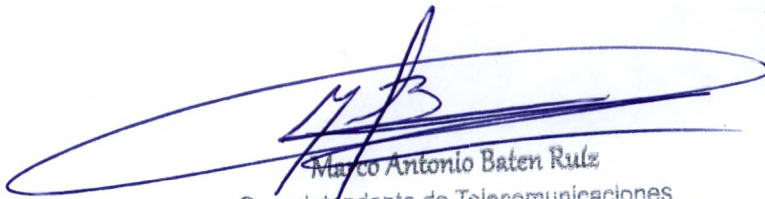


PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Unidad o Gerencia	Datos del Proceso			Datos del Procedimiento			Fase 1	Fase 2
	No. Proceso	Nombre de Proceso	Código de Proceso	No. Procedimiento	Procedimiento	código de Procedimiento		
Despacho del Superintendente	1	Elaboración, Análisis y firma de documentos	SIT-DSI-01	1	Aprobación y firma de Documentos	SIT-DSI-01.01	✓	
				2	Redacción de Documentos	SIT-DSI-01.02	✓	
				3	Recepción de Expedientes para su atención	SIT-DSI-01.03	✓	
	2	Control de agenda y atención de audiencias	SIT-DSI-02	1	Control de Agenda	SIT-DSI-02.01	✓	
				2	Atención al Personal que solicita audiencia	SIT-DSI-02.02	✓	
				1	Convocatoria a reuniones de trabajo	SIT-DSI-03.01	✓	
Unidad de Relaciones Públicas	3	Convocatoria y participación en reuniones de trabajo	SIT-DSI-03	2	Participación en reuniones de trabajo	SIT-DSI-03.02	✓	
				1	Atención y monitoreo a medios de comunicación	SIT-URP-01	✓	
				1	Diagrama de Informe semestral	SIT-URP-02.01	✓	
	2	Diagramación de Informes y documentos	SIT-URP-02	2	Diagramación y diseño de documentos	SIT-URP-02.02	✓	
				1	Documentación fotográfica y video	SIT-URP-03.01	✓	
				1	Elaboración del Plan Operativo Anual -POA-	SIT-UPL-01.01	✓	
Unidad de Planificación	1	Plan Operativo Anual y Seguimiento	SIT-UPL-01	2	Equiparación POA Presupuesto	SIT-UPL-01.02	✓	
				3	Programación cuatrimestral de metas físicas	SIT-UPL-01.03	✓	
				4	Ejecución mensual de metas físicas	SIT-UPL-01.04	✓	
				5	Modificaciones presupuestarias	SIT-UPL-01.05	✓	
				1	Informe Semestral	SIT-UPL-02.01	✓	
	2	Informes Semestrales y Memoria de Labores	SIT-UPL-02	2	Memoria Anual de Labores	SIT-UPL-02.02	✓	
				1	Coordinación en la Elaboración de Manuales Administrativos	SIT-UPL-03.01	✓	
	3	Manuales Administrativos	SIT-UPL-03	1	Seguridad y Control	SIT-UIF-01.01	✓	
				2	Mantenimiento preventivo	SIT-UIF-01.02	✓	
				3	Soporte Técnico	SIT-UIF-01.03	✓	
				4	Elaboración de aplicaciones	SIT-UIF-01.04	✓	
				5	Instalación de aplicaciones	SIT-UIF-01.05	✓	
				6	Administración del Portal web y del correo electrónico	SIT-UIF-01.06	✓	
				7	Back up	SIT-UIF-01.07	✓	
				8	Administración del firewall	SIT-UIF-01.08	✓	
				9	Adquisición de equipo informático	SIT-UIF-01.09	✓	
Unidad de Informática	1	Administración y Mantenimiento del equipo de informática	SIT-UIF-01	1	Creación de usuarios de red	SIT-UIF-02.01	✓	
				2	Cambio de categoría de navegación en Internet	SIT-UIF-02.02	✓	
				1	Revisión de la ejecución presupuestaria	SIT-AUD-01.01	✓	
				2	Evaluación de ingresos y gastos	SIT-AUD-01.02	✓	
				1	Actualización de información pública de oficio.	SIT-UAI-01-01		✓
				2	Atención a solicitudes de información pública	SIT-UAI-01-02		✓
Auditoría Interna	2	Gestión de usuarios de Red	SIT-UIF-02	1	Seguridad y Control	SIT-UIF-01.01	✓	
				2	Mantenimiento preventivo	SIT-UIF-01.02	✓	
Auditoría Financiera	3	Manuales Administrativos	SIT-UPL-03	1	Seguridad y Control	SIT-UIF-01.01	✓	
				2	Mantenimiento preventivo	SIT-UIF-01.02	✓	
Unidad de libre acceso a la Información Pública	1	Ingreso de datos en el portal electrónico y atención a solicitudes de información pública	SIT-UAI-01	1	Actualización de información pública de oficio.	SIT-UAI-01-01		✓
				2	Atención a solicitudes de información pública	SIT-UAI-01-02		✓


 Marco Antonio Baten Ruiz
 Superintendente de Telecomunicaciones
 Superintendencia de Telecomunicaciones



**GOBIERNO *de*
GUATEMALA**
DR. ALEJANDRO CIAMMATTEI

**SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES**

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

SIT

Superintendencia de Telecomunicaciones
Guatemala

**SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES**

-SIT-

Unidad de Planificación

El presente documento describe las distintas acciones y resultados de un instrumento técnico que guía y facilita la realización de los Procedimientos que forman parte de los Procesos que se llevan a cabo en la Institución.

000001

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES						
	Datos del Proceso			Datos del Procedimiento		
Unidad o Gerencia	No. Proceso	Nombre de Proceso	Código de Proceso	No. Procedimiento	Procedimiento	código de Procedimiento
Despacho del Superintendente	1	Elaboración, Análisis y firma de documentos	SIT-DSI-01	1	Aprobación y firma de Documentos	SIT-DSI-01.01
				2	Redacción de Documentos	SIT-DSI-01.02
				3	Recepción de Expedientes para su atención	SIT-DSI-01.03
	2	Control de agenda y atención de audiencias	SIT-DSI-02	1	Control de Agenda	SIT-DSI-02.01
				2	Atención al Personal que solicita audiencia	SIT-DSI-02.02
				1	Convocatoria a reuniones de trabajo	SIT-DSI-03.01
3	Convocatoria y participación en reuniones de trabajo	SIT-DSI-03	2	Participación en reuniones de trabajo	SIT-DSI-03.02	
Unidad de Relaciones Públicas	1	Atención y monitoreo a medios de comunicación	SIT-URP-01	1	Monitoreo de medios de Comunicación	SIT-URP-01.01
	2	Diagramación de Informes y documentos	SIT-URP-02	1	Diagrama de informe semestral	SIT-URP-02.01
				2	Diagramación y diseño de documentos	SIT-URP-02.02
3	Coordinación de prensa y documentación de eventos	SIT-URP-03	1	Documentación fotográfica y video	SIT-URP-03.01	
Unidad de Planificación	1	Plan Operativo Anual y Seguimiento	SIT-UPL-01	1	Elaboración del Plan Operativo Anual -POA-	SIT-UPL-01.01
				2	Equiparación POA Presupuesto	SIT-UPL-01.02
				3	Programación cuatrimestral de metas físicas	SIT-UPL-01.03
				4	Ejecución mensual de metas físicas	SIT-UPL-01.04
				5	Modificaciones presupuestarias	SIT-UPL-01.05
	2	Informes Semestrales y Memoria de Labores	SIT-UPL-02	1	Informe Semestral	SIT-UPL-02.01
				2	Memoria Anual de Labores	SIT-UPL-02.02
	3	Manuales Administrativos	SIT-UPL-03	1	Coordinación en la Elaboración de Manuales Administrativos	SIT-UPL-03.01
Unidad de Informática	1	Administración y Mantenimiento del equipo de informática	SIT-UIF-01	1	Seguridad y Control	SIT-UIF-01.01
				2	Mantenimiento preventivo	SIT-UIF-01.02
				3	Soporte Técnico	SIT-UIF-01.03
				4	Elaboración de aplicaciones	SIT-UIF-01.04
				5	Instalación de aplicaciones	SIT-UIF-01.05
				6	Administración del Portal web y del correo electrónico	SIT-UIF-01.06
				7	Back up	SIT-UIF-01.07
				8	Administración del firewall	SIT-UIF-01.08
				9	Adquisición de equipo informático	SIT-UIF-01.09
	2	Gestión de usuarios de Red	SIT-UIF-02	1	Creación de usuarios de red	SIT-UIF-02.01
2				Cambio de categoría de navegación en internet	SIT-UIF-02.02	
Auditoría Interna	1	Auditoría Financiera	SIT-AUD-01	1	Revisión de la ejecución presupuestaria	SIT-AUD-01.01
				2	Evaluación de ingresos y gastos	SIT-AUD-01.02
Unidad de Servicios Generales	1	Asignación de vehículo y entrega de cupones canjeables por combustible	SIT-USG-01	1	Solicitud y asignación de vehículo para comisión oficial	SIT-USG-01.01
				2	Solicitud y entrega de cupones canjeables por combustible	SIT-USG-01.02
	2	Gestiones ante empresas aseguradoras	SIT-USG-02	1	Reclamo por accidente o colisión de vehículo	SIT-USG-02.01
				2	Reclamo por robo de vehículos	SIT-USG-02.02
				3	Trámite por pérdida total de vehículo por colisión	SIT-USG-02.03
				4	Trámite por accidentes siniestros o por robo de equipo de computo	SIT-USG-02.04
Unidad de Tesorería	1	Solicitud de Asignación, constitución, operación y liquidación parcial del fondo rotativo	SIT-UTE-01	1	Solicitud de asignación y constitución del fondo rotativo	SIT-UTE-01.01
				2	Operación y liquidación parcial del fondo rotativo	SIT-UTE-01.02
	2	Constitución operación y liquidación parcial de caja chica	SIT-UTE-02	1	Constitución de fondo de caja chica	SIT-UTE-02.01
				2	Operación y liquidación parcial de caja chica	SIT-UTE-02.02
	3	Recepción y registro de ingresos	SIT-UTE-03	1	Recepción de ingresos en área de caja	SIT-UTE-03.01
Unidad de Contabilidad	1	Registros contables	SIT-UCT-01	1	Traslado de matrices para operaciones por apertura Contable	SIT-UCT-01.01
				2	Registro de apertura contable el SICOIN	SIT-UCT-01.02
				3	Registro del cierre contable en el SICOIN	SIT-UCT-01.03
				4	Elaboración de Caja fiscal	SIT-UCT-01.04
				5	Revisión de registro de Bienes de Inventario	SIT-UCT-01.05
				1	Verificación de Expedientes para elaboración de CUR	SIT-UCT-02.01

	2	Revisión de documentos por operaciones financieras	SIT-UCT-02	2	Resguardo de documentos de los comprobantes Únicos de Registro	SIT-UCT-02.02
				3	Ajuste de Saldos Bancarios	SIT-UCT-02.03
				4	Conciliaciones Bancarias	SIT-UCT-02.04
				5	Regularización de Ingresos y Egresos Presupuestarios	SIT-UCT-02.05
Unidad de Recursos Humanos	1	Dotación de Recurso Humano	SIT-URH-01	1	Contratación en el renglón presupuesto 011	SIT-URH-01.01
				2	Contratación en el renglón presupuestario 029	SIT-URH-01.02
				3	Contratación en el subgrupo de gasto 018	SIT-URH-01.03
				4	Contratación en el subgrupo de gasto 018 por acta	SIT-URH-01.04
				5	Inducción al personal de nuevo ingreso	SIT-URH-01.05
Unidad de Presupuesto	1	Programación de cuota de caja	SIT-UPR-01	1	Programación de cuota de caja indicativa anual	SIT-UPR-01.01
				2	Programación de cuota de caja cuatrimestral tipo NORMAL	SIT-UPR-01.02
				3	Reprogramación de cuota de caja mensual tipo NORMAL	SIT-UPR-01.03
				4	Programación de cuota de caja Cuatrimestral tipo REGULARIZACIÓN	SIT-UPR-01.04
				5	Reprogramación de cuota de caja mensual tipo REGULARIZACIÓN	SIT-UPR-01.05
	2	Modificación Presupuestaria	SIT-UPR-02	1	Modificaciones presupuestaria	SIT-UPR-02.01
	3	Ejecución Presupuestaria	SIT-UPR-03	1	Asignación de renglón presupuestario.	SIT-UPR-03.01
				2	Elaboración de CUR de compromiso.	SIT-UPR-03.02
				3	Regularización de saldos deficitarios	SIT-UPR-03.03
Unidad de Compras	1	Modalidades de Compra	SIT-UCP-01	1	Adquisición de suministros, bienes y/o contrataciones de servicios por compra de baja cuantía.	SIT-UCP-01-01
				2	Adquisiciones de suministros, bienes y/o contrataciones de servicios por compra directa.	SIT-UCP-01-02
				3	Adquisición de Suministros, Bienes y/o Contrataciones de Servicios, por medio del régimen de Cotización.	SIT-UCP-01-03
				4	Adquisición de suministros, bienes y/o contrataciones de servicios por medio del régimen de licitación.	SIT-UCP-01-04
Unidad de Almacén	1	Ingreso, despacho y abastecimiento de productos	SIT-UAL-01	1	Recepción de productos	SIT-UAL-01-01
				2	Despacho de suministros	SIT-UAL-01-02
				3	Abastecimiento de Almacén	SIT-UAL-01-03
UNIDAD DE OPERADORES DE RED COMERCIAL -ORC-	1	Inscripción	SIT-URC-01	1	Inscripción y/o Modificación de Operadores de Red Comercial	SIT-URC-01-01
	2	Actualización	SIT-URC-02	1	Actualización de Operadores de Red Comercial	SIT-URC-02-01
UNIDAD DE OPERADORES DE RED LOCAL -ORL-	1	Inscripción	SIT-URL-01	1	Inscripción de Operadores de Red Local	SIT-URL-01-01
	2	Actualización	SIT-URL-02	1	Actualización de Información de Operador de Red Local	SIT-URL-01-02
Unidad de Operadores de Puerto Internacional -OPI-	1	Inscripción	SIT-UPI-01	1	Inscripción de Operadores de Puerto Internacional	SIT-UPI-01.01
	2	Actualización de Información	SIT-UPI-02	1	Actualización de Información de Operador de Puerto Internacional	SIT-UPI-02.01
				2	Actualización de Información de Tráfico de Operador de Puerto Internacional	SIT-UPI-02.02
	3	Prescripción de Operador de Puerto Internacional	SIT-UPI-03	1	Prescripción de Operador de Puerto Internacional	SIT-UPI-03.01
Unidad de Recursos de Numeración -URN-	1	Asignación de Recursos de Numeración	SIT-URN-01	1	Asignación de Recurso de Numeración de la Serie 15XX	SIT-URN-01-01
				2	Asignación de Recurso de Numeración de la Serie 17XX	SIT-URN-01-02
				3	Asignación de Recurso de Numeración de la Serie 1-800-XXX-XXXX	SIT-URN-01-03
				4	Asignación de Recurso de Numeración de la Serie 1-801-XXX-XXXX	SIT-URN-01-04
				5	Asignación de Bloques de Recurso de Numeración para Telefonía Fija	SIT-URN-01-05
				6	Asignación de Bloques de Recurso de Numeración para Telefonía Móvil	SIT-URN-01-06
				7	Asignación de Recursos de Numeración para IMSI y TGM	SIT-URN-01-07
				8	Asignación de códigos de señalización nacional (NSPC) e internacional (ISPC)	SIT-URN-01-08
	2	Actualización	SIT-URN-02	1	Actualización de Recurso de Numeración de la Serie 15XX	SIT-URN-02-01
				2	Actualización de Recurso de Numeración para Telefonía Móvil	SIT-URN-02-02
	3	Desistimiento	SIT-URN-03	1	Desistimiento de Recurso de Numeración de la Serie 15XX	SIT-URN-03-01
				1	Renovación de Recurso de Numeración de la Serie 15XX	SIT-URN-04-01
	4	Renovación	SIT-URN-04	2	Renovación de la Utilización de Recursos de Numeración para IMSI y TGM	SIT-URN-04-02
				3	Renovación de códigos de señalización nacional (NSPC) e internacional (ISPC)	SIT-URN-04-03
Gerencia Jurídica	1	Casos Administrativos	SIT-GJU-01	1	Opinión Jurídica y Proyecto de Resolución	SIT-GJU-01.01
	2	Casos Judiciales	SIT-GJU-02	1	Elaboración de Memoriales	SIT-GJU-02.01
				1	Inscripción, Renovación y Cancelación de Constancias de Inscripción	SIT-RCO-01.01

000003

Registro de Comercializadores de ETM y T.SIM	1	Registro y Supervisión de Comercializadores	SIT-RCO-01	-	-	-
				3	Supervisión a Comercializadores	SIT-RCO-01.03
	2	Administración de la Base de Datos Negativa	SIT-RCO-02	1	Actualización de la Base de Datos Negativa	SIT-RCO-02.01
				2	Consultas de la Base de Datos Negativa	SIT-RCO-02.02
	3	Comercialización de Equipos Terminales Móviles por Persona sin Registro	SIT-RCO-03	1	Imposición de Multa por Incumplimiento al Artículo 25 de la Ley de Equipos Terminales Móviles, Decreto Número 8-2013 del Congreso de la República de Guatemala	SIT-RCO-03.01
Registro de Telecomunicaciones	4	Comercialización de equipos Terminales Móviles y Tarjetas SIM	SIT-RCO-04	1	Cancelación de las Constancias de Inscripción por incumplimiento a los artículos 6,10 y 11 de la ley de Equipos Terminales Móviles Decreto número 8-2013 del Congreso de la República de Guatemala	SIT-RCO-04.01
	1	Registro y gestión de títulos de usufructo de frecuencia radioeléctrica	SIT-RTE-01	1	Inscripción de derechos de usufructo de frecuencia radioeléctrica	SIT-RTE-01.01
				2	Transferencia, mediante endoso, de Título de Usufructo de Frecuencia Radioeléctrica	SIT-RTE-01.02
				3	Transferencia, mediante endoso en garantía, de Título de Usufructo de Frecuencia Radioeléctrica	SIT-RTE-01.03
Gerencia de Regulación de Frecuencias	1	Solicitudes de Inspecciones Técnicas Radioeléctricas	SIT-GRF-01	1	Supervisión Técnica de uso del Espectro Radioeléctrico	SIT-GRF-01.01
	2	Disposiciones Técnicas Asociadas al Despliegue de Redes Inalámbricas de Área Extensa Usando Baja o muy Baja Potencia	SIT-GRF-02	1	Inscripción para Operadores de Red Comercial de Sistemas de Radiocomunicaciones Baja o muy Baja Potencia	SIT-GRF-02.01
				2	Actualización de datos de Operadores de Red Comercial de Sistemas de Radiocomunicaciones Baja o Muy Baja Potencia	SIT-GRF-02.02
				3	Modificación de Inscripción de Operadores de Red Comercial de Sistemas de Radiocomunicaciones Baja o Muy Baja Potencia	SIT-GRF-02.03
				4	Cancelación de Inscripción como Operadores de Red Comercial de Sistemas de Radiocomunicaciones Baja o Muy Baja Potencia	SIT-GRF-02.04
	3	Despliegue de Estaciones Terrestres en Movimiento dentro del Territorio Nacional	SIT-GRF-03	1	Autorización para el adecuado despliegue de Estaciones Terrestres en Movimiento dentro del Territorio Nacional	SIT-GRF-03.01
	4	Homologación de Equipo Radioeléctrico en Guatemala	SIT-GRF-04	1	Emisión de Nota de Dispensación de Homologación	SIT-GRF-04.01
Unidad de libre acceso a la Información Pública	1	Ingreso de datos en el portal electrónico y atención a solicitudes de información pública	SIT-UAI-01	1	Actualización de información pública de oficio.	SIT-UAI-01-01
				2	Atención a solicitudes de información pública	SIT-UAI-01-02
				1	Ingreso y entrega de bienes.	SIT-UIN-01-01
Unidad de Inventarios	1	Control de ingreso, identificación y asignación de bienes.	SIT-UIN-01	2	Baja de bienes de inventario.	SIT-UIN-01-02
				3	Verificación de bienes.	SIT-UIN-01-03
				4	Elaboración de informes anuales para Contabilidad y Bienes del Estado.	SIT-UIN-01-04

000004



No. Orden	CONTENIDO
1.	Estructura Organizacional
2.	Procesos y Procedimientos del Despacho Superior y de las Unidades a cargo
3.	Procesos y procedimientos del Registro de Comercializadores de ETM y T-SIM
4.	Procesos y procedimientos del Registro de Telecomunicaciones
5.	Procesos y Procedimientos de la Gerencia Administrativa y Financiera
6.	Procesos y Procedimientos de la Gerencia de Regulación de Telefonía
7.	Procesos y Procedimientos de la Gerencia de Regulación de Frecuencias y Radiodifusión
8.	Procesos y Procedimientos de la Gerencia Jurídica



INTRODUCCIÓN

El documento se elaboró con el propósito de que la Superintendencia de Telecomunicaciones tenga para su consulta un instrumento técnico administrativo que facilite el desarrollo de las actividades.

Es el producto de la elaboración y/o actualización de Procesos y Procedimientos, tomando en consideración que los Manuales deben ser revisados por lo menos una vez al año.

Describe el propósito, fundamento jurídico, normas y detalla en forma narrativa y secuencial cada una de las operaciones que se realizan en un proceso, quién es el responsable, flujograma, entre otros.

Contiene la siguiente estructura:

- Objetivo del Manual
- Estructura Organizacional
- Procesos y procedimientos
- Personal que participó en la elaboración



OBJETIVOS DEL MANUAL

ESPECÍFICOS

- a. Dar a conocer a los colaboradores las actividades que deben realizar.
- b. Facilitar la visualización de las actividades con los flujogramas que forman parte del proceso.
- c. Tener un panorama del trabajo que se realiza en la Institución de manera general.

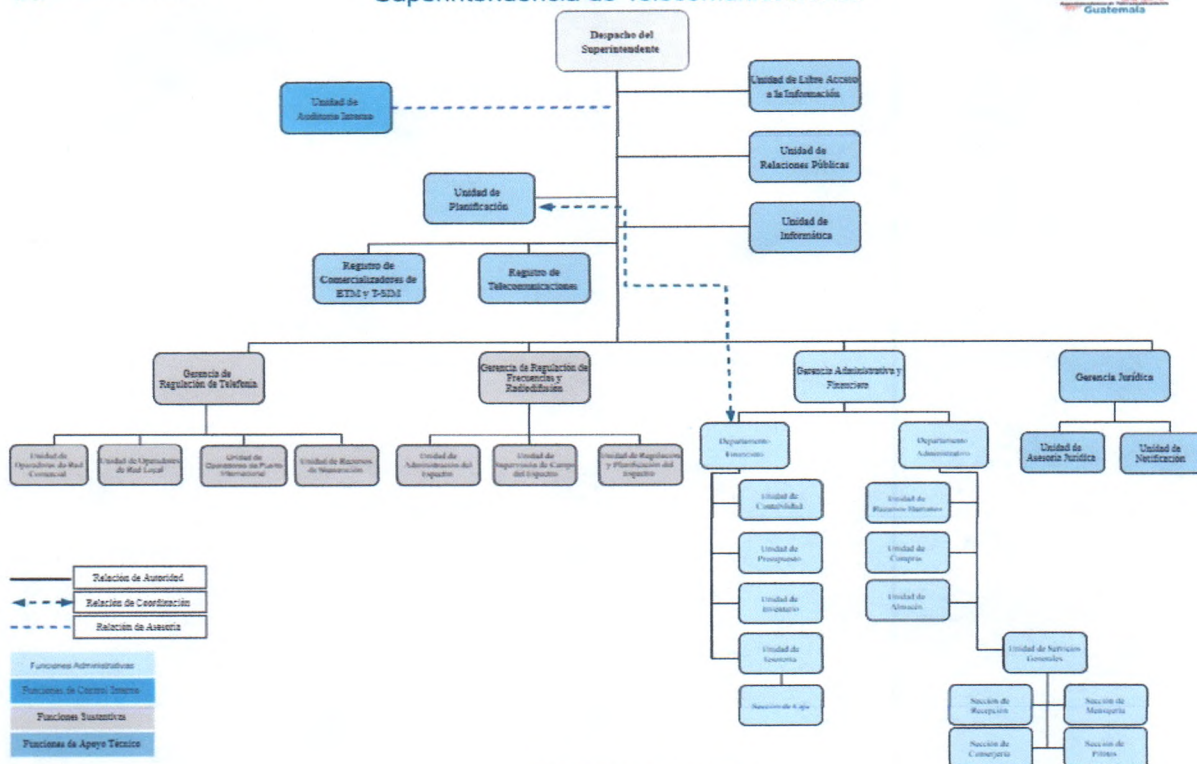
Base Legal

El fundamento jurídico que se tomó en cuenta es el Decreto 94-96 Ley General de Telecomunicaciones, Decreto 8-2013 Ley de Equipos Terminales Móviles, Resolución SIT No. 553-2015 Reglamento Orgánico Interno y el Decreto 57-2008 Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto Número 5-2021 Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos.



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Estructura Organizacional Superintendencia de Telecomunicaciones



Fuente: Reglamento Orgánico Interno

Despacho del Superintendente y Unidades a cargo

DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE

Procesos y Procedimientos

Datos del Proceso			Datos del Procedimiento		
No. Proceso	Nombre de Proceso	Código de Proceso	No. Procedimiento	Procedimiento	código de Procedimiento
1	Elaboración, Análisis y firma de documentos	SIT-DSI-01	1	Aprobación y firma de Documentos	SIT-DSI-01.01
			2	Redacción de Documentos	SIT-DSI-01.02
			3	Recepción de Expedientes para su atención	SIT-DSI-01.03
2	Control de agenda y atención de audiencias	SIT-DSI-02	1	Control de Agenda	SIT-DSI-02.01
			2	Atención al Personal que solicita audiencia	SIT-DSI-02.02
3	Convocatoria y participación en reuniones de trabajo	SIT-DSI-03	1	Convocatoria a reuniones de trabajo	SIT-DSI-03.01
			2	Participación en reuniones de trabajo	SIT-DSI-03.02

Normas:

Los documentos que se generan en las Asesorías, Gerencias y Unidades, que son remitidos a otras Instituciones públicas o privadas, en algunos casos deben ser avalados con la firma del Superintendente. El proceso de firma de documentos forma parte de varios pasos que inician y finalizan en otras áreas de la SIT.

La Superintendencia tiene constante comunicación escrita con quienes ocupan cargos en las Gerencias, Asesorías y Unidades que la conforman, así como con directivos de Instituciones públicas y privadas, por la naturaleza de sus funciones, y en ese sentido se hace necesaria la elaboración de documentos de comunicación dentro del desarrollo de sus actividades.

Asimismo, las solicitudes de audiencia deben ser recibidas a efecto que, de acuerdo a la agenda del Superintendente, se programen fijando la fecha y hora en que se concederán y en ese sentido se atiende a quienes realizan planteamientos relacionados al quehacer de la Institución, en algunos casos el Superintendente delegará a la Gerencia que considere conveniente atienda el planteamiento a presentar por el solicitante.

Las reuniones de trabajo deben ser programadas y para ello se requiere una efectiva administración y control de la agenda, con el fin que las mismas se lleven a cabo en las fechas programadas para el efecto y en algunos casos realizar convocatoria a reuniones extraordinarias cuando el caso y el tema a tratar lo amerite, dentro de la coordinación del trabajo a desarrollar para el cumplimiento de las funciones institucionales y las atribuciones del Superintendente.

Definiciones:

Agenda: Libro o cuaderno en que se apunta, para no olvidarlo, aquello que se ha de hacer. Relación de los temas que han de tratarse en una junta o de las actividades sucesivas que han de ejecutarse.

Audiencia: Acto de escuchar a las personas de alta jerarquía u otras autoridades, previa concesión, a quienes exponen, reclaman o solicitan algo.

Circular. Cada uno de los documentos o avisos iguales, dirigidos a diversas personas para darles a conocer algo.

Convocatoria: Anuncio o escrito con que se convoca.

Documento. Escrito con el que se prueba o acredita una cosa.

Oficio. Comunicación escrita, referente a los asuntos de las administraciones públicas.

Proceso No. 1: Elaboración, análisis y firma de documentos

Procedimiento No. 1: Aprobación y firma de documentos

Descripción:

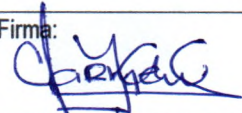
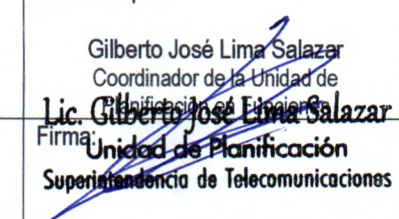
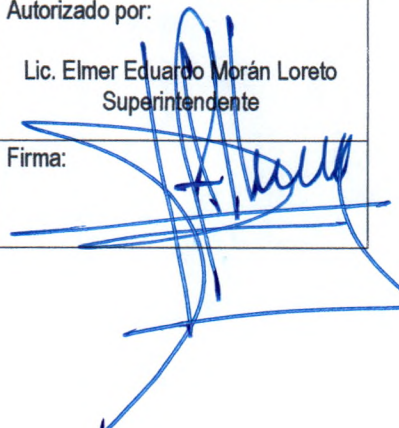
Firma de documentos por parte del Superintendente que se emiten en las Gerencias, Asesorías y Unidades y deben ser aprobados o contener su visto bueno, así como firma de los documentos que se emiten en el Despacho.

Propósito:

Que algunos documentos que emiten las Gerencias, Asesorías y Unidades que conforman la Institución y que son enviados a entidades públicas o privadas lleven la firma y sello del Superintendente y que los documentos que internamente se producen lleven su firma o visto bueno.

Indicadores:

Documentos recibidos y revisados.
Documentos emitidos.
Documentos firmados.
Constancia de recepción de documentos.

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES -SIT- PROCESO NO. 1 ELABORACIÓN, ANÁLISIS Y FIRMA DE DOCUMENTOS PROCEDIMIENTO No. 1 APROBACIÓN Y FIRMA DE DOCUMENTOS			
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones		Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente Unidad Operativa: Despacho del Superintendente	
INICIO: Emite o recibe documento para firma FINAL: Archivar copia Código: SIT-DSI-01.01		Página 1 de 1	
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
1	Asistente	Emite o recibe documento para firma	15 minutos
2	Asistente	Revisa documento previo a su traslado para firma	15 minutos
3	Asistente	Revisa redacción y ortografía	10 minutos
4	Asistente	Traslada el documento al Superintendente para su firma	10 minutos
5	Superintendente	Da lectura a documentos	15 minutos
6	Superintendente	Firma documentos	10 minutos
7	Superintendente	Traslada documentos a Asistente	10 minutos
8	Asistente	Sella documentos	5 minutos
9	Asistente	Reproduce en fotocopia los documentos para que quede copia en archivo del Despacho, cuando sea conveniente	5 minutos
10	Asistente	Traslada documentos firmados al área interesada	10 minutos
11	Asistente	Archiva copia, en casos de documentos que se emiten en el Despacho	10 minutos
Elaborado por: Carmen Yolanda Alquijay García Asistente del Despacho		Revisado por: Gilberto José Lima Salazar Coordinador de la Unidad de Planificación y Ejecución Lic. Gilberto José Lima Salazar Unidad de Planificación Superintendencia de Telecomunicaciones	Autorizado por: Lic. Elmer Eduardo Morán Loreto Superintendente
Firma: 		Firma: 	Firma: 

000012

09

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
 PROCESO No. 1 ELABORACIÓN, ANÁLISIS Y FIRMA DE DOCUMENTOS
 PROCEDIMIENTO No. 1 APROBACION Y FIRMA DE DOCUMENTOS

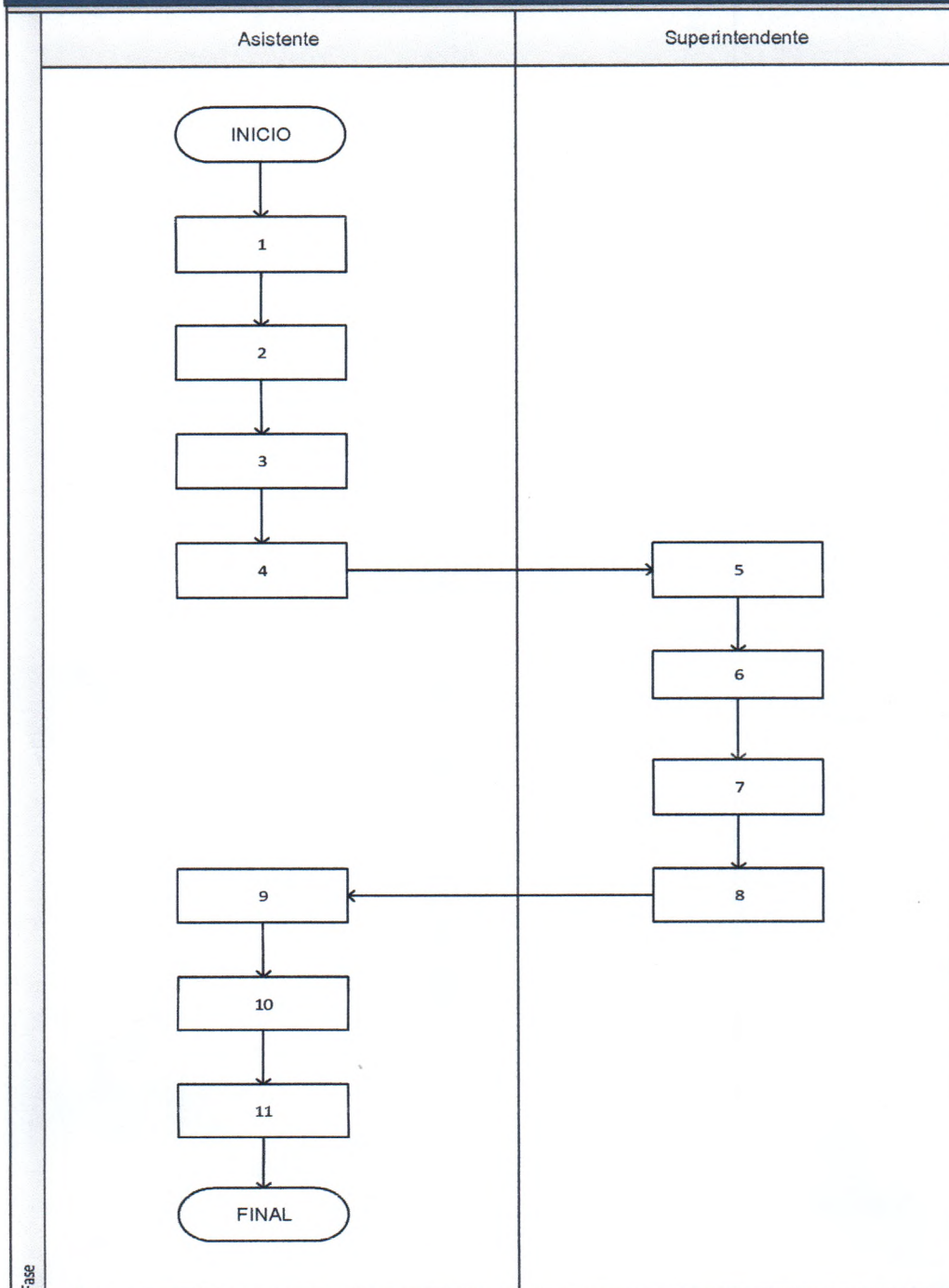
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones

Unidad Operativa: Despacho del Superintendente

INICIO: Emite o recibe documento para firma.
 FINAL: Archiva copia

Página 1 de 1

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Fase

000013

Procedimiento No. 2: Redacción de documentos

Descripción:

Redacción de documentos para comunicación escrita, tanto interna como externa, por parte del Despacho del Superintendente, dirigidos a funcionarios y al personal de la institución.

Propósito:

Que se elaboren diferentes documentos de comunicación escrita entre el Despacho del Superintendente y Gerencias, Asesorías y Unidades que conforman la Institución y dependencias externas a la misma.

Indicadores:

Documentos emitidos.

Documentos firmados.

Constancias de recepción.

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA			
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES -SIT-			
PROCESO NO. 1 ELABORACIÓN , ANÁLISIS Y FIRMA DE DOCUMENTOS			
PROCEDIMIENTO No. 2 REDACCIÓN DE DOCUMENTOS			
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones		Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente Unidad Operativa: Despacho del Superintendente	
INICIO: Transcribir documento		Página 1 de 1	
FINAL: Archivar copia			
Código: SIT-DSI-01.02			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
1	Superintendente	Instruye sobre forma en que es oportuno redactar el documento	10 minutos
2	Asistente	Redacta documento	10 minutos
3	Asistente	Traslada documento para el visto bueno del Superintendente	5 minutos
4	Superintendente	Entrega documento con visto bueno	15 minutos
5	Asistente	Coloca número de correlativo que corresponde, si el documento es elaborado en el Despacho	5 minutos
6	Asistente	Imprime documento	5 minutos
7	Asistente	Traslada documento para firma	5 minutos
8	Superintendente	Firma documento	10 minutos
9	Superintendente	Traslada Documento a Asistente	10 minutos
10	Asistente	Envía documento a destinatario con Mensajero	10 minutos
11	Asistente	Traslada documento si es interno	30 minutos
12	Asistente	Archiva copia de documento al haberse atendido el contenido del mismo	15 minutos
Elaborado por: Carmen Yolanda Alquijay García Asistente del Despacho		Revisado por: Gilberto José Lima Salazar Coordinador de la Unidad de Planificación en Funciones Unidad de Planificación Superintendencia de Telecomunicaciones	Autorizado por: Lic. Ronald Francisco Negro Lemus Superintendente de Telecomunicaciones en funciones
Firma: 		Firma: 	Firma:  AS/04/2020

MINISTERIO DE COMUNICACIONES INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
 PROCESO No. 1 ELABORACIÓN, ANÁLISIS Y FIRMA DE DOCUMENTOS
 PROCEDIMIENTO No. 2 REDACCIÓN DE DOCUMENTOS

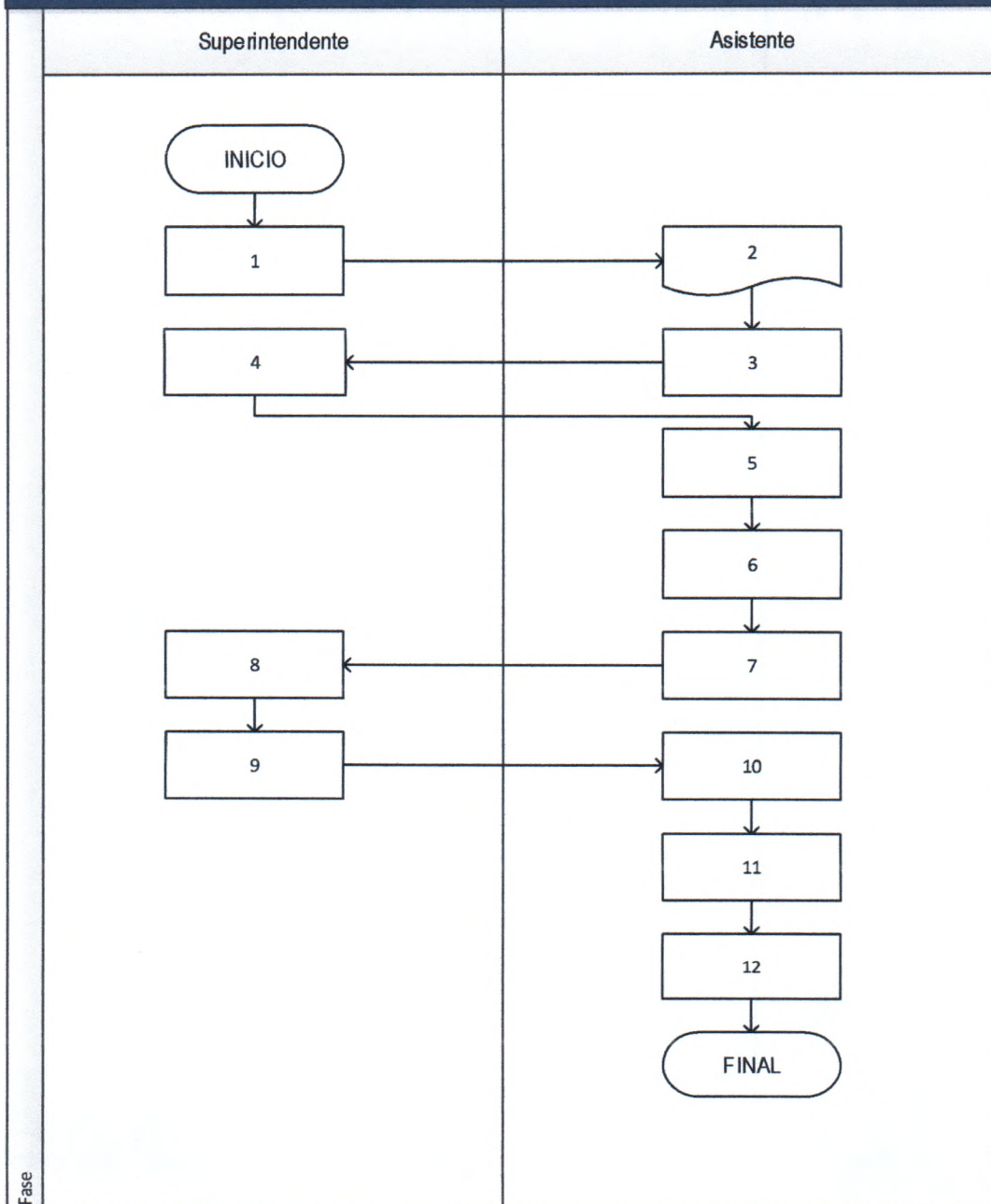
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones

Unidad Operativa: Despacho del Superintendente

INICIO: Instruye sobre forma de redactar documento
 FINAL: Archiva copia

Página 1 de 1

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Fase

2

000015

12

Procedimiento No. 3: Recepción de expedientes para su atención

Descripción:

Documentos recibidos para su atención a los que se debe dar trámite y distribuir a donde corresponda.

Propósito:

Revisar la correspondencia interna que ingresa para el Superintendente y enviarla a donde corresponda con anotación o nota de trabajo para que sea atendida.

Indicadores:

Copias de documentos recibidos a los que se les ha dado trámite.

Constancia de recepción de documentos y expedientes.

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA			
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES -SIT-			
PROCESO No. 1 ELABORACIÓN. ANÁLISIS Y FIRMA DE DOCUMENTOS			
PROCEDIMIENTO No. 3 RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES PARA SU ATENCIÓN			
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones		Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente Unidad Operativa: Despacho del Superintendente	
INICIO: Registra la correspondencia		Página 1 de 1	
FINAL: Da seguimiento			
Código: SIT-DSI-01.03			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
1	Asistente	Registra la correspondencia que ingresa al Despacho del Superintendente.	10 minutos
2	Superintendente	Da lectura a la correspondencia interna que ingresa	10 minutos
3	Superintendente	Traslada instrucciones o anota por escrito lo que proceda realizar con el documento, de acuerdo al contenido.	
4	Asistente	Envía la correspondencia con conocimiento o con nota de trabajo a donde corresponda, en los casos de documentos que internamente se produzcan.	15 minutos
5	Asistente	Entrega documentos a dependencias de la Institución.	10 minutos
6	Gerente o Encargado de Unidad	Da respuesta directamente por indicaciones del Superintendente, por medio de oficio, correo electrónico, por teléfono u otro.	1 día
7	Asistente	Realiza revisión de la correspondencia que se ha generado y enviado con anotación o nota de trabajo.	15 minutos
8	Asistente	Da seguimiento para establecer la atención requerida en los documentos enviados.	1 día
Elaborado por: Carmen Yolanda Alquijay García Asistente del Despacho		Revisado por: Gilberto José Lima Salazar Coordinador de la Unidad de Planificación en Funciones	Autorizado por: Lic. Elmer Eduardo Morán Loreto Superintendente
Firma: 		Firma:  Lic. Gilberto José Lima Salazar Unidad de Planificación Superintendencia de Telecomunicaciones	Firma: 

000016

MINISTERIO DE COMUNICACIONES INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
 PROCESO No. 1 ELABORACIÓN, ANÁLISIS Y FIRMA DE DOCUMENTOS
 PROCEDIMIENTO No. 3 RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES PARA SU ATENCIÓN

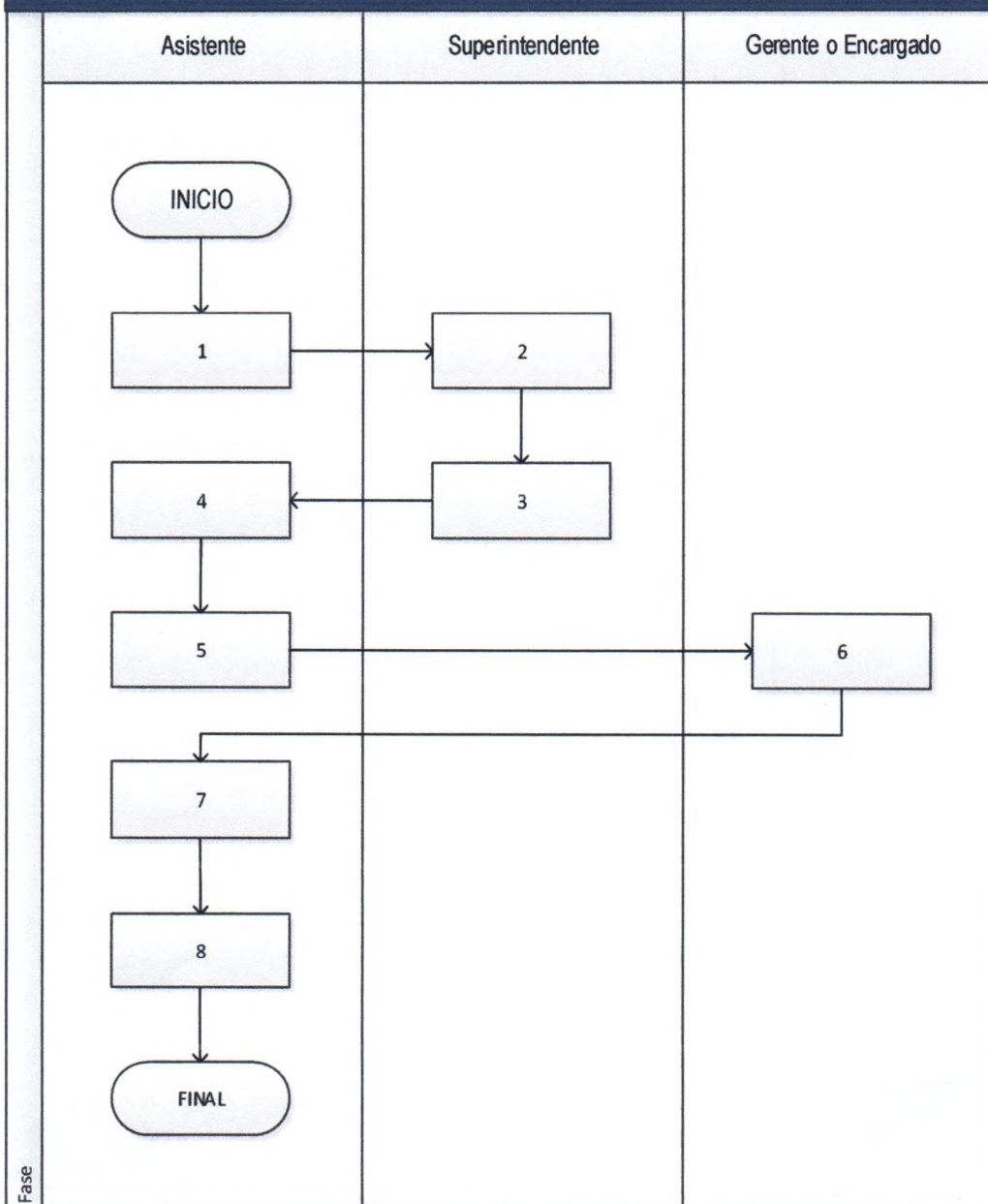
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones

Unidad Operativa: Despacho del Superintendente

INICIO: Registra la correspondencia.
 FINAL: Da seguimiento.

Página 1 de 1

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Fase

000017

Proceso No. 2: Control de agenda y atención de audiencias

Procedimiento No. 1: Control de Agenda

Descripción:

Control de la agenda a efecto de dar apoyo en los compromisos adquiridos en las fechas y horarios en que se tengan que llevar a cabo y dar atención a funcionarios que solicitan audiencia y al personal de la Institución.

Propósito:

Documentar las audiencias y actividades programadas, tanto dentro de la Institución como fuera de la misma y dar atención al personal de la SIT y a funcionarios que solicitan audiencia para tratar temas y asuntos de interés.

Indicadores:

Agenda revisada.

Solicitudes de audiencia recibidas.

Audiencias atendidas.

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA			
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES -SIT-			
PROCESO No. 2: CONTROL DE AGENDA Y ATENCIÓN DE AUDIENCIAS			
PROCEDIMIENTO No. 1: CONTROL DE AGENDA			
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones		Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente Unidad Operativa: Despacho del Superintendente	
INICIO: Informa sobre solicitudes		Página 1 de 1	
FINAL: Da seguimiento			
Código: SIT-DSI-02.01			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
1	Asistente	Informa al Superintendente sobre solicitudes de audiencia.	10 minutos
2	Superintendente	Analiza las solicitudes	10 minutos
3	Superintendente	¿Concede la audiencia?	10 minutos
3.1	Asistente	NO. Informa al solicitante.	10 minutos
3.2	Superintendente	SI. Programa la audiencia.	15 minutos
4	Superintendente	Fija fecha y hora en que se concederá la audiencia.	10 minutos
5	Asistente	Anota los datos de la audiencia en la Agenda.	15 minutos
6	Asistente	Informa a la persona que solicita la audiencia, ya sea personalmente, por correo electrónico o teléfono, sobre la fecha y hora en que se programó.	10 minutos
7	Superintendente	Recibe y atiende al funcionario o colaborador	30 minutos
8	Asistente	Da seguimiento, según instrucciones del Superintendente, al tema o asunto planteado, si fuere necesario.	1 hora
Elaborado por: Carmen Yolanda Alquijay García Asistente del Despacho		Revisado por: Gilberto José Lima Salazar Coordinador de la Unidad de Planificación en Funciones	Autorizado por: Lic. Elmer Eduardo Morán Loreto Superintendente
Firma: 		Firma:  Lic. Gilberto José Lima Salazar Unidad de Planificación Superintendencia de Telecomunicaciones	Firma: 

000018

MINISTERIO DE COMUNICACIONES INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
 PROCESO No. 2 CONTROL DE AGENDA Y ATENCIÓN DE AUDIENCIAS
 PROCEDIMIENTO No. 1 CONTROL DE AGENDA

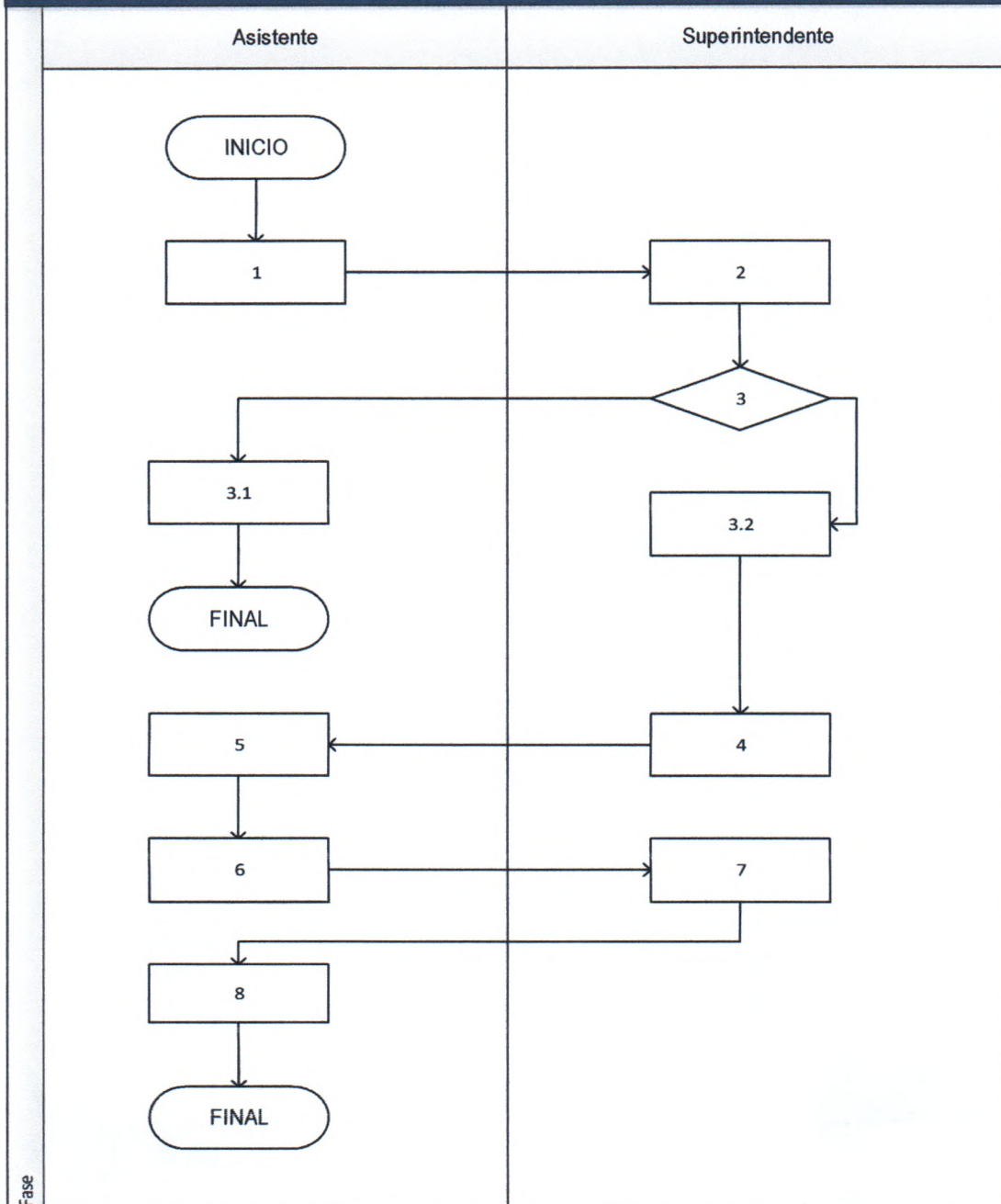
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones

Unidad Operativa: Despacho del Superintendente

INICIO: Informa sobre solicitudes de audiencia..
 FINAL: Da seguimiento.

Página 1 de 1

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Fase

000019

Procedimiento No. 2: Atención al personal que solicita audiencias

Descripción:

Recibir en audiencia a los colaboradores de la Institución.

Propósito:

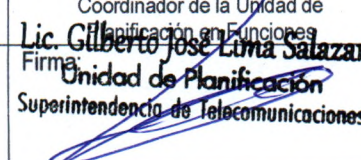
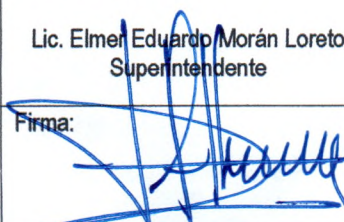
Dar atención al personal y a funcionarios que solicitan audiencia para tratar temas y asuntos de interés.

Indicadores:

Solicitudes de audiencia recibidas.

Control digital de audiencias atendidas.

Audiencias atendidas.

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA			
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES -SIT-			
PROCESO No. 2: CONTROL DE AGENDA Y ATENCIÓN DE AUDIENCIAS			
PROCEDIMIENTO No. 2: ATENCIÓN AL PERSONAL QUE SOLICITA AUDIENCIAS			
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones		Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente Unidad Operativa: Despacho del Superintendente	
INICIO: Recibe al colaborador		Página 1 de 1	
FINAL: Anota en el libro de registros			
Código: SIT-DSI-02.02			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
1	Superintendente	Recibe al colaborador	1 hora
2	Colaborador	Expone el tema que considere conveniente	30 minutos
3	Superintendente	Analiza el planteamiento realizado por el colaborador	10 minutos
4	Superintendente	Toma nota del tema planteado	5 minutos
5	Superintendente	Externa opinión sobre el tema desarrollado	10 minutos
6	Superintendente	Toma la decisión que corresponda	15 minutos
7	Superintendente	Gira instrucciones a Asistente	10 minutos
8	Asistente	Toma nota de las instrucciones recibidas para dar seguimiento al tema correspondiente	1 hora
9	Asistente	Anota en el libro de registros la audiencia que se llevó a cabo	15 minutos
Elaborado por: Carmen Yolanda Alquiay García Asistente del Despacho		Revisado por: Gilberto José Lima Salazar Coordinador de la Unidad de Planificación en Funciones Lic. Gilberto José Lima Salazar Firma:  Unidad de Planificación Superintendencia de Telecomunicaciones	Autorizado por: Lic. Elmer Eduardo Morán Loreto Superintendente Firma: 

000020

MINISTERIO DE COMUNICACIONES INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
 PROCESO No. 2 CONTROL DE AGENDA Y ATENCIÓN DE AUDIENCIAS
 PROCEDIMIENTO No. 2 ATENCIÓN AL PERSONAL QUE SOLICITA AUDIENCIAS

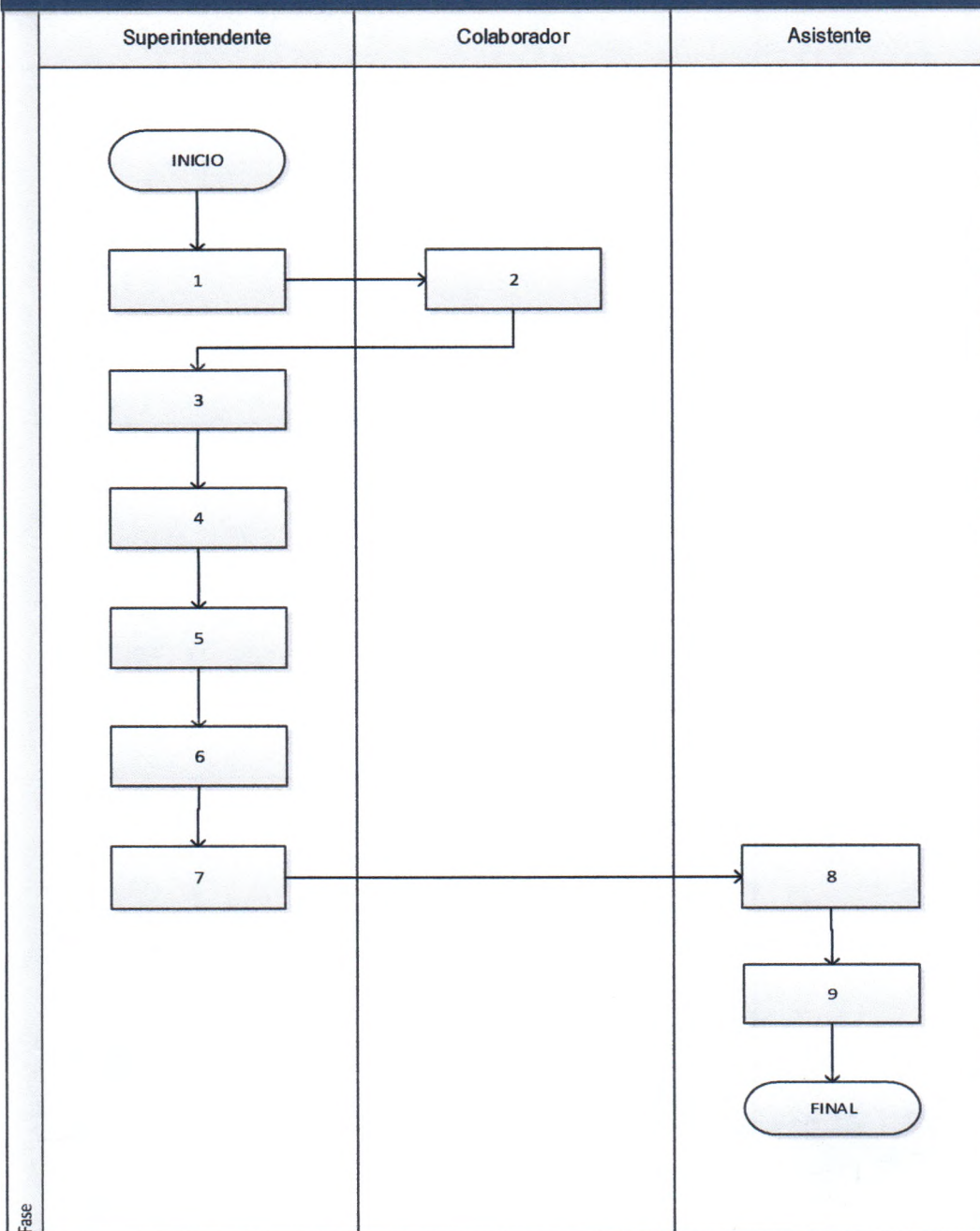
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones

Unidad Operativa: Despacho del Superintendente

INICIO: Recibe al Colaborador.
 FINAL: Anota en el libro de registros la audienica.

Página 1 de 1

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



000021

Proceso No. 3: Convocatoria y participación en reuniones de trabajo

Procedimiento No. 1: Convocatoria a reuniones de trabajo

Descripción:

Convocar a reuniones que han sido programadas con el personal de la institución.

Propósito:

Dar aviso a los colaboradores sobre las reuniones a realizarse con el fin de exponer los temas de interés institucional para la efectiva toma de decisiones.

Indicadores:

Registros en agenda.

Informe de asuntos tratados en las reuniones de trabajo.

Acuerdos o resoluciones.

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA			
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES -SIT-			
PROCESO No. 3: CONVOCATORIA Y PARTICIPACIÓN EN REUNIONES DE TRABAJO			
PROCEDIMIENTO No. 1 CONVOCATORIA A REUNIONES DE TRABAJO			
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones		Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente Unidad Operativa: Despacho del Superintendente	
INICIO: Programa reuniones		Página 1 de 1	
FINAL: Realiza recordatorio			
Código: SIT-DSI-03.01			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
1	Superintendente	Programa las reuniones de trabajo, de acuerdo a la planificación de actividades.	15 minutos
2	Asistente	Envía correo electrónico a la o las personas que deberán asistir.	10 minutos
3	Asistente	Localiza por teléfono o personalmente a los participantes, si es una reunión de emergencia la que se debe llevar a cabo.	10 minutos
4	Asistente	Da indicaciones al personal correspondiente en el sentido de atender a los asistentes a la reunión, ofreciéndoles café, té, o agua.	5 minutos
5	Conserje	Prepara agua, café o té para los consumo de los asistentes	10 minutos
6	Asistente	Realiza el recordatorio correspondiente a los asistentes el día de la reunión, que ha sido programada.	10 minutos
Elaborado por: Carmen Yolanda Alquijay García Asistente del Despacho		Revisado por: Gilberto José Lima Salazar Coordinador de la Unidad de Planificación en Funciones	Autorizado por: Lic. Elmer Eduardo Morán Loreto Superintendente
Firma: 		Firma:  Lic. Gilberto José Lima Salazar Unidad de Planificación Superintendencia de Telecomunicaciones	Firma: 

000022

19

MINISTERIO DE COMUNICACIONES INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
 PROCESO No. 3 CONVOCATORIA Y PARTICIPACIÓN EN REUNIONES DE TRABAJO
 PROCEDIMIENTO No. 1 CONVOCATORIA A REUNIONES DE TRABAJO

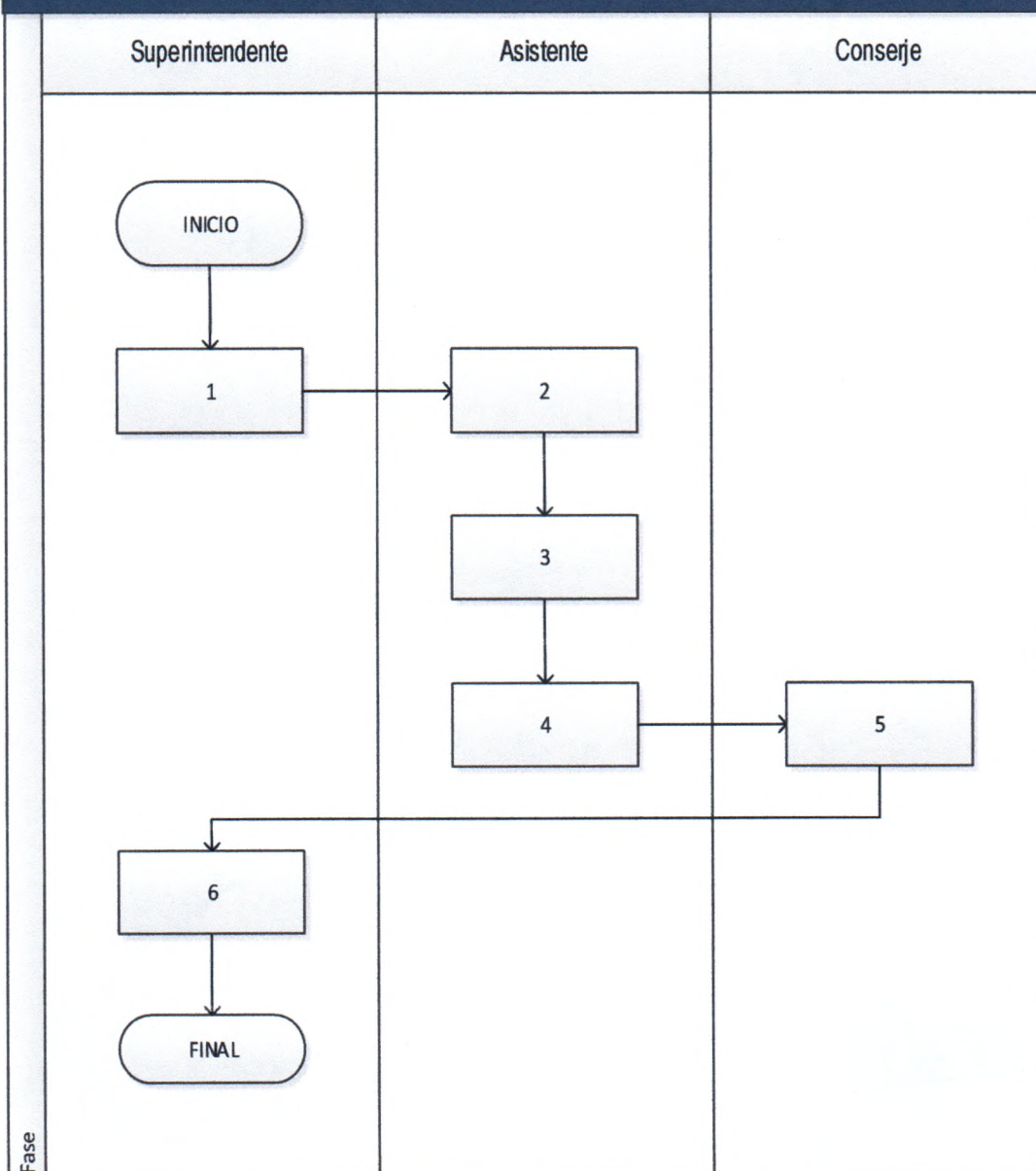
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones

Unidad Operativa: Despacho del Superintendente

INICIO: Programa reuniones.
 FINAL: Realiza recordatorio.

Página 1 de 1

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Fase

000023

20

Procedimiento No. 2: Participación en reuniones de trabajo

Descripción:

Desarrollo de reuniones de trabajo con el equipo de colaboradores, para coordinar las actividades a realizar dentro del quehacer de la institución.

Propósito:

Participación en las reuniones de trabajo convocadas, para la toma de decisiones.

Indicadores:

Reuniones desarrolladas

Temas atendidos en la reunión

Informe de asuntos tratados en las reuniones de trabajo.

Acuerdos o resoluciones.

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA			
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES -SIT-			
PROCESO No. 3: CONVOCATORIA Y PARTICIPACIÓN EN REUNIONES DE TRABAJO			
PROCEDIMIENTO No. 2: PARTICIPACIÓN EN REUNIONES DE TRABAJO			
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones		Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente Unidad Operativa: Despacho del Superintendente	
INICIO: Ingresar documentación		Página 1 de 1	
FINAL: Da seguimiento a acuerdos			
Código: SIT-DSI-03.02			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
1	Asistente	Ingresar al Despacho la documentación que se requiera, de acuerdo a los casos y temas a analizar.	10 minutos
2	Superintendente	Da instrucciones, en caso sea necesario, de elaborar algún documento.	10 minutos
3	Asistente	Elabora los documentos u oficios, en caso se requiera durante el desarrollo de la reunión.	10 minutos
4	Superintendente	Toma nota de los acuerdos alcanzados en la reunión.	15 minutos
5	Asistente	Transcribe los asuntos tratados en la reunión.	1 hora
6	Asistente	Imprime el documento que se transcribió.	10 minutos
7	Asistente	Reproduce en fotocopia la transcripción.	10 minutos
8	Asistente	Distribuye el documento generado a quienes estuvieron presentes en la reunión, en caso se considere conveniente, de acuerdo a indicaciones recibidas.	10 minutos
9	Asistente	Da seguimiento a los acuerdos y compromisos que se adquirieron, para su cumplimiento.	1 día
Elaborado por: Carmen Yolanda Alquijay García Asistente del Despacho		Revisado por: Gilberto José Lima Salazar Coordinador de la Unidad de Planificación en Funciones	Autorizado por: Lic. Elmer Eduardo Morán Loreto Superintendente
Firma: 		Firma:  Lic. Gilberto José Lima Salazar Unidad de Planificación Superintendencia de Telecomunicaciones	Firma: 

000024

21

MINISTERIO DE COMUNICACIONES INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
 PROCESO No. 3 CONVOCATORIA Y PARTICIPACIÓN EN REUNIONES DE TRABAJO
 PROCEDIMIENTO No. 2 PARTICIPACIÓN EN REUNIONES DE TRABAJO

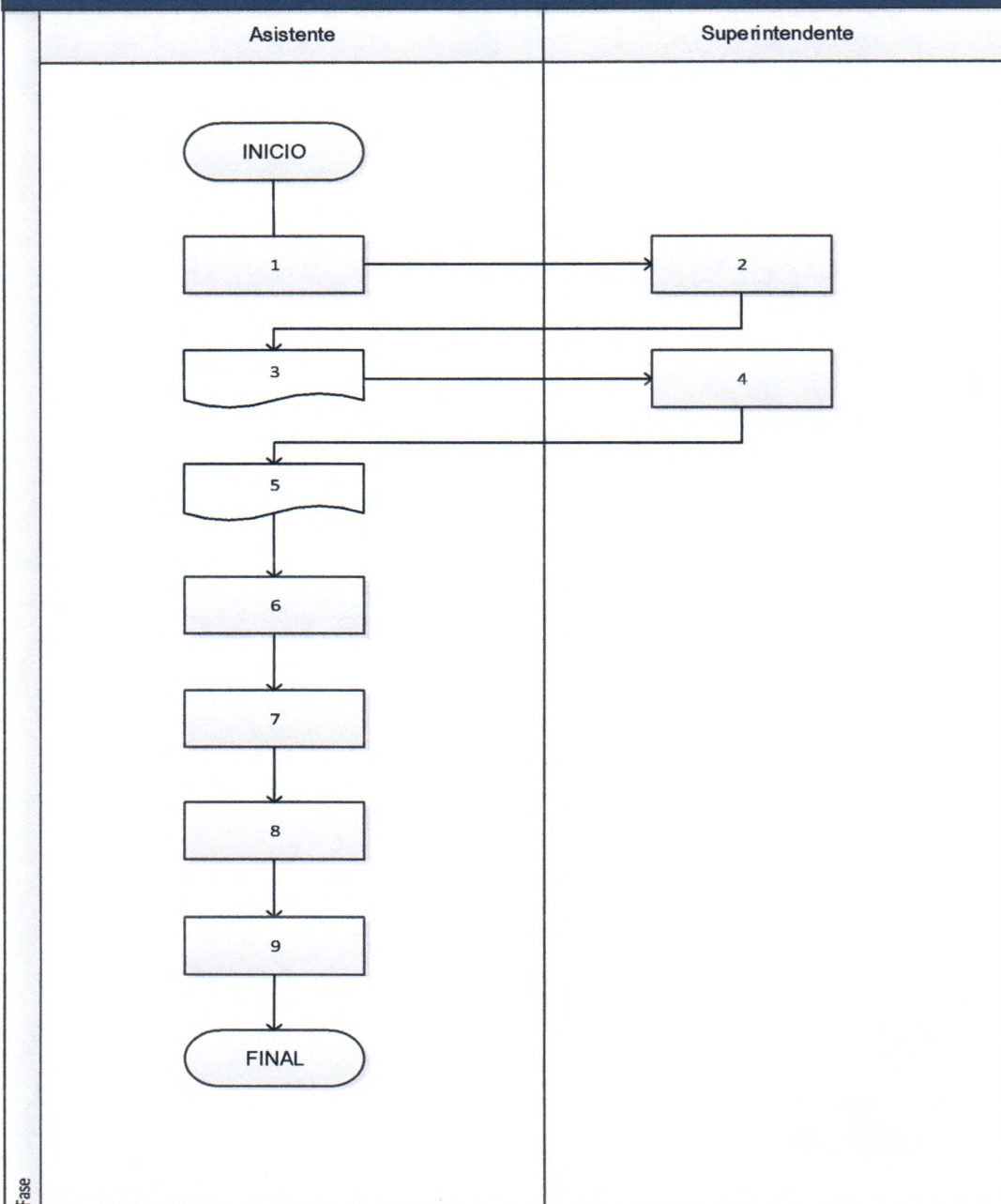
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones

Unidad Operativa: Despacho del Superintendente

INICIO: Ingresar documentos.
 FINAL: Dar seguimiento a los acuerdos.

Página 1 de 1

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



2

000025

21

UNIDAD DE RELACIONES PÚBLICAS

Procesos y procedimientos

Datos del Proceso			Datos del Procedimiento		
No. Proceso	Nombre de Proceso	Código de Proceso	No. Procedimiento	Procedimiento	código de Procedimiento
1	Atención y monitoreo a medios de comunicación	SIT-URP-01	1	Monitoreo de medios de Comunicación	SIT-URP-01.01
2	Diagramación de Informes y documentos	SIT-URP-02	1	Diagrama de informe semestral	SIT-URP-02.01
			2	Diagramación y diseño de documentos	SIT-URP-02.02
3	Coordinación de prensa y documentación de eventos	SIT-URP-03	1	Documentación fotográfica y video	SIT-URP-03.01

Normas

Reglamento Orgánico Interno que regula las funciones de la Unidad de Relaciones Públicas.

Todos los días se revisan los medios de comunicación social, escritos, radiales, digitales y televisivos.

Se tiene comunicación con las Gerencias, en caso haya publicaciones de interés.

La Unidad elabora y prepara material de acuerdo a requerimientos y a las necesidades de realizar publicaciones de interés institucional.

La unidad de Relaciones Públicas coordina la documentación mediante fotografía y video de las actividades que se llevan a cabo y en los que participan autoridades de la institución.

Definiciones:

Comunicación: Acción de poner en común una idea.

Diagramación de informe semestral: Consiste en un texto o una declaración que describe las calidades de un hecho y de los eventos que lo rodean.

Diagramación de documentos: Diagramar o maquetar un diseño; consiste en dar un formato a los documentos, a todo el conjunto de elementos que lo componen, las imágenes, los textos, etc.

Documentación audiovisual: Se refiere al documento o conjunto de documentos o actividades cuyo soporte es la fotografía.

000026

25

Documentación fotográfica: Se refiere al documento o conjunto de documentos o actividades cuyo soporte es la fotografía.

Medios: medio utilizado para extender la información o comunicación a las masas.

Monitoreo: Seguimiento, vigilancia y control permanente de las actividades y temas relacionados con las telecomunicaciones.

Relaciones públicas: Actividad profesional que se ocupa de promover o prestigiar la imagen pública de una institución o de una persona, mediante el trato personal con distintas personas o entidades.

Proceso 1: Atención y monitoreo a medios de comunicación

Procedimiento 1: Monitoreo de medios de comunicación

Descripción:

Permanente supervisión de las publicaciones de los distintos medios de comunicación masiva.

Propósito:

Evaluar el estatus de la institución, según la percepción de los medios de comunicación.

Indicadores:

Noticias analizadas.

Cantidad de publicaciones con relación a las telecomunicaciones.

Interacciones en las redes sociales.

Atención y monitoreo a medios de comunicación

000027

24

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA			
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES -SIT-			
PROCESO No. 1 ATENCIÓN Y MONITOREO A MEDIOS DE COMUNICACIÓN			
PROCEDIMIENTO No. 1 MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN			
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones		Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente Unidad Operativa: Unidad de Relaciones Públicas	
INICIO: Revisa los medios		Página 1 de 1	
FINAL: Archiva las notas			
Código: SIT-URP-01-01			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
1	Asistente de Relaciones Públicas	Revisa los medios digitales y escritos de comunicación	2 horas
2	Coordinador de la Unidad	Depura las noticias	2 horas
3	Coordinador de la Unidad	Prioriza las noticias de interés a la institución	1 hora
4	Asistente de Relaciones Públicas	Agrupar las noticias en un documento de Excel	30 minutos
5	Asistente de Relaciones Públicas	Envía por correo electrónico las noticias al Superintendente y Gerentes	15 minutos
6	Superintendente y Gerentes	¿Es noticia de interés?	1 hora
6.1	Superintendente y Gerentes	NO. Lee la información	30 minutos
6.2	Superintendente y Gerentes	SI. Traslada las instrucciones que se consideren convenientes.	30 minutos
7	Coordinador de la Unidad	Recibe retroalimentación e instrucciones.	30 minutos
8	Coordinador de la Unidad	Genera estrategia dirigida a los medios de comunicación, entre ellas: comunicado de prensa, conferencia de prensa, invitación a un medio específico o ampliación de información.	4 horas
9	Coordinador de la Unidad	Emite proyecto de comunicado, en caso sea conveniente.	2 horas
10	Superintendente	Aprueba el comunicado a publicar	30 minutos
11	Asistente de Relaciones Públicas	Envía el comunicado a los medios para su conocimiento	15 minutos
12	Asistente de Relaciones Públicas	Envía convocatoria, en caso de conferencia de prensa	30 minutos
13	Coordinador de la Unidad	Prepara comunicado de prensa como parte de la conferencia de prensa	4 horas
14	Asistente de Relaciones Públicas y Coordinador de la Unidad	Prepara el salón con los insumos y equipo necesario	3 horas
15	Asistente de Relaciones Públicas y Coordinador de la Unidad	Acompaña al funcionario que participa en la conferencia	1.5 horas
16	Asistente de Relaciones Públicas	Toma video y fotografías de la actividad	1 hora
17	Asistente de Relaciones Públicas	Da atención personalizada a cada medio participante	15 minutos

18	Asistente de Relaciones Públicas	Guarda el video en disco duro	1 hora
19	Coordinador de la Unidad	Consulta el material cuando sea necesario	30 minutos
20	Asistente de Relaciones Públicas	Publica la actividad en redes sociales	1 hora
21	Asistente de Relaciones Públicas	Archiva las notas en carpetas digitales	4 horas
Elaborado por:		Revisado por:	Autorizado por:
Lic. Douglas Cifuentes Santizo Coordinador de la Unidad de Relaciones Públicas		Gilberto José Lima Salazar Coordinador de la Unidad de Planificación en Funciones	Lic. Ronald Francisco Negro Lemus Superintendente de Telecomunicaciones en funciones
Firma:		Firma: Lic. Gilberto José Lima Salazar Unidad de Planificación Superintendencia de Telecomunicaciones	Firma:

15/4/2020

000029

Proceso No. 2: Diagramación de informes y documentos

Procedimiento No. 1: Diagramación de informe semestral

Descripción:

Diagramar informes a solicitud de la Unidad de Planificación, por lo menos dos veces al año, de las principales actividades y actos de la administración interna de la SIT, para informar al Ministerio de Comunicaciones Infraestructura y Vivienda, para dar cumplimiento a lo que establece el artículo 8 literal e de la ley general de telecomunicaciones.

Propósito:

Que el Ministerio de Comunicaciones Infraestructura y Vivienda conozca las actividades importantes que se desarrollan en la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Indicadores:

Los principales avances institucionales de manera general.
Documentos diagramados.

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA			
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES -SIT-			
PROCESO No. 2 DIAGRAMACIÓN DE INFORMES Y DOCUMENTOS			
PROCEDIMIENTO No. 1 DIAGRAMACIÓN DE INFORME SEMESTRAL			
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones		Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente	
INICIO: Recibe informe consolidado.		Unidad Operativa: Unidad de Relaciones Públicas	
FINAL: Traslada el documento al Ministerio.			
Código: SIT-URP-02.01			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
1	Asistente de Relaciones Públicas	Recibe informe consolidado de la Unidad de Planificación.	1 día
2	Coordinador de la Unidad de Relaciones Públicas	Evalúa la forma en que podría presentarse la diagramación del documento, tomando en cuenta varios factores como volumen, temas y contenido.	1 día
3	Coordinador de la Unidad de Relaciones Públicas	Realiza la diagramación del documento que se presentará a consideración del Superintendente.	1 semana
4	Asistente de la Unidad de Relaciones Públicas	Elabora oficio de envío del documento al Despacho del Superintendente.	30 minutos
5	Asistente de la Unidad de Relaciones Públicas	Traslada con oficio el material que fue diagramado.	1 hora

MINISTERIO DE COMUNICACIONES INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
PROCESO No. 2 DIAGRAMACIÓN DE INFORMES Y DOCUMENTOS
PROCEDIMIENTO No. 1 DIAGRAMACION DE INFORME SEMESTRAL

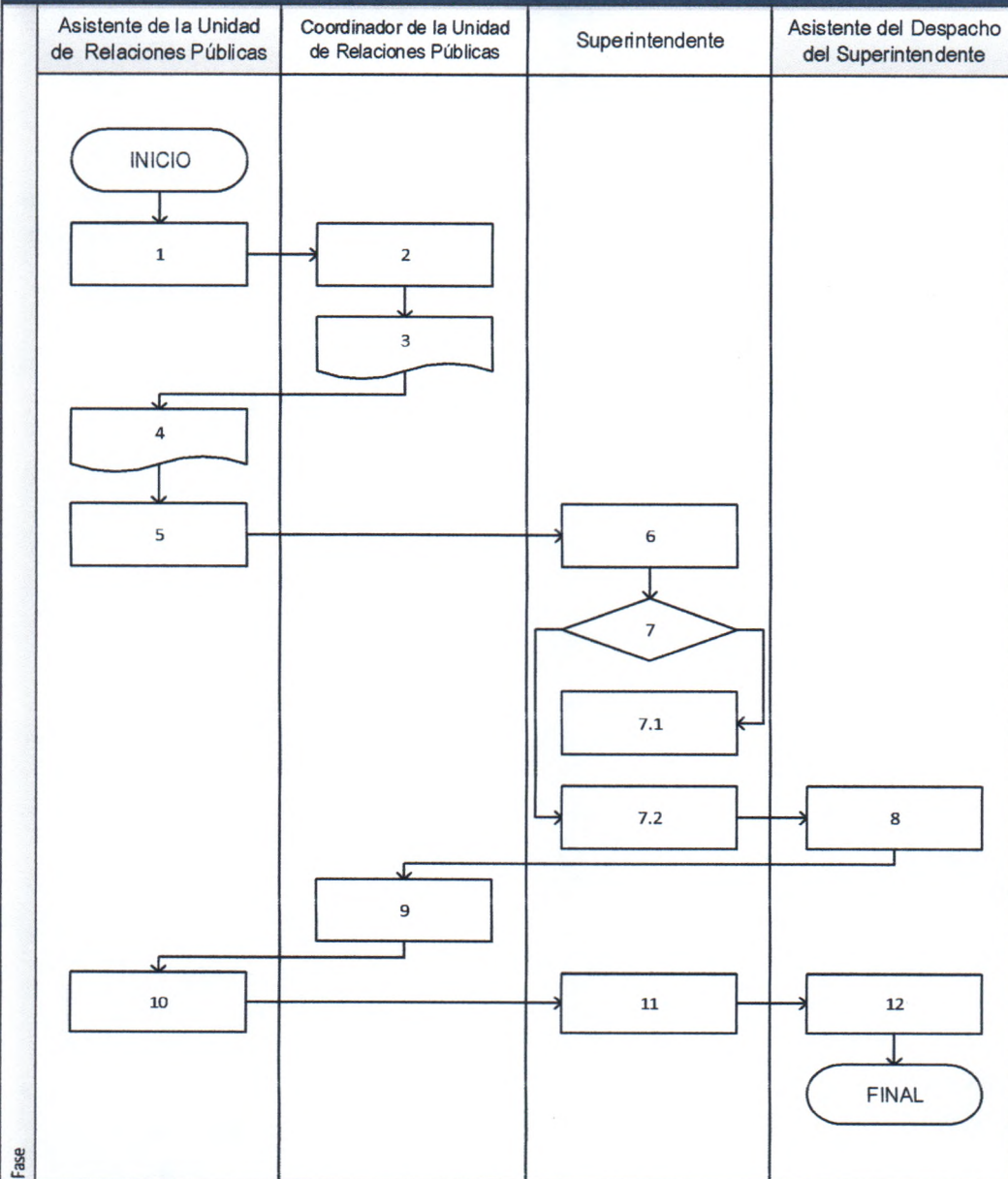
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones

Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente
Unidad Operativa: Unidad de Relaciones Públicas

INICIO: Recibe informe consolidado.
FINAL: Traslada el documento al Ministerio.


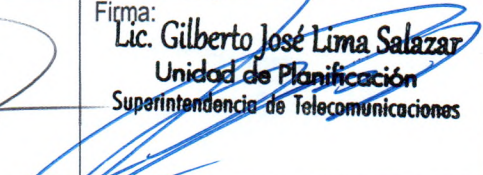

Página 1 de 1

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



000032

20

6	Superintendente	Analiza el material recibido y si lo considera conveniente realiza modificaciones.	1 semana
7	Superintendente	¿Se realizaron modificaciones al documento?	
7.1		NO. Coloca visto bueno en el oficio.	
7.2		SI. Realiza las modificaciones que se consideran convenientes.	
8	Asistente del Despacho del Superintendente	Traslada el documento diagramado con las observaciones a la Unidad de Relaciones Públicas.	30 minutos
9	Coordinador de la Unidad de Relaciones Públicas	Aplica al documento las modificaciones solicitadas.	1 semana
10	Asistente de la Unidad de Relaciones Públicas	Envía al Despacho del Superintendente con oficio el documento.	1 hora
11	Superintendente	Aprueba con visto bueno en el oficio, el documento recibido.	1 hora
12	Asistente del Despacho	Traslada un ejemplar del documento diagramado al Ministerio de Comunicaciones.	1 hora
Elaborado por:		Revisado por:	Autorizado por:
Lic. Douglas Cifuentes Santizo Coordinador de la Unidad de Relaciones Públicas		Gilberto José Lima Salazar Coordinador de la Unidad de Planificación en Funciones	Lic. Ronald Francisco Negro Lemus Superintendente de Telecomunicaciones en funciones
Firma:		Firma:	Firma:
		 Lic. Gilberto José Lima Salazar Unidad de Planificación Superintendencia de Telecomunicaciones	 15/4/2020

000033

Procedimiento No. 2: Diagramación y Diseño de Documentos

Descripción:

Ordenar de manera estética los documentos de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Propósito:

Hacer más atractivos los documentos para facilitar la comunicación con los lectores.

Indicadores:

Documentos diagramados.

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA			
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES -SIT-			
PROCESO No. 2 DIAGRAMACIÓN DE INFORMES Y DOCUMENTOS			
PROCEDIMIENTO No. 2 DIAGRAMACIÓN Y DISEÑO DE DOCUMENTOS			
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones		Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente Unidad Operativa: Unidad de Relaciones Públicas	
INICIO: Recibe solicitud.		Página 1 de 1	
FINAL: Entrega las presentaciones.			
Código: SIT-URP-02.02			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
1	Asistente de Relaciones Públicas	Recibe solicitud de diagramación y diseño de documentos.	1 hora
2	Coordinador de la Unidad	Evalúa sobre el material a trabajar o trabajar de cero.	1 hora
3	Coordinador de la Unidad	Presenta propuesta de diagramación o diseño, en caso hubiera material con el cual trabajar.	5 días
4	Asistente de Relaciones Públicas	Traslada la propuesta para su aprobación.	15 minutos
5	Asistente de Relaciones Públicas	Recibe el visto bueno de la propuesta presentada.	15 minutos
6	Coordinador de Relaciones Públicas	Entrega la presentación con oficio	5 días
7	Coordinador de la Unidad de Relaciones Públicas	Realiza presentaciones en caso sean solicitadas como apoyo de la Unidad de Relaciones Públicas.	1 día
8	Asistente de la Unidad de Relaciones Públicas	Entrega las presentaciones a los solicitantes.	1 hora.
Elaborado por: Lic. Douglas Cifuentes Santizo Coordinador de la Unidad de Relaciones Públicas		Revisado por: Gilberto José Lima Salazar Coordinador de la Unidad de Planificación	Autorizado por: Lic. Ronald Francisco Negro Lemus Superintendente de Telecomunicaciones en funciones
Firma: 		Firma:  Unidad de Planificación Superintendencia de Telecomunicaciones	Firma:  15/4/2020

000034

MINISTERIO DE COMUNICACIONES INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
 PROCESO No. 2 DIAGRAMACIÓN DE INFORMES Y DOCUMENTOS
 PROCEDIMIENTO No. 2 DIAGRAMACIÓN Y DISEÑO DE DOCUMENTOS

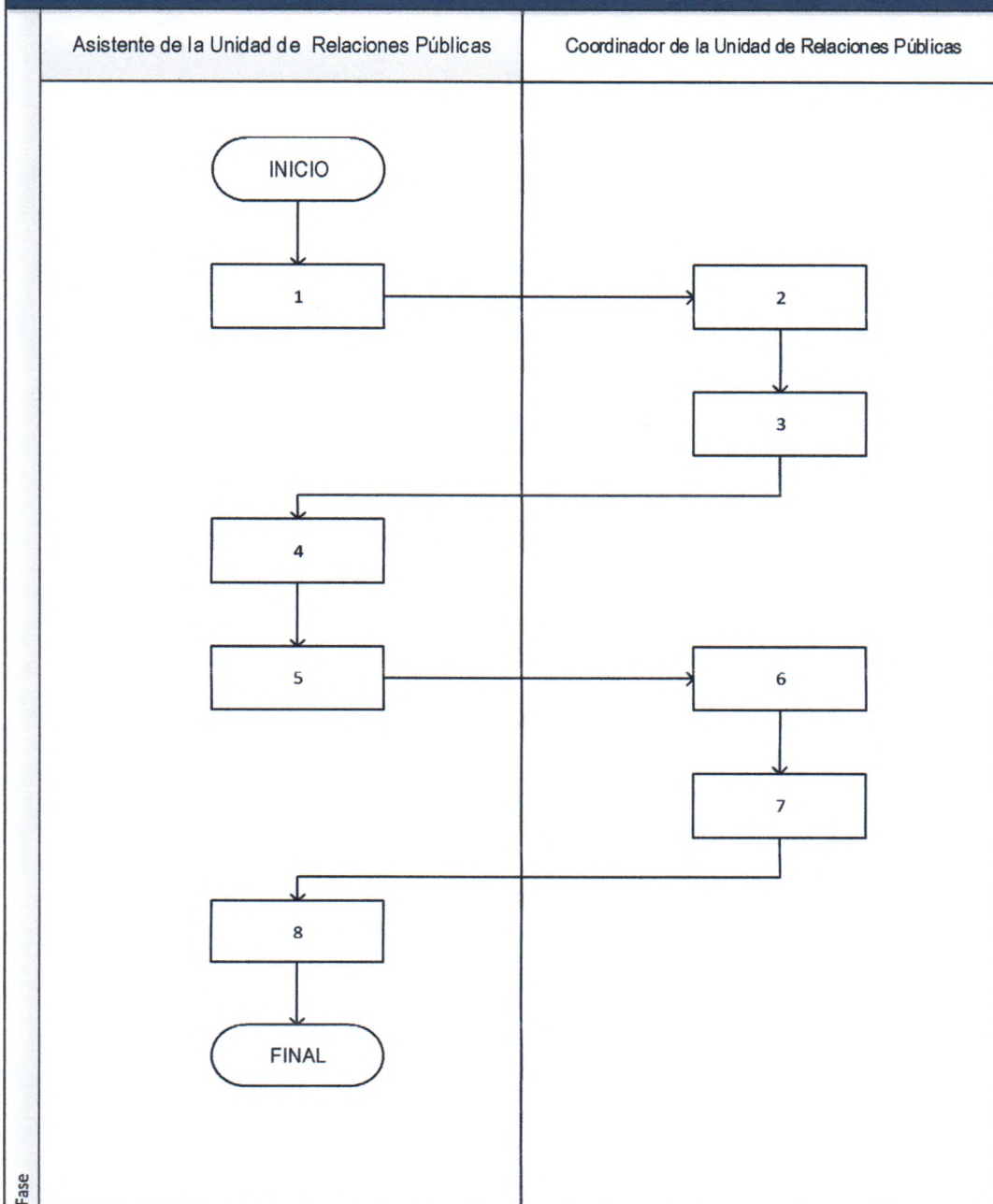
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones

Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente
 Unidad Operativa: Unidad de Relaciones Públicas

INICIO: Recibe solicitud.
 FINAL: . Entrega las presentaciones

Página 1 de 1

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



000035

32

Proceso No. 3: Coordinación de prensa y documentación de eventos

Proceso 1: Documentación fotográfica y de video

Descripción:

Toma de fotografías o videos de las distintas actividades realizadas por la Superintendencia de Telecomunicaciones, con el objetivo de dejar evidencia de las mismas y documentarlas.

Propósito:

Que existan documentos de soporte que evidencien las actividades

Indicadores:

Fotografías o videos de las actividades.

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA			
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES -SIT-			
PROCESO No. 3 COORDINACIÓN DE PRENSA Y DOCUMENTACIÓN DE EVENTOS			
PROCEDIMIENTO No. 1 DOCUMENTACIÓN FOTOGRÁFICA Y DE VIDEO			
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones		Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente Unidad Operativa: Unidad de Relaciones Públicas	
INICIO: Recibe solicitud		Página 1 de 1	
FINAL: Archiva el material			
Código: SIT-URP-03-01			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
1	Asistente de Relaciones Públicas.	Recibe solicitud de la Gerencia y Unidad interesada.	30 minutos
2	Coordinador de la Unidad de Relaciones Públicas.	Verifica la agenda, proporcionada por el organizador del evento	30 minutos
3	Coordinador de la Unidad de Relaciones Públicas	¿Requiere el evento cobertura de medios de comunicación?	30 minutos
3.1	Coordinador de la Unidad de Relaciones Públicas	SI. Recibe solicitud escrita y la analiza. En caso si lo amerita, se coordina la presencia de los medios de comunicación y la atención de los mismos.	1 semana
3.2	Coordinador de la Unidad de Relaciones Públicas	NO. Traslada la información con la explicación del caso a la Gerencia o Unidad solicitante.	1 hora
4	Asistente de Relaciones Públicas	Prepara el equipo fotográfico y de video	1 hora
5	Asistente y Coordinador de la Unidad de Relaciones Públicas.	Documenta la actividad	1 día

000036

35

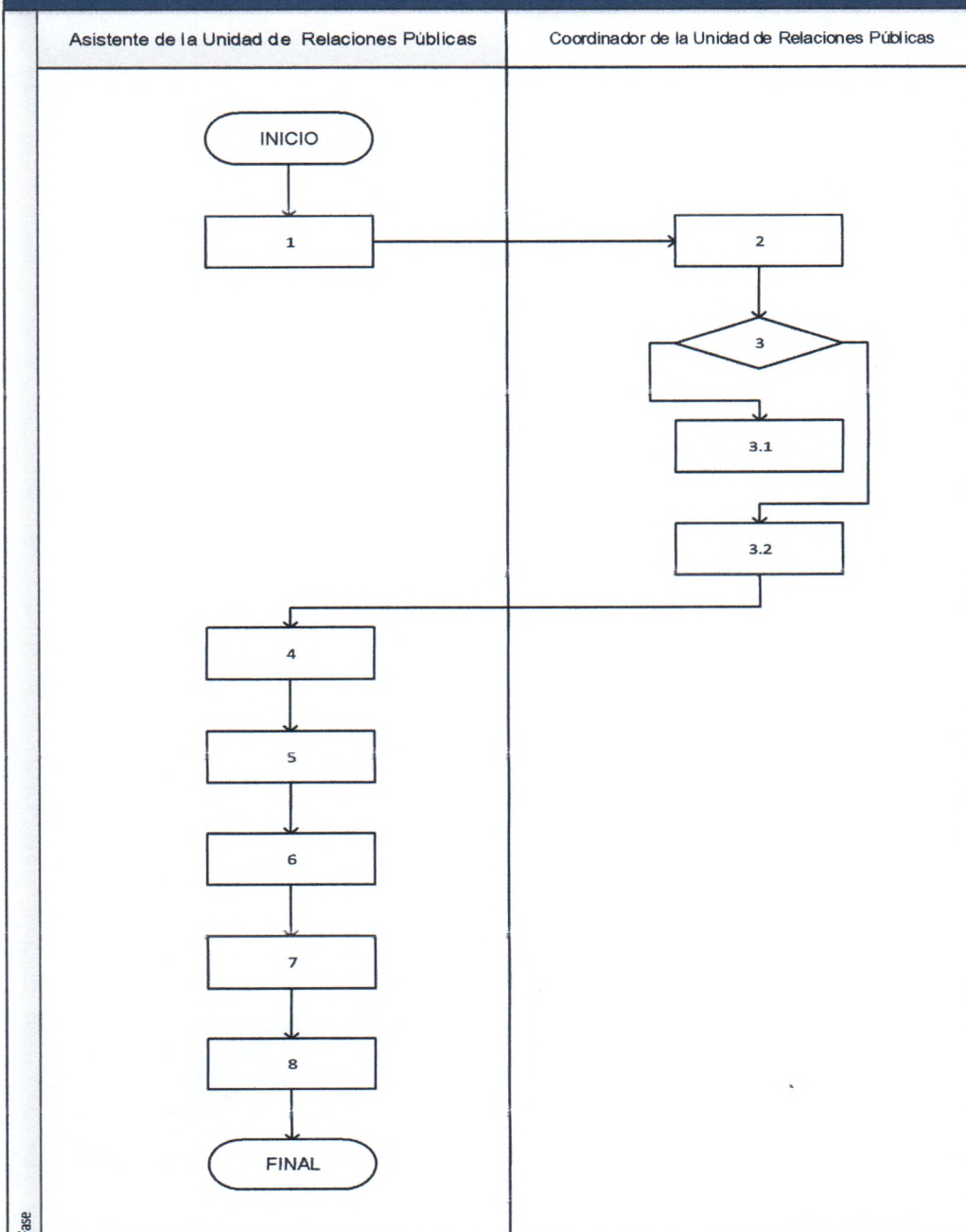
6	Asistente de la Unidad de Relaciones Públicas	Resguarda el equipo utilizado al finalizar la actividad	30 minutos
7	Asistente de la Unidad de Relaciones Públicas	Entrega el material a la Unidad interesada	1 hora
8	Asistente de la Unidad de Relaciones Públicas	Archiva el material que considere conveniente guardar en carpetas electrónicas	30 minutos
Elaborado por: Lic. Douglas Cifuentes Santizo Coordinador de la Unidad de Relaciones Públicas		Revisado por: Gilberto José Lima Salazar Coordinador de la Unidad de Planificación en Funciones	Autorizado por: Lic. Ronald Francisco Negro Lemus Superintendente de Telecomunicaciones en funciones
Firma: 		Firma:  Lic. Gilberto José Lima Salazar Unidad de Planificación Superintendencia de Telecomunicaciones	Firma:  15/4/2020

000037

MINISTERIO DE COMUNICACIONES INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
 PROCESO No. 3 COORDINACIÓN DE PRENSA Y DOCUMENTACIÓN DE EVENTOS
 PROCEDIMIENTO No. 1 DOCUMENTACIÓN FOTOGRÁFICA Y DE VIDEO

Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones	Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente Unidad Operativa: Unidad de Relaciones Públicas
INICIO: Recibe solicitud. FINAL: Archiva el material.	Página 1 de 1

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



000038

25

AUDITORÍA INTERNA

Proceso y procedimientos

Datos del Proceso			Datos del Procedimiento		
No. Proceso	Nombre de Proceso	Código de Proceso	No. Procedimiento	Procedimiento	código de Procedimiento
1	Auditoria Financiera	SIT-AUD-01	1	Revisión de la ejecución presupuestaria	SIT-AUD-01.01
			2	Evaluación de ingresos y gastos	SIT-AUD-01.02

Normas:

Base Legal:

- ✓ Decreto No.57-92 Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, según Acuerdo Gubernativo No.1056-92
- ✓ Decreto No.101-97 Ley Orgánica del Presupuesto y su Reglamento, según Acuerdo Gubernativo No.240-98
- ✓ Decreto No.89-2002 Ley de Probidad y su Reglamento, según Acuerdo Gubernativo No.613-2005
- ✓ Decreto No.31-2002 Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas y su Reglamento, según Acuerdo Gubernativo No.318-2003.
- ✓ Acuerdo número A-57-2006 de la Contraloría General de Cuentas "Normas de Auditoría del Sector Gubernamental"
- ✓ Manual de Clasificaciones Presupuestarias para el Sector Público de Guatemala

Manual y disposiciones emanadas del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda.

Reglamento Orgánico interno de la institución.

Manuales internos aprobados.

Asesorar a las autoridades de la Institución para enmendar desviaciones de normativas y procedimientos que se establezca mediante la aplicación del sistema de Control Interno.

Definiciones:

Auditoría Interna: Actividad independiente que brinda seguridad objetiva y consultoría que tiene el propósito de agregar valor a las empresas y mejorar las operaciones de la gestión administrativa, contable y financiera de las entidades.

Control Interno: Comprende el conjunto de normas, políticas y procedimientos, emanados por las autoridades superiores de una entidad para minimizar todo tipo de riesgos y el manejo adecuado del riesgo.

CUR de registro: Documento contable y presupuestario de registro de la información de ingresos y egresos.

Papeles de Trabajo: Es el conjunto de cédulas y documentos en los cuales el auditor –interno y/o externo- registra de forma permanente los datos e información obtenidos, y la evidencia en la cual se basan las conclusiones y resultados de las pruebas realizadas. Constituyen la prueba del trabajo realizado y el soporte del contenido del informe.

Informe: Es el resultado final del trabajo que se entrega a las autoridades o máxima autoridad, que fue sujeto de la auditoria. Comprende un informe largo o detallado y el informe gerencial, que se envía directamente a la autoridad máxima de cada dependencia.

Seguimiento: Conjunto de acciones que realiza una persona o entidad para evaluar la forma en que se continúa y/o se verifica la implementación de los planes de acción para corregir deficiencias de control Interno y/o hallazgos monetarios y de cumplimientos legales.

Recomendación: Sugerir la realización de las acciones necesarias que permitan la corrección de las deficiencias de control interno y/o hallazgos monetarios y de cumplimientos legales.

Proceso 1: Auditoría Financiera

Procedimiento 1: Revisión de la ejecución presupuestaria

Descripción:

Verificación del cumplimiento del plan presupuestario y de la calidad del gasto. ✓

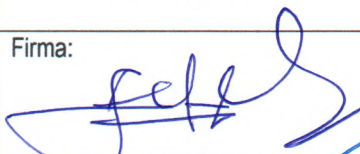
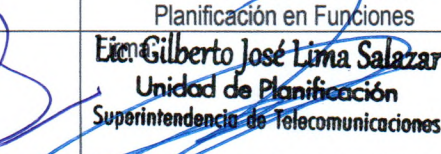
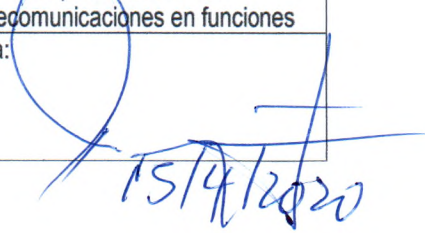
Propósito:

Establecer que los recursos erogados hayan sido para los objetivos previstos y hayan llegado a usuarios finales en cumplimiento de las leyes aplicables. ✓

Indicadores:

Cumplimiento del Cronograma de Actividades
Número de recomendaciones implementadas
Informe de hallazgos
Plan Anual de Auditoria –PAA-.

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES –SIT- PROCESO No. 1: AUDITORÍA FINANCIERA PROCEDIMIENTO No. 1: REVISION DE LA EJECUCION PRESUPUESTARIA			
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones		Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente Unidad Operativa: Auditoría Interna	
INICIO: Elabora cédula narrativa		Páginas: 2	
FINAL: Archiva papeles de trabajo			
Código: SIT-AUD-01.01			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
1	Auditor Interno	Elabora cédula narrativa, memorándum de planificación, programa de auditoría y cuestionarios de control interno.	1 día
2	Auditor Interno	Genera reporte "CUR detallado del Gasto"	30 minutos
3	Auditor Interno	Selecciona muestra de los CUR's a revisar	4 horas
4	Auditor Interno	Elabora oficio de solicitud de CUR's de gasto del periodo a revisar	15 minutos
5	Encargada de la Unidad de Contabilidad	Entrega CUR's de gasto solicitados por Auditoría Interna mediante oficio.	3 días
6	Auditor Interno	Revisa que la partida presupuestaria haya sido la que corresponde (grupo de gasto y renglón autorizado)	1 día
7	Auditor Interno	Verifica que los documentos de soporte llenen los requisitos legales pertinentes, que especifiquen la compra o servicio, que estén a nombre y con NIT de la SIT, así como las autorizaciones, descuentos y justificaciones respectivas.	1 día
8	Auditor Interno	¿Llena requisitos?	1 día
8.1	Auditor Interno	NO. Elabora cédula de observaciones.	30 minutos
8.2	Auditor Interno	SI. Corroborar si el registro del gasto se realizó oportunamente en la caja fiscal y si este coincidía con la fecha de la emisión del pago.	4 horas
9	Auditor Interno	Verifica si se canceló el valor total de la adquisición o si aún existen pagos pendientes.	30 minutos
10	Auditor Interno	Revisa la calidad del gasto.	4 horas
11	Auditor Interno	¿Existe calidad del gasto?	1 hora
11.1	Auditor Interno	NO. Realiza nota de auditoría al Gerente Administrativo y Financiero.	30 minutos
11.2	Auditor Interno	SI. Establece que en todas las erogaciones se dio cumplimiento a la Ley de Contrataciones del Estado, su reglamento y reformas a la misma.	2 días
12	Auditor Interno	Revisa que los gastos por compras de materiales y suministros, así como de propiedad planta y equipo tengan constancia de ingreso a Almacén y a Inventario (formulario 1H).	4 horas
13	Auditor Interno	Realiza cuadro comparativo de los ingresos registrados entre caja fiscal (SIGES) y SICOIN Web, corroborando que los ingresos de las distintas fuentes estén operados contablemente.	4 horas
14	Auditor Interno	Verifica, conforme la muestra de los ingresos percibidos, que se cuente con la documentación de soporte.	2 horas
15	Auditor Interno	Elabora los papeles de trabajo para documentar hallazgos monetarios, de cumplimiento a leyes y reglamentos y deficiencias de control.	2 días
16	Auditor Interno	Notifica las audiencias para discutir hallazgos con auditados.	30 minutos

17	Auditor Interno	Coordina reunión con Gerente Administrativo Financiero para discusión de hallazgos	1 hora
18	Gerente Administrativo Financiero	Entrega documentos y aclara dudas.	2 horas
19	Auditor Interno	Revisa los documentos y pruebas para desvanecer los hallazgos.	1 día
20	Auditor Interno	Elabora informe final.	2 días
21	Auditor Interno	Elabora oficios para notificar los informes finales.	2 horas
22	Auditor Interno	Notifica los informes finales a los involucrados.	1 hora
23	Auditor Interno	Archiva papeles de trabajo y copias de notificación.	2 horas
Elaborado por: Lic. Elfege Amán López Auditor Interno		Revisado por: Gilberto José Lima Salazar Coordinador de la Unidad de Planificación en Funciones	Autorizado por: Lic. Ronald Francisco Negro Lemus Superintendente de Telecomunicaciones en funciones
Firma: 		 Lic. Gilberto José Lima Salazar Unidad de Planificación Superintendencia de Telecomunicaciones	Firma:  15/4/2020

MINISTERIO DE COMUNICACIONES INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
PROCESO No. 1 AUDITORIA FINANCIERA
PROCEDIMIENTO No. 1 REVISION DE LA EJECUCION PRESUPUESTARIA

Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones

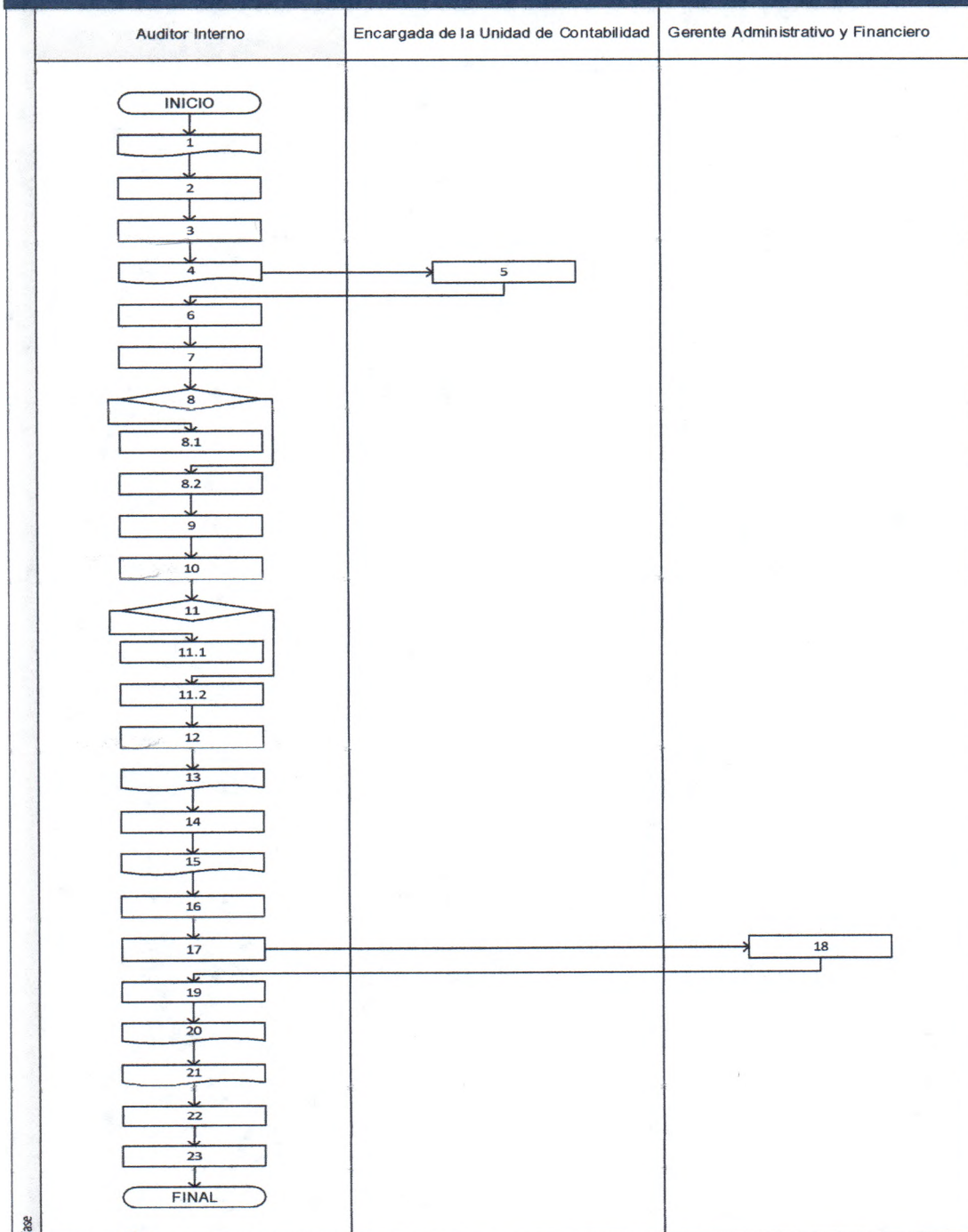
Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente

Unidad Operativa: Auditoría Interna

INICIO: Elabora cédula narrativa.
FINAL: Archiva papeles de trabajo.

Página 1 de 1

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Fase

000043

40

Procedimiento 2: Evaluación de ingresos y gastos

Descripción:

Consiste en revisar las compras y pagos por conceptos diversos, entre ellos combustibles, telefonía, servicios básicos, e insumos de oficina.

Propósito:

Verificar las operaciones financieras respecto al fondo rotativo.

Indicadores:

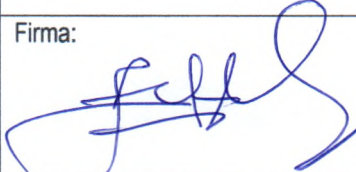

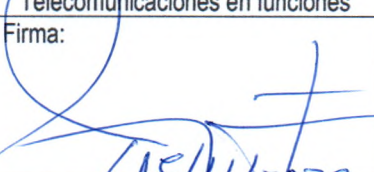
Expedientes revisados

Notas de auditoría con las deficiencias detectadas que por su importancia no se desarrollan como hallazgos.

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA			
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES –SIT-			
PROCESO No. 1: AUDITORÍA FINANCIERA			
PROCEDIMIENTO No. 2: EVALUACIÓN DE INGRESOS Y GASTOS			
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones		Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente Unidad Operativa: Auditoria Interna	
INICIO: Determina el grupo y renglón de gasto.		Páginas: 2	
FINAL: Elabora el informe final.			
Código: SIT-AUD-01.02			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
1	Auditor Interno	Determinar el grupo y renglón de gasto de la muestra a seleccionar	1 hora
2	Auditor Interno	Se listan los CUR seleccionados. Para la selección de los CUR se obtiene el Reporte 00804107 RPT, CUR del gasto, por medio del SICOIN-WEB.	1 hora
3	Auditor Interno	Seleccionar el 25% de la ejecución de ingresos y egresos.	30 minutos
4	Encargada de Contabilidad	Traslada los CUR y expedientes físicos para su análisis	2 días
5	Auditor Interno	Examinar la muestra seleccionada al cien por ciento	1 semana
6	Auditor Interno	Realiza anotaciones en las cédulas de Auditoría	1 día
7	Auditor Interno	Genera las notas de auditoría	1 día
8	Auditor Interno	Traslada las notas a los involucrados	1 hora
9	Auditor Interno	Revisa la caja fiscal, que se integra por las formas y documentos que se emiten por concepto de ingresos y egresos.	1 día
10	Auditor Interno	Revisa documentos de abono que integran la caja fiscal y verificar que el gasto sea razonable y que se haya registrado correctamente.	
11	Encargado de Tesorería	Traslada los estados de cuenta recibidos de los bancos.	1 hora
12	Auditor Interno	Compara los depósitos reportados por el banco contra los registros de la caja fiscal.	1 día

000044

41

13	Auditor Interno	¿Cuadran los estados de cuenta con los reportes registrados?	
13.1	Auditor Interno	SI. Realiza el arqueo de valores	1 día
13.2	Auditor Interno	NO. Establece las diferencias	1 día
14	Auditor Interno	Solicita la integración del saldo del fondo rotativo	30 minutos
15	Auditor Interno	Compara las cifras	1 hora
16	Auditor Interno	Integra el saldo de caja	3 horas
17	Auditor Interno	Elabora nota dirigida al Coordinador Financiero, informándole sobre las diferencias detectadas.	15 minutos
18	Auditor Interno	Realiza corte de formas y de libros	2 horas
19	Auditor Interno	Verifica que las cajas fiscales sean presentadas oportunamente a la Contraloría General de Cuentas.	1 hora
20	Auditor Interno	Elabora los papeles de trabajo	1 día
21	Auditor Interno	Revisa la caja chica (aspectos relacionados a autorización, que el responsable caucione fianza y haya presentado declaración de probidad, que exista procedimiento para su utilización y que el libro se encuentre autorizado y al día)	1 día
22	Auditor Interno	Elabora papeles de trabajo	1 día
23	Auditor Interno	Solicita libro de bancos, conciliaciones bancarias, estados de cuenta y chequeras, para verificar la razonabilidad del saldo.	1 hora
24	Encargada de Contabilidad	Traslada los documentos solicitados por el Auditor Interno	1 día
25	Auditor Interno	Verifica los libros de bancos y conciliaciones	1 día
26	Auditor Interno	Toma muestra de cheques pagados para confrontarlo con los registros de la caja fiscal, nombre del beneficiario y las firmas registradas.	1 hora
27	Auditor Interno	Compara una muestra de depósitos reportados por el banco, con los registros de la caja fiscal.	2 horas
28	Auditor Interno	¿Se encontraron deficiencias?	
28.1	Auditor Interno	NO. Elabora nota con recomendación sobre aspectos de mejora de los procedimientos.	1 hora
28.2	Auditor Interno	SI. Elabora cédula de deficiencias	1 hora
29	Auditor Interno	Elabora notas de auditoría, dirigidas a la máxima autoridad para que se corrijan dichas deficiencias.	1 hora
30	Auditor Interno	Analiza posibles hallazgos, determinados en la auditoría.	1 hora
31	Auditor Interno	Solicita entrevista con los responsables de las unidades administrativas involucradas, con el objeto de discutir los hallazgos y elaborar acta de discusión de hallazgos y cierre de auditoría.	3 horas
32	Auditor Interno	Elabora el informe final.	2 días
Elaborado por: Lic. Elfego Amán López Auditor Interno		Revisado por: Gilberto José Lima Salazar Coordinador de la Unidad de Planificación en Funciones	Autorizado por: Lic. Ronald Francisco Negro Lemus Superintendente de Telecomunicaciones en funciones
Firma: 		Firma:  Gilberto José Lima Salazar Unidad de Planificación Superintendencia de Telecomunicaciones	Firma:  15/4/2020

MINISTERIO DE COMUNICACIONES INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
 PROCESO No. 1 AUDITORIA FINANCIERA
 PROCEDIMIENTO No. 2 EVALUACIÓN DE INGRESOS Y GASTOS

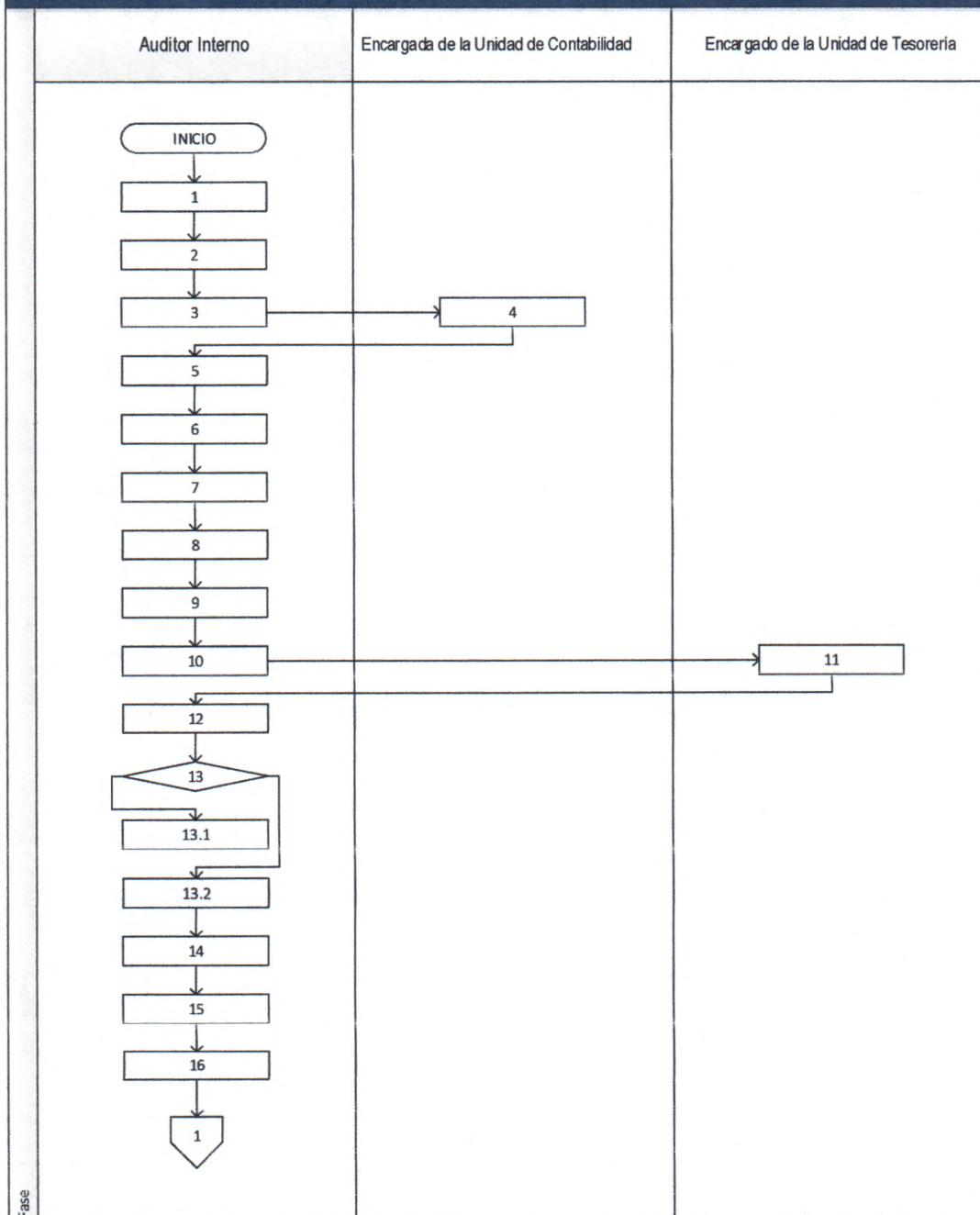
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones

Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente
 Unidad Operativa: Evaluación de Ingresos y Gastos

INICIO: Determina el grupo y el renglón de gasto.
 FINAL: Elabora el informe final.

Página 1 de 2

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



000046

43

MINISTERIO DE COMUNICACIONES INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
 PROCESO No. 1 AUDITORIA FINANCIERA
 PROCEDIMIENTO No. 2 EVALUACIÓN DE INGRESOS Y GASTOS

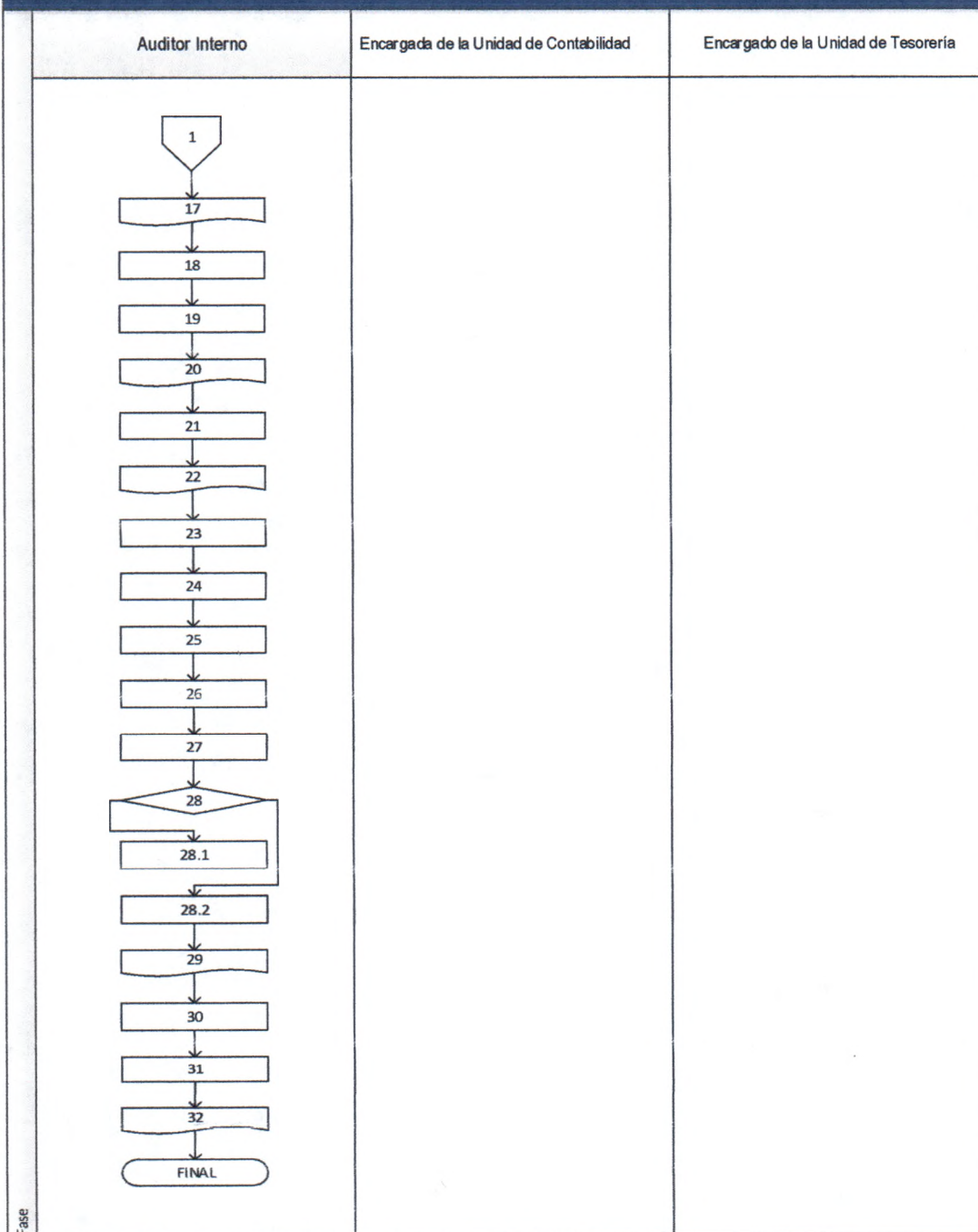
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones

Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente
 Unidad Operativa: Evaluación de Ingresos y Gastos

INICIO: Determina el grupo y el renglón de gasto.
 FINAL: Elabora el informe final.

Página 2 de 2

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Fase

0000017

44

Unidad de Planificación

Procesos y Procedimientos

Datos del Proceso			Datos del Procedimiento		
No. Proceso	Nombre de Proceso	Código de Proceso	No. Procedimiento	Procedimiento	código de Procedimiento
1	Plan Operativo Anual y Seguimiento	SIT-UPL-01	1	Elaboración del Plan Operativo Anual -POA-	SIT-UPL-01.01
			2	Equiparación POA Presupuesto	SIT-UPL-01.02
			3	Programación cuatrimestral de metas físicas	SIT-UPL-01.03
			4	Ejecución mensual de metas físicas	SIT-UPL-01.04
			5	Modificaciones presupuestarias	SIT-UPL-01.05
2	Informes Semestrales y Memoria de Labores	SIT-UPL-02	1	Informe Semestral	SIT-UPL-02.01
			2	Memoria Anual de Labores	SIT-UPL-02.02
3	Manuales Administrativos	SIT-UPL-03	1	Coordinación en la Elaboración de Manuales Administrativos	SIT-UPL-03.01

Normas:

La Unidad de Planificación elabora el Plan Operativo Anual para dar cumplimiento a normas de la Ley Orgánica del Presupuesto, decreto No. 101-97 que norma la formulación del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado.

Asimismo, para dar cumplimiento a lineamientos de la Unidad Sectorial de Planificación y a Normas Generales de Control Interno de la Contraloría General de Cuentas, coordina la elaboración y/o actualización de los Manuales Administrativos.

Definiciones:

Formato estandarizado: Agrupación de características técnicas y de presentación unificadas.

Manuales administrativos: Documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación, los cuales permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de las instituciones.

Plan Operativo Anual (POA): Instrumento que convierte los lineamientos generales de la planeación en objetivos, estrategias y metas concretas a desarrollar en el corto plazo (un año), definiendo responsables, temporalidad y las acciones, para lo cual se asignan recursos en función de la disponibilidad.

Proceso No. 1: Elaboración y modificaciones al Plan Operativo Anual

Procedimiento No. 1: Elaboración del Plan Operativo Anual

Descripción:

Se refiere al procedimiento por medio del cual se establece el diseño, metodología y se coordina la formulación del Plan Operativo Anual de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Propósito:

Diseñar planes sistematizados, actualizados e integrados a las políticas ministeriales, que guíen la ejecución física y financiera y la gestión institucional, hacia el cumplimiento de los objetivos

Indicadores:

Formatos.
POA aprobado.

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA			
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES -SIT-			
PROCESO No. 1 ELABORACIÓN Y MODIFICACIONES AL PLAN OPERATIVO ANUAL			
PROCEDIMIENTO No. 1. ELABORACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL			
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones		Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente Unidad Operativa: Unidad de Planificación	
INICIO: Capacita a Gerentes y Encargados de Unidades.		Páginas 1 de 2	
FINAL: Archiva copia de documentos enviados.			
Código: SIT-UPL-01.01			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
1	Coordinador de la Unidad de Planificación	Capacita a Gerentes y Encargados de Unidades sobre la planificación y desarrollo del Plan Operativo Anual del año siguiente.	2 días
2	Coordinador de la Unidad de Planificación	Traslada los formatos e instructivos para su análisis y recopilación de información.	1 día
3	Coordinador de la Unidad de Planificación	Da acompañamiento en el llenado de los formatos a cada una de las Gerencias y Unidades que lo soliciten.	3 días
4	Gerentes, Registradores y Encargados de Unidades	Entrega formatos debidamente llenos.	5 días
5	Coordinador de la Unidad de Planificación	Revisa y analiza los formatos.	1 día
6	Coordinador de la Unidad de Planificación	Solicita cambios o mejoras a la información entregada.	1 día

7	Gerentes, Registradores y Encargados de Unidades	Entrega nuevamente la información corregida.	1 día
8	Coordinador de la Unidad de Planificación	Consolida la información en los formatos respectivos.	1 día
9	Coordinador de la Unidad de Planificación	Revisa y resuelve dudas sobre la información consolidada.	1 día
10	Coordinador de la Unidad de Planificación	Traslada al Despacho del Superintendente para su autorización y firma de los formatos debidamente llenos	1 día
11	Superintendente	Firma y traslada a la Unidad de Planificación.	3 días
12	Coordinador de la Unidad de Planificación	Elabora nota de remisión.	1 día
13	Superintendente	Firma de visto bueno la nota de remisión.	3 días
14	Coordinador de la Unidad de Planificación	Traslada el documento a la Unidad Sectorial de Planificación del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda para primera revisión.	1 día
15	USEPLAN	Revisa y analizar la primera versión del Plan Operativo Anual.	3 días
16	Coordinador de la Unidad de Planificación	Recibe correo electrónico con las observaciones como resultado de la revisión.	1 día
17	Coordinador de la Unidad de Planificación	Revisa el POA para realizar los ajustes correspondientes con las unidades involucradas.	2 días
18	Coordinador de la Unidad de Planificación	Traslada a la USEPLAN, las correcciones y ajustes a los formatos.	1 día
19	Coordinador de la Unidad de Planificación	Archiva las copias de los documentos enviados.	1 día
Elaborado y Revisado Gilberto Jose Lima Salazar Coordinador de la Unidad de Planificación en Funciones Firma: 		Autorizado por: Lic. Ronald Francisco Negro Lemus Superintendente de Telecomunicaciones en funciones Firma: 	

000030

MINISTERIO DE COMUNICACIONES INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
 PROCESO No. 1 ELABORACIÓN Y MODIFICACIONES AL PLAN OPERATIVO ANUAL
 PROCEDIMIENTO No. 1 ELABORACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL

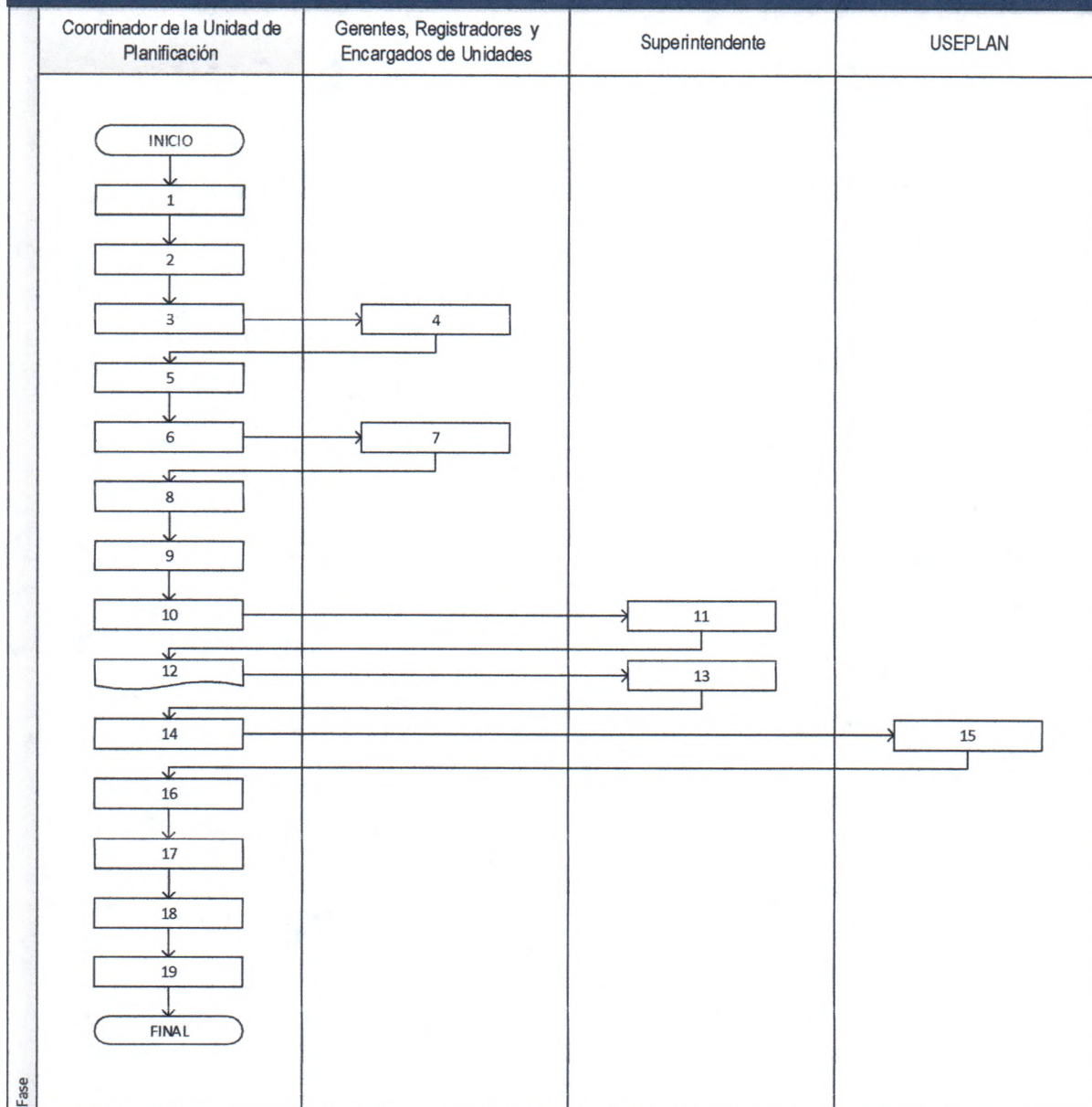
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones

Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente
 Unidad Operativa: Unidad de Planificación

INICIO: Capacita a Gerentes y Encargados de Unidades.
 FINAL: Archiva copia de documentos enviados.

Página 1 de 1

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



✓

000051

48

Procedimiento No. 2: Equiparación POA-PRESUPUESTO

Descripción:

Se refiere al procedimiento por medio del cual en el mes de enero se realiza la equiparación del POA con el presupuesto aprobado para el ejercicio fiscal vigente.

Propósito:

Ajustar la ejecución de metas físicas con el presupuesto disponible para ejecución en un año fiscal.

Indicadores:

Oficios
Formularios de SIGES Y SICOIN
Resolución de aprobación

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA			
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES -SIT-			
PROCESO No. 1 ELABORACIÓN Y MODIFICACIONES AL PLAN OPERATIVO ANUAL			
PROCEDIMIENTO No. 2. EQUIPARACIÓN POA-PRESUPUESTO			
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones		Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente Unidad Operativa: Unidad de Planificación	
INICIO: Realiza reunión para dar a conocer el presupuesto asignado.		Página 1 de 2	
FINAL: Archiva copia de documentos enviados.			
Código: SIT-UPL-01.02			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
1	Coordinador de la Unidad de Planificación	Realiza reunión con Gerentes y Registradores para dar a conocer el presupuesto asignado para la institución y de esa manera realizar su planificación de metas físicas a ejecutar en el año.	2 días
2	Coordinador de la Unidad de Planificación	Traslada los formatos e instructivos para llenar de acuerdo a su planificación de metas físicas a ejecutar.	1 día
3	Coordinador de la Unidad de Planificación	Da acompañamiento en el llenado de los formatos a cada una de las Gerencias y Registradores, si así lo desean.	3 días
4	Gerentes y Registradores	Entregan formatos debidamente llenos.	1 día
5	Coordinador de la Unidad de Planificación	Revisa y consolida los formatos.	1 día
6	Coordinador de la Unidad de Planificación	Solicita al Despacho del Superintendente la emisión de la Resolución de aprobación de la equiparación POA-PRESUPUESTO.	1 día
7	Superintendente	Traslada a la Gerencia Jurídica la solicitud para la elaboración de la Resolución de Aprobación de la equiparación POA-PRESUPUESTO.	1 día

8	Gerencia Jurídica	Elabora la Resolución y la traslada al despacho del Superintendente para la firma correspondiente.	1 día
9	Superintendente	Traslada a la Unidad de Planificación la Resolución Aprobada.	1 día
10	Coordinador de la Unidad de Planificación	Realiza el ingreso de los datos a SIGES a nivel de solicitado	1 día
11	Coordinador de la Unidad de Planificación	Imprime los formatos de SIGES y conforma expediente para ser trasladado al despacho del Superintendente para firma.	1 día
12	Superintendente	Firma y traslada a la Unidad de Planificación.	1 día
13	Coordinador de la Unidad de Planificación	Elabora nota de remisión.	1 día
14	Superintendente	Firma de visto bueno la nota de remisión	1 día
15	Coordinador de la Unidad de Planificación	Traslada el documento a la Unidad Sectorial de Planificación del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda para Aprobación.	1 día
16	Coordinador de la Unidad de Planificación	Recibe llamada telefónica de notificación de USEPLAN de la aprobación respectiva	1 día
17	Coordinador de la Unidad de Planificación	Archiva las copias de los documentos enviados.	1 día
Elaborado y Revisado Gilberto José Lima Salazar Coordinador de la Unidad de Planificación en Funciones		Autorizado por: Lic. Ronald Francisco Negro Lemus Superintendente de Telecomunicaciones en funciones	
Firma: <i>Lic. Gilberto José Lima Salazar</i> Unidad de Planificación Superintendencia de Telecomunicaciones		Firma: <i>[Firma]</i> 11.5/4/2020	

MINISTERIO DE COMUNICACIONES INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
 PROCESO No. 1 ELABORACIÓN Y MODIFICACIONES AL PLAN OPERATIVO ANUAL
 PROCEDIMIENTO No. 2 EQUIPARACIÓN POA-PRESUPUESTO

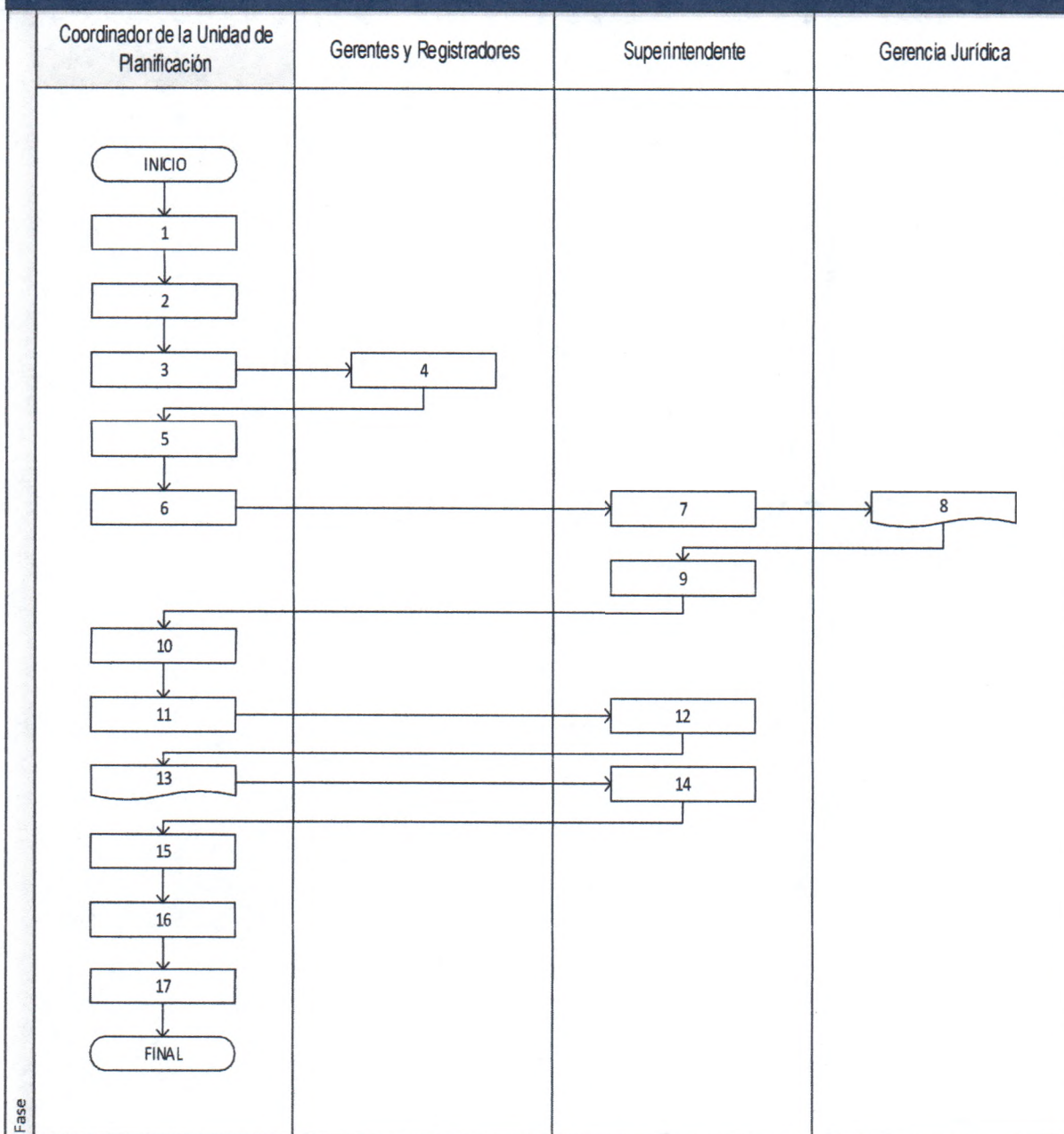
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones

Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente
 Unidad Operativa: Unidad de Planificación

INICIO: Realiza reunión para dar a conocer el presupuesto.
 FINAL: Archiva copia de documentos enviados.

Página 1 de 1

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



000054

51

Procedimiento No. 3: Programación cuatrimestral de metas físicas

Descripción:

Se refiere al procedimiento por medio del cual se planifican las metas físicas a ejecutar en cada centro de costo.

Propósito:

Ajustar la ejecución de metas físicas con la ejecución presupuestaria de manera cuatrimestral.

Indicadores:

Oficios.

Formularios de SIGES.

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES -SIT-
PROCESO No. 1 ELABORACIÓN Y MODIFICACIONES AL PLAN OPERATIVO ANUAL
PROCEDIMIENTO No. 3. PROGRAMACIÓN CUATRIMESTRAL DE METAS FÍSICAS

Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones		Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente Unidad Operativa: Unidad de Planificación	
INICIO: Solicita la programación cuatrimestral de metas físicas.		Página 1 de 1	
FINAL: Archiva copias de documentos enviados.			
Código: SIT-UPL-01.03			

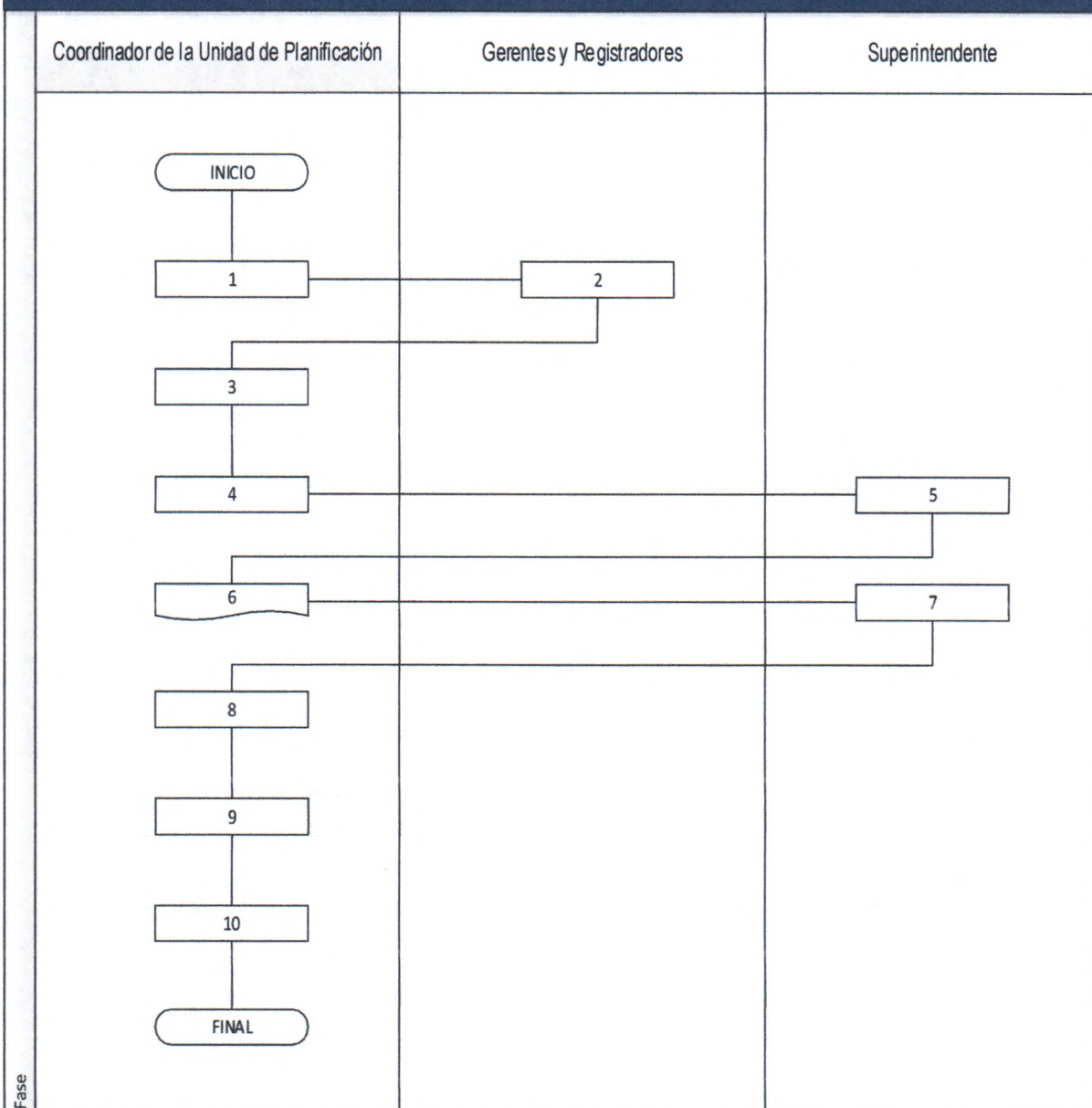
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
1	Coordinador de la Unidad de Planificación	Solicita la programación cuatrimestral de metas físicas a cada Gerencia y Registros responsables de cada centro de costos.	1 día
2	Gerentes y Registradores	Trasladan su programación cuatrimestral de ejecución de metas físicas.	2 días
3	Coordinador de la Unidad de Planificación	Realiza el ingreso de los datos a SIGES a nivel de solicitado	1 día
4	Coordinador de la Unidad de Planificación	Imprime los formatos de SIGES y conforma expediente para ser trasladado al despacho del Superintendente para firma.	1 día
5	Superintendente	Firma y traslada a la Unidad de Planificación.	1 día
6	Coordinador de la Unidad de Planificación	Elabora nota de remisión.	1 día
7	Superintendente	Firma de visto bueno la nota de remisión	1 día
8	Coordinador de la Unidad de Planificación	Traslada el documento a la Unidad Sectorial de Planificación del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda para Aprobación.	1 día
9	Coordinador de la Unidad de Planificación	Recibe llamada telefónica de notificación de USEPLAN de la aprobación respectiva	1 día
10	Coordinador de la Unidad de Planificación	Archiva las copias de los documentos enviados.	1 día

Elaborado y Revisado Gilberto José Lima Salazar Coordinador de la Unidad de Planificación en Funciones	Autorizado por: Lic. Ronald Francisco Negro Lemus Superintendente de Telecomunicaciones en funciones
Firma: Lic. Gilberto José Lima Salazar Unidad de Planificación Superintendencia de Telecomunicaciones	Firma: <div style="text-align: right; font-family: cursive;">19/4/2020</div>

MINISTERIO DE COMUNICACIONES INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
 PROCESO No. 1 ELABORACIÓN Y MODIFICACIONES AL PLAN OPERATIVO ANUAL
 PROCEDIMIENTO No. 3 PROGRAMACIÓN CUATRIMESTRAL DE METAS FÍSICAS

Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones	Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente Unidad Operativa: Unidad de Planificación
INICIO: Solicita la programación cuatrimestral de metas. FINAL: Archiva copia de documentos enviados.	Página 1 de 1

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



000057

Procedimiento No. 4: Ejecución mensual de metas físicas

Descripción:

Se refiere al procedimiento por medio del cual se da seguimiento mensual a la ejecución de metas físicas por cada centro de costo.

Propósito:

Darle seguimiento a la ejecución de metas físicas efectuadas en cada centro de costo de manera mensual.

Indicadores:

Oficios

Formularios de SIGES Y SICOIN

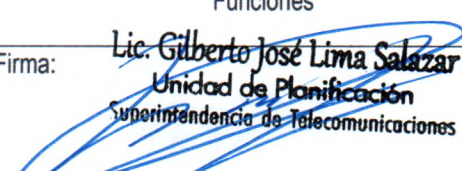
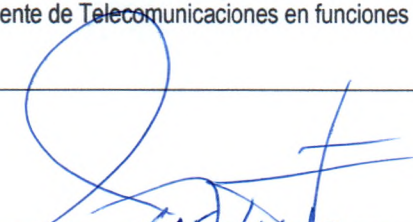
000058

55

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES -SIT-
PROCESO No. 1 ELABORACIÓN Y MODIFICACIONES AL PLAN OPERATIVO ANUAL
PROCEDIMIENTO No. 4. EJECUCIÓN MENSUAL DE METAS FÍSICAS

Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones	Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente Unidad Operativa: Unidad de Planificación
INICIO: Solicita información de las metas físicas ejecutadas.	Página 1 de 1
FINAL: Archiva copia de documentos enviados.	
Código: SIT-UPL-01.04	

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
1	Coordinador de la Unidad de Planificación	Solicita información de las metas físicas ejecutadas a cada Gerencia y Registro responsable de los centros de costos.	1 día
2	Gerentes y Registradores	Entregan información de la ejecución de metas físicas realizadas en el mes.	1 día
3	Coordinador de la Unidad de Planificación	Revisa y consolida los datos.	1 día
4	Coordinador de la Unidad de Planificación	Ingresa de los datos a SIGES a nivel de solicitado	1 día
5	Coordinador de la Unidad de Planificación	Informa por medio de correo electrónico al Encargado de Presupuesto del ingreso de las metas físicas, a efecto de ser aprobadas.	1 día
6	Encargado de la Unidad de Presupuesto	Aprueba en SIGES la ejecución de metas físicas.	1 día
7	Coordinador de la Unidad de Planificación	Imprime los formatos de SIGES y SICOIN y conforma expediente para ser trasladado al despacho del Superintendente para firma.	1 día
8	Superintendente	Firma y traslada a la Unidad de Planificación.	1 día
9	Coordinador de la Unidad de Planificación	Elabora nota de remisión	1 día
10	Superintendente	Firma de visto bueno la nota de remisión	1 día
11	Coordinador de la Unidad de Planificación	Traslada el documento a la Unidad Sectorial de Planificación del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda para Aprobación.	1 día
12	Coordinador de la Unidad de Planificación	Archiva las copias de los documentos enviados.	1 día

Elaborado y Revisado: Gilberto José Lima Salazar Coordinador de la Unidad de Planificación en Funciones	Autorizado por: Lic. Ronald Francisco Negro Lemus Superintendente de Telecomunicaciones en funciones
Firma:  Lic. Gilberto José Lima Salazar Unidad de Planificación Superintendencia de Telecomunicaciones	Firma:  19/4/2020

000059

MINISTERIO DE COMUNICACIONES INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
 PROCESO No. 1 ELABORACIÓN Y MODIFICACIONES AL PLAN OPERATIVO ANUAL
 PROCEDIMIENTO No. 4 EJECUCION MENSUAL DE METAS FÍSICAS

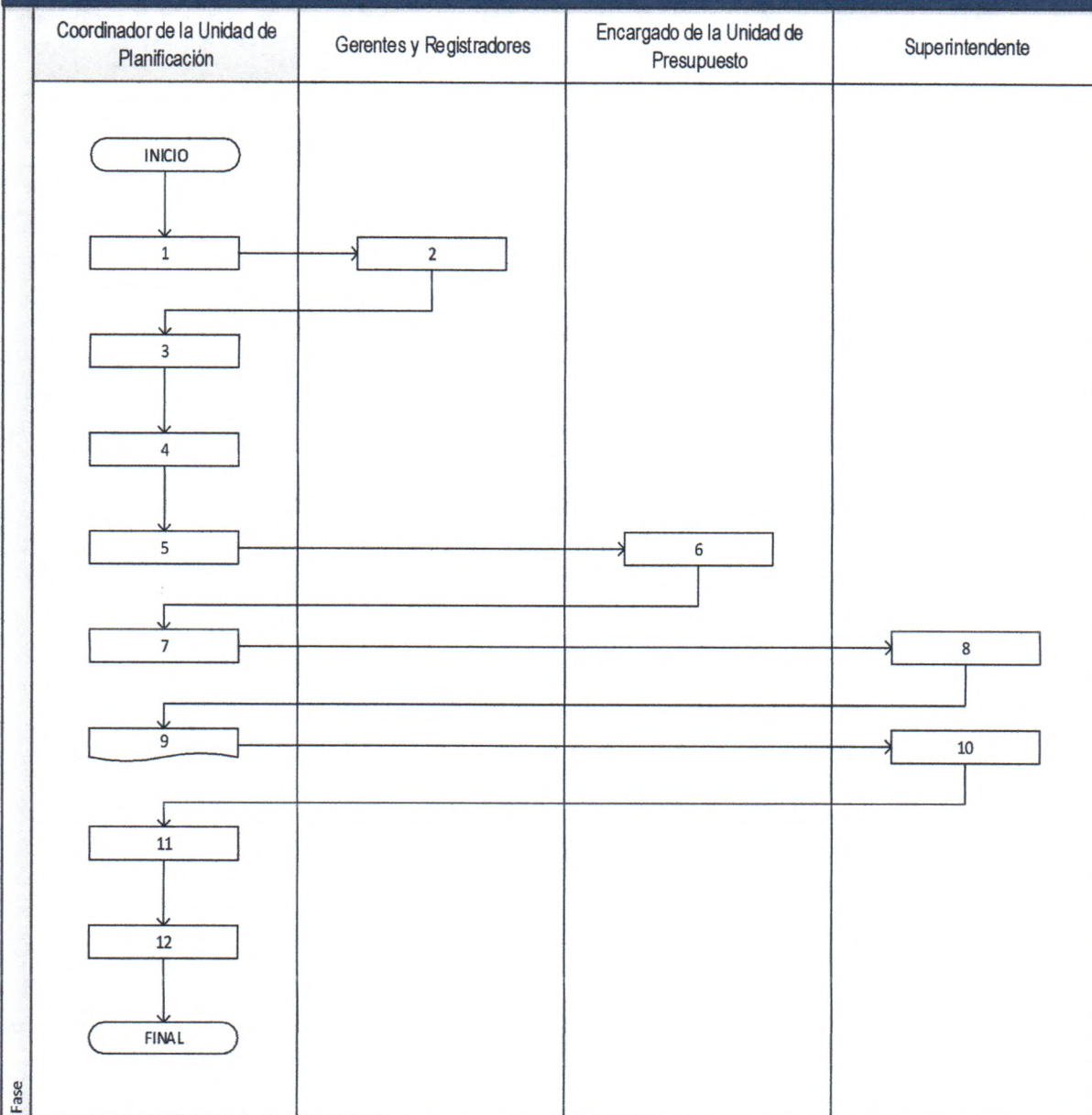
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones

Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente
 Unidad Operativa: Unidad de Planificación

INICIO: Solicita información de metas físicas ejecutadas..
 FINAL: Archiva copia de documentos enviados.

Página 1 de 1

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Fase

000000

57

Procedimiento No. 5: Modificaciones presupuestarias

Descripción:

Se refiere al procedimiento por medio del cual se realizan las modificaciones presupuestarias y sus efectos en la programación de metas físicas.

Propósito:

Sustentar las modificaciones presupuestarias y si las mismas tienen efecto en la programación de metas físicas.

Indicadores:

Oficios

Resolución de aprobación de modificación o no modificación de metas físicas.

000061

58

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES -SIT-
PROCESO No. 1 ELABORACIÓN Y MODIFICACIONES AL PLAN OPERATIVO ANUAL
PROCEDIMIENTO No. 5. MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS

Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones		Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente Unidad Operativa: Unidad de Planificación	
INICIO: Informa por medio de correo electrónico de la necesidad de la modificación presupuestaria.		Página 1 de 1	
FINAL: Archiva copia de documentos enviados.			
Código: SIT-UPL-01.05			

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
1	Encargado de la Unidad de Presupuesto	Informa por medio de correo electrónico de la necesidad de realizar modificación presupuestaria, adjuntando cuadro de renglones a modificar.	1 día
2	Coordinador de la Unidad de Planificación	Analiza la información proporcionada por el Encargado de la Unidad de Presupuesto y determina si existe la necesidad de la modificación de metas físicas.	1 día
3	Coordinador de la Unidad de Planificación	Elabora oficio solicitando al Despacho del Superintendente la emisión de la Resolución que autoriza la NO o la MODIFICACIÓN de las metas físicas programadas.	1 día
4	Superintendente	Traslada el oficio a la Gerencia Jurídica para la elaboración de la Resolución solicitada por la Unidad de Planificación.	1 día
5	Gerencia Jurídica	Elabora Resolución y traslada al despacho del Superintendente para la firma correspondiente.	3 días
6	Superintendente	Traslada a la Unidad de Planificación la Resolución Aprobada.	1 día
7	Coordinador de la Unidad de Planificación	Conforma expediente para ser trasladado al despacho del Superintendente para firma (integrado por el oficio de envío a USEPLAN, la Resolución, justificación de la Unidad de Planificación y copia del expediente de la modificación realizado por el Encargado de la Unidad de Presupuesto).	1 día
8	Superintendente	Firma y traslada el expediente a la Unidad de Planificación.	1 día
9	Coordinador de la Unidad de Planificación	Traslada copia del expediente al Encargado de la Unidad de Presupuesto y solicita copia de los documentos financieros para ser adjuntados al expediente de la Unidad de Planificación.	1 día
10	Coordinador de la Unidad de Planificación	Elabora nota de remisión.	1 día
11	Superintendente	Firma de visto bueno la nota de remisión.	1 día
12	Coordinador de la Unidad de Planificación	Traslada el expediente conformado a la Unidad Sectorial de Planificación del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, para Aprobación.	1 día
13	Coordinador de la Unidad de Planificación	Archiva las copias de los documentos enviados.	1 día

Elaborado y Revisado: Gilberto José Lima Salazar Coordinador de la Unidad de Planificación en Funciones Lic. Gilberto José Lima Salazar Unidad de Planificación Superintendencia de Telecomunicaciones	Autorizado por: Lic. Ronald Francisco Negro Lemus Superintendente de Telecomunicaciones en funciones Firma:
--	--

000002

MINISTERIO DE COMUNICACIONES INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
 PROCESO No. 1 ELABORACIÓN Y MODIFICACIONES AL PLAN OPERATIVO ANUAL
 PROCEDIMIENTO No. 5 MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS

Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones

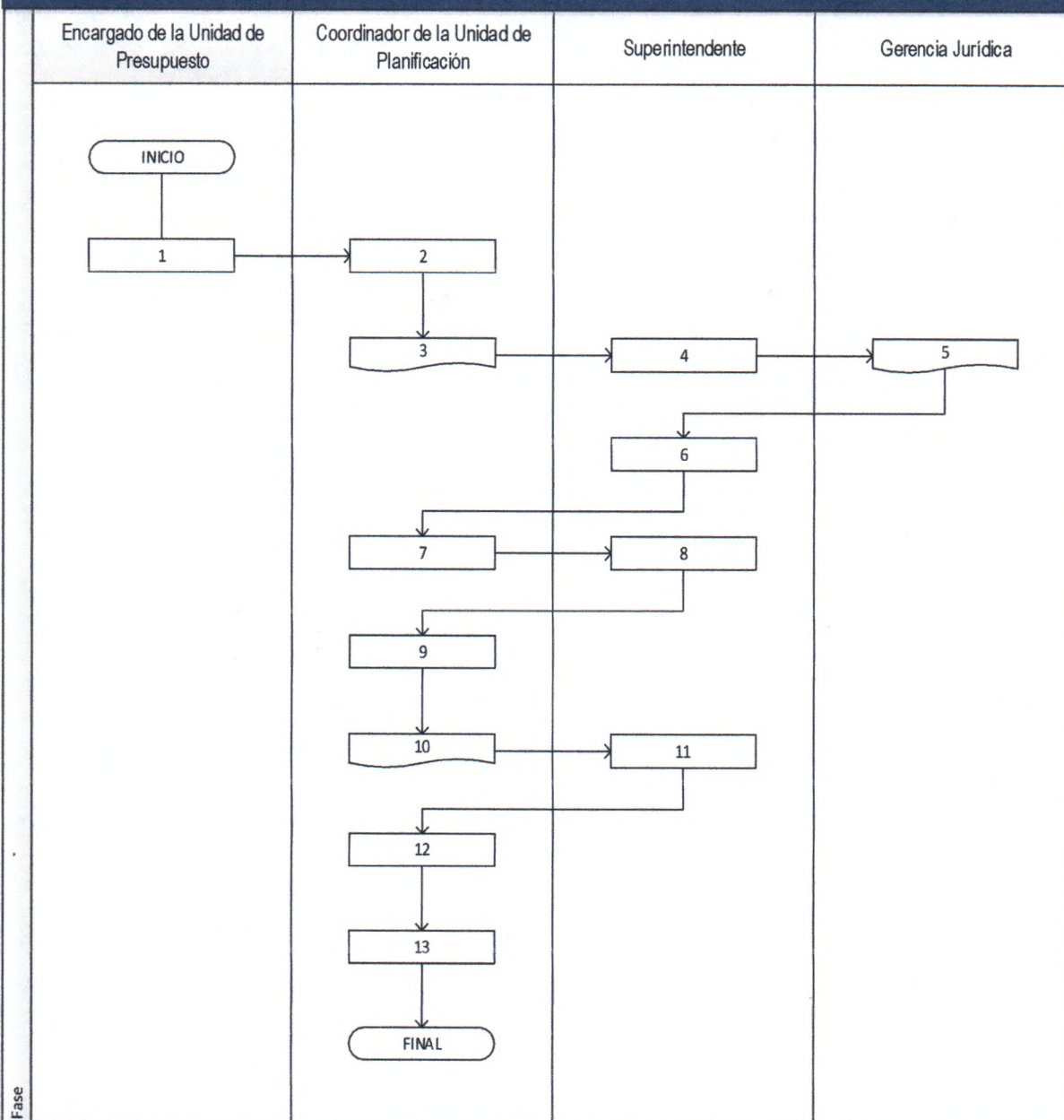
Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente
 Unidad Operativa: Unidad de Planificación

INICIO: Informa por medio de correo electrónico de la necesidad de la modificación presupuestaria.

FINAL: Archiva copia de documentos enviados.

Página 1 de 1

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Fase

000063

Proceso No. 2: Informes semestrales y memoria de labores

Procedimiento 1: Informe semestral

Descripción:

Es el procedimiento que determina la conformación del informe semestral de la Superintendencia de Telecomunicaciones y que es traslado al Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda.

Propósito:

Darle cumplimiento al artículo No. 8 del Decreto No. 94-96 del Congreso de la República de Guatemala, Ley General de Telecomunicaciones.

Indicadores:

Informe semestral.

000064

ST

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES -SIT-
PROCESO No. 2 INFORMES SEMESTRALES Y MEMORIA DE LABORES
PROCEDIMIENTO No. 1. INFORME SEMESTRAL

Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones	Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente Unidad Operativa: Unidad de Planificación
--	---

INICIO: Solicita información de las actividades relevantes efectuadas en el semestre.

FINAL: Archiva copia de documentos enviados.


Código: SIT-UPL-02.01

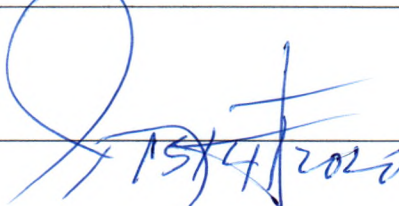
Página 1 de 1

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
1	Coordinador de la Unidad de Planificación	Solicita información de las actividades relevantes efectuadas en el semestre a cada Gerencia, Registro y unidades de apoyo al Superintendente.	1 día
2	Gerentes y Registradores	Entrega información de las actividades relevantes, realizadas durante el semestre.	5 días
3	Coordinador de la Unidad de Planificación	Revisa, consolida los datos y elabora el Informe Semestral.	10 días
4	Coordinador de la Unidad de Planificación	Traslada el informe de las actividades al despacho del Superintendente para su primera revisión	1 día
5	Superintendente	Asigna a la persona que lo apoyará en la revisión.	1 día
6	Superintendente	Traslada a la Unidad de Planificación con las observaciones realizadas en el informe.	5 días
7	Coordinador de la Unidad de Planificación	Aplica las observaciones del despacho del Superintendente.	1 día
8	Coordinador de la Unidad de Planificación	Imprime el informe semestral y lo traslada al despacho del Superintendente para su aprobación.	1 día
9	Superintendente	Firma el informe y lo traslada a la Unidad de Planificación.	1 día
10	Coordinador de la Unidad de Planificación	Elabora nota de remisión	1 día
11	Superintendente	Firma de visto bueno la nota de remisión	1 día
12	Coordinador de la Unidad de Planificación	Traslada el informe al Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda para su conocimiento.	1 día
13	Coordinador de la Unidad de Planificación	Archiva las copias de los documentos enviados.	1 día

Elaborado y Revisado:
 Gilberto José Lima Salazar
 Coordinador de la Unidad de Planificación en Funciones

Autorizado por:
 Lic. Ronald Francisco Negro Lemus
 Superintendente de Telecomunicaciones en funciones

Firma: 
 Lic. Gilberto José Lima Salazar
 Unidad de Planificación
 Superintendencia de Telecomunicaciones

Firma: 
 15/4/2020

000065

MINISTERIO DE COMUNICACIONES INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
 PROCESO No. 2 INFORMES SEMESTRALES Y MEMORIA DE LABORES
 PROCEDIMIENTO No. 1 INFORME SEMESTRAL

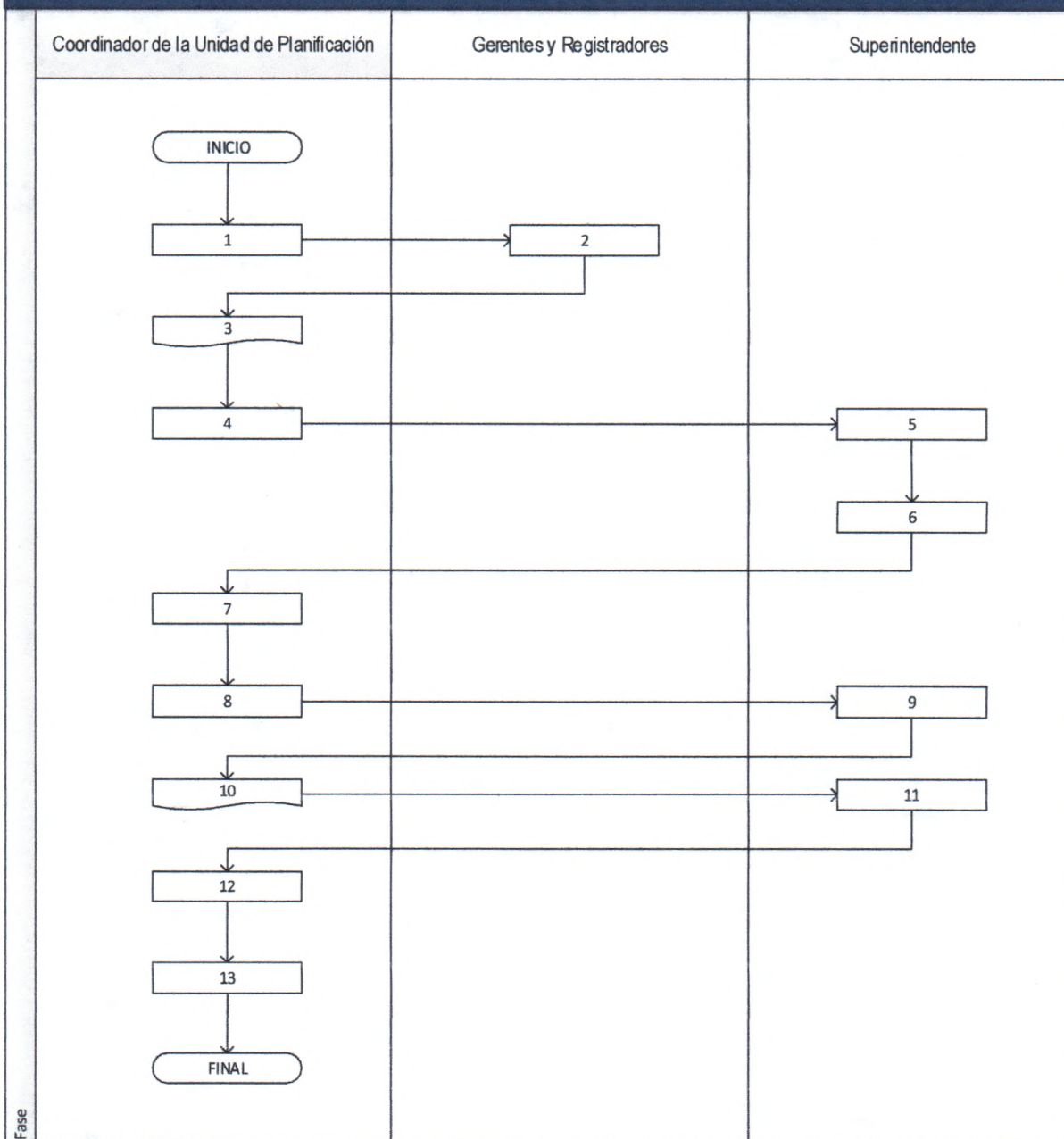
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones

Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente
 Unidad Operativa: Unidad de Planificación

INICIO: Solicita información de las actividades relevantes.
 FINAL: Archiva copia de documentos enviados.

Página 1 de 1

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Fase

000086

Procedimiento 2: Memoria de Labores

Descripción:

Es el procedimiento que determina la conformación de la memoria de labores de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Propósito:

Establecer los pasos para la elaboración de la memoria de laborales de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Indicadores

Memoria de Labores.

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES -SIT-
PROCESO No. 2 INFORMES SEMESTRALES Y MEMORIA DE LABORES
PROCEDIMIENTO No. 2. MEMORIA DE LABORES

Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones		Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente Unidad Operativa: Unidad de Planificación	
INICIO: Solicita información de las actividades realizadas en el año.		Página 1 de 1	
FINAL: Archiva copia de documentos enviados.			
Código: SIT-UPL-02.02			

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
1	Coordinador de la Unidad de Planificación	Solicita información a cada Gerencia, Registro y unidades de apoyo al Superintendente de las actividades realizadas en el año.	1 día
2	Gerentes y Registradores	Entregan información de las actividades relevantes, realizadas durante el año.	5 días
3	Coordinador de la Unidad de Planificación	Revisa, consolida los datos y elabora la memoria de labores.	10 días
4	Coordinador de la Unidad de Planificación	Traslada al Despacho del Superintendente para su primera revisión	1 día
5	Superintendente	Asigna a la persona que lo apoyara en la revisión.	1 día
6	Superintendente	Traslada a la Unidad de Planificación con las observaciones realizadas en la memoria de labores.	5 días
7	Coordinador de la Unidad de Planificación	Aplica las observaciones del Despacho.	1 día
8	Coordinador de la Unidad de Planificación	Imprime memoria de labores y traslada a la Unidad de Relaciones Públicas para su edición.	1 día
9	Unidad de Relaciones Públicas	Traslada a despacho para su aprobación final.	5 días
10	Superintendente	Firma y traslada a la Unidad de Planificación y a la Unidad de Relaciones Públicas.	1 día
11	Coordinador de la Unidad de Planificación	Elabora nota de remisión	1 día
12	Superintendente	Firma de visto bueno la nota de remisión	1 día
13	Coordinador de la Unidad de Planificación	Traslada a la Unidad Sectorial de Planificación -USEPLAN- del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda para su conocimiento.	1 día
14	Coordinador de la Unidad de Planificación	Archiva las copias de los documentos enviados.	1 día

Elaborado y Revisado: Gilberto José Lima Salazar Coordinador de la Unidad de Planificación en Funciones Lic. Gilberto José Lima Salazar Unidad de Planificación Superintendencia de Telecomunicaciones	Autorizado por: Lic. Ronald Francisco Negro Lemus Superintendente de Telecomunicaciones en funciones
Firma:	Firma:

000068

MINISTERIO DE COMUNICACIONES INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
 PROCESO No. 2 INFORMES SEMESTRALES Y MEMORIA DE LABORES
 PROCEDIMIENTO No. 2 MEMORIA DE LABORES

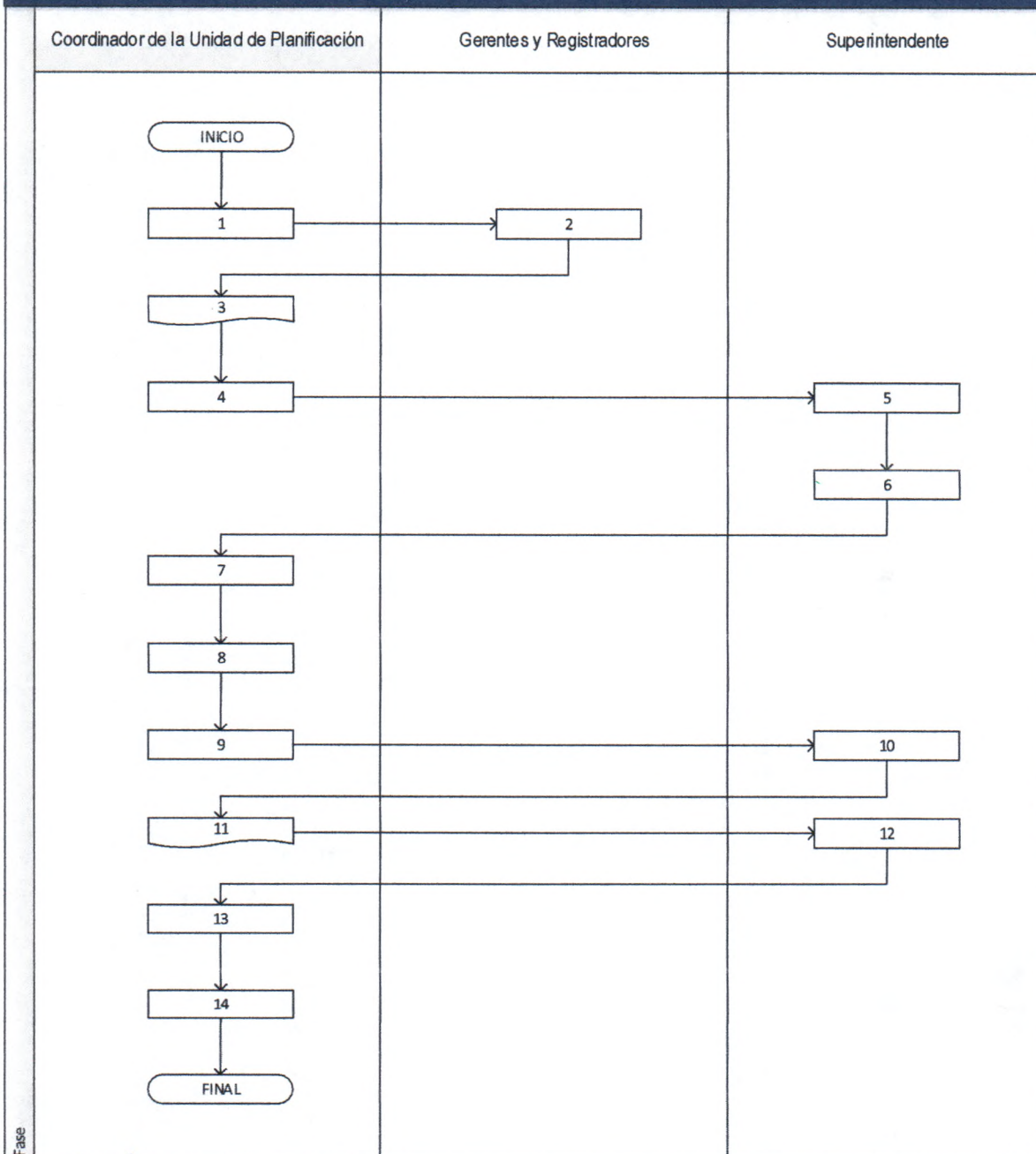
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones

Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente
 Unidad Operativa: Unidad de Planificación

INICIO: Solicita información de las actividades realizadas en el año.
 FINAL: Archiva copia de documentos enviados.

Página 1 de 1

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Fase

000069

606

Proceso No. 3 Elaboración de Manuales Administrativos

Procedimiento No. 1 Elaboración y actualización de Manuales Administrativos

Descripción:

Consiste en levantar la información y completar formatos para elaborar o actualizar los manuales administrativos institucionales, de acuerdo a lineamientos de la Unidad Sectorial de Planificación del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda.

Propósito:

Contar con manuales administrativos estandarizados y actualizados de acuerdo a la organización y funciones, políticas, normas, procesos y procedimientos.

Indicadores:

Cronograma de calendarización

Oficios

Resolución

Dictamen

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA			
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES –SIT-			
PROCESO No. 3 ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS			
PROCEDIMIENTO No. 1. ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MANUALES			
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones		Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente	
		Unidad Operativa: Unidad de Planificación	
INICIO: Analiza documentos legales y administrativos.		Páginas: 4	
FINAL: Archiva el Manual aprobado con su resolución.			
Código: SIT-UPL-03.01			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
1	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Analiza documentos legales y administrativos vigentes de la institución.	2 semanas
2	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Analiza el organigrama, la estructura organizacional y las funciones sustantivas	1 semana
3	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Analiza los manuales aprobados, en caso hubieren.	2 semanas
4	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Diseña la metodología a utilizar para el levantado de la información.	1 semana
5	USEPLAN	Proporciona los lineamientos, en caso de existir, para estandarizar los documentos administrativos de las unidades ejecutoras del Ministerio.	4 horas

000070

67

6	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Diseña las formas y formatos, con base en lineamientos recibidos.	1 día
7	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Elabora el contenido de oficio que describe el trabajo de inducción que se llevará a cabo.	1 hora
8	Coordinador de la Unidad de Planificación	Envía oficio a las Gerencias, Registros y Unidades invitando a participar en inducción sobre el trabajo a realizar, señalando lugar, fecha y hora de la actividad.	15 minutos
9	Superintendente	Solicita por algún medio escrito o digital que se designe al personal enlace que represente y participe en la inducción.	30 minutos
10	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Realiza inducción sobre temática, levantado de la información y formatos diseñados a personas nombradas como enlace de cada Gerencia, Registro y Unidad.	4 horas
11	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Diseña instructivo de llenado de formas, variables y formatos.	4 horas
12	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Elabora los códigos de cada uno de los procesos y procedimientos	4 horas
13	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Elabora carpetas digitales para cada una de las Gerencia y Unidades, conteniendo el material que incluye las formas, variables y formatos con el instructivo de llenado y con sus respectivos códigos.	4 horas
14	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Elabora cronograma con la calendarización de las fechas que corresponde visitar a cada Gerencia y Unidad para hacer entrega de la carpeta digital	1 hora
15	Coordinador de la Unidad de Planificación	Envía correo electrónico a los Gerentes, Coordinadores y Encargados de las áreas organizacionales, informando de visitas de Asistente de la Unidad de Planificación y cronograma adjunto, para conocimiento de fechas asignadas.	15 minutos
16	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Realiza visitas personalizadas a cada Gerente, Registrador y Encargado de Unidad, para hacerle entrega de la carpeta digital que le corresponde.	1 semana
17	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Amplía el contenido de la inducción en forma personalizada para explicar el llenado de las formas, variables y formatos.	1 semana
18	Coordinador de la Unidad de Planificación	Envía por correo electrónico aviso recordando las fechas de recepción de la información sobre el material digital que les fue entregado, para el levanto de la información de procesos y procedimientos.	15 minutos
19	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Proporciona atención a consultas y dudas que van surgiendo durante el llenado del material digital.	30 minutos
20	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Da acompañamiento a quienes lo soliciten, mientras se realiza el llenado de las formas, variables y formatos.	1 hora
21	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Recibe la información que se genera en las Gerencias y Unidades de la institución, por correo electrónico o en usb	15 minutos
22	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Organiza por Gerencia y Unidad el material que se recibe y lo incluye en la carpeta digital que le corresponde.	30 minutos

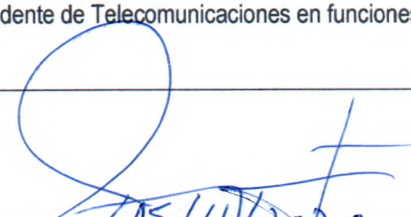
060071

68

23	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Analiza los datos recibidos y las formas y formatos recibidos.	1 semana
24	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Realiza revisión técnica.	1 semana
25	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Traslada la información a redacción técnica.	1 semana
26	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Revisa nuevamente los documentos.	1 semana
27	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Conforma y completa las carpetas con sus archivos digitales por cada área organizacional.	4 horas
28	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Verifica que se haya recibido el material de todas las áreas.	1 hora
29	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Realiza la estructura del Manual.	1 día
30	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Completa el contenido del Manual.	2 días
31	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Inserta el contenido de cada carpeta digital en el orden de la estructura organizacional de la institución.	1 día
32	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Traslada al Coordinador de la Unidad de Planificación el documento conformado para revisión y que aplique las mejoras que considere convenientes.	15 minutos
33	Coordinador de la Unidad de Planificación	Revisa y, si lo considera conveniente, aplica observaciones	1 día
34	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Realiza los flujogramas de cada procedimiento.	1 semana
35	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Completa el contenido del Manual con índice y carátulas correspondientes.	1 día
36	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Imprime el Manual para las firmas en cada procedimiento, de las personas que participaron en la elaboración, revisión y aprobación del Manual.	4 horas
37	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Traslada los procesos y procedimientos a los funcionarios responsables de los mismos para firma.	2 horas
38	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Reproduce en fotocopia las formas que son anexo del Manual, en los casos de procedimientos que las utilicen.	1 hora
39	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Reproduce el Manual en fotocopia.	2 horas
40	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Encuaderna el original y la fotocopia del Manual.	2 horas

000072

69

41	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Elabora oficio de envío del Manual a USEPLAN.	30 minutos
42	Coordinador de la Unidad de Planificación	Firma el oficio	10 minutos
43	Superintendente	Firma de visto bueno el oficio	10 minutos
44	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Envía con oficio el Manual a USEPLAN, para conocimiento y efectos.	1 hora
45	USEPLAN	¿Formula recomendaciones?	1 semana
45.1	USEPLAN	SI. Traslada el documento con las recomendaciones.	1 día
45.2	USEPLAN	NO. Continúa el trámite en el Ministerio.	1 día
46	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Analiza las recomendaciones de USEPLAN.	1 día
47	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Aplica las recomendaciones.	1 semana
48	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Envía nuevamente el Manual a USEPLAN para trámite de aprobación, con resolución Ministerial.	1 hora
49	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Atiende observaciones de Asesores del Ministro, al documento en caso hubieren.	1 día
50	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Recibe notificación de recepción de resolución del Manual.	30 minutos
51	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Recibe resolución ministerial de aprobación y el original del Manual	30 minutos
52	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Reproduce en fotocopia la resolución y el Manual aprobado.	2 horas
53	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Escanea el Manual aprobado con su resolución	4 horas
54	Coordinador de la Unidad de Planificación	Socializa el Manual aprobado a todos los colaboradores.	4 horas
55	Coordinador de la Unidad de Planificación	Entrega el Manual escaneado a todos los colaboradores, para su conocimiento y puesta en práctica, en lo que a cada Gerencia, Registro, Unidad y Sección le corresponde.	30 minutos
56	Servicios Profesionales en la Unidad de Planificación	Archiva el Manual aprobado con su resolución, para consultas futuras.	15 minutos
Elaborado y Revisado: Gilberto José Lima Salazar Coordinador de la Unidad de Planificación en Funciones		Autorizado por: Lic. Ronald Francisco Negro Lemus Superintendente de Telecomunicaciones en funciones	
Firma: Lic. Gilberto José Lima Salazar Unidad de Planificación Superintendencia de Telecomunicaciones		Firma:  15/4/2020	

000073

MINISTERIO DE COMUNICACIONES INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
 PROCESO N° 3 ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS
 PROCEDIMIENTO N° 1 ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MANUALES

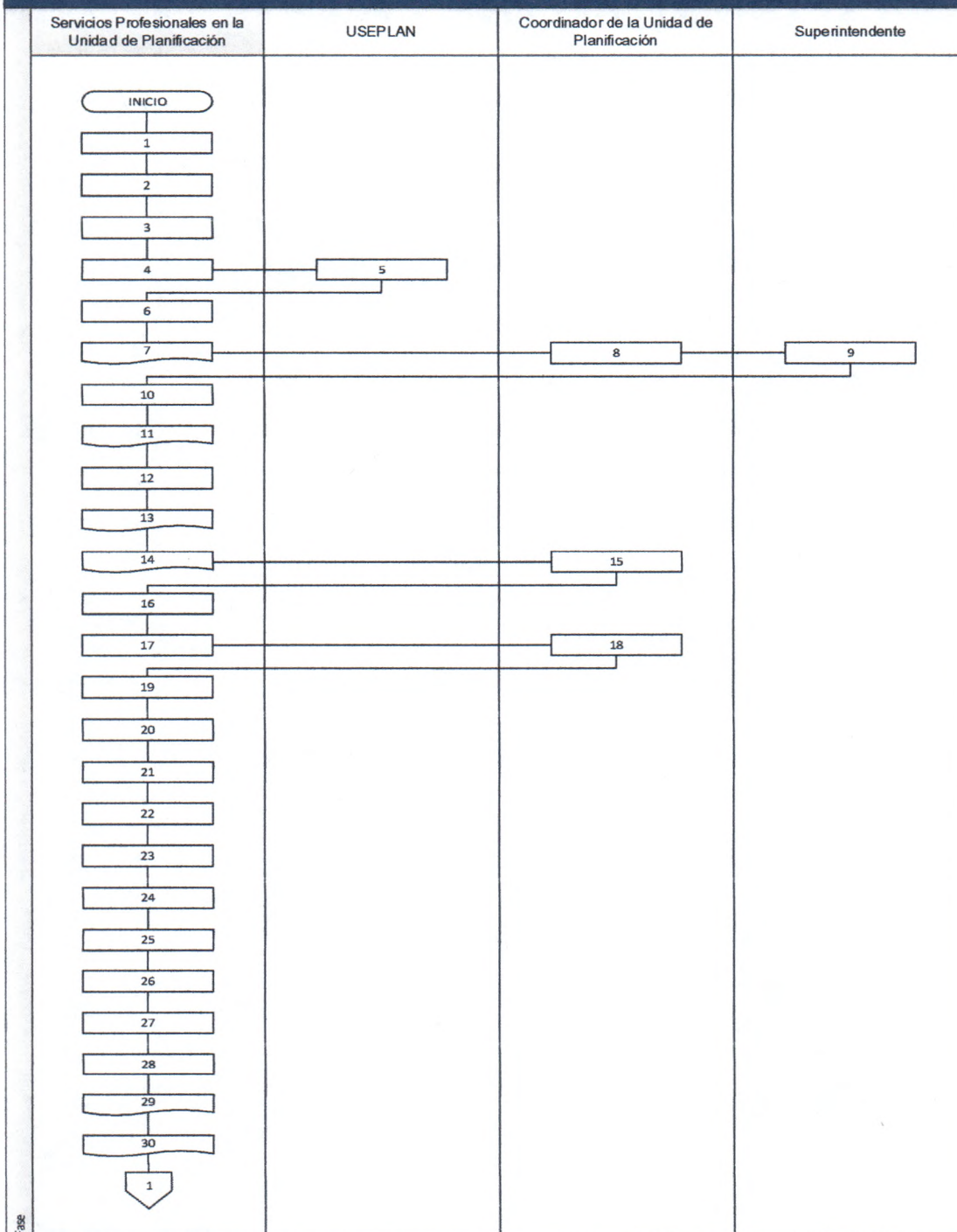
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones

Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente
 Unidad Operativa: Unidad de Planificación

INICIO: Analiza documentos legales y administrativos.
 FINAL: Archiva el manual aprobado con su resolución..

Página 1 de 2

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Fase

2

000074

HT

MINISTERIO DE COMUNICACIONES INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
 PROCESO No. 3 ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS
 PROCEDIMIENTO No. 1 ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MANUALES

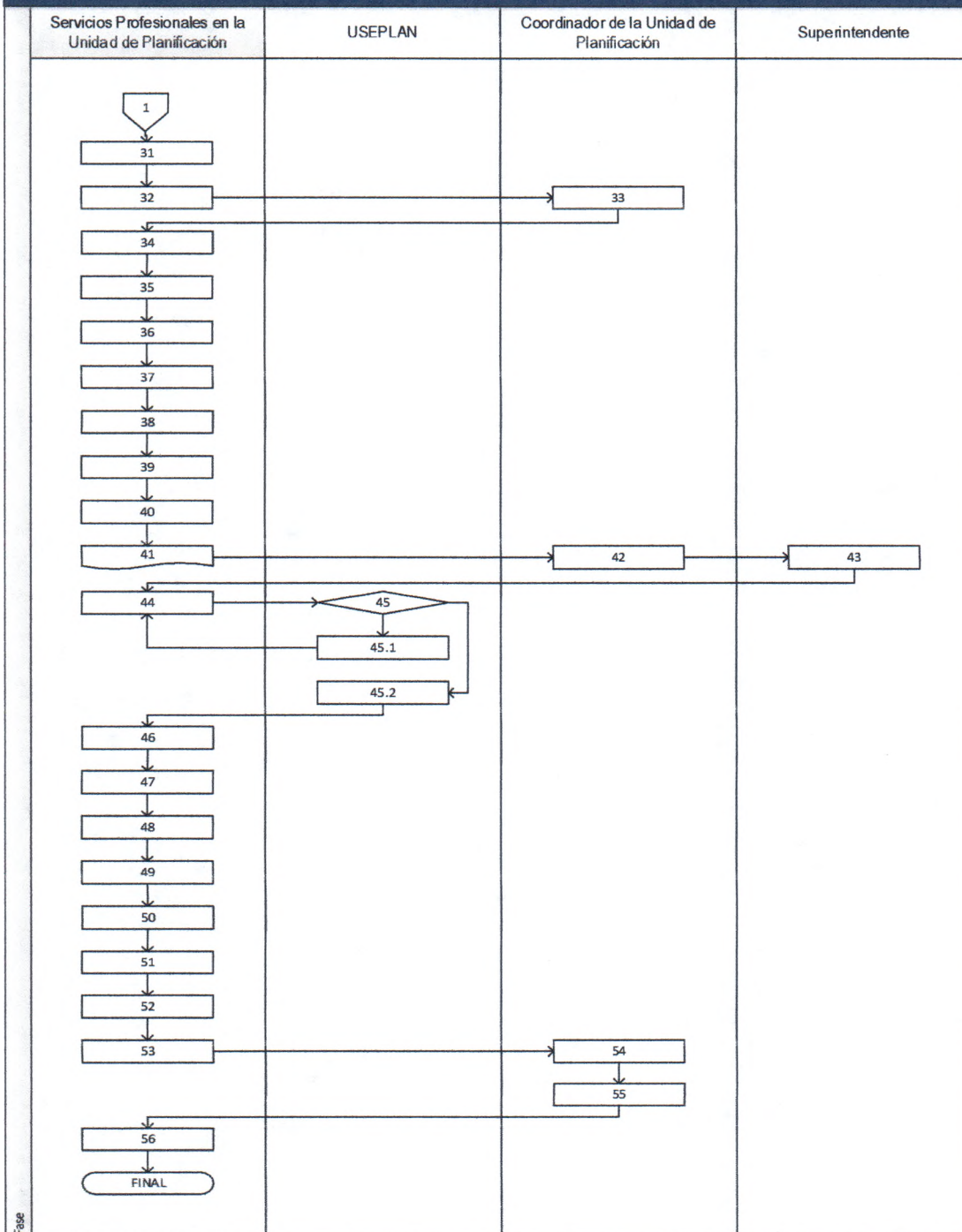
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones

Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente
 Unidad Operativa: Unidad de Planificación

INICIO: Analiza documentos legales y administrativos.
 FINAL: Archiva el manual aprobado con su resolución..

Página 2 de 2

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



000075

72

UNIDAD DE INFORMÁTICA

Proceso y Procedimientos

Datos del Proceso			Datos del Procedimiento		
No. Proceso	Nombre de Proceso	Código de Proceso	No. Procedimiento	Procedimiento	código de Procedimiento
1	Administración y Mantenimiento del equipo de informática	SIT-UIF-01	1	Seguridad y Control	SIT-UIF-01.01
			2	Mantenimiento preventivo	SIT-UIF-01.02
			3	Soporte Técnico	SIT-UIF-01.03
			4	Elaboración de aplicaciones	SIT-UIF-01.04
			5	Instalación de aplicaciones	SIT-UIF-01.05
			6	Administración del Portal web y del correo electrónico	SIT-UIF-01.06
			7	Back up	SIT-UIF-01.07
			8	Administración del firewall	SIT-UIF-01.08
			9	Adquisición de equipo informático	SIT-UIF-01.09
2	Gestión de usuarios de Red	SIT-UIF-02	1	Creación de usuarios de red	SIT-UIF-02.01
			2	Cambio de categoría de navegación en internet	SIT-UIF-02.02

Normas:

Las actividades realizadas en la Unidad de Informática deben quedar registradas en un programa de gestión de tickets en el cual nos brinda una visión de las actividades que los agentes de la Unidad de Informática realizan a diario y otras actividades que solicitan los usuarios de la institución.

En lo que respecta a la información que se publica en la página de la institución, se debe observar lo siguiente:

1. El contenido de la información que se genera en las unidades y que se solicita se publique en el portal institucional, es responsabilidad de la unidad solicitante. La información en referencia debe tener la aprobación que se publiquen del gerente o encargado de la unidad.
2. Las unidades y gerencias deben enviar en forma digital el contenido de la información a publicar al siguiente correo "soporte@sit.gob.gt" informando la ubicación de la publicación en el portal de la institución.
3. Información que las Unidades de Acceso a la Información Pública y Relaciones Públicas o información originada en el Ministerio de Comunicaciones Infraestructura y Vivienda, quienes a la vez deben de indicar que los logotipos y marcas deben publicarse en el portal de la institución.
4. Información sobre eventos, publicaciones de acuerdos y actividades relativas al giro de la institución.
5. Resolución e información para publicar. Así mismo, resoluciones que ya están publicadas y es necesario retirar del portal de la institución para lo cual se requiere autorización por escrito.

000076

78

6. Los documentos que se publiquen deberán estar en formato digital, usar las recomendaciones de Política Nacional de Datos Abiertos.
7. La información pública que traslada Unidad de Acceso a Información Pública debe estar debidamente identificada bajo que Artículo y numeral acuerdo debe publicarse, y los responsables del contenido de la información son quienes las generan.
8. Por seguridad de la página, no se permitirán archivos ejecutables (.exe) o que puedan editarse.
9. Se permitirán vínculos a otros sitios web con la autorización de la autoridad superior, siempre bajo responsabilidad de la persona solicitante.
10. En caso de alguna falla en la página web, se deberá contactar al proveedor del mismo para que verifique y soluciones el inconveniente presentado.

En cuanto al uso del correo electrónico institucional (con dominio sit.gob.gt), siempre que exista disponibilidad, se debe observar lo siguiente:

1. Se crea el usuario que el Gerente o Encargado de la Unidad solicite, el usuario es el único responsable por la utilización del mismo, también deberá ser utilizado únicamente por la persona a quien le fue asignado, es de uso personal e intransferible y el uso de este es para uso estrictamente laboral.
2. Cada usuario es el único responsable del perjuicio que pueda ocasionarle el mal uso de su dirección de correo y en caso de uso no permitido del mismo, se suministrará la información del usuario a la entidad que lo requiera para la investigación por uso no apropiado del servicio, sin tomar parte en la investigación misma, ya que únicamente se presta el servicio de crear el usuario respectivo.
3. No está permitido el uso de correos tipo cadenas ni información que permita conocer datos sensibles de los usufructuarios o personas que tengan registros en la SIT, ni empleados de la institución, salvo orden de autoridad superior u orden legal emitida por un juzgado.
4. La SIT no se hace responsable por el contenido de la información que el usuario envíe o reciba por medio del correo electrónico.

Para los casos de realización de backup, cada usuario es responsable de su propia información. La Unidad de Informática realiza Backup de la información a los computadores de la institución, según se presente la necesidad de hacerlo, siempre y cuando se cuente con el recurso (equipo) se efectuarán los cronogramas para cubrir todas las áreas organizacionales de la institución

Definiciones:

Bases de Datos: Conjunto de datos que pertenecen a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior utilización.

Firewall: software y hardware que se utiliza en redes de computadoras para controlar las comunicaciones, permitiéndolas o prohibiéndolas.

Backup de bases de datos: Copia de seguridad que se puede utilizar para restaurar el original después de una eventual pérdida de datos.

Monitorear: Dar seguimiento a las actividades que estén en desarrollo.

Proceso 1: Administración y Mantenimiento de Equipo de Informática**Procedimiento 1: Seguridad y Control****Descripción:**

Garantizar la disponibilidad y niveles de servicio aceptables en las diferentes actividades de la Unidad.

Propósito:

Garantizar la integridad, resguardo, seguridad y disponibilidad de la información producida o almacenada; además, monitorear la red para detectar intrusos informáticos que puedan dañar los datos y equipos y controlar el tráfico de la red.

Indicadores:

Informes detectados de problemas en la red.

Bitácoras de solicitudes.

Bases de datos en resguardo.

Dispositivos revisados, reparados o sustituidos.

000078


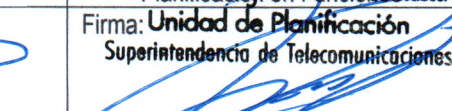
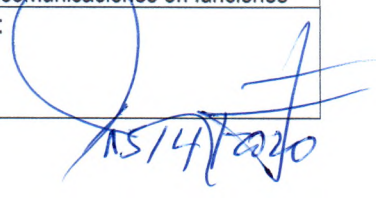
840000

75

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA			
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES			
PROCESO No. 1 ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE INFORMÁTICA			
PROCEDIMIENTO No. 1 SEGURIDAD Y CONTROL			
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones		Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente Unidad Operativa: Unidad de Informática	
INICIO: Monitorea el desempeño.		Páginas: 2	
FINAL: Realiza pruebas de funcionamiento.			
Código: SIT-UIF-01.01			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
1	Técnico	Monitorea el desempeño de las particiones y discos en cada uno de los servidores.	1 día
2	Técnico	Verifica la velocidad de lectura y escritura, tiempo de acceso y capacidad utilizada.	1 día
3	Técnico	Monitorea el desempeño del CPU, mediante la verificación del porcentaje de consumo del sistema y las aplicaciones.	1 día
4	Técnico	Analiza los archivos de logs del servidor para determinar si en el hardware o software se presentan anomalías.	1 día
5	Técnico	Verifica enlaces de datos (Internet e Intranet) y los equipos de red (switches y enrutadores) para detectar posibles fallas o inoperatividad de los mismos.	2 días
6	Técnico	Revisa planta telefónica, enlace E1 y extensiones, con el fin de detectar disponibilidad.	1 día
7	Técnico	Revisa los equipos relacionados al firewall.	2 días
8	Coordinador	Realiza acciones para solucionar problemas encontrados.	4 horas
9	Coordinador	¿Continúan los problemas en los discos, CPU, interfaces de red, equipos de red, enlaces, telefonía y los logs?	1 hora
9.1	Coordinador	NO. Finaliza el procedimiento.	1 hora
9.2	Técnico	SI. Procede a identificar el problema.	4 horas
10	Técnico	Verifica que alguna aplicación no genere problemas sobre la lectura o escritura, en el caso de los discos.	1 día
11	Técnico	Verifica que el disco o partición no presente fallos físicos.	1 día
12	Técnico	Realiza verificación a efecto que el disco no esté ocupado a más del 85% de su capacidad	1 día
13	Técnico	Identifica el proceso o procesos que estén generando mayores consumos, en el caso del CPU y comprueba si es correcto o no el valor presentado. Tomar en cuenta que el valor de uso del CPU varía de acuerdo con el tipo de aplicación.	2 días
14	Técnico	Localiza el equipo de red afectado acudiendo al mapa de distribución de equipos y a la herramienta de monitoreo, en el caso de equipos de red. (Buscar una herramienta para este fin, someterlo a consideración, evaluarla e instalarla)	4 horas
15	Técnico	Establece el alcance del corte en el servicio ya sea en la red interna o en la red de Internet, para lo cual se acude al estado de los enlaces (herramienta de monitoreo para el internet están las gráficas).	1 hora
16	Técnico	Efectúa las correcciones necesarias para el buen funcionamiento de los dispositivos: discos, CPU, equipos de red, enlaces, extensiones telefónicas, interfaces de red, cables y logs, dentro de las actividades para solucionar el problema	1 día
17	Técnico	Verifica si es posible la sustitución, en caso de falla de algún dispositivo, o sustituirlo por otro igual o similar de haber en stock en la Unidad de informática.	1 hora

000079

76

18	Técnico	¿Tiene garantía vigente el dispositivo a utilizar?	1 hora
18.1	Coordinador	SI tiene garantía. Solicita al proveedor el cambio del producto.	30 minutos
18.2	Coordinador	NO tiene garantía. Contacta al proveedor para que revise y cotice si es posible su reparación, en caso contrario, solicitar a la Unidad de Compras iniciar el trámite de compra para su sustitución.	1 hora
19	Técnico	¿Es viable la reparación del dispositivo?	1 hora
19.1	Técnico	SI. Solicita al proveedor que repare el dispositivo.	1 hora
19.2	Coordinador	NO. Solicita a la Unidad de Compras inicie el trámite de compra para la sustitución respectiva, proporcionando características mínimas requeridas.	1 día
20	Técnico	Da seguimiento y verifica la instalación por parte del proveedor	1 día
21	Técnico	Verifica el correcto funcionamiento del producto adquirido.	1 hora
22	Técnico	Emite dictamen de recepción a satisfacción.	1 día
23	Técnico	Efectúa la instalación y configuración del equipo.	1 hora
24	Técnico	Realiza pruebas de funcionamiento.	
Elaborado por: Estuardo Josué Alarcón Mejía Coordinador de la Unidad de Informática		Revisado por: Gilberto José Lima Salazar Coordinador de la Unidad de Planificación Lic. Gilberto José Lima Salazar	Autorizado por: Lic. Ronald Francisco Negro Lemus Superintendente de Telecomunicaciones en funciones
Firma: 		Firma:  Unidad de Planificación Superintendencia de Telecomunicaciones	Firma:  15/4/2020

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
PROCESO No. 1 ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE INFORMÁTICA
PROCEDIMIENTO No. 1 SEGURIDAD Y CONTROL

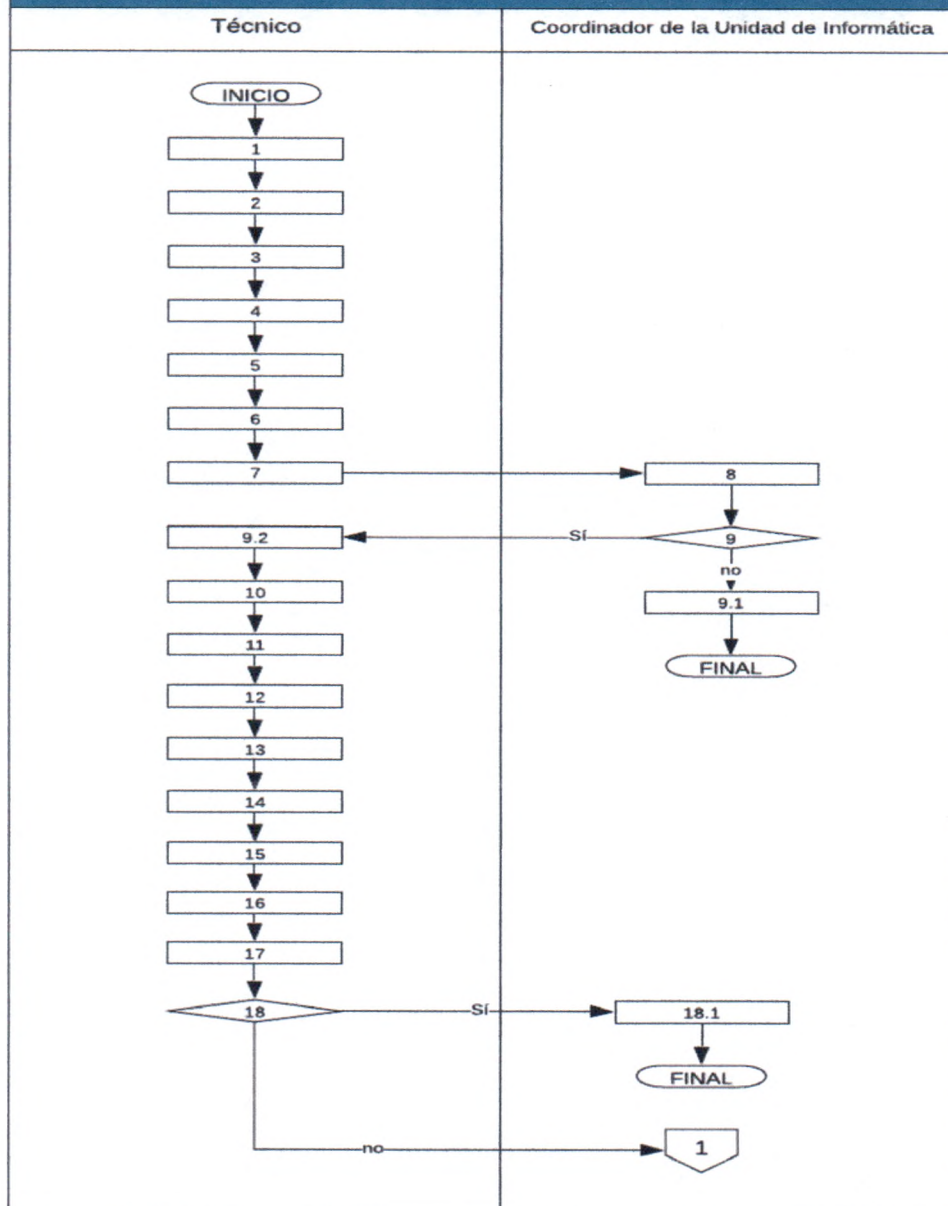
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones

Unidad Administrativa: Despacho de Superintendente
Unidad Operativa: Unidad de Informática

INICIO: Monitorea el desempeño.
FINAL: Realiza pruebas de funcionamiento.

Página 1 de 2

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO



000031

78

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
 PROCESO No. 1 ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE INFORMÁTICA
 PROCEDIMIENTO No. 1 SEGURIDAD Y CONTROL

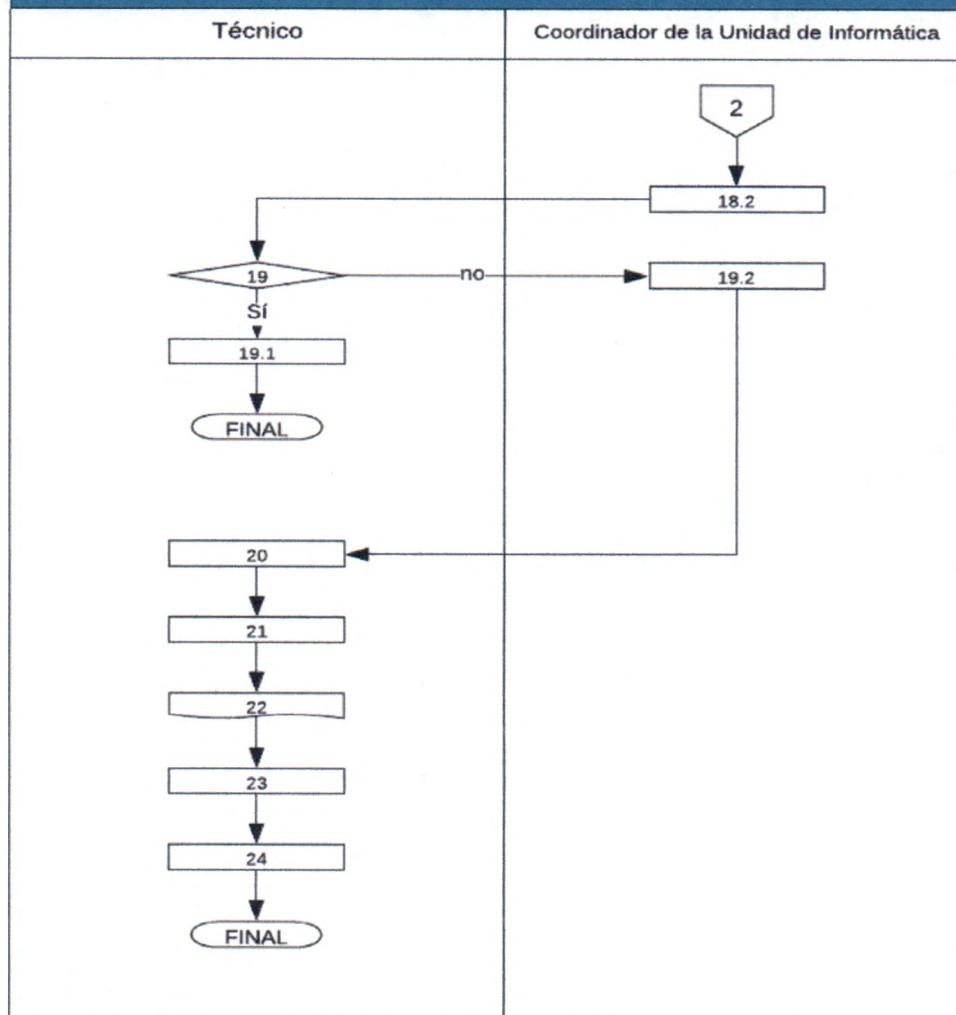
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones

Unidad Administrativa: Despacho de Superintendente
 Unidad Operativa: Unidad de Informática

INICIO: Monitorea el desempeño.
 FINAL: Realiza pruebas de funcionamiento.

Página 2 de 2

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO



2

000032

79

Procedimiento 2: Mantenimiento Preventivo

Descripción:

Revisión y limpieza periódica del hardware y software del equipo de cómputo, para el mejor desempeño de los sistemas y aplicaciones, al mismo tiempo determinar el reemplazo o modificación del equipo de cómputo y mantener una estructura con respecto al cableado, logrando su correcto funcionamiento en las áreas de red de datos.

Propósito:

Garantizar el buen funcionamiento de los equipos de cómputo de la SIT, manteniendo un orden en la infraestructura; minimizando los problemas que se producen en el hardware o software para mantener en buenas condiciones el equipo de cómputo.

Indicadores:

Cronograma.
Cumplimiento del plan de mantenimiento.
Informe Técnico.

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA			
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES –SIT–			
PROCESO No. 1 ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE INFORMÁTICA			
PROCEDIMIENTO No. 2 MANTENIMIENTO PREVENTIVO			
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones		Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente	
		Unidad Operativa: Unidad de Informática	
INICIO: Elabora el cronograma de mantenimiento.		Páginas: 1	
FINAL: Realiza copias de respaldo.			
Código: SIT-UIF-01.02			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
1	Coordinador	Elabora el cronograma de mantenimiento de los equipos de cómputo.	2 horas
2	Técnico	Revisa en forma general el equipo y asegurarse de su buen funcionamiento. (PC, servidores, etc.)	2 semanas
3	Técnico	Realiza limpieza al equipo.	2 semanas
4	Técnico	Elimina archivos de logs o respaldos temporales que ya no son necesarios.	1 semana
5	Coordinador y Técnico	Establece el horario adecuado para efectuar los mantenimientos.	1 día
6	Técnico	Realiza pruebas para dejar en buen estado de funcionamientos cada dispositivo: PC, servidor, red.	2 semanas
7	Técnico	Verifica que los parches de seguridad de los servidores y firewall y los equipos que así lo requieran estén actualizados, para garantizar un mejor funcionamiento,	1 semana
8	Técnico	Realiza copias de respaldo (backup) en forma periódica para garantizar que la información esté disponible y lo más actualizado posible, en caso de ser necesario una recuperación	3 semanas
Elaborado por: Estuardo Josué Alarcón Mejía Coordinador de la Unidad de Informática		Revisado por: Gilberto José Lima Salazar Coordinador de la Unidad de Planificación en Funciones	Autorizado por: Lic. Ronald Francisco Negro Lemus Superintendente de Telecomunicaciones en funciones
Firma: 		Firma:  Lic. Gilberto José Lima Salazar Unidad de Planificación Superintendencia de Telecomunicaciones	Firma:  15/4/2020

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
 PROCESO No. 1 ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE INFORMÁTICA
 PROCEDIMIENTO No. 2 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

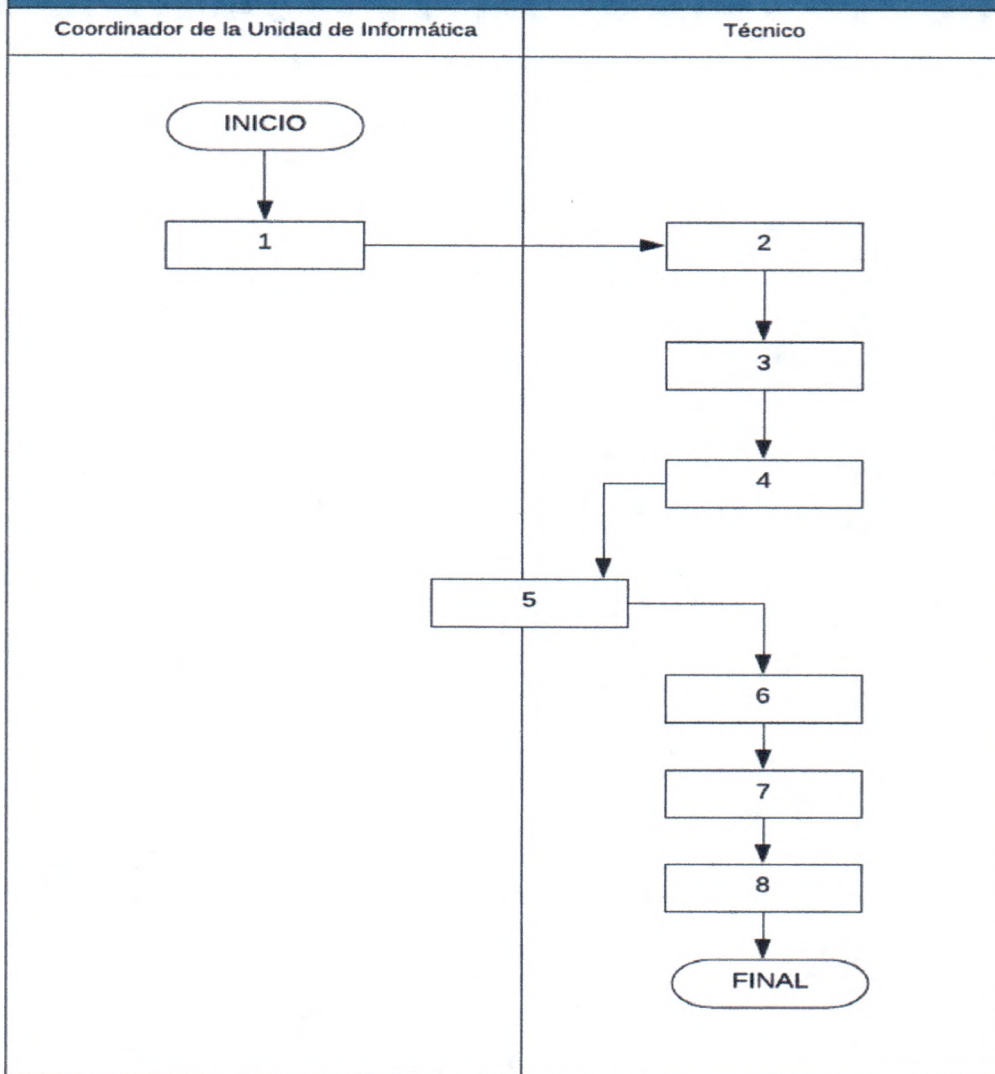
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones

Unidad Administrativa: Despacho de Superintendente
 Unidad Operativa: Unidad de Informática

INICIO: Elabora el cronograma.
 FINAL: Realiza copias de respaldo.

Página 1

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO



000085

82

Procedimiento 3: Soporte Técnico

Descripción:

Actualmente se reciben las solicitudes de soporte de parte de lo usuario, ya sea por el técnico o por el Encargado de la Unidad, quienes proceden a la revisión y solución del inconveniente. Al finalizar el soporte el usuario deberá avalar el funcionamiento del equipo.

Propósito:

Brindar asistencia técnica a los usuarios que lo requieran, para optimizar el uso de los equipos y programas disponibles en la Institución.

Indicadores:

Informe técnico.

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA			
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES -SIT-			
PROCESO No. 1 ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE INFORMÁTICA			
PROCEDIMIENTO No. 3 SOPORTE TÉCNICO			
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones		Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente Unidad Operativa: Unidad de Informática	
INICIO: Reporta el problema.		Páginas: 1	
FINAL: Informa sobre el trabajo realizado.			
Código: SIT-UIF-01-03			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
1	Usuario	Reporta inconveniente y solicita soporte.	1 hora
2	Coordinador de la Unidad	Designa al técnico para la atención del inconveniente reportado, o el técnico procede sin necesidad que se le indique en caso de recibir el reporte.	30 minutos
3	Técnico	Realiza el diagnóstico.	1 hora
4	Técnico	Procede a realizar las acciones correspondientes para solucionar el problema.	1 día
5	Técnico	Informa al usuario sobre el procedimiento que se llevó a cabo.	15 minutos
6	Usuario	Realiza las pruebas para corroborar la solución al problema reportado.	1 hora
7	Técnico	Informa al Coordinador de la Unidad el trabajo que se realizó.	30 minutos
Elaborado por: Estuardo Josué Alarcón Mejía Coordinador de la Unidad de Informática		Revisado por: Gilberto José Lima Salazar Coordinador de la Unidad de Lic. Gilberto José Lima Salazar	Autorizado por: Lic. Ronald Francisco Negro Lemus Superintendente de Telecomunicaciones en funciones
Firma: 		Firma:  Unidad de Planificación Superintendencia de Telecomunicaciones	Firma: 

15/4/2020
000046

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
 PROCESO No. 1 ADMINISTRACIÓN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPO E INFORMÁTICA
 PROCEDIMIENTO No. 3 SOPORTE TÉCNICO

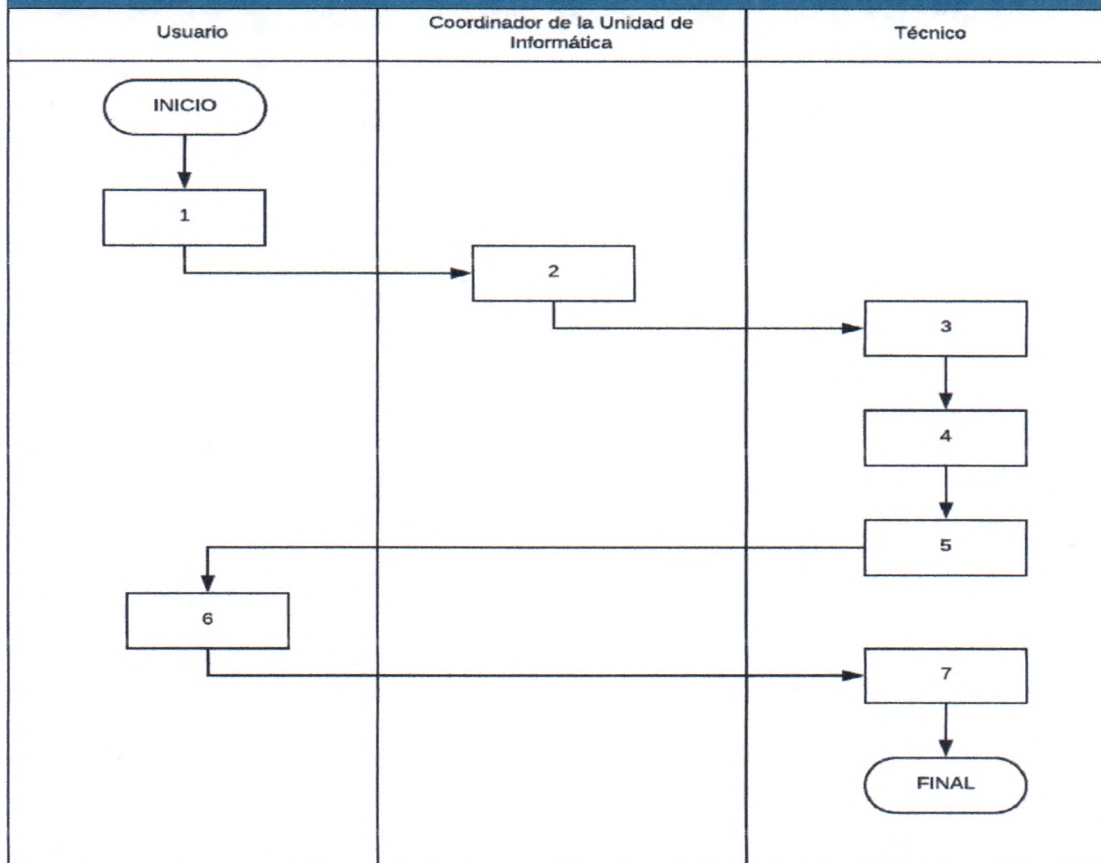
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones

Unidad Administrativa: Despacho de Superintendente
 Unidad Operativa: Unidad de Informática

INICIO: Reporta problema.
 FINAL: Informa sobre trabajo realizado.

Página 1

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO



Handwritten mark

Procedimiento 4: Elaboración de aplicaciones

Descripción:

Frecuentemente se hace necesaria la elaboración de una aplicación o programa específico para una Gerencia o Unidad. Generalmente son orientadas a controles o emisión de documentos.

Propósito:


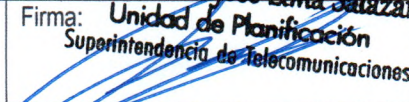
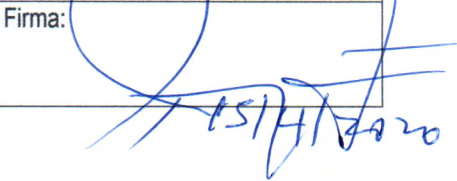
Atender las solicitudes y necesidades de nuevas aplicaciones en el menor tiempo posible, cumpliendo con los requerimientos establecidos, estándares y buenas prácticas de programación, además de implementar las herramientas más recientes y en la medida de lo posible, de código abierto y gratuito.

Indicadores:

Casos de uso
Flujogramas
Informe técnico

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA			
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES –SIT-			
PROCESO No. 1 ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE INFORMÁTICA			
PROCEDIMIENTO No. 4 ELABORACIÓN DE APLICACIONES			
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones		Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente	
		Unidad Operativa: Unidad de Informática	
INICIO: Solicitud de elaboración de aplicaciones.		Páginas: 2	
FINAL: Acuerda la fecha y servidores de despliegue del sistema.			
Código: SIT-UIF-01.04			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
1	Usuario	Efectúa solicitud de la aplicación necesaria en su área de trabajo.	30 minutos
2	Coordinador	Designa actividad al o los programadores.	30 minutos
3	Usuario	Elabora documento definiendo los requerimientos y alcance del programa o sistema, con apoyo del Técnico o Programador.	1 hora
4	Técnico	Define, de acuerdo a análisis de los requerimientos, tiempo y recursos disponibles si se realizará localmente o si se realizará la adquisición con proveedor externo.	1 día
5	Técnico	Procede a definir los casos de uso de las aplicaciones, según corresponda, para su traslado al Coordinador de la Unidad de Informática, si se define que se realizará localmente.	1 día
6	Coordinador	Informa al solicitante sobre lo que se podría realizar con relación al requerimiento presentado.	30 minutos
7	Coordinador	Traslada al Gerente o al Encargado de la unidad solicitante para su aprobación, el trabajo a realizar.	1 hora

000088

8	Gerente o Encargado de la Unidad solicitante	Revisa, realiza observaciones y/o cambios a los casos de uso o simplemente aprueba los mismos, traslada a la Unidad de Informática.	1 hora
9	Coordinador	Traslada respuesta del Encargado de la Unidad al analista y/o programador.	1 hora
10	Técnico	¿Se realizaron cambios?	1 hora
10.1	Técnico y Coordinador	SI. Realiza análisis de factibilidad y se aplican los cambios.	1 hora
10.2	Técnico	NO. Desarrolla la aplicación.	1 día
11	Técnico	Realiza manual de usuario, al finalizar la aplicación y se traslada al jefe de informática para su envío al Gerente o al Encargado de la Unidad solicitante.	2 días
12	Coordinador	Traslada al jefe de la Unidad solicitante credenciales de acceso y manual de usuario, para la realización de pruebas y aceptación.	1 hora
13	Gerente o Encargado de la Unidad solicitante	Realiza pruebas respectivas, informa de errores u observaciones, si hubieran, de lo contrario aprueba la aplicación e informa a la Unidad de Informática lo que considere conveniente.	1 día
14	Coordinador	Define la fecha. Con apoyo del Técnico se definen la fecha de despliegue (implementación) del sistema o aplicación.	1 hora
15	Técnico	Realiza el despliegue en producción de la aplicación	1 día
16	Coordinador de Informática y Gerente o Encargado de la Unidad solicitante	Efectúa el procedimiento administrativo para la adquisición de la aplicación requerida, si se establece contratar a un proveedor externo para solventar el requerimiento.	1 día
17	Técnico	Hace entrega al proveedor de los requerimientos definidos en el paso 3.	1 día
18	Proveedor	Entrega sistema para pruebas, incluyendo capacitación y manual(es), credenciales y demás documentación correspondiente.	1 semana
19	Técnico	Realiza pruebas respectivas, informa de errores u observaciones, de lo contrario aprueba la aplicación, traslada a la unidad solicitante dicho informe.	1 día
20	Gerente o Encargado de la Unidad solicitante	Realiza pruebas respectivas, informa de errores u observaciones, de lo contrario aprueba la aplicación, traslada a jefe de unidad de informática dicho informe.	1 día
21	Coordinador	Acuerda con el proveedor, con la participación del Técnico, la fecha y servidor(es) de despliegue (implementación) del sistema o aplicación.	1 hora
Elaborado por: Estuardo Josué Alarcón Mejía Coordinador de la Unidad de Informática Firma: 		Revisado por: Gilberto José Lima Salazar Coordinador de la Unidad de Planificación y Ejecución Firma:  Unidad de Planificación Superintendencia de Telecomunicaciones	Autorizado por: Lic. Ronald Francisco Negro Lemus Superintendente de Telecomunicaciones en funciones Firma: 

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
 PROCESO No. 1 ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE INFORMÁTICA
 PROCEDIMIENTO No. 4 ELABORACIÓN DE APLICACIONES

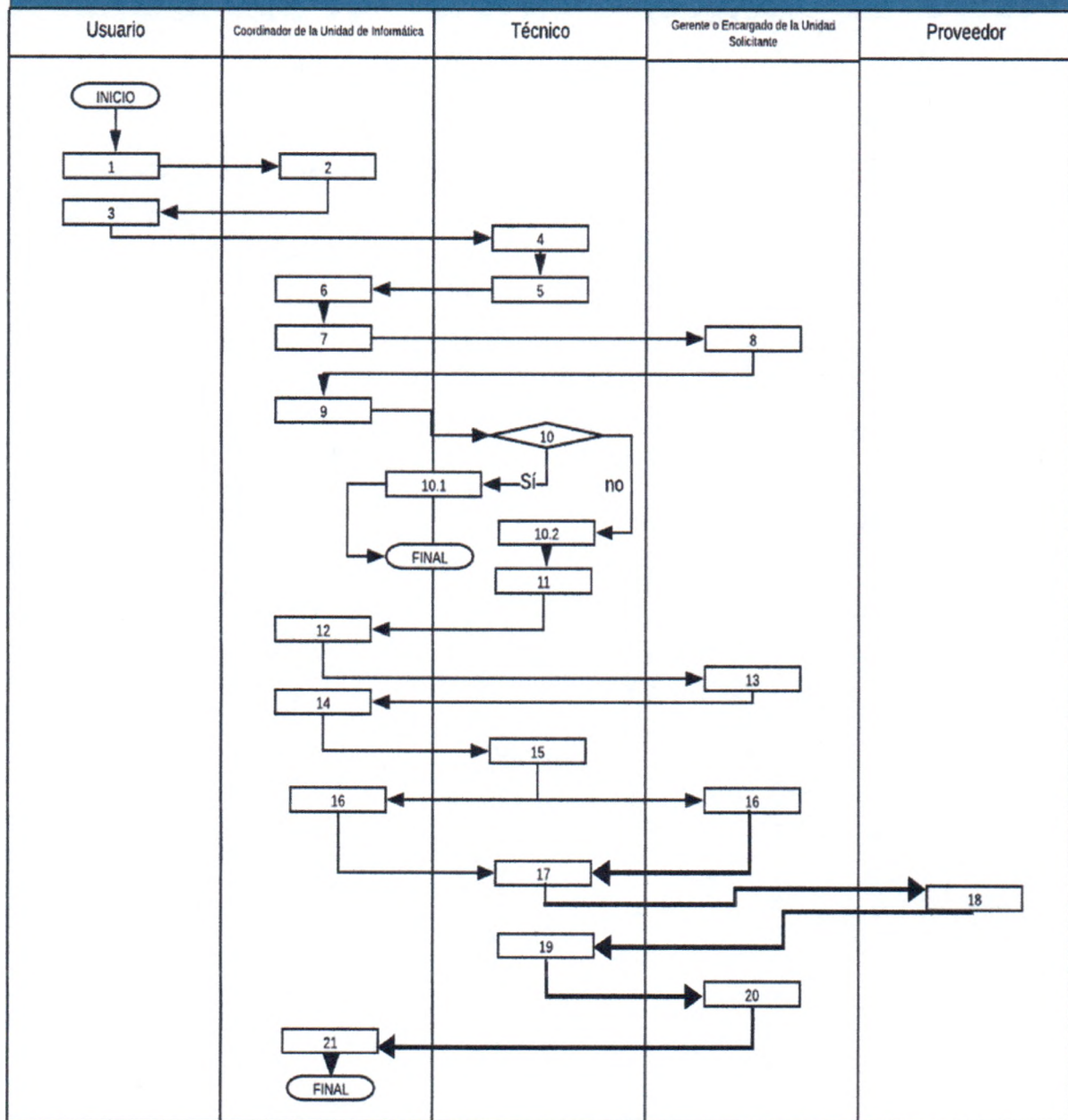
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones.

Unidad Administrativa: Despacho de Superintendente.
 Unidad Operativa: Unidad de Informática.

INICIO: Solicitud de elaboración de aplicaciones.
 FINAL: Acuerda la fecha y servidores de despliegue del sistema.

Página 1

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO



000090

87

Procedimiento 5: Instalación de Aplicaciones

Descripción:

El Encargado de la Unidad interesada solicitará, por medio de oficio, el programa que necesita, haciendo constar el uso que le dará a la aplicación solicitada; al finalizar, el interesado por medio de su firma validará que la instalación se haya realizado correctamente.

Propósito:

Utilizar las herramientas disponibles para facilitar las tareas propias de cada Gerencia y Unidad de la SIT.

Indicadores:

Informe técnico.

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA			
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES -SIT-			
PROCESO No. 1 ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE INFORMÁTICA			
PROCEDIMIENTO No. 5 INSTALACION DE APLICACIONES			
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones		Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente Unidad Operativa: Unidad de Informática	
INICIO: Envía la solicitud de instalación.		Páginas: 1	
FINAL: Notifica que el procedimiento se ha efectuado.			
Código: SIT-UIF-01.05			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
1	Usuario	Envía la solicitud de instalación a la Unidad de Informática	30 minutos
2	Coordinador	Realiza el análisis de factibilidad para la instalación del software (Capacidades de hardware, compatibilidad de software y tipo de licenciamiento)	1 día
3	Coordinador y Técnico	¿Existe algún inconveniente o posible problema de factibilidad?	1 hora
3.1	Coordinador y Técnico	SI. Notifica al Gerente o Encargado de la Unidad solicitante, los resultados del análisis.	1 día
3.2	Coordinador y Técnico	NO. Procede a instalar lo solicitado.	1 día
4	Coordinador y Técnico	Realiza pruebas de funcionamiento.	1 hora
5	Técnico	Notifica al Gerente Encargado de la Unidad sobre el resultado de la instalación	1 hora
6	Coordinador	Notifica al Gerente o Encargado del área solicitante que el procedimiento se ha efectuado..	30 minutos
Elaborado por: Estuardo Josué Alarcón Mejía Coordinador de la Unidad de Informática		Revisado por: Gilberto José Lima Salazar Coordinador de la Unidad de Lic. Gilberto José Lima Salazar Unidad de Planificación Superintendencia de Telecomunicaciones	Autorizado por: Lic. Ronald Francisco Negro Lemus Superintendente de Telecomunicaciones en funciones
Firma: 		Firma: 	Firma:  13/4/2020

000091

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
PROCESO No. 1 ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE INFORMÁTICA
PROCEDIMIENTO No. 5 INSTALACIÓN DE APLICACIONES

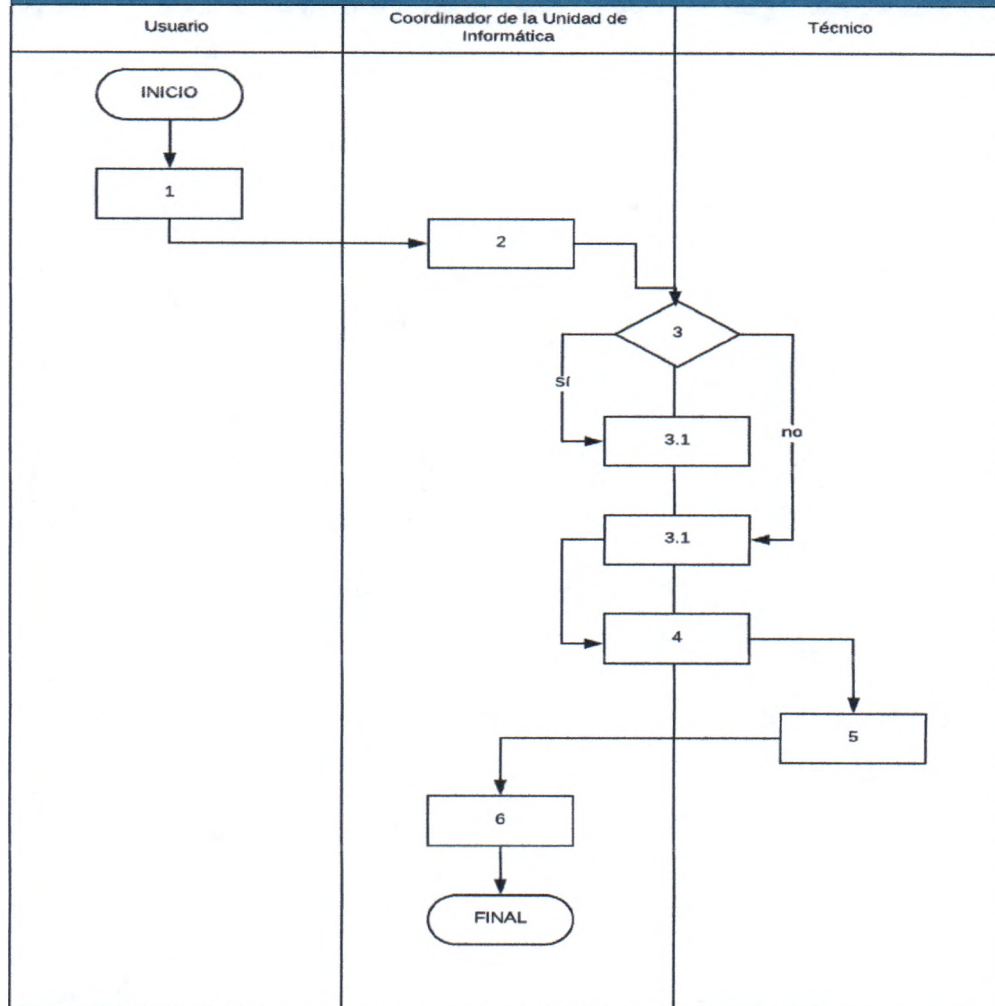
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones

Unidad Administrativa: Despacho de Superintendente.
Unidad Operativa: Unidad de Informática.

INICIO: Envía solicitud.
FINAL: Notifica que procedimiento será efectuado.

Página 1

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO



000092

[Handwritten signature]

Procedimiento 6: Administración del Portal Web y del Correo Electrónico

Descripción:

Información sobre las unidades de la Superintendencia o proyectos que se considere se deben publicar, así como la información que la Unidad de Libre Acceso a la Información Pública y Relaciones Públicas solicitan se publique, o información originada en el Ministerio de Comunicaciones Infraestructura y Vivienda quienes a la vez indican los logotipos y marcas que deben publicarse.

Información sobre eventos, publicaciones de acuerdos, etc. relativos al giro de la institución

Propósito:

Actualizar la página de la institución con la información de interés para el público que la consulta, principalmente lo relacionado a la información de oficio en cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información Pública.

Indicadores:


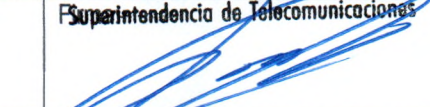

Solicitudes recibidas.
Correos creados.

000093

94

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES –SIT–
PROCESO No. 1 ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE INFORMÁTICA
PROCEDIMIENTO No. 6 ADMINISTRACIÓN DEL PORTAL WEB Y DEL CORREO ELECTRÓNICO

Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones	Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente Unidad Operativa: Unidad de Informática
INICIO: Emite solicitud.	Páginas:1
FINAL: Emite aviso de respuesta.	
Código: SIT-UIF-01.06	

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
1	Gerente o Encargado de Unidad	Emite solicitud de crear el usuario que considera conveniente.	1 hora
2	Coordinador	Revisa la solicitud para girar las instrucciones sobre la creación del usuario.	30 minutos
3	Gerente o Encargado de Unidad	Establece, por el nombre y el apellido, separados por un punto (nombre y apellido), la manera como se identificará el usuario.	1 hora
4	Técnico	Ingresa con usuario de Administrador del correo y procede a crear el usuario.	1 hora
5	Técnico	Configura, a solicitud del usuario, el correo creado en el equipo correspondiente.	30 minutos
6	Técnico	¿Existe algún error?	15 minutos
6.1	Técnico	SI. Verifica clave de acceso, uso del correo por medio del webmail.	30 minutos
6.2	Técnico	NO. Continúa con los pasos de creación de correo.	15 minutos
7	Técnico	Verifica el funcionamiento del correo.	30 minutos
8	Técnico	Revisa el equipo del usuario en algunos casos es necesario proceder a la anulación del perfil de correo, de no funcionar proceder a la reinstalación del sw de correo. De no solicitar el uso de la aplicación de correo (Outlook) se indicará como utilizarlo vía web.	1 día
9	Coordinador	Emite aviso de respuesta al solicitante de la creación y configuración del correo solicitado.	30 minutos
Elaborado por: Estuardo Josué Alarcón Mejía Coordinador de la Unidad de Informática		Revisado por: Gilberto José Lima Salazar Lic. Gilberto José Lima Salazar Unidad de Planificación	Autorizado por: Lic. Ronald Francisco Negro Lemus Superintendente de Telecomunicaciones en funciones
Firma: 		Firma: 	Firma: 

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
 PROCESO No. 1 ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE INFORMÁTICA
 PROCEDIMIENTO No. 6 ADMINISTRACIÓN DEL PORTAL WEB Y DEL CORREO ELECTRÓNICO

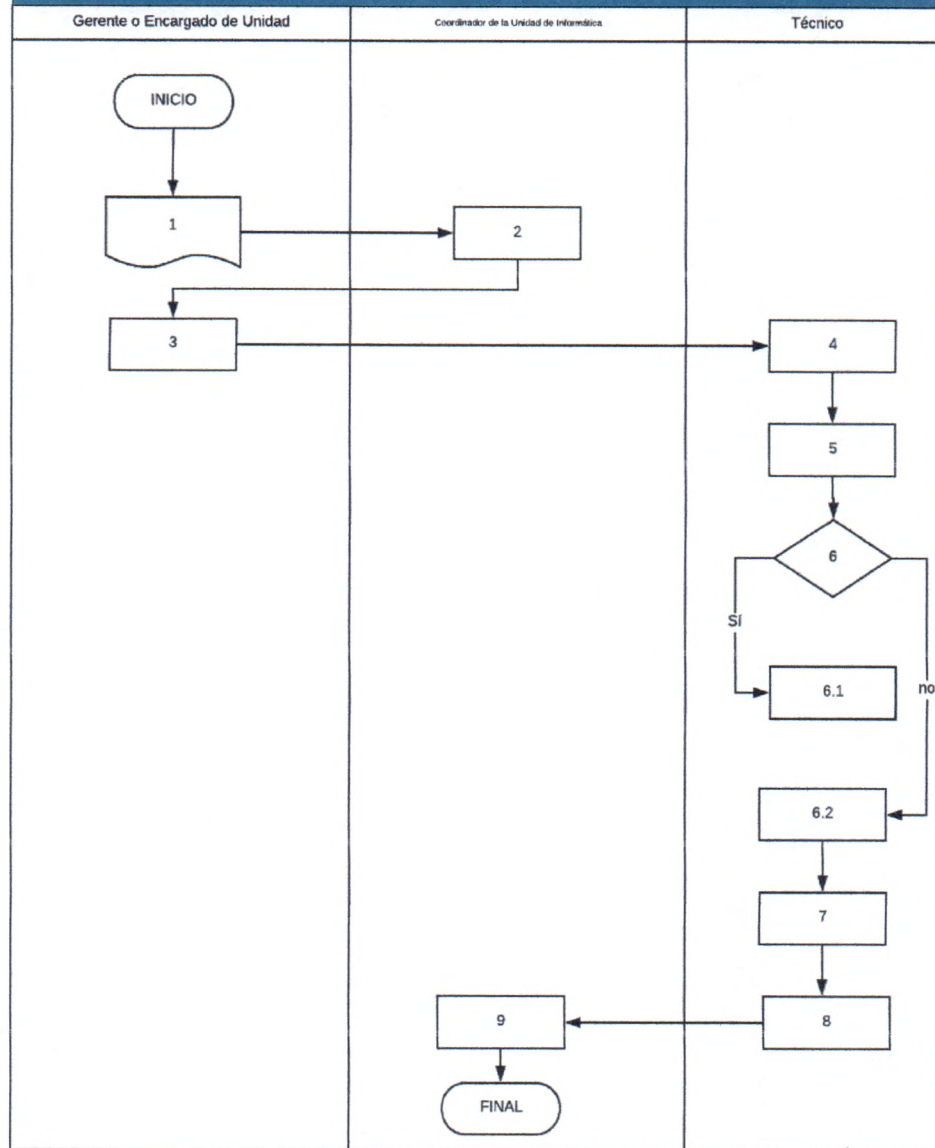
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones.

Unidad Administrativa: Despacho de Superintendente.
 Unidad Operativa: Unidad de Informática.

INICIO: Emite solicitud.
 FINAL: Emite aviso de respuesta.

Página 1

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO



000095

92

Procedimiento 7: Backup

Descripción:

Copias de respaldo de la información para el resguardo de los archivos y documentos que se producen en la institución y que no haya riesgo de que se pierda por fallas en los equipos.

Propósito:

Asegurar el resguardo de la información importante contenida en los servidores.

Indicadores:

Copias de resguardo realizadas.

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA			
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES –SIT-			
PROCESO No. 1 ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE INFORMÁTICA			
PROCEDIMIENTO No. 7 BACK UP			
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones		Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente Unidad Operativa: Unidad de Informática	
INICIO: Efectúa el procedimiento para la copia de respaldo (Backup)		Páginas: 1	
FINAL: Guarda en caja fuerte la copia obtenida.			
Código: SIT-UIF-01.07			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
1	Coordinador y Técnico	Efectúa, si es programado, el procedimiento por medio de una aplicación de administración de Backup, especificando los datos a respaldar (tipos de archivos que se copiarán); el respaldo de la página WEB se efectúa en forma manual. Se utilizan los medios disponibles para el efecto (Disco duro externo o un equipo de la Unidad)	2 día
2	Técnico	Se verifican los scripts de respaldo consultando los archivos tipo log o la cantidad de data copiada	2 hora
3	Coordinador	Guardar, en caso haya suficiente cantidad de discos externos, la copia en una caja fuerte, además se recomienda contar con un medio de almacenamiento tipo NAS para tener un Backup disponible en todo momento.	1 hora
4	Técnico o Encargado de Sección	Registra en un formato de control de backup la fecha, hora y contenido del backup.	30 minutos
5	Coordinador	Guarda en caja fuerte del Depto.	1 hora
Elaborado por: Estuardo Josué Alarcón Mejía Coordinador de la Unidad de Informática		Revisado por: Gilberto José Lima Salazar Coordinador de la Unidad de Planificación en Funciones	Autorizado por: Lic. Ronald Francisco Negro Lemus Superintendente de Telecomunicaciones en funciones
Firma: 		Firma:  Lic. Gilberto José Lima Salazar Unidad de Planificación Superintendencia de Telecomunicaciones	Firma: 

000096

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
 PROCESO No. 1 ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE INFORMÁTICA
 PROCEDIMIENTO No. 7 BACK UP

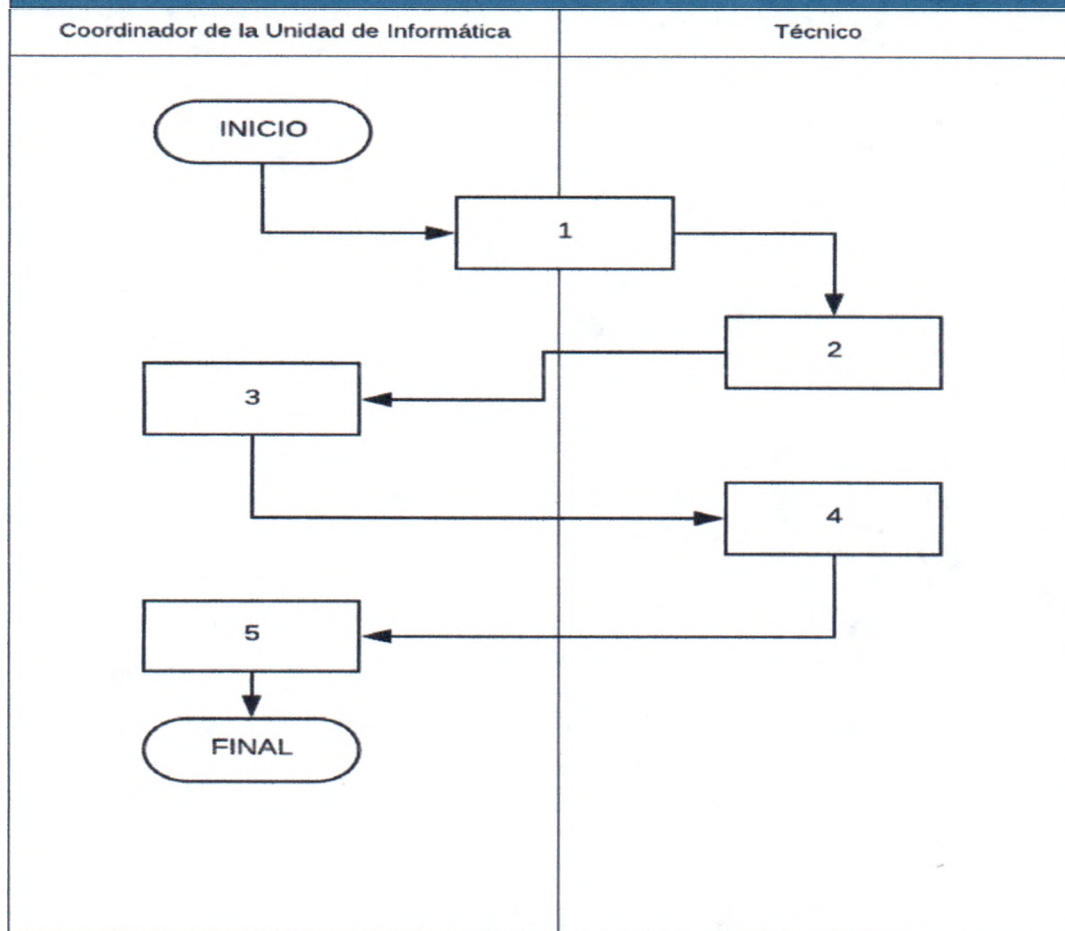
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones

Unidad Administrativa: Despacho de Superintendente
 Unidad Operativa: Unidad de Informática

INICIO: Efectúa el procedimiento para la copia.
 FINAL: Guarda en caja fuerte la copia.

Página 1

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO



Handwritten mark

000097

Handwritten mark

Procedimiento 8: Administración de Firewall

Descripción:

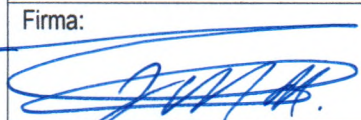
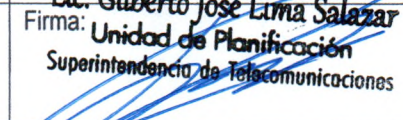
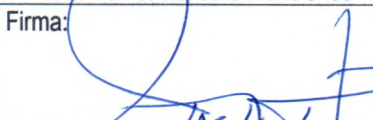
Mantener actualizada las listas de control de acceso del firewall para proteger los equipos de la Superintendencia de los peligros de internet, cumpliendo con las necesidades de los servicios requeridos.

Propósito:

Efectuar controles internos a través del firewall, en relación a los accesos a material no permitido, como música, fotos, videos, etc. que pueda utilizar el usuario a través de dispositivos como USB, discos, DVD y otros.

Indicadores:

Listas de control.

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA			
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES -SIT-			
PROCESO No. 1 ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE INFORMÁTICA			
PROCEDIMIENTO No. 8 ADMINISTRACIÓN DE FIREWALL			
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones		Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente Unidad Operativa: Unidad de Informática	
INICIO: Realiza solicitud.		Páginas: 1	
FINAL: Notifica al usuario.			
Código: SIT-UIF-01.08			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
1	Gerentes o Encargados de Unidad	Realiza la solicitud, salvo casos especiales considerados por la unidad de informática.	1 hora
2	Coordinador	Define la especificación de la regla para su ingreso en el firewall	30 minutos
3	Técnico	Verifica correcto funcionamiento de la regla, realizando pruebas de acceso.	2 hora
4	Coordinador	Revisa la configuración de la regla o realizar ajustes necesarios	1 hora
5	Técnico	Guardar cambios	30 minutos
6	Técnico	Notifica al usuario solicitante	30 minutos
Elaborado por: Estuardo Josué Alarcón Mejía Coordinador de la Unidad de Informática		Revisado por: Gilberto José Lima Salazar Coordinador de la Unidad de Planificación en Funciones	Autorizado por: Lic. Ronald Francisco Negro Lemus Superintendente de Telecomunicaciones en funciones
Firma: 		Firma:  Lic. Gilberto José Lima Salazar Unidad de Planificación Superintendencia de Telecomunicaciones	Firma:  15/4/2020

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
PROCESO No. 1 ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE INFORMÁTICA
PROCEDIMIENTO No. 1 ADMINISTRACIÓN DE FIREWALL

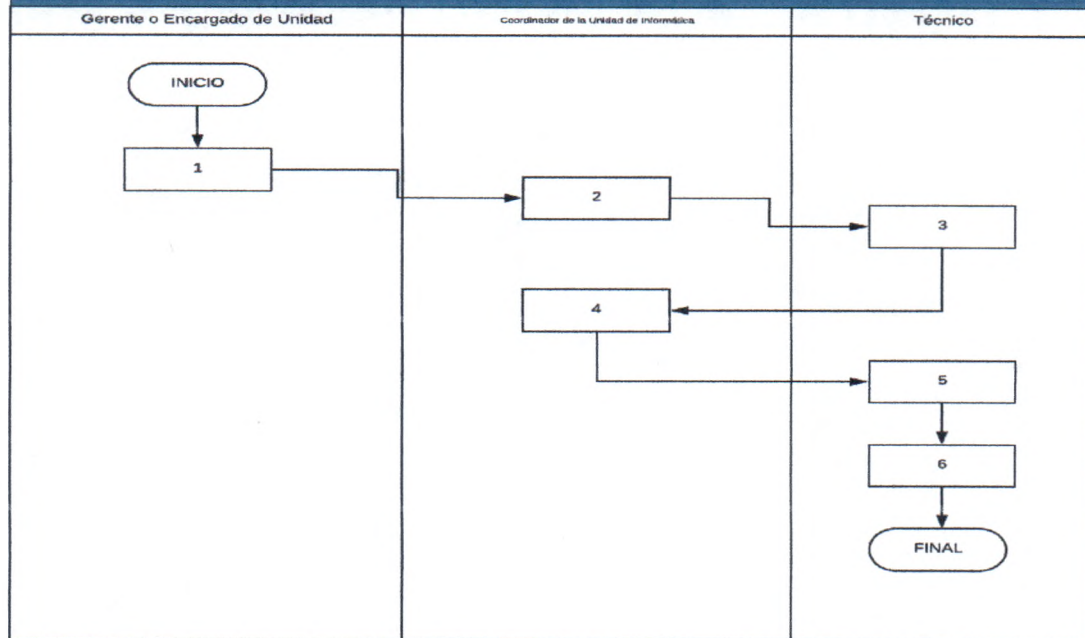
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones.

Unidad Administrativa: Despacho de Superintendente.
Unidad Operativa: Unidad de Informática.

INICIO: Realiza solicitud.
FINAL: Notifica al usuario

Página 1

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO



000000

96

Procedimiento 9: Adquisición de Equipo Informático.

Descripción:

Mantener actualizada la Unidad con equipos informáticos para cumplir con sus funciones y prestar el debido soporte a la institución

Propósito:

Contar con el equipo necesario para cubrir las necesidades de la institución y prestar el soporte necesario a las diferentes unidades en la adquisición del equipo que cada unidad considere conveniente.

Indicadores:

Informe con las especificaciones de equipo.

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA			
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES –SIT-			
PROCESO No. 1 ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE INFORMÁTICA			
PROCEDIMIENTO No. 9 ADQUISICIÓN DE EQUIPO INFORMÁTICO			
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones		Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente Unidad Operativa: Unidad de Informática	
INICIO: Designa al técnico.		Páginas: 1	
FINAL: Instala el equipo.			
Código: SIT-UIF-01.09			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
1	Coordinador	Designa al Técnico para que apoye en la revisión del equipo.	30 minutos
2	Técnico	Efectúa revisión física del equipo adquirido, previo a su recepción por parte de la Unidad de Almacén y a la Unidad de Inventario.	1 día
3	Técnico	Informa al Coordinador sobre la revisión del equipo efectuada.	1 hora
4	Coordinador	Redacta informe técnico.	2 horas
5	Técnico	Realiza la instalación, configuración y verificación del funcionamiento del equipo adquirido.	1 día
6	Técnico	¿Presenta fallas el equipo?	1 hora
7	Coordinador	SI. Da aviso a la Unidad de Almacén para lo que proceda en lo relacionado al reclamo de la garantía, si aplica.	1 hora
8	Técnico	NO. Instala el equipo.	1 día
Elaborado por: Estuardo Josué Alarcón Mejía Coordinador de la Unidad de Informática		Revisado por: Gilberto José Lima Salazar Coordinador de la Unidad de Planificación en Funciones	Autorizado por: Lic. Ronald Francisco Negro Lemus Superintendente de Telecomunicaciones en funciones
Firma: 		Firma:  Lic. Gilberto José Lima Salazar Unidad de Planificación Superintendencia de Telecomunicaciones	Firma:  11/5/4/2020

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
 PROCESO No. 1 ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE INFORMÁTICA
 PROCEDIMIENTO No. 9 ADQUISICIÓN DE EQUIPO INFORMÁTICO

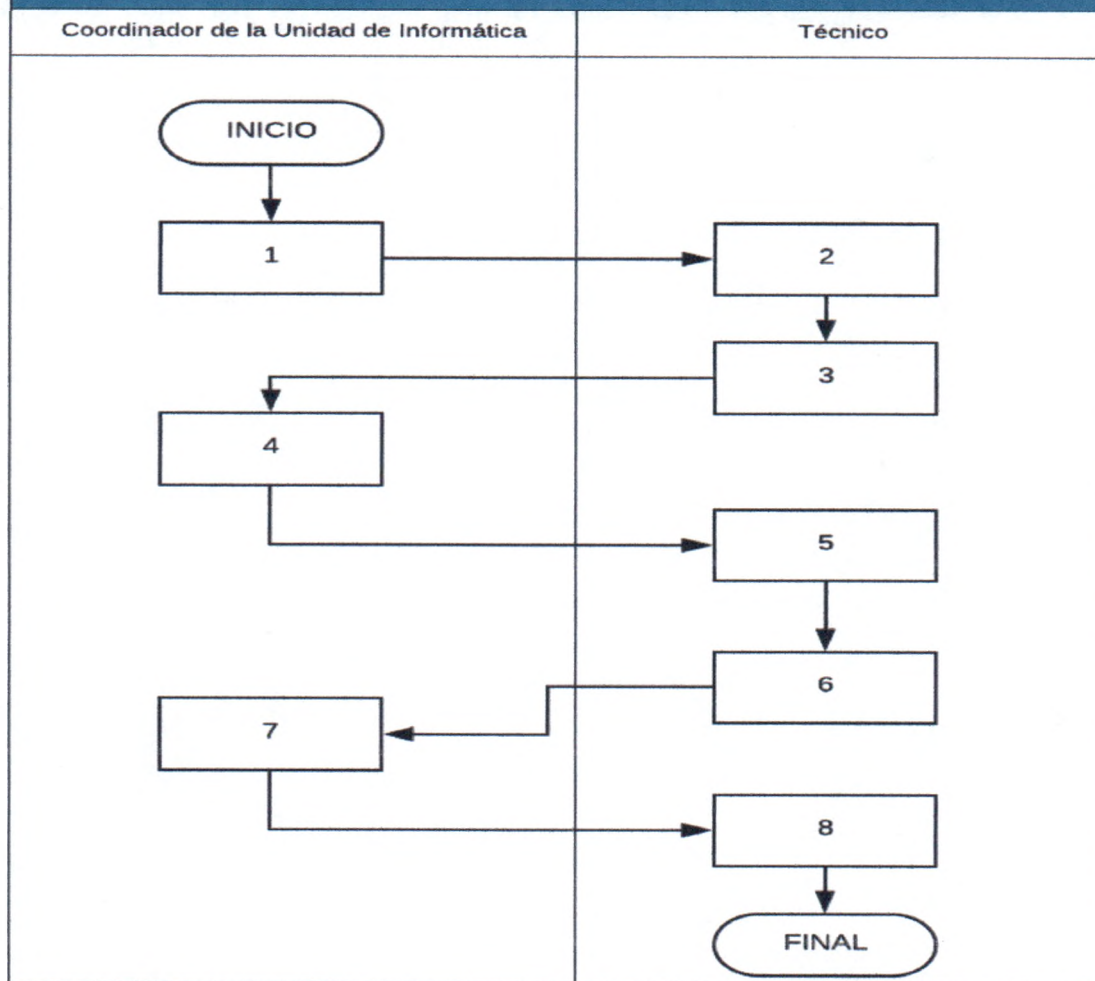
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones

Unidad Administrativa: Despacho de Superintendente
 Unidad Operativa: Unidad de Informática

INICIO: Designa el técnico.
 FINAL: Instala el equipo.

Página 1

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO



2

Normas:

Los usuarios son identificados y autenticados con un nombre de usuario, clave de acceso, información del puesto y área a la que pertenece.

La clave de acceso es confidencial para cada usuario por lo que está prohibido compartirla.

En los casos de correo electrónico, el administrador del servidor de correo genera para el efecto los usuarios solicitados y se asignan según los perfiles requeridos, con los accesos a envío de correos dentro y fuera de la institución.

Cuando un colaborador se integra al equipo de trabajo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con la anuencia de la Unidad de Recursos Humanos, se le crea el usuario.

Definiciones:

Backup de bases de datos: Copia de seguridad que se puede utilizar para restaurar el original después de una eventual pérdida de datos.

Bases de Datos: Conjunto de datos que pertenecen a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior utilización.

Monitorear: Dar seguimiento a las actividades que estén en desarrollo.

Usuario de dominio: Personal que tiene acceso a los sistemas informáticos con clave de ingreso.

Proceso 2: Gestión de usuarios de red**Procedimiento 1: Creación de usuarios de red****Descripción:**

Crear (alta) las cuentas de usuario para que tengan acceso al dominio de la institución y poder acceder a los diferentes servicios de informática.

En el momento en el que el colaborador se incorpore a su puesto en el área correspondiente de la institución, su jefe inmediato definirá sus necesidades tecnológicas, pudiendo incluir: alta en ciertos sistemas, asignación de computadora, extensión telefónica (temporizador, llamadas locales, internacionales, etc.), impresora y otros.

Propósito:

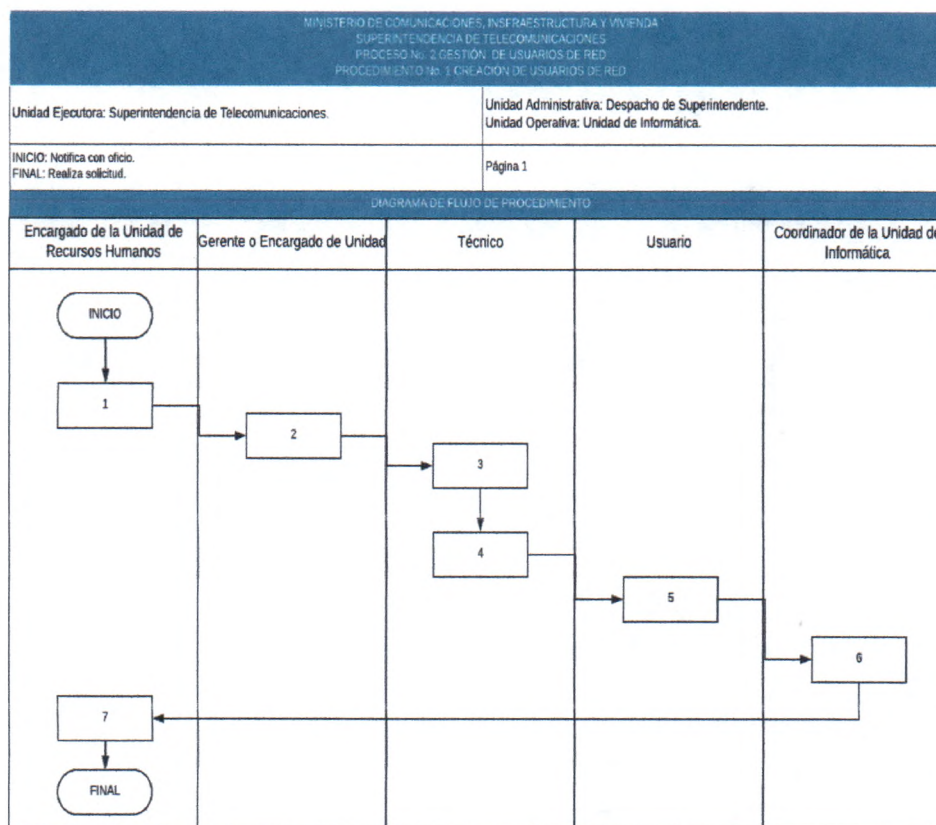
Mantener un alto nivel en la gestión de los usuarios de red por ser quienes acceden a la red de la institución.

Indicadores:

Usuarios identificados.

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA			
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES -SIT-			
PROCESO No. 2 GESTIÓN DE USUARIOS DE RED			
PROCEDIMIENTO No. 1 CREACIÓN DE USUARIOS DE RED			
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones		Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente Unidad Operativa: Unidad de Informática	
INICIO: Notifica sobre el personal de nuevo ingreso.		Página 1	
FINAL: Realiza solicitud para la deshabilitación.			
Código: SIT-UIF-02.01			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
1	Encargado de la Unidad de Recursos Humanos	Notifica, por medio de oficio, sobre el personal de nuevo ingreso al que se autoriza la creación de usuario de red.	30 minutos
2	Gerente o Encargado de Unidad	Solicita, por medio de formulario, la creación del usuario de red y correo electrónico, si amerita.	1 hora
3	Técnico en Informática	Crea cuenta de usuario en servidor de Active Directory: nombre y apellido (nombre.apellido).	2 horas
4	Técnico en Informática	Configura cuentas en el equipo del usuario	1 hora
5	Usuario	Firma hoja de servicio de informática con la entrega al usuario y clave de acceso.	30 minutos
6	Coordinador	Archiva hoja de servicio de informática firmada.	15 minutos
7	Encargado de la Unidad de Recursos Humanos	Realiza solicitud, por medio de oficio, para la deshabilitación del usuario, nombre, puesto, y funciones, al cese de funciones laborales. Como medida de seguridad esta notificación debe efectuarse con la debida anticipación a la notificación al usuario del cese de funciones.	1 hora
Elaborado por: Estuardo Josué Alarcón Mejía Coordinador de la Unidad de Informática		Revisado por: Gilberto José Lima Salazar Coordinador de la Unidad de Planificación en Funciones	Autorizado por: Lic. Ronald Francisco Negro Lemus Superintendente de Telecomunicaciones en funciones
Firma: 		Firma:  Lic. Gilberto José Lima Salazar Unidad de Planificación Superintendencia de Telecomunicaciones	Firma:  15/11/2020

000103



Procedimiento 2: Cambio de categoría de navegación en internet

Descripción:

Todos los usuarios del dominio de la Superintendencia de Telecomunicaciones tienen acceso básico a internet (utilización de correo electrónico y algunas páginas de gobierno); sin embargo, podrían considerarse modificaciones, de acuerdo a las necesidades de acceso en algunos puestos de trabajo.

Propósito:

Identificar y dar seguridad a los usuarios de la red de datos, mediante el otorgamiento de permisos de usos especiales de navegación, bajo la responsabilidad del usuario y Gerente o Encargado de la Unidad que autoriza el cambio de nivel según la necesidad, el cual debe llevar el visto bueno del Superintendente.

Indicadores:

Oficios de autorización de cambios.
Permisos otorgados.

000104

40T

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES –SIT-

PROCESO No. 2 GESTIÓN DE USUARIOS DE RED

PROCEDIMIENTO No. 2 CAMBIO DE CATEGORÍA DE NAVEGACIÓN EN INTERNET

Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones		Unidad Administrativa: Despacho del Superintendente Unidad Operativa: Unidad de Informática	
INICIO: Envía solicitud de cambio de categoría.		Páginas: 1	
FINAL: Informa del cambio realizado.			
Código: SIT-UIF-02.02			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
1	Gerente o Encargado de Unidad	Envía solicitud de cambio de categoría para una navegación menos restringida, indicando tiempo de liberación y objetivo del mismo, debiendo especificar el tiempo que permanecerá con estos derechos. Se deben adjuntar constancias de soporte. La solicitud debe incluir visto bueno del Superintendente.	1 hora
2	Superintendente	Autoriza la solicitud, mediante el visto bueno.	1 día
3	Técnico en Informática	Efectúa el cambio, de acuerdo a la solicitud.	1 hora
4	Técnico en Informática	Informa a la Gerencia o Unidad solicitante, del cambio realizado.	30 minutos
Elaborado por: Estuardo Josué Alarcón Mejía Coordinador de la Unidad de Informática		Revisado por: Gilberto José Lima Salazar Coordinador de la Unidad de Planificación en Funciones	Autorizado por: Lic. Ronald Francisco Negro Lemus Superintendente de Telecomunicaciones en funciones
Firma: 		Firma:  Lic. Gilberto José Lima Salazar Unidad de Planificación Superintendencia de Telecomunicaciones	Firma:  15/4/2020

000105

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA
 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
 PROCESO No. 2 GESTIÓN DE USUARIOS DE RED
 PROCEDIMIENTO No. 2 CAMBIO DE CATEGORÍA DE NAVEGACIÓN EN INTERNET

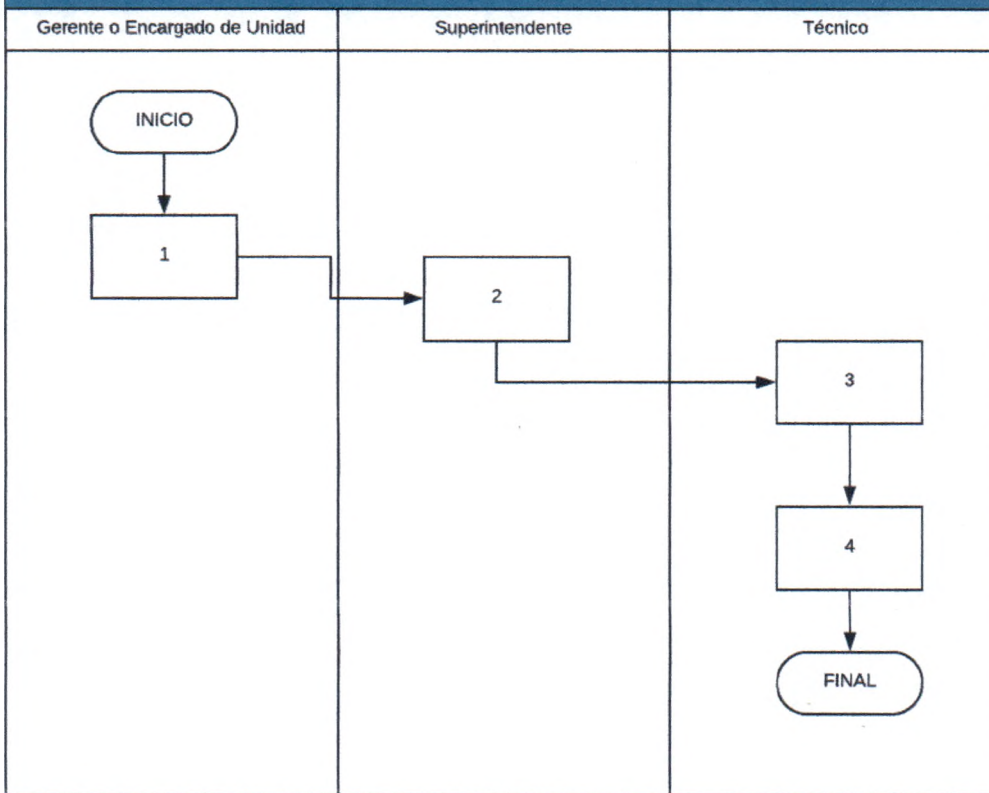
Unidad Ejecutora: Superintendencia de Telecomunicaciones

Unidad Administrativa: Despacho de Superintendente
 Unidad Operativa: Unidad de Informática

INICIO: Envía solicitud.
 FINAL: Informa a la Gerencia.

Página 1

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO



2

000106

103