



CONAMIGUA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS.
“Unidad de Informática”

ENERO DE 2024



	"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS"	FECHA DE APROBACIÓN:	ENERO DE 2024
	Unidad de Informática	CÓDIGO:	CONAMIGUA MNP-UI

CONTENIDO

1.	ANTECEDENTES INSTITUCIONALES	2
2.	MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL	2
3.	ORGANIZACIÓN FUNCIONAL DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	3
4.	OBJETIVOS DEL MANUAL	3
4.1	Objetivo General	3
4.2	Objetivos Específicos	3
5.	ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN DEL MANUAL.....	4
6.	MARCO LEGAL	4
7.	DEFINICIONES, ACRÓNIMOS Y/O SIGLAS.....	4
7.1	Definiciones	5
7.2	Acrónimos y/o Siglas.....	6
8.	LISTA DE FUNCIONES	7
8.1	Funciones de la unidad	7
8.2	Funciones por puesto de trabajo	7
9.	LISTADO DE PROCEDIMIENTOS	9
10.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS POR MEDIO DE MATRICES.....	9
10.1	Atención a solicitud de creación de credenciales informáticas.....	10
10.1.1	Diagrama de Flujo	11
10.2	Atención a solicitud de solvencia de informática.....	12
10.2.1	Diagrama de Flujo	13
10.3	Servicio de soporte técnico presencial.....	14
10.3.1	Diagrama de Flujo	15
10.4	Servicio de soporte técnico vía remota.....	16
10.4.1	Diagrama de Flujo	17
10.5	Servicio de configuración de software e instalación física de computadoras.....	18
10.5.1	Diagrama de Flujo.....	19
10.6	Servicio de instalación de cableado estructurado de voz y/o datos.....	20
10.6.1	Diagrama de Flujo	21
10.7	Servicio de mantenimiento preventivo a equipo de cómputo.....	22
10.7.1	Diagrama de Flujo	23



	"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS"	FECHA DE APROBACIÓN:	ENERO DE 2024
	Unidad de Informática	CÓDIGO:	CONAMIGUA MNP-UI

1. ANTECEDENTES INSTITUCIONALES

El Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala -CONAMIGUA-, a través del Decreto Número 46-2007 del Congreso de la República de Guatemala, "Ley del Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala", según el artículo 2, define su naturaleza como: *"CONAMIGUA es el ente gubernamental que coordina, define, supervisa y fiscaliza las acciones y actividades de los órganos y entidades del Estado tendientes a proteger, atender y brindar asistencia y auxilio a los migrantes guatemaltecos y sus familias en Guatemala así como los migrantes que se encuentran en el territorio nacional."*

Mediante Acuerdo Gubernativo Número 106-2009, se emite el Reglamento de la Ley del Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala, para regular y facilitar la aplicación de las normas contenidas en la "Ley del Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala", Decreto Número 46-2007 del Congreso de la República de Guatemala. Este cuerpo reglamentario en Artículo 1 establece que: *"El presente reglamento tiene por objeto desarrollar los preceptos de la Ley del Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala; para dicho efecto, establece y desarrolla la estructura, organización y funcionamiento de dicho Consejo Nacional, las unidades administrativas, funciones y régimen de personal de la entidad."*

Para el efectivo y eficaz cumplimiento de las funciones del Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala, se emitió el Reglamento Orgánico Interno; con normas internas que desarrollan la organización de cada uno de los órganos que integran el Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala, estableciendo la dependencia jerárquica de cada uno. Fue así como, en cumplimiento del artículo 20 del Reglamento de la Ley del Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala, se regula que es necesario emitir la disposición correspondiente por medio de la cual se establezca la estructura orgánica interna del Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala; mediante Acuerdo No. 01-2016, en calidad de órgano colegiado superior de deliberación y decisión del Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala, emitió el 05 de abril de 2016, el Reglamento Orgánico Interno del Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala.

2. MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL

Misión

Somos el ente gubernamental encargado de coordinar, definir, supervisar y fiscalizar las acciones del Estado encaminadas a proteger, atender y brindar asistencia y auxilio a las y los migrantes guatemaltecos, a sus familiares en Guatemala, así como de la población deportada y retornada al país y de los migrantes que se encuentran en el territorio nacional. (Fuente: <https://conamigua.gob.gt>)

Visión

Ser una institución fortalecida, capaz de contribuir en garantizar la dignidad, e integridad de los migrantes guatemaltecos, de sus familias en Guatemala, de la población retornada, así como los migrantes que se encuentran en el territorio nacional. (Fuente: <https://conamigua.gob.gt>)



	"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS"	FECHA DE APROBACIÓN:	ENERO DE 2024
	Unidad de Informática	CÓDIGO:	CONAMIGUA MNP-UI

3. ORGANIZACIÓN FUNCIONAL DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

El organigrama del Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala -CONAMIGUA-, describe a la Unidad de Informática, como un órgano administrativo bajo la supervisión de la Subdirección Administrativa de la Dirección Administrativa y Financiera; en consecuencia, la Unidad de Informática, dentro de su estructura funcional cuenta con un Encargado de la unidad y dos Técnicos en Informática, para apoyo en las actividades relacionadas a la implementación y evaluación del sistema informático del Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala -CONAMIGUA-.

Según Acuerdo Número 01-2016 del Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala, "Reglamento Orgánico Interno del CONAMIGUA", en Artículo 20. Integración de la Dirección Administrativa y Financiera. Literal A. Subdirección Administrativa. Numeral. 2, establece que: *"La Unidad de Informática tiene a su cargo la definición, implementación y evaluación del sistema informático del CONAMIGUA y de su estrategia, de acuerdo a los más altos estándares tecnológicos y de seguridad operativa, para lo que establecerá normas, procedimientos y metodologías y en lo relacionado a redes, sistemas operativos, equipos, base de datos, desarrollo de sistemas y comunicaciones informáticas, para las Direcciones, Subdirecciones, Unidades y Sedes del CONAMIGUA."* Asimismo, el Acuerdo Número 1-2022, del Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala, "Manual de Puestos y Salarios del Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala -CONAMIGUA-" describe las actividades, por cada puesto de trabajo dentro de la institución, como parte de la división funcional del trabajo que realizan.

4. OBJETIVOS DEL MANUAL

4.1 Objetivo General

Presentar un documento técnico administrativo que de forma ordenada describa los procedimientos de la Unidad de Informática, para brindar directrices y delimitar responsabilidades al personal y funcionarios de la institución que intervengan en los procesos relacionados a la implementación y evaluación del sistema informático del Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala -CONAMIGUA- atendiendo los más altos estándares tecnológicos y de seguridad operativa.

4.2 Objetivos Específicos

- Ofrecer un instrumento que indique cómo realizar las actividades específicas de la Unidad de Informática, para facilitar el cumplimiento a lo normado en el Reglamento Orgánico Interno del Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala.
- Servir de guía didáctica a la Unidad de Informática; para normar los pasos secuenciales en los distintos procesos que se deriven de la implementación y evaluación del sistema informático del Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala -CONAMIGUA- atendiendo los más altos estándares tecnológicos y de seguridad operativa.
- Servir de herramienta base de inducción, para el nuevo personal o funcionarios del Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala -CONAMIGUA- y de material de consulta para usuarios externos.



	"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS"	FECHA DE APROBACIÓN:	ENERO DE 2024
	Unidad de Informática	CÓDIGO:	CONAMIGUA MNP-UI

5. ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN DEL MANUAL

- Los criterios, normas y demás aspectos referidos en el presente manual, deben ser aplicados por el personal de la Unidad de Informática, en el desempeño de sus actividades.
- El contenido del presente documento, es aplicable a todos los empleados y funcionarios del Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala, en su sede central y sedes departamentales, cuando en el desarrollo de sus actividades laborales, se involucren en la implementación y evaluación del sistema informático del Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala - CONAMIGUA- debiendo atender los más altos estándares tecnológicos y de seguridad operativa.
- Cualquier disposición contraria a lo establecido en las leyes que rigen al Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala, no tendrán validez alguna y deberá ser sometida a revisión y/o enmienda en el momento que sea identificada.

6. MARCO LEGAL

El fundamento jurídico regulador se encuentra establecido en:

- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Decreto Número 89-2002 del Congreso de la República de Guatemala, "Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos".
- Decreto Número 46-2007 del Congreso de la República de Guatemala, "Ley del Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala".
- Decreto Número 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, "Ley de Acceso a la Información Pública".
- Decreto Número 05-2021 del Congreso de la República de Guatemala, "Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos".
- Acuerdo Gubernativo Número 217-94 del Presidente de la República de Guatemala, "Reglamento de Inventarios de Bienes Muebles de la Administración Pública".
- Acuerdo Gubernativo Número 106-2009 del Presidente de la República de Guatemala, "Reglamento de la Ley del Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala".
- Acuerdo Número 01-2016 del Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala, "Reglamento Orgánico Interno del Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala".
- Acuerdo Número 1-2022 del Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala, "Manual de Puestos y Salarios del Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala -CONAMIGUA-".
- Acuerdo Número 2-2022 del Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala, "Reglamento Interno de Trabajo -RIT- del Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala".

7. DEFINICIONES, ACRÓNIMOS Y/O SIGLAS

A continuación, se presenta un listado de las distintas definiciones o términos de uso frecuente dentro de los procedimientos que se llevan a cabo en Unidad de Informática; asimismo, los acrónimos y/o abreviaturas más usuales que se relacionan con los procedimientos del manual.



	"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS"	FECHA DE APROBACIÓN:	ENERO DE 2024
	Unidad de Informática	CÓDIGO:	CONAMIGUA MNP-UI

7.1 Definiciones

Para el efecto se consultó, diccionarios, diferentes leyes y otras definiciones elaboradas por el consultor a cargo del presente manual.

- **Antivirus:** Dicho de un programa: Que detecta la presencia de virus y puede neutralizar sus efectos (Fuente: Diccionario de la Real Academia Española).
- **Archivo:** Conjunto ordenado de documentos que una persona, una sociedad, una institución, entre otros producen en el ejercicio de sus funciones o actividades (Fuente: Diccionario de la Real Academia Española).
- **BackUp:** Duplicado de un archivo informático que se guarda en previsión de la pérdida o destrucción del original. Equivale en español a copia de seguridad, de respaldo o de resguardo (Fuente: Diccionario de la Real Academia Española).
- **Documento digitalizado:** Documento que nació a la vida jurídica de forma física o tangible y que luego se trasladó a un formato electrónico (Fuente: Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos).
- **Documento electrónico:** Documento que nació a la vida jurídica de forma electrónica (Fuente: Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos).
- **Derecho de acceso a la información pública:** El derecho que tiene toda persona para tener acceso a la información generada, administrada o en poder de los sujetos obligados descritos en la Ley de Acceso a la Información Pública, en termino y condiciones de la misma (Fuente: Ley de Acceso a la Información Pública).
- **e-mail (correo electrónico):** Término inglés que significa sistema de transmisión de mensajes o archivos de un terminal a otro a través de redes informáticas, dirección para la recepción de mensajes enviados (Fuente: Diccionario de la Real Academia Española).
- **Expediente:** Reflejo documental de las actuaciones desarrolladas en relación con una cuestión determinada por un órgano judicial, administrativo o entidad privada (Fuente: Diccionario de la Real Academia Española).
- **Forma o formulario:** es una herramienta o medio de comunicación escrito, normalmente impreso que, por lo general contienen información fija y espacio para incluir información variable (Fuente: Elaborado por el profesional a cargo del presente manual).
- **Información pública:** Es la información en poder de los sujetos obligados contenida en los expedientes, reportes estudios, resoluciones, oficios, correspondencia, acuerdos, directivas, directrices, circulares, contratos, convenios, instructivos, notas, memorandos, estadísticas o bien cualquier otro registro que documente el ejercicio de las facultades o la actividad de los sujetos obligados y sus servidores públicos, sin importar su fuente o fecha de elaboración. Los documentos podrán estar en cualquier medio sea escrito, sonoro, visual, electrónico, informático u holográfico y que no sea confidencial ni estar clasificado como temporalmente reservado (Fuente: Ley de Acceso a la Información Pública).
- **Internet:** Red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras mediante un protocolo especial de comunicación (Fuente: Diccionario de la Real Academia Española).



	"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS"	FECHA DE APROBACIÓN:	ENERO DE 2024
	Unidad de Informática	CÓDIGO:	CONAMIGUA MNP-UI

- **Navegador web:** Aplicación que, mediante enlaces de hipertexto, permite navegar por una red informática (Fuente: Diccionario de la Real Academia Española).
- **Portal Interinstitucional:** Los Portales Interinstitucionales son puntos de acceso, instalados, ya sea en oficinas físicas o en internet, por las diferentes dependencias que intervienen en un mismo trámite administrativo, en trámites administrativos de similar naturaleza o en trámites administrativos que persiguen un mismo fin (Fuente: Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos).
- **Procedimiento:** Es un conjunto de instrucciones que sirve para desarrollar una sola tarea o actividad dentro de un proceso (Fuente: Elaborado por el profesional a cargo del presente manual).
- **Proceso:** Es una serie de tareas y actividades que producen un resultado (Fuente: Elaborado por el profesional a cargo del presente manual).
- **Resolución Administrativa:** Es el documento escrito mediante el cual se resuelve la solicitud de acceso a la Información Pública (Fuente: Ley de Acceso a la Información Pública).
- **Software:** Voz inglesa que se usa, en informática, con el sentido de conjunto de programas, instrucciones y reglas para ejecutar ciertas tareas en una computadora u ordenador. Puede sustituirse por expresiones españolas como programas (informáticos) o aplicaciones (informáticas), o bien, en contextos muy especializados, por soporte lógico (Fuente: Diccionario de la Real Academia Española).
- **Script en Informática:** El script es un documento que contiene instrucciones, escritas en códigos de programación. El script es un lenguaje de programación que ejecuta diversas funciones en el interior de un programa de computador. (Fuente: <https://www.significados.com>)
- **Trámite administrativo:** El procedimiento realizado por uno o más usuarios ante las dependencias con el objetivo de obtener un resultado final (Fuente: Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos).
- **Ticket:** Documento digital o físico generado por un sistema de gestión y seguimiento, a solicitud de los usuarios de los medios informáticos de la institución. El ticket es una herramienta de seguimiento de incidencias, en el cual se solicita a personas especializadas, solucionar un problema técnico a equipos de cómputo o software, servicio de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos informáticos, entre otros (Fuente: Elaborado por el profesional a cargo del presente manual).
- **Usuario:** Persona que por sí misma o en representación de otra, interactúa con el Estado para obtener un resultado final (Fuente: Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos).

7.2 Acrónimos y/o Siglas

En los distintos procedimientos de la Unidad de Informática, se utilizan regularmente los acrónimos y/o siglas que se listan a continuación:

1	CONAMIGUA	Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala.
2	CGC	Contraloría General de Cuentas.
3	DAF	Dirección Administrativa y Financiera.
4	DAI	Dirección de Auditoría Interna.
5	DAJ	Dirección de Asuntos Jurídicos.
6	DESMI	Dirección de Estudios sobre Migraciones Internacionales
7	DIGES	Dirección de Gestión Social y Coordinación Interinstitucional.



	"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS"	FECHA DE APROBACIÓN:	ENERO DE 2024
	Unidad de Informática	CÓDIGO:	CONAMIGUA MNP-UI

8	MINFIN	Ministerio de Finanzas Públicas.
9	MINEX	Ministerio de Relaciones Exteriores.
10	SEGEPLAN	Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia.
11	U-I	Unidad de Informática
13	U-IP	Unidad de Información Pública.

8. LISTA DE FUNCIONES

Las funciones de la Unidad de Informática, emanan del “Reglamento Orgánico Interno del Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala”, Acuerdo Número 01-2016, del Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala; las funciones por puesto de trabajo están descritas en el “Manual de Puestos y Salarios del Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala -CONAMIGUA-”, Acuerdo Número 1-2022, del Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala.

8.1 Funciones de la unidad

La Unidad de Informática, según el Reglamento Orgánico Interno del Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala, en Artículo 20. Integración de la Dirección Administrativa y Financiera. Literal A. Subdirección Administrativa. Numeral. 2 establece que:

“Las funciones que a esta unidad le corresponden son:

- Diseñar, implementar y evaluar el sistema informático de conformidad con las necesidades y funciones institucionales.
- Proponer la adquisición de equipos y contratación de servicios informáticos, su mantenimiento preventivo y correctivo, de conformidad con las especificaciones técnicas que para el efecto sean necesarias y en resguardo a los intereses de la institución.
- Asesorar en el diseño, ejecución, contratación, supervisión y/o monitoreo de proyectos de introducción de tecnología a las operaciones del CONAMIGUA.
- Diseñar, publicar y evaluar permanentemente el sitio electrónico del CONAMIGUA. Previo a publicar, se deberá contar con la respectiva autorización de la Dirección Administrativa y Financiera. En lo relativo a la información pública de oficio, establecida la Ley de Acceso a la Información Pública, deber publicarse en coordinación con la Unidad de Información Pública de la institución.”

8.2 Funciones por puesto de trabajo

En la Unidad de Informática, para cada puesto de trabajo existen funciones específicas, las cuales se encuentran estipuladas en el Manual de Puestos y Salarios del Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala, según detalle siguiente:

Encargado de la Unidad de Informática

- Planificar, organizar, gestionar, coordinar y rendir informes sobre las actividades de la Unidad de Informática;
- Dirigir la planificación del desarrollo tecnológico del CONAMIGUA;



	"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS"	FECHA DE APROBACIÓN:	ENERO DE 2024
	Unidad de Informática	CÓDIGO:	CONAMIGUA MNP-UI

- c. Dictar las normas y procedimientos de observación a nivel general para recolectar, procesar, consolidar, reportar y difundir la información producida en el CONAMIGUA;
- d. Supervisar las actividades realizadas por el personal de su área;
- e. Asesorar a las autoridades del CONAMIGUA en materia de implementación de nuevas tecnologías de la información;
- f. Aprobar la arquitectura de sistemas informáticos adecuados para el CONAMIGUA, tomando en cuenta la evolución tecnológica y la introducción continua de nuevos productos;
- g. Aprobar la normativa y los estándares de tecnologías de información y comunicación a utilizar en el CONAMIGUA;
- h. Promover la investigación, evaluación y puesta en marcha de nuevos proyectos tecnológicos que permitan optimizar los procesos sustantivos y de apoyo del CONAMIGUA;
- i. Dirigir la administración de los recursos informáticos de la Institución y procurar su renovación periódica para mantener la calidad de los servicios que presta la Unidad a su cargo;
- j. Velar por el buen funcionamiento de los sistemas de información que se utilizan en el CONAMIGUA;
- k. Supervisar el diseño, desarrollo e implementación de los nuevos sistemas de información de la Institución, desarrollados en respuesta a los requerimientos y necesidades de información de los usuarios, así como, las mejoras que se realicen a los sistemas en operación;
- l. Aprobar y dirigir la ejecución de los planes de seguridad informática en el CONAMIGUA;
- m. Asegurar el mantenimiento, actualización y disponibilidad de los sitios web del CONAMIGUA;
- n. Proponer la adquisición de equipos y contratación de servicios informáticos, su mantenimiento preventivo y correctivo, de conformidad con las especificaciones técnicas que para el efecto sean necesarias y en resguardo a los intereses de la institución.
- o. Realizar las gestiones necesarias para que el equipo de cómputo cuente con las licencias de programas correspondientes;
- p. Otras funciones solicitadas por autoridades superiores del CONAMIGUA;
- q. Otras funciones que le sean solicitadas por la Autoridad Administrativa Superior.

Técnico en informática

- a. Realizar mantenimiento preventivo al equipo de cómputo del CONAMIGUA, tanto de software como de hardware, según programación;
- b. Atender dudas y apoyar al usuario interno del CONAMIGUA en el correcto uso del equipo de cómputo asignado;
- c. Apoyar en la definición de la arquitectura y estrategias para el diseño de los sistemas informáticos institucionales;
- d. Apoyar en la implementación de las estrategias y metodologías para el análisis, diseño y desarrollo de los módulos de los sistemas de información del CONAMIGUA;
- e. Apoyar en los procesos de identificación de requerimientos y necesidades de información de los usuarios internos del CONAMIGUA;
- f. Implementar módulos de los sistemas de información del CONAMIGUA;
- g. Establecer e informar al jefe inmediato sobre los requisitos del software de los sistemas informáticos institucionales;



	"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS"	FECHA DE APROBACIÓN:	ENERO DE 2024
	Unidad de Informática	CÓDIGO:	CONAMIGUA MNP-UI

- h. Complementar la toma de requisitos funcionales y no funcionales de los sistemas informáticos institucionales;
- i. Elaborar documentación técnica de los nuevos sistemas informáticos institucionales;
- j. Implementar diferentes ambientes para el desarrollo, pruebas e implementación de los sistemas informáticos institucionales;
- k. Realizar en el mantenimiento de los sistemas institucionales;
- l. Asegurar la sistematización de los mecanismos de monitoreo para las diferentes actividades operacionales de los sistemas de información de la institución;
- m. Diseñar e implementar mecanismos de auditoría del funcionamiento de los sistemas de información del CONAMIGUA;
- n. Participar en la definición de la infraestructura e insumos informáticos necesarios para satisfacer las necesidades de los sistemas institucionales;
- o. Apoyar en la instalación de nuevos equipos, redes y/o cualquier otra infraestructura de red;
- p. Otras funciones solicitadas por autoridades superiores del CONAMIGUA;
- q. Otras funciones que le sean solicitadas por la Autoridad Administrativa Superior.

9. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS

No	Nombre del Procedimiento	
1	Procedimiento:	Atención a solicitud de creación de credenciales informáticas.
2	Procedimiento:	Atención a solicitud de solvencia de informática.
3	Procedimiento:	Servicio de soporte técnico presencial.
4	Procedimiento:	Servicio de soporte técnico vía remota.
5	Procedimiento:	Servicio de configuración de software e instalación física de computadoras.
6	Procedimiento:	Servicio de instalación de cableado estructurado de voz y/o datos.
7	Procedimiento:	Servicio de mantenimiento preventivo a equipo de cómputo.

10. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS POR MEDIO DE MATRICES

A continuación, se describe cada uno de los procedimientos que se desarrollan en la Unidad de Informática, con sus actividades descritas cronológicamente y sus responsables, a efecto de atender las funciones emanadas en las normativas internas vigentes.



	"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS"	FECHA DE APROBACIÓN:	ENERO DE 2024
	Unidad de Informática	CÓDIGO:	CONAMIGUA MNP-UI

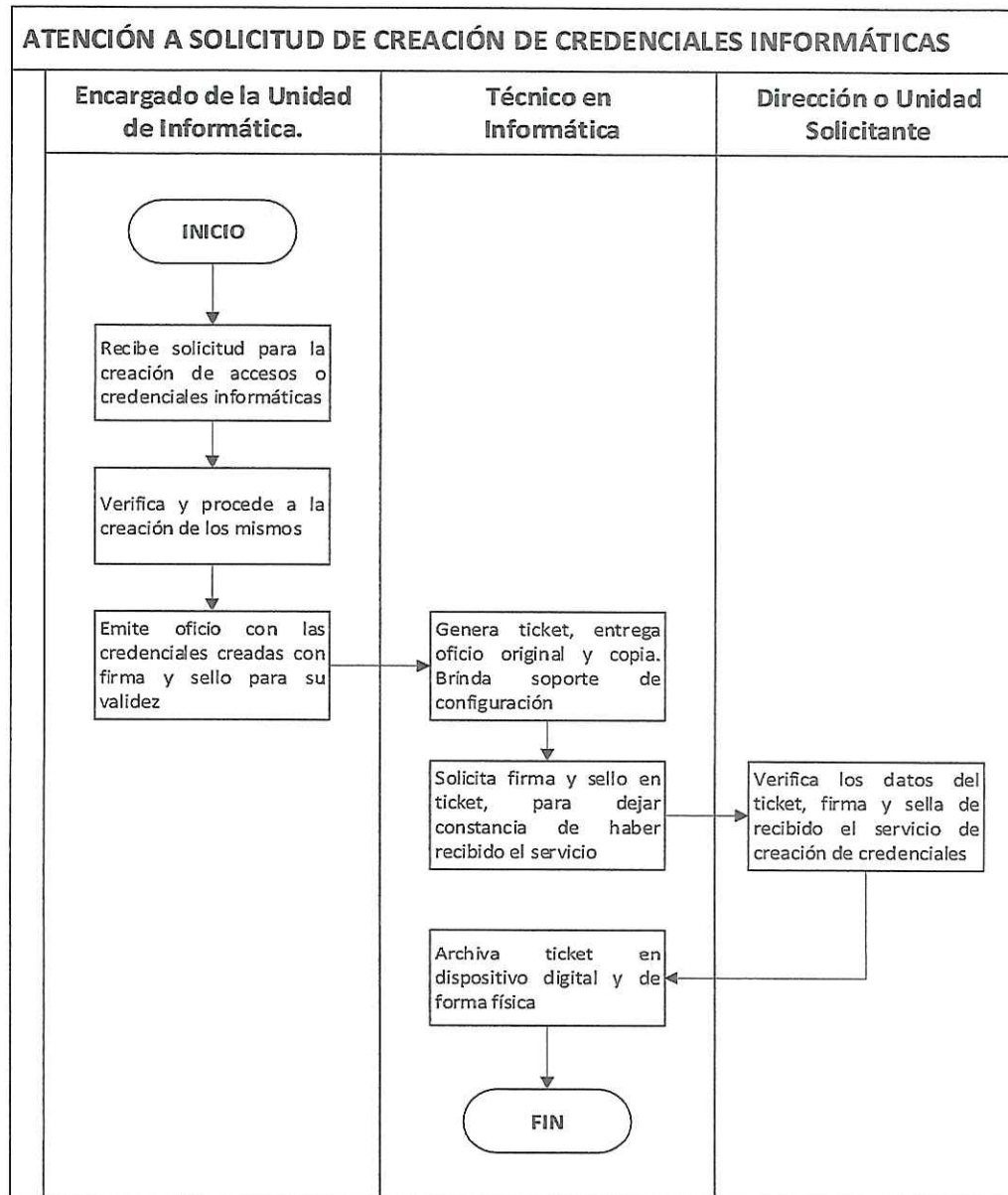
10.1 Atención a solicitud de creación de credenciales informáticas.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1	Encargado de la Unidad de Informática.	Recibe por medio de correo electrónico u oficio de la Unidad de Recursos Humanos, solicitud para la creación de accesos o credenciales informáticas (correo institucional, usuario de dominio, otros).
2	Encargado de la Unidad de Informática.	Verifica los accesos o credenciales solicitados y procede a la creación de los mismos.
3	Encargado de la Unidad de Informática.	Emite oficio con las credenciales creadas con firma y sello para su validez y asigna a Técnico en Informática para la configuración.
4	Técnico en Informática	Genera ticket, se presenta a la unidad administrativa en donde se encuentra el usuario, entrega oficio al usuario en original y una copia para que firme de recibido. Brinda soporte de configuración.
5	Técnico en Informática	Solicita a usuario del equipo de cómputo firma y sello en ticket, para dejar constancia de haber recibido el servicio requerido.
6	Dirección o Unidad Solicitante	Verifica los datos del ticket, firma y sella de recibido el servicio de creación de credenciales informáticas. Devuelve ticket firmado a Técnico en Informática.
7	Técnico en Informática	Archiva ticket en dispositivo digital y de forma física.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



	"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS"	FECHA DE APROBACIÓN:	ENERO DE 2024
	Unidad de Informática	CÓDIGO:	CONAMIGUA MNP-UI

10.1.1 Diagrama de Flujo



	"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS"	FECHA DE APROBACIÓN:	ENERO DE 2024
	Unidad de Informática	CÓDIGO:	CONAMIGUA MNP-UI

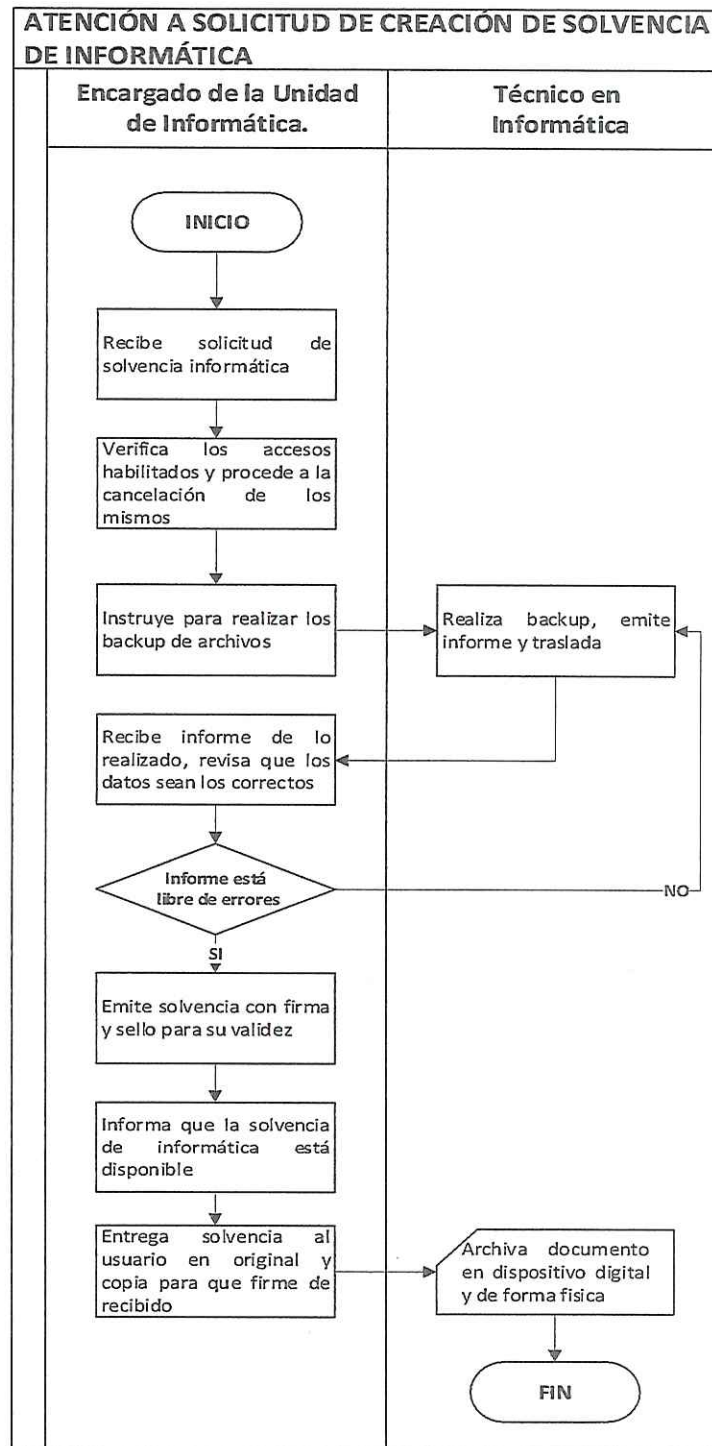
10.2 Atención a solicitud de solvencia de informática.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1	Encargado de la Unidad de Informática.	Recibe por medio de oficio de la Dirección o Unidad, solicitud de solvencia de informática.
2	Encargado de la Unidad de Informática.	Verifica los accesos que tiene habilitados el usuario que describe la solicitud y procede a la cancelación de los mismos.
3	Encargado de la Unidad de Informática.	Instruye a Técnico en Informática, para realizar BackUp de los archivos del usuario que describe la solicitud.
4	Técnico en Informática	Realiza BackUp al equipo del usuario que se describe en la solicitud, emite informe y traslada al Encargado de la Unidad de Informática.
5	Encargado de la Unidad de Informática.	Recibe informe de lo realizado, revisa que los datos e información sean correctos.
6	Encargado de la Unidad de Informática.	¿El informe está libre de errores? Si: Continúa el proceso. No: Devuelve informe con observaciones.
7	Encargado de la Unidad de Informática.	Emite solvencia de informática con firma y sello para su validez.
8	Encargado de la Unidad de Informática.	Informa a la Dirección o Unidad Solicitante, así como al usuario que la solvencia de informática está disponible.
9	Encargado de la Unidad de Informática.	Entrega la solvencia de informática al usuario en original y una copia para que firme de recibido. Traslada copia firmada a Técnico en Informática.
10	Técnico en Informática	Archiva documento en dispositivo digital y de forma física.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



	"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS"	FECHA DE APROBACIÓN:	ENERO DE 2024
	Unidad de Informática	CÓDIGO:	CONAMIGUA MNP-UI

10.2.1 Diagrama de Flujo



	"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS"	FECHA DE APROBACIÓN:	ENERO DE 2024
	Unidad de Informática	CÓDIGO:	CONAMIGUA MNP-UI

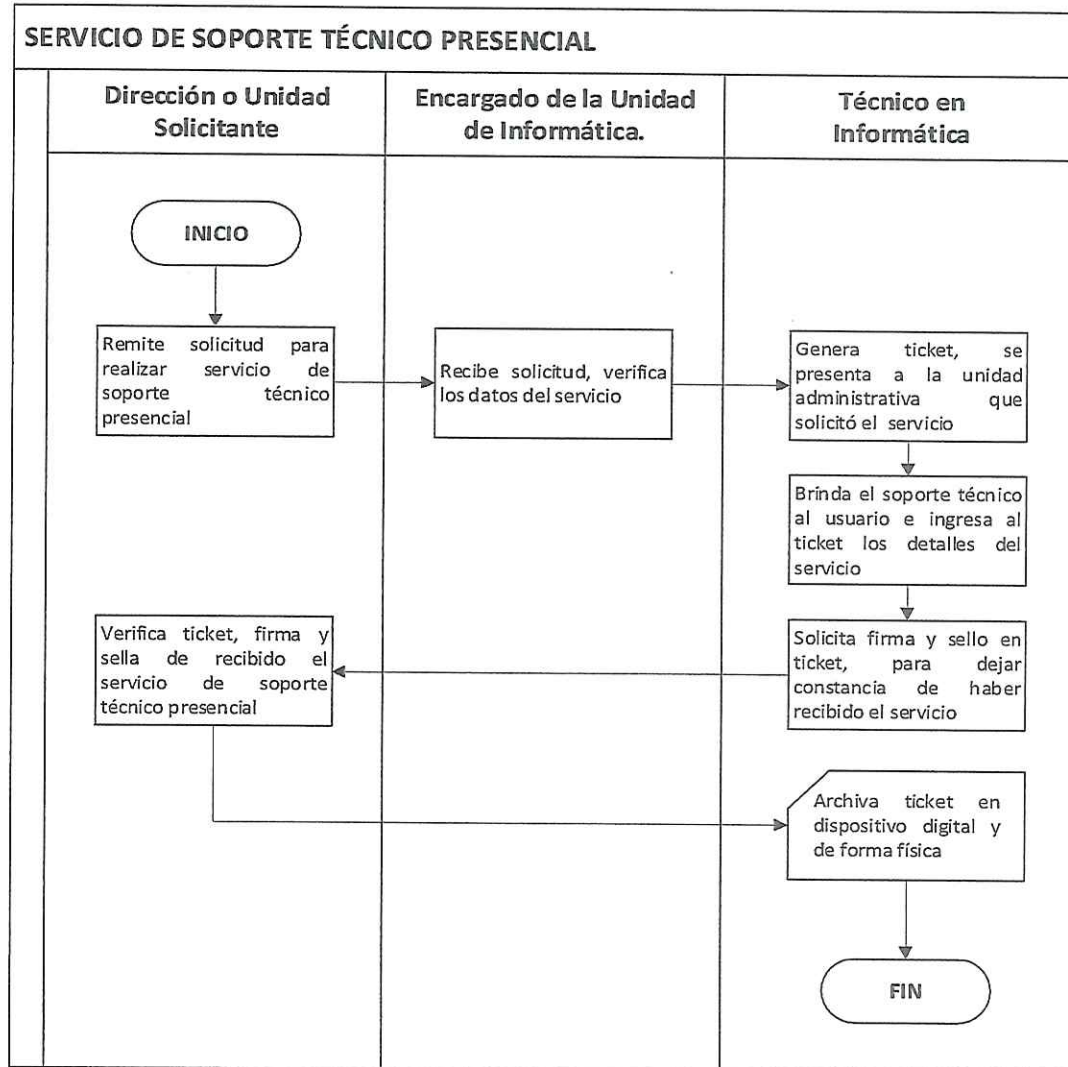
10.3 Servicio de soporte técnico presencial.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1	Dirección o Unidad Solicitante	Remite a Encargado de Unidad de Informática, solicitud vía correo electrónico u oficio, para realizar servicio de soporte técnico presencial.
2	Encargado de la Unidad de Informática.	Recibe solicitud, verifica los datos del servicio requerido y asigna a Técnico en Informática para atender solicitud.
3	Técnico en Informática	Genera ticket, se presenta a la unidad administrativa que solicitó el servicio de soporte técnico.
4	Técnico en Informática	Brinda el soporte técnico al usuario e ingresa al ticket los detalles del servicio realizado.
5	Técnico en Informática	Solicita a usuario de Dirección o Unidad Solicitante, firma y sello en ticket, para dejar constancia de haber recibido el servicio requerido.
6	Dirección o Unidad Solicitante	Verifica los datos del ticket, firma y sella de recibido el servicio de soporte técnico presencial. Devuelve ticket firmado a Técnico en Informática.
7	Técnico en Informática	Archiva ticket en dispositivo digital y de forma física.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



	"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS"	FECHA DE APROBACIÓN:	ENERO DE 2024
	Unidad de Informática	CÓDIGO:	CONAMIGUA MNP-UI

10.3.1 Diagrama de Flujo



	"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS"	FECHA DE APROBACIÓN:	ENERO DE 2024
	Unidad de Informática	CÓDIGO:	CONAMIGUA MNP-UI

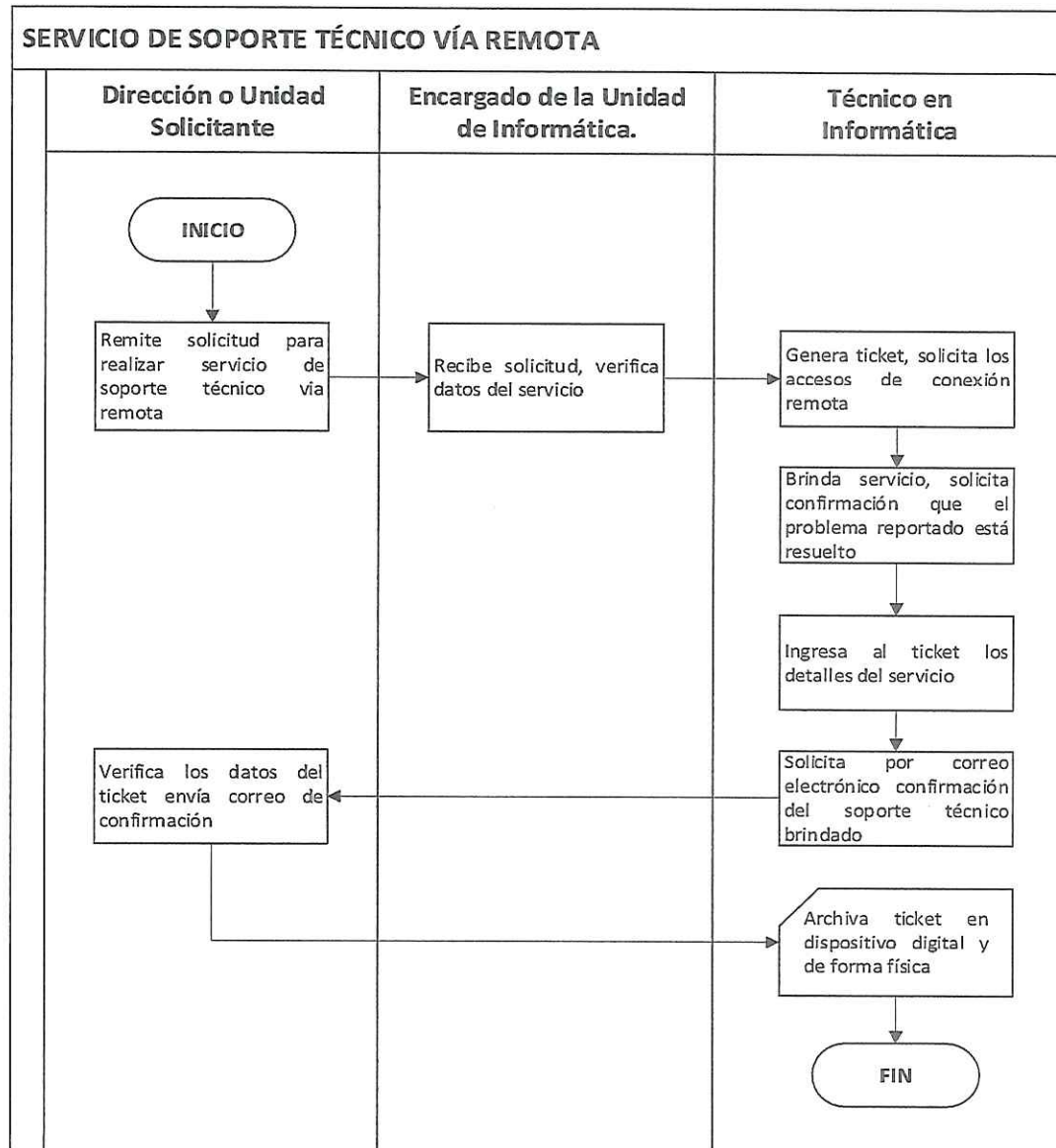
10.4 Servicio de soporte técnico vía remota.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1	Dirección o Unidad Solicitante	Remite a Encargado de la Unidad de Informática, solicitud vía correo electrónico o telefónico, para realizar servicio de soporte técnico vía remota.
2	Encargado de la Unidad de Informática.	Recibe solicitud verifica los datos del servicio requerido y asigna a Técnico en Informática para atender solicitud.
3	Técnico en Informática	Genera ticket, se comunica vía telefónica con el usuario que necesita el servicio, solicita los accesos de conexión remota.
4	Técnico en Informática	Brinda servicio de soporte técnico vía remota, solicita confirmación del usuario que el problema reportado está resuelto.
5	Técnico en Informática	Ingresa al ticket los detalles del servicio de soporte técnico brindado.
6	Técnico en Informática	Solicita por correo electrónico al usuario de la Dirección o Unidad Solicitante, la confirmación del soporte técnico recibido.
7	Dirección o Unidad Solicitante	Verifica los datos del ticket y envía correo de confirmación a Técnico en Informática, de haber recibido el servicio de soporte técnico vía remota recibido. Devuelve ticket firmado a Técnico en Informática.
8	Técnico en Informática	Archiva ticket y copia de correo en dispositivo digital y de forma física.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



	"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS"	FECHA DE APROBACIÓN:	ENERO DE 2024
	Unidad de Informática	CÓDIGO:	CONAMIGUA MNP-UI

10.4.1 Diagrama de Flujo



	"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS"	FECHA DE APROBACIÓN:	ENERO DE 2024
	Unidad de Informática	CÓDIGO:	CONAMIGUA MNP-UI

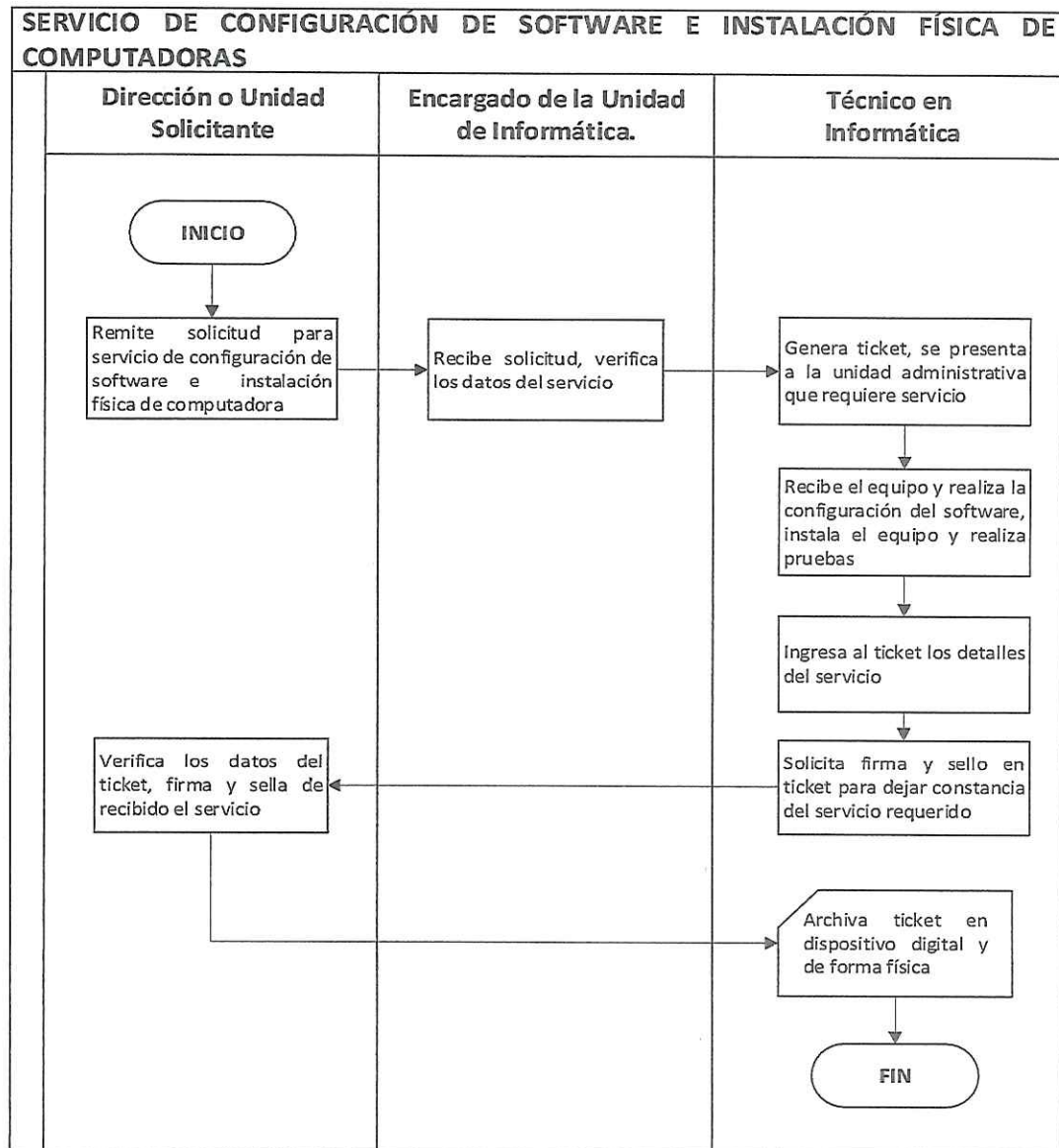
10.5 Servicio de configuración de software e instalación física de computadoras.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1	Dirección o Unidad Solicitante	Remite a Encargado de Unidad de Informática, solicitud por medio de correo electrónico o vía telefónica, para realizar servicio de configuración de software e instalación física de computador, indica el detalle del equipo a configurar.
2	Encargado de la Unidad de Informática.	Recibe la solicitud verifica los datos del servicio requerido y asigna a Técnico en Informática para atender solicitud.
3	Técnico en Informática	Genera ticket, se presenta a la unidad administrativa que requiere el servicio, solicita el equipo de cómputo a configurar.
4	Técnico en Informática	Recibe el equipo y realiza configuración del mismo con el software necesario, instala el equipo al usuario y realiza pruebas para confirmar su buen funcionamiento.
5	Técnico en Informática	Ingresa a ticket los detalles del servicio de configuración e instalación física de computador.
6	Técnico en Informática	Solicita a usuario de Dirección o Unidad Solicitante, firma y sello en ticket, para dejar constancia de haber recibido el servicio requerido.
7	Dirección o Unidad Solicitante	Verifica los datos e información del ticket, firma y sella de recibido el servicio de configuración e instalación de equipo. Devuelve ticket firmado a Técnico en Informática.
8	Técnico en Informática	Archiva ticket firmado en dispositivo digital y de forma física.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



	"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS"	FECHA DE APROBACIÓN:	ENERO DE 2024
	Unidad de Informática	CÓDIGO:	CONAMIGUA MNP-UI

10.5.1 Diagrama de Flujo.



	"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS"	FECHA DE APROBACIÓN:	ENERO DE 2024
	Unidad de Informática	CÓDIGO:	CONAMIGUA MNP-UI

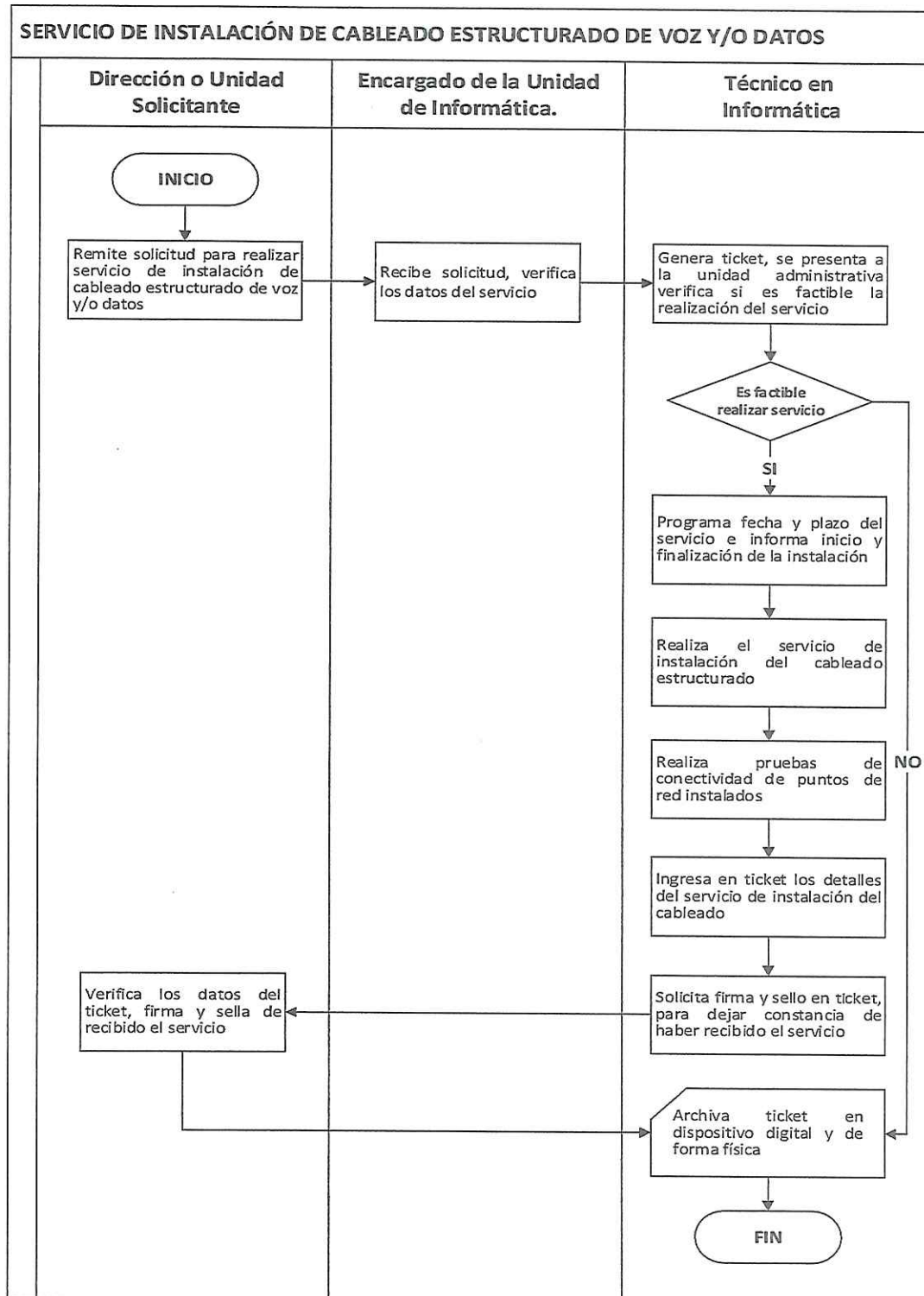
10.6 Servicio de instalación de cableado estructurado de voz y/o datos.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1	Dirección o Unidad Solicitante	Remite a Encargado de la Unidad de Informática, solicitud vía correo electrónico u oficio, para realizar servicio de instalación de cableado estructurado de voz y/o datos.
2	Encargado de la Unidad de Informática.	Recibe solicitud verifica los datos del servicio requerido y asigna a Técnico en Informática para atender solicitud.
3	Técnico en Informática	Genera ticket, se presenta en la unidad administrativa en donde se requiere el servicio y verifica si es factible la realización del servicio;
4	Técnico en Informática	¿Es factible realizar servicio? Sí: Continúa el proceso. No: Finaliza el proceso, ingresa en ticket el detalle de los inconvenientes para realizar el servicio, traslada a actividad No. 11.
5	Técnico en Informática	Programa fecha y plazo del servicio e informa vía correo electrónico u oficio a la Dirección o Unidad solicitante, la fecha de inicio y de finalización de la instalación.
6	Técnico en Informática	Realiza el servicio de instalación del cableado estructurado en la fecha y plazo establecido.
7	Técnico en Informática	Realiza pruebas de conectividad de puntos de red instalados, conecta equipo a la red y configura.
8	Técnico en Informática	Ingresa en ticket los detalles del servicio de instalación del cableado estructurado
9	Técnico en Informática	Solicita a usuario de Dirección o Unidad Solicitante, firma y sello en ticket, para dejar constancia de haber recibido el servicio requerido.
10	Dirección o Unidad Solicitante	Verifica los datos e información del ticket, firma y sella de recibido el servicio de instalación de cableado estructurado de voz y/o datos. Devuelve ticket firmado a Técnico en Informática.
11	Técnico en Informática	Archiva ticket en dispositivo digital y de forma física.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



	"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS"	FECHA DE APROBACIÓN:	ENERO DE 2024
	Unidad de Informática	CÓDIGO:	CONAMIGUA MNP-UI

10.6.1 Diagrama de Flujo



	"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS"	FECHA DE APROBACIÓN:	ENERO DE 2024
	Unidad de Informática	CÓDIGO:	CONAMIGUA MNP-UI

10.7 Servicio de mantenimiento preventivo a equipo de cómputo.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1	Encargado de la Unidad de Informática.	Verifica planificación de servicios de mantenimiento preventivo a equipos de cómputo, envía circular a todas las unidades administrativas con programación para realizar servicios de mantenimiento preventivo y asigna a Técnico en Informática para atender servicio.
2	Técnico en Informática	Genera ticket, de acuerdo a programación se presenta a unidad administrativa, presenta ticket y solicita equipo de cómputo.
3	Dirección o Unidad del usuario del equipo	Verifica el ticket, entrega del equipo de cómputo al Técnico en Informática para realizar mantenimiento preventivo.
4	Técnico en Informática	Recibe el equipo y lo traslada a la Unidad de Informática, realiza el mantenimiento preventivo, revisa el adecuado funcionamiento del equipo de cómputo y verifica si es necesario realizar reparaciones.
5	Técnico en Informática	¿Es necesario realizar reparaciones? SI: Continúa proceso. NO: Pasa a la actividad No. 7.
6	Técnico en Informática	Informa a su jefe inmediato y realiza las gestiones pertinentes para reparar el equipo de cómputo.
7	Técnico en Informática	Elabora ticket consigna los datos del servicio y reparaciones realizadas; traslada ticket a Encargado de la Unidad de Informática, para firma de visto bueno.
8	Encargado de la Unidad de Informática.	Firma el ticket para visto bueno y devuelve al Técnico en Informática.
9	Técnico en Informática	Traslada equipo a donde pertenece (Dirección o Unidad) y realiza pruebas de funcionamiento.
10	Técnico en Informática	Verifica junto al usuario del equipo de cómputo, el buen funcionamiento del mismo.
11	Técnico en Informática	Ingresa a ticket, los detalles del servicio de mantenimiento preventivo realizado.
12	Técnico en Informática	Solicita a usuario de Dirección o Unidad Solicitante, firma y sello en ticket, para dejar constancia de haber recibido el servicio requerido.
13	Dirección o Unidad del usuario del equipo	Verifica los datos e información del ticket, firma y sella de recibido el servicio de mantenimiento preventivo a equipo de cómputo. Devuelve ticket firmado a Técnico en Informática.
14	Técnico en Informática	Archiva ticket en dispositivo digital y de forma física.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



	"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS"	FECHA DE APROBACIÓN:	ENERO DE 2024
	Unidad de Informática	CÓDIGO:	CONAMIGUA MNP-UI

10.7.1 Diagrama de Flujo

