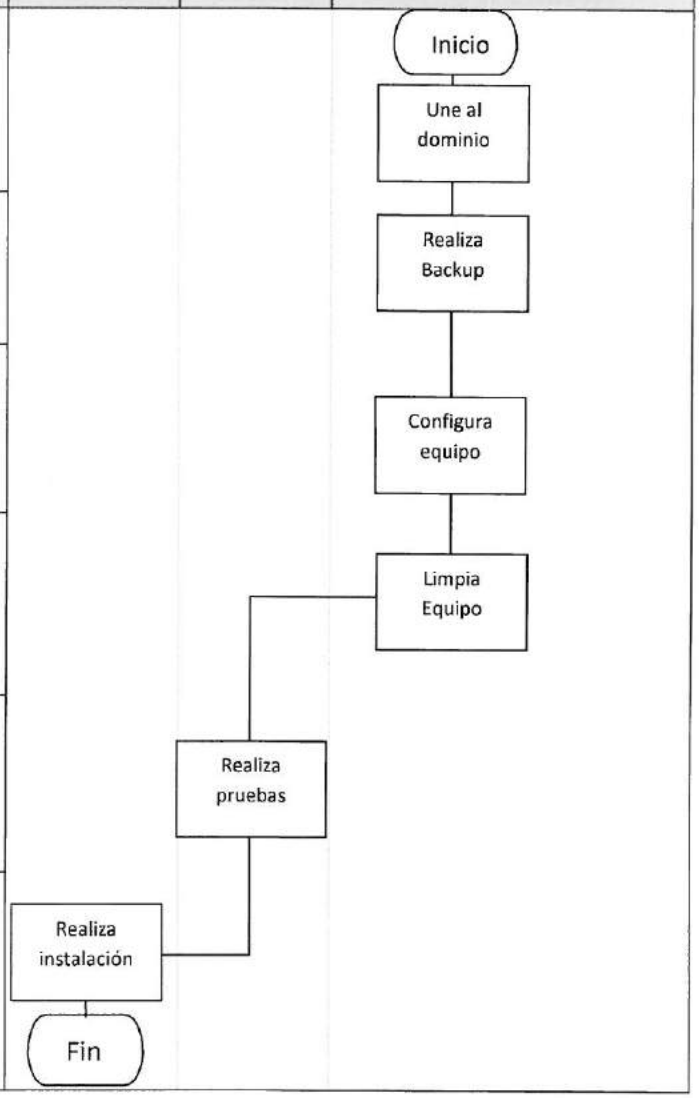
4. DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE SU PUESTO DE TRABAJO

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Sergio Herrera	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Soporte técnico	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción		
		Usuario	Jefe Depto.	Técnico en soporte II
1	Solicitar Instalación/mantenimiento Equipo			
2	Recibir requerimiento de Instalación/mantenimiento y asigna tarea			
3	Realizar Proceso de INSTALACION DE EQUIPO.			
4	Realizar Backup de Documentos [incluye Documentos y Escritorio]			
5	Copiar el nombre de máquina para posterior configuración de equipo reinstalado de Sistema Operativo.			
6	Instalar equipo			



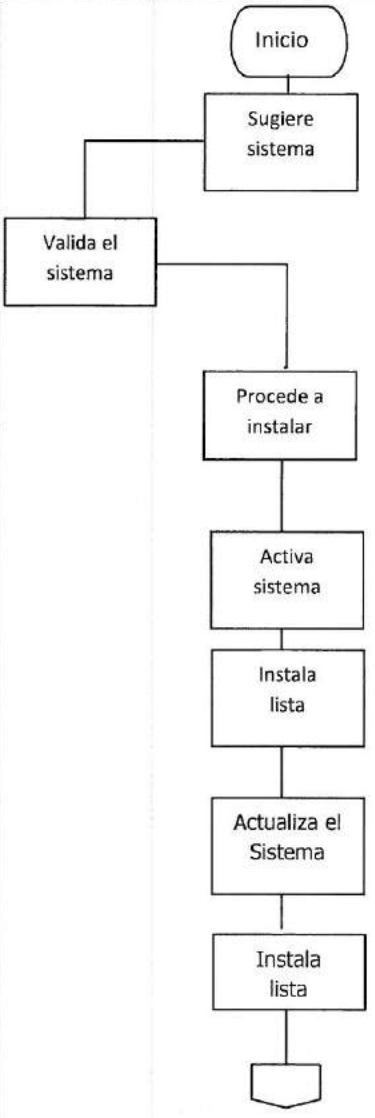
No. Pasos	Soporte técnico	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción		
		Usuario	Jefe Depto.	Técnico en soporte II
9	Unir equipo al Dominio SAAS.			
10	Realizar copia de seguridad de los documentos.			
11	Configurar correos e impresoras con el usuario.			
13	Limpiar Equipo.			
14	Realizar las pruebas del equipo y sus configuraciones (correo e impresoras)			
15	Verifica sus documentos.			



Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

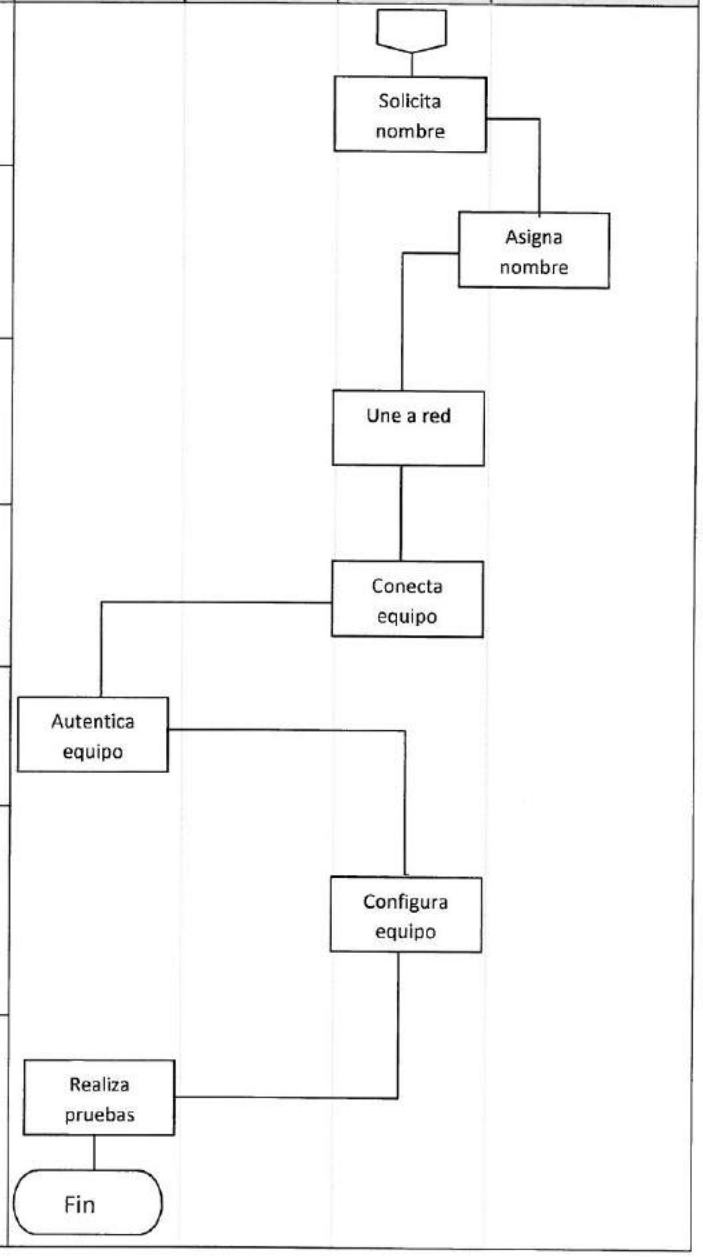
ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Sergio Herrera	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Instalación de equipo	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción		
		Usuario	Jefe Depto.	Técnico en soporte II
1	Sugerir el tipo de sistema operativo instalar al equipo.			
2	Validar el sistema operativo a instalar			
3	Proceder a instalar el sistema operativo			
4	Activar sistema operativo			
5	Instalar lista de programas obligados			
6	Actualizar el Sistema Operativo			
7	Instalar lista de programas específicos			



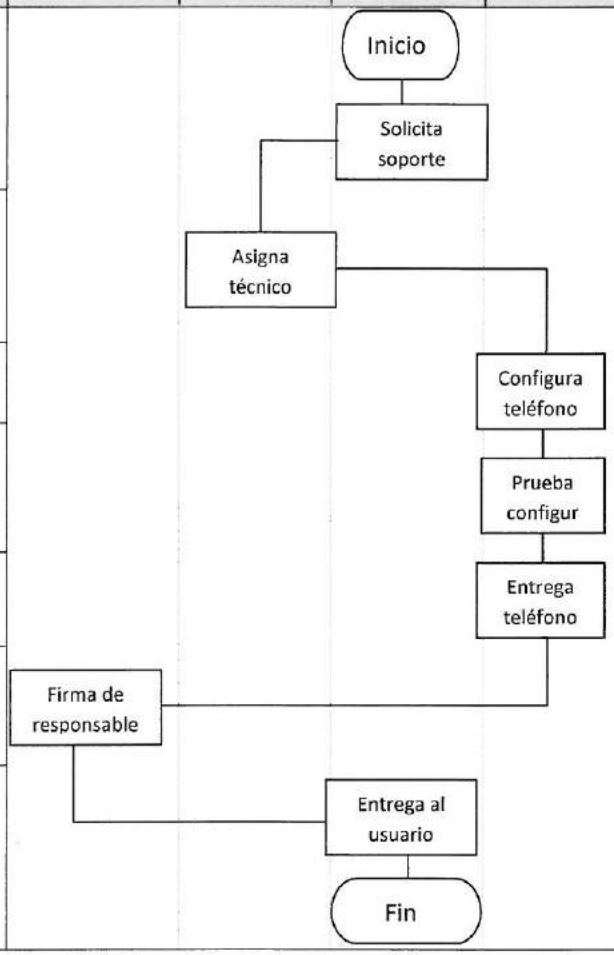
Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

No. Pasos	Instalación de equipo	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción			
		Usuario	Jefe Soporte	Técnico en soporte II	Técnico de Redes
8	Solicitar nombre del equipo en la red SAAS.				
9	Asignar nombre del equipo en la red SAAS.				
10	Unir al dominio de red SAAS el equipo instalado.				
11	Conectar equipo en el lugar del usuario.				
12	Autenticar en el equipo nuevo instalado				
13	Realizar configuraciones finales con el usuario. (correo, impresoras y accesos directos)				
14	Hacer pruebas del equipo.				



ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Sergio Herrera	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

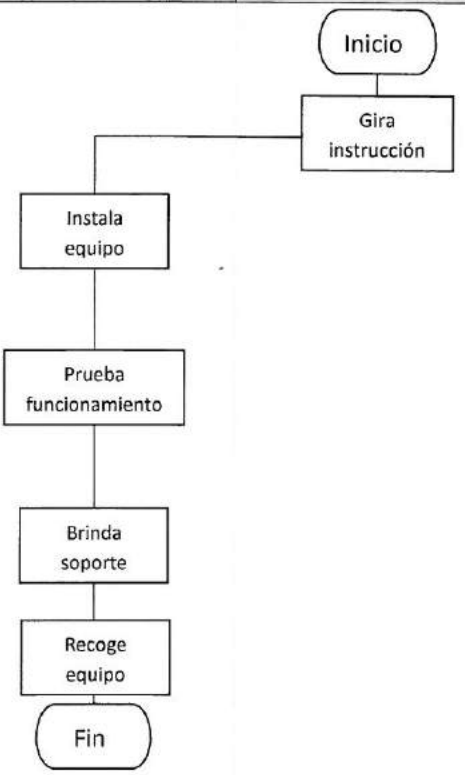
No. Pasos	Configuración de teléfono móvil	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción			
		Usuario	Jefe Depto.	Asistente	Técnico en soporte II
1	Solicitar al jefe de soporte configuración de teléfono.				
2	Asignar técnico de Soporte para configuración.				
3	Configurar teléfono de servicio.				
4	Probar la configuración.				
5	Entregar teléfono configurado.				
6	Firmar de responsable del teléfono de servicio.				
7	Entregar al usuario.				



Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaría de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Sergio Herrera	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Montaje de Centro de Mando	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Técnico en soporte II	Jefe Depto.
1.	Girar instrucciones de montaje en el lugar específico.		
2.	Instalar equipo de cómputo.		
3.	Probar de funcionamiento de equipo instalado.		
4.	Brindar soporte técnico a las personas que conforman el centro de mando.		
5.	Recoger y verifica equipo del centro de mando.		



f.	f.	f.
JEFE DE DEPARTAMENTO ELABORADO	**SUBDIRECTOR** REVISADO	**DIRECTOR** AUTORIZADO

5. FORMULARIOS O DOCUMENTOS ANEXOS. No hay formatos

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Dirección	Comunicaciones e Informática
Departamento	Informática
Plaza	(06) Técnico en soporte II
Jefe Inmediato	Jefe de Departamento
Subalternos	No tiene

2. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

a) Instalar y dar mantenimiento a equipos de cómputo a nivel institucional, instruyendo a los usuarios sobre los servicios primarios.

b) Cablear puntos de red en el anexo SAAS, Casa Presidencial y otras Secretarias.

c) Instalar y configurar el software autorizado en los equipos de SAAS.

d) Dar soporte y configuración a teléfonos celulares del corporativo SAAS.

e) Prestar apoyo técnico a los centros de mando cuando estos son constituidos.

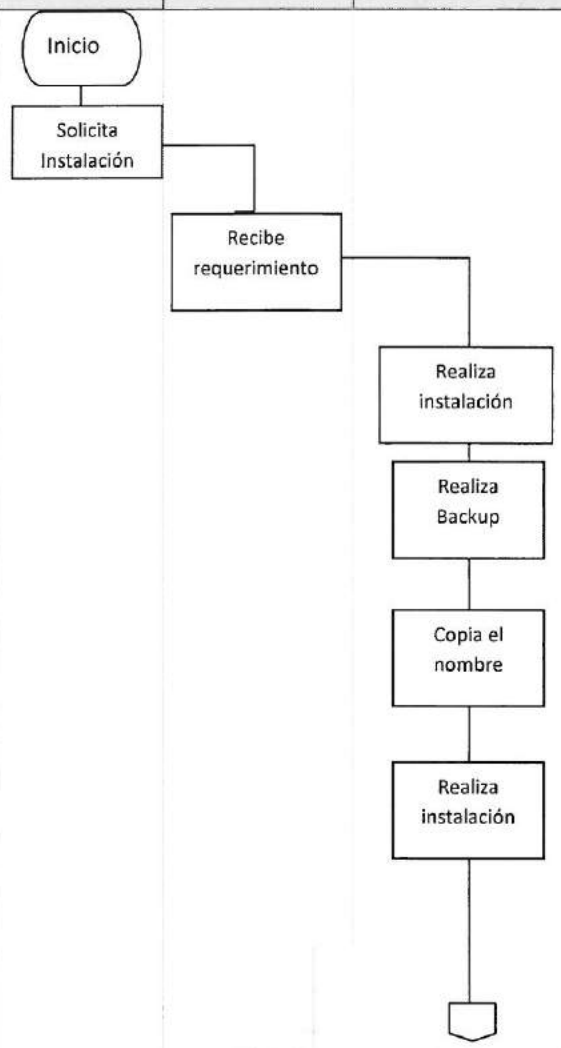
3. PROCESOS

Nombre del proceso	Función y Atribución
Soporte técnico	Instalar y dar mantenimiento a equipos de cómputo a nivel institucional, instruyendo a los usuarios sobre los servicios primarios.
Instalación de equipo	Instalar y configurar el software autorizado en los equipos de SAAS.
Configuración de Smartphone	Dar soporte y configuración a teléfonos celulares del corporativo SAAS.
Montaje Centro de Mando	Prestar apoyo técnico a los centros de mando cuando estos son constituidos.

4. DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE SU PUESTO DE TRABAJO

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Sergio Herrera	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

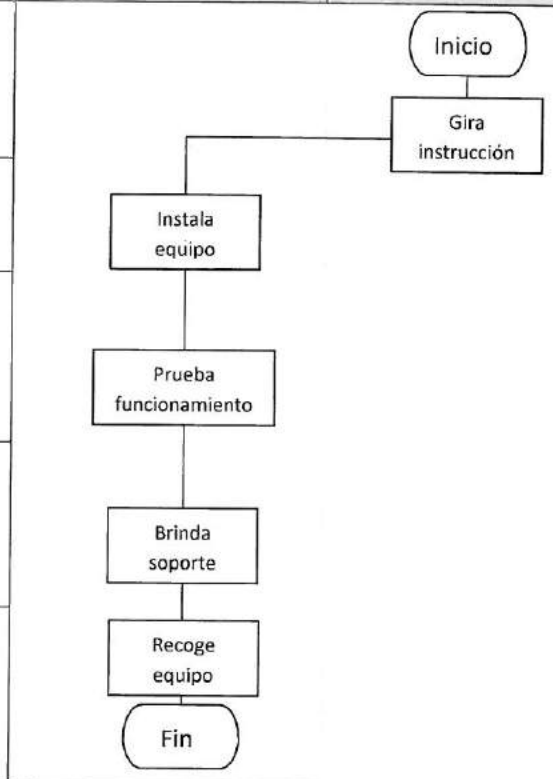
No. Pasos	Soporte técnico	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción		
		Usuario	Jefe Depto.	Técnico en soporte II
1	Solicitar Instalación/mantenimiento Equipo			
2	Recibir requerimiento de Instalación/mantenimiento y asigna tarea			
3	Realizar Proceso de INSTALACION DE EQUIPO.			
4	Realizar Backup de Documentos [incluye Documentos y Escritorio]			
5	Copiar el nombre de máquina para posterior configuración de equipo reinstalado de Sistema Operativo.			
6	Instalar equipo			



Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica

ELABORADO	REVISADO	AUTORIZADO	Versión	Fecha Elaboración	Fecha Modificación
Sergio Herrera	Héctor Rodolfo González Coromac	Lic. Jorge Mario Del Cid Cuyun	I	ENE16	FEB16

No. Pasos	Montaje de Centro de Mando	Nombre del puesto de la persona que hizo la acción	
		Técnico en soporte II	Jefe Depto.
1.	Girar instrucciones de montaje en el lugar específico.		
2.	Instalar equipo de cómputo.		
3.	Probar de funcionamiento de equipo instalado.		
4.	Brindar soporte técnico a las personas que conforman el centro de mando.		
5.	Recoger y verifica equipo del centro de mando.		



f.	f.	f.
JEFE DE DEPARTAMENTO ELABORADO	**SUBDIRECTOR** REVISADO	**DIRECTOR** AUTORIZADO

5. FORMULARIOS O DOCUMENTOS ANEXOS. No hay formatos

Dirección de Comunicaciones e Informatica
Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la Republica