



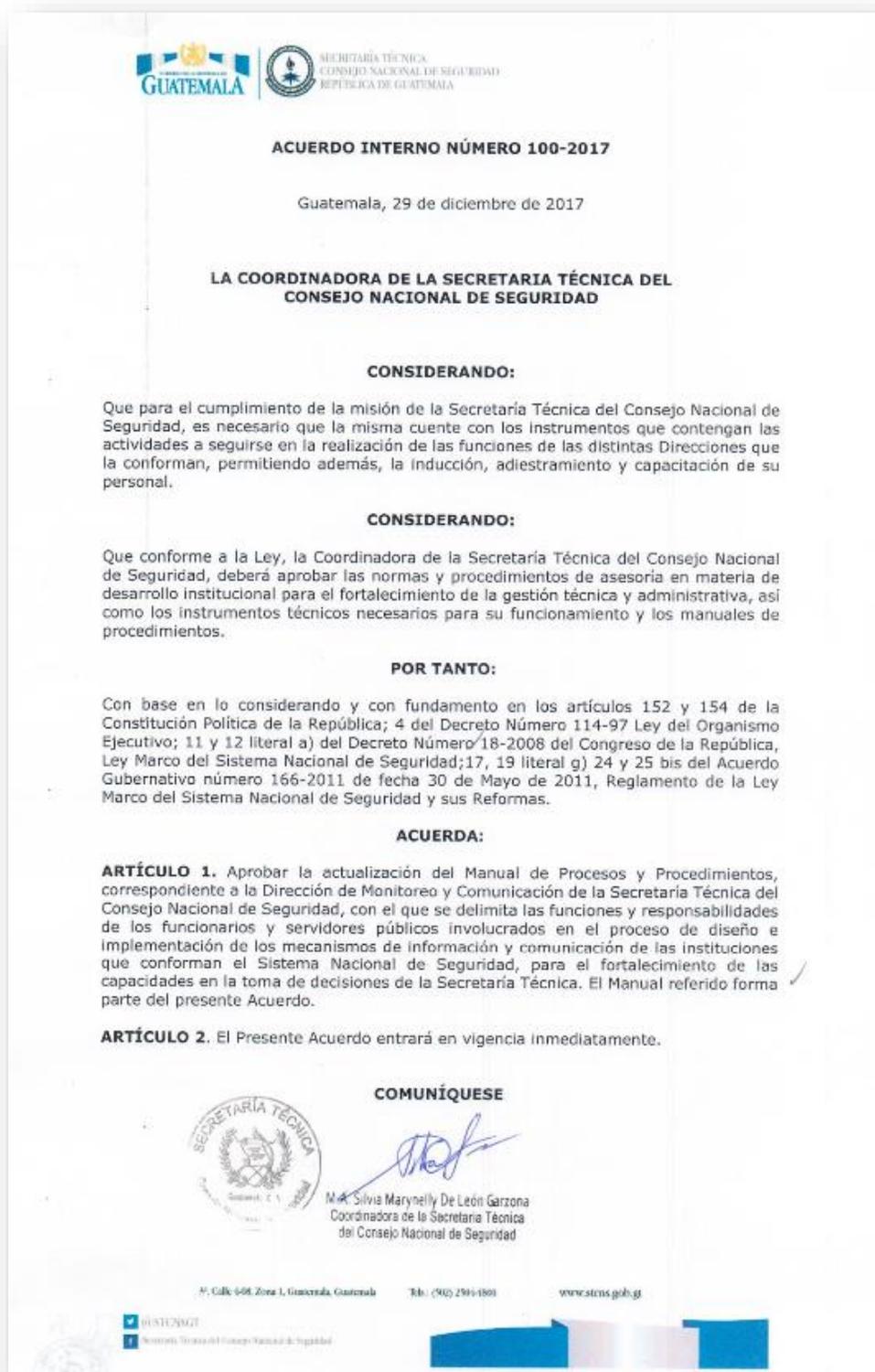
SECRETARÍA TÉCNICA DEL CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD

DIRECCIÓN DE MONITOREO Y COMUNICACIÓN

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Guatemala, Diciembre de 2017

1. Acuerdo de aprobación del Manual de Procesos y Procedimientos de la Dirección de Monitoreo y Comunicación





ACUERDO INTERNO NÚMERO 100-2017

Guatemala, 29 de diciembre de 2017

LA COORDINADORA DE LA SECRETARÍA TÉCNICA DEL CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD

CONSIDERANDO:

Que para el cumplimiento de la misión de la Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Seguridad, es necesario que la misma cuente con los instrumentos que contengan las actividades a seguirse en la realización de las funciones de las distintas Direcciones que la conforman, permitiendo además, la inducción, adiestramiento y capacitación de su personal.

CONSIDERANDO:

Que conforme a la Ley, la Coordinadora de la Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Seguridad, deberá aprobar las normas y procedimientos de asesoría en materia de desarrollo institucional para el fortalecimiento de la gestión técnica y administrativa, así como los instrumentos técnicos necesarios para su funcionamiento y los manuales de procedimientos.

POR TANTO:

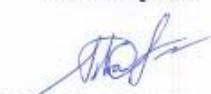
Con base en lo considerando y con fundamento en los artículos 152 y 154 de la Constitución Política de la República; 4 del Decreto Número 114-97 Ley del Organismo Ejecutivo; 11 y 12 literal a) del Decreto Número 18-2008 del Congreso de la República, Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad; 17, 19 literal g) 24 y 25 bis del Acuerdo Gubernativo número 166-2011 de fecha 30 de Mayo de 2011, Reglamento de la Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad y sus Reformas.

ACUERDA:

ARTÍCULO 1. Aprobar la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos, correspondiente a la Dirección de Monitoreo y Comunicación de la Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Seguridad, con el que se delimita las funciones y responsabilidades de los funcionarios y servidores públicos involucrados en el proceso de diseño e implementación de los mecanismos de información y comunicación de las instituciones que conforman el Sistema Nacional de Seguridad, para el fortalecimiento de las capacidades en la toma de decisiones de la Secretaría Técnica. El Manual referido forma parte del presente Acuerdo.

ARTÍCULO 2. El Presente Acuerdo entrará en vigencia inmediatamente.

COMUNÍQUESE


M.A. Silvia Marynelly De León Garzona
Coordinadora de la Secretaría Técnica
del Consejo Nacional de Seguridad



A. Calle 648 Zona 1, Guatemala, Guatemala Tlx: (502) 2914-1881 www.stcns.gob.gt

STCNSGT
Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Seguridad



2. Presentación

La Dirección de Monitoreo y Comunicación es la responsable de diseñar e implementar los mecanismos de información y comunicación de las instituciones que conforman el Sistema Nacional de Seguridad, para el fortalecimiento de las capacidades en la toma de decisiones de la Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Seguridad.

En el marco de las actividades de la Secretaría Técnica y el cumplimiento de sus funciones establecidas en ley, los procesos de esta Dirección contribuyen al funcionamiento del Consejo Nacional de Seguridad; a través del seguimiento a las políticas, planes y directivas determinadas por dicho Consejo, con el objeto de identificar oportunamente problemáticas y tendencias en temas relacionados a la Seguridad de la Nación.

El presente manual tiene como objetivo describir la secuencia lógica de las distintas actividades que integran cada uno de los procedimientos que se realizan como parte del funcionamiento de la Dirección de Monitoreo y Comunicación, para la consecución de los objetivos y metas institucionales.

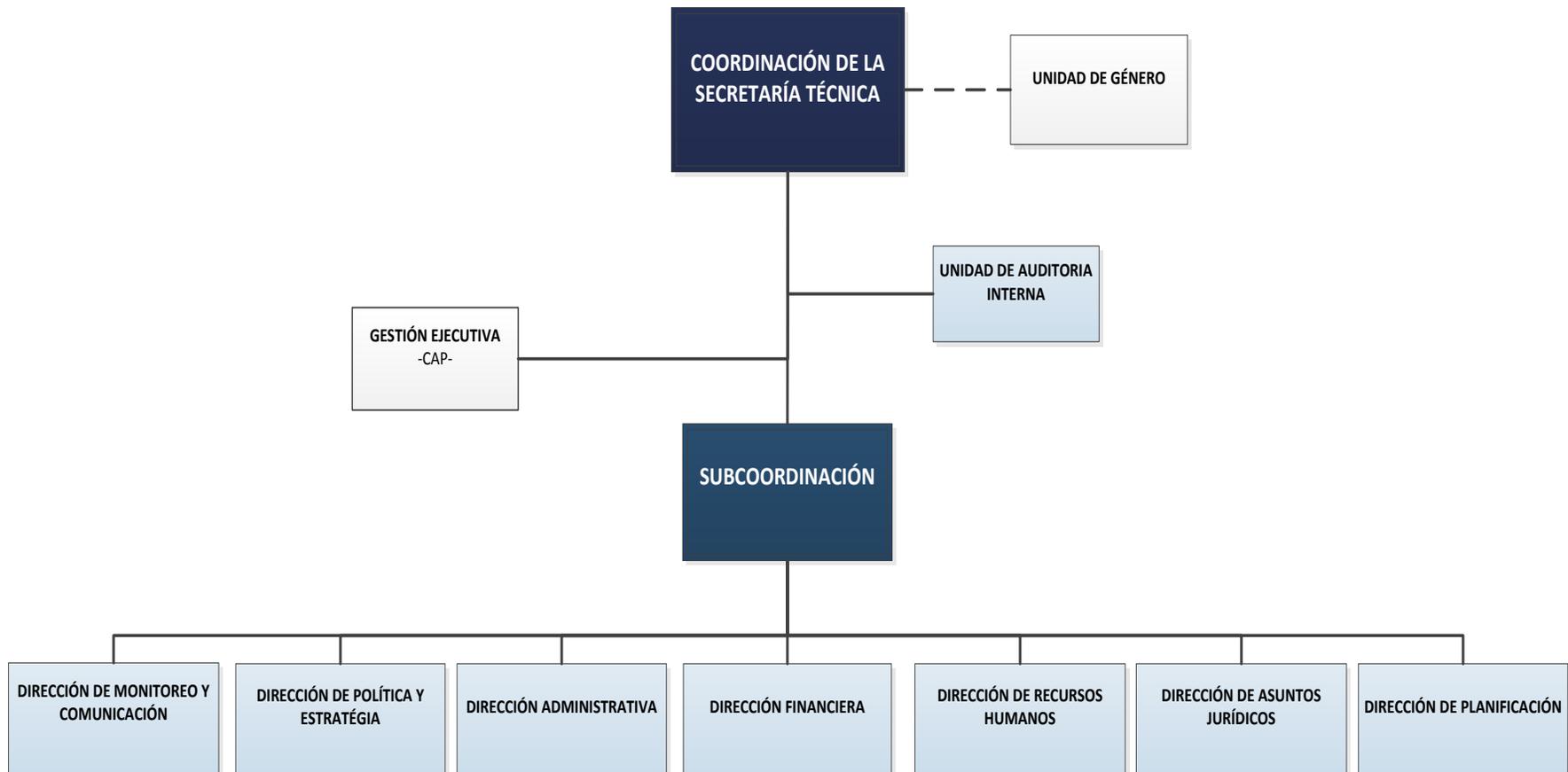
A la vez, se constituye en el instrumento administrativo de coordinación, dirección, evaluación, control y consulta para el desarrollo cotidiano de actividades, en tanto que instruye la distribución y delimitación de responsabilidades de los involucrados en los procesos de monitoreo, recolección de información, sistematización y análisis.

El Manual de Procesos y Procedimientos es aprobado por la autoridad máxima de la Secretaría Técnica, sus contenidos deben ser de cumplimiento obligatorio para todo el personal profesional, técnico o administrativo involucrado.

Este documento es actualizado en la medida que se presentan cambios en la normativa, funciones, productos o algún otro aspecto funcional u operacional que incida en los procesos de la Dirección de Monitoreo y Comunicación.



4. Organigrama General





5. Marco Estratégico Institucional

5.1. Visión

Una Secretaría Técnica fortalecida, garantizando el pleno funcionamiento del Consejo Nacional de Seguridad para coordinar la acción integrada, eficaz y eficiente del Sistema Nacional de Seguridad en sus ámbitos de funcionamiento, por medio de la alineación, articulación y profesionalización de sus componentes; coadyuvando al ejercicio de los controles democráticos y a la generación de capacidades institucionales para enfrentar los desafíos a la Seguridad de la Nación.

5.2. Misión

Somos una institución profesional y especializada que brinda apoyo técnico, administrativo y presupuestario para el funcionamiento del Consejo Nacional de Seguridad y sus dependencias, responsable de la formulación, seguimiento y evaluación de las políticas, planes y directivas de Seguridad de la Nación, manteniendo activos los mecanismos de comunicación y conducción político-estratégica entre los componentes del Sistema Nacional de Seguridad.

5.3. Valores institucionales

La identidad institucional incluye el conjunto de características que inspiran y rigen la vida de la entidad; los valores son acuerdos de comportamiento orientados a asegurar la eficiencia, integridad, transparencia y el logro de los objetivos institucionales.

Coordinación Interinstitucional

Es un marco de disposiciones e incentivos para la acción individual y colectiva, es la suma de esfuerzos institucionales que se unen para llegar a un fin, logrando una sinergia de procesos y una ejecución eficiente y eficaz de las funciones asignadas.

Capacidad y Disposición Permanente

Es el conjunto de factores críticos empleados para alcanzar objetivos a nivel estratégico, es la sinergia que se genera en la interrelación y el efecto total de los diferentes factores. Así como la práctica de mantener, organizar y preparar los recursos para cumplir las funciones asignadas de manera efectiva.

Transparencia

Es una responsabilidad y obligación institucional de rendir cuentas de la gestión, de forma accesible y precisa; especialmente sobre el manejo de los fondos públicos asignados, logrando certeza y legalidad en la ejecución del gasto.



Profesionalismo y Compromiso

Es una cualidad del servidor público que desarrolla sus funciones con pleno conocimiento, responsabilidad y sentido del deber. Los profesionales están sujetos a códigos de conducta, rigurosa ética profesional y obligación moral con la sociedad.

Confiabilidad

Es la certeza que la institución es capaz de mantener consistencia en sus resultados y garantizar la efectividad de su desempeño futuro de acuerdo a los marcos normativos vigentes y los controles democráticos

6. Objetivos estratégicos institucionales

Los objetivos estratégicos están orientados al logro de la visión y al cumplimiento de la misión institucional, de igual forma, se guían por las funciones de priorización, regulación, organización y estabilidad, establecidas en el Libro Blanco de Seguridad de Guatemala.

- Garantizar el pleno funcionamiento del Consejo Nacional de Seguridad, en función de la coordinación, alineación y conducción del Sistema Nacional de Seguridad.
- Contribuir al funcionamiento articulado y efectivo de las instituciones del Sistema Nacional de Seguridad a través de políticas públicas alineadas a los instrumentos de Seguridad de la Nación, que contribuyan a reforzar sus elementos estratégicos, políticos, tácticos, operativos y tecnológicos.
- Afianzar la integración de conocimientos, capacidades y competencias de las instituciones del Sistema Nacional de Seguridad para la optimización de la calidad de respuesta y la interoperabilidad de sistemas y tecnologías.
- Aportar a los procesos de formulación, planeamiento y gestión de las estrategias del Sistema Nacional de Seguridad respecto de sus responsabilidades en la Seguridad de la Nación y su contribución al desarrollo.
- Proveer mecanismos institucionales para la integración de estrategias y actores que fortalezcan la Seguridad de la Nación, garantizando la continuidad y cohesión de procesos frente a cambios políticos, económicos, y/o sociales.

7. Objetivo del Manual de Procedimientos

El manual de procedimientos tiene como objetivo describir la secuencia lógica de las distintas actividades que integran cada uno de los procedimientos que se realizan como parte del funcionamiento de la Dirección de Monitoreo y Comunicación, para la consecución de los objetivos institucionales. A la vez, se constituye en el instrumento administrativo de coordinación, dirección, evaluación, control y consulta para el desarrollo cotidiano de actividades



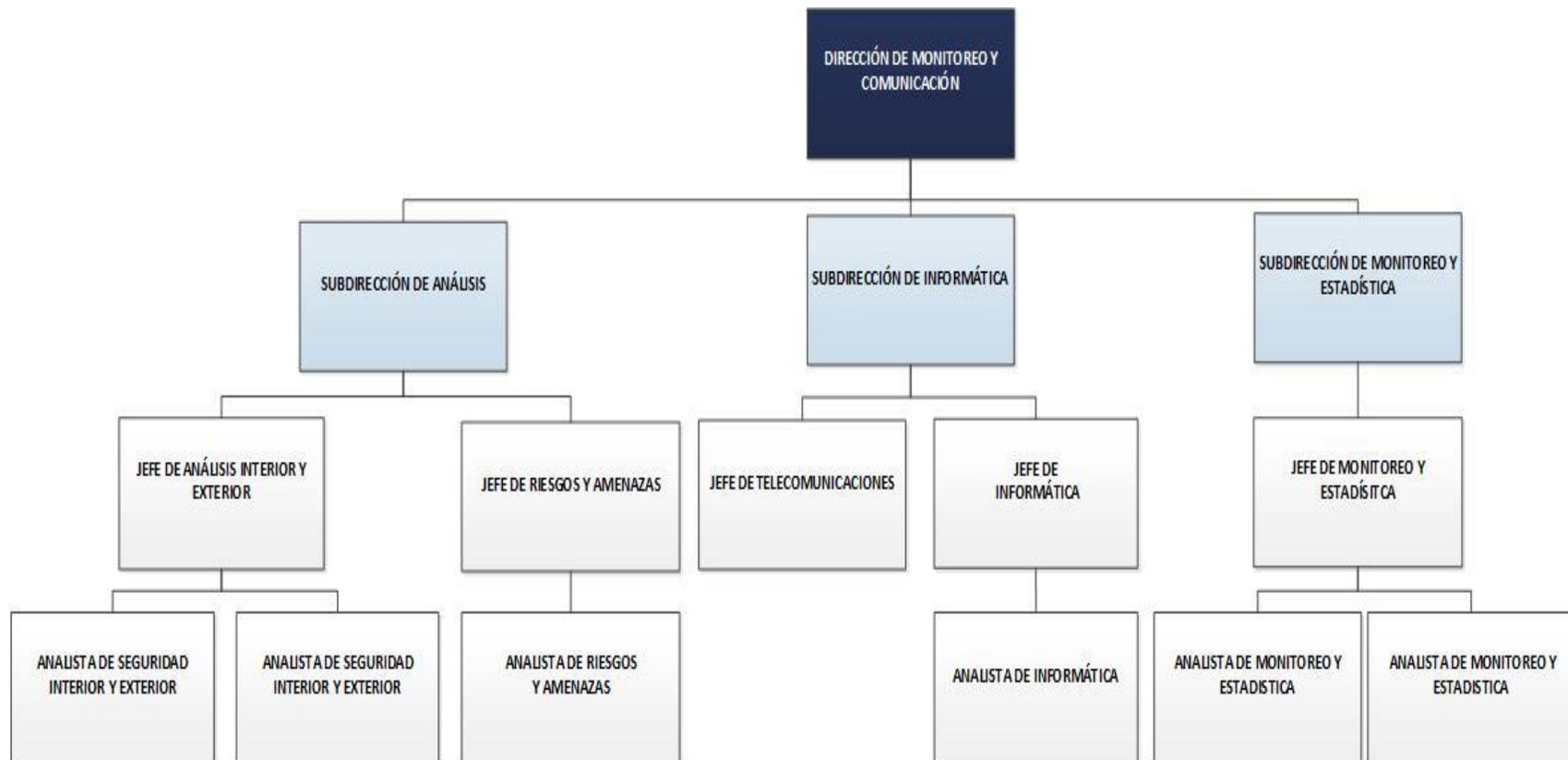
8. Fundamento legal de la Dirección de Monitoreo y Comunicación

La Dirección de Monitoreo y Comunicación es la responsable de diseñar e implementar los mecanismos de información y comunicación de las instituciones que conforman el Sistema Nacional de Seguridad, para el fortalecimiento de las capacidades en la toma de decisiones de la Secretaría Técnica.

Para la realización de sus funciones, se fundamenta en la normativa legal siguiente:

- Constitución Política de la República de Guatemala;
- Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad Decreto Número 18-2008;
- Reglamento de la Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad, Acuerdo Gubernativo Número 166-2011;
- Reformas al Reglamento de la Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad, Acuerdo Gubernativo Número 174-2012;
- Leyes, reglamentos y demás disposiciones aplicables a la administración pública.

9. Organigrama de la Dirección de Monitoreo y Comunicación



10. Misión de la Dirección de Monitoreo y Comunicación

Proveer capacidad efectiva, información útil y análisis objetivo, oportuno y preciso de situaciones y temas en los ámbitos de funcionamiento del Sistema Nacional de Seguridad, para la toma de decisiones de la Secretaría Técnica y los miembros del Consejo Nacional de Seguridad. Además de fortalecer los mecanismos de comunicación e intercambio de información por medio de la coordinación, integración y soporte técnico.

11. Objetivos de la Dirección de Monitoreo y Comunicación

- Desarrollar capacidades en la interpretación y uso de todo tipo de información a través de la elaboración de protocolos, manuales e instrumentos de coordinación interinstitucional.
- Diseñar, implementar y mantener activos los mecanismos de comunicación, fusión e intercambio de información entre las instituciones que conforman el Sistema Nacional de Seguridad.
- Proveer de orientación estratégica para el desarrollo de la plataforma tecnológica del Sistema Nacional de Seguridad.
- Proporcionar reportes y estudios concernientes a temas de interés especial en materia de Seguridad Interior, Seguridad Exterior, Gestión de Riesgos y Defensa Civil.
- Identificar oportunamente problemáticas y tendencias mediáticas en temas relacionados a la Seguridad de la Nación, para conocimiento y toma de decisiones de la Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Seguridad.

12. Ámbito de aplicación de los procesos de la Dirección de Monitoreo y Comunicación

Las unidades que intervienen de manera directa o indirecta en los Procesos de Planificación son las siguientes:

1. Coordinación
2. Dirección de Recursos Humanos
3. Dirección Administrativa
 - i. Unidad de Información Pública
4. Dirección Financiera

5. Dirección de Asuntos Jurídicos
6. Dirección de Política y Estrategia
7. Dirección de Planificación
8. Unidad de Auditoría Interna
9. Comisión de Asesoramiento y Planificación
10. Dependencias del Consejo Nacional de Seguridad
11. Instituciones del Sistema Nacional de Seguridad
12. Otras instituciones de Estado

13. Funciones de la Dirección de Monitoreo y Comunicación

De acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad, son funciones de la Dirección de Monitoreo y Comunicación:

- a) Fortalecer a la Secretaría Técnica para desarrollar las labores técnicas necesarias para el funcionamiento del Consejo Nacional de Seguridad;
- b) Dar seguimiento a las políticas, planes y directivas aprobadas por el Consejo Nacional de Seguridad;
- c) Brindar soporte, dentro del ámbito de su competencia, a la Comisión de Asesoramiento y Planificación;
- d) Elaborar los manuales e instrumentos de coordinación interinstitucional;
- e) Generar los principios y normas para el diseño de plataformas tecnológicas; Y,
- f) Diseñar, implementar y mantener activos los mecanismos de comunicación e intercambio de información entre las instituciones que conforman el Sistema Nacional de Seguridad.

14. Red de Macro Procesos

		Manual de Procedimientos		Dirección de Monitoreo y Comunicación
Macro Procesos	No.	Proceso	Código	
Monitoreo de Medios Escritos, Digitales y Audiovisuales	1	Monitoreo de medios para elaboración de reporte diario	1.1	
		Monitoreo de medios para elaboración de análisis situacional o coyuntural	1.2	
Elaboración de Reportes Estadísticos	2	Elaboración de Reportes Estadísticos	2.1	
Apoyo a unidades de la Secretaría Técnica y a la Comisión de Asesoramiento y Planificación	3	Respuesta a requerimientos de información	3.1	
Apoyo al cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública	4	Respuesta a requerimientos de la Unidad de Acceso a la Información Pública	4.1	
Desarrollo de Sistemas	5	Desarrollo de sistemas	5.1	
		Mantenimiento de sistemas informáticos	5.2	
		Instalación de la red integral de datos	5.3	
Desarrollo de aplicaciones web	6	Actualización y mantenimiento del sitio web	6.1	
		Corrección de problemas en aplicación web de estadística y monitoreo	6.2	
		Adición tipo de Hecho a la aplicación web de estadística y monitoreo	6.3	
		Adición de Capa de información a la aplicación web de estadística y monitoreo	6.4	
Ingreso de información al sistema	7	Ingreso de información al sistema (plataforma tecnológica)	7.1	
Mantenimiento de Equipo	8	Mantenimiento preventivo de equipo de cómputo	8.1	
		Mantenimiento correctivo de equipo de cómputo	8.2	
		Asesoría para usuarios de equipo de cómputo (soporte técnico)	8.3	
		Asesoría para usuarios de equipo de cómputo (sistema de informática)	8.4	

15. Red de Procedimientos

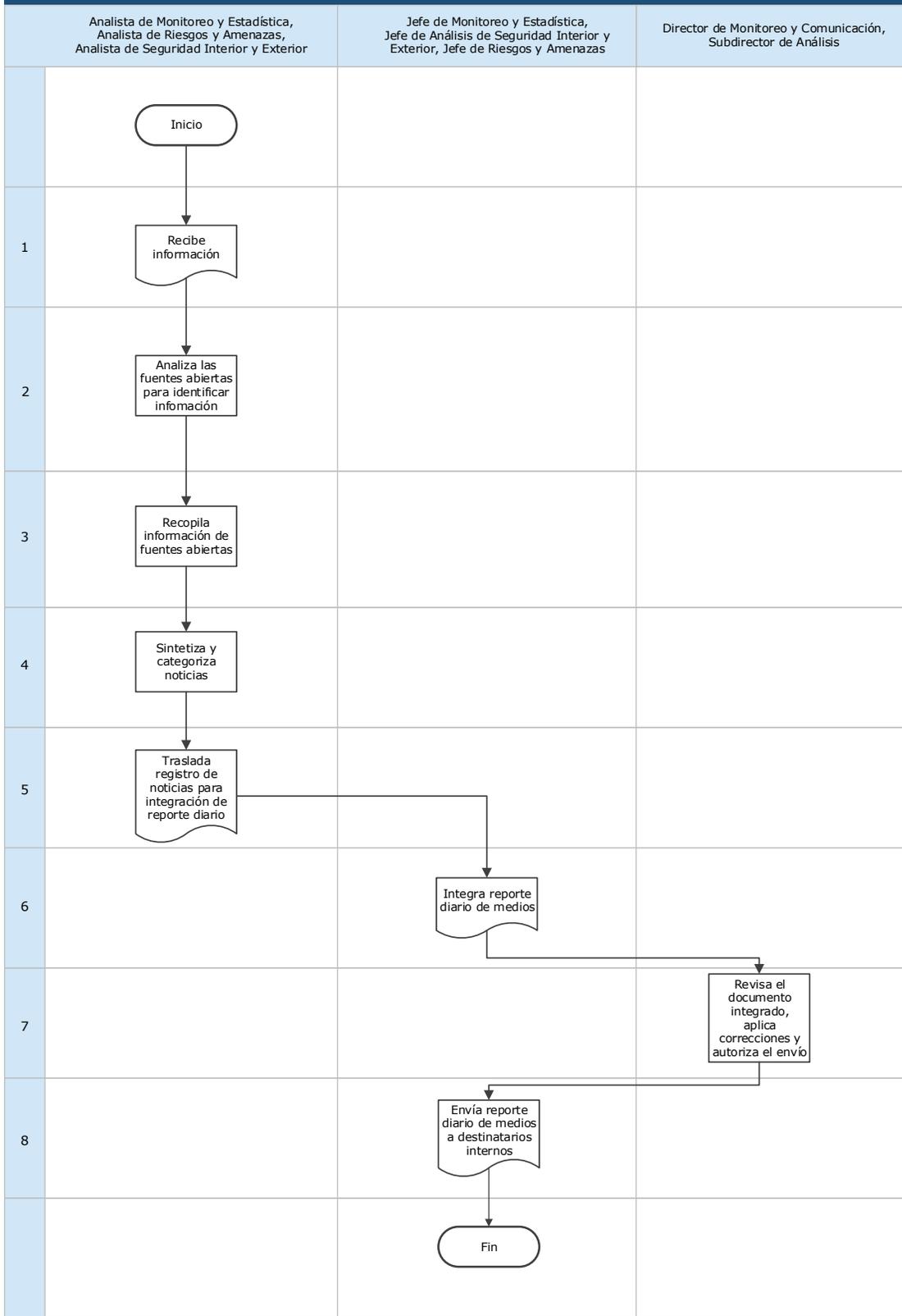
	Nombre del proceso: Monitoreo de medios para elaboración de reporte diario	Código: 1.1
	Unidad que origina el proceso: Dirección Monitoreo y Comunicación	No. De Actividades: 8
No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE ¹
1	Recibe información a través de fuentes abiertas del día, procede a trasladarlos a la unidad específica para su revisión.	Analista de Monitoreo y Estadística, Analista de Riesgos y Amenazas, Analista de Seguridad Interior y Exterior
2	Analiza las fuentes abiertas para identificar información relevante relacionada con la Seguridad de la Nación.	Analista de Monitoreo y Estadística, Analista de Riesgos y Amenazas, Analista de Seguridad Interior y Exterior
3	Recopila información de las fuentes abiertas relacionadas con la Seguridad de la Nación.	Analista de Monitoreo y Estadística, Analista de Riesgos y Amenazas, Analista de Seguridad Interior y Exterior
4	Sintetiza los datos destacados de cada una de las fuentes abiertas seleccionadas y categoriza de acuerdo a etiquetas conceptuales relacionadas a la Seguridad de la Nación.	Analista de Monitoreo y Estadística, Analista de Riesgos y Amenazas, Analista de Seguridad Interior y Exterior
5	Traslada registro de las fuentes abiertas para integración de reporte diario de medios.	Analista de Monitoreo y Estadística, Analista de Riesgos y Amenazas, Analista de Seguridad Interior y Exterior
6	Integra registro de las fuentes abiertas en el reporte diario de medios.	Jefe de Monitoreo y Estadística, Jefe de Análisis de Seguridad Interior y Exterior, Jefe de Riesgos y Amenazas

¹ El procedimiento es realizado por los Jefes de Monitoreo y Estadística, Seguridad Interior y Exterior, y Riesgos y Amenazas con sus respectivos analistas. La información que integren depende del tema que les compete de acuerdo al cargo que ejercen.



7	Revisa el documento integrado, aplica correcciones y autoriza el envío.	Director de Monitoreo y Comunicación, Subdirector de Análisis
8	Envía reporte diario de medios a los servidores y funcionario públicos de la Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Seguridad, a través del correo electrónico institucional. <u>FIN DE PROCEDIMIENTO.</u>	Jefe de Monitoreo y Estadística, Jefe de Análisis de Seguridad Interior y Exterior, Jefe de Riesgos y Amenazas

1.1 Monitoreo de medios para elaboración de reporte diario

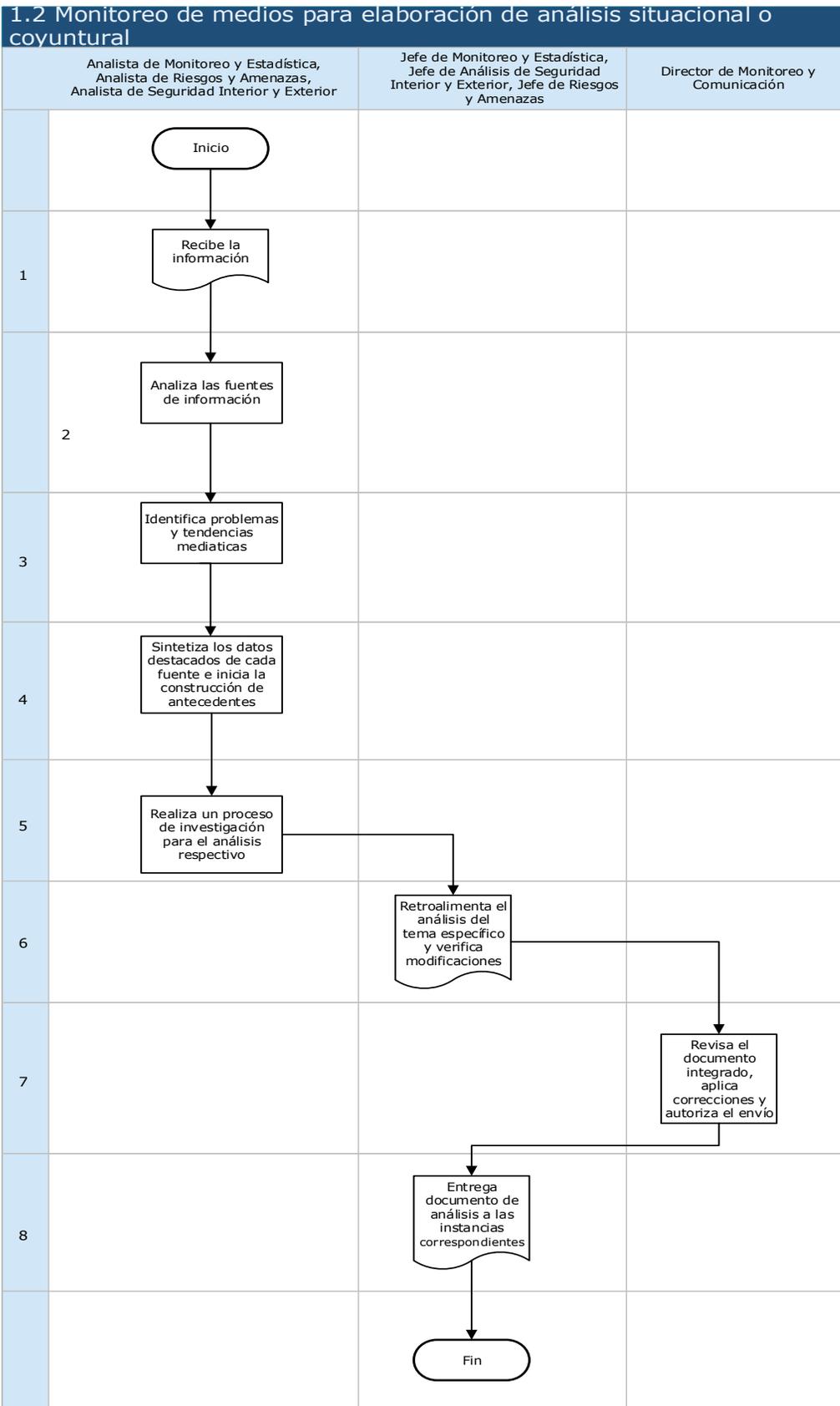


	Nombre del proceso: Monitoreo de medios para elaboración de análisis situacional o coyuntural.	Código: 1.2
	Unidad que origina el proceso: Dirección Monitoreo y comunicación.	No. De Actividades: 8
No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE ²
1	Recibe información a través de fuentes abiertas del día, procede a trasladarlos a la unidad específica para su revisión.	Analista de Monitoreo y Estadística, Analista de Riesgos y Amenazas, Analista de Seguridad Interior y Exterior
2	Analiza las fuentes abiertas para identificar información relevante relacionada con la Seguridad de la Nación.	Analista de Monitoreo y Estadística, Analista de Riesgos y Amenazas, Analista de Seguridad Interior y Exterior
3	Identifica problemáticas y tendencias mediáticas en un tema relacionado a la Seguridad de la Nación.	Analista de Monitoreo y Estadística, Analista de Riesgos y Amenazas, Analista de Seguridad Interior y Exterior
4	Sintetiza los datos destacados de cada una fuente seleccionadas e inicia la construcción de antecedentes del tema específico.	Analista de Monitoreo y Estadística, Analista de Riesgos y Amenazas, Analista de Seguridad
5	Realiza un proceso de investigación en fuentes abiertas para ampliar la información sobre el tema específico y elaborar el análisis respectivo.	Analista de Monitoreo y Estadística, Analista de Riesgos y Amenazas, Analista de Seguridad
6	Retroalimenta el análisis del tema específico y verifica las modificaciones correspondientes para el traslado a revisión.	Jefe de Monitoreo y Estadística, Jefe de Análisis de Seguridad Interior y Exterior,
7	Revisa el documento, aplica correcciones y autoriza el envío.	Director de Monitoreo y Comunicación

² El procedimiento es realizado por los Jefes de Monitoreo y Estadística, Seguridad Interior y Exterior, y Riesgos y Amenazas con sus respectivos analistas. La información que integren depende del tema que les compete de acuerdo al cargo que ejercen.



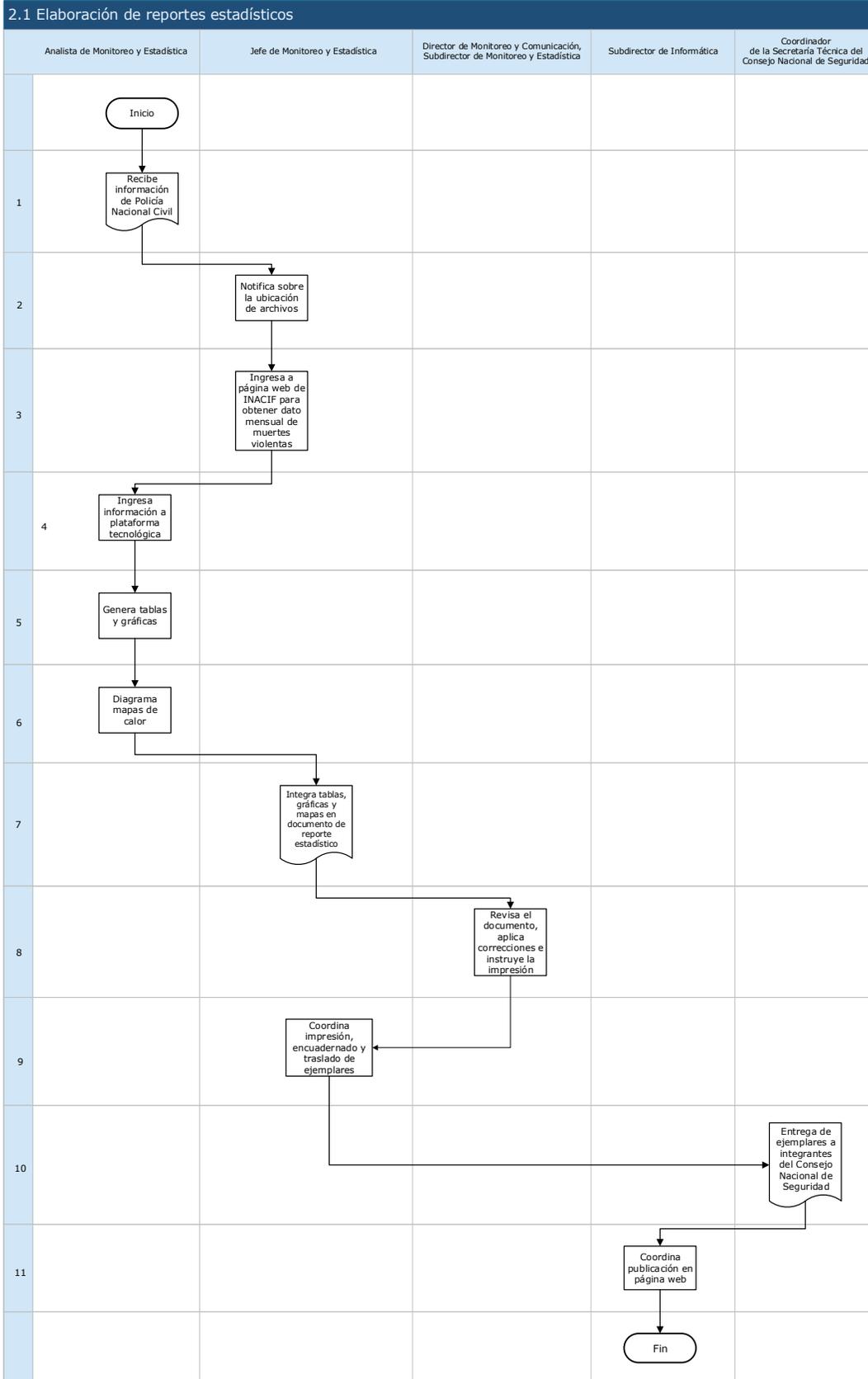
8	Entrega documento de análisis a las instancias correspondientes de la Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Seguridad, para su conocimiento y acciones pertinentes. <u>FIN DE PROCEDIMIENTO.</u>	Jefe de Monitoreo y Estadística, Jefe de Análisis de Seguridad Interior y Exterior, Jefe de Riesgos y Amenazas
---	--	--



	Nombre del proceso: Elaboración de reportes estadísticos	Código: 2.1
	Unidad que origina el proceso: Dirección Monitoreo y comunicación.	No. De Actividades: 8
No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recibe, vía correo electrónico, información diaria y mensual de Policía Nacional Civil, procede a colocarla en los documentos internos de la Dirección.	Analista de Monitoreo y Estadística
2	Notifica al personal involucrado en el proceso sobre la ubicación de los archivos.	Jefe de Monitoreo y Estadística
3	Ingresa a la página web del Instituto Nacional de Ciencias Forenses para obtener el dato de muertes violentas de dicha institución, para el registro comparativo.	Jefe de Monitoreo y Estadística,
4	Ingresa información a plataforma tecnológica.	Analista de Monitoreo y Estadística
5	Genera tablas y gráficas.	Analista de Monitoreo y Estadística
6	Diagrama mapas de calor.	Analista de Monitoreo y Estadística
7	Integra tablas, gráficas, mapas y redacción de análisis en documento de reporte estadístico.	Jefe de Monitoreo y Estadística
8	Revisa el documento, aplica correcciones e instruye la impresión de ejemplares del reporte estadístico.	Director de Monitoreo y Comunicación, Subdirector de Monitoreo y Estadística

9	Coordina impresión, encuadernado y traslado de ejemplares del reporte estadístico, de acuerdo a instrucciones emanadas de la Coordinación de la Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Seguridad.	Jefe de Monitoreo y Estadística
10	Entrega de ejemplares de reporte estadístico a integrantes del Consejo Nacional de Seguridad, en reunión ordinaria.	Coordinador de la Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Seguridad
11	Coordina publicación de reporte estadístico en página web de la institución para libre acceso. <u>FIN DE PROCEDIMIENTO.</u> ³	Subdirector de Informática

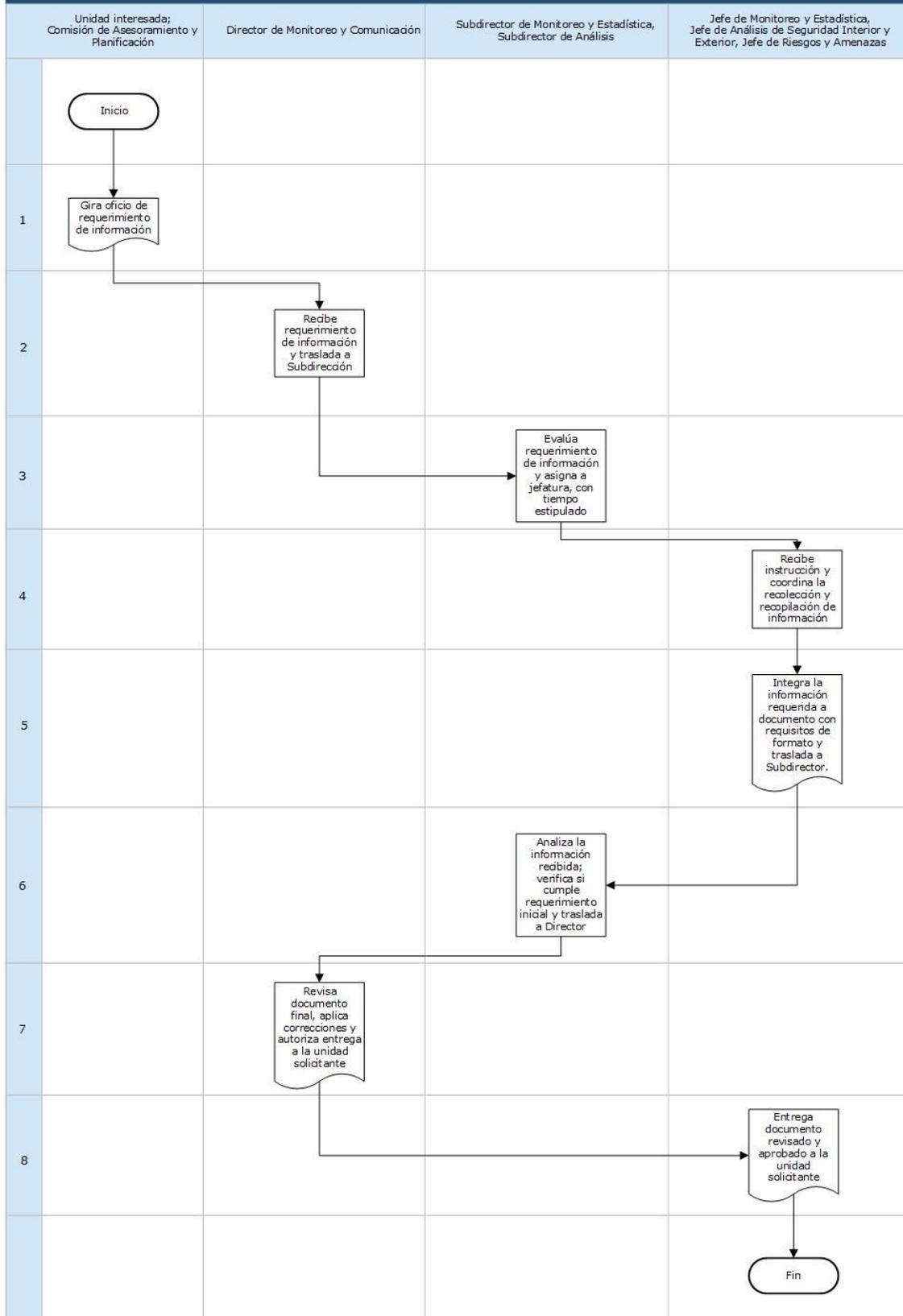
³ En caso de ser necesario, para la realización del presente procedimiento, se solicita el apoyo de la Subdirección de Análisis con sus respectivas jefaturas y analistas.



	Nombre del proceso: Respuesta a requerimientos de información.	Código: 3.1
	Unidad que origina el proceso: Unidad interesada de la Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Seguridad; Comisión de Asesoramiento y Planificación	No. De Actividades: 8
No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE ⁴
1	Gira oficio que contiene requerimiento de información con base a las necesidades identificadas.	Unidad interesada; Comisión de Asesoramiento y Planificación.
2	Recibe oficio de requerimiento de información, margina y traslada a Subdirección correspondiente para atender a la solicitud.	Director de Monitoreo y Comunicación
3	Evalúa el requerimiento de información y asigna a la jefatura correspondiente, para que coordine la tarea de búsqueda en un tiempo estipulado.	Subdirector de Monitoreo y Estadística; Subdirector de Análisis
4	Recibe de forma directa la instrucción de búsqueda de información, coordina la selección y recopilación de la misma a través de las fuentes correspondientes.	Jefe de Monitoreo y Estadística, Jefe de Análisis de Seguridad Interior y Exterior, Jefe de Riesgos y Amenazas
5	Integra la información requerida a documento con requisitos de formato y traslada a Subdirector.	Jefe de Monitoreo y Estadística, Jefe de Análisis de Seguridad Interior y Exterior, Jefe de Riesgos y Amenazas
6	Analiza la información recibida y verifica si cumple con las estipulaciones y requerimientos solicitados, posteriormente traslada al Director.	Subdirector de Monitoreo y Estadística; Subdirector de Análisis
7	Revisa el documento final, aplica correcciones e instruye entrega de información a la unidad solicitante.	Director de Monitoreo y Comunicación
8	Entrega documento revisado y aprobado, adjuntado la información requerida a la unidad solicitante. <u>FIN DE PROCEDIMIENTO</u>	Jefe de Monitoreo y Estadística, Jefe de Análisis de Seguridad Interior y Exterior, Jefe de Riesgos y Amenazas

⁴ El presente procedimiento es realizado por la Subdirección y jefatura correspondiente, de acuerdo a los temas que le compete conocer por razón de su materia.

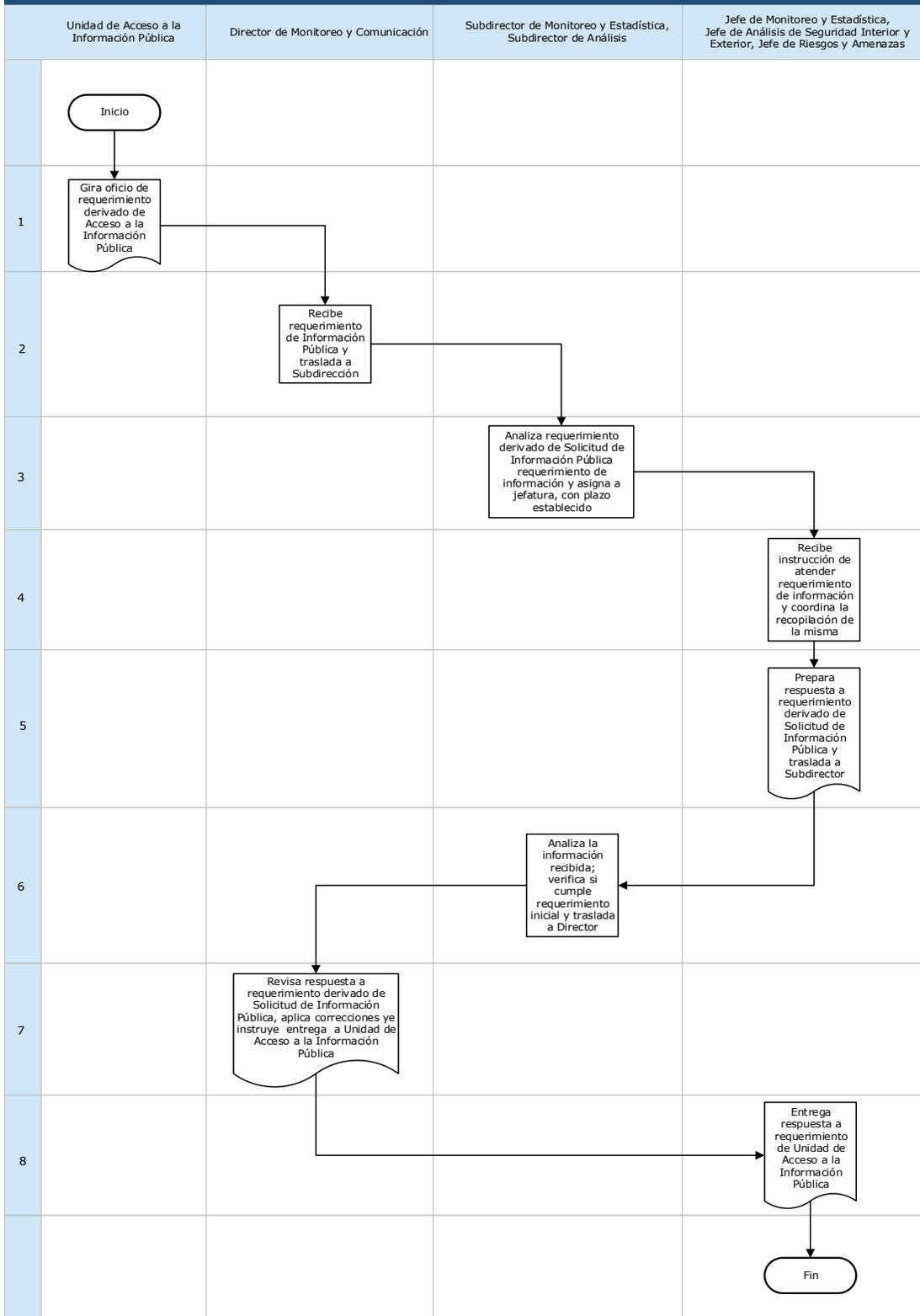
3.1 Respuesta a requerimientos de información



	Nombre del proceso: Respuesta a requerimientos de la Unidad de Acceso a la Información Pública.	Código: 4.1
	Unidad que origina el proceso: Unidad de Acceso a la Información Pública	No. De Actividades: 8
No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE ⁵
1	Gira oficio que traslada requerimiento derivado de Solicitud de Información Pública.	Unidad de Acceso a la Información Pública
2	Recibe oficio de traslado de Solicitud de Información Pública, margina y traslada a Subdirección correspondiente para atender a la solicitud.	Director de Monitoreo y Comunicación
3	Analiza requerimiento derivado de Solicitud de Información y asigna a la jefatura correspondiente, para que coordine la tarea de búsqueda en el plazo establecido.	Subdirector de Monitoreo y Estadística; Subdirector de Análisis
4	Recibe de forma directa la instrucción de atender el requerimiento de información y coordina la recopilación de la misma.	Jefe de Monitoreo y Estadística, Jefe de Análisis de Seguridad Interior y Exterior, Jefe de Riesgos y Amenazas
5	Prepara la respuesta a requerimiento derivado de Solicitud de Información Pública y traslada a Subdirector para revisión.	Jefe de Monitoreo y Estadística, Jefe de Análisis de Seguridad Interior y Exterior, Jefe de Riesgos y Amenazas
6	Analiza la información recibida y verifica si cumple con los requerimientos solicitados, posteriormente traslada al Director.	Subdirector de Monitoreo y Estadística; Subdirector de Análisis
7	Revisa respuesta a requerimiento derivado de Solicitud de Información Pública, aplica correcciones e instruye entrega a Unidad de Acceso a la Información Pública.	Director de Monitoreo y Comunicación
8	Entrega respuesta al requerimiento de la Unidad de Acceso a la Información Pública. <u>FIN DE PROCEDIMIENTO</u>	Jefe de Monitoreo y Estadística, Jefe de Análisis de Seguridad Interior y Exterior, Jefe de Riesgos y Amenazas

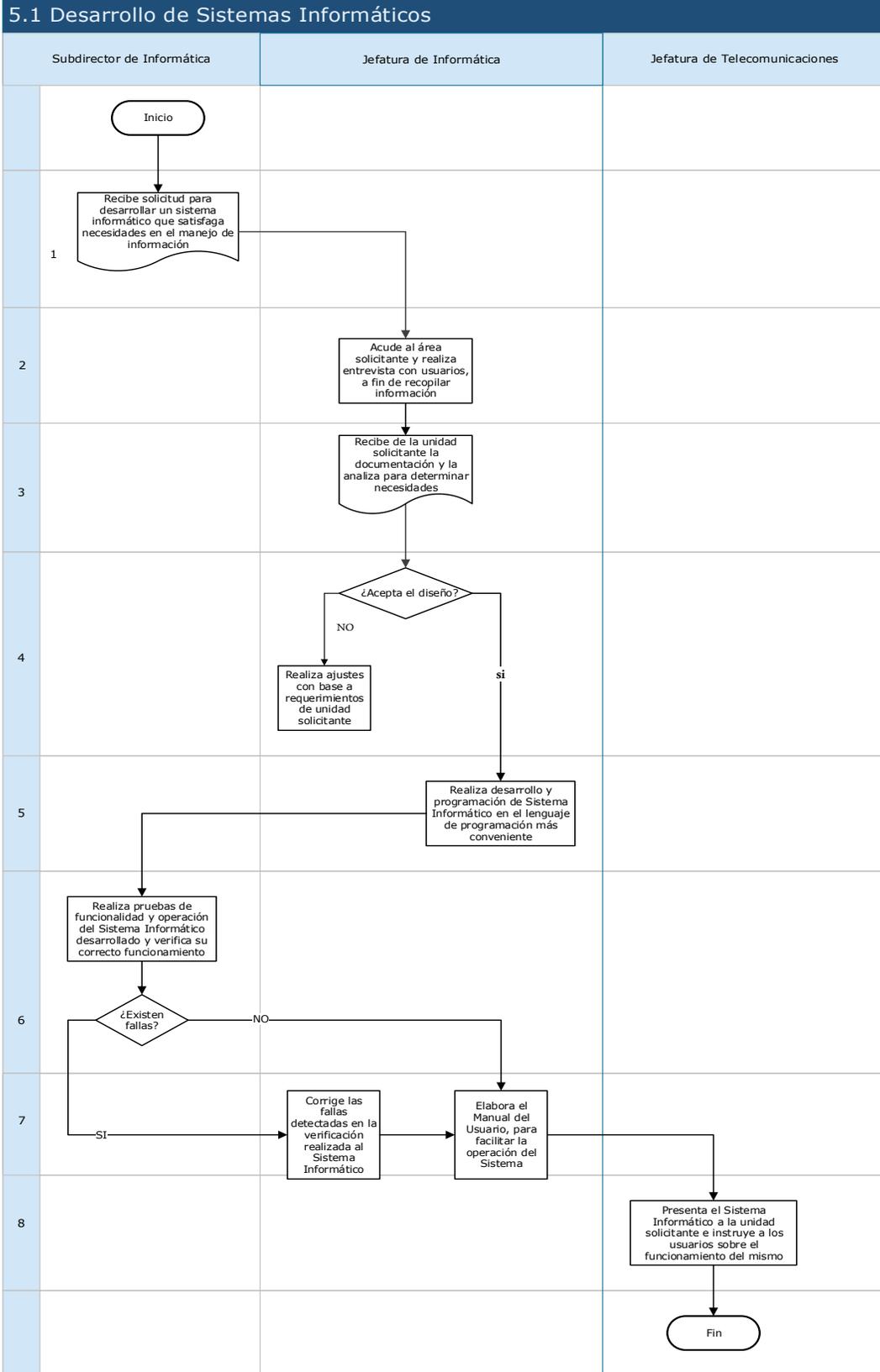
⁵ El presente procedimiento es realizado por la Subdirección y jefatura correspondiente, de acuerdo a los temas que le compete conocer por razón de su materia.

4.1 Respuesta a requerimientos de Unidad de Acceso a la Información Pública



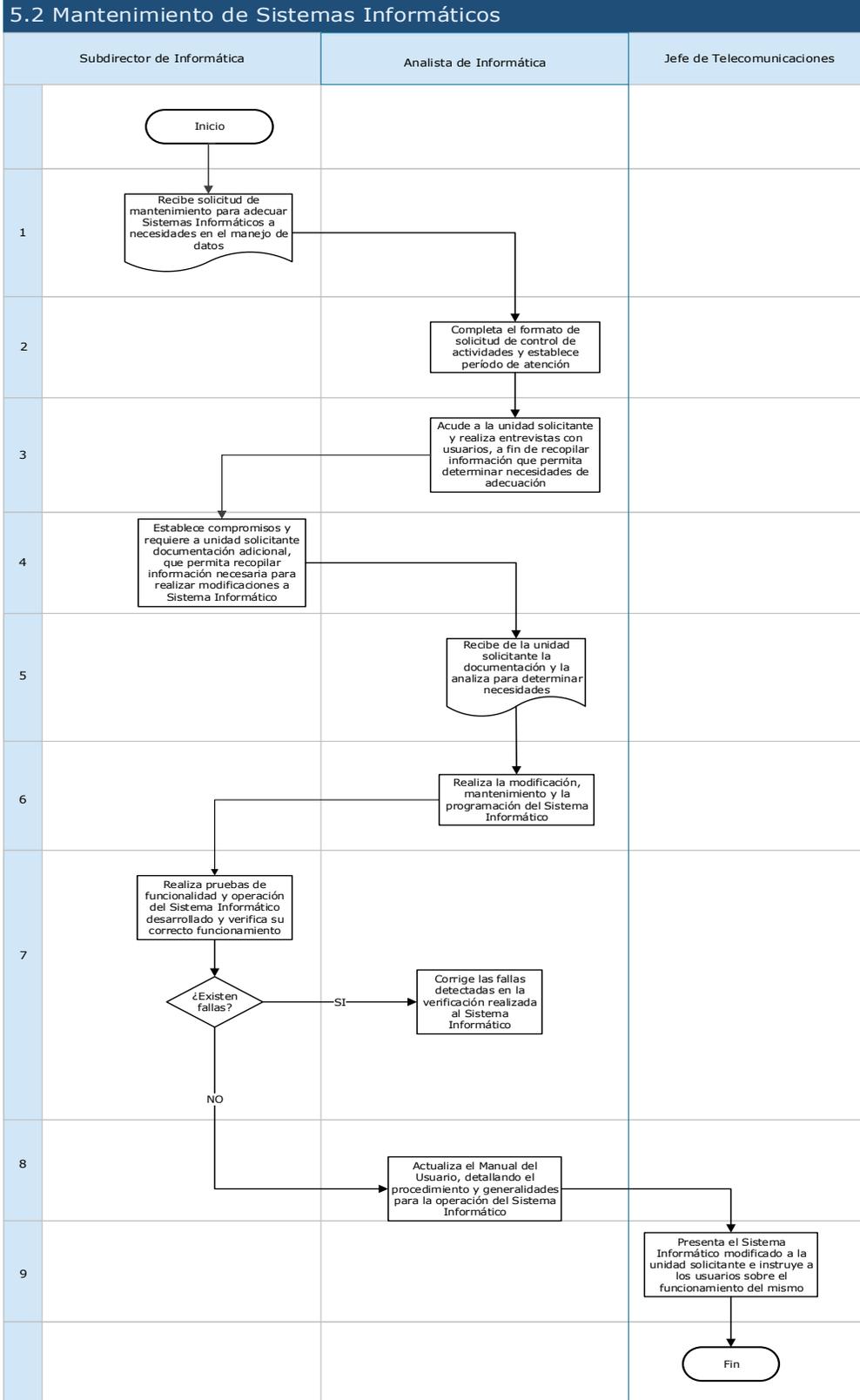
	Nombre del proceso: Desarrollo de Sistemas.	Código: 5.1
	Unidad que origina el proceso: Dirección Monitoreo y Comunicación	No. De Actividades: 8
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recibe formalmente de la Dirección de la Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Seguridad, la solicitud para desarrollar un Sistema Informático que satisfaga sus necesidades en el manejo de la información.	Subdirector de Informática
2	Acude a la Dirección que solicita el Sistema Informático y realiza entrevistas con los usuarios, a fin de recopilar la información que permita llevar a cabo un análisis para el desarrollo del Sistema.	Jefe de Informática
3	Recibe de la Dirección solicitante la documentación necesaria y la analiza para determinar las necesidades del área y obtener mayor información.	Jefe de informática
4	Elabora en lenguaje de programación un bosquejo del Sistema Informático y presenta a la Dirección solicitante el diseño conceptual, los objetivos, alcance, beneficios y restricciones del Sistema Informático diseñado. ¿Se acepta el diseño del Sistema Informático? En caso de no aceptar el diseño del Sistema Informático: Realiza ajustes con base en los requerimientos que presenta el área de trabajo.	Jefe de informática
5	En caso de aceptar el diseño del Sistema Informático: Realiza el desarrollo y la programación del Sistema Informático en el lenguaje de programación más conveniente.	Jefe de informática
6	Realiza pruebas de funcionalidad y operación del Sistema Informático desarrollado y verifica su correcto funcionamiento.	Subdirector de informática

7	<p>¿Existen fallas en el Sistema?</p> <p>En caso de existir fallas en el Sistema: Corrige las fallas detectadas en la verificación realizada al Sistema Informático.</p>	Jefe de informática
8	<p>En caso de no existir fallas en el Sistema: Elabora el Manual del usuario, para facilitar la operación del sistema.</p>	Jefe de informática
9	<p>Presenta al área solicitante de la STCNS el Sistema Informático desarrollado, entrega el Manual del usuario e instruye sobre el funcionamiento del mismo.</p> <p><u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u></p>	Jefe de Telecomunicaciones



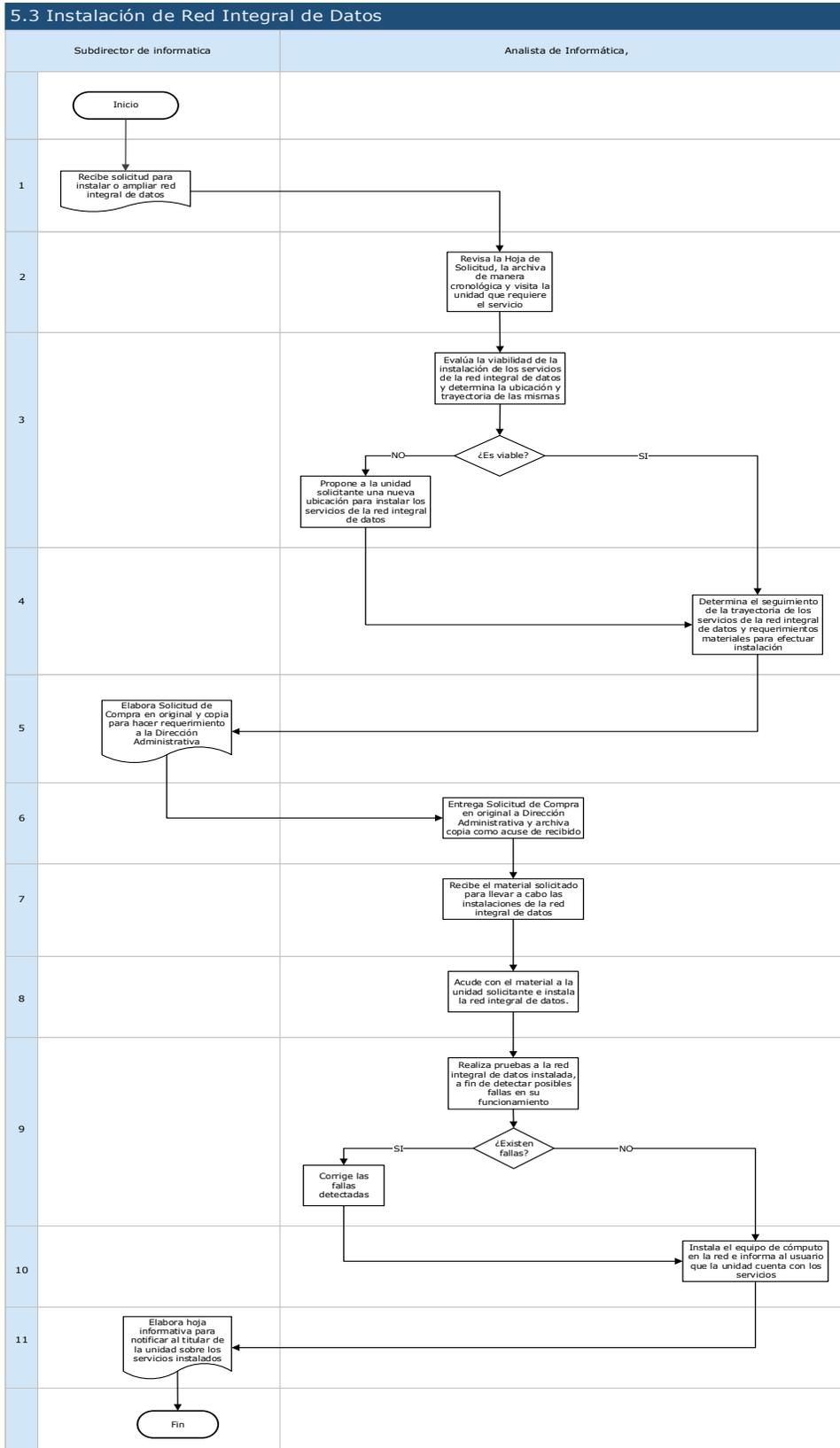
	Nombre del proceso: Mantenimiento de Sistemas Informáticos.	Código: 5.2
	Unidad que origina el proceso: Dirección Monitoreo y Comunicación	No. De Actividades: 8
No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recibe de la unidad de la Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Seguridad, la solicitud de mantenimiento de sistemas para adecuar los Sistemas Informáticos a sus necesidades en el manejo de datos.	Subdirector de informática
2	Completa el formato solicitud de control de actividades en original, para indicar la acción a realizar y establecer el período de atención.	Jefe de informática
3	Acude a la unidad solicitante y realiza entrevistas con los usuarios, a fin de recopilar información que permita determinar las necesidades de adecuación de Sistemas Informáticos.	Jefe de informática
4	Establece compromisos y requiere a la unidad solicitante la documentación adicional, que permita recopilar información necesaria para realizar las modificaciones al Sistema Informático.	Subdirector de informática
5	Recibe de la unidad solicitante la documentación y la analiza para obtener mayor información.	Jefe de informática
6	Realiza la modificación, el mantenimiento y la programación del Sistema Informático.	Jefe de informática
7	Realiza pruebas de funcionalidad y operación del Sistema Informático y verifica su correcto arranque y funcionamiento. ¿Existen fallas en el Sistema?	Subdirector de informática

8	En caso de existir fallas: Corrige las fallas detectadas en la verificación realizada al Sistema Informático.	Jefe de informática
9	En caso de no existir fallas: Actualiza el Manual del usuario, detallando el procedimiento y generalidades para la operación del Sistema Informático.	Jefe de informática
9	Presenta a la unidad solicitante, el Sistema Informático modificado e instruye a los usuarios sobre el funcionamiento del mismo, además entrega un Manual del usuario. <u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u>	Jefe de Telecomunicaciones



	Nombre del proceso: Instalación de la Red Integral de Datos.	Código: 5.3
	Unidad que origina el proceso: Dirección Monitoreo y Comunicación	No. De Actividades: 8
No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recibe de la unidad interesada una Hoja de Solicitud en original para instalar o ampliar la red integral de datos.	Subdirector de informática
2	Revisa la Hoja de Solicitud, la archiva de manera cronológica y visita la unidad que requiere el servicio de instalación de la red integral de datos.	Analista de informática
3	Evalúa la viabilidad de la instalación de los servicios de la red integral de datos y determina la ubicación y la trayectoria de los mismos. ¿Es viable la ubicación para la instalación de la red integral de datos? En caso no ser viable la ubicación para instalar la red integral de datos: Propone a la unidad solicitante una nueva ubicación para instalar los servicios de la red integral de datos. Continúa con la actividad número 4.	Analista de Informática
4	En caso de ser viable la ubicación para instalar la red integral de datos: Determina el seguimiento de la trayectoria de los servicios de la red integral de datos y los requerimientos de materiales para efectuar la instalación en la unidad.	Analista de Informática
5	Elabora Solicitud de Compra en original y copia para hacer requerimiento a la Dirección Administrativa.	Subdirector de informática

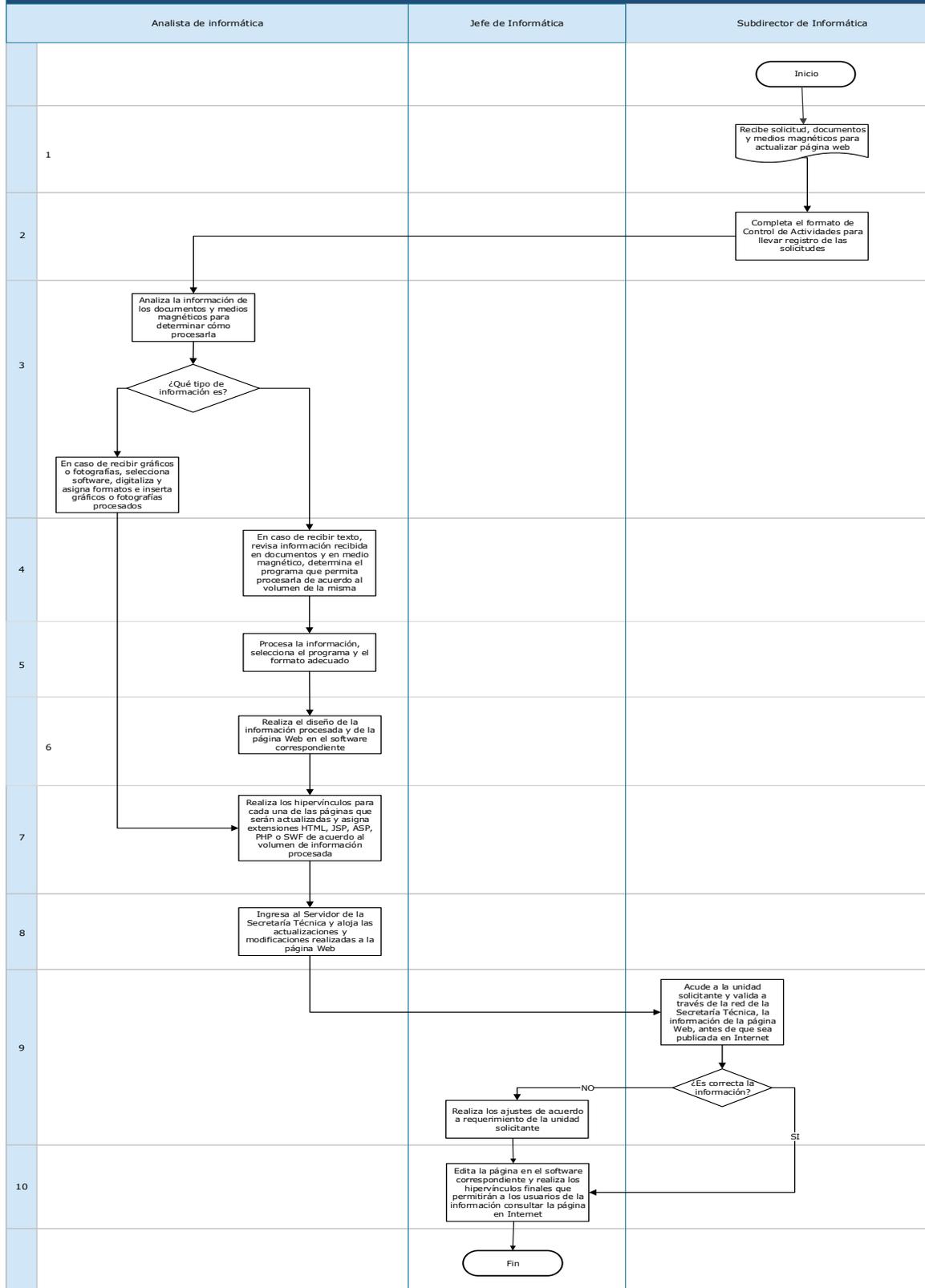
6	Entrega Solicitud de Compra en original a la Dirección Administrativa y archiva como acuse de recibo la copia de manera cronológica.	Analista de Informática
7	Recibe de la Dirección Administrativa el material solicitado para llevar a cabo las instalaciones de la red integral de datos en la unidad solicitante.	Analista de Informática
8	Acude con el material a la unidad solicitante e instala la red integral de datos.	Analista de Informática
9	Realiza pruebas a la red integral de datos instalada en la unidad solicitante, a fin de detectar posibles fallas en su funcionamiento. ¿Existen fallas en el funcionamiento de la red integral de datos? En caso de existir fallas en la red integral de datos: Corrige las fallas detectadas.	Analista de Informática
10	En caso de no existir fallas en la red integral de datos: Instala el equipo de cómputo en la red e informa al usuario que la unidad ya cuenta con los servicios.	Analista de Informática
11	Elabora hoja informativa en original y dos copias para notificar al titular de la unidad solicitante cuántos y cuáles servicios de la red integral de datos fueron dados de alta. <u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u>	Subdirector de Informática



	Nombre del proceso: Actualización y Mantenimiento del Sitio Web.	Código: 6.1
	Unidad que origina el proceso: Dirección Monitoreo y Comunicación	No. De Actividades: 8
No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recibe de la unidad solicitante, el oficio de solicitud en original, los w y los medios magnéticos con la información para actualizar la página Web.	Subdirector de Informática,
2	Completa el formato de Control de Actividades en original para llevar el registro de las solicitudes de las unidades.	Subdirector de Informática
3	Analiza la información de los documentos y los medios magnéticos para determinar qué información recibe y cómo procesarla. ¿Qué tipo de información recibe? En caso de recibir gráficos o fotografías: Revisa la información de los documentos y los medios magnéticos y selecciona el software con el que se procesarán los gráficos o las fotografías. Digitaliza los gráficos o las fotografías y las graba en el formato correspondiente a Photoshop, Fireworks, Coreldraw e Illustrator. Asigna a los gráficos o fotografías el formato en el que se darán a conocer en la Web con extensiones TIFF, GIF, JPG, PNG. Ingresa al programa Dreamweaver e inserta los gráficos o las fotografías procesados. Continúa con la actividad número 9.	Analista de Informática
4	En caso de recibir texto: Revisa la información recibida en los documentos y en medio magnético, y determina el programa que permita procesarla de acuerdo al volumen de la misma.	Analista de Informática

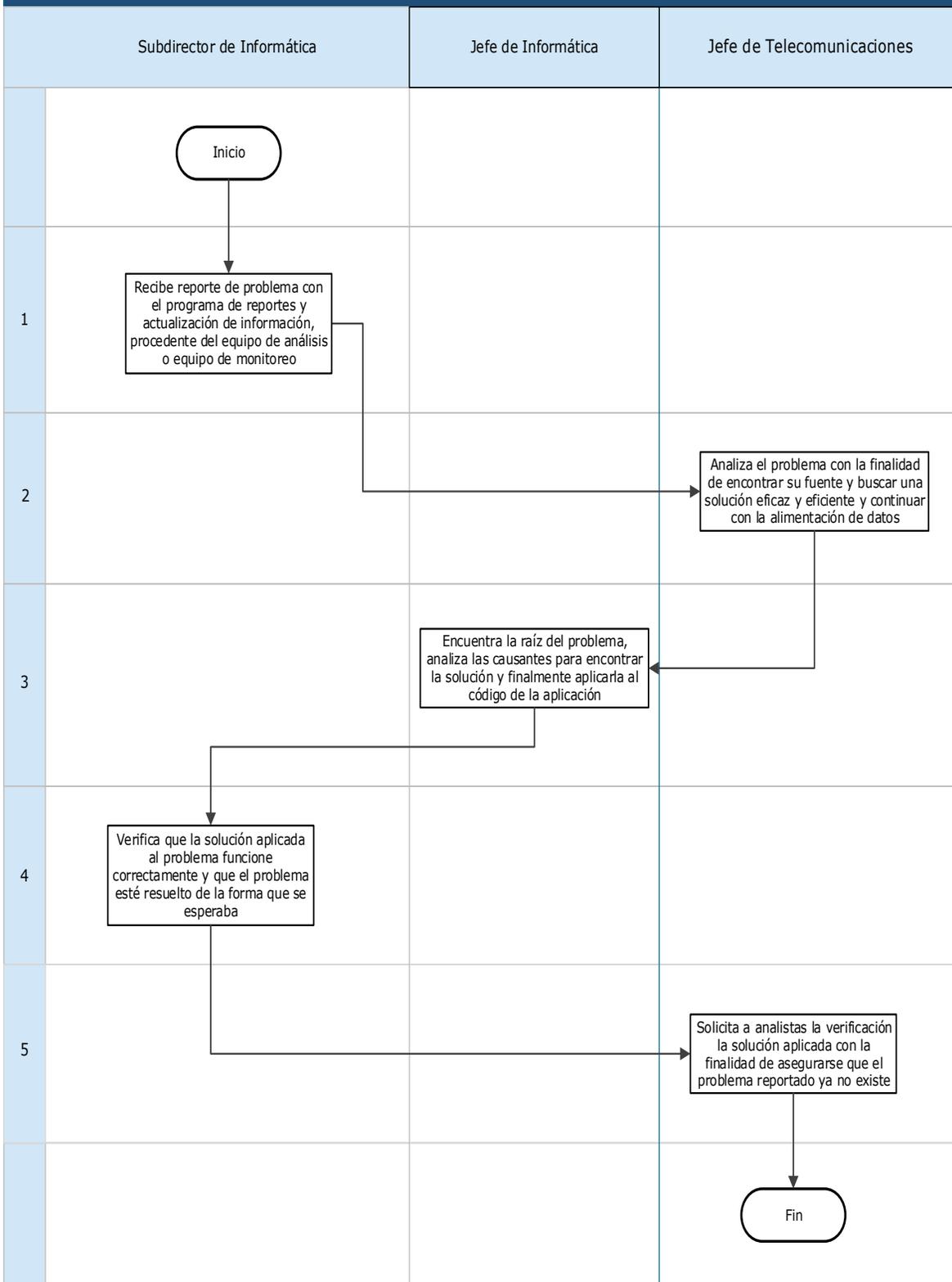
5	Procesa la información y selecciona el programa Dreamweaver, Fireworks, Flash, Acrobat a fin de asignarle el formato adecuado.	Analista de Informática
6	Realiza el diseño de la información procesada y de la página Web en el software correspondiente.	Analista de Informática
7	Realiza los hipervínculos para cada una de las páginas que serán actualizadas y asigna extensiones HTML, JSP, ASP, PHP o SWF de acuerdo al volumen de información procesada.	Analista de Informática
8	Ingresa al Servidor de la Secretaría Técnica y aloja las actualizaciones y modificaciones realizadas a la página Web.	Analista de Informática
9	Acude a la unidad solicitante y valida a través de la red de la Secretaría Técnica, la información de la página Web, antes de que sea publicada en Internet. ¿Es correcta la información que se publicará en la red? En caso de no estar correcta la información que se publicará en la red: Realiza los ajustes a la información que se publicará en la página Web, de acuerdo a requerimiento de la unidad solicitante.	Subdirector de Informática
10	En caso de estar correcta la información que se publicará en la red: Edita la página en el software correspondiente y realiza los hipervínculos finales que permitirán a los usuarios de la información consultar la página en Internet. <u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u>	Jefe de Telecomunicaciones

6.1 Actualización y mantenimiento de Sitio Web



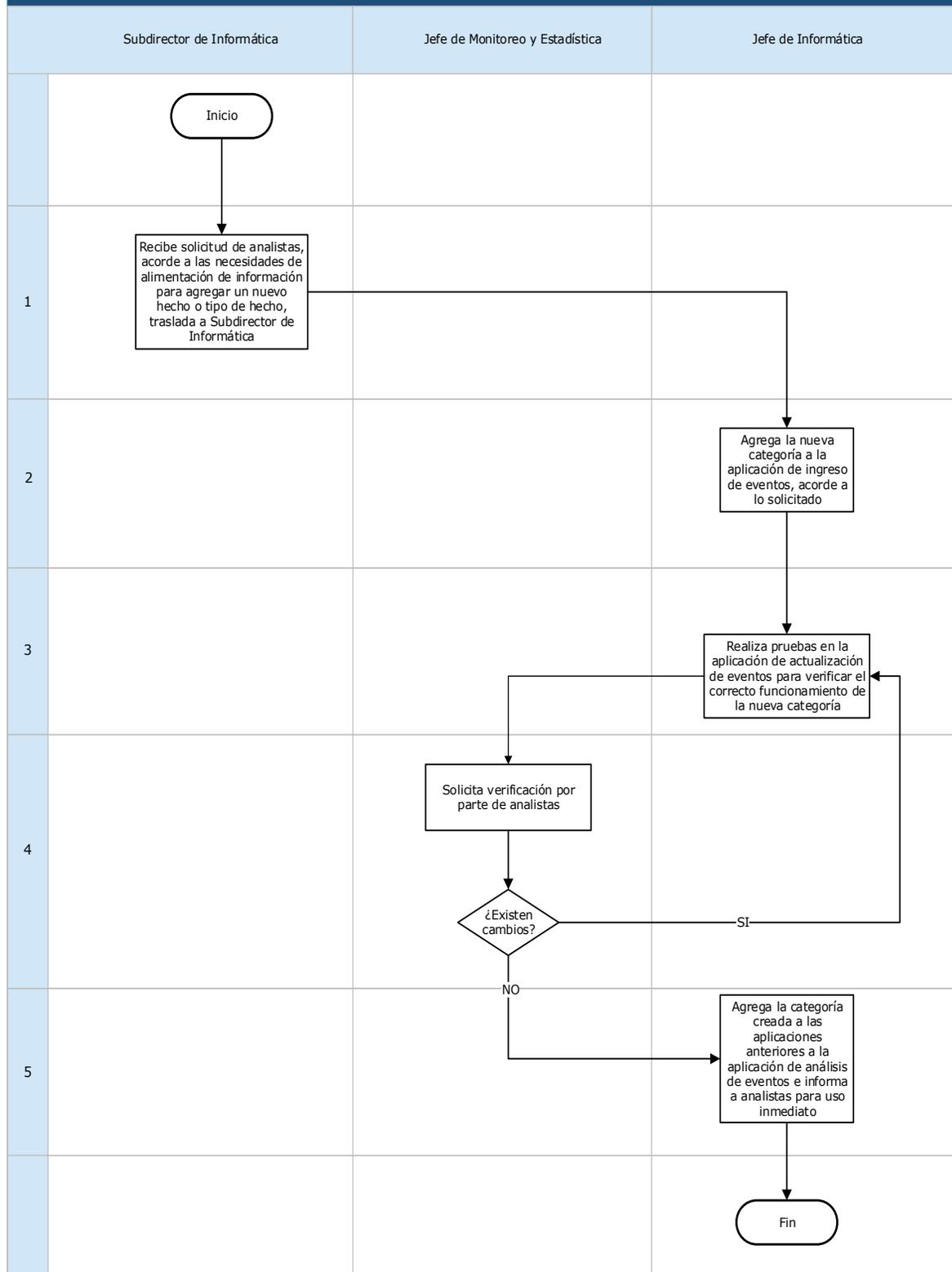
	Nombre del proceso: Corrección de problemas en aplicación web de monitoreo y estadística	Código: 6.2
	Unidad que origina el proceso: Dirección Monitoreo y Comunicación	No. De Actividades: 8
No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recibe reporte de problema con el programa de reportes y actualización de información, procedente del equipo de análisis o equipo de monitoreo.	Subdirector de Informática
2	Analiza el problema con la finalidad de encontrar su fuente y buscar una solución eficaz y eficiente y continuar con la alimentación de datos.	Jefe de Telecomunicaciones
3	Encuentra la raíz del problema, analiza las causantes para encontrar la solución y finalmente aplicarla al código de la aplicación.	Jefe de Informática
4	Verifica que la solución implementada funciona correctamente y que el problema esté resuelto de la forma que se esperaba.	Subdirector de informática
5	Solicita a analistas de monitoreo y estadística la verificación de la solución aplicada con la finalidad de asegurarse que el problema reportado ya no existe. <u>FIN DEL PROCEDIMIENTO</u>	Jefe de Telecomunicaciones

6.2 Corrección de problemas en aplicación web de monitoreo y estadística



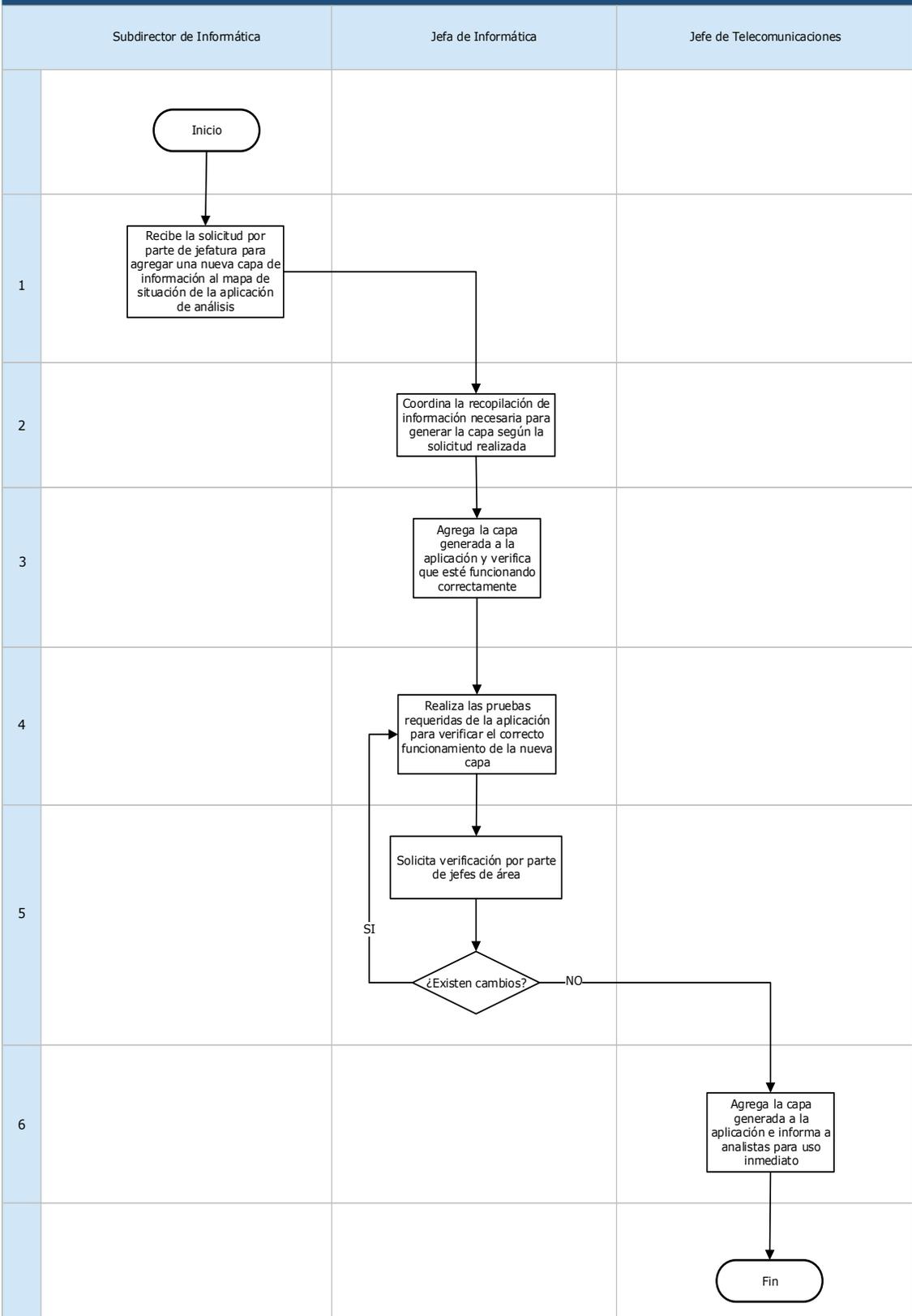
	Nombre del proceso: Adición Tipo de Hecho a la aplicación web de monitoreo y estadística.	Código: 6.3
	Unidad que origina el proceso: Dirección Monitoreo y Comunicación	No. De Actividades: 8
No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recibe solicitud del jefe de Monitoreo y Estadística acorde a las nuevas necesidades de alimentación de información para agregar un nuevo hecho.	Subdirector de informática
2	Agrega la nueva categoría a la aplicación de ingreso de eventos acorde a lo solicitado.	Jefe de Informática
3	Realiza varias pruebas en la aplicación para verificar el funcionamiento de la nueva categoría antes de confirmar la actualización del programa.	Jefe de informática
4	Solicita verificación por parte de analistas. ¿Existen cambios? Si hay alguna modificación regresa al paso 2 No existe ningún cambio prosigue al paso 5	Jefe de Monitoreo y Estadística
5	Agrega la categoría creada a la aplicación. <u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u>	Jefe de Informática

6.3 Adición de Tipo de Hecho a la aplicación web de monitoreo y estadística



	Nombre del proceso: Adición Capa de información a la aplicación web de estadística y monitoreo	Código: 6.4
	Unidad que origina el proceso: Dirección Monitoreo y comunicación.	No. De Actividades: 8
No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recibe la solicitud por parte de alguna jefatura de área para agregar una nueva capa de información al mapa de situación de la aplicación de análisis, con la recopilación de información necesaria para su creación. .	Subdirector de informática
2	Agrega la capa generada a la aplicación y verifica que esté funcionando correctamente.	Jefe de Informática
3	Realiza las pruebas requeridas de la aplicación para verificar el correcto funcionamiento de la nueva capa.	Jefe de informática
4	Solicita verificación por parte de jefes de área. ¿Existen cambios? Si hay alguna modificación regresa al punto 2 No existe ningún cambio	Jefe de informática
5	Agrega la capa generada a la aplicación e informa a jefes y analistas sobre la adición de la nueva categoría, para ser utilizada inmediatamente. <u>FIN DEL PROCEDIMIENTO</u>	Jefe de telecomunicaciones

6.4 Adición de Capa de Información a la aplicación web de monitoreo y estadística

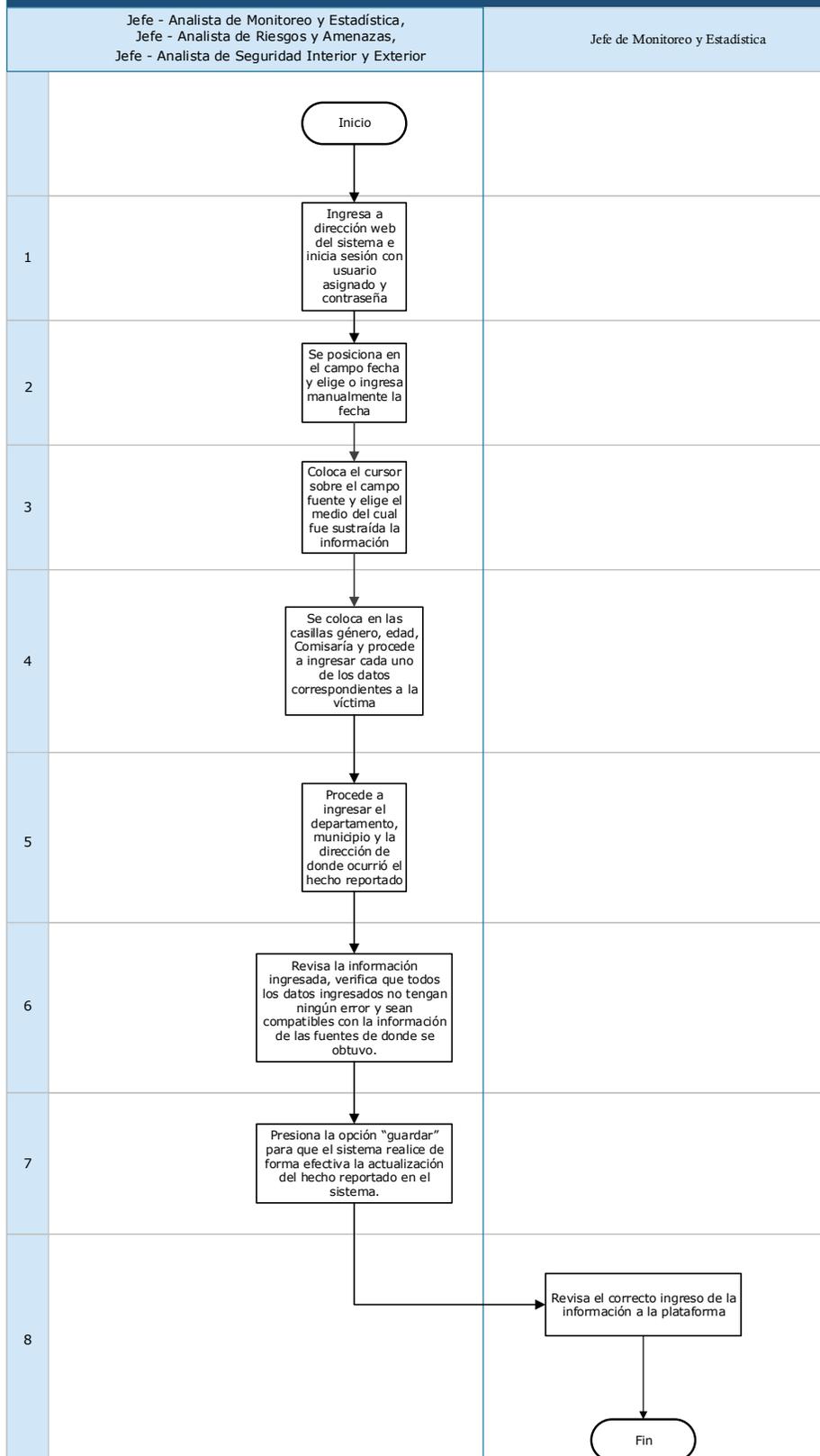


	Nombre del proceso: Ingreso de información al sistema (plataforma tecnológica)	Código: 7.1
	Unidad que origina el proceso: Dirección Monitoreo y comunicación.	No. De Actividades: 8
No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE ⁶
1	Ingresa a dirección web del sistema e inicia sesión con usuario asignado y contraseña.	Jefe – Analista de Monitoreo y Estadística, Jefe – Analista de Seguridad Interior y Exterior, Jefe – Analista de Riesgos y Amenazas
2	Se posiciona en el campo fecha y elige o ingresa manualmente la fecha.	Jefe – Analista de Monitoreo y Estadística, Jefe – Analista de Seguridad Interior y Exterior, Jefe – Analista de Riesgos y Amenazas
3	Coloca el cursor sobre el campo fuente y elige el medio del cual fue sustraída la información.	Jefe – Analista de Monitoreo y Estadística, Jefe – Analista de Seguridad Interior y Exterior, Jefe – Analista de Riesgos y Amenazas
4	Se coloca en las casillas género, edad, Comisaría y procede a ingresar cada uno de los datos correspondientes a la víctima.	Jefe – Analista de Monitoreo y Estadística, Jefe – Analista de Seguridad Interior y Exterior, Jefe – Analista de Riesgos y Amenazas
5	Procede a ingresar el departamento, municipio y la dirección de donde ocurrió el hecho reportado.	Jefe – Analista de Monitoreo y Estadística, Jefe – Analista de Seguridad Interior y Exterior, Jefe – Analista de Riesgos y Amenazas
6	Revisa la información ingresada, verifica que todos los datos ingresados no tengan ningún error y que sean compatibles con la información de las fuentes de donde se obtuvo.	Jefe – Analista de Monitoreo y Estadística, Jefe – Analista de Seguridad Interior y Exterior, Jefe – Analista de Riesgos y Amenazas

⁶ El procedimiento es realizado por los Jefes de Monitoreo y Estadística, Seguridad Interior y Exterior, y Riesgos y Amenazas con sus respectivos analistas. La información que ingresen al sistema depende del tema y módulo de la plataforma que les compete de acuerdo al cargo que ejercen.

7	Presiona la opción "guardar" para que el sistema realice de forma efectiva la actualización del hecho reportado en el sistema.	Jefe - Analista de Monitoreo y Estadística, Jefe - Analista de Seguridad Interior y Exterior, Jefe - Analista de Riesgos y Amenazas
8	Revisa el correcto ingreso de la información. <u>FIN DE PROCEDIMIENTO.</u>	Jefe de Monitoreo y Estadística

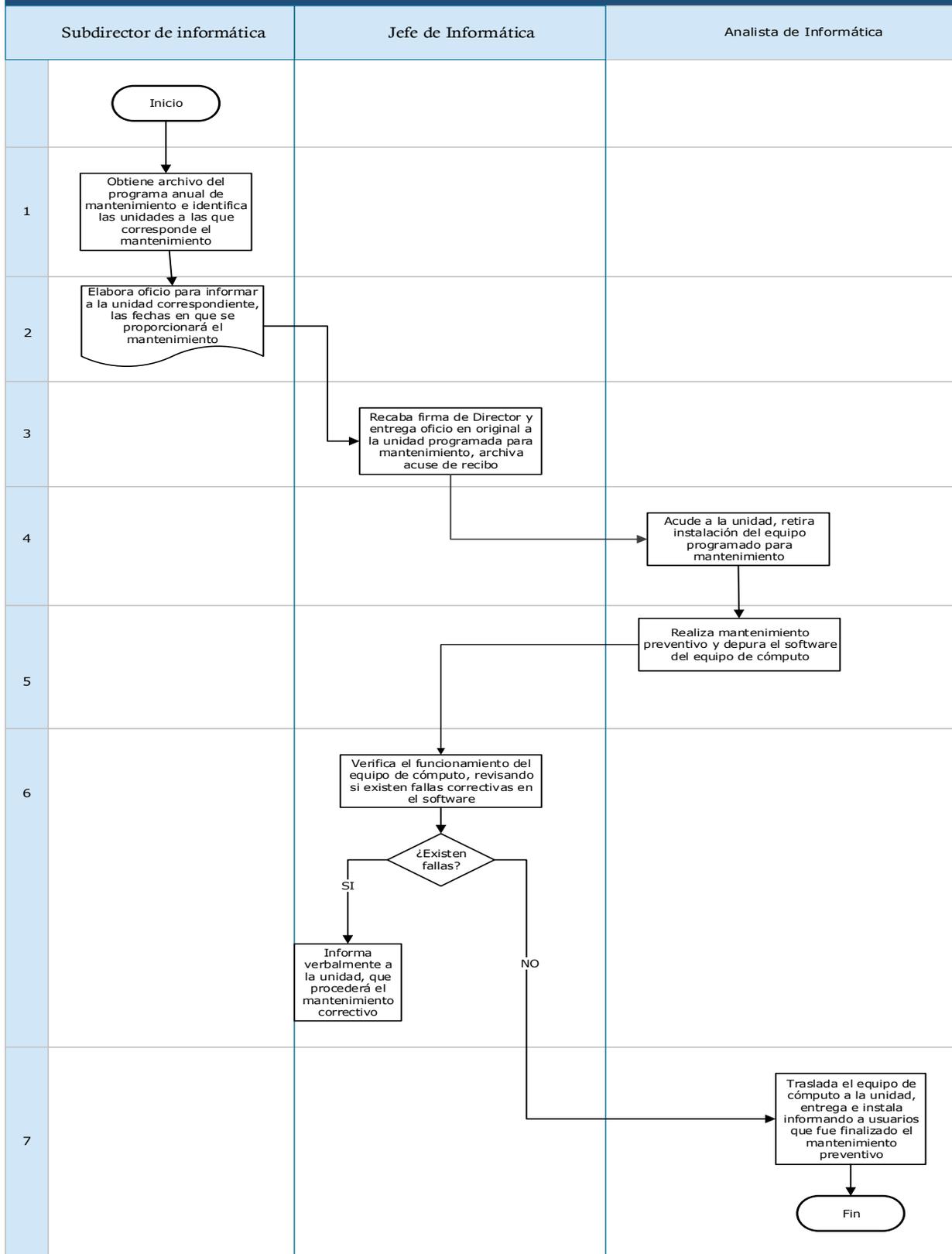
7.1 Ingreso de información al sistema (plataforma tecnológica)



	Nombre del proceso: Mantenimiento Preventivo de Equipo de Cómputo.	Código: 8.1
	Unidad que origina el proceso: Dirección Monitoreo y Comunicación	No. De Actividades: 8
No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Obtiene del archivo cronológico el programa anual de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo e identifica las unidades de la Secretaría Técnica a las que les corresponde el mantenimiento.	Subdirector de Informática
2	Elabora oficio en original y copia para informar a la unidad correspondiente las fechas en que se proporcionará el mantenimiento preventivo a los equipos.	Subdirector de Informática
3	Recaba firma del Director de Monitoreo y Comunicación en el oficio informativo original y copia y entrega el original a la unidad programada para mantenimiento y archiva como acuse de recibo la copia con el Programa anual de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo.	Jefe de informática
4	Acude a la unidad, retira la instalación del equipo de cómputo programado para mantenimiento.	Analista de Informática
5	Realiza mantenimiento preventivo y depura el software del equipo de cómputo.	Analista de Informática
6	Verifica el funcionamiento del equipo de cómputo, revisando si existen fallas correctivas en el hardware. ¿Existen fallas correctivas en el equipo de cómputo? En caso de existir fallas correctivas en el equipo de cómputo: Informa verbalmente a la unidad que procederá el mantenimiento correctivo. (Conectar con procedimiento "Mantenimiento Correctivo de Equipo de Cómputo")	Jefe de Informática

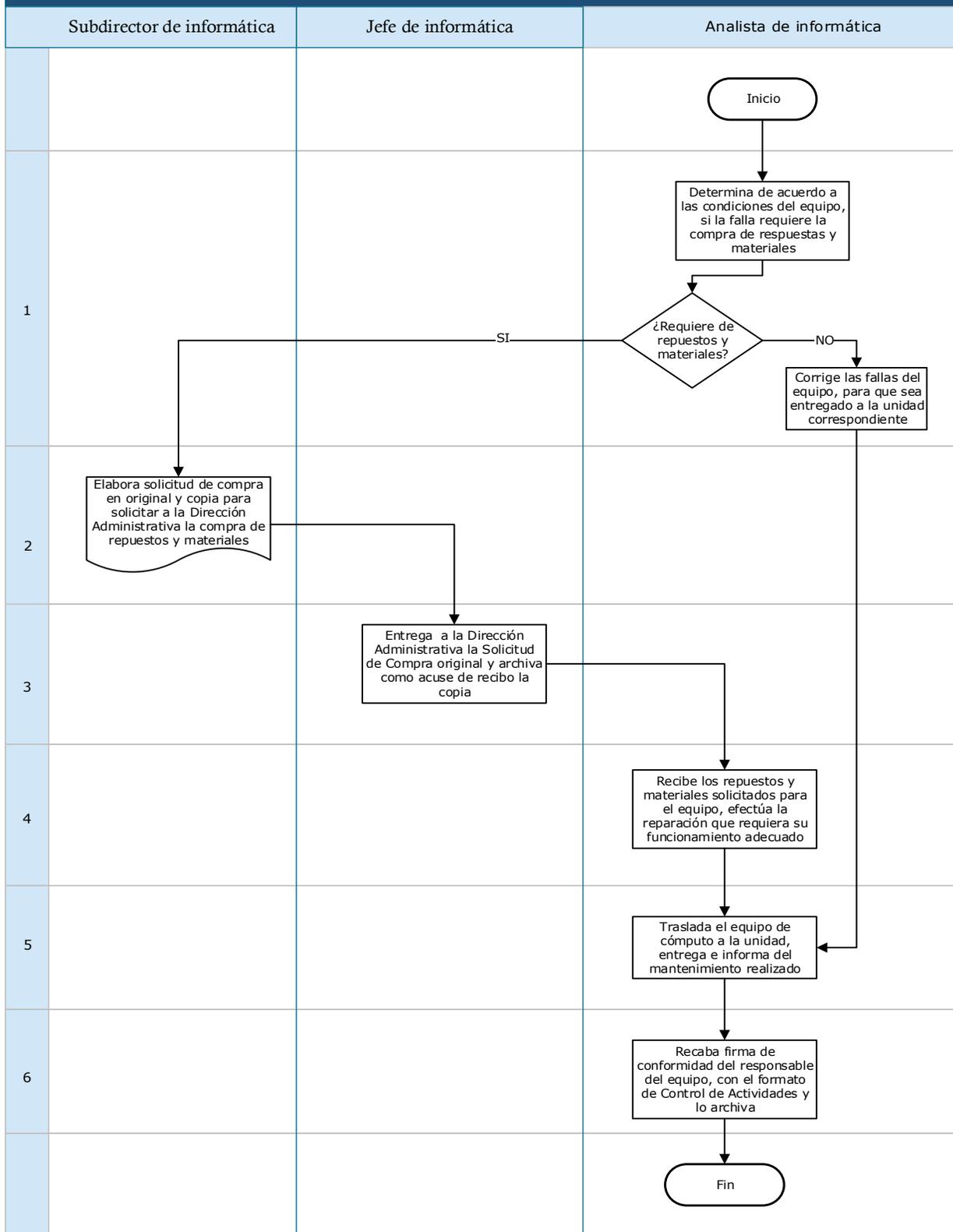
7	En caso de no existir fallas correctivas en el equipo de cómputo: Traslada el equipo de cómputo a la unidad, entrega e instala informando a los usuarios que ya fue finalizado el mantenimiento preventivo. <u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u>	Analista de Informática
---	--	-------------------------

8.1 Mantenimiento preventivo de Equipo de Cómputo



	Nombre del proceso: Mantenimiento Correctivo de Equipo de Cómputo.	Código: 8.2
	Unidad que origina el proceso: Dirección Monitoreo y Comunicación	No. De Actividades: 8
No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Determina, de acuerdo a las condiciones del equipo de cómputo, si la falla detectada requiere de la compra de repuestos y materiales. ¿Requiere de repuestos y materiales? En caso de no requerir repuestos y materiales: Corrige las fallas del equipo de cómputo para que sea entregado a la unidad correspondiente. Continúa con la actividad número 5.	Analista de Informática
2	En caso de requerir repuestos y materiales: Elabora Solicitud de Compra en original y copia para solicitar a la Dirección Administrativa la compra de repuestos y materiales.	Subdirector de Informática
3	Entrega a la Dirección Administrativa la Solicitud de Compra original y archiva como acuse de recibo la copia en el archivo.	Jefe de Informática
4	Recibe de la Dirección Administrativa los repuestos y materiales solicitados para el equipo que requiere de mantenimiento correctivo y efectúa la reparación que permita su funcionamiento adecuado.	Analista de Informática
5	Traslada el equipo de cómputo a la unidad correspondiente, entrega equipo e informa a los usuarios del mantenimiento realizado.	Analista de Informática
6	Recaba firma de conformidad del responsable del equipo en el formato Control de Actividades en original y lo archiva de manera cronológica en el Expediente de Control de Actividades. <u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u>	Analista de Informática

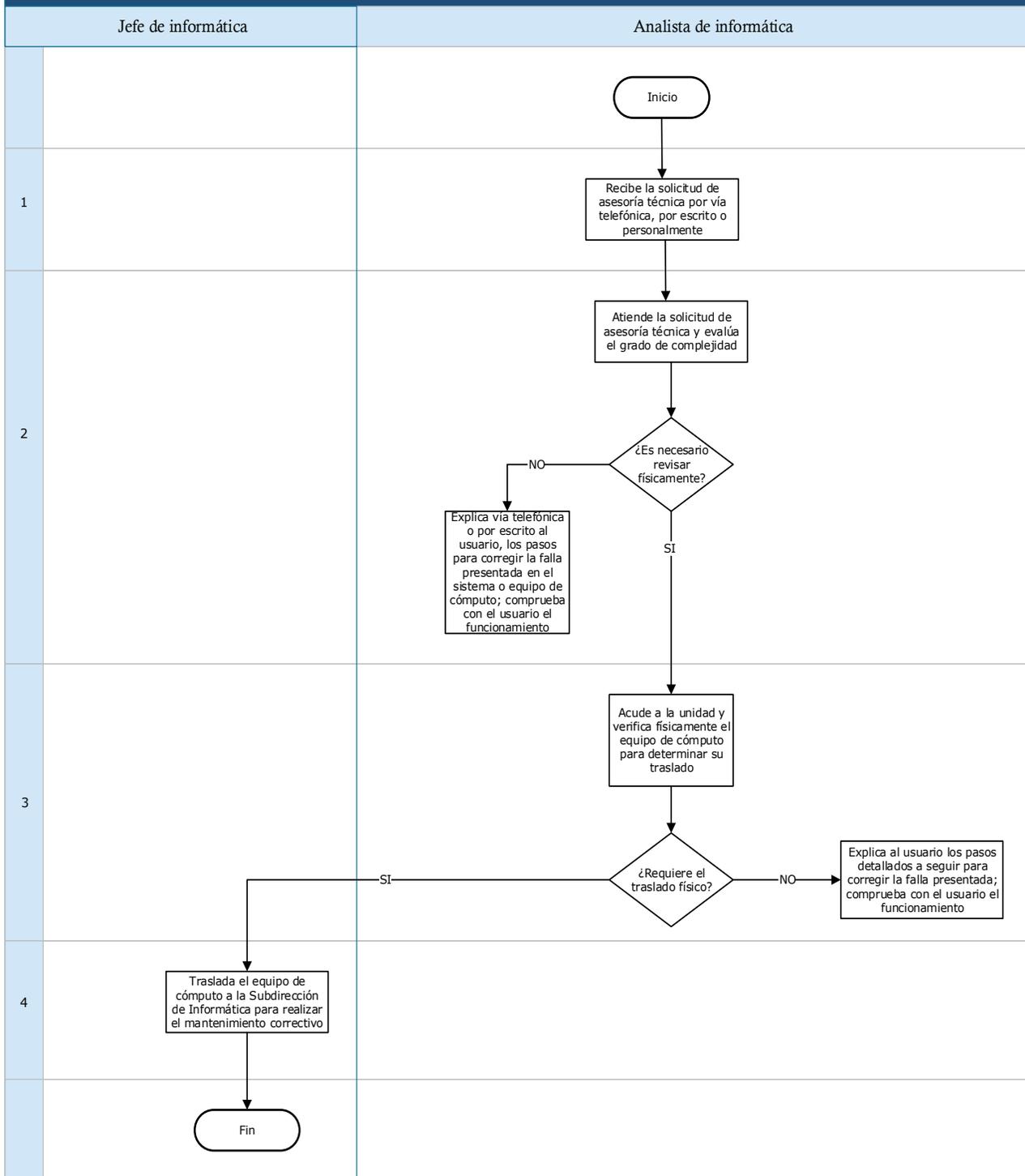
8.2 Mantenimiento correctivo de Equipo de Cómputo



	Nombre del proceso: Asesoría para Usuarios de Equipo de Cómputo (Soporte Técnico).	Código: 8.3
	Unidad que origina el proceso: Dirección Monitoreo y Comunicación	No. De Actividades: 8
No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recibe vía telefónica, por escrito o personalmente de las distintas unidades de la Secretaría Técnica, la solicitud de asesoría técnica para la operación del sistema o equipo de cómputo.	Analista de Informática
2	Atiende vía telefónica, por escrito o personalmente la solicitud de asesoría técnica y evalúa el grado de complejidad del problema presentado. ¿Es necesario revisar físicamente el equipo? En caso de no ser necesario revisar físicamente el equipo: Explica vía telefónica o por escrito, al usuario, los pasos detallados a seguir para corregir la falla presentada en el sistema o en el equipo de cómputo. Comprueba con el usuario el funcionamiento u operación del sistema o equipo de cómputo	Analista de Informática
3	En caso de ser necesario revisar físicamente el equipo: Acude a la unidad y verifica físicamente el equipo de cómputo para determinar su traslado. ¿Requiere traslado físico del equipo de cómputo? En caso de no requerir el traslado físico del equipo de cómputo: Explica al usuario los pasos detallados a seguir para corregir la falla presentada en el sistema o en el equipo de cómputo. Comprueba con el usuario el funcionamiento u operación del sistema o equipo de cómputo.	Analista de Informática

4	<p>En caso de requerir el traslado físico del equipo de cómputo:</p> <p>Traslada el equipo de cómputo a la Subdirección de Informática para realizar el mantenimiento correctivo.</p> <p><u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u></p>	Jefe de Informática
---	--	---------------------

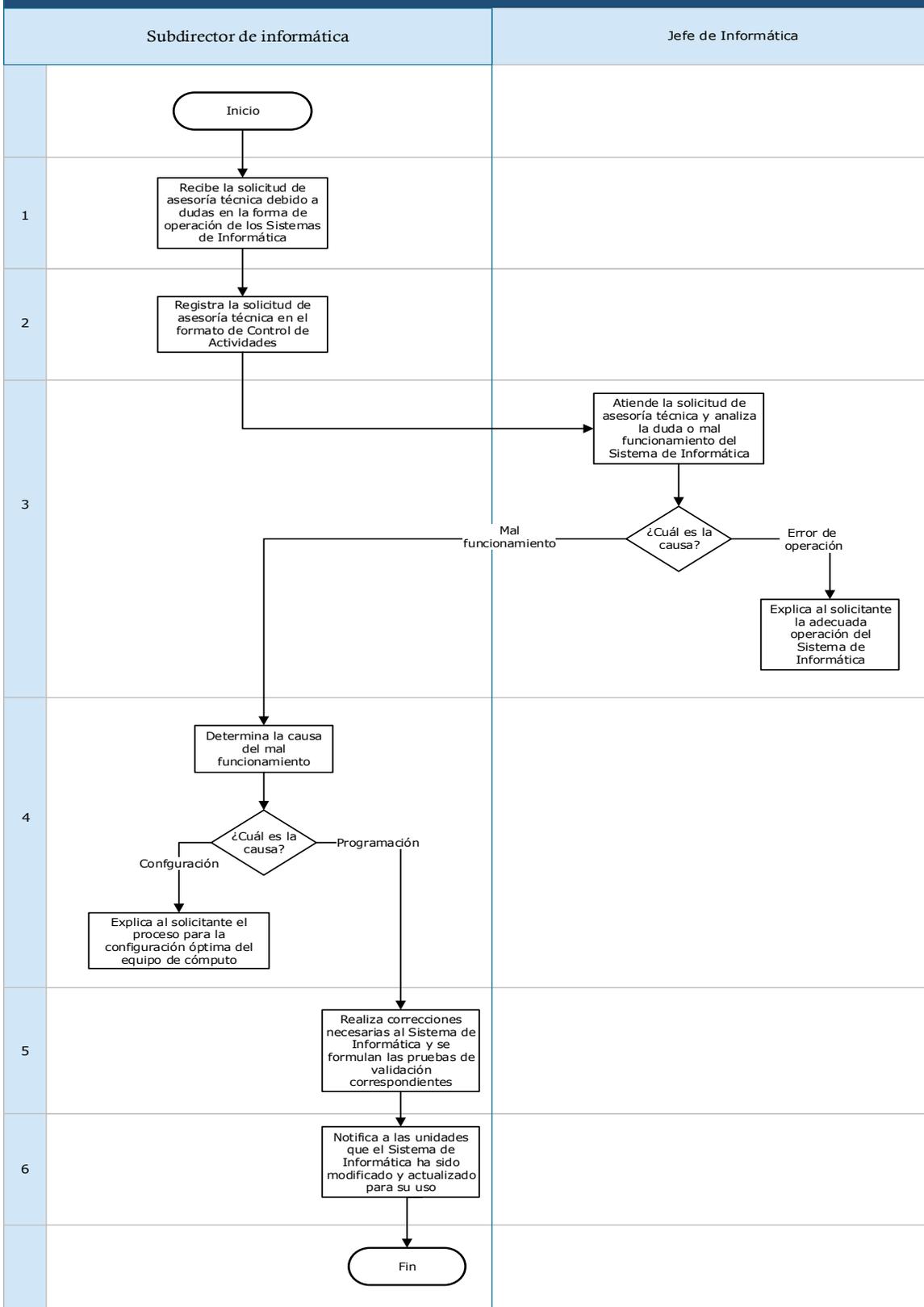
8.3 Asesoría para usuarios de equipo de cómputo (Asesoría Técnica)



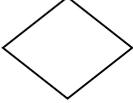
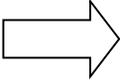
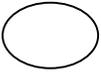
	Nombre del proceso: Asesoría para Usuarios de Equipo de Cómputo (Sistema de Informática)	Código: 8.4
	Unidad que origina el proceso: Dirección Monitoreo y Comunicación	No. De Actividades: 6
No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recibe vía telefónica o por escrito de las distintas unidades de la Secretaría Técnica, la solicitud de asesoría técnica debido a dudas en la forma de operación de los Sistemas de Informática o mal funcionamiento de los mismos.	Subdirector de informática
2	Registra la solicitud de asesoría técnica en el formato de Control de Actividades en original y lo archiva de manera cronológica.	Subdirector de informática
3	Atiende la solicitud de asesoría técnica y analiza la duda o mal funcionamiento del Sistema de Informática. ¿Cuál es la causa de la solicitud de asesoría? En caso de que la solicitud de asesoría se deba a error por operación del usuario: Explica al solicitante la adecuada operación del Sistema de Informática, personalmente o vía telefónica.	Jefe de informática
4	En caso de que la solicitud de asesoría sea por mal funcionamiento del Sistema de Informática: Determina la causa del mal funcionamiento. ¿Cuál es la causa del mal funcionamiento? En caso de que se deba a la configuración del equipo de cómputo: Explica al solicitante el proceso para la configuración óptima del equipo de cómputo.	Subdirector de informática
5	En caso de que se deba a una falla de programación: Realiza correcciones necesarias al Sistema de Informática y se formulan las pruebas de validación correspondientes.	Subdirector de informática

6	<p>Notifica a las unidades que el Sistema de Informática ha sido modificado y actualizado para su uso; en caso de que sean sistemas basados en Web se notificará telefónicamente y/o vía correo electrónico a los usuarios del sistema, informándoles de las adecuaciones.</p> <p><u>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</u></p>	Subdirector de informática
---	---	----------------------------

8.4 Asesoría para usuarios de equipo de cómputo (Sistemas Informáticos)



16. Simbología

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	INICIO O TÉRMINO: Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar, además se utiliza para indicar que una unidad recibe o proporciona información.
	ACTIVIDAD: Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	DOCUMENTO: Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	DECISIÓN O ALTERNATIVA: Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	ARCHIVO: Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	CONECTOR DE PÁGINA: Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continua el diagrama de flujo.
	TRANSPORTACIÓN: Indica movimiento de personas, material o equipo.
	CONECTOR DENTRO DE LA PÁGINA: Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.
	LLAMADA A PROCEDIMIENTO: Se utiliza para enlazar un procedimiento con otro.
	RETRASO: Representa la demora, retraso o tiempo de espera que debe cumplirse para que continúe la recuenta del procedimiento.