



FICHA DE PROCESO

PROCESO:	GESTION DE RECURSOS	Código:	16,369-18	Fecha:	01-10-2021
SUB- PROCESO	INFORMÁTICA	Revisión:	03		

OBJETIVO DEL PROCESO

Brindarle a la institución la mejor elección en la compra de hardware (equipos) y software (programas), el servicio necesario para tener los equipos de Informática en buen estado y su soporte técnico. Brindar el soporte técnico para los programas o sistemas financieros. Desarrollar nuevas aplicaciones de sistemas para la institución. Realizar el respaldo diario de la información existente.

LÍDER DEL PROCESO

Jefe de la Oficina de Informática

RESPONSABLES DEL PROCESO

Programadores de la Oficina de Informática.
Personal Técnico de la Oficina de Informática.
La secretaria de la Oficina de Informática.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (1)

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Jefe de la Oficina de Informática	Documento o informe verbal de las especificaciones o requisitos de los equipos	Preparación de las especificaciones para la compra de equipos y programas de computadora para la institución.	Orden de salida de almacén	Almacén Central
Área solicitante y Oficina de informática	Solicitud de integración de sistema o por iniciativa de la Oficina de Informática.	Análisis de los requerimientos y necesidades de las diferentes áreas para la integración de los sistemas existente.	Orden de Compra	Proveedor y oficina de informática
Área solicitante	Reporte de daño de equipo	Atender los reportes de equipos dañados en la institución.	Orden de servicio Técnico con la descripción del equipo. (Interna y externa)	Oficina de informática
Oficina de informática	Programación Anual	Mantenimiento de los equipos existentes de la institución.	Memorándum de Mantenimiento sellado	Oficina de informática
Área solicitante	Formulario de cambio (código 850-03)	Mantenimiento de los sistemas o programas financieros existentes.	Formulario de cambio firmado	Oficina de informática
Oficina de informática	Programación de Respaldo	Realizar el respaldo diario de los datos y programa	Libro de Control	Oficina de informática

DOCUMENTOS APLICABLES

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
Preparación de las especificaciones para la compra de equipos y programas de computadora para la Institución.	P-G.G.-O.I.-01	Mantenimiento de los equipos existentes de la institución	P-G.G.-O.I.-04
Análisis de los requerimientos y necesidades de las diferentes áreas para la integración de los sistemas existentes	P-G.G.-O.I.-02	Mantenimiento de los sistemas o programas financieros existentes	P-G.G.-O.I.-05
Atender los reportes de equipos dañados en la institución	P-G.G.-O.I.-03	Realizar el respaldo diario de los datos y programas	P-G.G.-O.I.-06



FICHA DE PROCESO

PROCESO:	GESTION DE RECURSOS	Código:	16,369-18	Fecha:	01-10-2021
SUB- PROCESO	INFORMÁTICA	Revisión:	03		

REGISTROS QUE SE CONSERVAN

NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO
Orden de Servicio Técnico	851-04	Solicitud de cambios a programas y /o reportes	850-03

INDICADORES ESTABLECIDOS

NOMBRE	MÉTRICA	META	FRECUENCIA
N/A	N/A	N/A	N/A

RIESGOS IDENTIFICADOS

NOMBRE DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFECTO	CONTROLES	ACCION	RESPONSABLE
Servidor caído	Se caiga el sistema por cual el usuario realiza el pago para el trámite con AZL.	Departamento de Informática.	Problemas con el Servidor	Incumplimiento con requerimientos del sistema a los usuarios	Preventivo	Se cuenta con un servidor de respaldo por cualquier circunstancia que ocurra con el servidor principal. *Se verifica la cauda del problema *Se evalúa el tiempo que demorará repara el daño *Si el tiempo es mayor a 4 horas se procede a pasar al sitio de contingencia	Jefe de la Oficina de Informática
			Falta de fluido eléctrico	Intermitencia en el servicio / demoras			
				Deterioro de la imagen			
				Insatisfacción del usuario			
Problemas con los equipos	Los equipos utilizados estén desactualizados o con problemas técnicos	Departamento de Informática.	Falta de mantenimiento de los equipos para la realización de las actividades	Retraso en el proceso	Control Preventivo	Realizar inventarios para realizar la gestión para reemplazo de equipos obsoletos. Cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo	Jefe de la Oficina de Informática
				Incumplimiento con requerimientos del sistema			
Fallo de Planta Eléctrica	Al sufrir corte en el fluido eléctrico la "Planta Eléctrica" falla al arrancar, haciendo que la batería del centro de dato se agote y todos los equipos se apaguen.	Externo	Falta de fluido eléctrico	Insatisfacción del cliente Daños a los equipos y programas	Preventivo	<ul style="list-style-type: none"> Memorando a Dirección de Ingeniería y Mantenimiento. Ref.G.G.-O.I.-096-9-21 Asunto: Fallo de Planta Eléctrica.	Oficina

FICHA DE PROCESO

PROCESO:	GESTION DE RECURSOS	Código:	16,369-18	Fecha:	01-10-2021
SUB- PROCESO	INFORMÁTICA	Revisión:	03		

El no pago a los Proveedores	<ol style="list-style-type: none"> 1) Cable Onda S.A. (B/.198,492.00). Servicio de alquiler de Centro de Datos para los Equipos de Contingencia para el Sistema de Declaraciones de Movimiento de Comercial Electrónico DMCE-IDC Clayton (enero a diciembre 2021) 2) Sonitel, S.A. (B/.595,581.50).Mant enimiento a los Equipos Centrales de Sistema de Declaración de Movimiento Comercial Electrónico (DMCE) (DR)- (enero a diciembre 2021) 3) Crimsonlogic Panamá, Inc.-(B/.431,482.85) cinco (5) nuevas adiciones al Contrato No.CS-001-201- (vigencia 2019) 4) Tanaka Services,Inc. (B/.592.63) Servicio de Revisión de Unidad de Aire Inrow RP y UPS (Servicio realizado el 11/01/21. 	<p style="text-align: center;">Departamento de Presupuesto.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cable Onda, S.A. 2. Sonitel, S.A 3. Crimsonlogic Panamá,Inc. Gerencia General 4. Los dos casos de Tanaka Services, Inc. 	<p>A. Mala gestión administrativa (Cable Onda, S.A. Sonitel, S.A. Crimsonlogic Panamá, Inc.</p> <p>B. Demora en la firma de documentos (Tanaka Services Inc.)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Cable Onda, S.A.: Pérdida del IDC donde reside nuestros equipos principales del DMCE y la Pág. Web de la Zona Libre, así como todas las comunicaciones WAN y Servicios de Internet. 2) Sonitel, S.A. Pérdida del equipo que soportan las aplicaciones del DMCE y CPL. 3) Crimsonlogic Panamá, Inc.: Pérdida de los siguientes “Desarrollos” los cuales actualmente están en “producción”: <ol style="list-style-type: none"> a. Portal informativo de CPL b. Módulo de Gestión de Riesgo. c. Actualización automática de la casa de Cambio de moneda del DMCE d. Carga de DMCE Logístico en el traslado de Mercancía e. Carga de catálogo de código de Producto y código arancelario. 4) Tanaka Services Inc.: No recibir “adquisiciones de servicios” por 	N/A	<p>° Memorando a: Departamento de Presupuesto CC. Dirección de Finanzas y Gerencia General Ref.G.G.-O.I.-029-04-2021</p> <p>Asunto: Disponible presupuestario Memorando a: departamento de Presupuesto Ref. G.G.-O.I. 095-09-21</p> <p>Asunto: Solicitud de Certificación de Partida</p> <p>Memorando a: Gerencia General Ref.G.G.-O.I.-042-05-21</p> <p>Asunto: Informe de documentos para V°B° Cuadro a: Gerencia</p> <p>Asunto: Documento a la espera del V°B° del Gerente para la continuidad de su trámite.</p>	Oficina de IT
------------------------------	---	---	---	--	-----	--	---------------



FICHA DE PROCESO

PROCESO:	GESTION DE RECURSOS	Código:	16,369-18	Fecha:	01-10-2021
SUB- PROCESO	INFORMÁTICA	Revisión:	03		

				nuestros proveedores a futuro			
Demora en el trámite de Adquisición de Servicios y Bienes	<ol style="list-style-type: none"> 1) Mantenimiento preventivo y correctivo de Equipos informáticos (2021) 2) Compra de diez (10) impresora de recibos (validadora)- Solicitud realizada para el 2020 y 2021 	Departamento de Compras y Proveedurías	Falta de continuidad en los procesos	<ol style="list-style-type: none"> 1)Deterioro de los equipos informático lo cual conllevará al fallo de éstos y el costo en reparaciones y /o reemplazo 2)No poder realizar los diversos "cobros a nuestros usuarios. 	N/A	Requisición G.G.-O.I.-098-06-21 Control No.298 (recibida en Compras 11/06/21 Seis (6) meses de mantenimiento preventivo y correctivo para equipos informáticos Requisición Ref.G.G.-O.I. 048-02-2021 Control No 141 (10) impresoras de recibos Memorando Ref. G.G.-O.I.-097-09-2021 Asunto: Estatus de compra de impresoras de recibos "validadora"	Oficina de IT

COMUNICACIÓN				
MENSAJE	EMISOR	MEDIO	FRECUENCIA	RECEPTOR
¿Qué comunicar?	¿Quién comunica?	¿Cómo se comunica?	¿Cuándo se comunica?	¿A quién se comunica?
Datos estadístico de Operaciones Comerciales	Jefe de la Oficina de Informática	A través de proveedor externo controlado por informática	Convenio contractual	Contraloría General de la Republica
Problemas o caída del servidor	Personal de Informática	Correo o teléfono	Por evento	Proveedor



FICHA DE PROCESO

PROCESO:	GESTION DE RECURSOS	Código:	16,369-18	Fecha:	01-10-2021
SUB- PROCESO	INFORMÁTICA	Revisión:	03		

PARTES INTERESADAS

PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS	CONTROL (SEGUIMIENTO / REVISION)	REQUERIMIENTO DEL SGC
Proveedores de Servicios	Especificaciones del contrato	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de cambio órdenes de compra contratos Orden de servicio Técnico 	Procedimientos de las actividades: Atender los reportes de equipos dañados en la institución. Mantenimiento de los equipos existentes de la institución. Mantenimiento de los sistemas o programas financieros existentes.