

	FICHA DEL PROCESO		
	<b>SERVICIOS INFORMATICOS</b>		
Tipo de Proceso: APOYO	Código: FIP-4	Versión: 8	Fecha de Elaboración: 30/04/2025

Objetivo del proceso	LIDER DEL PROCESO	CO LIDERES DEL PROCESO
Innovar, diseñar, desarrollar, implementar y mantener los sistemas y servicios informáticos para garantizar el servicio a los clientes internos y externos	Subgerencia de Desarrollo Institucional	Dirección de Informática

**Alcance del proceso**

Inicia con el ingreso de la solicitud de soporte técnico, prestamos de equipo o desarrollo de sistema, validación y/o revisión de la solicitud, atención a la solicitud hasta la entrega del producto o servicio solicitado.

Entradas	PROCEDIMIENTOS	Salidas
Solicitud de Prestamo de Equipo Solicitud de Soporte Técnico Solicitud de Desarrollo de software	<b>INF-PRO-01 Gestión de solicitudes de Prestamo de Equipo</b> <b>INF-PRO-02 Gestión de solicitudes de Soporte Técnico</b> <b>INF-PRO-03 Desarrollo de sistemas</b>	Equipo entregado como prestado al solicitante Atención a la solicitud de soporte técnico Sistema desarrollado Satisfacción de servicio brindado

**LEYES, REGLAMENTO O NORMATIVAS APLICABLES**

Se encuentran descritos en el apartado: "Anexos", - Documentos Externos- dentro del procedimiento

**INDICADORES (SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN)**

Se encuentran descritos en el apartado: "Anexos", -Indicadores- dentro del procedimiento

GESTIÓN DE RIESGOS	OPORTUNIDADES
Controlado digitalmente en la unidad administrativa con base a lo establecido en la PRO-GUI-02 Guía de Riesgos y Oportunidades y GG-PRO-01 Planificación Institucional y del SGC.	Controlado digitalmente en la unidad administrativa con la información obtenida del Contexto Institucional, Oportunidades de Mejora del SGC e iniciativas propias de las unidades.

**FIRMAS DE RESPONSABLE**

Nombre	Msc. Sergio Golón	  <b>Msc. Sergio Eduardo Golón</b> <b>Director de Informática</b> <b>Subgerencia de Desarrollo Institucional</b>
Puesto	Director de Informática	

**FIRMA DE REVISADO**

Nombre	Jorge Raúl de la Roca Álvarez	  <b>DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA</b>
Puesto	Director de Procesos	

**FIRMA DE APROBADO**

Nombre	Gerardo Estrada Mayorga	  <b>GERENCIA GENERAL</b> <b>GUATEMALA, C.A.</b>
Puesto	Gerente General	