ACUERDO NÚMERO DG GUION CIENTO CUARENTA Y CINCO GUION DOS MIL VEINTISÉIS

(DG-145-2026)

GUATEMALA, NUEVE DE OCTUBRE DE DOS MIL VEINTISÉIS

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, crea el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, con la finalidad de brindar asistencia y atención a las víctimas del delito, para lograr la reparación digna a la cual tienen derecho; se establece como ente rector de las políticas victimológicas a nivel nacional, como persona jurídica autónoma, con patrimonio propio e independencia funcional y orgánica. Así también, en los numerales 1, 6 y 15 del Artículo 18 del mismo cuerpo legal citado establece como funciones del Director General, realizar una gerencia eficaz y dinámica del servicio para la debida atención y protección a las víctimas del delito, aprobar las normativas internas así como los manuales de trabajo y desempeñar las demás funciones de conformidad con los fines para los que fue creada la institución.

CONSIDERANDO

Que el Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas, mediante el cual se aprueban las Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, establece en su Marco Conceptual que es responsabilidad de la máxima autoridad definir directrices y normativa interna, para la implementación y supervisión de un efectivo control interno y determinar la estructura organizacional de acuerdo con las necesidades de la entidad; así mismo, en el apartado de *"**NORMAS APLICABLES A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL**"* se establece lo siguiente: *"...**b) Establecer Procedimientos.** La máxima autoridad, a través de la unidad competente en materia de desarrollo de procedimientos de la entidad, debe elaborar e implementar manuales de procedimientos, para cada puesto o cargo y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad sujetos a control gubernamental y fiscalización."*

CONSIDERANDO

Que el Artículo 45 del Acuerdo Número 68-2022 de la Dirección General del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, Reglamento Orgánico Interno del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, establece lo siguiente: *"**Cumplimiento.** Cada Director (a), Jefe (a) y/o Encargado (a) del Instituto de la Víctima, en el ámbito de su competencia, es responsable de la actualización de los manuales respectivos y normativa interna aplicable, como resultado de la aplicación del presente Reglamento."*

POR TANTO

La Dirección General del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, con base en lo considerado y en ejercicio de las funciones que le confieren los numerales 1, 6 y 15 del Artículo 18, y el Artículo 26 Bis, ambos del 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; así como el Artículo 12 del Acuerdo Número 33-2020 de la Dirección General del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, Reglamento General de la Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

ACUERDA

ARTÍCULO 1. APROBACIÓN. Aprobar el Manual de Normas, Procesos y Procedimientos del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación DTIC-MA-01 Versión 01, el cual consta de setenta y dos (72) hojas impresas en su lado anverso, las que se encuentran rubricadas y selladas por la Dirección General y contiene los siguientes procedimientos:

No.	CÓDIGO	NOMBRE PROCEDIMIENTO
1	DTIC-PRO-01	Procedimiento para la Creación de Usuarios y Accesos al Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima -SIAVI-.
2	DTIC-PRO-02	Procedimiento para la Emisión de Solvencia Tecnológica del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación.
3	DTIC-PRO-03	Procedimiento de Soporte Técnico y Gestión de Garantía de Equipos de Cómputo.
4	DTIC-PRO-04	Procedimiento para la Creación de Usuarios de Correo Institucional.
5	DTIC-PRO-05	Procedimiento de Configuración e Instalación de Equipo Informático.
6	DTIC-PRO-06	Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo.

ARTÍCULO 2. RESPONSABILIDAD. Es responsabilidad del Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación, el contenido, cumplimiento, velar por la debida implementación, seguimiento y actualización del Manual de Normas, Procesos y Procedimientos del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación DTIC-MA-01 Versión 01, aprobado a través del presente acuerdo.

ARTÍCULO 3. PUBLICACIÓN. El Departamento de Comunicación Institucional y Estratégica del Instituto de la Victima, es responsable de la publicación correspondiente, en coordinación con el Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional.

ARTÍCULO 4. ASPECTOS NO PREVISTOS. Los aspectos no previstos en el Manual de Normas, Procesos y Procedimientos, DTIC-MA-01 Versión 01, serán resueltos por el Jefe de dicho Departamento con el Visto Bueno de la Dirección General.

ARTÍCULO 5. ARCHIVO Y CUSTODIA. El Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, a través de su Unidad de Organización y Desarrollo Institucional, será el responsable de archivar y custodiar en formato físico y copia digital el Manual de Normas, Procesos y Procedimientos del Departamento Tecnologías de la Información y Comunicación DTIC -MA-01 Versión 01.

ARTÍCULO 6. DEROGATORIA. Se deroga el Acuerdo DG-74-2023 emitido por la Directora General del Instituto de la Víctima y todas aquellas disposiciones internas que contravengan el presente acuerdo.

ARTÍCULO 7. VIGENCIA. El presente acuerdo surte sus efectos legales inmediatamente.

NOTIFÍQUESE.

Rebeca Aída González Leche
Directora General
Instituto de la Víctima

Ana Cecilia García Max
Secretaria General
Instituto de la Víctima

Instituto de la
VÍCTIMA

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

MANUAL DE NORMAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

VERSIÓN 1

Aprobado con Acuerdo DG-145-2026, el 9 de octubre de 2026

Acuerdo de Aprobación: DG-145-2026	CÓDIGO: DTIC-MA-01

ALCANCE:

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO

MANUAL DE NORMAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Etapas	Nombre y cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Joselyne Quiñonez Profesional Especializado B-III Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación		**24/08/2026**
Diseñado y Estructurado por:	Juan Ignacio Rafael Lemus Valdez Profesional Especializado A-III Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional		**28/08/2026**
Revisado por:	José Miguel Morán Franco Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación		**28/08/2026**
	María Yessenia Rojas Torres Jefe del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional		**01/09/2026**
	Ana Cecilia García Max Secretaria General		**05/10/2026**
Aprobado por:	Rebeca Aída González Leche Dirección General		**09/10/2026**

ÍNDICE

I. OBJETIVOS 5
II. BASE LEGAL 6
III. GLOSARIO 7

IV. PROCESOS 8
1. ALCANCE Y OBJETIVO DEL PROCESO / SUBPROCESO 8
2. RESPONSABLE DEL PROCESO / SUBPROCESO 8
3. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO / SUBPROCESO 9
4. RECURSOS 10
5. RIESGOS DEL PROCESO / SUBPROCESO 10
6. OPORTUNIDADES DEL PROCESO / SUBPROCESO 10
7. INDICADORES 11

V. PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE USUARIOS Y ACCESOS AL DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCITMA -SIAVI- 14
1. OBJETIVO 14
2. NORMAS ESPECÍFICAS 15
3. GLOSARIO 16
4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES 17
5. FLUJOGRAMA 19
6. ANEXOS 20

VI. PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE SOLVENCIA TECNOLÓGICA DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 22
1. OBJETIVO 22
2. NORMAS ESPECÍFICAS 23
3. GLOSARIO 24
4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES 25
5. FLUJOGRAMA 27
6. ANEXOS 28

VII. PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y GESTIÓN DE GARANTÍAS DE EQUIPOS DE CÓMPUTO 30
1. OBJETIVO 30
2. NORMAS ESPECÍFICAS 31
3. GLOSARIO 33
4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES 34
5. FLUJOGRAMA 40
6. ANEXOS 43

VIII. PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE USUARIOS DE CORREO INSTITUCIONAL 45
1. OBJETIVO 45
2. NORMAS ESPECÍFICAS 46
3. GLOSARIO 48
4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES 49
5. FLUJOGRAMA 51
6. ANEXOS 52

IX. PROCEDIMIENTO DE CONFIGURACIÓN E INSTALACIÓN DE EQUIPO INFORMÁTICO 55
1. OBJETIVO 55
2. NORMAS ESPECÍFICAS 56
3. GLOSARIO 57
4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES 58
5. FLUJOGRAMA 60
6. ANEXOS 61

X. PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO 63
1. OBJETIVO 63
2. NORMAS ESPECÍFICAS 64
3. GLOSARIO 65
4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES 66
5. FLUJOGRAMA 69

XI. CONTROL DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES 72

I. OBJETIVOS

a) Objetivo general:

Establecer las normas, procesos y procedimientos que deberá cumplir el personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación del Instituto de la Víctima, con el propósito de desarrollar sus actividades de manera organizada para garantizar el cumplimiento de las funciones del Departamento.

b) Objetivos específicos:

- Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades para el uso adecuado, mantenimiento y protección de los recursos informáticos institucionales.
- Establecer la normativa institucional, para la administración, desarrollo y uso de las tecnologías de la información y comunicaciones.
- 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.



II. BASE LEGAL

a. Constitución Política de la República de Guatemala.

b. Decreto Número 21-2016 del Congreso de la República, Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito y sus reformas.

c. Acuerdo Número 33-2020 emitido por la Dirección General del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, Reglamento General de la Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

d. Acuerdo DG-68-2022 emitido por la Dirección General del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, Reglamento Orgánico Interno del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

e. Acuerdo DG-076-2026 emitido por la Dirección General del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, Manual de Puestos y Salarios del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

f. Acuerdo DG-095-2026 emitido por la Dirección General del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, Manual de Organización y Funciones del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

g. Acuerdo DG-096-2026 emitido por la Dirección General del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, Manual de Descripción de Perfiles de Puestos del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

h. Acuerdo A-39-2023 de la Contraloría General de Cuentas, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental.

III. GLOSARIO

Para la aplicación de lo dispuesto en el presente manual se entenderá por:

a) **Hardware:** Conjunto de componentes físicos y tangibles, como la computadora, el teclado, el monitor, el mouse y otros dispositivos que permiten el funcionamiento del equipo.

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

c) **Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima -SIAVI-:** Es el sistema informático para el registro de información correspondiente a los casos dentro del Instituto de la Víctima.

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.

e) **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.

f) **Usuario:** Se refiere al trabajador que utiliza o interactúa con el Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima -SIAVI- o cualquier otra aplicación o herramienta informática.

IV. PROCESOS

Instituto de la VÍCTIMA	CÓDIGO: DTIC-FIP-01
FICHA DE PROCESO: **GESTIÓN DE SOPORTE DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**	
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	

1. ALCANCE Y OBJETIVO DEL PROCESO / SUBPROCESO

1.1 ALCANCE	1.2 OBJETIVO
El proceso aplica a todas las Direcciones, Departamentos y Unidades del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. Comprende la planificación, implementación, control y mejora del uso de las tecnologías de información y comunicación en el Instituto de la Víctima, incluyendo la administración, desarrollo, mantenimiento, seguridad de la información y soporte a usuarios, para la protección, disponibilidad y adecuado aprovechamiento de los recursos tecnológicos institucionales.	Procurar el adecuado uso y mejora continua de las tecnologías de información y comunicación en el Instituto de la Víctima, mediante la gestión ordenada y estandarizada de los recursos tecnológicos, la seguridad de la información y la prestación eficiente de servicios a los usuarios.

2. RESPONSABLE DEL PROCESO / SUBPROCESO

Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación.

3. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO / SUBPROCESO

ENTRADAS RECURSOS, INFORMACIÓN	PROCEDIMIENTO	SALIDAS SERVICIO, PRODUCTO
1. Solicitudes de Direcciones, Departamentos o Unidades 2. Solicitudes de soporte técnico e informático 3. Normativa Institucional	1. Creación de usuarios en el Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima -SIAVI- 2. Emisión de Solvencia Tecnológica del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación 3. Soporte Técnico y Gestión de Garantías de Equipo de Cómputo 4. Creación de Usuarios de Correo Institucional 5. Configuración e Instalación de Equipo Informático 6. Mantenimiento Preventivo	1. Solicitudes atendidas 2. Solicitudes de soporte atendidas 3. Solvencias de DTICS emitidas 4. Listado de cómputo actualizado 5. Equipos de cómputo (Hardware y Software) en óptimo funcionamiento 6. Nivel de satisfacción de Soporte Técnico



4. RECURSOS

HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	INSUMOS	AMBIENTE DE TRABAJO
1. Jefe del departamento 2. Personal contratado al departamento tales como profesionales y técnicos	1. Espacios adecuados de trabajo	1. Mobiliario y equipo 2. Licencias de software 3. Hardware y dispositivos periféricos	1. Comunicación fluida 2. Método de trabajo 3. Retroalimentación 4. Liderazgo

5. RIESGOS DEL PROCESO / SUBPROCESO

Identificados en la Matriz de Evaluación de Riesgos

6. OPORTUNIDADES DEL PROCESO / SUBPROCESO

Identificados en la Matriz de Oportunidades

7. INDICADORES

1.	**Nombre del indicador**	Porcentaje de solicitudes atendidas
	Propósito / descripción	Medir el porcentaje de atención a solicitudes de soporte técnico recibidas por parte de los usuarios internos
	Fórmula de cálculo	(Cantidad de solicitudes de soporte técnico atendidas en el mes / Cantidad de solicitudes de soporte técnico recibidas en el mes) *100
	Meta*	Mayor o igual a 90%
	Unidad de medida	Porcentaje
	Frecuencia de medición	Mensual
	Responsable	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación

2.	**Nombre del indicador**	Nivel de Satisfacción del Servicio de Soporte Técnico
	Propósito / descripción	Conocer el nivel de satisfacción de los servicios de soporte técnico a nivel nacional.
	Fórmula de cálculo	(Sumatoria de respuestas como excelente y bueno en el mes / Cantidad total de respuestas recibidas en el mes) *100
	Meta*	Mayor o igual a 65 %
	Unidad de medida	Porcentaje
	Frecuencia de medición	Mensual
	Responsable	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación

Instituto de la
VÍCTIMA

PROCESO:
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE USUARIOS Y ACCESOS AL SISTEMA INFORMÁTICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA -SIAVI-

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO DTIC-PRO-01

V. PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE USUARIOS Y ACCESOS AL SISTEMA INFORMÁTICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA -SIAVI-

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para la Creación de Usuarios en el Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima -SIAVI- a los trabajadores del Instituto de la víctima y/o demás personal que sea autorizado para el efecto.



2. NORMAS ESPECÍFICAS

a) La Unidad de Sistemas de Información será responsable de la creación de usuarios en el Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima -SIAVI-, conforme a las solicitudes recibidas y a las disposiciones institucionales vigentes.

b) La creación de usuarios en el Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima -SIAVI- estará dirigida principalmente al personal de la Dirección de Asistencia Legal (DAL) y la Dirección de Servicios Victimológicos (DSV). Para otras dependencias, deberá existir solicitud formal debidamente autorizada, siendo obligatorio contar con la validación y documentación de respaldo correspondiente conforme a los procedimientos establecidos.

c) Para la creación de usuarios en Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima -SIAVI-, será requisito indispensable contar con una solicitud formal por medio del formulario "Solicitud de Creación de Usuario en Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima" la cual deberá ser emitida la máxima autoridad de la unidad administrativa solicitante.

d) La información proporcionada en la solicitud será responsabilidad de la unidad solicitante, debiendo garantizar su veracidad y exactitud para la correcta creación del usuario en el sistema.

e) La creación de usuarios en Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima -SIAVI- deberá realizarse exclusivamente utilizando un correo electrónico institucional válido, quedando prohibido el uso de correos personales o externos.

f) La Unidad de Sistemas de Información deberá verificar que no exista previamente un usuario registrado con los mismos datos, a fin de evitar duplicidades dentro del sistema.

g) La asignación de roles, atenciones y servicios dentro del Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima -SIAVI- deberá realizarse conforme a la solicitud recibida por la Dirección, Departamento o Unidad requirente asegurando que los accesos otorgados correspondan estrictamente a lo solicitado.

h) Una vez creado el usuario, el sistema enviará automáticamente al correo institucional registrado las credenciales de acceso, incluyendo nombre de usuario y contraseña temporal.

3. GLOSARIO

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

a) **Contraseña:** Llave o clave que permite la autentificación a través de información secreta para controlar el acceso hacia algún recurso informático del Instituto de la Víctima.

b) **Contraseña Provisional:** Clave temporal asignada a un usuario para su primer acceso o recuperación de cuenta, que debe ser cambiada posteriormente por una definitiva.

c) **Correo Institucional:** Cuenta de correo electrónico oficial proporcionada por la institución para uso laboral y comunicación formal interna y externa.

d) **Credenciales de Acceso:** Conjunto de datos (como usuario y contraseña) que permiten autenticar y autorizar el ingreso de un usuario a un sistema informático.

e) **Perfil de Acceso:** Perfil de acceso o perfil de usuario, son los permisos establecidos a los usuarios en el Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima -SIAVI-, accediendo a una sesión personalizada de acuerdo con su perfil y funciones establecidos.

f) **Sistema de Gestión de Soporte:** Plataforma informática utilizada para registrar, administrar y dar seguimiento a solicitudes, incidencias o requerimientos de soporte técnico.

g) **Usuario:** Se refiere al trabajador(a) que utiliza o interactúa con el Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima -SIAVI-.

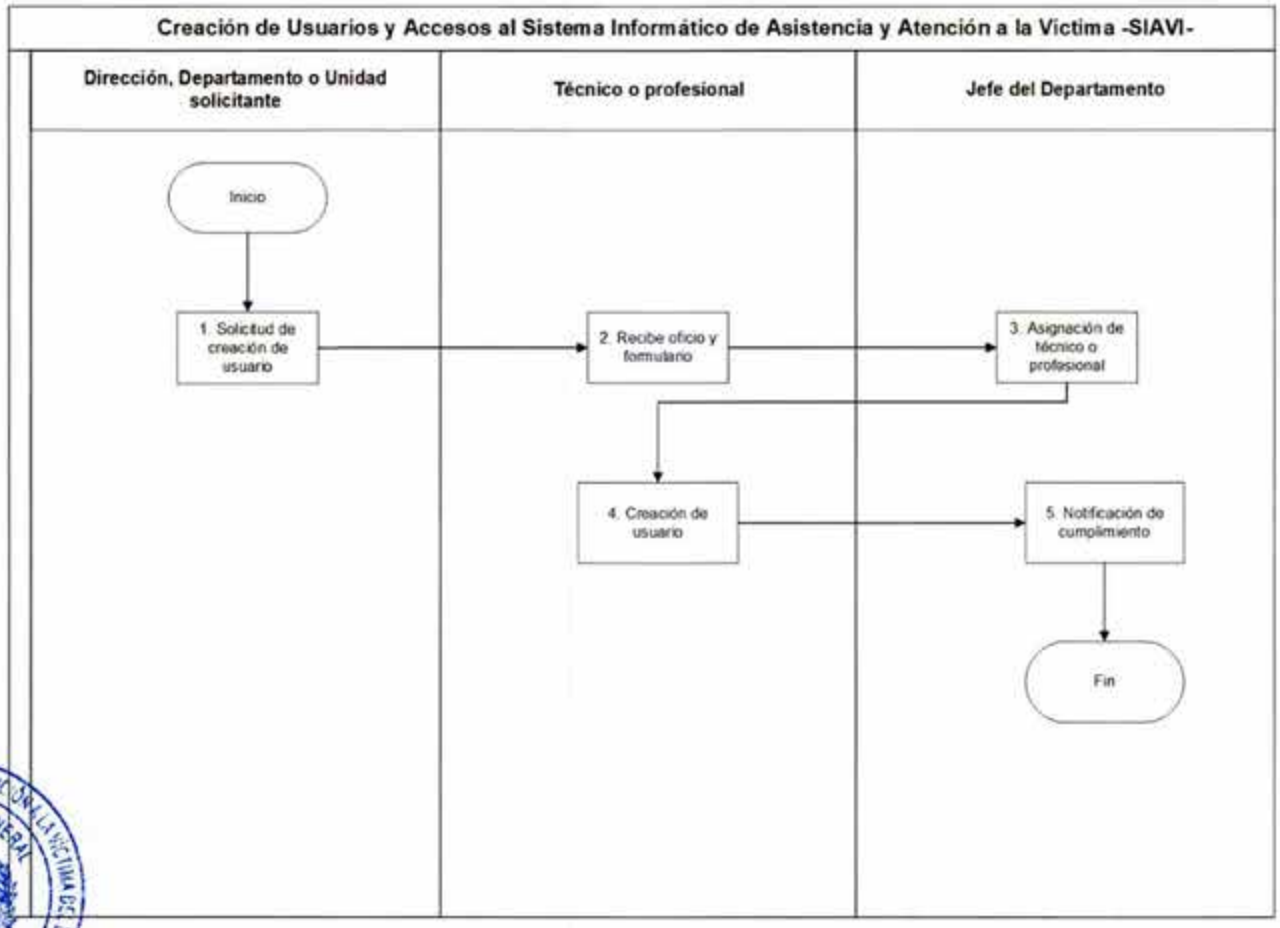
4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

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

	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
4.1	**CREACIÓN DE USUARIOS**		
1.	**Solicitud de creación de usuario**	Dirección, Departamento o Unidad solicitante	La máxima autoridad de la unidad administrativa mediante oficio solicita la creación de un usuario adjuntando el formulario **Creación de Usuario para el Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima -SIAVI- DTIC-FOR-06**, debidamente firmado por el jefe inmediato.
2.	**Recibe oficio y formulario**	Técnico o profesional designado	Recibe formulario, sella, firma y lo traslada al Jefe del Departamento para asignación.
3.	**Asignación de técnico o profesional**	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	Asigna a un técnico o profesional para la creación del usuario.

ACTIVIDADES		RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
4.	**Creación de usuario**	Técnico o profesional designado	Se procede a la creación del usuario dentro del sistema, asignándole los perfiles solicitados y utilizando como referencia el usuario de correo electrónico institucional asignado al requirente. Una vez creado el usuario en el sistema, se genera automáticamente un correo electrónico que será enviado a la bandeja del correo institucional del trabajador, el cual incluirá una contraseña provisional.
5.	**Notificación de cumplimiento**	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	Informa por oficio a la Dirección, Departamento o Unidad la creación del usuario solicitado. Finaliza el procedimiento.

5. FLUJOGRAMA



6. ANEXOS

a) DTIC-FOR-06 Solicitud de Creación de Usuario para el Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima -SIAVI-.

	FORMULARIO	CÓDIGO: DTIC-FOR-06
VÍCTIMA	CREACIÓN DE USUARIO PARA EL SISTEMA INFORMÁTICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA -SIAVI-	VERSIÓN: 01

INFORMACIÓN DEL JEFE INMEDIATO			
Nombre:			
Puesto:			
Firma:			
INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE			
Nombre:			
Puesto:			
Firma:			
INFORMACIÓN DEL USUARIO			
Fecha de solicitud:			
Primer nombre:			
Segundo nombre:			
Primer apellido:			
Segundo apellido:			
Teléfono:		Sede:	
Rol:			
Correo electrónico:			
RECEPCIÓN DTIC			
Nombre:			
Firma:			

Instituto de la
VÍCTIMA

PROCESO:
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

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

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO DTIC-PRO-02

VI. PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE SOLVENCIA TECNOLÓGICA DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1. OBJETIVO

Establecer las actividades a realizar para emitir la Solvencia de Tecnología del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación, para garantizar la desactivación del usuario de todos los sistemas institucionales a los que tenga acceso el trabajador del Instituto de la Víctima.



2. NORMAS ESPECÍFICAS

a) El Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación, mantendrá actualizado el inventario tecnológico institucional, registrando el estado operativo y ubicación de los equipos dentro del control interno del departamento.

b) La solvencia deberá presentarse de forma oficial, mediante la solicitud del formulario denominado "Solvencia del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación para Pago de Prestaciones Laborales", en el cual será obligatorio consignar el correo electrónico institucional del trabajador o el listado completo de usuarios institucionales que tenga asignadas.

c) El Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación será el responsable de emitir la solvencia tecnológica a los colaboradores que finalicen su relación laboral o que requieran dicha constancia, previa a la verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos.

d) El Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación deberá coordinar con la Dirección de Recursos Humanos para validar la información relacionada con la baja del colaborador y evitar omisiones en el proceso.

e) El Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación no emitirá la solvencia en caso de existir incumplimientos, activos no entregados en inventarios, accesos activos o cualquier inconsistencia detectada, debiendo dejar constancia de las observaciones correspondientes.

f) La solvencia tecnológica será entregada en un plazo máximo de 3 días hábiles a partir de haber recibido la solicitud.

3. GLOSARIO

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

a) **BackUp:** Es 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.

b) **Baja de Usuario:** Acción que se toma cuando se desactiva un usuario de un sistema informático.

c) **Bloqueo:** Es una restricción (total, parcial, permanente o temporal) que se impone a un usuario dentro de un sistema informático.

d) **Inventario Tecnológico:** es el conjunto organizado, actualizado y detallado de todos los activos tecnológicos de una organización. Incluye hardware, software, redes, licencias, sistemas, dispositivos y recursos digitales, así como sus características, ubicaciones, estado, responsables y ciclo de vida.

e) **Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima -SIAVI-:** Es el sistema informático para el registro de información correspondiente a los casos dentro del Instituto de la Víctima.

f) **Solvencia de Tecnología:** 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 de los sistemas institucionales a los que tenía acceso.

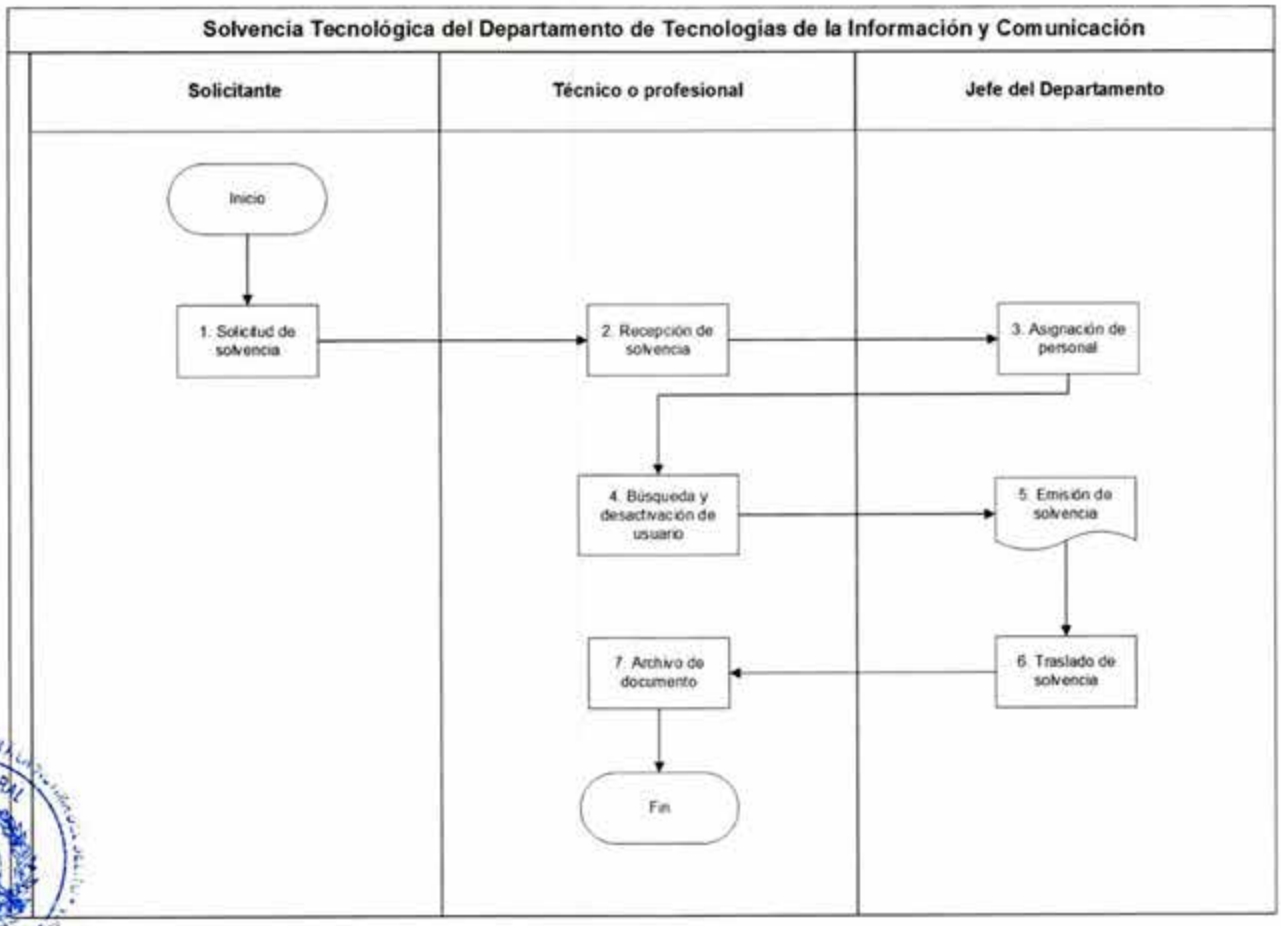
4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

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

	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
4.1	**EMISIÓN DE SOLVENCIA**		
1.	**Solicitud de solvencia**	Solicitante	Solicita la solvencia tecnológica mediante el formulario **Solvencia Tecnológica del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación** para pago de prestaciones laborales.
2.	**Recepción de solvencia**	Técnico o profesional designado	Recibe la solicitud, verifica que los datos estén consignados correctamente, sella la solicitud de solvencia y la traslada a la jefatura del departamento. **Nota 1:** Si el formulario no está debidamente llenado o no es legible, solicita al interesado la corrección de la información.
3.	**Asignación de personal**	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	Recibe solicitud de solvencia y designa a un técnico o profesional especializado para verificar la desactivación de usuarios en los sistemas y servicios institucionales.

	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
4.	**Búsqueda y desactivación de usuario**	Técnico o profesional designado	Realiza la búsqueda de los diferentes usuarios activos que tiene el trabajador en los sistemas internos institucionales. Si existe usuario, procede a desactivarlo. No existe usuario, continua en actividad 5. Comunica al jefe del departamento que los usuarios que utilizaba el trabajador del Instituto de la Victima fueron desactivados.
5.	**Emisión de solvencia**	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	Emite, sella y firma la solvencia mediante el formulario **Solvencia Tecnológica del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación.**
6.	**Traslado de solvencia**	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	Se entrega la solvencia al solicitante que lo requiere, solicitando firma de recibido.
7.	**Archivo de documento**	Técnico o profesional designado	Recibe copia y archiva documento según el control interno del Departamento. Finaliza el procedimiento.

5. FLUJOGRAMA



6. ANEXOS

a) DTIC-FOR-02 Solvencia Tecnológica del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación.

	FORMULARIO	CÓDIGO: DTIC-FOR-2
VÍCTIMA	SOLVENCIA TECNOLÓGICA DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	VERSIÓN: 3

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.) **XXXXXXXXXXXX** 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 (XXXXX@institutodelavictima.gob.gt)

Lo anterior, para los efectos que requiera la interesada.

Atentamente

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Departamento de Tecnologia de la información y Comunicación

CC. Archivo

1 de 1

Instituto de la
VÍCTIMA

PROCESO:
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y GESTIÓN DE GARANTÍAS DE EQUIPO DE CÓMPUTO

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO DTIC-PRO-03

VII. PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y GESTIÓN DE GARANTÍAS DE EQUIPOS DE CÓMPUTO

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para brindar soporte técnico y gestionar las garantías de los equipos de cómputo de los trabajadores de las distintas dependencias y sedes del Instituto de la Víctima, independientemente de si los equipos cuentan o no con garantía.

2. NORMAS ESPECÍFICAS

a) La Unidad de Soporte Técnico emitirá opiniones técnicas sobre el estado, viabilidad de reparación o sustitución de equipos y dispositivos que respalden las decisiones de renovación tecnológica.

b) El Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación podrá planificar la ampliación o renovación de infraestructura de cómputo considerando la demanda operativa, criterios de eficiencia energética y sostenibilidad tecnológica.

c) El Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación será el responsable de brindar soporte técnico a los equipos informáticos institucionales, diferenciando su atención según se encuentren dentro o fuera del período de garantía.

d) Toda solicitud de soporte técnico deberá ser registrada obligatoriamente en el sistema de gestión de soporte por el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación, siendo este requisito indispensable para su atención y seguimiento, y garantizando su documentación para efectos de control y trazabilidad.

e) El Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación deberá verificar el estado de garantía del equipo previo a cualquier intervención técnica, con base en los registros de inventario institucional o documentación de adquisición.

f) Para equipos fuera de garantía, el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación podrá realizar las reparaciones internas correspondientes o gestionar servicios externos, conforme a la disponibilidad de recursos y autorización respectiva.

g) El Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación establecerá tiempos de atención y resolución según la criticidad del incidente, con el fin de garantizar la continuidad operativa institucional.

h) En los casos en que la reparación no sea viable, se deberá emitir un dictamen técnico que respalde la baja, reposición o sustitución del equipo conforme a los procedimientos institucionales.

i) El Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación deberá proveer la protección de la información contenida en los equipos, evitando accesos no autorizados y solicitando, cuando sea posible la realización de respaldos previo a cualquier intervención.

j) En caso de que un equipo informático sea sustituido por el proveedor, se deberá registrar la información del equipo sustituto, incluyendo el número de serie, marca, modelo, color y la Dirección, Departamento o Unidad a la que pertenece. Esta información deberá actualizarse tanto en el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación como en la Unidad de Inventarios.

3. GLOSARIO

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

a) **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.

b) **Infraestructura de Computo:** Conjunto de recursos físicos y lógicos que soportan los sistemas informáticos, incluyendo hardware, software, redes, centros de datos y servicios necesarios para el procesamiento y almacenamiento de información.

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.

d) **Sostenibilidad Tecnológica:** Capacidad de mantener y optimizar el uso de recursos tecnológicos a largo plazo, considerando eficiencia, actualización, impacto ambiental y continuidad operativa.

e) **Ticket:** Registro o solicitud formal dentro de un sistema de soporte que documenta un incidente, problema o requerimiento, permitiendo su seguimiento, gestión y resolución.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

El Procedimiento de Soporte Técnico y Gestión de Garantías de Equipos de Cómputo contiene las actividades, responsables y descripciones siguientes:

	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
4.1	**SOPORTE TÉCNICO Y GESTIÓN DE GARANTÍAS DE EQUIPOS DE CÓMPUTO**		
1.	**Solicitud de soporte técnico**	Solicitante	El usuario solicita al departamento por oficio, la asistencia necesaria, para la atención y resolución de incidencias técnicas.
2.	**Recepción de solicitud**	Técnico o profesional designado	Registra en el sistema de gestión de soporte las solicitudes ingresadas y los incidentes reportados generando un ticket de atención.
3.	**Asignación de ticket**	Técnico o profesional designado	Revisa los tickets generados en el sistema de gestión de soporte y los asigna a los técnicos o profesionales según corresponda.
4.	**Revisión y coordinación de garantía con proveedor**	Técnico o profesional designado	Verifica si el equipo tiene garantía del fabricante o proveedor según el control interno establecido. Si cuenta con garantía, establece comunicación con el proveedor o fabricante, para reclamar la garantía de este y coordinar la fecha más próxima para la reparación fuera del instituto, continua a la actividad No. 5. Si el equipo no cuenta con garantía continua al apartado 6.2 del presente procedimiento.

	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
5.	**Entrega del equipo al proveedor**	Técnico o profesional designado	Solicita a la Unidad de Inventarios el Formulario Salida de Bienes, completa la información del equipo con visto bueno del Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación y gestiona la firma del proveedor. Coordina el traslado del equipo al centro de servicio del proveedor y supervisa la salida del equipo de las instalaciones del Instituto para que se realice correctamente, cuando corresponda.
6.	**Revisión y solución en centro de servicio**	Proveedor	Realiza el diagnóstico del equipo, comunica al técnico o profesional designado el problema identificado, procede a la reparación y/o sustitución, en caso de no tener cobertura notifica el motivo.

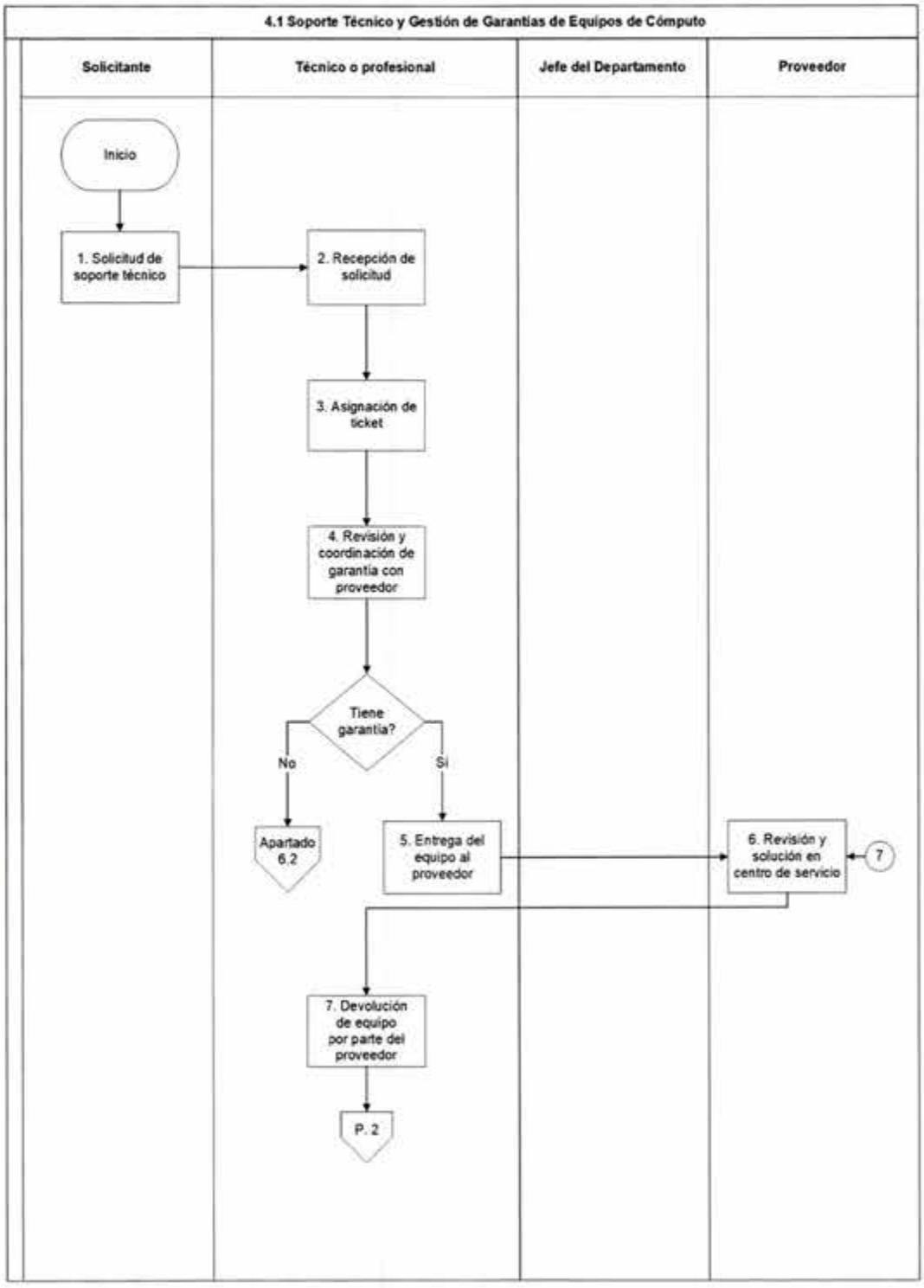
	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
7.	**Devolución de equipo por parte del proveedor**	Técnico o profesional designado	El proveedor entrega el equipo junto con el informe técnico, o bien el técnico o profesional designado acude al centro de servicio para su recepción. En caso de haberse realizado una reparación, el proveedor y el técnico o profesional designado verifican conjuntamente el correcto funcionamiento del equipo y confirman que el problema haya sido resuelto. Si el problema no se ha solventado, se regresa a la actividad No. 6. Una vez confirmado el correcto funcionamiento, el técnico o profesional designado registra en el formulario de inventarios la fecha y hora de ingreso del equipo y gestiona la firma y sello del proveedor, así como la firma del encargado de la Unidad de Inventarios. Si existe sustitución del equipo, se continúa con la actividad No. 8; en caso de tratarse de una reparación, se continúa con la actividad No. 9. Finalmente, el técnico o profesional designado genera una copia para archivo y entrega el original a la Unidad de Inventarios.

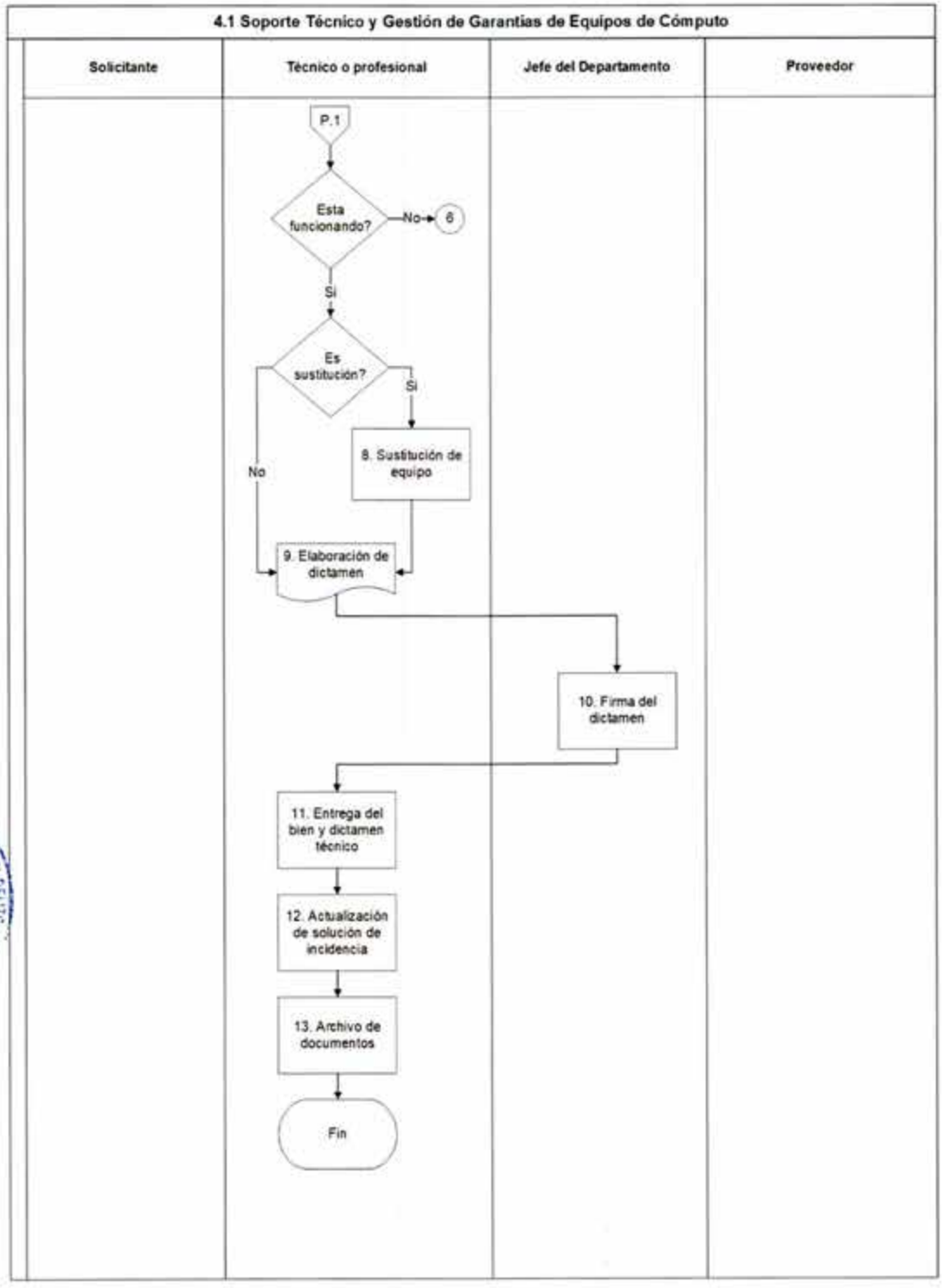
	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
8.	**Sustitución de equipo**	Técnico o profesional designado	Cuando exista sustitución del equipo por garantía, el técnico o profesional designado elabora un oficio dirigido a la Unidad de Inventarios, en el que se especifica la información proporcionada por el proveedor y se describen las características tanto del equipo sustituido como del nuevo equipo entregado.
9.	**Elaboración de dictamen**	Técnico o profesional designado	Elabora dictamen técnico en el formulario **Dictamen Técnico de Entrega de Equipo Informático DTIC-FOR-07** con base en la información proporcionada por el proveedor, detallando el estado del equipo, el problema identificado y la solución aplicada, ya sea mediante reparación o sustitución del equipo.
10.	**Firma del dictamen**	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	Firma el dictamen técnico del equipo por garantía.
11.	**Entrega del bien y dictamen técnico.**	Técnico o profesional designado	Devuelve el equipo al usuario a través del formulario **Dictamen Técnico de Entrega de Equipo Informático DTIC-FOR-07**, realiza las pruebas necesarias para verificar su correcto funcionamiento, explica el problema identificado y la solución aplicada. Adicionalmente, hace entrega del dictamen técnico al usuario, detallando los hallazgos y recomendaciones emitidas. Traslada el dictamen técnico original a la Unidad de Inventarios para su resguardo.

	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
12.	**Actualización de solución de incidencia**	Técnico o profesional designado	Actualiza el seguimiento del incidente en el sistema de gestión de soporte: • Actividades realizadas • Fecha y hora de cierre del ticket
13.	**Archivo de documentos**	Técnico o profesional designado	Archiva documentos de soporte y finaliza el procedimiento.
4.2	**SOPORTE TÉCNICO SIN GARANTÍA DE EQUIPOS DE CÓMPUTO**		
1.	**Atención de soporte técnico**	Técnico o profesional designado	Atiende la solicitud de soporte técnico de forma presencial o remota. Si el incidente puede resolverse, corrige las fallas o dudas técnicas identificadas y continúa en la actividad No. 6. Si el incidente no puede resolverse, solicita el equipo al usuario y registra la constancia de recepción del mismo. Continúa en la actividad No. 2.
2.	**Diagnóstico a detalle**	Técnico o profesional designado	Realiza un diagnóstico detallado de los componentes del equipo.
3.	**Elaboración de dictamen**	Técnico o profesional designado	Conforme a lo determinado en el diagnóstico, elabora el dictamen técnico en el formulario **Dictamen Técnico de Entrega de Equipo Informático DTIC-FOR-07**, detallando el estado del equipo, con el visto bueno del Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación.

	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
4.	**Traslado de dictamen técnico**	Técnico o profesional designado	Traslada el dictamen técnico al usuario a cargo del bien.
5.	**Entrega del bien y/o dictamen técnico**	Técnico o profesional designado	Realiza la entrega del bien al trabajador y gestiona la firma de recibido en el formulario **Dictamen Técnico de Entrega de Equipo Informático DTIC-FOR-07.**
6.	**Registro y cierre del soporte técnico**	Técnico o profesional designado	Registra en sistema la gestión realizada, consigna fecha y hora de cierre del soporte. Archiva dictamen y finaliza el procedimiento.

5. FLUJOGRAMA




4.1 Soporte Técnico y Gestión de Garantías de Equipos de Cómputo
Solicitante
Técnico o profesional
Jefe del Departamento
Proveedor
P.1
Esta funcionando?
No
6
Si
Es sustitución?
Si
No
8. Sustitución de equipo
9. Elaboración de dictamen
10. Firma del dictamen
11. Entrega del bien y dictamen técnico
12. Actualización de solución de incidencia
13. Archivo de documentos
Fin

4.2 Soporte Técnico sin Garantía de Equipo de Cómputo

Solicitante	Técnico o profesional	Jefe del Departamento	Proveedor



6. ANEXOS

a) DTIC-FOR-07 Dictamen Técnico de Entrega de Equipo Informático

	FORMULARIO	CÓDIGO: DTIC-FOR-07
	DICTAMEN TÉCNICO DE ENTREGA DE EQUIPO INFORMÁTICO	VERSIÓN: 01

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
Dictamen Técnico

No. DTIC-DT-XXX-XXXX/XXXX/XXXX
Guatemala xx de xxxxx de xxxx

Profesión
Nombre Completo a quien va dirigido
Puesto

Por medio del presente Dictamen Técnico, hago de su conocimiento lo siguiente: posterior a la evaluación y mantenimientos realizados por el equipo de soporte técnico del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación, se concluye que el equipo de tipo *XXXXXX XXX XXXXXX*; tiene la siguiente falla: *XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX*

Se solicita la baja del equipo del inventario y descargo de las hojas de responsabilidad de quien corresponda. A continuación, se detalla la información del equipo considerado en la revisión.

No.	No. Bien	Marca	Modelo	No. De Serie	Color	Observaciones

El presente Dictamen Técnico, se extiende con el objetivo de informar que el equipo arriba descrito *XX* cumple con las características funcionales necesarias para su operación Sin nada más que agregar,

Atentamente,

Instituto de la
VÍCTIMA

PROCESO:
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE USUARIOS DE CORREO INSTITUCIONAL

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO DTIC-PRO-04

VIII. PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE USUARIOS DE CORREO INSTITUCIONAL

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para la Creación de Usuarios de Correo Institucional a los trabajadores autorizados del Instituto de la Víctima.



2. NORMAS ESPECÍFICAS

a) La Unidad de Infraestructura Tecnológica será responsable de la administración de los servicios tecnológicos relacionados con la creación de las cuentas de correo institucional, garantizando su disponibilidad y las normas internas del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación.

b) La Unidad de Infraestructura Tecnológica creará cuentas de correo institucional para el personal de nuevo ingreso del Instituto, conforme a la disponibilidad de licenciamiento vigente y a las disposiciones internas establecidas. Para la creación de cuentas de correo institucional, será requisito indispensable que el proceso de contratación por la Dirección de Recursos Humanos haya concluido de manera satisfactoria. Queda prohibida la creación de cuentas sin la documentación de respaldo correspondiente.

c) Para la creación del correo electrónico, serán necesarios los datos completos del colaborador, por medio del formulario de Solicitud de Creación de Correo Institucional.

d) La Unidad de Infraestructura Tecnológica verificará previamente la disponibilidad de licencias antes de proceder con la creación de cualquier cuenta de correo institucional, garantizando el uso adecuado de los recursos tecnológicos de la institución.

e) La creación de las cuentas de correo institucional deberá realizarse conforme a los estándares definidos por el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación en materia de nomenclatura y dominio institucional.

f) La Unidad de Infraestructura Tecnológica utilizará la cuenta de correo institucional creada para la configuración de las herramientas tecnológicas y servicios asociados en el equipo de cómputo asignado al personal, asegurando su correcto funcionamiento desde el inicio de labores.

g) Una vez creada la cuenta de correo institucional, la Unidad de Infraestructura Tecnológica deberá notificar a la unidad solicitante o al usuario correspondiente, proporcionando la información necesaria para su uso.

h) Para la creación de usuarios de correo electrónico institucional, el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación deberá verificar la disponibilidad del nombre de usuario y proceder con la creación de la cuenta de correo electrónico institucional. Para la asignación del nombre de usuario, se deberá considerar, en el orden indicado, alguno de los siguientes criterios:

- Primera letra del primer nombre y primer apellido completo.
- Primera letra del primer nombre, primera letra del segundo nombre y primer apellido completo.
- Primera letra del primer nombre, primera letra del segundo nombre, primer apellido completo y primera letra del segundo apellido.

En caso de que no sea posible asignar el nombre de usuario conforme a los criterios antes descritos, el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación determinará un nombre de usuario alternativo, el cual deberá cumplir con la normativa y lineamientos internos vigentes.

3. GLOSARIO

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

a) **Contraseña:** Llave o clave que permite la autentificación a través de información secreta para controlar el acceso hacia algún recurso informático del Instituto de la Víctima.

b) **Usuario:** Se refiere al trabajador que utiliza o interactúa con un producto o servicio informático del Instituto de la Víctima.



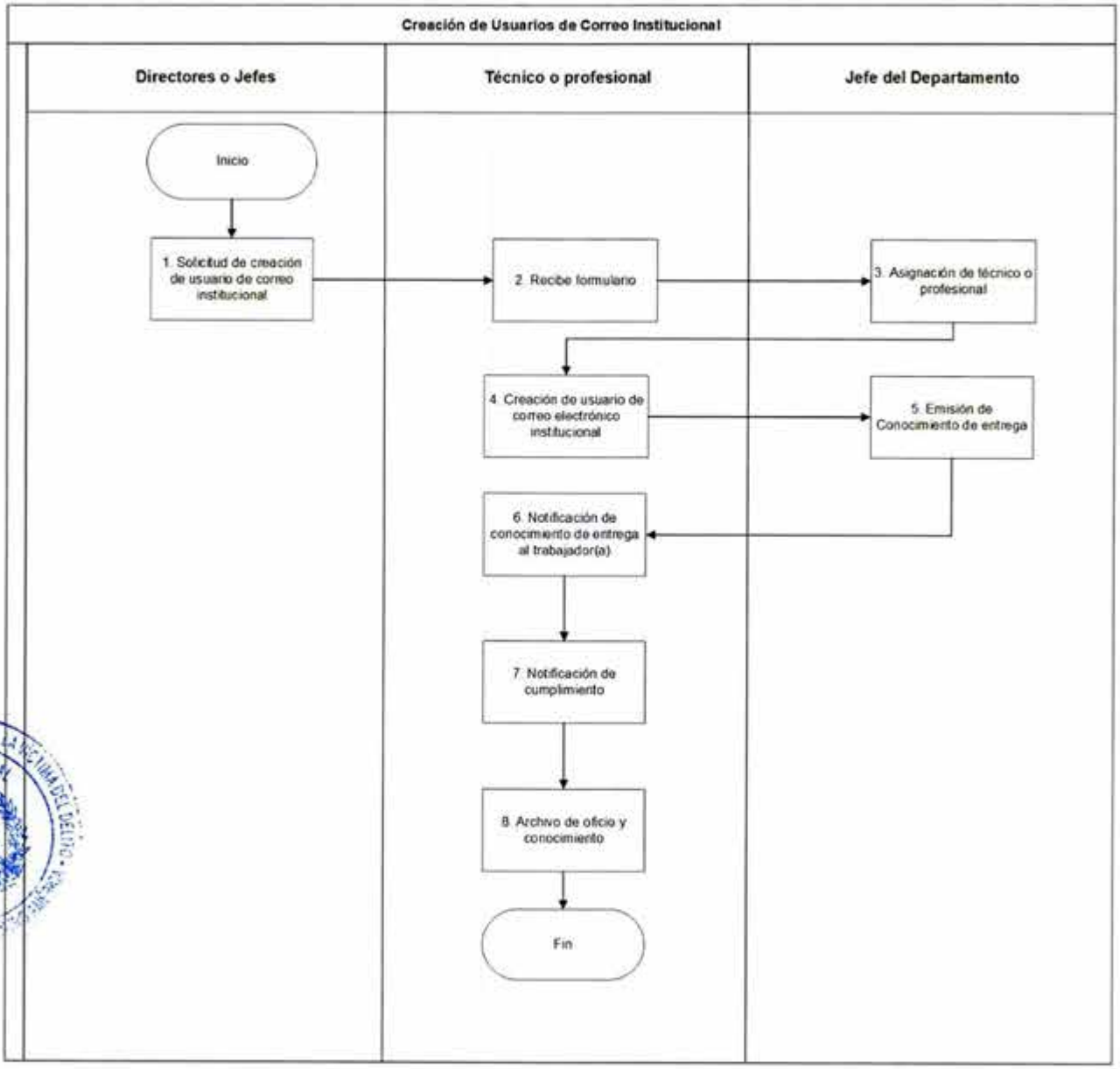
4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

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

	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
4.1	**CREACIÓN DE USUARIOS CORREO INSTITUCIONAL**		
1.	**Solicitud de creación de usuario de correo institucional**	Directores o Jefes	La autoridad solicita mediante oficio la creación de un usuario adjuntando el formulario de **Solicitud de Creación Correo Institucional DTIC-FOR-08.**
2.	**Recibe formulario**	Técnico o profesional designado	Recibe formulario, sella, firma y lo traslada al Jefe del Departamento para asignación.
3.	**Asignación de técnico o profesional**	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	Asigna a un técnico o profesional para la creación del usuario.
4.	**Creación de usuario de correo electrónico institucional**	Técnico o Profesional Designado	Verifica la disponibilidad de usuarios y crea el usuario de correo electrónico institucional.
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 correo electrónico institucional creado.

	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
6.	**Notificación de conocimiento de entrega al trabajador**	Técnico o profesional designado	Le notifica al trabajador responsable solicitando firma, fecha y hora de recepción del conocimiento.
7.	**Notificación de cumplimiento**	Técnico o profesional designado	Informa por medio de oficio a la Dirección, Departamento o Unidad solicitante la creación del usuario solicitado.
8.	**Archivo de oficio y conocimiento**	Técnico o profesional designado	Archiva copia del oficio y del conocimiento. Finaliza el procedimiento.

5. FLUJOGRAMA



6. ANEXOS

a) DTIC-FOR-08 Solicitud de Creación de Correo Institucional

	FORMULARIO	CÓDIGO: DTIC-FOR-08
VÍCTIMA	SOLICITUD DE CREACIÓN DE CORREO INSTITUCIONAL	VERSIÓN: 01

INFORMACIÓN DE JEFE INMEDIATO			
Nombre:			
Puesto:			
Firma:			
INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE			
Nombre:			
Puesto:			
Firma:			
DATOS DEL USUARIO			
Fecha de solicitud:			
Nombres:			
Apellido:			
Puesto:		**Teléfono:**	
Área / Dirección:			
Dirección Laboral:			
INFORMACIÓN DE RECEPCIÓN DTIC			
Nombre:			
Firma:			

b) DTIC-FOR-03 Conocimiento de Entrega de Correo Electrónico Institucional

Instituto de la VICTIMA	FORMULARIO	CÓDIGO: DTIC-FOR-03
	CONOCIMIENTO DE ENTREGA CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	VERSIÓN: 3

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 Victima 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 bueno 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 voluntaria 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 supondrá 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 recalcar 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 victima. Se solicita realizar el uso correcto de los servicios y ser cuidadoso(a) 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 Tecnologías de la Información y Comunicación al correo **soportesistemas@institutodelavictima.gob.gt**
- La baja del usuario, se dará cuando el empleado sea dado de baja definitivamente del Instituto de la Victima y se realice la solicitud por parte de la Dirección, Departamento o Unidad correspondiente

FECHA DE RECIBIDO	/ /	HORA	

FIRMA _____

Instituto de la
VÍCTIMA

PROCESO:
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

PROCEDIMIENTO DE CONFIGURACIÓN E INSTALACIÓN DE EQUIPO INFORMÁTICO

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO DTIC-PRO-05

IX. PROCEDIMIENTO DE CONFIGURACIÓN E INSTALACIÓN DE EQUIPO INFORMÁTICO

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para la Configuración e Instalación de Equipo Informático a los trabajadores de las diferentes dependencias del Instituto de la Víctima.



2. NORMAS ESPECÍFICAS

a) La Unidad de Soporte Técnico instalará y actualizará software autorizado por el Departamento Tecnologías de la Información y Comunicación, vigilando su compatibilidad y cumplimiento de licenciamiento.

b) El Departamento Tecnologías de la Información y Comunicación mantendrá actualizado el inventario tecnológico institucional, registrando el estado operativo y ubicación de los equipos mediante su control interno.

c) El Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación deberá asegurar la instalación y uso exclusivo de sistemas operativos con licenciamiento válido y autorizado por el Instituto de la Víctima, garantizando la seguridad y evitando prácticas relacionadas con el uso de software no licenciado.

d) El Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación garantizará que la instalación de hardware y software se realice únicamente en equipos institucionales que cuenten con asignación formal mediante tarjeta de responsabilidad o que estén respaldados por un requerimiento autorizado por la Unidad de Almacén, asegurando la trazabilidad y control de los recursos tecnológicos.

e) El Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación no realizará la instalación de hardware y software en equipos que no sean propiedad del Instituto de la Víctima, con el fin de resguardar los recursos institucionales, garantizar la seguridad de la información y mantener el control sobre los activos tecnológicos.

f) El Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación realizará la instalación de hardware y software en los equipos informáticos conforme a los requerimientos previamente solicitados y autorizados por el Director y/o Jefe del Departamento.

3. 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 hardware y software específico de acuerdo a la necesidad del usuario para el cumplimiento de sus funciones, y deberá ser requerido por el Director, Jefe, Encargado de Departamento y/o Unidad a la cual pertenece el usuario.

b) **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.

c) **Hardware:** Conjunto de componentes físicos y tangibles, como la computadora, el teclado, el monitor, el mouse y otros dispositivos que permiten el funcionamiento del equipo.

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.



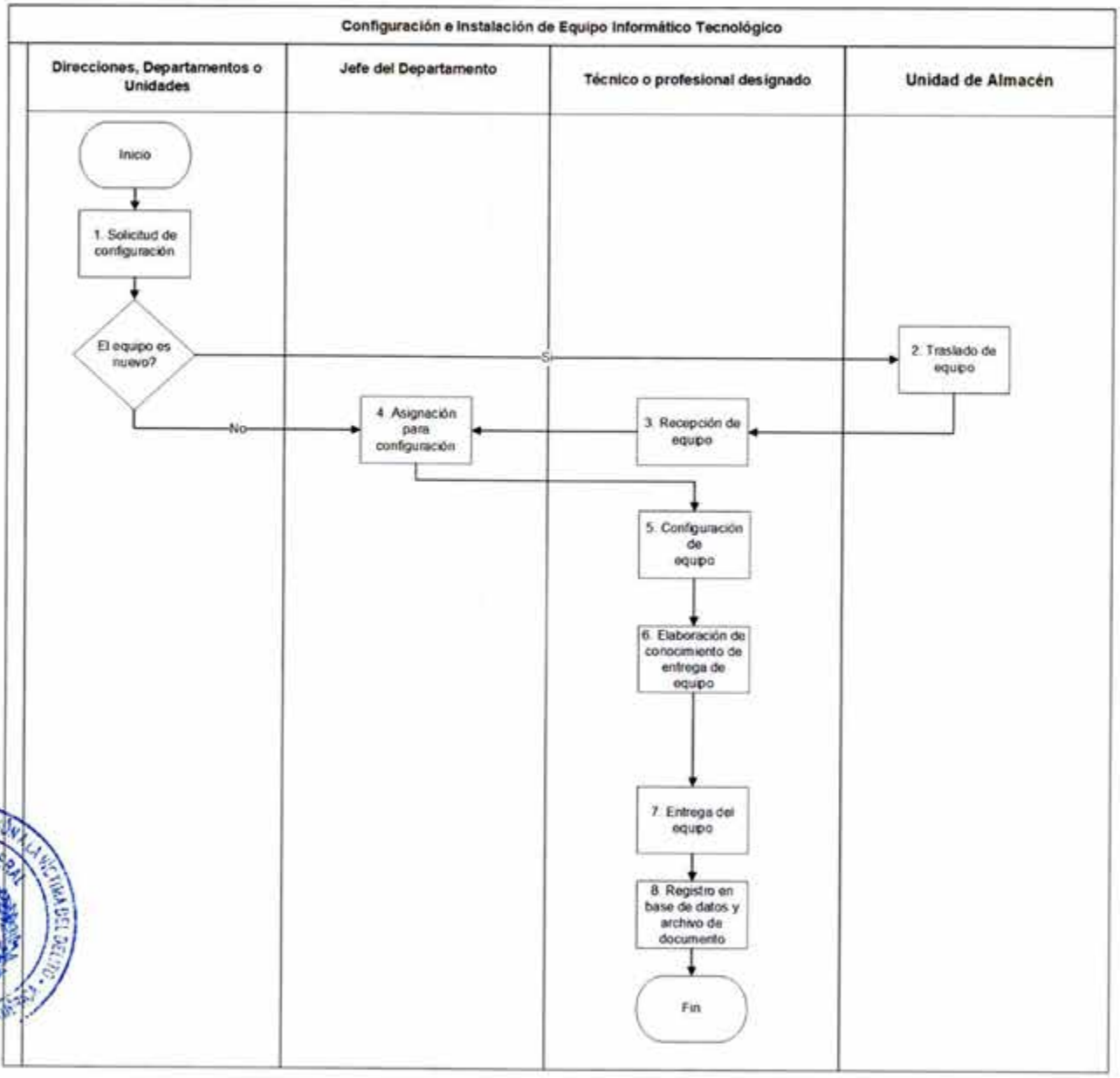
4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

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

	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
4.1	CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS, INSTALACIÓN SOFTWARE Y ENTREGA DE EQUIPO TECNOLÓGICO		
1.	**Solicitud de configuración**	Direcciones, Departamentos o Unidades	El usuario solicita por oficio la asistencia necesaria, para la configuración de equipos, instalación software y/o equipo tecnológico. El solicitante deberá especificar con detalle que software necesita que sea instalado. 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	Una vez que el requerimiento de salida de almacén haya sido firmado por la unidad solicitante, la Unidad de Almacén traslada el equipo al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación, dejando constancia de la entrega para que se realicen las configuraciones correspondientes.
3.	**Recepción de equipo**	Técnico o profesional designado	Recibe conocimiento de entrega por parte de la Unidad de Almacén, verifica que los equipos cuenten con números de serie y en pleno funcionamiento operacional, sella de recibido y consigna la fecha de recepción. Notifica al Jefe del Departamento la recepción del equipo.

	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
4.	**Asignación para configuración**	Jefe del Departamento de TICS	Recibe la solicitud de configuración e instalación del equipo tecnológico, adjuntando la tarjeta de responsabilidad del técnico o profesional al que se le asignará el equipo y asigna para su ejecución.
5.	**Configuración de equipo**	Técnico o profesional designado	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.
6.	**Elaboración de conocimiento de entrega de equipo**	Técnico o profesional designado	Elabora **Formulario de Entrega de Equipo DTIC-FOR-09** donde consigna los datos de este.
7.	**Entrega del equipo**	Técnico o profesional designado	Entrega el equipo al solicitante, gestiona la firma en el formulario y se archiva.
8.	**Registro en base de datos y archivo de documento**	Técnico o profesional designado	Registra en base de datos y archiva documento. Finaliza el procedimiento.

5. FLUJOGRAMA



6. ANEXOS

a) DTIC-FOR-09 Formulario de Entrega de Equipo

	FORMULARIO	CÓDIGO: DTIC-FOR-09
Instituto de la VICTIMA	ENTREGA DE EQUIPO	VERSIÓN: 01

INFORMACIÓN DE ENTREGA			
PERSONA QUE ENTREGA			
Dirección, departamento o unidad:		**Cargo:**	
Responsable:			
Firma:			
PERSONA QUE RECIBE			
Dirección, departamento o unidad:		**Cargo:**	
Responsable:			
Firma:			
DETALLE DE EQUIPO ENTREGADO			
Fecha de entrega:		**No. de bien:**	
Tipo de equipo:	☐ Periféricos y accesorios ☐ Software ☐ Hardware	☐ Otro Especificar:	
Motivo de entrega:			

Instituto de la
VÍCTIMA

PROCESO:
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO DTIC-PRO-06

X. PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para la ejecución del mantenimiento preventivo, el cual permitirá realizar revisiones programadas al equipo institucional con el fin de prevenir fallas. Asimismo, incluye la limpieza y el servicio de los componentes mecánicos, eléctricos e informáticos (hardware y software) del equipo de cómputo, garantizando su óptimo funcionamiento.

2. NORMAS ESPECÍFICAS

a) El mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo institucionales deberá ser planificado anualmente por el Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación, quien establecerá la periodicidad y lineamientos generales, asegurando que las actividades se ejecuten de manera oportuna y conforme a las necesidades operativas de la institución.

b) El cronograma de mantenimiento preventivo deberá ser elaborado por el personal designado y sometido a revisión y aprobación del Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación. Dicho cronograma deberá contemplar todas las sedes y subsedes, incluyendo fechas tentativas ajustadas a la disponibilidad institucional.

c) El cronograma aprobado deberá ser socializado y coordinado con todas las Direcciones, Departamentos y Unidades involucradas. En caso de presentarse conflictos o impedimentos operativos, las modificaciones deberán ser gestionadas por el personal designado, garantizando la continuidad del mantenimiento sin afectar las funciones institucionales.

d) El mantenimiento preventivo deberá ser ejecutado exclusivamente por personal técnico de la institución, quien deberá realizar la limpieza, revisión y servicio de los equipos. Todas las actividades deberán registrarse en los formularios oficiales, y el equipo deberá ser entregado al usuario con constancia de recepción a satisfacción.

e) Al finalizar las actividades de mantenimiento, el personal designado deberá elaborar un informe detallado, adjuntando los registros correspondientes y actualizando la base de datos institucional. La documentación deberá ser revisada por la jefatura y posteriormente archivada de forma ordenada para efectos de control, seguimiento y auditoría.

f) El mantenimiento preventivo deberá realizarse a los equipos que tengan un mínimo de dos meses de uso.

g) El mantenimiento preventivo deberá realizarse como mínimo una vez al año.

h) Cuando el resultado del diagnóstico evidencie la necesidad de realizar una reparación, esta deberá gestionarse de conformidad con lo establecido en el Procedimiento de Soporte Técnico y Gestión de Garantías de Equipos de Cómputo.

3. GLOSARIO

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

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



4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

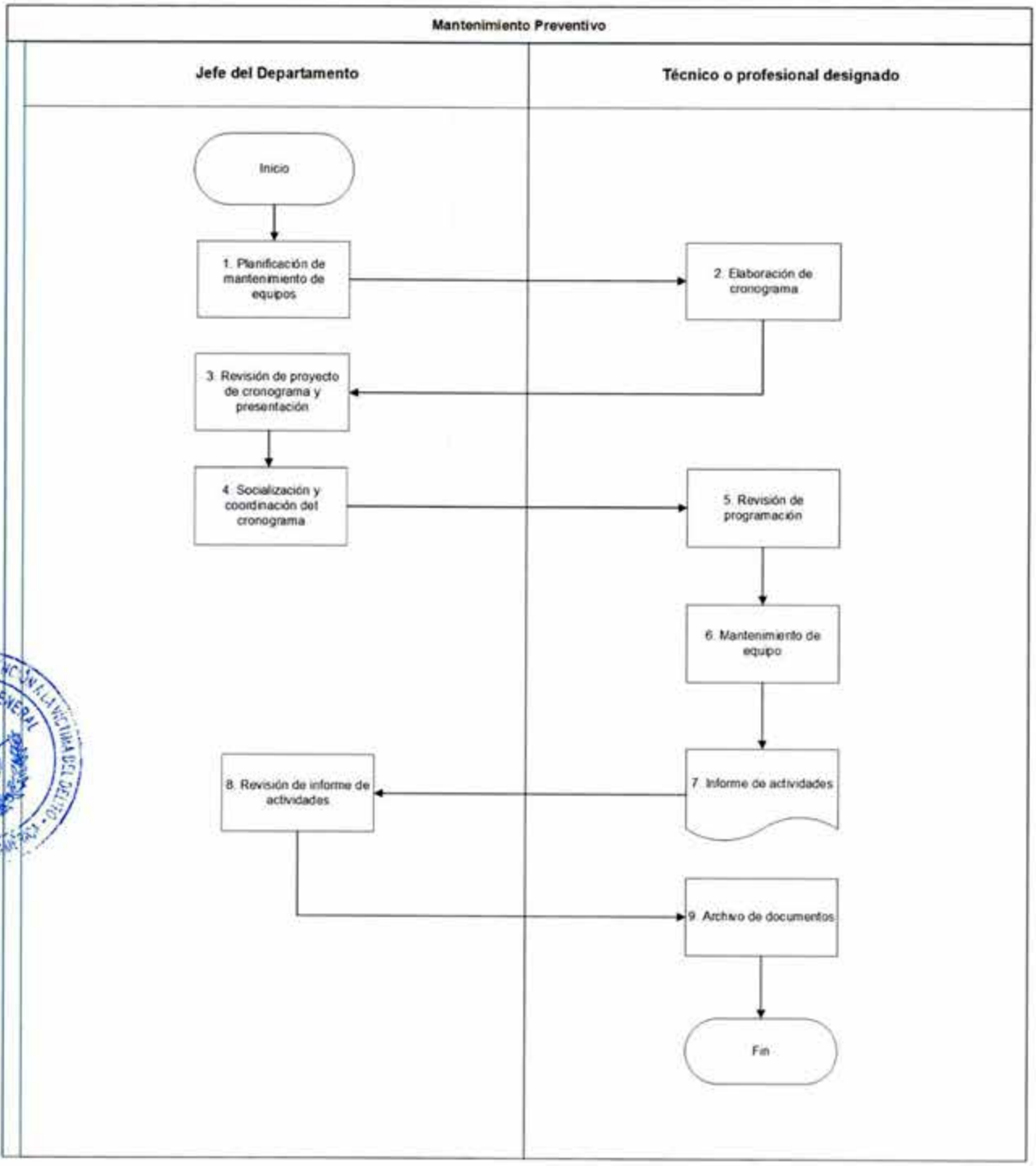
El Procedimiento de Mantenimiento Preventivo contiene las actividades, responsables y descripciones siguientes:

	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
4.1	**PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO**		
1.	**Planificación de mantenimiento de equipos**	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	Planifica y establece la periodicidad del mantenimiento preventivo.
2.	**Elaboración de cronograma**	Técnico o profesional designado	Elabora proyecto de cronograma con fechas tentativas para el mantenimiento en las sedes y subsedes. Traslada a la Jefatura del Departamento para su revisión y aprobación.
3.	**Revisión de proyecto de cronograma y presentación**	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	Revisa y aprueba el cronograma de mantenimiento.

	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
4.	**Socialización y coordinación del cronograma**	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	Socializa y coordina con las diferentes Direcciones, Departamentos y Unidades las fechas para la realización el mantenimiento preventivo. Si existen cambios, debido a impedimentos por las actividades de cada dependencia, traslada a la persona designada para que realice las modificaciones correspondientes.
5.	**Revisión de programación**	Técnico o profesional designado	Realiza las correcciones correspondientes al cronograma de mantenimiento preventivo, luego de ser consensuado con los directores.
6.	**Mantenimiento de equipo**	Técnico o profesional designado	Realiza mantenimiento preventivo y lo registra en el formulario **Ejecución de Mantenimiento Preventivo DTIC-FOR-5** por cada usuario y equipo que atiende. Entrega el equipo al usuario y se solicita la firma en el formulario **DTIC-FOR-5** de recepción a entera satisfacción.
7.	**Informe de actividades**	Técnico o profesional designado	Realiza informe de actividades utilizando el formulario **Informe por Mantenimiento Preventivo DTIC-FOR-10** al finalizar el mantenimiento programado. Adjunta los formularios **DTIC-FOR-5** de mantenimiento preventivo y registra la información de los mantenimientos realizados en la base de datos. Traslada al Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación para su conocimiento y seguimiento, si fuera necesario.

	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
8.	**Revisión de Informe de actividades**	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	Recibe y revisa el **Informe por Mantenimiento Preventivo DTIC-FOR-10** y los formularios **DTIC-FOR-5** de mantenimiento preventivo.
9.	**Archivo de documentos**	Técnico o profesional designado	Archiva el informe y los formularios de mantenimiento. Finaliza el procedimiento.

5. FLUJOGRAMA



ANEXOS

a) DTIC-FOR-5 Ejecución de Mantenimiento Preventivo

	FORMULARIO	CÓDIGO: DTIC-FOR-05
VICTIMA	EJECUCIÓN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	VERSIÓN: 3

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

EQUIPO DE COMPUTO					
TIPO					
LAPTOP ☐	DESKTOP ☐	UPS ☐	TECLADO ☐	MOUSE ☐	CAMARA ☐
IMPRESORA ☐		SCANNER ☐		UNIDAD DE CD / DVD ☐	
OTRO ☐	ESPECIFIQUE:				

DATOS DEL EQUIPO		
EQUIPO	NO. INVENTARIO	CARACTERÍSTICAS

MANTENIMIENTO REALIZADO

OBSERVACIONES

NOMBRE Y FIRMA
SOLICITANTE

NOMBRE Y FIRMA
TÉCNICO QUE ATENDIÓ

b) DTIC-FOR-10 Informe por Mantenimiento Preventivo

	FORMULARIO	**CÓDIGO**: DTIC-FOR-10
	INFORME POR MANTENIMIENTO PREVENTIVO	**VERSIÓN:** 01

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
Informe de Actividades de Mantenimiento Preventivo

No. DTIC-DT-XXX-XXXX/XXXX/XXXX
Guatemala xx de xxxxx de xxxx

Profesión
Nombre Completo a quien va dirigido
Puesto

Por medio del presente informe, hago de su conocimiento que se realizó mantenimiento preventivo al equipo detallado a continuación, con el objetivo de verificar su estado de funcionamiento, prolongar su vida útil y prevenir posibles fallas que afecten la continuidad de las labores institucionales.

Durante el mantenimiento se efectuaron actividades de limpieza física, revisión general de componentes, verificación de conexiones, actualización de software y validación del correcto funcionamiento del equipo. A continuación, se detalla la información del equipo intervenido:

No.	No. Bien	Marca	Modelo	No. De Serie	Color	Observaciones

Resultado de la revisión:

- ☐ xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.
- ☐ xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
- ☐ xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Observaciones y recomendaciones:

Se deja constancia de que el mantenimiento preventivo fue realizado satisfactoriamente y que el estado del equipo corresponde a lo indicado en el presente informe.

Atentamente,

Nombre del Técnico
Puesto
Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación

XI. CONTROL DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES

NO. DE VERSIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	TIPO DE CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	APARTADOS MODIFICADOS	PÁGINAS AFECTADAS
01	**09/10/2026**	Creación de Manual	Reestructura organizacional, actualización del Manual de Organización y Funciones	Todo el documento	Todo el documento

