

INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO

**ACUERDO NÚMERO DG GUION SETENTA Y CINCO GUION DOS MIL
VEINTIDÓS**

(DG-75-2022)

Guatemala, 19 de diciembre de 2022

**LA DIRECCIÓN GENERAL DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y
ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO**

CONSIDERANDO:

Que el Decreto Número 21-2016 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito y sus reformas, crea el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito o Instituto de la Víctima, con la finalidad de brindar asistencia y atención a las víctimas del delito para lograr la reparación digna a la cual tienen derecho. Asimismo, es el ente rector de las políticas victimológicas a nivel nacional, como persona jurídica autónoma, con patrimonio propio, independencia funcional y orgánica. Se registrá por lo establecido en su Ley Orgánica y su Reglamento General.

CONSIDERANDO:

Que los numerales 1 y 6 del artículo 18 del Decreto 21-2016 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto de la Víctima, establecen que son funciones del Director (a) General, realizar una gerencia eficaz y dinámica del servicio, para la debida atención y protección a las víctimas; como aprobar las normativas internas, así como los manuales de trabajo. Asimismo, el artículo 12 del Acuerdo Número 33-2020 de la Dirección General del Instituto de la Víctima, Reglamento General de la Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, establece que el Director (a) General tiene plenas facultades técnicas, legales y administrativas, para ejercer todas las funciones que la Ley Orgánica y su Reglamento, demás reglamentos específicos y normas internas de funcionamiento le atribuyan, por ello tiene la obligación de establecer los lineamientos de trabajo del Instituto de la Víctima.

CONSIDERANDO:

Que dentro de la dinámica de actualización y modernización del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Dirección Administrativa, este requiere la revisión constante de los procedimientos administrativos y operativos, para facilitar, agilizar y transparentar la gestión pública, por lo cual dicha dependencia estableció la necesidad de actualizar siete (7) procedimientos, con el propósito de contar con instrumentos adicionales al marco regulatorio aplicable, así como la actualización de información necesaria para fortalecer

los controles internos de conformidad con la normativa correspondiente en coordinación con el Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, por lo que deviene procedente emitir la disposición que apruebe los procedimientos que actualizan el Manual de Procedimientos de dicha Dependencia.

POR TANTO:

Con base en lo considerado y en uso de las funciones que le confieren los numerales 1 y 6 del artículo 18, y el artículo 26 Bis, ambos del Decreto Número 21-2016 del Congreso de la República, Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

ACUERDA:

Artículo 1. Aprobación y actualización. Aprobar la versión número dos (2), de los procedimientos que se detallan a continuación, los cuales a partir de la emisión del presente Acuerdo se realizarán conforme a la descripción detallada en el documento anexo, que pasarán a formar parte del Manual de Procedimientos del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Dirección Administrativa; por lo que se actualiza dicho Manual, el cual queda sujeto a las actualizaciones que sean pertinentes por la necesidad del servicio, así como por reformas o nuevas disposiciones legales y administrativas relacionadas con la materia.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión Aprobada
Procedimiento Creación de Usuarios del Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima	02
Procedimiento de Emisión de Solvencia del Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación	02
Procedimiento de Soporte Técnico a Usuarios con Equipo sin Garantía	02
Procedimiento de Soporte Técnico a Usuarios con Equipos con Garantía	02
Procedimiento para la Creación de Usuarios de Correo Institucional	02
Procedimiento de Configuración e Instalación de Equipo Informático	02
Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo	02

Artículo 2. Responsable. El Jefe (a) del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Dirección Administrativa del Instituto de la Víctima, es el responsable del contenido, aplicación, control y seguimiento del Manual aprobado a través del presente Acuerdo, siendo su responsabilidad la implementación y socialización respectiva, así como proponer las actualizaciones y/o revisiones a este Manual al Director (a) Administrativo, para ser aprobadas por la Dirección General.

Artículo 3. Aspectos no previstos. Los aspectos no previstos en el Manual aprobado a través del presente Acuerdo, serán resueltos en su orden por el Director (a) Administrativo o por la Dirección General, según corresponda.

gu

Artículo 4. Derogatoria. Se deroga el Numeral cinco (5) Manual de Normas y Procedimientos del Departamento Tecnologías de la Información y Comunicación, punto Primero del Acuerdo Número DG guion sesenta y dos guion dos mil veinte (DG-62-2020) de la Dirección General del Instituto de la Víctima.

Artículo 5. Vigencia. El presente Acuerdo entra en vigencia a partir del dos (2) de enero de dos mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE



MSc. Alejandra Carrillo
Directora General
Instituto de la Víctima



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

APROBADO MEDIANTE ACUERDO

DG-75-2022

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

VERSIÓN 2

GUATEMALA, DICIEMBRE 2022

Vigencia: 02/01/2023

Código: DTIC-MA-1

Elaboración: 21/10/2022

Ámbito de Aplicación:

TODAS LAS DIRECCIONES, SUSTANTIVAS, ADMINISTRATIVAS Y DE APOYO DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Etapas	Nombre y cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Licda. Celia Ruth Lemus Quevedo Directora Administrativa		21/10/2022
Diseñado y Estructurado por:	Londy Lucrecia Elias Ceseña Jefe III del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional		04/11/2022
Revisado por:	Licda. Ana Lucía González Solís Secretaria General		09/11/2022
Aprobado por:	MSc. Mayra Alejandra Carrillo De León Directora General		19/12/2022

	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVOS	5
3. PROCEDIMIENTO CREACIÓN DE USUARIOS DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA.....	6
4. PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE SOLVENCIA DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	13
5. PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS CON EQUIPO SIN GARANTÍA.....	21
6. PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS CON EQUIPOS CON GARANTÍA.....	28
7. PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE USUARIOS DE CORREO INSTITUCIONAL.....	37
8. PROCEDIMIENTO DE CONFIGURACIÓN E INSTALACIÓN DE EQUIPO INFORMÁTICO.....	45
9. PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO.....	52
10. CONTROL DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES	61

	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022

INTRODUCCIÓN

En el marco de las disposiciones constitucionales y responsabilidades internacionales asumidas por el Estado de Guatemala en materia de Derechos Humanos, concretamente en el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder, adoptada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, el Congreso de la República de Guatemala aprobó el Decreto Número 21-2016 que crea el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito como el ente rector de las políticas victimológicas a nivel nacional como persona jurídica autónoma, con patrimonio propio e independencia funcional y orgánica, el cual se rige por lo establecido en su ley orgánica y su reglamento.

El presente documento se desarrolla con el propósito de poder estructurar de manera sistemática y comprensible las normas y procedimientos de los diferentes servicios que brinda el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación, en cumplimiento de las funciones, evitando de esta manera la duplicidad y haciendo un uso eficiente y racional de los recursos y materiales de dicha dependencia.

Por tanto, sirva el presente manual como una herramienta de orientación para las actuaciones del personal que integra el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación, en cumplimiento de la misión y visión, así como poder alcanzar los objetivos propuestos dentro del marco normativo establecido. En este contexto, el manual detalla los pasos que se seguirán para la prestación de los servicios que brinda el Departamento, permitiendo una visión integral de los procesos necesarios para el cumplimiento del mandato institucional.

	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022

OBJETIVOS

Objetivo General

Establecer las normas y mecanismos que deben cumplir las y los trabajadores del Instituto de la Víctima al hacer uso de las tecnologías de la información y comunicación como herramientas de apoyo, garantizando el buen uso, protección y gestión de los recursos informáticos institucionales.

Objetivos específicos

- Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades para mantener y garantizar la protección de los recursos informáticos, así como resguardar los activos del Instituto.
- Establecer una normativa institucional, para la administración, desarrollo y uso de las tecnologías de la información y comunicaciones.
- Fortalecer la seguridad de la información, que permita la integridad, disponibilidad y privacidad de esta.
- Motivar el trabajo en equipo en la dependencia a cargo del desarrollo tecnológico.
- Establecer metodologías orientadas a establecer estándares en el desarrollo de tecnologías y administración de software.
- Mejorar la comunicación a través de una atención eficiente a los usuarios de los servicios tecnológicos.
- Sistematización de los procesos estableciendo una planificación a través ciclos de desarrollo de software, que permita lograr una actualización continua de los sistemas de información.



**PROCEDIMIENTO CREACION DE USUARIOS
DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE ASISTENCIA Y
ATENCIÓN A LA VÍCTIMA**

**DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

VERSIÓN 2

GUATEMALA, DICIEMBRE 2022

	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022
		PÁGINA: 7 DE 61	

Vigencia: 02/01/2023	Código: DTIC-PRO-1	Elaboración: 20/09/2022
-----------------------------	---------------------------	--------------------------------

Ámbito de Aplicación:

DIRECCIONES SUSTANTIVAS DEL INSTITUTO PARA LA
ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO

PROCEDIMIENTO CREACION DE USUARIOS DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA

Etapas	Nombre y cargo	Firma
Elaborado por:	Roél Andreé Madrid Rivera Asistente Administrativo Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	
Diseñado y Estructurado por:	Londy Lucrecia Elias Ceseña Jefe III del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional	
Revisado y Aprobado por:	Ing. Lucio Vilder Renan Sajbin Pérez Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	

	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022
			PÁGINA: 8 DE 61

1. PROPÓSITO Y ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Establecer las actividades para la Creación de Usuarios del Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima para los trabajadores de la Dirección de Asistencia Legal y Dirección de Servicios Victimológicos y demás personal que sea autorizado para el efecto.

2. GLOSARIO

Para la correcta aplicación de lo dispuesto en el presente procedimiento se entiende por:

- a) **Contraseña:** Una llave o clave que permite la autenticación a través de información secreta para controlar el acceso hacia algún recurso informático del Instituto de la Víctima.
- b) **Perfil de Acceso:** Un perfil de acceso, o perfil de usuario, son los permisos establecidos a los usuarios en cada uno de los sistemas informáticos, accediendo a una sesión personalizada de acuerdo a su perfil y funciones establecidos.
- c) **Usuario:** Se refiere al trabajador(a) que utiliza o interactúa con un producto o servicio informático del Instituto de la Víctima.

	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022
			PÁGINA: 9 DE 61

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

El Procedimiento para la Creación de Usuarios del Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima contiene las actividades, responsables y descripciones siguientes:

	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
3.1 CREACIÓN DE USUARIOS			
1.	Solicitud de creación de usuario	Dirección, Departamento o Unidad solicitante	Solicita la creación de usuario por medio de oficio dirigido a Dirección Administrativa.
2.	Recibe oficio	Asistente de la Dirección Administrativa	Recibe oficio, sella, firma y lo traslada al Director(a) Administrativa.
3.	Recepción, visto bueno y traslado	Director(a) Administrativa	Recibe oficio, da visto bueno y lo traslada al Asistente de la Dirección Administrativa para continuar las acciones correspondientes.
4.	Traslado copia de oficio y archivo original	Asistente de la Dirección Administrativa	Traslada copia de oficio al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación. Archiva oficio original.
5.	Recepción de copia de oficio	Jefe(a) del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	Firma de recibido la copia del oficio, con fecha de la solicitud de creación de usuario.
6.	Creación de usuario	Persona Designada	Procede a la creación del usuario dentro del Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima, con los perfiles solicitados y el nombre de usuario de acuerdo con alguno de los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> 1. Primera letra del primer nombre y primer apellido completo. 2. Primera letra del primer nombre, primera letra del segundo nombre y primer apellido completo.

	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022
		PÁGINA: 10 DE 61	

			<p>3. Primera letra del primer nombre, primera letra del segundo nombre, primer apellido completo y primera letra del segundo apellido.</p> <p>El Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima genera un correo electrónico a la bandeja del correo institucional del trabajador con el usuario y contraseña provisional creada.</p> <p>Nota 1: De no cumplir con ninguno de los criterios establecidos, el Departamento asignará un usuario que cumpla con la normativa de seguridad.</p>
7.	Emisión y traslado de oficio	Jefe(a) del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	Emite oficio de referencia a lo solicitado con firma y traslada a la Dirección, Departamento o Unidad solicitante.
8.	Recepción de oficio	Dirección, Departamento o Unidad solicitante	Recibe oficio y sella copia de oficio.
9.	Notificación de cumplimiento	Jefe(a) del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	<p>Notifica a Dirección Administrativa por medio de oficio el cumplimiento de la creación y entrega de usuarios a la Dirección, Departamento o Unidad solicitante.</p> <p>Finaliza el procedimiento.</p>

	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

4.1 Procedimientos

No aplica

4.2 Formularios, Instructivos, guías y otros

No aplica

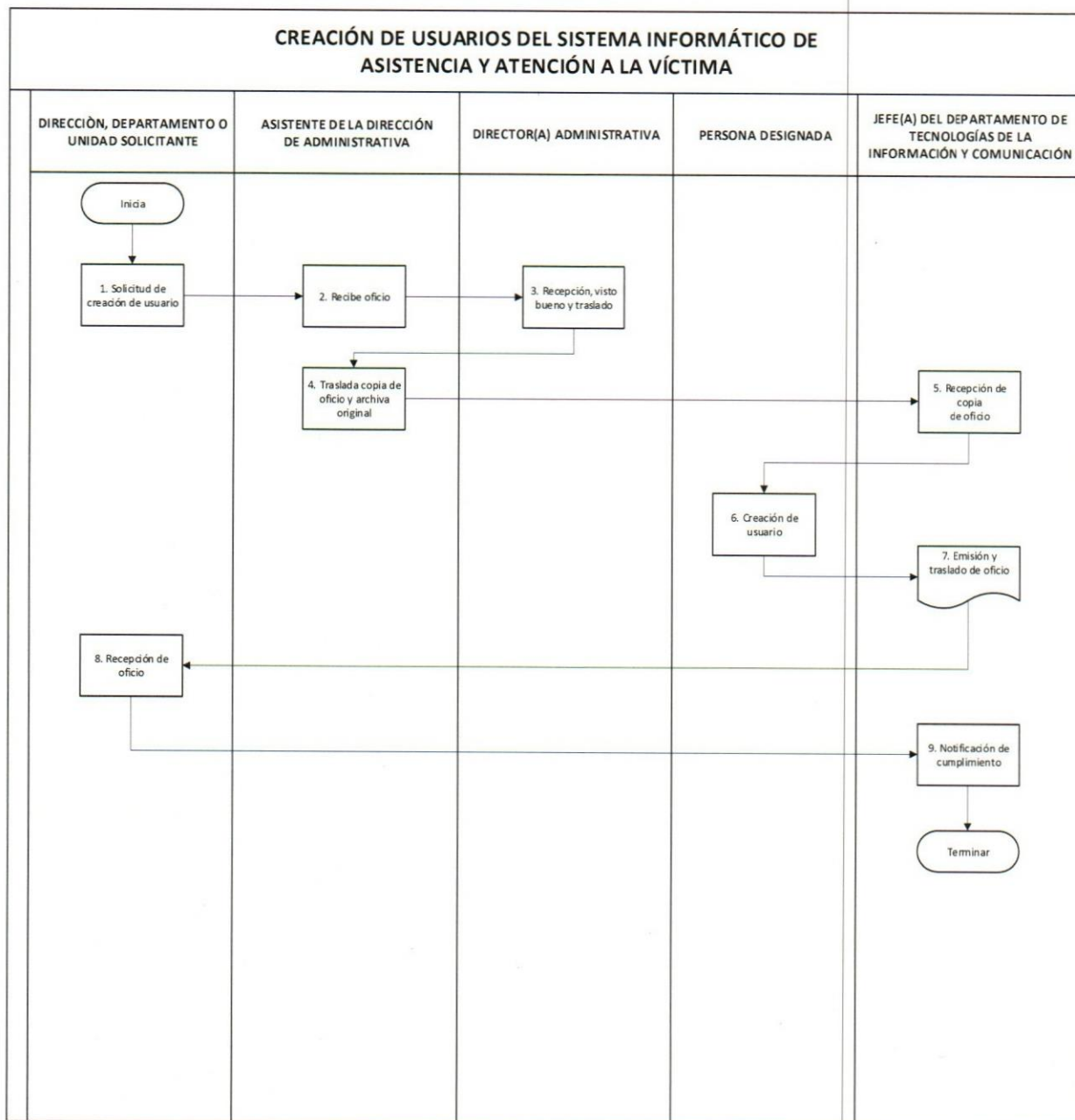
4.3 Documentos Externos

No aplica

	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022

5. ANEXOS

FLUJOGRAMA





**PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE SOLVENCIA DEL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

**DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

VERSIÓN 2

GUATEMALA, DICIEMBRE 2022

	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022
		PÁGINA: 14 DE 61	

Vigencia: 02/01/2023	Código: DTIC-PRO-2	Elaboración: 20/09/2022
-----------------------------	---------------------------	--------------------------------

Ámbito de Aplicación:
DIRECCIONES, DEPARTAMENTOS Y UNIDADES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO

PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE SOLVENCIA DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Etapas	Nombre y cargo	Firma
Elaborado por:	Roél Andreé Madrid Rivera Asistente Administrativo Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	
Diseñado y Estructurado por:	Londy Lucrecia Elias Ceseña Jefe III del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional	
Revisado y Aprobado por:	Ing. Lucio Vilder Renan Sajbin Pérez Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	

	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022

1. PROPÓSITO Y ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Establecer las actividades para la Emisión de Solvencia del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación para garantizar la desactivación del usuario del Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima de un trabajador(a).

2. GLOSARIO

Para la correcta aplicación de lo dispuesto en el presente procedimiento se entiende por:

- a) **Bloqueo:** Es una restricción (total, parcial, permanente o temporal) que se impone a un usuario dentro de un sistema informático.
- b) **BackUp:** Una copia de seguridad o respaldo en informática es una copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida.
- c) **Baja de Usuario:** Acción que se toma cuando se desactiva un usuario de un sistema informático.
- d) **Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima:** Es el sistema informático para el registro de las fichas técnicas correspondientes a los casos activos dentro del Instituto de la Víctima.
- e) **Solvencia:** Documento que proporciona el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación donde se establece que el usuario de un trabajador(a) ya fue desactivado en el Sistema de Informático de Asistencia y Atención a la Víctima y sistemas de correo electrónico institucional a la fecha de recepción de la solicitud.

	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022
			PÁGINA: 16 DE 61

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

El Procedimiento para la Emisión de Solvencia del Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación contiene las actividades, responsables y descripciones siguientes:

ACTIVIDADES		RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
3.1 EMISIÓN DE SOLVENCIA			
1.	Solicitud de solvencia	Asistente de la Dirección Administrativa	Recibe, sella solicitud de solvencia y traslada al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación.
2.	Traslado de solicitud de solvencia	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	Recibe, firma y sella de recibido el original y copia del Formulario de Solicitud de Solvencias a Dirección Administrativa para Pago de Prestaciones Laborales. Nota 1: Se archiva copia de solicitud.
3.	Búsqueda y desactivación de usuario	Persona Designada	Realiza la búsqueda del usuario en el sistema. Si existe usuario, procede a desactivarlo. No existe usuario, continua en actividad 4.
4.	Búsqueda y desactivación de usuario de correo institucional	Persona Designada	Realiza la búsqueda del correo Institucional del trabajador(a). Si existe usuario procede a desactivarlo. No existe usuario, continua en actividad 5.
5.	Emisión de solvencia	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	Emite y genera la solvencia a través del Formulario Solvencia del Departamento de Tecnologías de la Información DTIC-FOR-2 , sella y firma por la Jefatura del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación.

	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022
			PÁGINA: 17 DE 61

6.	Traslado de solvencia	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	Remite a la Dirección Administrativa solvencia original y copia.
7.	Archivo de documento	Persona Designada	Recibe copia y archiva documento. Finaliza el procedimiento.

	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

4.1 Procedimientos

No aplica

4.2 Formularios, Instructivos, guías y otros


DTIC-FOR-2 Solvencia del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación

4.2 Documentos externos

No aplica

	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022
		PÁGINA: 19 DE 61	

4. ANEXOS

	FORMULARIO			
	SOLVENCIA DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO: DTIC-FOR-2	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022	PÁGINA: 1 DE 1

Guatemala, XX de XXXX de XXXX
Solvencia No. DTIC-SXXXX-20XX

Solvencia del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación

A quien interese:

Por medio de la presente solvencia se hace constar que, a partir del ~~xx~~ de (MES) del 20XX, se ha dado de baja a los usuarios asignados a la Lic (Lcda.) XXXXXXXXXXXXXXXX quien se identifica con Documento de Identificación Personal - DPI-XXXX XXXXX XXXX mismos que eran utilizados en:

- Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima: (XXXX).
- Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima en ambiente de producción (XXXXX).

Adicionalmente se inhabilita el correo electrónico institucional (XXXXXX@institutodelavictima.gob.gt)

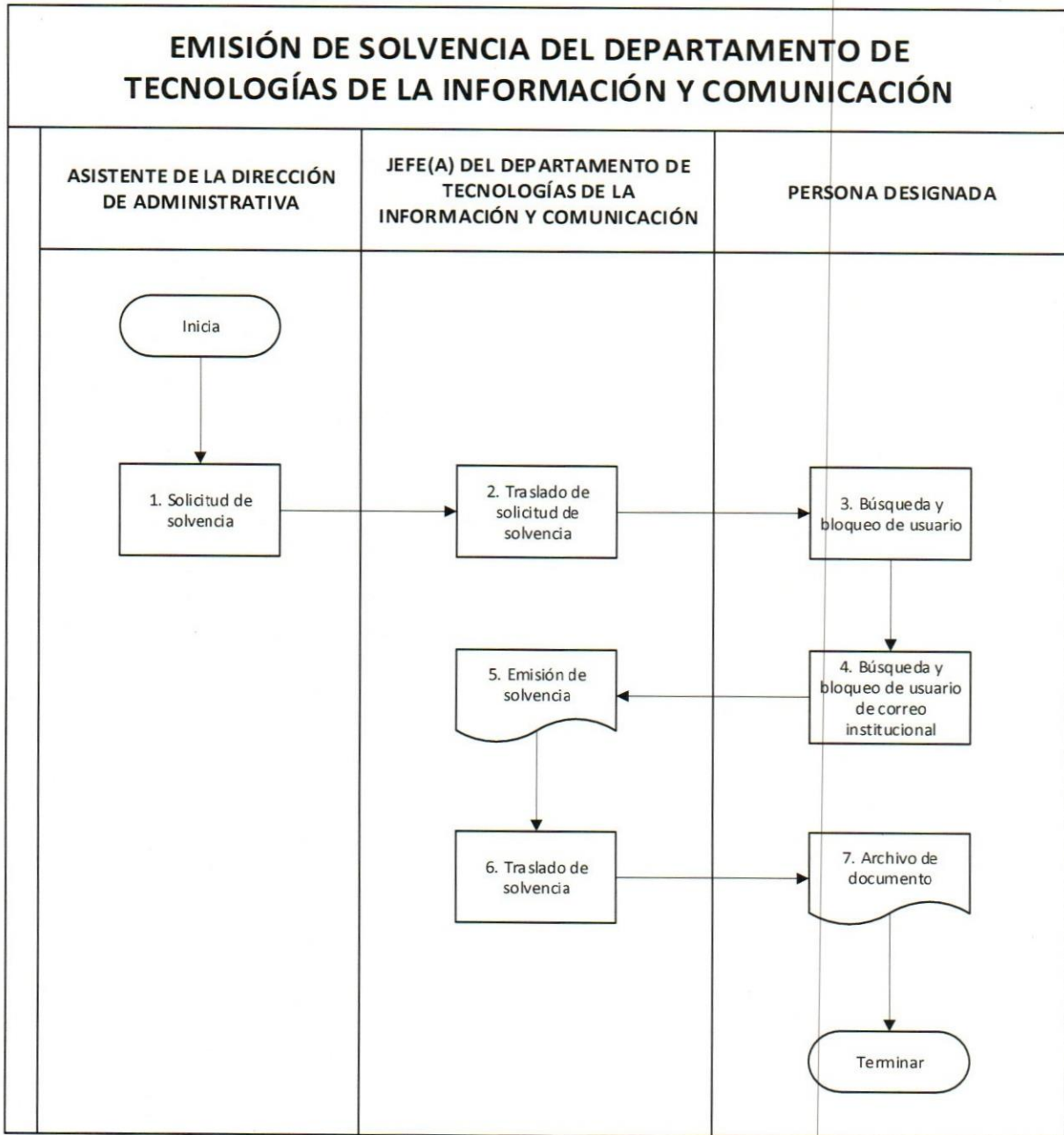
Lo anterior, para los efectos que requiera la interesada.

Atentamente

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Departamento de Tecnología de la información y Comunicación

CC. Archivo

FLUJOGRAMA





**PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO A
USUARIOS CON EQUIPO SIN GARANTÍA**

**DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

VERSIÓN 2

GUATEMALA, DICIEMBRE 2022


	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022
PÁGINA: 22 DE 61			

Vigencia: 02/01/2023	Código: DTIC-PRO-3	Elaboración: 20/09/2022
-----------------------------	---------------------------	--------------------------------

Ámbito de Aplicación:

DIRECCIONES, DEPARTAMENTOS Y UNIDADES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO

PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS CON EQUIPO SIN GARANTÍA

Etapas	Nombre y cargo	Firma
Elaborado por:	Roél Andreé Madrid Rivera Asistente Administrativo Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	
Diseñado y Estructurado por:	Londy Lucrecia Elias Ceseña Jefe III del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional	
Revisado y Aprobado por:	Ing. Lucio Vilder Renan Sajbin Pérez Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	

	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022

1. PROPÓSITO Y ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Establecer las actividades para brindar soporte técnico a los trabajadores en las diferentes dependencias y sedes del Instituto de la Víctima.

2. GLOSARIO

Para la correcta aplicación de lo dispuesto en el presente procedimiento se entiende por:

- a) **Soporte remoto:** Asistencia remota o virtual, a través de acceso autorizado al equipo para el soporte técnico a distancia.
- b) **Diagnóstico informático:** Es un documento en el que se detalla la situación, falla o problema técnico del recurso o equipo informático evaluado, por un Técnico de la institución.
- c) **Fallas técnicas:** Son circunstancias o sucesos que le ocurren a los dispositivos electrónicos, interrumpiendo el buen funcionamiento de los equipos informáticos y que requieren de soluciones técnicas particulares.
- d) **Fallas potenciales:** Se diagnostica una falla potencial cuando uno o varios dispositivos ocasionan una incidencia o interrupción no planificada del servicio del equipo informático y no permite el desempeño de las funciones del trabajador(a).
- e) **Soporte técnico:** Servicio provisto por el Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación a los diferentes usuarios de equipos y sistemas informáticos, con la finalidad de optimizar y mejorar el rendimiento de los activos tecnológicos, tanto de hardware como de software, con un enfoque a la prevención.

	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

El Procedimiento de Soporte Técnico a Usuarios sin Garantía del Equipo contiene las actividades, responsables y descripciones siguientes:

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
3.1 SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS SIN GARANTÍA		
1. Solicitud de Soporte Técnico	Solicitante	El usuario solicita por oficio o correo electrónico institucional, asistencia para resolver incidencias técnicas.
2. Recepción de solicitud	Persona Designada	Registra en la base de datos el incidente reportado.
3. Atención de Soporte Técnico	Persona Designada	<p>Atiende de forma presencial o remota la solicitud de soporte técnico.</p> <p>Si se puede resolver en el sitio o remotamente por parte de soporte técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • solventa las dudas técnicas y corrige las potenciales fallas • continua en actividad 10. <p>No se puede resolver en sitio o remotamente por parte de soporte técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se traslada el equipo al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación para continuar con las gestiones correspondientes, dejando una constancia por parte del técnico donde consta que se recibe el equipo con la incidencia.
4. Diagnóstico a detalle	Persona Designada	<p>Realiza un diagnóstico a detalle de los componentes, si tiene solución, solventa dudas técnicas y corrige potenciales fallas continua en actividad No.9.</p> <p>Si la solicitud de soporte ingresa con el repuesto y/o autorización de la adquisición de soporte externo</p>

	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022
		PÁGINA: 25 DE 61	

			continua a actividad No.8, de lo contrario continua en actividad No. 5 para verificación de garantía.
5.	Revisión de Garantía de Equipo	Persona Designada	<p>Verifica si el equipo tiene garantía del fabricante o proveedor:</p> <p>Si el equipo cuenta con garantía activa, se realizan las actividades del Procedimiento de Soporte Técnico a Usuarios con Garantía del Equipo.</p> <p>De lo contrario, continua en actividad No. 6</p>
6.	Elaboración de Dictamen	Jefe(a) del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	<p>Elabora dictamen técnico y hoja de especificaciones técnicas del repuesto y/o del soporte técnico externo a adquirir.</p> <p>Se hace del conocimiento del dictamen a la Dirección Administrativa.</p>
7.	Traslado de Dictamen Técnico	Persona Designada	Traslada dictamen técnico al usuario a cargo del bien y continua en actividad 9.
8.	Reparación del bien	Persona Designada	Realiza instalación del repuesto y prueba del bien o verifica la realización de servicio técnico externo y prueba del bien.
9.	Entrega del bien	Persona Designada	Realiza la entrega del bien al trabajador(a) que lo tiene a cargo y solicita firma de recibido, en constancia.
10.	Actualización de base de datos de control de Soporte Técnico	Persona Designada	<p>Registra en base de datos de Control de Soporte Técnico:</p> <p>Fecha de cierre del soporte.</p>
11.	Archivo de dictamen	Persona Designada	<p>Archiva cuando aplica dictamen.</p> <p>Finaliza el procedimiento.</p>

	MANUAL			
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022	PÁGINA: 26 DE 61

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

4.1 Procedimientos

4.1.1 DTIC-PRO-7 Procedimiento de Soporte Técnico a Usuarios con Garantía del Equipo

4.2 Formularios, Instructivos, guías y otros

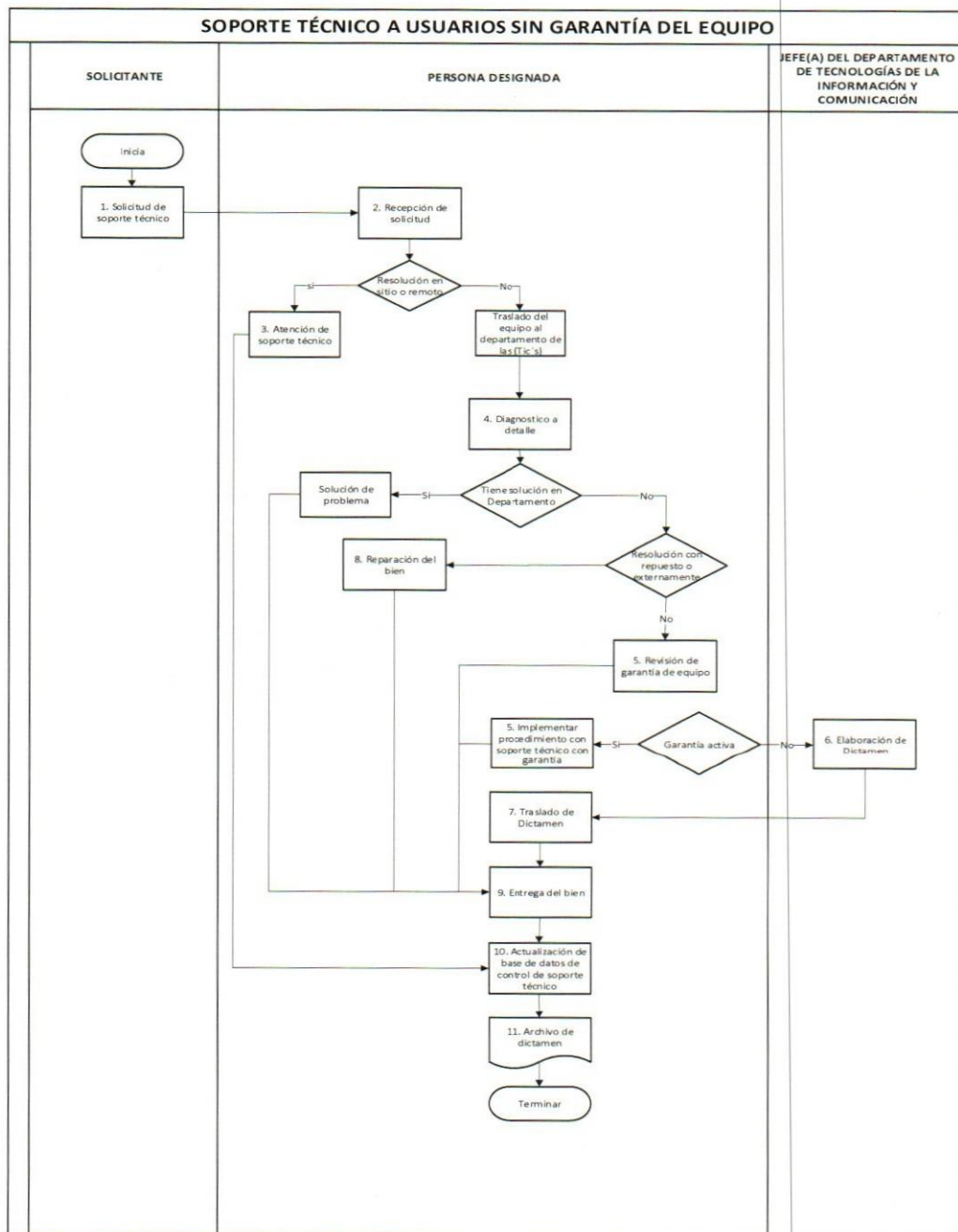
No aplica

4.3 Documentos Externos

No aplica

5. ANEXOS

FLUJOGRAMA





**PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO A
USUARIOS CON EQUIPOS CON GARANTÍA**

**DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

VERSIÓN 2

GUATEMALA, DICIEMBRE 2022

	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022
		PÁGINA: 29 DE 61	

Vigencia: 02/01/2023	Código: DTIC-PRO-4	Elaboración: 20/09/2022
-----------------------------	---------------------------	--------------------------------

Ámbito de Aplicación:

DIRECCIONES, DEPARTAMENTOS Y UNIDADES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO

PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS CON EQUIPOS CON GARANTÍA

Etapas	Nombre y cargo	Firma
Elaborado por:	Roél Andreé Madrid Rivera Asistente Administrativo Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	
Diseñado y Estructurado por:	Londy Lucrecia Elias Ceseña Jefe III del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional	
Revisado y Aprobado por:	Ing. Lucio Vilder Renan Sajbin Pérez Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	

	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022

1. PROPÓSITO Y ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Establecer las actividades para brindar la asistencia técnica a los trabajadores de las diferentes dependencias y sedes del Instituto de la Víctima para bienes informáticos con garantía.

2. GLOSARIO

Para la correcta aplicación de lo dispuesto en el presente procedimiento se entiende por:

- a) **Centro de servicio:** Un centro de servicios es una unidad de una compañía (anexa o independiente), que se encarga de gestionar procesos y actividades de soporte que estaban siendo realizadas de manera descentralizada en varias unidades de negocio, ubicaciones o regiones.
- b) **Garantía de equipo:** Es la responsabilidad que tiene el fabricante o proveedor del equipo informático, para que en caso de un defecto o falla se tomen las medidas necesarias para devolver el equipo en las condiciones óptimas para su uso.
- c) **Soporte técnico:** El soporte técnico es un rango de servicios por medio del cual se proporciona asistencia a los usuarios al tener algún problema o falla en un equipo o servicio informático, los cuales podrán ser de dos categorías: hardware y software.

	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022
			PÁGINA: 31 DE 61

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

El Procedimiento de Soporte Técnico a Usuarios con equipo con Garantía contiene las actividades, responsables y descripciones siguientes:

ACTIVIDADES		RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
3.1 SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS CON GARANTÍA DE EQUIPO			
1.	Recepción de solicitud de soporte técnico	Jefe(a) del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	<p>Revisa solicitud de soporte técnico para seguimiento de garantía del bien.</p> <p>Informa y solicita datos del proveedor a Dirección Administrativa.</p>
2.	Actualiza base de datos	Persona Designada	<p>Actualiza en base de datos la solicitud de seguimiento de garantía necesario para el bien.</p>
3.	Coordinación de garantía de equipo con proveedor	Persona Designada	<p>Establece comunicación con el proveedor o fabricante para reclamar la garantía del mismo y coordinar la fecha más próxima para la reparación.</p> <p>Si la coordinación es para realizar la revisión y consecuente reparación en el instituto continúa en actividad 4.</p> <p>De lo contrario continua actividad 5.</p> <p>Nota 1: Para la reparación del equipo, el proveedor puede realizarla en las oficinas del Instituto de la Víctima o en el centro de servicio.</p>
4.	Revisión y solución de problema del equipo por el proveedor en oficinas del Instituto	Persona Designada / Proveedor	<p>El proveedor realiza el diagnóstico al equipo.</p> <p>Informa por escrito con una hoja de servicio al asistente técnico el problema encontrado, lo que se debe reparar y procede a solucionar el problema.</p> <p>Entrega el equipo al asistente técnico con una hoja de entrega en donde se detalla la solución del problema.</p>

	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022
			PÁGINA: 32 DE 61

			<p>Juntamente con el técnico revisan el buen funcionamiento del equipo, continua en actividad 8.</p> <p>Nota 2: Si luego de la revisión es necesario llevar el equipo al centro de servicio continua en actividad número 5.</p>
5.	Entrega del equipo a el proveedor	Jefe(a) del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	<p>Solicita a la Unidad de Inventarios, el formulario correspondiente con la información del equipo.</p> <p>Firma el formulario, resguarda original y traslada el equipo al centro de servicio.</p> <p>Nota 3: Cuando el proveedor procede a retirar el equipo del edificio, el asistente técnico valida el retiro del equipo por parte del proveedor.</p>
6.	Revisión y solución del problema del equipo por el proveedor en centro de servicio	Proveedor	<p>Realiza el diagnóstico al equipo.</p> <p>Comunica al asistente técnico el problema encontrado, si tiene cobertura la solución procede a la reparación de lo contrario notifica la no cobertura.</p>
7.	Devolución de equipo por parte de proveedor	Proveedor / Persona Designada	<p>Proveedor elabora hoja de servicio para entrega de equipo informando sobre el problema reparado o la no cobertura.</p> <p>El proveedor se presenta al edificio a entregar el equipo o la persona designada de informática acude al centro de servicio a recepcionar junto con la hoja de entrega.</p> <p>La persona designada revisa el óptimo funcionamiento del equipo y la resolución del problema en conjunto con el proveedor.</p> <p>La persona designada registra en formulario correspondiente la fecha y hora de ingreso, solicita</p>

			<p>firma y sello del proveedor, y firma de encargado de la Unidad de Inventarios. Genera copia del formulario para archivo y entrega el original a la Unidad de Inventarios.</p>
8.	Seguimiento a soporte técnico con garantía de equipo	Persona Designada	<p>Revisa la hoja de entrega donde el proveedor describe la solución y posteriormente valida el óptimo funcionamiento, firma de recibido.</p> <p>Si el problema fue solucionado continua en actividad No, 11</p> <p>Nota 4: Cuando exista sustitución de equipo por garantía elabora oficio utilizando como respaldo la Hoja de Servicio y especifica el motivo e incluye los datos del equipo anterior y del nuevo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripción del problema • Número de serie • Marca y modelo de equipo • Color del equipo • Nombre del usuario • Dirección o Departamento a la que pertenece <p>Continuar en actividad No. 9</p> <p>Nota 5: Cuando no se realiza la reparación debido a que la garantía no cubría la falla o problema continua en actividad No.10</p>
9.	Firma del oficio y traslado	Jefe(a) del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	<p>Firma el oficio de sustitución de equipo por garantía y traslada a Inventario continuar en la actividad 11.</p>
10.	Elaboración de Dictamen	Jefe(a) del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	<p>Elabora dictamen técnico, adjunta características técnicas del repuesto y/o del servicio técnico externo a adquirir de ser necesario.</p>

	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022
			PÁGINA: 34 DE 61

			Se hace del conocimiento del dictamen a la Dirección Administrativa.
11.	Entrega del bien	Persona Designada	Devuelve el equipo al usuario realizando pruebas y explicando el problema y su solución o Devuelve el equipo al usuario, explica el problema y si procede entrega dictamen técnico al usuario a cargo del bien.
12.	Actualización de solución de incidencia	Persona Designada	Actualiza en base de datos el seguimiento al incidente: <ul style="list-style-type: none"> • Actividades realizadas • Fecha de cierre del soporte
13.	Archivo de documentos	Persona Designada	Archiva documentos de soporte. Finaliza el procedimiento.

	MANUAL			
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022	PÁGINA: 35 DE 61

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

4.1 Procedimientos

No aplica

4.2 Formularios, instructivos, guías y otros

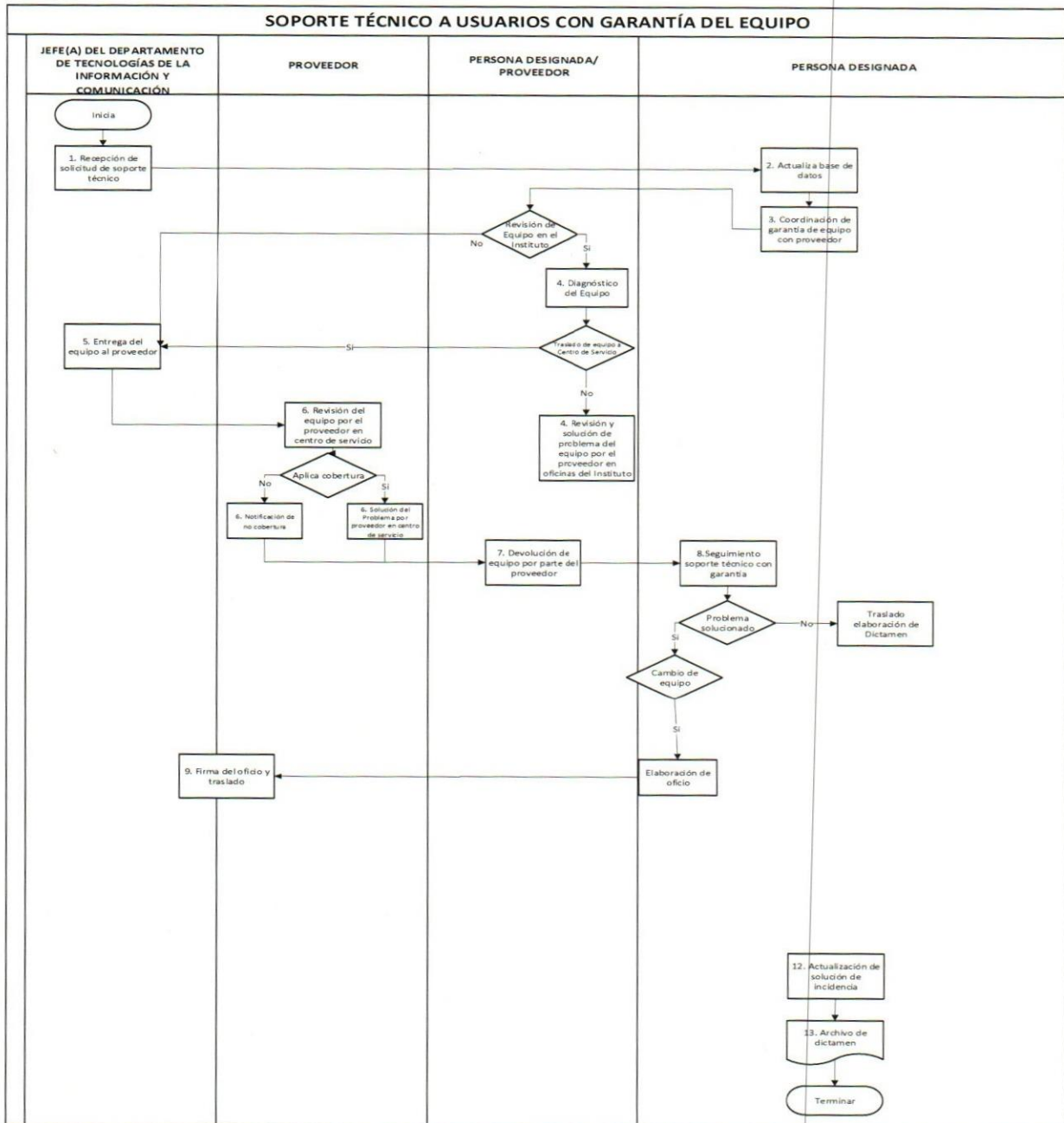
No aplica

4.3 Documentos externos

No aplica

5. ANEXOS

FLUJOGRAMA





**PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE
USUARIOS DE CORREO INSTITUCIONAL**

**DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

VERSIÓN 2

GUATEMALA, DICIEMBRE 2022

MANUAL



PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO: DTIC-MA-1

VERSIÓN: 2

FECHA DE APROBACIÓN:
19/12/2022

PÁGINA: 38 DE 61

Vigencia: 02/01/2023

Código: DTIC-PRO-5

Elaboración: 20/09/2022

Ámbito de Aplicación:

DIRECCIONES, DEPARTAMENTOS Y UNIDADES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO

PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE USUARIOS DE CORREO INSTITUCIONAL

Etapas	Nombre y cargo	Firma
Elaborado por:	Roél Andreé Madrid Rivera Asistente Administrativo Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	
Diseñado y Estructurado por:	Londy Lucrecia Elias Ceseña Jefe III del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional	
Revisado y Aprobado por:	Ing. Lucio Vilder Renan Sajbin Pérez Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	

	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022
			PÁGINA: 39 DE 61

1. PROPÓSITO Y ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Establecer las actividades para creación de usuarios de correo institucional a los trabajadores autorizados del Instituto de la Víctima.

2. GLOSARIO

Para la correcta aplicación de lo dispuesto en el presente procedimiento se entiende por:

- a) **Contraseña:** Una llave o clave que permite la autenticación a través de información secreta para controlar el acceso hacia algún recurso informático del Instituto de la Víctima.
- b) **Usuario:** Se refiere al trabajador(a) que utiliza o interactúa con un producto o servicio informático del Instituto de la Víctima.

	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022
			PÁGINA: 40 DE 61

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

El Procedimiento para la Creación de Usuarios de Correo Electrónico Institucional contiene las actividades, responsables y descripciones siguientes:

	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
3.1 CREACIÓN DE USUARIOS CORREO INSTITUCIONAL			
1.	Solicitud de creación de usuario de correo institucional	Directores, Jefes o Encargados	Solicita la creación de usuario de correo electrónico institucional con oficio dirigido a la Dirección Administrativa, firmado y sellado.
2.	Envío copia de oficio	Dirección Administrativa	Recibe, sella y remite copia del oficio al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación.
3.	Recepción de copia de oficio	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información	Firma de recibido la copia con fecha de la solicitud de creación de usuario de correo electrónico institucional.
4.	Creación de usuario de correo electrónico institucional	Persona Designada	<p>Crea el usuario en el servicio de correo electrónico del Instituto de la Víctima.</p> <p>El nombre de usuario de acuerdo con alguno de los siguientes criterios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Primera letra del primer nombre y primer apellido completo. 2. Primera letra del primer nombre, primera letra del segundo nombre y primer apellido completo. 3. Primera letra del primer nombre, primera letra del segundo nombre, primer apellido completo y primera letra del segundo apellido. <p>Nota 1: De no cumplir con ninguno de los criterios establecidos, el Departamento asignará un usuario que cumpla con la normativa de seguridad.</p>

	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022
		PÁGINA: 41 DE 61	

5.	Emisión de Conocimiento de Entrega	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información	Emite el documento Conocimiento de Entrega de Correo Electrónico Institucional DTIC-FOR-3 en el que se consigna el usuario de correo electrónico creado.
6.	Notificación de Conocimiento de Entrega al trabajador(a)	Persona Designada	Notifica al trabajador(a) responsable solicitando firma, fecha y hora de recepción del conocimiento.
7.	Traslado del conocimiento	Persona Designada	Remite con oficio copia del conocimiento recibido por el usuario, a Dirección Administrativa.
8.	Archivo de oficio y conocimiento	Persona Designada	Archiva copia del oficio y del conocimiento. Finaliza el procedimiento.

	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

4.1 Procedimientos

No aplica

4.2 Formularios, Instructivos, guías y otros


4.2.1 DTIC-FOR-3 Conocimiento de Entrega de Correo Electrónico Institucional

4.3 Documentos Externos

No aplica

	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022

5. ANEXOS

	FORMULARIO			
	CONOCIMIENTO DE ENTREGA CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL			
PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO: DTIC-FDR-3	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022	PÁGINA: 1 DE 1

NOMBRE COMPLETO:		FECHA	/	/
PUESTO:				
DIRECCION, DEPARTAMENTO, UNIDAD				

Por medio de la presente se hace entrega de su cuenta y contraseña de uso exclusivo para el personal del Instituto para la Asistencia y Atención de la Víctima del Delito, para los siguientes servicios:

CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL
XXXXX@INSTITUTODELAVICTIMA.GOB.GT

Restricciones de Uso:

El envío de correos con mensajes que contravengan las normas legales, la moral, el orden público, la intimidad o el buen nombre de las personas, que contengan contenido irrespetuoso, difamatorio, racista, religioso irrespetuoso, discriminatorio, de acoso o intimidación, así como imágenes o videos con contenidos ilegales, ofensivo, extorsivo, indecente o con material sexual.

Si el usuario realiza voluntario o involuntariamente uso indebido o que no se ajuste a estas reglas, será avisado para cesar su actividad. En caso de reincidir en el uso indebido del servicio sepondrá una cancelación del mismo al usuario y en determinado caso se informará a Recursos Humanos.

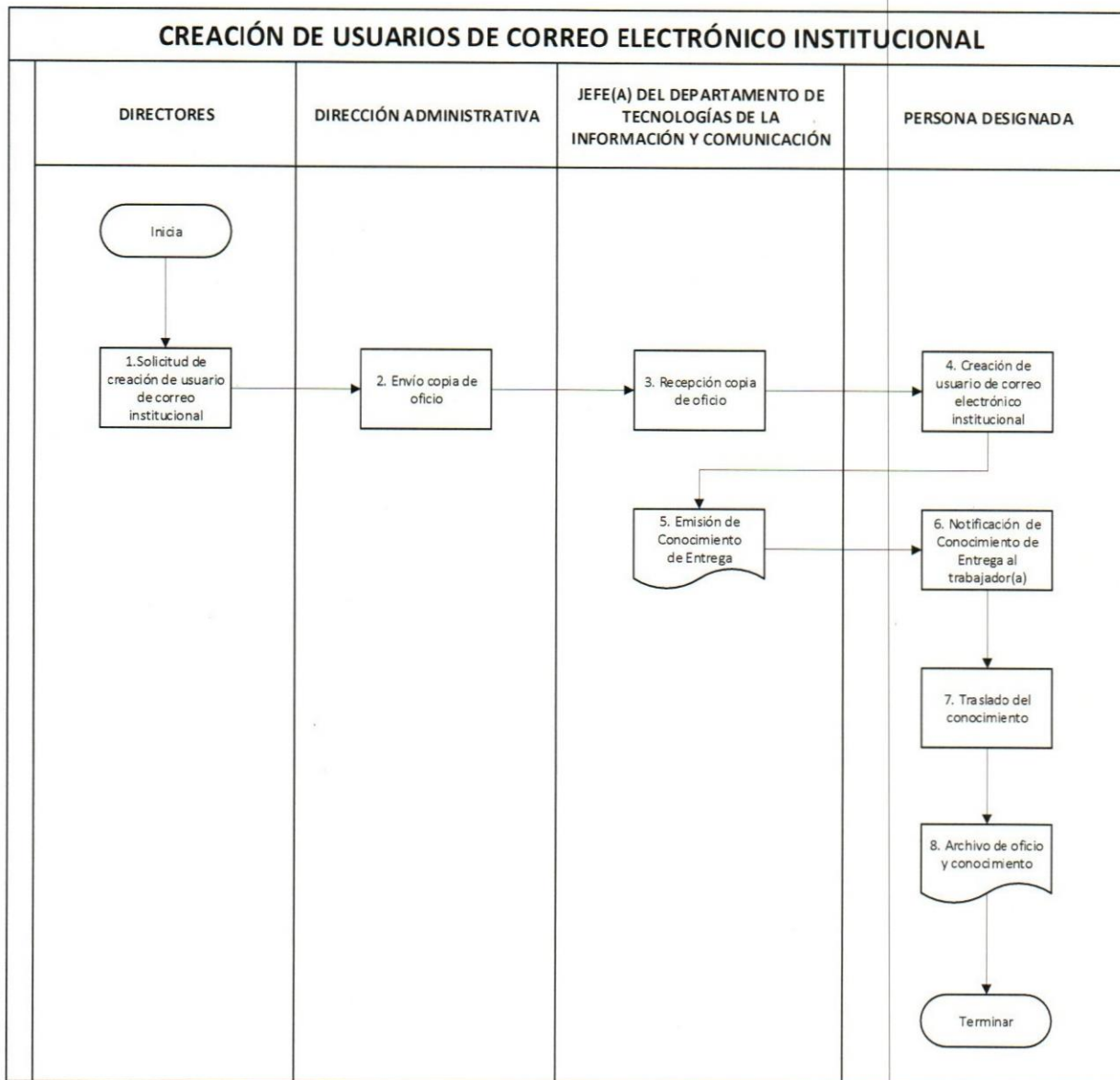
Le recordamos que la información de seguridad de su cuenta de correo institucional y contraseña es secreta, personal, única e intransferible, por lo que a partir de este momento es responsabilidad del usuario mantener la confidencialidad de esta información. Es importante resaltar que no debe ser compartida con nadie, debido a que existe información confidencial y sensible que puede ser expuesta y utilizada sin el consentimiento de la víctima. Se solicita realizar el uso correcto de los servicios y ser cuidadoso(s) con la información que se envía.

Se informa al titular de la cuenta que debe tener en consideración las siguientes recomendaciones:

- Una vez recibida esta contraseña, debe ser cambiada dentro del sistema a una contraseña personal.
- Si no recuerda la contraseña, deberá enviar una solicitud al Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación al correo soportesistemas@institutoodelavictima.gob.gt
- La baja del usuario, se dará cuando el empleado sea dado de baja definitivamente del Instituto de la Víctima y se realice la solicitud por parte de la Dirección, Departamento o Unidad correspondiente.

FECHA DE RECIBIDO	/	/	HORA	
FIRMA _____				

FLUJOGRAMA





**PROCEDIMIENTO DE CONFIGURACIÓN
E INSTALACIÓN DE EQUIPO INFORMÁTICO**

**DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

VERSIÓN 2

GUATEMALA, DICIEMBRE 2022

	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022
PÁGINA: 46 DE 61			

Vigencia: 02/01/2023	Código: DTIC-PRO-6	Elaboración: 20/09/2022
Ámbito de Aplicación: DIRECCIONES, DEPARTAMENTOS Y UNIDADES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
<h2>PROCEDIMIENTO DE CONFIGURACIÓN E INSTALACIÓN DE EQUIPO INFORMÁTICO TECNOLÓGICO</h2>		
Etapas	Nombre y cargo	Firma
Elaborado por:	Roél Andreé Madrid Rivera Asistente Administrativo Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	
Diseñado y Estructurado por:	Londy Lucrecia Elias Ceseña Jefe III del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional	
Revisado y Aprobado por:	Ing. Lucio Vilder Renan Sajbin Pérez Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	

	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022

1. PROPÓSITO Y ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Establecer las actividades para la configuración e instalación de equipo informático tecnológico a los trabajadores de las diferentes dependencias del Instituto de la Víctima.

2. GLOSARIO

Para la correcta aplicación de lo dispuesto en el presente procedimiento se entiende por:

- a) **Configuración de accesorios o dispositivos específicos:** Hace referencia a la instalación y configuración de software y hardware específico de acuerdo a la necesidad del usuario para cumplimiento de sus funciones, y deberá ser requerido por el Director, Jefe de Departamento y/o Unidad a la cual pertenece el usuario.
- b) **Sistema operativo:** Es el conjunto de programas de un sistema informático que gestiona los recursos de hardware y provee servicios a los programas de aplicación de software.
- c) **Dispositivos periféricos:** En informática, periférico es la denominación genérica para designar al aparato o dispositivo auxiliar e independiente que se conecta o interactúa con el equipo de cómputo.
- d) **Software:** Es un conjunto de componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos que son llamados hardware.

	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

El Procedimiento de Configuración e Instalación de Equipo Informático Tecnológico contiene las actividades, responsables y descripciones siguientes:

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
3.1 CONFIGURACIÓN Y ENTREGA DE EQUIPO TECNOLÓGICO		
1. Solicitud de configuración	Direcciones, departamentos o unidades	Solicita por escrito al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación, la instalación o configuración del equipo. Si el equipo es de nuevo ingreso, continua en actividad No.2 de lo contrario continua en actividad No.4.
2. Traslado de equipo	Unidad de Almacén	La Unidad de Almacén traslada equipo al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación, con conocimiento de entrega para las configuraciones correspondientes del equipo.
3. Recepción de equipo	Persona Designada	Recibe conocimiento de entrega por parte de almacén, verifica números de serie de los equipos y que se encuentre en pleno funcionamiento operacional, sella de recibido con la fecha de recepción del equipo.
4. Configuración de equipo	Persona Designada	Inicia con la activación de las licencias adquiridas y su configuración en el equipo de cómputo. Instala dispositivos periféricos. Instala y configura los accesorios o dispositivos solicitados por la Dirección, Departamento o Unidad que estén aprobados para su uso institucional. De ser equipo de nuevo ingreso continuar en actividad No. 5 de lo contrario continua en actividad No. 7

	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022

5.	Elaboración de Conocimiento de Entrega de Equipo	Persona Designada	Elabora el conocimiento de entrega de equipo donde consigna los datos del equipo.
6.	Entrega del equipo	Persona Designada	Entrega el equipo a la Unidad de Almacén, solicitando firma en copia del conocimiento de entrega de equipo y se archiva.
7.	Registro en base de datos y archivo de documento	Persona Designada	Registra en base de datos y archiva documento. Finaliza el procedimiento.

	MANUAL			
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022	PÁGINA: 50 DE 61

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

4.1 Procedimientos

No aplica

4.2 Formularios, instructivos, guías y otros

No aplica

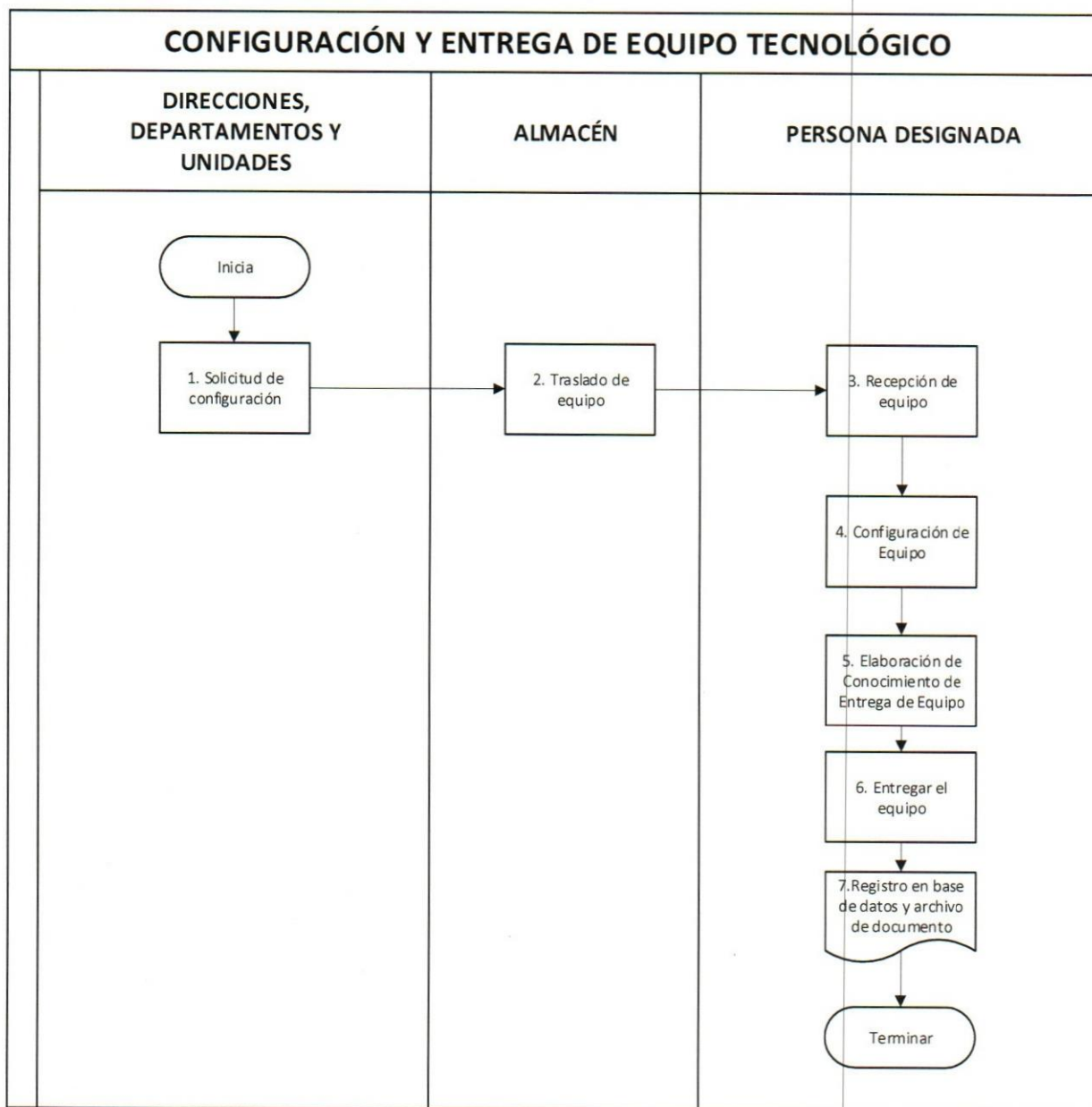
4.3 Documentos externos

No aplica

	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022

5. ANEXOS

FLUJOGRAMA





**PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO
PREVENTIVO**

**DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

VERSIÓN 1

GUATEMALA, DICIEMBRE 2022


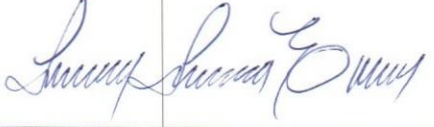
	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022
		PÁGINA: 53 DE 61	

Vigencia: 02/01/2023	Código: DTIC-PRO-7	Elaboración: 20/09/2022
-----------------------------	---------------------------	--------------------------------

Ámbito de Aplicación:

DIRECCIONES, DEPARTAMENTOS Y UNIDADES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO

PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Etapas	Nombre y cargo	Firma
Elaborado por:	Roél Andreé Madrid Rivera Asistente Administrativo Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	
Diseñado y Estructurado por:	Londy Lucrecia Elias Ceseña Jefe III del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional	
Revisado y Aprobado por:	Ing. Lucio Vilder Renan Sajbin Pérez Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	

	MANUAL			
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022	PÁGINA: 54 DE 61

1. PROPÓSITO Y ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Establecer las actividades para la realización del mantenimiento preventivo, el cual permitirá una revisión al equipo de la institución de manera programada con el fin de evitar desperfectos y llevar a cabo el servicio y limpieza de los dispositivos mecánicos, eléctricos e informáticos (hardware y software) del equipo de cómputo, logrando de esta manera el óptimo funcionamiento.

2. GLOSARIO

Para la correcta aplicación de lo dispuesto en el presente procedimiento se entiende por:

Mantenimiento preventivo: Son las actividades programadas para la revisión y limpieza destinadas a la conservación de los equipos informáticos en condiciones de funcionamiento.

	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022
		PÁGINA: 55 DE 61	

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

El Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo contiene las actividades, responsables y descripciones siguientes:

ACTIVIDADES		RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
3.1 PLANIFICACIÓN Y APROBACIÓN DEL CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO.			
1.	Planificación de mantenimiento de equipos	Jefe(a) del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	Planifica y establece la periodicidad del mantenimiento preventivo
2.	Elaboración de cronograma	Persona Designada	Elabora proyecto de cronograma de mantenimiento con fechas tentativas para el mantenimiento en edificio central, sedes y subsedes. Traslada a la Jefatura del Departamento para su revisión y aprobación.
3.	Revisión de proyecto de cronograma y presentación	Jefe(a) del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	Revisa y acepta cronograma de mantenimiento y envía con oficio para su aprobación a la Dirección Administrativa, para su consecuente socialización a las diferentes Direcciones, Departamentos y Unidades.
4.	Recepción de cronograma y aprobación	Director(a) Administrativa	Recibe, revisa el cronograma de mantenimiento y de no existir cambios, aprueba. Nota 1: Si existen cambios, regresa al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación para su corrección.
5.	Socialización y coordinación del cronograma	Jefe(a) del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	Socializa y coordina con las diferentes Direcciones, Departamentos y Unidades las fechas a realizar el mantenimiento preventivo. Si existen cambios, debido a impedimentos por las actividades de cada dependencia, traslada a la

	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022

			persona designada para que realice las modificaciones correspondientes.
6.	Revisión de programación	Persona Designada	Realiza las correcciones correspondientes a la programación del mantenimiento preventivo, luego de ser consensuado con los directores.
7.	Solicitud de aprobación	Jefe(a) del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	Solicita a Dirección Administrativa, la aprobación del cronograma final de mantenimiento preventivo en Sede Central, Sedes y Subsedes.
8.	Nombramiento de comisión	Persona Designada	<p>Recibe nombramiento y tramita en la Dirección Financiera el viático anticipo, cuando se realiza en Sedes o Subsedes ubicadas en el interior del país y solicita la asignación de piloto y vehículo.</p> <p>Si se realiza en la Sede Central, continua en actividad 9.</p>
9.	Mantenimiento de equipo	Persona Designada	<p>Realiza mantenimiento preventivo y lo registra en el formulario Ejecución de Mantenimiento Preventivo DTIC-FOR-5 por cada usuario que atiende.</p> <p>Según diagnóstico del equipo, de ser necesario una reparación debe realizarse lo establecido en los procedimientos de soporte correspondientes.</p> <p>Entrega el equipo al usuario y se solicita la firma en la boleta de recepción a entera satisfacción.</p> <p>Nota 2: Si el equipo cuenta con garantía activa, se realizan las actividades del Procedimiento de Soporte Técnico a Usuarios con Equipo con Garantía.</p> <p>Nota 3: Si el equipo no cuenta con garantía, se realizan las actividades del Procedimiento para el</p>

	MANUAL		
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022
		PÁGINA: 57 DE 61	

			Soporte Técnico a Usuarios con Equipo sin Garantía.
10.	Informe de actividades	Persona Designada	<p>Realiza informe de actividades al finalizar el mantenimiento programado.</p> <p>Adjunta boletas de mantenimiento preventivo y registra la información de los mantenimientos realizados en base de datos.</p> <p>Traslada al Jefe(a) del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación para su conocimiento y seguimiento, si fuera necesario.</p>
11.	Revisión de Informe de Actividades	Jefe(a) del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	<p>Recibe y revisa informe de actividades y boletas de mantenimiento preventivo.</p>
12.	Archivo de documentos	Persona Designada	<p>Archiva, boletas de mantenimiento preventivo e informes.</p> <p>Finaliza el procedimiento.</p>

	MANUAL			
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022	PÁGINA: 58 DE 61

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

4.1 Procedimientos

4.1.1 DTIC-PRO-3 Procedimiento para el Soporte Técnico a Usuarios sin Garantía del Equipo

4.1.2 DTIC-PRO-4 Procedimiento para el Soporte Técnico a Usuarios con Garantía del Equipo

4.2 Formularios, instructivos, guías y otros

4.2.1 DTIC-FOR-5 Ejecución de Mantenimiento Preventivo

4.3 Documentos externos

No aplica

MANUAL



PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO: DTIC-MA-1

VERSIÓN: 2

FECHA DE APROBACIÓN:
19/12/2022

PÁGINA: 59 DE 61

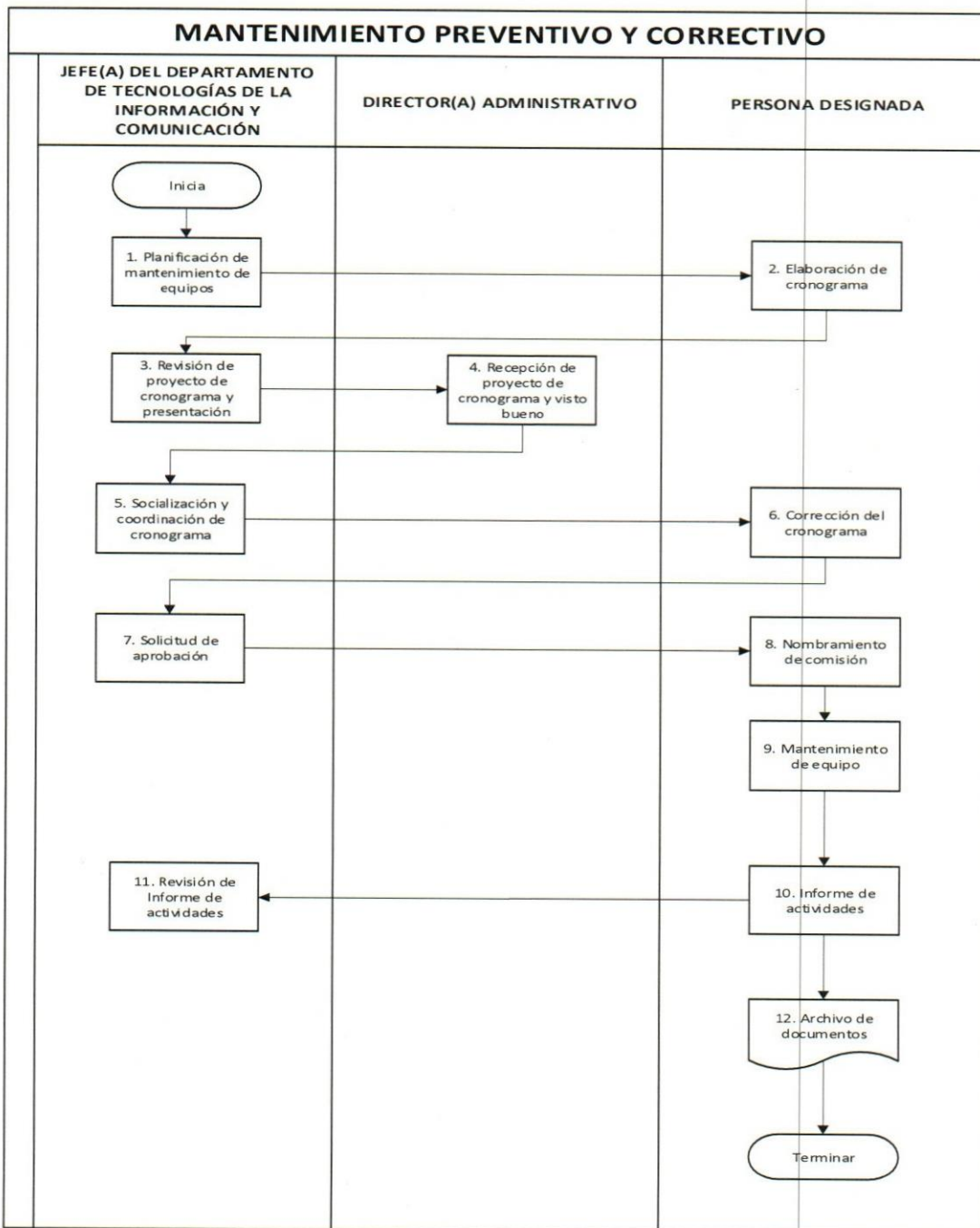
5. ANEXOS

	FORMULARIO			
	EJECUCIÓN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO			
PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO: DTIC-FOR-5	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022	PÁGINA: 1 DE 1
NOMBRE COMPLETO:		FECHA	#	#
CARGO:				
DIRECCIÓN, DEPARTAMENTO, UNIDAD				
EQUIPO DE COMPUTO				
TIPO				
LAPTOP <input type="checkbox"/>	DESKTOP <input type="checkbox"/>	UPS <input type="checkbox"/>	TECLADO <input type="checkbox"/>	MOUSE <input type="checkbox"/>
	IMPRESORAS <input type="checkbox"/>		SCANNER <input type="checkbox"/>	UNIDAD DE CD / DVD <input type="checkbox"/>
MANTENIMIENTO REALIZADO				
OBSERVACIONES				

**NOMBRE Y FIRMA
SOLICITANTE**

**NOMBRE Y FIRMA
TÉCNICO QUE ATENDIÓ**

FLUJOGRAMA



	MANUAL			
	PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
	CÓDIGO: DTIC-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 19/12/2022	PÁGINA: 61 DE 61

CONTROL DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES

NO. DE VERSIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	TIPO DE CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	APARTADOS MODIFICADOS	PÁGINAS AFECTADAS
2	1912/2022	Modificación del formato	Nuevo formato aprobado y modificación de procedimientos	Todos	Todas