

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Aprobado por Acuerdo PDH-105-09-Jul-2021



Procuraduría de los Derechos Humanos

ABRIL 2021

CUADRO DE APROBACIÓN:

Documento		Versión	1
		No. Páginas	23
	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Fecha	Marzo-Junio 2021	Junio 2021	Julio de 2021
Área Responsable	Dirección de Tecnologías de la Información	Dirección de Planificación y Gestión Institucional	Procurador de los Derechos Humanos
Firma			

Nota: La o las Unidades que elaboran el presente procedimiento son responsables de su contenido e implementación, con base a la norma 1.10 de las **Normas Generales de Control Interno de la Contraloría General de Cuentas**.

NOMBRE DE LA UNIDAD:

Dirección de Tecnologías de la Información

I. INTRODUCCIÓN: -----

No.	Procedimientos de la Unidad
1	Altas, Bajas y Cambios -ABC para configuraciones de usuarios y servicios de tecnología y telecomunicaciones.
2	Desarrollo de Soluciones de Sistemas / Software / Aplicaciones / Administración de Sistemas.
3	Gestión global de la Dirección de Tecnologías de la Información.

II. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Altas, Bajas y Cambios -ABC para configuraciones de usuarios y servicios de tecnología y telecomunicaciones.

	<i>DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</i>	<i>No. del Procedimiento:</i>
		01
	Nombre del Procedimiento: Altas, Bajas y Cambios -ABC para configuraciones de usuarios y servicios de tecnología y telecomunicaciones	

Objetivo del Procedimiento:

Conocer el funcionamiento general de la Dirección de Tecnologías de la información en cuanto a la atención de solicitudes específicas de sobre concesión para acceso a usuarios y servicios de tecnología y telecomunicaciones.

Unidades Involucradas:

1. Dirección de Tecnologías de la Información
2. Departamento de Desarrollo de Sistemas
3. Departamento de Operaciones TI
4. Departamento de Soporte y Servicio Técnico/a

Vinculación con Reglamento de Organización y Funcionamiento -ROF-

Artículo 54, numeral 2

2. Administrar la infraestructura para el resguardo de los activos de información y comunicaciones de la Dirección de Tecnologías de la Información.

Descripción de Actividades

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Solicitante / Usuario	Realizar solicitud al jefe inmediato superior.
2	Jefe/a de Unidad o Director/a del Área (solicitante)	Jefe/a de Unidad del solicitante, analizar necesidad y determinar la solicitud a realizar, gestionar Vo. Bo. del Director/a de Área solicitante y enviar Perfil IT (personal permanente o temporal) o la solicitud por vía verbal, escrita, telefónica, correo electrónico (e-mail) y/u otra vía electrónica de comunicación al Director/a de Tecnologías de la información con copia a Jefes/as de Departamentos de la Dirección de Tecnologías de la Información, según corresponda.
3a	Director/a de Tecnologías de la Información	Recibir solicitud y trasladar vía correo electrónico a Jefes/as de Departamentos de la Dirección de Tecnologías de la Información, la solicitud recibida por vía verbal, telefónica, correo electrónico (e-mail) u otra vía electrónica de comunicación.

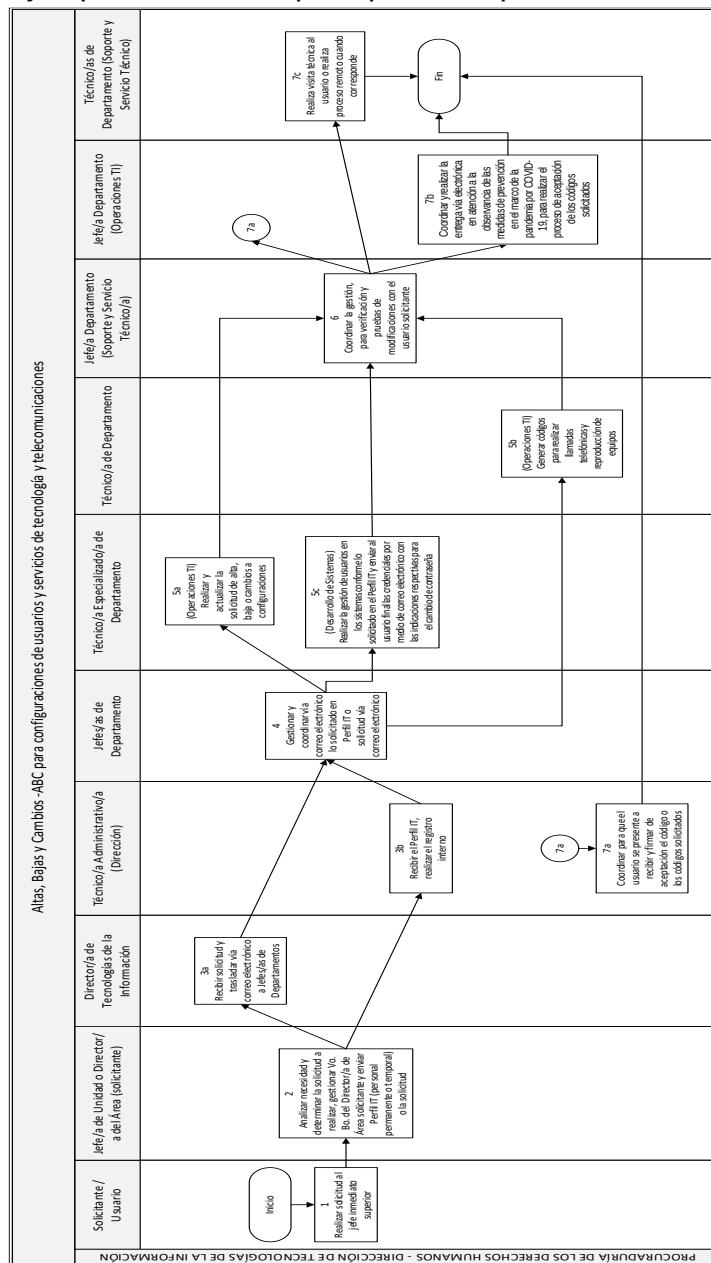
No.	Responsable	Descripción de la Actividad
3b	Técnico/a Administrativo/a (Dirección TI)	Recibir el Perfil IT, realizar el registro interno y enviar por correo electrónico al Director/a y Jefaturas de Departamentos de la Dirección de Tecnologías de la Información.
4	Jefes/as de Departamento	Gestionar y coordinar vía correo electrónico lo solicitado en Perfil IT o solicitud vía correo electrónico.
5a	Técnico/a Especializado/a de (Operaciones TI)	Realizar y actualizar la solicitud de alta, baja o cambios a configuraciones e informar vía correo electrónico.
5b	Técnico/a de Departamento (Operaciones TI)	Generar códigos para realizar llamadas telefónicas y enviar por correo electrónico para su entrega al Técnico/a Administrativo de la Dirección de Tecnologías de la Información con copia al Jefe/a del Departamento de Operaciones TI. Generar códigos para uso de equipos de reproducción (multifuncionales) y enviar por correo electrónico para su entrega al Técnico/a Administrativo de la de la Dirección de Tecnologías de la Información con copia al Técnico/a Especializado/a y al Jefe/a del Departamento de Operaciones TI.
5c	Técnico/a Especializado/a (Desarrollo de Sistemas)	Realizar la gestión de usuarios en los sistemas conforme lo solicitado en el Perfil IT y enviar al usuario final las credenciales por medio de correo electrónico con las indicaciones respectivas para el cambio de contraseña.
6	Jefe/a Departamento de Soporte y Servicio Técnico/a	Coordinar la gestión, para verificación y pruebas de modificaciones con el usuario solicitante.
7a	Técnico/a Administrativo (Dirección)	Coordinar para que el usuario se presente a recibir y firmar de aceptación el código o los códigos solicitados.
7b	Jefe/a Departamento (Operaciones TI)	Coordinar y realizar la entrega vía electrónica en atención a la observancia de las medidas de prevención en el marco de la pandemia por COVID-19, para realizar el proceso de aceptación de los códigos solicitados.
7c	Técnico/as de Departamento (Soporte y Servicio Técnico)	Realiza visita técnica al usuario o realiza proceso remoto cuando corresponde; finaliza con boleta de asistencia técnica presencial y con correo electrónico de asistencia remota.

NOTA: Los numerales 3a, 3b, 5a, 5b, 5c, 7a, 7b y 7c, son actividades o tareas que se realizan o llevan a cabo de forma simultánea o en paralelo.

Diagrama de Flujo:

ANEXOS:

1. Ejemplo de Perfil IT para personal permanente



PERFIL DE USUARIO IT - PDH

Version 4. 2017.03.01

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA

Descripción de servicios IT institucionales

Los servicios de tecnología de la información y telecomunicaciones que se prestan a los usuarios para el desarrollo de sus labores en la Procuraduría de los Derechos Humanos, corresponden a:

- ♦ **Equipo:** se asignará de acuerdo a las funciones computadora y/u otros equipos.
- ♦ **Usuario de dominio:** usuario que permite tener acceso a su estación de trabajo o computadora asignada.

- ♦ **Cuenta de correo electrónico institucional:** con excepción de los omónimos, se forma con la inicial del 1er nombre y el 1er apellido, ejemplo: Andrea Margarita San Martínez, le corresponde asen@pdh.org.gt

- ♦ **Usuario para navegación:** acceso a Internet restringido o no restringido de acuerdo al puesto.
- ♦ **Código para llamadas telefónicas:** combinación única de números para cada empleado.



- ♦ **Código para puntos de reproducción:** combinación única de números para cada empleado (fotocopias, impresión y escaneo).

- ♦ **Usuarios de sistemas:** Asignación de acuerdo al puesto, funciones y unidad administrativa.

Normativa de servicios IT para el empleado

- Todos los servicios, usuarios y códigos son personales e intransferibles, es decir, **bajo ninguna circunstancia** se puede compartir para su utilización por otro empleado o usuario.
 - Para el uso de equipo de cómputo, está prohibido: Instalar computadoras, salvo al personal autorizado de la DTI; Retirar computadoras o sus accesorios de la PDH; Comer o ingerir bebidas mientras se esté usando la computadora; Pegar calcomanías o adornos en las computadoras; Ejecutar archivos cuyo origen desconozca y/o no este informado de su contenido, con la finalidad de evitar un posible daño a la información o al equipo que le ha sido asignado; Usar software, métodos y técnicas que atenten contra la infraestructura e información de la PDH, tales como "Spoofing", "Sniffing", "Hackeo", "Crackeo", "DoS", "SPAM" y cualquier otra similar; Ensamblar o desensamblar cualquier equipo de cómputo; Reconfigurar o cambiar configuraciones de equipos de cómputo; Compartir el usuario y contraseña a otro empleado.
 - Enviar contenidos con fines publicitarios y comerciales de bienes y servicios, salvo en los casos expresamente autorizados por la Dirección de Comunicación Social o una autoridad superior; Enviar correo tipo Spam, es decir, entre otros: correo con música, falsos virus, publicidad, cadenas de mensajes, invitaciones personales, chistes, bromas, fotografías o videos no relacionados con el trabajo; Divulgar la lista de correos internos; Enviar y recibir pornografía; Utilizar vocabulario soez en el envío y recepción de correo; Enviar mensajes de correo electrónico en nombre de otra persona; Usar la cuenta de correo electrónico de otro usuario o entregar a un tercero la contraseña propia; Leer, borrar, copiar o modificar mensajes de correo electrónico, de otras personas sin su autorización; Alterar la dirección electrónica del remitente para suplantar a terceros, identificarse como una persona ficticia o no identificarse; Divulgar información que atente contra el prestigio y buen nombre de la PDH o que incite a la discriminación negativa o a la violencia.
- Prohibiciones:
 - Usar Internet a través del sistema telefónico de la PDH o por medio de otra conexión no autorizada; Acceder a Internet con fines diferentes a los propios de las actividades laborales o administrativas de la PDH; Descargar información, música, videos, software, datos y fotografías no relacionadas con el trabajo; Usar programas para "chat"; Consultar páginas que pongan en riesgo la información, equipo o buenas costumbres morales y sociales, entre otros: sitios pornográficos, "hackeo", "crackeo", "videojuegos", "chats".
 - Solicitar y/o compartir una extensión o línea en dos o más aparatos telefónicos; Compartir el código telefónico asignado individualmente para utilizar el servicio externo de llamadas.
 - Compartir el código para utilización del centro de reproducción asignado.
 - Compartir usuarios y contraseñas de los sistemas asignados.

RRHH: Asignación de acuerdo al perfil del puesto a desempeñar.

CARGO:

Unidad Administrativa: _____

Utilizará computadora	Si	No
Indicar qué computadora:		
Cuenta de correo electrónico institucional	Si	No
Usuario de navegación a Internet	Si	No
Código para llamadas telefónicas	Si	No
Indicar extensión asignada:		
Código para centros de reproducción	Si	No
Usuario de sistema (indique el/los sistemas):	Si	No

EMPLEADO: Aceptación y compromiso:

Yo, _____
(nombre completo)

- He leído y comprendido la asignación de los servicios IT asignados a mi puesto, para el desempeño y desarrollo de mis actividades laborales. Por lo que me comprometo a utilizar estos responsablemente y a observar la normativa descrita. Por lo que en aceptación firmo:

(f) _____

Guatemala, _____
dd / mm / aaaa

Nombre, firma y sello JEFE INMEDIATO

Nombre, firma y sello DIRECTOR(A)

2. Ejemplo de Perfil IT para personal temporal

PERFIL IT - USUARIO TEMPORAL

Version 3, 2019.02.05
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA

Descripción de servicios IT institucionales

Los servicios de tecnología de la información y telecomunicaciones que se prestan a los usuarios para el desarrollo de sus labores durante el periodo de prácticas, pasantías o convenios y cooperaciones específicas, en y para la Procuraduría de los Derechos Humanos, corresponden a:

- ♦ **Equipo:** se asignará de acuerdo a las funciones computadora y/u otros equipos.
- ♦ **Usuario de dominio:** usuario que permite tener acceso a su estación de trabajo o computadora asignada.



Normativa General de servicios IT

1. Todos los servicios, usuarios y códigos son personales e intransferibles, es decir, **bajo ninguna circunstancia** se puede compartir para su utilización por otro empleado o usuario.
2. Prohibiciones:
 - a. Para el uso de equipo de cómputo, está prohibido: Instalar computadoras, salvo al personal autorizado de la DTI; Retirar computadoras o sus accesorios de la PDH; Comer o ingerir bebidas mientras se esté usando la computadora; Pegar calcomanías o adornos en las computadoras; Ejecutar archivos cuyo origen desconozca y/o no este informado de su contenido, con la finalidad de evitar un posible daño a la información o al equipo que le ha sido asignado; Usar software, métodos y técnicas que atenten contra la infraestructura e información de la PDH, tales como "Spoofting", "Sniffing", "Hackeo", "Crackeo", "DoS", "SPAM" y cualquier otra forma similar; Ensambalar o desensambalar cualquier equipo de cómputo; Reconfigurar o cambiar configuraciones de equipos de cómputo; Compartir el usuario y contraseña a otro empleado.
 - b. Enviar contenidos con fines publicitarios y comerciales de bienes y servicios, salvo en los casos expresamente autorizados por la Dirección de Comunicación Social o una autoridad superior; Enviar correo tipo Spam, es decir, entre otros: correo con música, falsos virus, publicidad, cadenas de mensajes, invitaciones personales, chistes, bromas, fotografías o videos no relacionados con el trabajo; Divulgar la lista de correos internos; Enviar y recibir pornografía; Utilizar vocabulario soez en el envío y recepción de correo; Enviar mensajes de correo electrónico en nombre de otra persona; Usar la cuenta de correo electrónico de otro usuario o entregar a un tercero la contraseña propia; Leer, borrar, copiar o modificar mensajes de correo electrónico, de otras personas sin su autorización; Alterar la dirección electrónica del remitente para suplantar a terceros, identificarse como una persona ficticia o no identificarse; Divulgar información que atente contra el prestigio y buen nombre de la PDH o que incite a la discriminación negativa o a la violencia.
 - c. Usar Internet a través del sistema telefónico de la PDH o por medio de otra conexión no autorizada; Acceder a Internet con fines diferentes a los propios de las actividades laborales o administrativas de la PDH; Descargar información, música, videos, software, datos y fotografías no relacionadas con el trabajo; Usar programas para "chat"; Consultar páginas que pongan en riesgo la información, equipo o buenas costumbres morales y sociales, entre otros: sitios pornográficos, "hackeo", "crackeo", "videojuegos", "chats".
 - d. Solicitar y/o compartir una extensión o línea en dos o más aparatos telefónicos; Compartir el código telefónico asignado individualmente para utilizar el servicio externo de llamadas.
 - e. Compartir el código para utilización del centro de reproducción asignado.
 - f. Compartir usuarios y contraseñas de los sistemas asignados.

RRHH: Asignación de acuerdo al perfil del puesto a desempeñar.

Rol temporal (consultor, asesor, practicante, pasante, contrato externo u otro):

Fecha inicio del rol temporal indicado:

Fecha final del rol temporal indicado:

Unidad Administrativa donde estará:

Utilizará computadora	Sí No
Indicar qué computadora:	
Número de inventario	
Utilizará servicios IT:	
Indicar cuáles y que perfil necesitará	

Aceptación y compromiso:

• Yo, _____

(nombre completo—TODOS LOS NOMBRES Y APELLIDOS)

• He leído y comprendido la asignación de recursos IT asignados a mi persona, para el desempeño y desarrollo de mis actividades en el rol temporal indicado en el presente formulario. Razón por la que me comprometo a utilizar estos responsablemente y a observar la normativa descrita. Por lo que en aceptación firmo:

(f) _____

Nombre, firma y sello Jefe / DIRECTOR / RESPONSABLE:

3. Ejemplo de Boleta de Soporte Técnico

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – DTI
DEPARTAMENTO DE SOPORTE Y SERVICIO TÉCNICO

Boleta No.: _____ Correlativo PQA: _____

Nombre de quién solicita Soporte: _____ Fecha de la Solicitud: _____ Hora: _____

Dirección u Unidad

1. PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS	ii. Departamento de Admisión de Ritos	ii. Escuela de Formación y Capacitación para los	i. Defensoría de la Mujer
2. PROCURADORA ADJUNTA I	ii. Departamento de Gestión y Compensación	ii. DORH	ii. Defensoría de Capacidades
3. PROCURADORA ADJUNTA II	ii. Sección de Gestión	ii. Biblioteca Especializada en DDHH	iii. Defensoría Pueblos Indígenas
4. SECRETARÍA GENERAL	ii. Sección de Compensaciones	17. DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN	iv. Defensoría Transporte
i. Archivo General	iii. Departamento de Desarrollo y Bienestar Laboral	ii. Sección de Especialistas en DDHH	v. Defensoría Víctimas de Torta
ii. Unidad de Información Pública	12. DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL	ii. Sección de Seguimiento de Expedientes en Trámite	vi. Defensoría Personas Mayores
5. GERENCIA FINANCIERA ADMINISTRATIVA	i. Depto. de Planificación y Organización Institucional	ii. Sección de Seguimiento de Resoluciones y Registro Único de Violaciones a DDHH	vii. Defensoría Consumidor
6. ASesoría JURÍDICA	ii. Depto. de Evaluación y Gestión Institucional	ii. Sección de Mecanismos Internacionales de Protección	viii. Defensoría Juvenil
7. AUDITORÍA INTERNA	13. DIRECCIÓN DE COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES	i. Departamento de Gestión y Seguimiento	ix. Defensoría Personas Trabajadoras
8. SECRETARÍA ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	i. Departamento de Gestión de Proyectos	18. DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN EN DERECHOS HUMANOS	x. Defensoría Seguridad Alimentaria
ii. Sección de Supervisión a Sujetos Obligados	ii. Departamento de Relaciones Internacionales	ii. Sección de Investigaciones	xi. Defensoría Migrante
ii. Sección de Capacitación de Acceso a la Información Pública	14. DIRECCIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL	ii. Sección de Informes	xii. Defensoría Salud
9. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	i. Departamento de Seguridad	19. DIRECCIÓN DE ALIMENTARIAS	xiii. Defensoría Salud Ambiental
i. Departamento de Transportes	ii. Sección de Seguridad Específica	i. Departamento de Coordinación y Mediacón Regional	xiv. Defensoría Diversidad Sexual
ii. Departamento de Servicios Generales	15. DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL	ii. Asesoría Jurídica Central	xv. Defensoría Privada de Legalidad
iii. Departamento de Inventario	i. Departamento de Redacción y Edición	ii. Asesorías Departamentales	xvi. Defensoría Infancia y Adolescencia
iv. Departamento de Almacén y Suministros	ii. Departamento de Producción Audiovisual y Multimedia	ii. Asesorías Municipales	xvii. Defensoría Defensorías y Peritoías
v. Departamento de Compras	16. DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y EDUCACIÓN	ii. Asesorías Móviles	21. DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
10. DIRECCIÓN FINANCIERA	i. Departamento de Promoción	20. DIRECCIÓN DE DEFENSIÓN	i. Departamento de Desarrollo de Sistemas
i. Departamento de Presupuesto		ii. Sección de Asistencia Técnica a Defensorías	ii. Departamento de Operaciones TI
ii. Departamento de Contabilidad			iii. Departamento de Soporte y Servicio Técnico
iii. Departamento de Tesorería			22. COLEGACIÓN CONTABILIDAD GENERAL DE CUENTAS
11. DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS			
ii. Sección Legal y Disciplina			

Problema y Acción

Tipo de Problema

(1) Cableado de Red	(6) Internet	(10) Red	(14) Tareas de informática	(18) Diagnósticos
(2) Cableado eléctrico	(7) Mail web	(11) Software	(15) Instalación / uso equipos multimedia	(19) Configuraciones de usuario
(3) Correo electrónico	(8) Inseguridad	(12) Tareas específicas del usuario	(16) Drivers (instalación y búsqueda)	(20) Traslado/movimiento de equipo
(4) Electrónico	(9) Por accidente	(13) Capacitación / inducción	(17) Configuraciones / instalaciones	(21) Virus / Antivirus
(5) Hardware				

Encargado de Tecnología: Wilfredo Orlando De León Guachín Estuardo Adolfo Huertas Sajché Christian Randolph Valdez Policarpio Otro

Fecha de Atención: _____ **Fecha Solución:** _____ **Hora Solución:** _____

Solución

Nombre: _____ Firma: _____

Calificación Objetiva por parte del Solicitante: Excelente Buena Regular Mala Pésima

Si tiene alguna observación por favor anotarla en la parte posterior de la boleta.

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – DTI
DEPARTAMENTO DE SOPORTE Y SERVICIO TÉCNICO

OBSERVACIONES

4. Ejemplo de Boleta de Infraestructura TI

1.00 Fecha de solicitud: (dd-mm-aaaa)		2.00 Hora de solicitud:																																																																																																
3.00 Nombre de quien solicita:																																																																																																		
4.00 Oficina o área: <table border="0"> <tr> <td>[1] Acceso Internet</td> <td>[20] Centro Alertas Nacionales</td> <td>[39] Defensoría Juvenil</td> <td>[58] Inventario</td> <td>[77] Seguridad Alimentaria</td> </tr> <tr> <td>[2] Acuerdos de Paz</td> <td>[21] Civiles y Políticos</td> <td>[40] Desaparecidos - RUOFOR</td> <td>[59] Maltrato Infantil</td> <td>[78] Servicios Hospitalarios</td> </tr> <tr> <td>[3] Asesoría 1</td> <td>[22] Clínica Quiropráctica</td> <td>[41] Despacho</td> <td>[60] Mecanismos Internacionales</td> <td>[79] Servicios Generales</td> </tr> <tr> <td>[4] Asesoría 2</td> <td>[23] Compras</td> <td>[42] Dirección Administrativa</td> <td>[61] Migración</td> <td>[80] Suministros</td> </tr> <tr> <td>[5] Asesoría Interna</td> <td>[24] Comunicación Alternativa</td> <td>[43] Dirección de Auxilios</td> <td>[62] Nómadas y Planillas</td> <td>[81] Supervisión Administrativa</td> </tr> <tr> <td>[6] Atención</td> <td>[25] Comunicación Social</td> <td>[44] Dirección de Auxilios Departales</td> <td>[63] Notificaciones</td> <td>[82] Unidad contra la Impunidad</td> </tr> <tr> <td>[7] Análisis Estratégico</td> <td>[26] Constatación</td> <td>[45] Dirección de Defensorías</td> <td>[64] Planificación</td> <td>[83] Unidad de Desastres</td> </tr> <tr> <td>[8] Asesorías</td> <td>[27] Convivencia</td> <td>[46] Dirección de Educación</td> <td>[65] Prensa</td> <td>[84] Unidad de Estadística</td> </tr> <tr> <td>[9] Archivo</td> <td>[28] Convivencia Escolar</td> <td>[47] Dirección de Procuración</td> <td>[66] Psicología</td> <td>[85] Unidad de Supervisión</td> </tr> <tr> <td>[10] Asesoría</td> <td>[29] Cooperativa PDH</td> <td>[48] Dirección Financiera</td> <td>[67] Radio y TV</td> <td>[86] VIVIENDA</td> </tr> <tr> <td>[11] Audiovisuales</td> <td>[30] Defensoría de la Mujer</td> <td>[49] DIMERCOP</td> <td>[68] Recepción de Denuncias</td> <td>[87] Voluntariado</td> </tr> <tr> <td>[12] Auditoría Interna</td> <td>[31] Defensoría de la Niñez</td> <td>[50] DIT</td> <td>[69] Recepción de Personas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>[13] Asesoría Móvil 1</td> <td>[32] Defensoría de Pueblos Indígenas</td> <td>[51] Económicos, Sociales y Culturales</td> <td>[70] Recepción de Personas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>[14] Asesoría Móvil 2</td> <td>[33] Defensoría del Adulto Mayor</td> <td>[52] Específicos</td> <td>[71] Recursos Humanos</td> <td></td> </tr> <tr> <td>[15] Asesorías especiales</td> <td>[34] Defensoría del Debito Proceso</td> <td>[53] Estudios y Análisis</td> <td>[72] Relaciones Internacionales</td> <td></td> </tr> <tr> <td>[16] Biblioteca</td> <td>[35] Defensoría del Medio Ambiente</td> <td>[54] Eventos y Protocolo</td> <td>[73] Secretaría General</td> <td></td> </tr> <tr> <td>[17] Cámara de grabación</td> <td>[36] Defensoría del Migrante</td> <td>[55] Fondos Especiales</td> <td>[74] Seguimiento</td> <td></td> </tr> <tr> <td>[18] Caja</td> <td>[37] Defensoría del Trabajador</td> <td>[56] Foro Permanente DDHH</td> <td>[75] Seguimiento a Denuncias</td> <td></td> </tr> <tr> <td>[19] Call Center</td> <td></td> <td>[57] Gaceta de Seguridad</td> <td>[76] Seguridad</td> <td></td> </tr> </table>				[1] Acceso Internet	[20] Centro Alertas Nacionales	[39] Defensoría Juvenil	[58] Inventario	[77] Seguridad Alimentaria	[2] Acuerdos de Paz	[21] Civiles y Políticos	[40] Desaparecidos - RUOFOR	[59] Maltrato Infantil	[78] Servicios Hospitalarios	[3] Asesoría 1	[22] Clínica Quiropráctica	[41] Despacho	[60] Mecanismos Internacionales	[79] Servicios Generales	[4] Asesoría 2	[23] Compras	[42] Dirección Administrativa	[61] Migración	[80] Suministros	[5] Asesoría Interna	[24] Comunicación Alternativa	[43] Dirección de Auxilios	[62] Nómadas y Planillas	[81] Supervisión Administrativa	[6] Atención	[25] Comunicación Social	[44] Dirección de Auxilios Departales	[63] Notificaciones	[82] Unidad contra la Impunidad	[7] Análisis Estratégico	[26] Constatación	[45] Dirección de Defensorías	[64] Planificación	[83] Unidad de Desastres	[8] Asesorías	[27] Convivencia	[46] Dirección de Educación	[65] Prensa	[84] Unidad de Estadística	[9] Archivo	[28] Convivencia Escolar	[47] Dirección de Procuración	[66] Psicología	[85] Unidad de Supervisión	[10] Asesoría	[29] Cooperativa PDH	[48] Dirección Financiera	[67] Radio y TV	[86] VIVIENDA	[11] Audiovisuales	[30] Defensoría de la Mujer	[49] DIMERCOP	[68] Recepción de Denuncias	[87] Voluntariado	[12] Auditoría Interna	[31] Defensoría de la Niñez	[50] DIT	[69] Recepción de Personas		[13] Asesoría Móvil 1	[32] Defensoría de Pueblos Indígenas	[51] Económicos, Sociales y Culturales	[70] Recepción de Personas		[14] Asesoría Móvil 2	[33] Defensoría del Adulto Mayor	[52] Específicos	[71] Recursos Humanos		[15] Asesorías especiales	[34] Defensoría del Debito Proceso	[53] Estudios y Análisis	[72] Relaciones Internacionales		[16] Biblioteca	[35] Defensoría del Medio Ambiente	[54] Eventos y Protocolo	[73] Secretaría General		[17] Cámara de grabación	[36] Defensoría del Migrante	[55] Fondos Especiales	[74] Seguimiento		[18] Caja	[37] Defensoría del Trabajador	[56] Foro Permanente DDHH	[75] Seguimiento a Denuncias		[19] Call Center		[57] Gaceta de Seguridad	[76] Seguridad	
[1] Acceso Internet	[20] Centro Alertas Nacionales	[39] Defensoría Juvenil	[58] Inventario	[77] Seguridad Alimentaria																																																																																														
[2] Acuerdos de Paz	[21] Civiles y Políticos	[40] Desaparecidos - RUOFOR	[59] Maltrato Infantil	[78] Servicios Hospitalarios																																																																																														
[3] Asesoría 1	[22] Clínica Quiropráctica	[41] Despacho	[60] Mecanismos Internacionales	[79] Servicios Generales																																																																																														
[4] Asesoría 2	[23] Compras	[42] Dirección Administrativa	[61] Migración	[80] Suministros																																																																																														
[5] Asesoría Interna	[24] Comunicación Alternativa	[43] Dirección de Auxilios	[62] Nómadas y Planillas	[81] Supervisión Administrativa																																																																																														
[6] Atención	[25] Comunicación Social	[44] Dirección de Auxilios Departales	[63] Notificaciones	[82] Unidad contra la Impunidad																																																																																														
[7] Análisis Estratégico	[26] Constatación	[45] Dirección de Defensorías	[64] Planificación	[83] Unidad de Desastres																																																																																														
[8] Asesorías	[27] Convivencia	[46] Dirección de Educación	[65] Prensa	[84] Unidad de Estadística																																																																																														
[9] Archivo	[28] Convivencia Escolar	[47] Dirección de Procuración	[66] Psicología	[85] Unidad de Supervisión																																																																																														
[10] Asesoría	[29] Cooperativa PDH	[48] Dirección Financiera	[67] Radio y TV	[86] VIVIENDA																																																																																														
[11] Audiovisuales	[30] Defensoría de la Mujer	[49] DIMERCOP	[68] Recepción de Denuncias	[87] Voluntariado																																																																																														
[12] Auditoría Interna	[31] Defensoría de la Niñez	[50] DIT	[69] Recepción de Personas																																																																																															
[13] Asesoría Móvil 1	[32] Defensoría de Pueblos Indígenas	[51] Económicos, Sociales y Culturales	[70] Recepción de Personas																																																																																															
[14] Asesoría Móvil 2	[33] Defensoría del Adulto Mayor	[52] Específicos	[71] Recursos Humanos																																																																																															
[15] Asesorías especiales	[34] Defensoría del Debito Proceso	[53] Estudios y Análisis	[72] Relaciones Internacionales																																																																																															
[16] Biblioteca	[35] Defensoría del Medio Ambiente	[54] Eventos y Protocolo	[73] Secretaría General																																																																																															
[17] Cámara de grabación	[36] Defensoría del Migrante	[55] Fondos Especiales	[74] Seguimiento																																																																																															
[18] Caja	[37] Defensoría del Trabajador	[56] Foro Permanente DDHH	[75] Seguimiento a Denuncias																																																																																															
[19] Call Center		[57] Gaceta de Seguridad	[76] Seguridad																																																																																															
5.00 Problema:																																																																																																		
5.01 Tipo de problema: <table border="0"> <tr> <td>[1] Cableado de Red</td> <td>[5] Revisión de Punto de Red</td> <td>[7] Instalación de Teléfono</td> <td>[11] Instalación Nuevas Unidades</td> </tr> <tr> <td>[2] Cableado eléctrico</td> <td>[6] Instalación de Switch</td> <td>[8] Revisión de Teléfono</td> <td>[12] Instalación de Fuerza e Iluminación</td> </tr> <tr> <td>[3] Cableado de fibra Óptica</td> <td></td> <td>[9] Instalación de Punto de Red</td> <td>[13] Reparación de Aparatos Eléctricos</td> </tr> <tr> <td>[4] Cableado Telefónico</td> <td></td> <td>[10] Cambio de Línea Telefónica</td> <td></td> </tr> </table>				[1] Cableado de Red	[5] Revisión de Punto de Red	[7] Instalación de Teléfono	[11] Instalación Nuevas Unidades	[2] Cableado eléctrico	[6] Instalación de Switch	[8] Revisión de Teléfono	[12] Instalación de Fuerza e Iluminación	[3] Cableado de fibra Óptica		[9] Instalación de Punto de Red	[13] Reparación de Aparatos Eléctricos	[4] Cableado Telefónico		[10] Cambio de Línea Telefónica																																																																																
[1] Cableado de Red	[5] Revisión de Punto de Red	[7] Instalación de Teléfono	[11] Instalación Nuevas Unidades																																																																																															
[2] Cableado eléctrico	[6] Instalación de Switch	[8] Revisión de Teléfono	[12] Instalación de Fuerza e Iluminación																																																																																															
[3] Cableado de fibra Óptica		[9] Instalación de Punto de Red	[13] Reparación de Aparatos Eléctricos																																																																																															
[4] Cableado Telefónico		[10] Cambio de Línea Telefónica																																																																																																
6.00 Encargado de informática:																																																																																																		
<table border="0"> <tr> <td>[1] Andrés Reynoso</td> <td>[2] Ever Perata</td> <td>[3] Oscar Álvarez</td> <td>[4] Julio Aragón</td> <td>[5] Wilfredo de León</td> </tr> </table>				[1] Andrés Reynoso	[2] Ever Perata	[3] Oscar Álvarez	[4] Julio Aragón	[5] Wilfredo de León																																																																																										
[1] Andrés Reynoso	[2] Ever Perata	[3] Oscar Álvarez	[4] Julio Aragón	[5] Wilfredo de León																																																																																														
7.00 Fecha de Atención: (dd-mm-aaaa)		8.00 Fecha de solución: (dd-mm-aaaa)																																																																																																
8.01 Hora de solución:																																																																																																		
9.00 Solución:																																																																																																		
10.00 Calificación objetiva por parte del Usuario atendido: <table border="0"> <tr> <td>[1] Excelente</td> <td>[2] Bueno</td> <td>[3] Regular</td> <td>[4] Malo</td> <td>[5] Pésimo</td> </tr> </table>				[1] Excelente	[2] Bueno	[3] Regular	[4] Malo	[5] Pésimo																																																																																										
[1] Excelente	[2] Bueno	[3] Regular	[4] Malo	[5] Pésimo																																																																																														
NOMBRE: (f)																																																																																																		

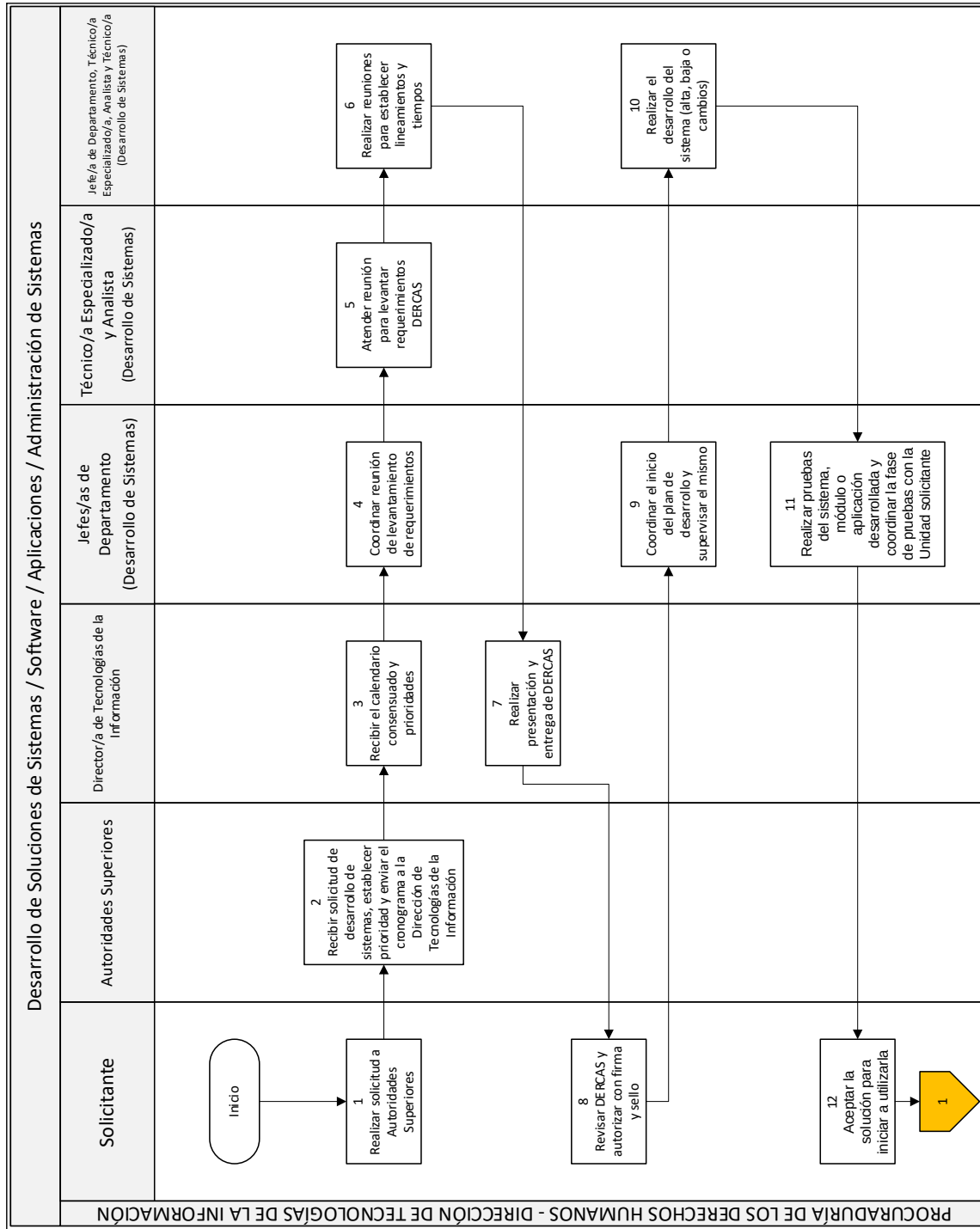
III. Desarrollo de Soluciones de Sistemas / Software / Aplicaciones / Administración de Sistemas.

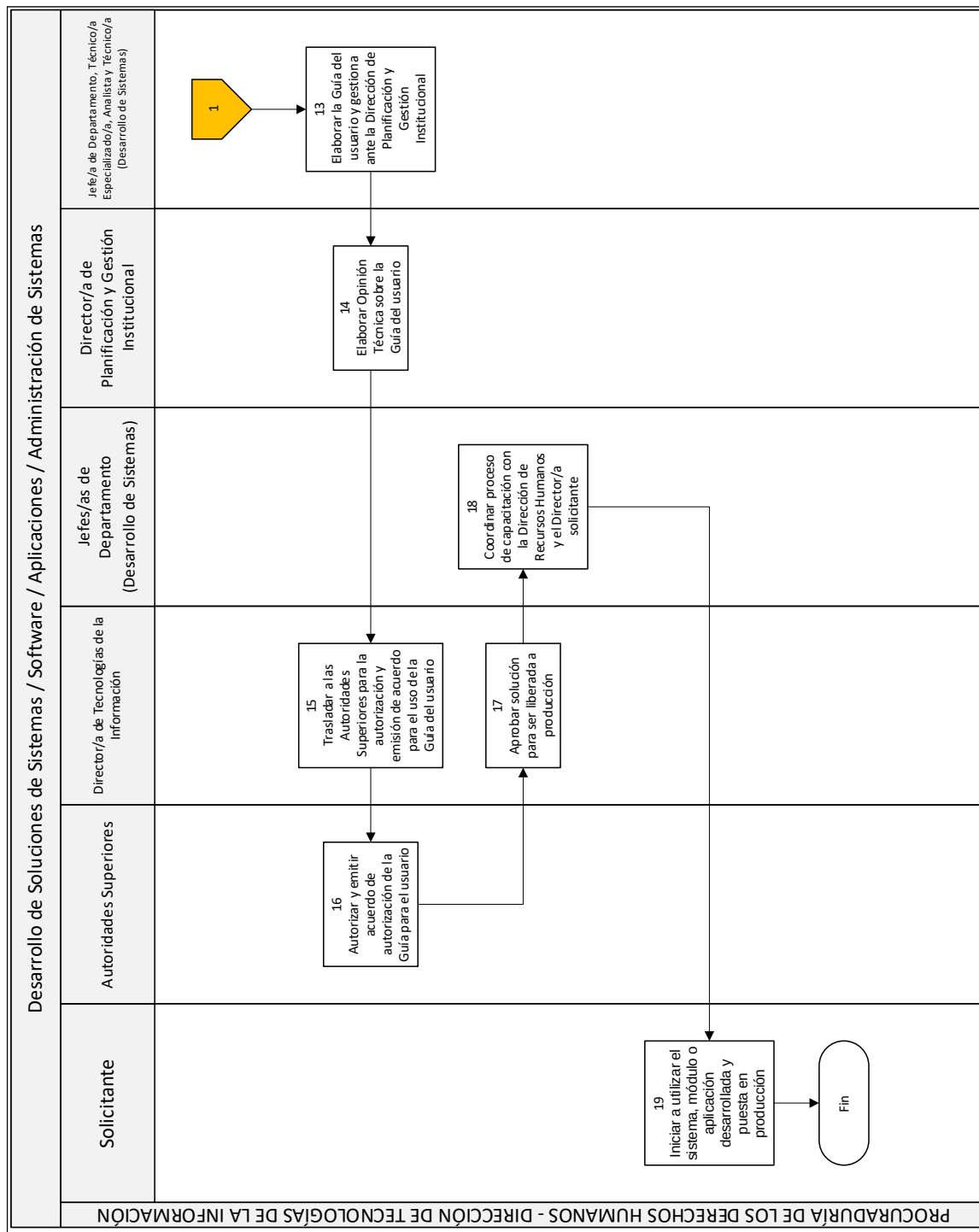
 PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	No. del Procedimiento: 02
	Nombre del Procedimiento: Desarrollo de Soluciones de Sistemas / Software / Aplicaciones / Administración de Sistemas	
Objetivo del Procedimiento: Conocer el funcionamiento general de la Dirección de Tecnología de la Información en cuanto a la atención de solicitudes específicas sobre cambios, mejoras, adiciones o nuevas funcionalidades en software / aplicaciones de desarrollo interno.		
Unidades Involucradas: - Dirección de Tecnologías de la Información - Departamento de Desarrollo de Sistemas		
Vinculación con Reglamento de Organización y Funcionamiento -ROF- Artículo 54, numerales 4 y 6 4 Establecer e implementar mecanismos de disponibilidad, seguridad y acceso a la información contenida en los sistemas que utiliza o desarrolla la Procuraduría de los Derechos Humanos. 6 Gestionar los sistemas desarrollados y utilizados en la Procuraduría de los Derechos Humanos, con base en los requerimientos y necesidades de las unidades institucionales.		
Descripción de Actividades		
No.	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Solicitante	Realizar solicitud a las Autoridades Superiores.
2	Autoridades Superiores	Recibir solicitudes de desarrollo de sistemas (altas, bajas o cambios), establecer la prioridad con cronograma de fechas en coordinación con la Dirección de Tecnologías de la Información y enviar el cronograma con prioridades oficialmente a la Dirección de Tecnologías de la Información.
3	Director/a de Tecnologías de la Información	Recibir el calendario consensuado y prioridades para el Desarrollo de Sistemas.
4	Jefe/a de Departamento (Desarrollo de Sistemas)	Coordinar reunión de levantamiento de requerimientos y especificaciones con la Unidad(es) a quien corresponda la solicitud y la solución requerida.

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
5	Técnico/a Especializado/a y Analista (Desarrollo de Sistemas)	Atender la reunión de trabajo para levantar requerimientos, especificaciones y necesidades de información; y elaboran Documento de Especificaciones, Requerimientos y Criterios de aceptación de Sistemas (DERCAS).
6	Jefe/a de Departamento, Técnico/a Especializado/a, Analista y Técnico/a (Desarrollo de Sistemas)	Realizar reuniones de trabajo, para establecer lineamientos y definir tiempos del ciclo de desarrollo de sistemas.
7	Director/a de Tecnologías de la Información y Jefe/a de Departamento (Desarrollo de Sistemas)	Realizar presentación y entregar DERCAS para validación y firma del Director/a del área solicitante.
8	Director/a de la Unidad Solicitante	Revisar DERCAS y autorizar con firma y sello en el mismo.
9	Jefe/a Departamento (Desarrollo de Sistemas)	Coordinar el inicio del plan de desarrollo y supervisar el mismo.
10	Jefe/a de Departamento, Técnico/a Especializado/a, Analista y Técnico/a (Desarrollo de Sistemas)	Realizar el desarrollo del sistema (alta, baja o cambios).
11	Jefe/a de Departamento (Desarrollo de Sistemas)	Realizar pruebas del sistema, módulo o aplicación desarrollada y coordinar la fase de pruebas con la Unidad solicitante, previo a liberar la solución y realizar la entrega formal a usuarios.
12	Unidad solicitante	Aceptar la solución para iniciar a utilizarla.
13	Jefe/a de Departamento, Técnico/a Especializado/a, Analista y Técnico/a (Desarrollo de Sistemas)	Elaborar la Guía de usuario para el uso del sistema, módulo o aplicación desarrollada (alta, baja o cambios) y gestionar ante la Dirección de Planificación y Gestión Institucional la opinión técnica.
14	Director/a de Planificación y Gestión Institucional	Elaborar opinión técnica sobre la Guía de usuario correspondiente y devolver a la Dirección de Tecnologías de la Información.

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
15	Director/a de Tecnologías de la Información	Trasladar a las Autoridades Superiores para la autorización y emisión de acuerdo para el uso de la Guía del usuario para el sistema, módulo o aplicación desarrollada (alta, baja o cambios).
16	Autoridades Superiores	Autorizar y emitir acuerdo de autorización de la Guía para el usuario del sistema, módulo o aplicación desarrollada (alta, baja o cambios).
17	Director/a de Tecnologías de la Información	Aprobar solución para ser liberada a producción.
18	Jefe/a de Departamento (Desarrollo de Sistemas)	Coordinar proceso de capacitación con la Dirección de Recursos Humanos y el Director/a solicitante para uso de la solución con usuarios finales.
19	Unidad solicitante	Iniciar a utilizar el sistema, módulo o aplicación desarrollada y puesta en producción (funcionamiento).

Diagrama de Flujo:





ANEXOS:

1. Ejemplo de Boleta de atención para sistemas y desarrollo de aplicaciones.

BOLETA DE ATENCION - Desarrollo de Sistemas
Boleta para el registro de atenciones del Departamento de Desarrollo de Sistemas

Hay 11 preguntas en la encuesta.

REPORTE

Fecha:

Formato: dd/mm/aaaa

Nombre:

Dirección:

Seleccione una de las siguientes opciones:

☐ PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS	☐ AUDITORÍA INTERNA	☐ DIRECCIÓN DE AUXILIATURAS	☐ DIRECCIÓN FINANCIERA	☐ DELEGACIÓN CONTRALORIA GENERAL DE CUENTAS
☐ PROCURADORA ADJUNTA I	☐ ASESORÍA JURÍDICA	☐ DIRECCIÓN DE DEFENSORÍAS	☐ DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	
☐ PROCURADORA ADJUNTA II	☐ SECRETARÍA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA - SECAI	☐ DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN EN DERECHOS HUMANOS	☐ DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	
☐ SECRETARÍA GENERAL	☐ DIRECCIÓN DE PROCURACIÓN	☐ DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL	☐ DIRECCIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES	
☐ GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA	☐ DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y EDUCACIÓN	☐ DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL	☐ DTI	

Unidad:

ATENCION

Tipo de problema:

Comentar sólo si escoge una respuesta.

☐ Usuarios

☐ Capacitación

☐ Funcionamiento del sistema

☐ Unidades compartidas

☐ Otro

Detalle de la solución:

Quien atiende:

Seleccione una de las siguientes opciones:

☐ José Jorge Morales

☐ Santiago Toc

☐ Armando Escoto

☐ Lige Galán

Tipo:

Seleccione una de las siguientes opciones:

☐ Presencial

☐ A Distancia

Fecha

Formato: dd/mm/aaaa

Sistema involucrado

● Marque las opciones que corresponden

☐ SGA - RBH	☐ SGA - Correspondencia	☐ USP	☐ Encuestas
☐ SGA - Memos	☐ SGD	☐ SECAT	☐ Intranet
☐ SGA - Almacén	☐ SGV	☐ Educación	☐ Web
☐ SGA - Presupuesto	☐ Agenda compartida	☐ Seguimiento de Casos	☐ Otro:

★ Queda resuelto

● Seleccione una de las siguientes opciones

☐ Sí

☐ No

Por favor, escriba la justificación de su respuesta aquí:

Enviar

2. Ejemplo de Documento de Requerimientos y Criterios de Aceptación de Sistemas (DERCAS).

DERCAS | NOMBRE DEL MÓDULO O SISTEMA – Formularios de Incidencias

Especificación de Requerimientos de Software para NOMBRE DEL MÓDULO, APLICACIÓN O SISTEMA

Versión x.x
Creado por NOMBRE
Dirección de Tecnología
09/11/2019

DERCAS | NOMBRE DEL MÓDULO O SISTEMA – Formularios de Incidencias

Tabla de contenido

Historia de Cambios.....	1
1. Introducción	1
1.1. Propósito	1
1.2. Alcance del software	1
1.3. Referencias	1
1.4. Definiciones, acrónimos y abreviaturas.....	1
1.5. Personal Involucrado.....	2
2. Descripción general.....	2
2.1. Funciones	2
2.2. Validaciones	2
2.3. Clases y características del usuario.....	2
2.4. Interfaz de usuario	2
2.5. Entorno de funcionamiento.....	3
2.6. Restricciones de diseño e Implementación.....	3
2.7. Documentación del usuario	3
3. Requerimientos.....	4
3.1. Requerimientos específicos.....	4
4. Implementación	4
4.1. Fases del proceso de desarrollo.....	4
4.2. Cronograma.....	4

DERCAS | NOMBRE DEL MÓDULO O SISTEMA – Formularios de Incidencias

Historia de Cambios

Versión	Fecha	Descripción	Responsable

Dirección de Tecnología

DERCAS | NOMBRE DEL MÓDULO O SISTEMA – Formularios de Incidencias

1. Introducción

1.1. Propósito

Describir el propósito del módulo, aplicación o sistema...

1.2. Alcance del software

Describir el alcance del módulo, aplicación o sistema...

- Texto correspondiente...
-

Describir las funciones del módulo, aplicación o sistema...

- Función 1...
-

Deberá sistematizar los siguientes procesos:

- Proceso 1...
-

1.3. Referencias

Documento	Referencia

1.4. Definiciones, acrónimos y abreviaturas

Del proceso

- CONCEPTO 1: Descripción de la definición o abreviatura...
-

Del sistema

- CONCEPTO 1: Descripción de la definición o abreviatura...
-

Dirección de Tecnología 1

DERCAS | NOMBRE DEL MÓDULO O SISTEMA – Formularios de Incidencias

1.5. Personal involucrado

Nombre	
Rol	
Responsabilidad	

2. Descripción general

Descripción general del módulo, aplicación o sistema...

2.1. Funciones

- Función 1
 - Procedimiento 1: Descripción...
 -
- Función 2
 - Procedimiento 1: Descripción...
 -

2.2. Validaciones

- Descripción de cada validación, validación 1...
-

2.3. Clases y características del usuario

Perfiles de usuario

- Nivel 1: Descripción...
- Nivel 2: Descripción...
- Nivel 3: Descripción...

2.4. Interfaz de usuario

Título 1 del proceso en el sistema... Incluir pantallazo o imagen del sistema

Dirección de Tecnología

2

DERCAS | NOMBRE DEL MÓDULO O SISTEMA – Formularios de Incidencias

DERCAS

Título 2 del proceso en el sistema... Incluir pantallazo o imagen del sistema

DERCAS

2.5. Entorno de funcionamiento

- Servidor:
- Cliente

2.6. Restricciones de diseño e implementación

- Operaciones paralelas
- Seguridad del software
- Requisitos de habilidades de usuarios

2.7. Documentación del usuario

- Manual de usuario final considerando los perfiles existentes dentro del software.
- Manual técnico del software
 - Configuración de entorno
 - Desarrollo / Codificación
 - Instalación y Configuración

Dirección de Tecnología

3

DERCAS | NOMBRE DEL MÓDULO O SISTEMA – Formularios de Incidencias

3. Requerimientos

3.1. Requerimientos específicos

- Descripción del requerimiento específico 1...
-

4. Implementación

4.1. Fases del proceso de desarrollo

- Fase 1 (tiempo estimado)
 - actividades
 - Entregable:
- Mantenimiento
 - Descripción de las actividades

Los plazos de ejecución de estas acciones están sujetos a la viabilidad y complejidad del requerimiento, así como al cronograma de actividades del Departamento de Desarrollo de Software.

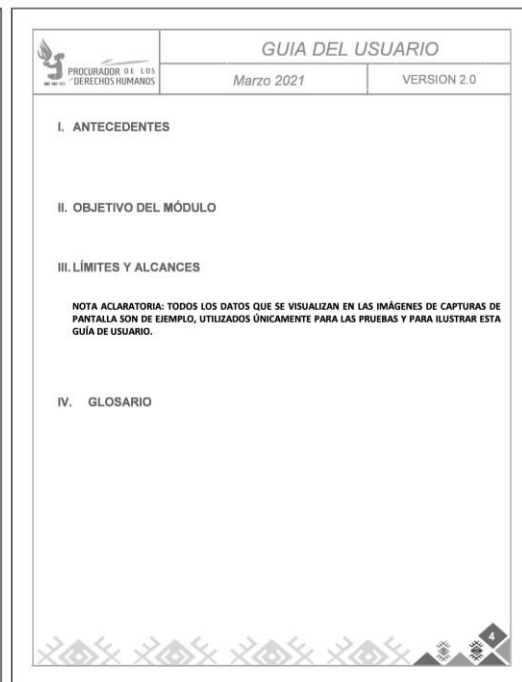
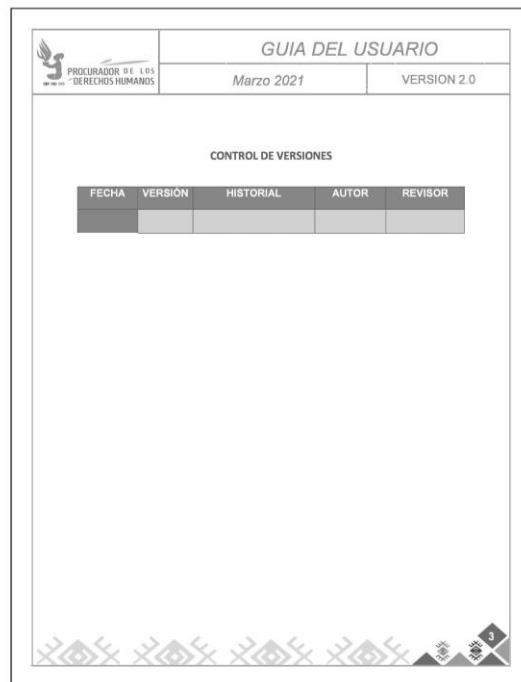
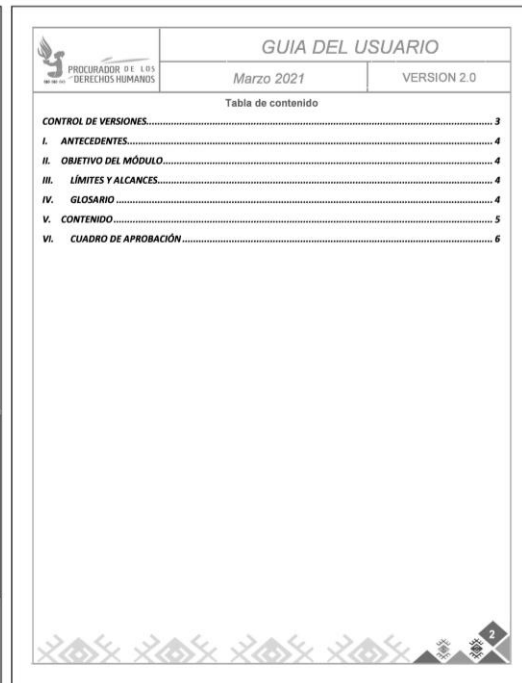
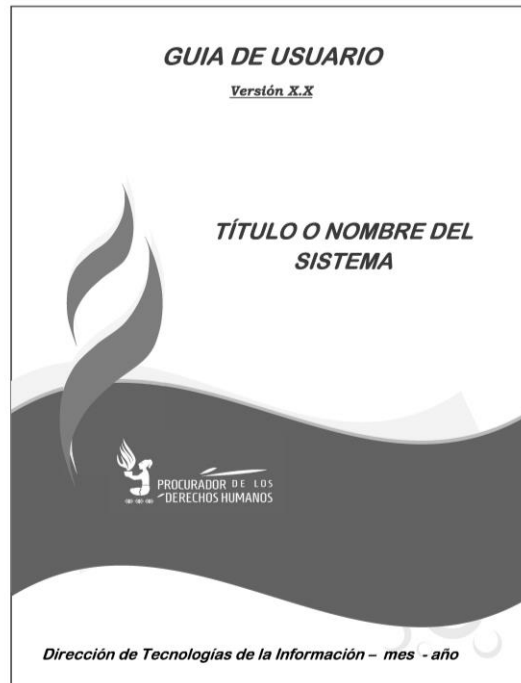
4.2. Cronograma

#	Actividad	Inicio	Semanas	Fin
1	Análisis			
2	Diseño			
3	Desarrollo			
4	Pruebas			
5	Implementación			
6	Capacitación			

Dirección de Tecnología

4

3. Plantilla para Guías de Usuario de Sistemas.



 PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS	GUIA DEL USUARIO	
	Marzo 2021	VERSION 2.0
V. CONTENIDO		
Empty space for content		

 PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS	GUIA DEL USUARIO																			
	Marzo 2021	VERSION 2.0																		
VI. CUADRO DE APROBACIÓN																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Documento</th> <th colspan="2">Versión</th> </tr> <tr> <td>GUIA DEL USUARIO – nombre del sistema</td> <td colspan="2">No. Páginas</td> </tr> <tr> <td></td> <td>ELABORADO POR</td> <td>REVISADO POR</td> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fecha</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Área Responsable</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Firma</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Documento	Versión		GUIA DEL USUARIO – nombre del sistema	No. Páginas			ELABORADO POR	REVISADO POR	Fecha			Área Responsable			Firma		
Documento	Versión																			
GUIA DEL USUARIO – nombre del sistema	No. Páginas																			
	ELABORADO POR	REVISADO POR																		
Fecha																				
Área Responsable																				
Firma																				
Empty space for content																				

IV. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Gestión global de la Dirección de Tecnologías de la Información.

 PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS	<i>DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</i>	<i>No. del Procedimiento:</i>
		03
Nombre del Procedimiento: Gestión global de la Dirección de Tecnologías de la Información		
Objetivo del Procedimiento: Conocer el funcionamiento general de la Dirección de Tecnologías de la Información en cuanto gestión de todos los servicios y áreas de la tecnología, sistemas, servicios TI, infraestructura TI, soporte y servicio Técnico/a, seguridad TI y telecomunicaciones para el fortalecimiento institucional.		
Unidades Involucradas: 1. Dirección de Tecnologías de la Información 2. Departamento de Desarrollo de Sistemas 3. Departamento de Operaciones TI 4. Departamento de Soporte y Servicio Técnico/a		
Vinculación con Reglamento de Organización y Funcionamiento -ROF- Artículo 54, numerales 1, 3, 5, 7 y 8 1 Establecer mecanismos para el desarrollo tecnológico de la Procuraduría de los Derechos Humanos, a través de la gestión de la infraestructura, los recursos de tecnologías de información y comunicaciones, así como, el desarrollo de sistemas de información. 3 Realizar análisis de las necesidades institucionales, para el funcionamiento y fortalecimiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos y establecer los requerimientos técnicos de los bienes y servicios de tecnología, en el marco de su competencia, en coordinación con las unidades correspondientes. 5 Brindar asistencia y acompañamiento técnico a las unidades de la Procuraduría de los Derechos Humanos en materia de su competencia. 7 Establecer lineamientos para el cuidado, conservación, eficiencia y uso de la tecnología al servicio de las personas trabajadoras de la Procuraduría de los Derechos Humanos. 8 Otras que le asigne la Gerencia Administrativa Financiera, la legislación, normativa y demás instrumentos aplicables.		

Descripción de Actividades

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Unidad Solicitante / Autoridad Superior / instrucción / identificación (interna)	Realizar gestión o instrucción-lineamiento-asignación / propuesta interna, por vía verbal, escrita, telefónica, correo electrónico (e-mail) y/u otra vía electrónica de comunicación, a la Dirección de Tecnologías de la Información.
2	Director/a de Tecnologías de la Información	Recibir la solicitud y analizar el tipo de solicitante. a) Si la solicitud es externa, continúa en paso 3. b) Si la solicitud es propuesta interna de la DTI, continúa en paso 7.
3	Director/a de Tecnologías de la Información	Analizar y coordinar a lo interno de la Dirección, la atención, análisis, evaluación o requerimiento de la Unidad Solicitante o de la Gerencia Administrativa-Financiera y/o Autoridades Superiores.
4	Jefes/as de Departamento (Dirección de Tecnologías de la Información)	Atender lo solicitado y brindar el aporte, servicio y/o resultado o informe específico respecto al requerimiento y/o coordinación. Fin del procedimiento.
5	Director/a de Tecnologías de la Información	Gestionar y plantear las necesidades recibidas por medio de propuesta interna, con las Direcciones correspondientes o Gerencia Administrativa-Financiera y/o Autoridades Superiores.
6	Unidades Solicitantes y/o Gerencia Administrativa-Financiera y/o Autoridades Superiores	Brindar respuesta, coordinación, lineamientos y/o autorización a seguir, conforme cada caso específico.
7	Director/a de Tecnologías de la Información	Realizar gestiones con apoyo de todo el equipo de trabajo de la Dirección de Tecnologías de la Información, conforme a las respuestas, coordinaciones, lineamientos y/o autorizaciones recibidas. Fin del procedimiento.

Diagrama de Flujo:

