



Introducción: La formalización de cualquier directriz dentro de una organización requiere la documentación o redacción de la misma con el propósito de establecerla y oficializarla adecuadamente.

Este procedimiento tiene el objetivo de detallar el proceso de documentación de guías, estándares y manuales del Departamento de Sistemas de Información (Departamento), para su posterior aprobación. El proceso de aprobación de documentos deberá ser llevado a cabo según sea establecido para cada caso y dependiendo del alcance que tendrán los mismos. En el caso de documentos que requieran ser aprobados por la División de Sistemas y Procedimientos del Banco, éstos deberán ser redactados tomando en cuenta los formatos establecidos por la División para tales fines.

Responsabilidad:

Acción:

Coordinador de Procesos y Procedimientos:

1. Identifica el objetivo y la necesidad del proceso de la documentación con el propósito de establecer las metas para el desarrollo del mismo. Tomando en cuenta las siguientes consideraciones:
 - Tipo de documento a desarrollar
 - Alcance de la aplicación del documento a desarrollar
 - Si se trata de la actualización de un documento o del desarrollo de uno nuevo
 - Tipo de aprobación requerida
 - Idioma
2. Se familiariza con el proceso, guía o estándar que se desea establecer para definir adecuadamente el alcance del documento nuevo.
 - Entrevista al personal involucrado en los procesos, que haya sido previamente identificado por los Directores y Gerentes del Departamento y documenta dichas entrevistas.
 - La información recopilada del personal entrevistado, guías o estándares por desarrollar deberá ser posteriormente validada por los supervisores o gerentes a cargo, si aplica.
3. Recopila estándares o prácticas comunes en la industria relacionados con el tipo de documento por desarrollar.
 - Al utilizar esta información, toma en consideración los derechos de propiedad intelectual y cualquier reglamentación federal o estatal que aplique.

Desarrolla ...

Sección : Servicios Tecnológicos
Asunto : Documentación de Guías, Estándares y Manuales

Coordinador de Procesos y Procedimientos (cont.):

4. Desarrolla el documento de acuerdo a los objetivos establecidos previamente y según la naturaleza del mismo, toma en cuenta el formato establecido para el tipo de documento.
 - En el caso de documentos que requieran ser sometidos a la División de Sistemas y Procedimientos del Banco, verifica el cumplimiento con el formato establecido por la División para tales fines.
 - Redacta el documento tomando en cuenta cualquier directriz, guía o política que regule en el área de negocio donde se desea desarrollar el documento.
5. Verifica y revisa que no exista algún documento que pueda ser afectado o que establezca directrices o información distinta a la que se van a incluir en el documento por desarrollar.
 - En el caso de que exista algún documento previamente aprobado que se impacte con la aprobación del nuevo documento, lo identifica y analiza cada caso con el Gerente de la División de Servicios al Usuario y el Gerente a cargo del área de negocio a la cual corresponde el mismo. De ser necesario, modifica cualquier documento siguiendo el presente procedimiento.
6. Una vez redactado, revisa el documento con el Gerente responsable del área de negocio donde éste aplicaría y/o alguna fuente de información que pueda verificar la validez y exactitud del mismo.
 - Corrige el documento según las recomendaciones que hayan surgido luego de la revisión.
7. Somete el documento a revisión con el Gerente de la División de Servicios al Usuario.

Gerente de la División de Servicios al Usuario:

8. Revisa el documento desarrollado, para asegurarse que cumple con los objetivos establecidos para el procedimiento, política, guía, o estándar.
 - De ser necesario, discute el documento desarrollado con el Gerente a cargo del área de negocio donde aplicaría el mismo.
 - En el caso de que existan errores en el documento, sugiere al Coordinador de Procesos y Procedimientos la necesidad de corregir el mismo.
9. Somete el documento a aprobación según sea el caso, siguiendo los procesos y canales de aprobación establecidos para cada tipo de documento.

En el caso de ...

Sección : Servicios Tecnológicos
Asunto : Documentación de Guías, Estándares y Manuales

Gerente de la División de Servicios al Usuario (cont.):

10. En el caso de que un documento deba corregirse antes de su aprobación, lo devuelve al Coordinador de Procesos y Procedimientos con las sugerencias del caso.

Instrucciones Especiales

Coordinador de Procesos y Procedimientos:

11. Revisa periódicamente (al menos una vez al año) los manuales, guías y estándares existentes en el Departamento con el propósito de actualizarlos y evaluar su aplicabilidad.
12. Guarda versión final de los procedimientos creados en el folder común llamado MSI Final Approved para el uso de las diferentes áreas.

oOo