

**ACUERDO INTERNO NÚMERO CIENTO NOVENTA Y OCHO GUIÓN DOS MIL
VEINTIDÓS GUIÓN COPADEH (198-2022-COPADEH)**

Guatemala, cinco (05) de diciembre de dos mil veintidós (2022)

COMISIÓN PRESIDENCIAL POR LA PAZ Y LOS DERECHOS HUMANOS

CONSIDERANDO

Que de conformidad con el artículo número ciento cincuenta y cuatro (154) de la Constitución Política de la República de Guatemala. Los funcionarios son depositarios de la autoridad, responsables legalmente por su conducta oficial, sujetos a la ley y jamás superiores a ella.

CONSIDERANDO

De conformidad con la Ley del Organismo Ejecutivo forman parte del Organismo Ejecutivo las Comisiones Temporales, los Comités Temporales de la Presidencia y los Gabinetes Específicos. Compete al Presidente de la República, mediante acuerdo gubernativo por conducto del Ministerio de Gobernación, crear y establecer las funciones y atribuciones, así como la temporalidad de los órganos mencionados

CONSIDERANDO

Que, según el Acuerdo Gubernativo Número cien guión dos mil veinte (100-2020), del Presidente de la República, de fecha treinta (30) de julio del año dos mil veinte (2020), se crea la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos, dependencia del Organismo Ejecutivo, la cual tiene por objeto asesorar y coordinar con las distintas dependencias del Organismo Ejecutivo, la promoción de acciones y mecanismos encaminados a la efectiva vigencia y protección de los derechos humanos, el cumplimiento a los compromisos gubernamentales derivados de los Acuerdos de Paz y la Conflictividad del país.



CONSIDERANDO

Que con base en el Acuerdo Número A-028-2021 de la Contraloría General de Cuentas que aprueba el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental, Norma 4.3 Normas Relativas de las Actividades de Control, inciso a) Establecer Políticas y Procedimientos , que indica “La máxima autoridad, a través de la unidad especializada de la entidad debe promover la elaboración de políticas y manuales de procedimientos, para cada puesto o cargo y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad”. “La máxima autoridad, equipo de dirección y la unidad especializada de la entidad son responsables de revisar periódicamente las políticas y manuales de procedimientos y actualizar cuando corresponda”.

POR TANTO

El Director de esta Comisión Presidencial, con fundamento en los artículos: "154, de la Constitución Política de la República de Guatemala; 5 de la Ley del Organismo Ejecutivo; 7 literales a) y g) del Acuerdo Gubernativo 100-2020 de fecha 30 de julio de 2020".

ACUERDA

Artículo 1. Aprobación. Aprobar el Manual de Normas Y Procedimientos Informáticos dentro de la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos, contenido en documento adjunto al presente Acuerdo Interno, el cual consta de cuarenta y cuatro (44) folios más tres (3) folios del presente Acuerdo.

Artículo 2. Responsabilidad. Es responsabilidad del Departamento Administrativo velar por el cumplimiento de cada una de las disposiciones contenidas en la normativa indicada anteriormente, verificando su correcta aplicación.



Artículo 3. Notificación. Notifíquese una copia simple del presente Acuerdo Interno al Departamento Administrativo para su cumplimiento y a la Unidad de Planificación para el resguardo del documento original del manual y copia simple del Acuerdo Interno.

Artículo 4. Vigencia. El presente Acuerdo Interno entra en vigencia al día siguiente de su aprobación.



Dr. Ramiro Alejandro Contreras Escobar
Director Ejecutivo

**COMISIÓN PRESIDENCIAL POR LA PAZ Y LOS DERECHOS HUMANOS
GUATEMALA, C. A.**

DE USO INTERNO	CÓDIGO: COPADEH/MNP- DA-I-001-2022	VERSIÓN: ORIGINAL	FECHA DE VIGENCIA: DICIEMBRE 2022	PÁGINA: 1 de 44
-----------------------	---	-----------------------------	---	---------------------------

ALCANCE:

**TODAS LAS DIRECCIONES, DEPARTAMENTOS, UNIDADES Y DEMÁS
DEPENDENCIAS DE LA COMISIÓN PRESIDENCIAL POR LA PAZ Y LOS DERECHOS
HUMANOS**

-COPADEH-

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS INFORMÁTICOS DENTRO DE LA COMISIÓN
PRESIDENCIAL POR LA PAZ Y LOS DERECHOS HUMANOS**

ETAPAS	NOMBRE Y CARGO	FIRMA	FECHA
ELABORADO POR:	MARLON LÓPEZ RIVAS/ ENCARGADO DE INFORMÁTICA		DICIEMBRE 2022 
REVISADO POR:	LCDA. MIRIAN IXMATUL/ JEFE ADMINISTRATIVA		DICIEMBRE 2022
REVISADO POR:	LIC. MAXIMO ISMAEL GODINEZ/DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO		DICIEMBRE 2022
REVISADO POR:	LIC. OSCAR RAFAEL BALAÑA/JEFE DE ASUNTOS JURÍDICOS EN FUNCIONES		DICIEMBRE 2022
DISEÑADO Y ESTRUCTURADO POR:	LCDA. MARITZA JEANETTE ALVAREZ / JEFE DE PLANIFICACIÓN		DICIEMBRE 2022 
APROBADO POR:	DOCTOR RAMIRO ALEJANDRO CONTRERAS ESCOBAR/ DIRECTOR EJECUTIVO		DICIEMBRE 2022 

ÍNDICE

1. LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL..... 3

2. LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS 4

3. REGISTRO O CONTROL DE REVISIONES 5

4. INTRODUCCIÓN 6

5. INFORMACIÓN GENERAL (DEFINICIONES Y CONCEPTOS) 6

5.1 DEFINICIONES..... 6

6. ACRÓNIMOS..... 8

7. BASE LEGAL 8

8. NORMATIVA RELACIONADA 9

9. OBJETIVOS 11

10. GENERALIDADES..... 11

11. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL 12

12. ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN 12

13. POLÍTICAS GENERALES..... 13

14. RESPONSABILIDADES..... 19

15. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS 20

16. ANEXOS 40



1. LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL

El Manual de Normas y Procedimientos de Informática, Departamento Administrativo, de la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos, COPADEH, en adelante será denominado como el Manual, y es distribuido de la siguiente manera:

No	DEPENDENCIA	PUESTO	TIPO DE DOCUMENTO
1	Dirección Ejecutiva	Director Ejecutivo (a)	Copia
2	Subdirección Ejecutiva	Subdirector Ejecutivo y Coordinador de la UER	Copia
3	Dirección Administrativa Financiera	Director (a)	Copia
4	Departamento Administrativo	Jefe (a)	Copia
5	Unidad de Auditoría Interna	Auditor (a) Interno (a)	Copia
6	Unidad de Asuntos Jurídicos	Jefe (a)	Copia
7	Unidad de Planificación	Jefe (a)	Original
8	Profesional Especializado en Riesgo	Encargado (a)	Copia

El presente Manual es propiedad de la COPADEH y ha consignado un ejemplar original para su resguardo en la Unidad de Planificación y copia del original en forma física o digital de acuerdo a la lista que antecede.

El Manual y sus copias deben mantenerse en un lugar accesible para rápida consulta y el Departamento Administrativo a través de Informática debe promover su divulgación verbal y/o escrita entre el personal de la COPADEH en lo que corresponda.

2. LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS

SECCIÓN Y/O PARTE	PÁGINA No.	REVISIÓN	FECHA
Carátula	1	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Índice	2	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Lista de Distribución	3	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Lista de Páginas Efectivas	4	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Registro o Control de Revisiones	5	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Información General	6	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Información General	7	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Base Legal	8	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Normativa Relacionada	9	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Normativa Relacionada	10	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Objetivos	11	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Actualización del Manual	12	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Políticas Generales	13	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Políticas Generales	14	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Políticas Generales	15	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Políticas Generales	16	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Políticas Generales	17	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Políticas Generales	18	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Responsabilidades	19	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Descripción de Procedimientos	20	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Descripción de Procedimientos	21	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Descripción de Procedimientos	22	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Descripción de Procedimientos	23	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Descripción de Procedimientos	24	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Descripción de Procedimientos	25	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Descripción de Procedimientos	26	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Descripción de Procedimientos	27	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Descripción de Procedimientos	28	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022



SECCIÓN Y/O PARTE	PÁGINA No.	REVISIÓN	FECHA
Descripción de Procedimientos	29	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Descripción de Procedimientos	30	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Descripción de Procedimientos	31	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Descripción de Procedimientos	32	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Descripción de Procedimientos	33	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Descripción de Procedimientos	34	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Descripción de Procedimientos	35	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Descripción de Procedimientos	36	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Descripción de Procedimientos	37	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Descripción de Procedimientos	38	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Descripción de Procedimientos	39	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Anexos	40	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Anexos	41	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Anexos	42	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Anexos	43	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022
Anexos	44	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022

3. REGISTRO O CONTROL DE REVISIONES

No.	PÁGINA REVISADA	DESCRIPCIÓN	FECHA	PERSONA
1	TODAS	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022	JEFE ADMINISTRATIVO
2	TODAS	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022	DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO
3	TODAS	ORIGINAL	DICIEMBRE 2022	JEFE DE ASUNTOS JURÍDICOS



Handwritten signature

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS INFORMÁTICOS DENTRO DE LA COMISIÓN PRESIDENCIAL POR LA PAZ Y LOS DERECHOS HUMANOS	 DE USO INTERNO
--	---	--

4. INTRODUCCIÓN

Con la misión de garantizar que los servicios, equipos y recursos que brinda Informática, se ejecuten con los criterios de calidad, eficiencia y tecnología requerida para el buen funcionamiento de la COPADEH, el Manual permite a cada servidor público de Informática conocer los procesos y procedimientos que se realizan y quiénes son los responsables de llevarlos a cabo.

De esta manera se brinda una orientación fácil, sencilla y gráfica al personal sobre los procesos y procedimientos que deben realizar, a fin de contribuir a alcanzar los objetivos institucionales; asimismo, que el Despacho Superior disponga de información para la toma de decisiones.

El Manual pretende normar el actuar de los usuarios y administrar correctamente los recursos informáticos de la Institución con el fin de fortalecer y orientar los procedimientos de Informática de la COPADEH.

Por lo tanto, el Manual tiene el propósito de formalizar los procedimientos de Informática de la COPADEH, como control interno en el marco de la implementación del Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG- Acuerdo número A-028-2021 de la Contraloría General de Cuentas, donde se vuelve imprescindible preservar características tales como la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos que genera la COPADEH a través de sus diferentes dependencias que la conforman, así como minimizar los riesgos asociados con el uso de tecnologías de la información y comunicaciones, que se formalicen y automaticen las actividades y se proteja el equipo y la información que se genere y almacene en medios digitales, es por ello que en este documento se han recopilado las políticas y procedimientos relacionados.

5. INFORMACIÓN GENERAL (DEFINICIONES Y CONCEPTOS)

Cuando los términos indicados a continuación figuren en el contenido del Manual, tendrán el significado siguiente.

5.1 DEFINICIONES

Acceso físico: La posibilidad de acceder y tener contacto físico con la computadora o dispositivos, manipularlo tanto interna como externamente.

Contraseñas: Clave cifrada utilizada para autorizar a un usuario y que se utiliza para acceder a los recursos informáticos.

Cuenta de acceso: Colección de información que permite a un usuario identificarse en un sistema informático o servicio, mediante un usuario y una contraseña, para que pueda obtener seguridad, acceso al sistema, administración de recursos, etc.

ARCHIVO: UNIDAD DE PLANIFICACIÓN/2022/MNP y REGLAMENTOS MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS INFORMÁTICOS DENTRO DE LA COMISIÓN PRESIDENCIAL POR LA PAZ Y LOS DERECHOS HUMANOS	ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 2022 ORIGINAL	Página 6 de 44
--	--	----------------



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS INFORMÁTICOS DENTRO DE LA COMISIÓN PRESIDENCIAL POR LA PAZ Y LOS DERECHOS HUMANOS	 DE USO INTERNO
--	---	--

Cronograma: Representación gráfica de un conjunto de hechos en función del tiempo.

Dominio: Es un conjunto de computadoras conectados a la red informática y que confían, a uno de los equipos de dicha red, la administración y privilegios que los usuarios tienen en la red.

Gsuite: espacio de trabajo que permite reunirte con tus equipos de trabajo, editar documentos, intercambiar correos electrónicos desde una única plataforma colaborativa, integra herramientas como Gmail, Google Calendar, Google Drive, Google Chat, entre

Osticket: Sistema de control de incidencias de usuarios.

Licencia de uso: Serie de términos y condiciones establecidas del proveedor o creador del programa informático para su uso en la institución.

Mantenimiento físico preventivo: Actividad de limpieza del hardware para remover los elementos como polvo, residuos de alimentos y otro tipo de partículas, con el propósito de posibilitar que su correcto funcionamiento sea más prolongado en el tiempo.

Modo de fábrica: Restablecer una computadora a su estado inicial tal cual fue entregada por el proveedor.

Servidor: Es el equipo informático que presta servicios de software y hardware para facilitar el acceso a la red y sus recursos. Ofrece a los equipos clientes la posibilidad de compartir datos, información, recursos de hardware y software.

Software: Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

Software Antivirus: Son programas que buscan prevenir, detectar y eliminar virus informáticos. Que se pueden clasificar como: Caballo de Troya, Gusanos, Virus de macro/código fuente, Virus de boot, Virus mutante, Hoax y Bombas de tiempo.

Tráfico de red: Es la cantidad de datos enviados y recibidos entre los dispositivos que integran la red, a través de los dispositivos que la componen.

Red de datos: Es la interconexión comunicación de ordenadores entre sí, y comparten recursos, información, y servicios.

UPS: Es un dispositivo que, gracias a sus baterías u otros elementos almacenadores de energía, puede proporcionar energía eléctrica por un tiempo limitado y durante un apagón eléctrico a todos los dispositivos que tenga conectados. en inglés Uninterruptible Power Supply (UPS).

Usuario Interno: Personal contratado por la institución, que laboran en las diferentes dependencias que conforman la COPADEH.



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS INFORMÁTICOS DENTRO DE LA COMISIÓN PRESIDENCIAL POR LA PAZ Y LOS DERECHOS HUMANOS	 DE USO INTERNO
--	---	---

6. ACRÓNIMOS

Los acrónimos empleados en este manual relacionados con los procesos de control de planificación tienen el significado siguiente:

COPADEH	Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos	BD	Base de Datos
SINACIG	Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental.	Vo.Bo.	Visto Bueno

7. BASE LEGAL

La normativa que regula los procedimientos de Informática de las Instituciones del Estado, su seguimiento, los controles internos y la rendición de cuentas tienen su base en el siguiente marco legal:

ENTIDAD	DOCUMENTO
Asamblea Nacional Constituyente	<ul style="list-style-type: none"> Constitución Política de la República de Guatemala, Artículo 154 y 156, 183, literal e)
Congreso de la República de Guatemala	<ul style="list-style-type: none"> Ley del Servicio Civil, Decreto Número 1748 Ley de Probidad y Responsabilidades de Empleados y Funcionarios Públicos, Decreto Número 8-97. Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas y sus reformas, Decreto Numero 101-97 Decreto No. 101-97 del Congreso de la República de Guatemala, ley Orgánica del Presupuesto y sus reformas. Ley Para El Reconocimiento De Las Comunicaciones Y Firmas Electrónicas, Decreto Número 47-2008 Ley de Prevención y protección contra la ciberdelincuencia. Decreto 39-2022.
Presidencia de la República de Guatemala	<ul style="list-style-type: none"> Creación de la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos, Acuerdo Gubernativo Número 100-2020. Reglamento de la Ley del Servicio Civil y sus Reformas, Acuerdo Gubernativo No. 18-98 Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas Acuerdo Gubernativo No-96-2019 y sus Reformas (Acuerdo Gubernativo No. 148-2022).



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS INFORMÁTICOS DENTRO DE LA COMISIÓN PRESIDENCIAL POR LA PAZ Y LOS DERECHOS HUMANOS	 DE USO INTERNO
--	---	---

ENTIDAD	DOCUMENTO
Contraloría General de Cuentas	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental –SINACIG- Acuerdo No. A-028-2021

8. NORMATIVA RELACIONADA

a. LEY DE PROBIIDAD Y RESPONSABILIDAD DE FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS PÚBLICOS Y SU REGLAMENTO

Artículo 1 Objeto de la Ley

La presente Ley tiene por objeto crear normas y procedimientos para transparentar el ejercicio de la administración pública y asegurar la observancia estricta de los preceptos constitucionales y legales en el ejercicio de las funciones públicas estatales, con ello evitar el desvío de los recursos, bienes, fondos y valores públicos en perjuicio de los intereses del Estado; establecer los mecanismos de control patrimonial de los funcionarios y empleados públicos durante el ejercicio de sus cargos, y prevenir el aprovechamiento personal o cualquier forma de enriquecimiento ilícito de las personas al servicio del Estado y de otras personas individuales o jurídicas que manejen, administren, custodien, recauden e inviertan fondos a valores públicos, determinando la responsabilidad en que incurran.

b. REGLAMENTO DE LA LEY ORGÁNICA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS.

ARTÍCULO 45. CONTROL INTERNO GUBERNAMENTAL. El control interno gubernamental es el conjunto de principios, órganos, normas y procedimientos que rigen y coordinan el ejercicio de control interno gubernamental de las entidades que establece el artículo 2 de la Ley, a través de las disposiciones que emite la Contraloría dentro del ámbito de su competencia, para la adecuada aplicación del Sistema de Control Interno Gubernamental, con el propósito de asegurar la transparencia, calidad y prudencia en la ejecución del presupuesto de ingresos y egresos, así como cualquier interés hacendario de dichas entidades.

c. Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental –SINACIG-

Acuerdo número A-028-2021 de la Contraloría General de Cuentas, que aprueba el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental, Norma 4.3 Normas Relativas de las Actividades de Control, inciso a) Establecer Políticas y Procedimientos, que indica “La máxima autoridad, a través de la unidad especializada de la entidad debe promover la elaboración de políticas y manuales de procedimientos, para cada puesto o cargo y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad”.

“La máxima autoridad, equipo de dirección y la unidad especializada de la entidad son responsables de revisar periódicamente las políticas y manuales de procedimientos y actualizar cuando corresponda”.

3. Normas Aplicables a las Responsabilidades en el Control Interno

3.3 Servidor Público

3.3.2 Cumplir con las políticas, procedimientos y aspectos legales de la entidad.

4. Normas Relativas de las Actividades de Control.

4.3.1 Selección y Desarrollo de Actividades de Control

a) Establecer políticas y procedimientos

La máxima autoridad, a través de la unidad especializada de la entidad, debe promover la elaboración de políticas y manuales de procedimientos, para cada puesto o cargo y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad. La máxima autoridad, equipo de dirección y la unidad especializada de la entidad, son responsables de revisar periódicamente las políticas y manuales de procedimientos y actualizar cuando corresponda. Además, divulgar y capacitar a todos los servidores públicos.

b) Relación entre Actividades de Control y las Tecnologías de Información y Comunicaciones

Las actividades de control y las de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC’s) están relacionadas entre sí de dos maneras:

- Cuando la tecnología respalda los procesos claves de la entidad, es necesario contar con actividades de control, para mitigar el riesgo de que no cumpla con los objetivos.
- La tecnología utilizada para automatizar las actividades de control, según la complejidad de la entidad.



9. OBJETIVOS

9.1 OBJETIVO GENERAL

Presentar en forma ordenada y sistemática las normas y los procedimientos llevados a cabo en Informática, con la finalidad de formalizar y agilizar los trámites recurrentes que se realizan, así como también ofrecer a la misma un instrumento que indique la forma de hacer las actividades y facilite en un momento determinado la verificación de los pasos correctos a seguir para el cumplimiento de las funciones, de igual forma se quiere garantizar la continuidad de los procedimientos.

9.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Formalizar los pasos, secuencias, distribución de actividades y la forma de llevarlas a cabo.
- b) Sistematizar la experiencia y conocimiento de los procesos.
- c) Servir de herramienta de consulta y capacitación al personal de Informática.
- d) Facilitar la comprensión de las actividades y procedimientos para evitar la duplicidad y traslape de funciones.

10. GENERALIDADES

- 10.1 El Manual brinda una descripción de las normas, procesos y procedimientos de informática.
- 10.2 El Manual se compone de una parte narrativa del procedimiento, una matriz de procedimientos y un flujograma para facilitar la comprensión del procedimiento.
- 10.3 Las políticas, normas, procedimientos y demás aspectos referidos en el presente Manual, se aplican a los usuarios que conforman la red interna de la COPADEH.
- 10.4 Para el cumplimiento del objetivo del Manual, es necesario que este instrumento administrativo esté debidamente validado con las firmas de los responsables de elaboración, revisión y autorización; y que posteriormente sea socializado al interior de la Institución. Esto permitirá al personal enterarse y empoderarse de sus responsabilidades como parte activa del proceso.



	<p>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS INFORMÁTICOS DENTRO DE LA COMISIÓN PRESIDENCIAL POR LA PAZ Y LOS DERECHOS HUMANOS</p>  <p>GOBIERNO DE GUATEMALA</p> <p>COMISIÓN PRESIDENCIAL POR LA PAZ Y LOS DERECHOS HUMANOS</p>	<p>DE USO INTERNO</p>
--	--	-----------------------

11. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

- 11.1 Este documento fue discutido, aceptado y/o modificado por el personal de Informática, el Departamento Administrativo y la Dirección Administrativa Financiera que en él intervinieron, revisado por la autoridad correspondiente; y con la aprobación del Director Ejecutivo de la COPADEH, entra en vigencia.
- 11.2 En principio el Manual será revisado y actualizado cuando se presenten circunstancias que así lo aconsejen o justifiquen.
- 11.3 Para facilitar su actualización las páginas del Manual serán intercambiables.
- 11.4 Se distinguieron dos opciones: modificación y revisión. La modificación afectará a algunos de los puntos tratados en el Manual (de una a tres páginas); cuando haya muchas modificaciones se procederá a una nueva edición. La revisión podría generar una nueva edición.
- 11.5 Las modificaciones podrán ser por iniciativa de la Dirección Ejecutiva y las unidades involucradas, razonando sus causas.
- 11.6 Para la modificación o actualización del Manual debe seguirse el procedimiento descrito en el Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Planificación.

12. ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN

- 12.1 La Política, normas, procedimientos, criterios y demás aspectos referidos en el presente Manual, se aplican al control y vigilancia del cumplimiento de los controles y procesos internos de Informática.
- 12.2 El Manual también es aplicable a los empleados y funcionarios de la COPADEH en su sede central, Anexos y Sedes Regionales, cuando se trate de servicios informáticos.

Cualquier disposición contraria a lo establecido en la Legislación que norma el quehacer institucional, no tendrá validez alguna y deberá ser sometida a revisión y/o enmienda en el momento que sea identificada.



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS INFORMÁTICOS DENTRO DE LA COMISIÓN PRESIDENCIAL POR LA PAZ Y LOS DERECHOS HUMANOS	 DE USO INTERNO
--	---	--

13. POLÍTICAS GENERALES

13.1 Soporte Técnico:

Cuando se reporte un problema a Informática se asignará a un Analista de Informática para que realice la visita física al área donde se reporta el problema, el técnico notificado, se dirige al lugar con una hoja de trabajo que debe ser firmada y sellada por el usuario como comprobante al finalizar el servicio satisfactoriamente. De los aspectos específicos relacionados pueden citarse:

- a. Cableado Estructurado
- b. Instalación de equipo de cómputo y periféricos
- c. Instalación de software
- d. Cambio de equipo, y otras actividades relacionadas con soporte técnico.

El Analista de Informática deberá ser notificado: agregar quien autoriza y aprueba la orden de trabajo antes de notificar.

13.2 Mantenimiento preventivo: (agregar quien gestiona, autoriza y aprueba)

- a. Los mantenimientos serán realizados bajo calendarizaciones previamente establecidas.
- b. Es responsabilidad del técnico encargado, validar el funcionamiento del equipo previo y posterior al mantenimiento.
- c. Informática no realizará mantenimientos preventivos a equipos ajenos a la Institución.
- d. Todo mantenimiento que requiera realizarse fuera de las instalaciones de la COPADEH, la logística del traslado del personal y lo necesario para llevar a cabo la actividad, se gestionará a través de Servicios Generales.
- e. De requerirse viáticos estos deben ser tramitados conforme a la normativa vigente respectiva.

13.3 Emisión de reportes, informes y dictámenes

- a. La emisión de dictámenes, reportes o informes para trámites administrativos deben solicitarse mediante oficio debidamente justificado dirigido al Encargado de Informática.
- b. La emisión de dictámenes, reportes o informes debe llevar el Visto Bueno del Encargado de Informática.

13.4 Habilitación de Usuarios de la Red Interna. (agregar quien lleva el control de accesos autoriza y aprueba)

La creación y cancelación de la cuenta de correo institucional y acceso a los servicios a la red institucional, para los servidores públicos de la COPADEH, se gestionará mediante oficio emitido por el departamento de Recursos Humanos dirigido al Encargado de informática quien será el responsable de la administración del servicio de correos institucionales.



(Handwritten mark)

13.5 Realización del Respaldo de Información de Usuarios:

Dentro de este respaldo, no se incluirá información personal del usuario, solamente la relacionada a la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos, Informática realizará la verificación de extensiones de audio, video, fotografía, previo a realizar la copia y borrará archivos que no correspondan a funciones de la Institución.

- a. Cada usuario deberá mantener en su computadora la información original que vaya generando incluyendo todos los archivos que se hayan guardado en la nube (Google drive, OneDrive, Dropbox, etc.) copia que servirá de contingencia por cualquier eventualidad.
- b. El usuario deberá contar con una bitácora de seguimiento, conteniendo fechas y descripción de la información guardada en la carpeta del drive en la nube, el usuario es el responsable de la información guardada en dichos servicios de almacenamiento externo.
- c. Si el usuario considera oportuno tener una copia adicional la podrá efectuar en algún otro medio magnético como, memoria USB, Disco Duro externo, etc.
- d. Informática creará una carpeta en el servidor de datos para respaldar la información de cada usuario con acceso restringido, esta carpeta estará dentro de otra carpeta principal con el nombre de la Dirección correspondiente.
- e. Los respaldos de información se realizarán de manera automática, una copia diferencial semanalmente y una copia completa cada mes.
- f. Se recomienda que los archivos almacenados en la nube sean depurados periódicamente para evitar saturación en los buzones tomando en cuenta que cada usuario dispone únicamente de 30Gb.
- g. En caso de rotación de personal o retiro definitivo estos se realizarán a requerimiento del oficio emitido por el Departamento de Recursos Humanos, la cual podrá ser requerida llenando el formulario correspondiente y remitirlo por medio de oficio o correo electrónico, (adicionar que debe contener el Vo. Bo. del jefe de la unidad o departamento)

13.6 Realización de copias de seguridad de base de datos de la página web institucional.

Esta se realiza de forma mensual ingresando a través del usuario administrador del servicio de almacenamiento y se resguardará de forma local en el servidor llevando el debido control mediante la Hoja de Bitácora de respaldo de información para resguardo.



13.7 Administración de las Contraseñas de Usuarios:

Informática, llevará un control de usuarios activos, tomando en cuenta lo siguiente:

- a. Los usuarios deben colocar sus propias contraseñas, para lo cual deben asegurarse de modificar la contraseña inicial que se les proporcione, inmediatamente al conectarse al sistema; estas contraseñas temporales se proporcionan cuando los usuarios olvidan su contraseña y son entregadas solamente después de la identificación positiva del usuario.
- b. Las contraseñas tendrán un período de vigencia máximo de sesenta días, estas tendrán que ser sustituidas a discreción del usuario, siempre y cuando no exceda del período antes mencionado.

13.8 Uso de contraseñas:

El usuario es responsable de cumplir con las políticas de los sistemas a los que se le concede acceso.

Los usuarios deben cumplir con las buenas prácticas de seguridad en la selección y uso de las contraseñas, tomando en cuenta lo siguiente:

- a. Mantener las contraseñas en forma confidencial y no compartirlas con otra persona bajo ninguna circunstancia; en caso de que se detecte y compruebe que personal de la COPADEH preste o haga pública su cuenta de usuario, ya sea para sistema operativo o para los sistemas informáticos, le será cancelado el acceso a los sistemas informáticos y sancionado por la autoridad correspondiente o las normas vigentes que apliquen al caso.
- b. No deberá utilizar la cuenta de usuario y contraseña para realizar funciones diferentes a las que le fueron asignadas por razones de trabajo.
- c. Evitar la conservación de contraseñas escritas en papel, a menos que ésta se pueda guardar con estricta seguridad.
- d. Cambiar las contraseñas al existir cualquier indicio de que éstas han sido expuestas al conocimiento de otras personas.
- e. Cambiar las contraseñas cada sesenta días, evitando la reutilización de contraseñas.
- f. En los casos que el sistema permitiera, el sistema notificará al usuario el cambio de contraseña automáticamente cada sesenta días.
- g. Cambiar las contraseñas iniciales en la primera conexión con el sistema.

13.9 Equipo desatendido por el usuario: Los usuarios deben evitar que los equipos de computación queden desatendidos con usuarios ingresados, para lo cual deben atender lo siguiente:



- a. Terminar las sesiones activas cuando concluyan su trabajo o abandonen su lugar de trabajo, los equipos deben estar asegurados por un mecanismo de bloqueo.
- b. Antes de apagar su equipo deben asegurarse de haber cerrado todas sus sesiones de aplicaciones usadas.

Las computadoras y periféricos deben encenderse únicamente si van a ser utilizados; a excepción de los servidores, y deberán ser apagados al finalizar la jornada laboral por las personas que los utilizan, para salvaguardar los recursos y así evitar pérdidas de información e incurrir en mal uso y daño del equipo.

13.10 Contraseñas Seguras:

Informática ha definido el uso de contraseñas seguras, las cuales brindan un mayor nivel de protección ante la posibilidad de ataques internos o externos orientados a obtener acceso no autorizado a sistemas informáticos por medio de la obtención de contraseñas de usuarios empleados en distintos medios.

- a. Longitud mínima de ocho caracteres;
- b. No basadas en cualquier patrón fácil de relacionar con la persona (ejemplo: nombres de familiares, números telefónicos, fechas de aniversarios, nacimientos, etc.);
- c. Hacer combinación mayúsculas-minúsculas;
- d. Al menos un número (Ejemplo. 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9);
- e. Uso de caracteres especiales (Ejemplo: # \$ % & / () = ? !).

13.11 Servicio de Correo Electrónico:

Se configurará a todo el personal debidamente contratado por la COPADEH, que debido a la necesidad de enviar y/o recibir información, necesite de este medio de comunicación para el desempeño de sus funciones.

La solicitud de acceso de este medio será amparada por el oficio de alta de usuario notificado al momento de su contratación o cuando exista una modificación en la relación laboral del trabajador.

Los usuarios del correo electrónico de la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos deben cumplir con lo siguiente:

- a. Todos los mensajes que se envíen por medio del correo electrónico, serán de completa responsabilidad del usuario emisor y en todo caso deberán basarse en la racionalidad y la responsabilidad individual; se asume que, en ningún



- momento, dichos mensajes podrán emplearse en contra de los intereses de personas individuales de la COPADEH o de otra Institución;
- b. Los usuarios deben utilizar el correo electrónico única y exclusivamente para funciones propias del cargo que desempeñan;
 - c. Cada usuario tendrá su propia cuenta de correo electrónico con un límite de espacio que deberá administrar apropiadamente para evitar la saturación que impida seguir recibiendo mensajes; debe depurar la bandeja de entrada en su casillero en períodos recomendados de 3 meses y depurar los mensajes no utilizados durante períodos largos.
 - d. No se recomienda el envío de mensajes masivos, esta clase de envío debe ser regulado para evitar ser incluidos en lista negra de spam.
 - e. No se deben iniciar o dar seguimiento a “cadenas de correo” que contengan mensajes que no sean relacionados al trabajo realizado de acuerdo a sus funciones.
 - f. No se deben enviar mensajes con archivos de ningún tipo que excedan los 10mb, debe recordarse que los mensajes de gran tamaño demandan más recursos del ancho de banda de la red y genera saturación o lentitud en los servicios;
 - g. No se deben ejecutar o instalar aplicaciones adjuntas a mensajes de correos recibidos; solamente se podrán aceptar adjuntos que contengan documentos o imágenes conocidos en su naturaleza y origen;
 - h. Los usuarios deben revisar frecuentemente el contenido de su correo para proceder de conformidad y con la diligencia debida; no se debe argumentar la excusa de no haber leído mensaje que tuviera relación directa con sus funciones;

13.12 Servicio de Internet:

El servicio será limitado para el personal que, por la naturaleza de su puesto necesita de este recurso para el desempeño de sus funciones, cuyo uso deberá basarse en la racionalidad y la responsabilidad individual.

Los usuarios con acceso a este servicio deben cumplir lo siguiente:

- a. No debe usar Internet para fines ajenos a las funciones de su puesto, ni descargar programas o materiales ilegales u ofensivos en los equipos de computación de la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos, entre estos materiales se incluye (pero no se limita a) lo siguiente: pornografía, documentos y/o imágenes ofensivas, obscenas, racistas, discriminatorias, amenazantes, juegos.
- b. No se debe enviar/subir información crítica o confidencial fuera de las áreas de la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos, a través de este medio sin autorización; tampoco se debe utilizar el acceso asignado a otro usuario.
- c. No se debe descargar y/o instalar ningún tipo de software, aunque este sea gratuito, a no ser que esté relacionado con la función que desempeña el usuario



y cuente con la aprobación de Informática y del jefe inmediato superior del área que corresponda.

- d. El download o descarga de información vía internet deberá efectuarse tomando las precauciones pertinentes para evitar infecciones de virus informáticos.
- e. Es prohibido visitar cualquier portal en internet que atente contra la moral y las buenas costumbres y/o afecte a terceros.
- f. El intento de ingreso (hackeo) a equipo de computación no autorizado, debe ser considerado como una falta grave y será sancionado por la autoridad correspondiente o las normas vigentes que apliquen al caso.
- g. Se prohíbe visitar portales en internet que provean herramientas, con o sin costo, para alterar o violentar la seguridad en los sistemas operativos o informáticos de la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos.
- h. Informática no garantiza la privacidad de la información transmitida desde y hacia internet por medio de los navegadores a excepción de la que sea transmitida por HTTPS://, protocolo que debe ser utilizado por el portal visitado y verificado por el usuario.

13.13 Filtrado de Navegación:

13.13.1 El acceso y utilización del servicio está normado por la Política Servicio de Internet.

13.13.2 Informática es la responsable de definir, implementar y administrar los dispositivos de hardware y software que se requieran para reducir los riesgos de seguridad informática.

13.13.3 Tomando en consideración los riesgos de seguridad informática y otros aspectos relacionados con garantizar el correcto funcionamiento del acceso a internet y los servicios de la COPADEH utiliza vía internet. Se establece el siguiente perfil general de filtrado de contenido web basado en la herramienta empleada.

13.13.4 Filtrado de categorías que claramente representan acceso a sitios con alto riesgo de seguridad informática: anónimos, sitios maliciosos, redes p2p para compartir archivos, suplantación de identidad, software ilegal, gestores de descarga, acceso remoto.

13.13.5 Filtrado de categorías que claramente van en contra de la política de servicio de internet, chat, apuestas, juegos, nudismo, pornografía, violencia, etc.

13.13.6 Filtrado de categorías que ponen en riesgo la calidad del servicio por un uso masivo o inadecuado de las mismas: streaming media (Por ejemplo: youtube, fb video, etc.) y formatos de audio en línea.



13.13.7 Se definen los siguientes perfiles adicionales que pueden ser asignados bajo solicitud explícita de los encargados de área, de acuerdo al procedimiento establecido en la política de servicio de internet:

- a. Perfil limitado de filtrado para utilización de sitios específicos, la cual contiene permisos para utilización exclusiva de Sitios de gobierno, SAT, MINFIN, Guate compras. Todo otro acceso es filtrado, es un perfil exclusivo más restrictivo que el perfil general.
- b. Perfil adicional con acceso a las categorías que son filtradas por calidad de servicio: Streaming media (transmisión de video) y demás formatos de audio y video, redes sociales y accesos que por seguridad no sean un riesgo inminente para la red interna de la COPADEH.
- c. La administración de las listas generales de excepción blanca (permitir un sitio) y negra (agregar un sitio bloqueado) será realizada por Informática, de acuerdo a solicitudes que sean originadas por los encargados de área.

La presente normativa y los mecanismos de filtrado establecidos no eximen a ninguna persona de las sanciones que pudieran producirse por el incumplimiento y/o violación de las normas establecidas por la Política de servicio de internet y otras relacionadas.

14. RESPONSABILIDADES

Adicionalmente a las funciones establecidas en el Manual de Organización y Funciones para cada puesto de trabajo, se tienen las siguientes responsabilidades en las intervenciones de los procedimientos.

Jefe Administrativo(a): Proveer materiales, herramientas y apoyo logístico, requerido por Informática.

Encargado de Informática: Revisar y supervisar periódicamente que los Analistas de Informática, lleven los controles pertinentes y realicen sus funciones de manera oportuna y adecuada. Así mismo deberá trasladar a la Jefatura Administrativa oportunamente los requerimientos de compra de los materiales, herramientas y apoyo logístico para el desarrollo de las actividades competentes.

Analista de Informática: Ejecutar las diferentes actividades en materia de soporte técnico y apoyo logístico requerido por las diferentes áreas que conforman la COPADEH, así como actualizar el inventario del equipo de cómputo por lo menos una vez al año o bien cuando se realicen cambios de equipo (ver anexo 2)

Los colaboradores que tengan personal a su cargo tienen las siguientes funciones:



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS INFORMÁTICOS DENTRO DE LA COMISIÓN PRESIDENCIAL POR LA PAZ Y LOS DERECHOS HUMANOS	 DE USO INTERNO
--	---	--

- 13.14 Gestionar la asignación, modificación y eliminación de privilegios sobre el personal a su cargo.
- 13.15 Llevar a cabo un proceso formal y periódico de revisión de los derechos de acceso de su personal.
- 13.16 Solicitar la eliminación de accesos en los siguientes casos: transferencia de personal temporal, transferencia de personal definitiva, cambio de funciones, terminación de contrato o relación laboral.

Los propietarios de la información y de los sistemas SIMOREG (Sistema de Monitoreo de Recomendaciones para Guatemala) y SARTCA (Sistema de Alerta y Respuesta Temprana a los Conflictos Agrarios) estarán encargados de evaluar los riesgos a los cuales se expone la información con objeto de:

- 13.16.1 Determinar la clasificación de la información de los sistemas de información a su cargo.
- 13.16.2 Definir los eventos y actividades de los usuarios a ser registrados en los sistemas de su incumbencia y periodicidad de la revisión de los mismos.
- 13.16.3 Definir los perfiles y roles de usuarios con que el sistema contará y dar lineamientos sobre su asignación.

15. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

- Soporte técnico
- Gestión de soporte técnico personalizado
- Reparación de equipo y manejo de garantía.
- Mantenimiento e instalación de punto de red y/o teléfono.
- Elaboración de reportes, informes y dictamen técnico.
- Cobertura de eventos y préstamo de equipo.
- Firma de hoja de trámite de finiquito laboral.

15.1 PROCEDIMIENTO PARA PROPORCIONAR SOPORTE TÉCNICO

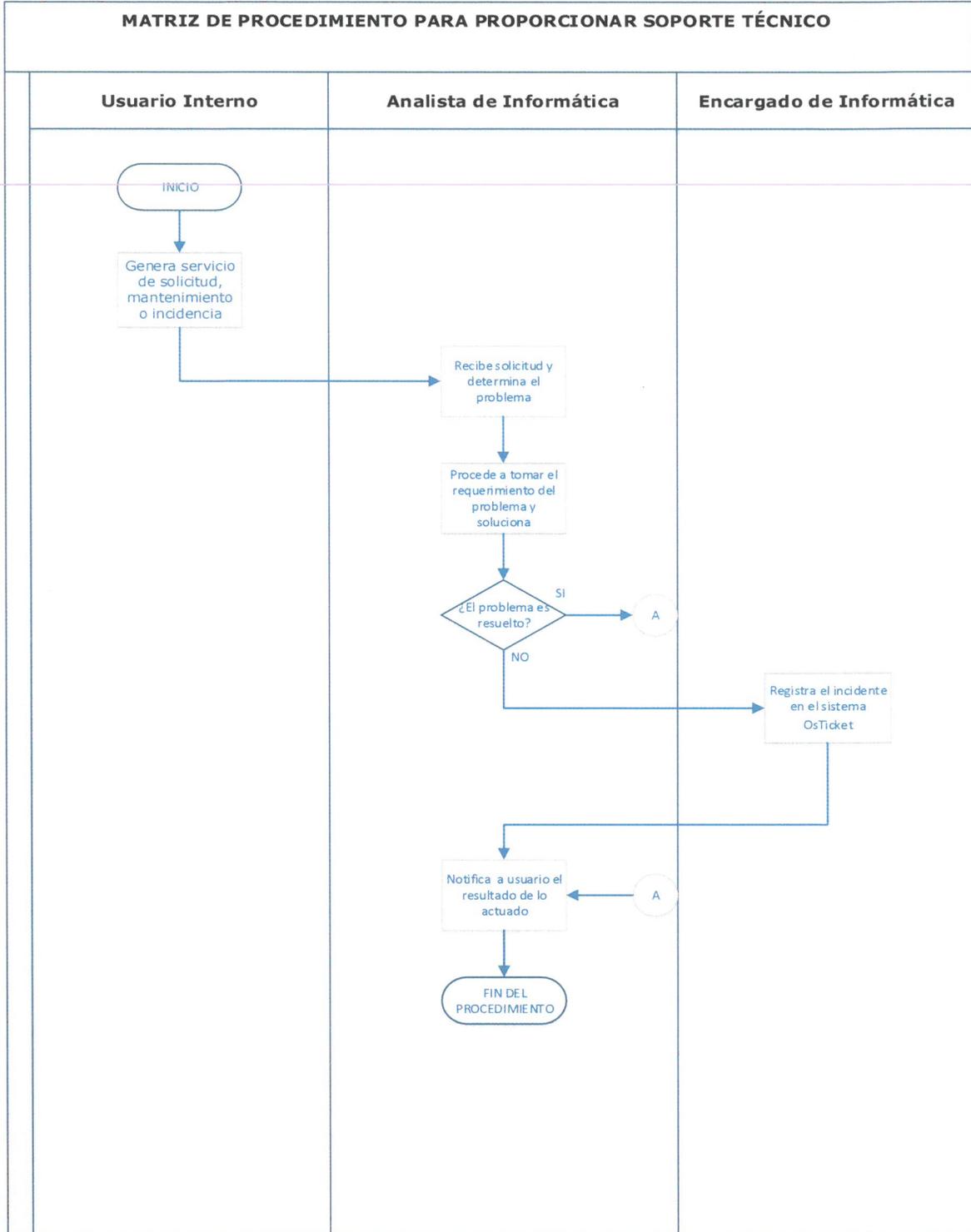
Considera los pasos necesarios para proporcionar soporte técnico a los equipos de cómputo de las diferentes áreas que conforman la COPADEH.



15.1.1 MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA PROPORCIONAR SOPORTE TÉCNICO.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	Usuario Interno	Genera servicio de solicitud (ver anexo 1), mantenimiento o incidencia por medio del sistema de gestión de ticket, correo electrónico (soporte@copadeh.gob.gt) y/o vía telefónica.
2.		Recibe solicitud y determina el problema.
3.	Analista de Informática	Procede a tomar el requerimiento del problema y soluciona.
4.		Si el problema es resuelto continúa con el paso 6, de lo contrario continúa con el paso 5.
5.	Encargado de Informática	Registra el incidente en el sistema OsTicket e inicia el procedimiento 15.2.1 Soporte técnico personalizado.
6.	Analista de Informática	Notifica telefónicamente o vía correo electrónico al usuario solicitante el resultado de lo actuado.
7.	FIN DEL PROCEDIMIENTO.	

15.1.2 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA PROPORCIONAR SOPORTE TÉCNICO.



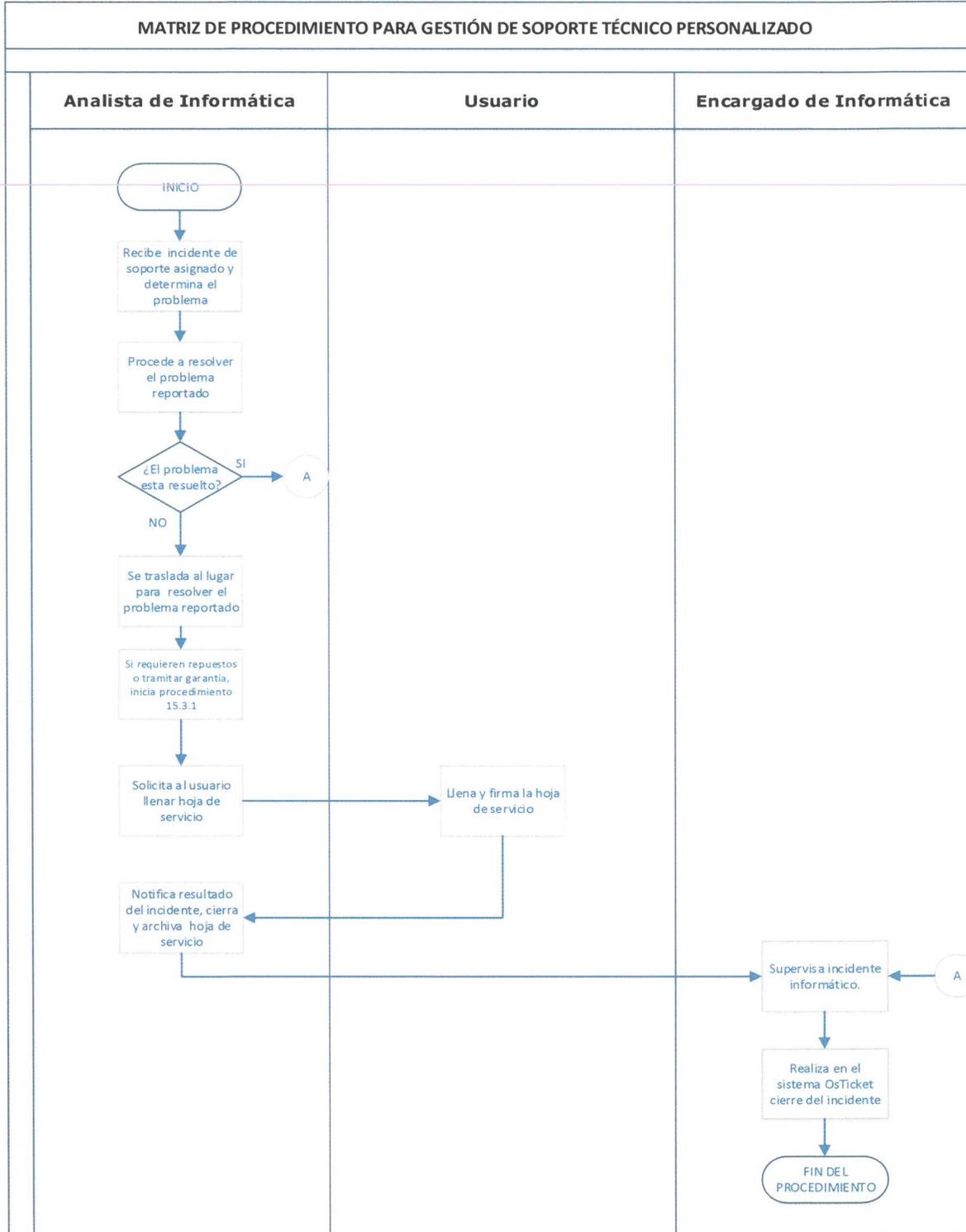
15.2 PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE SOPORTE TÉCNICO PERSONALIZADO.

Este procedimiento define la ruta que el analista debe de seguir de acuerdo al problema reportado.

15.2.1 MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE SOPORTE TÉCNICO PERSONALIZADO

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	Analista de Informática	Recibe el incidente de soporte asignado y determina el problema.
2.		Procede a resolver el problema reportado.
3.		Si el problema es resuelto de forma remota, continúa en el paso 9, de lo contrario continúa con el paso 4.
4.		Se traslada al lugar para resolver el problema técnico.
5.		Si se requieren repuestos o tramitar garantía, inicia el procedimiento 15.3.1 Reparación de Equipo y Manejo de Garantía, caso contrario continúa paso 6.
6.		Solicita al usuario llenar hoja de servicio (ver anexo 1).
7.	Usuario Interno	Llena y firma la hoja de servicio.
8.	Analista de Informática	Notifica al usuario el resultado del incidente, cierra y archiva la hoja de servicio.
9.	Encargado de	Supervisa incidente informático.
10.	Informática	Realiza en el sistema OsTicket cierre del incidente.
11.	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

15.2.2 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE SOPORTE PERSONALIZADO TÉCNICO



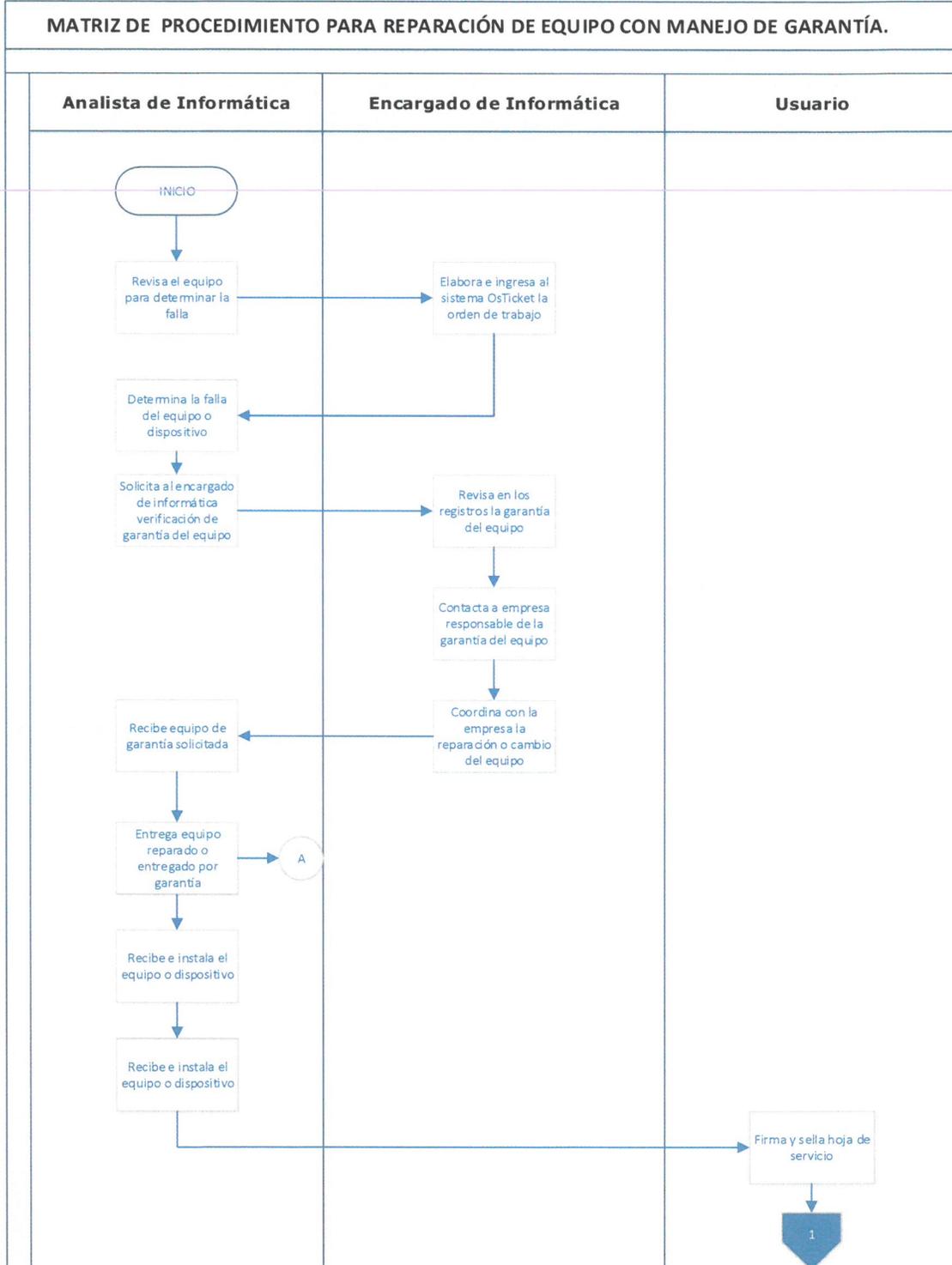
15.3 PROCEDIMIENTO PARA REPARACIÓN DE EQUIPO Y MANEJO DE GARANTÍA.

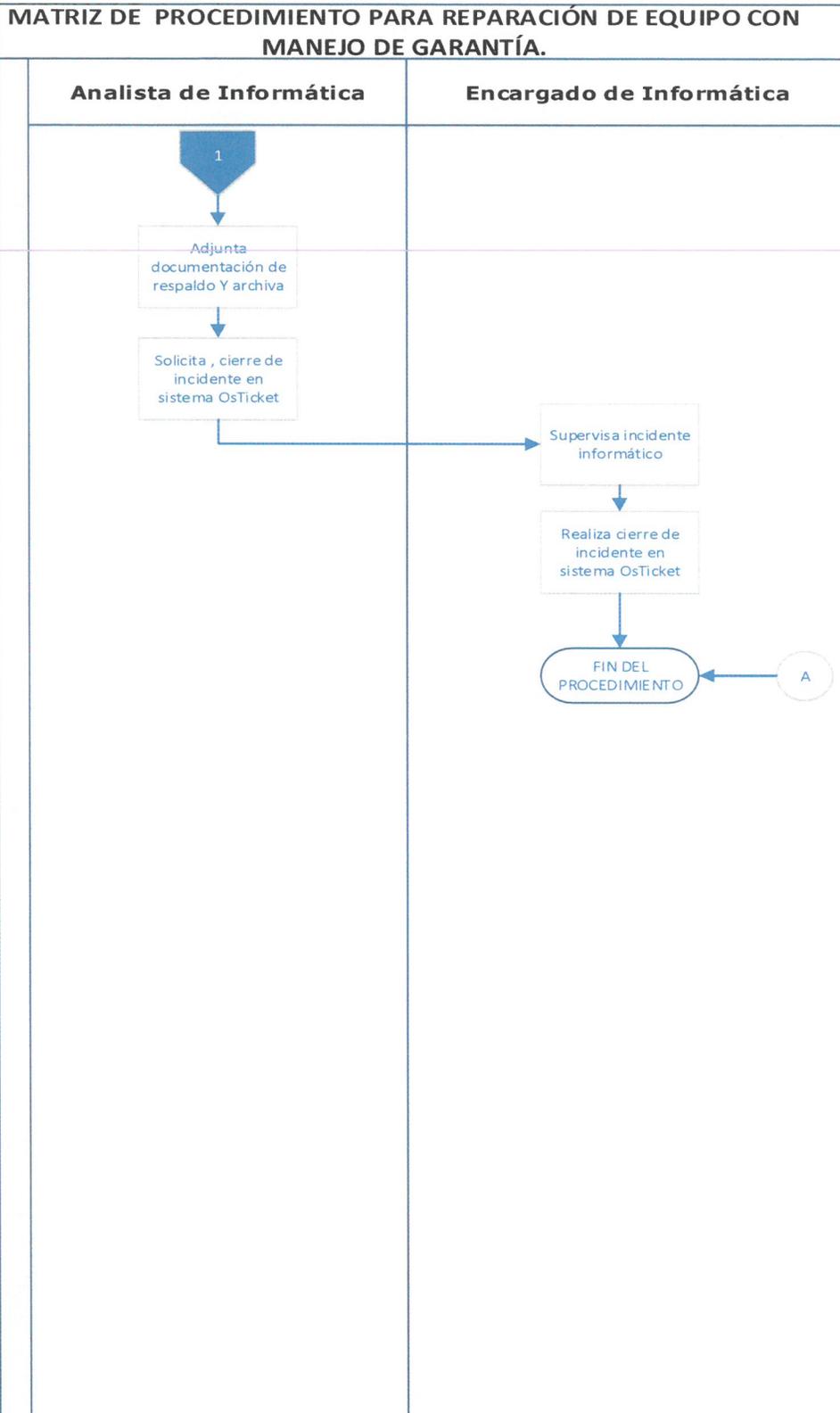
Este procedimiento define los pasos que el analista debe de seguir para la verificación del estado de la garantía de los equipos de cómputo o trámite correspondiente para la reparación o cambio.

15.3.1 MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA REPARACIÓN DE EQUIPO CON MANEJO DE GARANTÍA.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	Analista de Informática	Revisa el equipo para determinar la falla.
2.	Encargado de Informática	Elabora e ingresa al sistema OsTicket la orden de trabajo.
3.	Analista de Informática	Determina la falla del equipo o dispositivo.
4.		Solicita al encargado de informática verificación de garantía del equipo o dispositivo dañado.
5.	Encargado de Informática	Revisa en los registros la garantía del equipo.
6.		Contacta a empresa responsable de la garantía del equipo.
7.		Coordina con la empresa la reparación o cambio del equipo.
8.	Analista de Informática	Recibe equipo de garantía solicitada.
9.		Entrega equipo reparado o entregado por garantía, continúa paso 17.
10.		Recibe e instala el equipo o dispositivo.
11.		Llena hoja de servicio con la descripción del servicio proporcionado y las especificaciones técnicas.
12.	Usuario Interno	Firma y sella hoja de servicio.
13.	Analista de Informática	Adjunta documentación de respaldo y archiva hoja de servicio.
14.		Solicita a Encargado de Informática, cierre de incidente en sistema OsTicket.
15.	Encargado de Informática	Supervisa incidente informático.
16.		Realiza cierre de incidente en sistema OsTicket.
17.	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

15.3.2 FLUJOGRAMA MATRIZ DEL POCEDIMIENTO PARA REPARACIÓN DE EQUIPO CON MANEJO DE GARANTÍA.





15.4 PROCEDIMIENTO PARA REPARACIÓN DE EQUIPO SIN GARANTÍA.

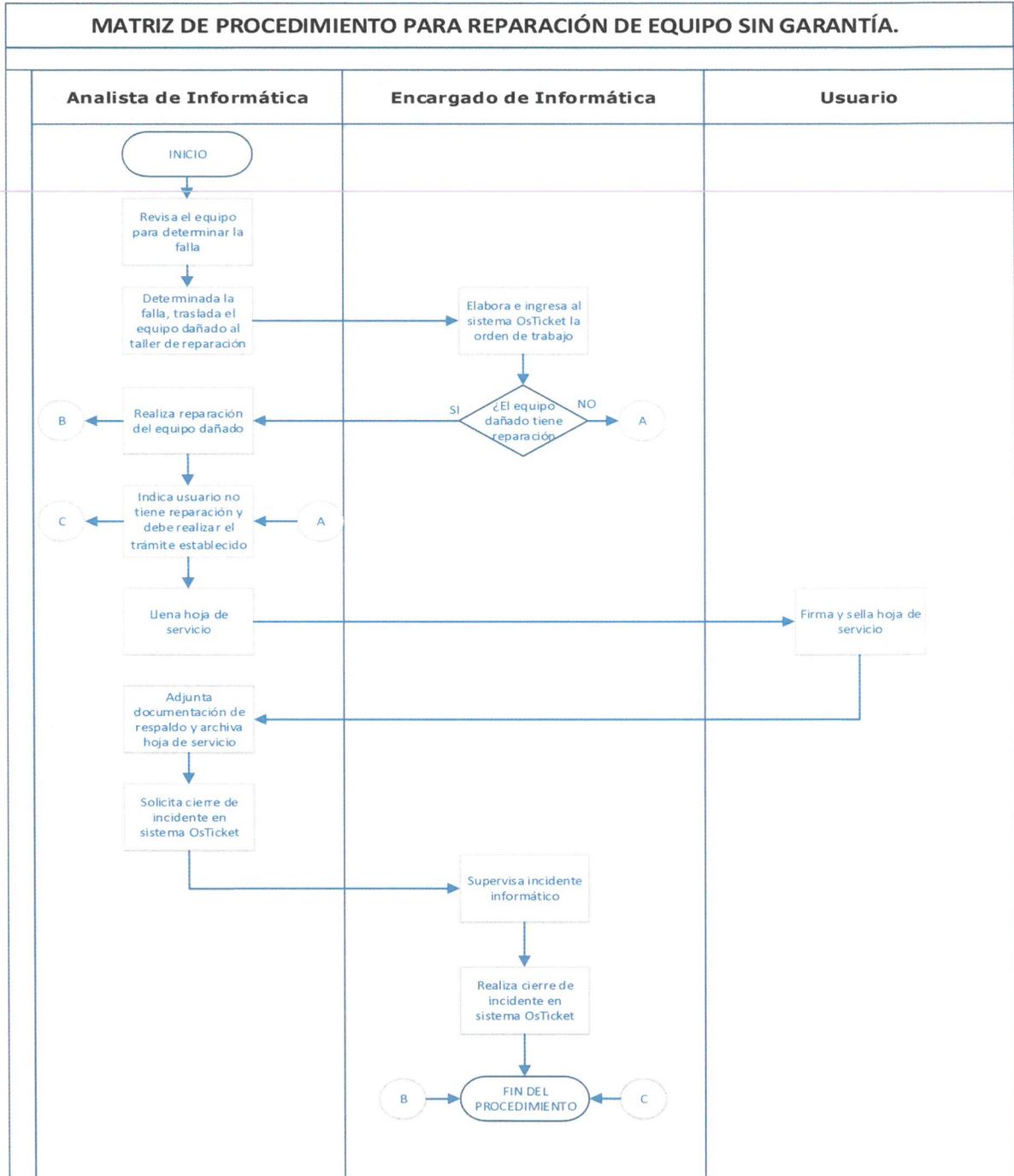
Este procedimiento define los pasos que el analista debe de seguir para la verificación del estado de la garantía de los equipos de cómputo o trámite correspondiente para la reparación o cambio.

15.4.1 MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA REPARACIÓN DE EQUIPO SIN GARANTÍA.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.		Revisa el equipo para determinar la falla.
2.	Analista de Informática	Determinada la falla, traslada el equipo dañado al taller de reparación.
3.	Encargado de Informática	Elabora e ingresa al sistema OsTicket la orden de trabajo.
4.		Sí el equipo dañado tiene reparación, continúa en paso 5 de lo contrario continúa con paso 6.
5.		Realiza reparación del equipo dañado continúa paso 13.
6.	Analista de Informática	Indica al usuario que no tiene reparación y debe realizar el trámite establecido por la Unidad de Inventarios para ser descargado, continúa paso 10.
7.		Llena hoja de servicio con la descripción del servicio proporcionado y las especificaciones técnicas.
8.	Usuario Interno	Firma y sella hoja de servicio.
9.		Adjunta documentación de respaldo y archiva hoja de servicio.
10.	Analista de Informática	Solicita a Encargado de Informática, cierre de incidente en sistema OsTicket.
11.		Supervisa incidente informático.
12.	Encargado de Informática	Realiza cierre de incidente en sistema OsTicket.
13.	FIN DEL PROCEDIMIENTO	



15.4.2 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA REPARACIÓN DE EQUIPO SIN GARANTÍA.



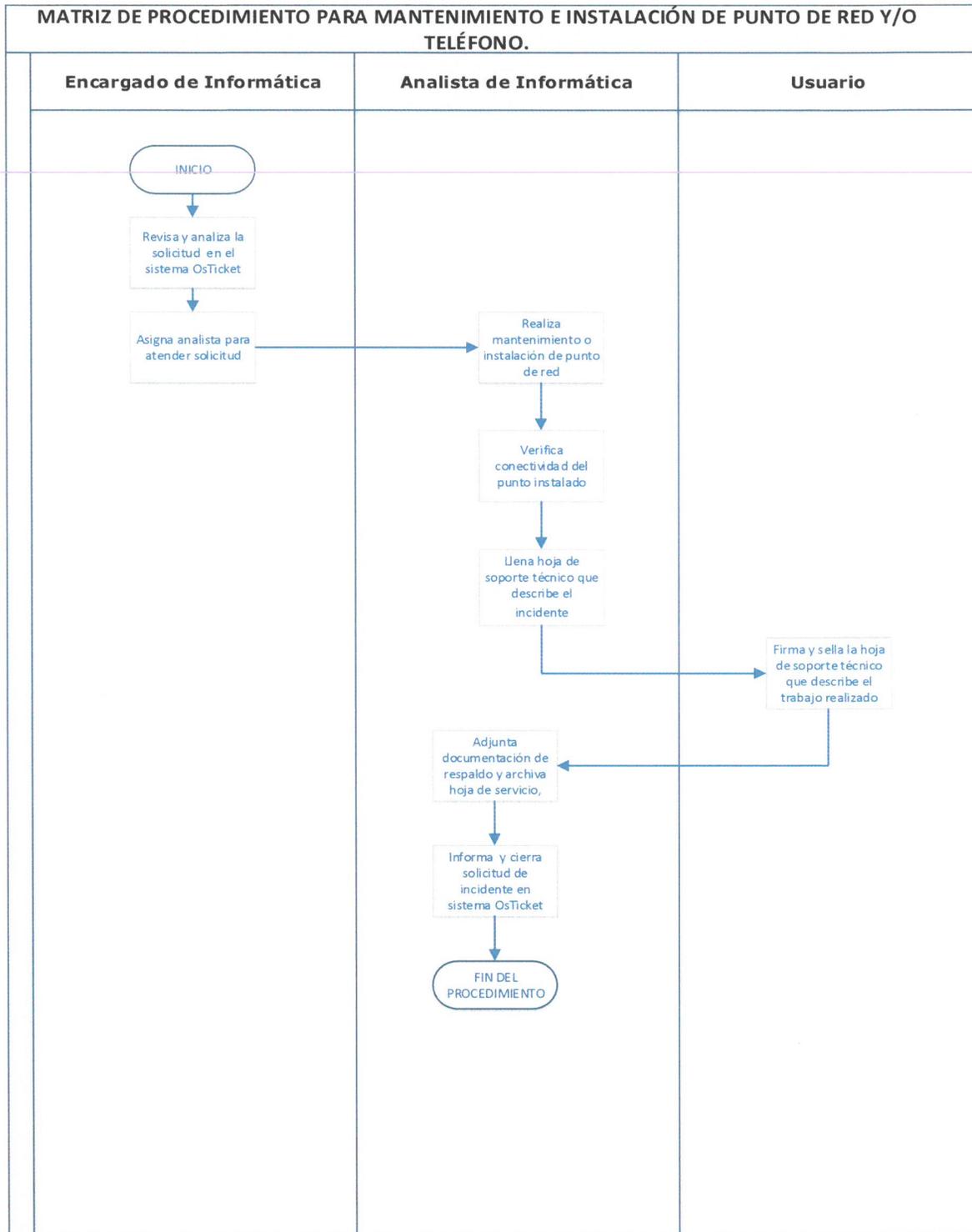
15.5 PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO E INSTALACIÓN DE PUNTO DE RED Y/O TELÉFONO

Este procedimiento regula la metodología a seguir para gestión de los trabajos de mantenimiento e instalación de puntos de red y/o teléfonos.

15.5.1. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO E INSTALACIÓN DE PUNTO DE RED Y/O TELÉFONO.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	Encargado de Informática	Revisa y analiza la solicitud realizada por el usuario, vía correo, teléfono o en el sistema OsTicket.
2.		Asigna Analista para atender solicitud de mantenimiento o instalación de punto de red y/o teléfono.
3.	Analista de Informática	Realiza mantenimiento o instalación de punto de red y/o teléfono.
4.		Verifica conectividad del punto instalado.
5.		Llena hoja de soporte técnico que describe el incidente y constancia del trabajo realizado.
6.	Usuario Interno	Firma y sella la hoja de soporte técnico que describe el trabajo realizado.
7.	Analista de Informática	Adjunta documentación de respaldo y archiva hoja de servicio, cierra incidente en sistema OsTicket.
8.		Informa a Encargado de Informática y cierra solicitud de incidente en sistema OsTicket.
9.	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

15.5.2 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO E INSTALACIÓN DE PUNTO DE RED Y/O TELÉFONO.



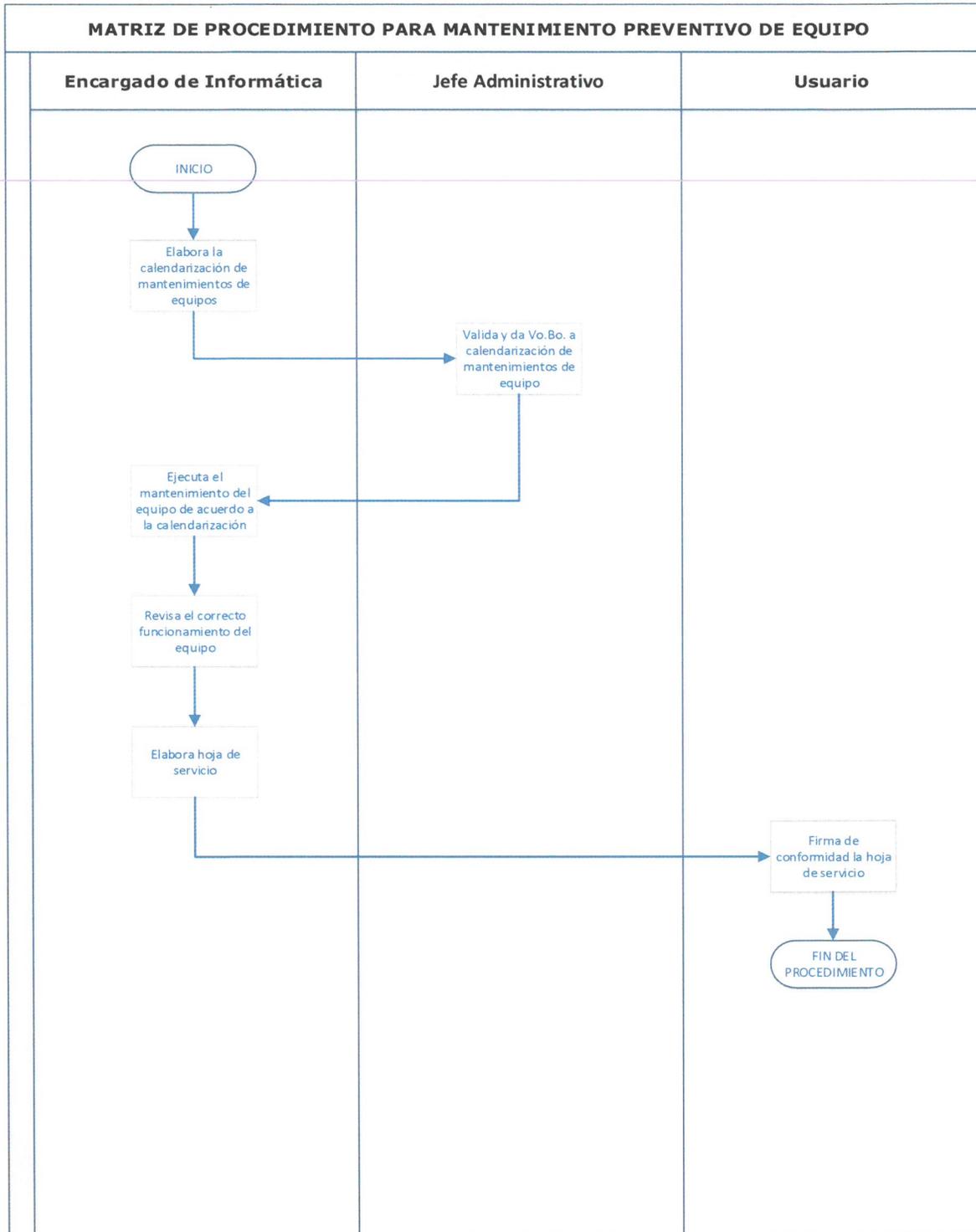
15.6 PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Este procedimiento establece la guía para planificación del mantenimiento de los equipos de cómputo de la COPADEH.

15.6.1 MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	Encargado de Informática	Elabora la calendarización que será utilizada para la realización de mantenimientos de equipos.
2.	Jefe Administrativo	Valida y da el visto bueno a la calendarización de mantenimientos de equipo, realiza oficio circular para todas las dependencias de la COPADEH.
3.	Analista de Informática	Ejecuta el Mantenimiento del equipo de acuerdo a la calendarización de mantenimientos.
4.		Revisa el correcto funcionamiento del equipo posterior a finalizar con el mantenimiento.
5.		Elabora hoja de servicio
6.	Usuario	Firma de conformidad la hoja de servicio.
7.	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

15.6.2 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO.



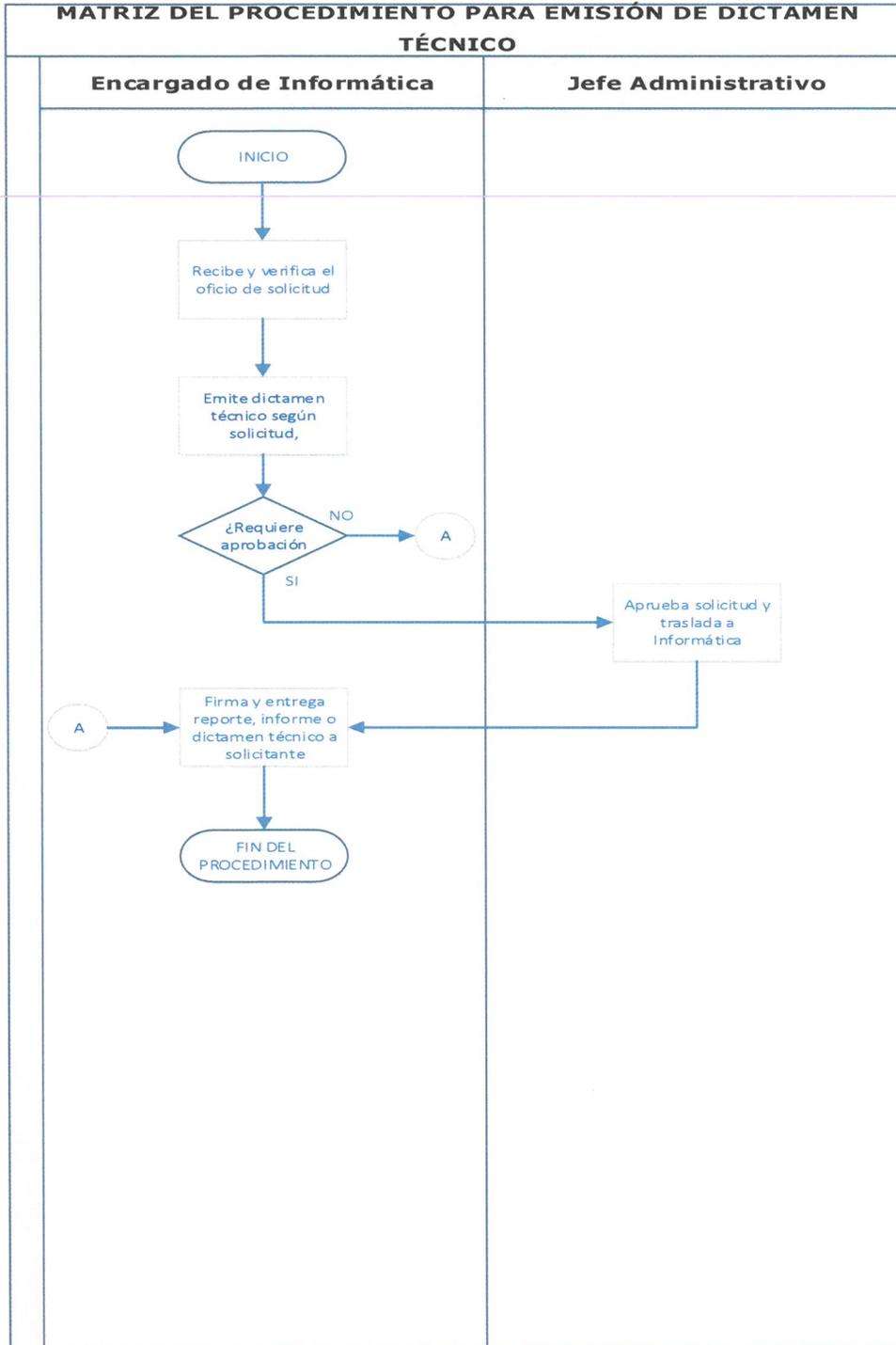
15.6 PROCEDIMIENTO PARA EMISIÓN DE DICTAMEN TÉCNICO

Este procedimiento establece los pasos necesarios para la emisión de reportes, informes o dictamen técnico

15.6.1 MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA EMISIÓN DE DICTAMEN TÉCNICO.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	Encargado de Informática	Recibe y verifica el oficio de solicitud del interesado.
2.		Emite dictamen técnico según solicitud, de requerir aprobación, sigue paso 3, sino requiere aprobación sigue a paso 4.
3.	Jefe Administrativo	Aprueba solicitud y traslada a Informática.
4.	Encargado de Informática	Firma y entrega reporte, informe o dictamen técnico a solicitante.
5.	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

15.6.2 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA EMISIÓN DE DICTAMEN TÉCNICO



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS INFORMÁTICOS DENTRO DE LA COMISIÓN PRESIDENCIAL POR LA PAZ Y LOS DERECHOS HUMANOS	 DE USO INTERNO
--	---	---

15.7 PROCEDIMIENTO PARA COBERTURA DE EVENTOS Y PRÉSTAMO DE EQUIPO.

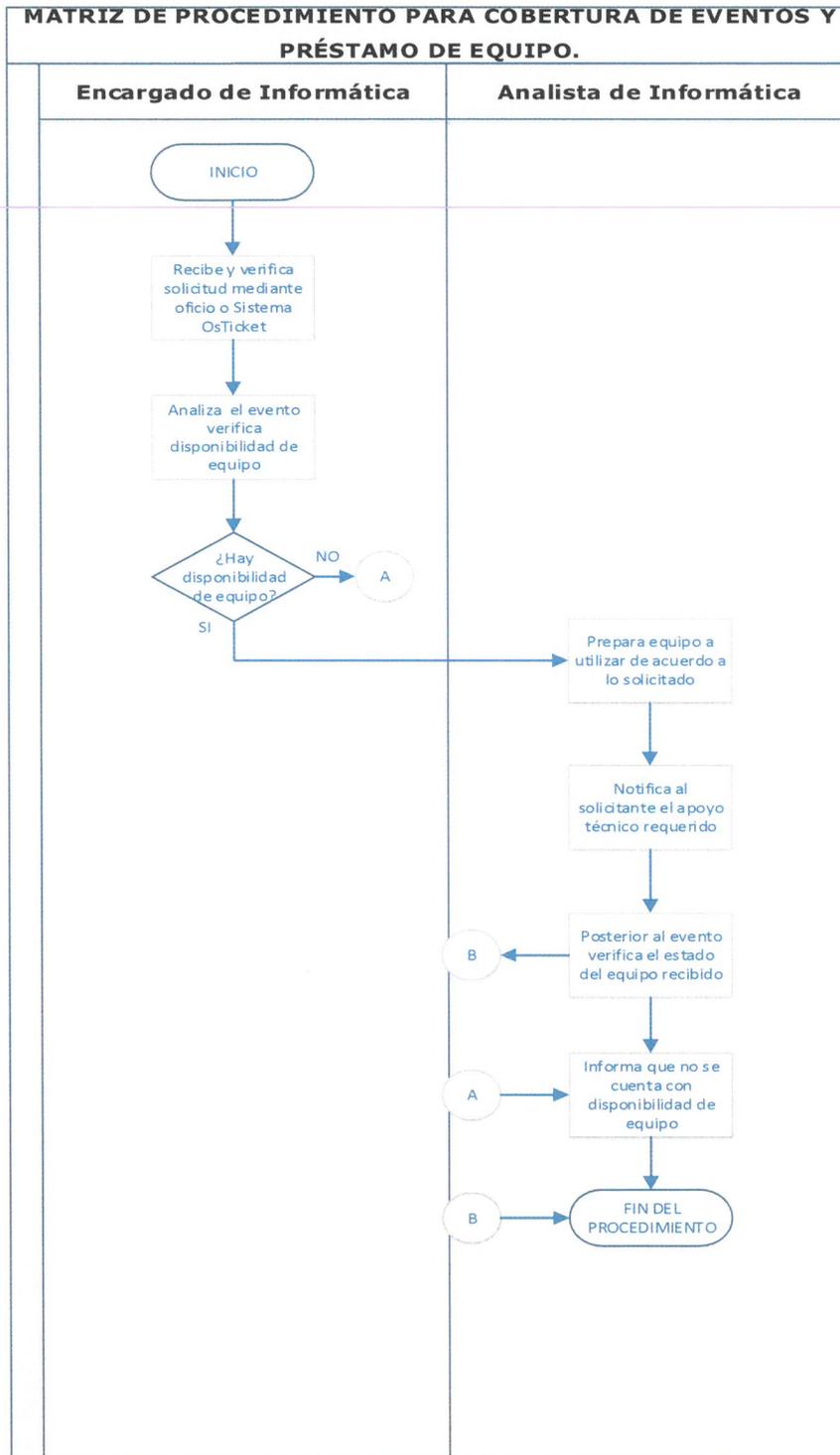
Este procedimiento regula la calendarización de reserva para el acompañamiento de las distintas actividades que se desarrollan dentro y fuera de la Institución a requerimiento de las diferentes áreas que conforman la COPADEH, así como el préstamo de equipo.

15.7.1 MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA COBERTURA DE EVENTOS Y PRÉSTAMO DE EQUIPO.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	Encargado de Informática	Recibe y verifica solicitud realizada por el usuario interno mediante oficio o Sistema OsTicket, y realizará el Vale de Préstamo de equipo (ver anexo 4).
2.		Analiza si el evento se llevará a cabo dentro de las instalaciones de la COPADEH o en una localidad externa, verifica disponibilidad de equipo, si hay disponibilidad continúa paso 3, no hay disponibilidad continúa paso 6.
3.	Analista de informática	Prepara equipo a utilizar de acuerdo a lo solicitado y realiza las pruebas correspondientes para garantizar el buen funcionamiento del equipo
4.		Notifica al solicitante el apoyo técnico requerido.
5.		Posterior al evento verifica el estado del equipo recibido y procede a anular el vale de préstamo de equipo. Sigue paso 7.
6.		Informa que no se cuenta con disponibilidad de equipo, y archiva oficio o ticket de solicitud.
7.	FIN DEL PROCEDIMIENTO	



15.7.2 FLUJOGRAMA MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA COBERTURA DE EVENTOS Y PRÉSTAMO DE EQUIPO.



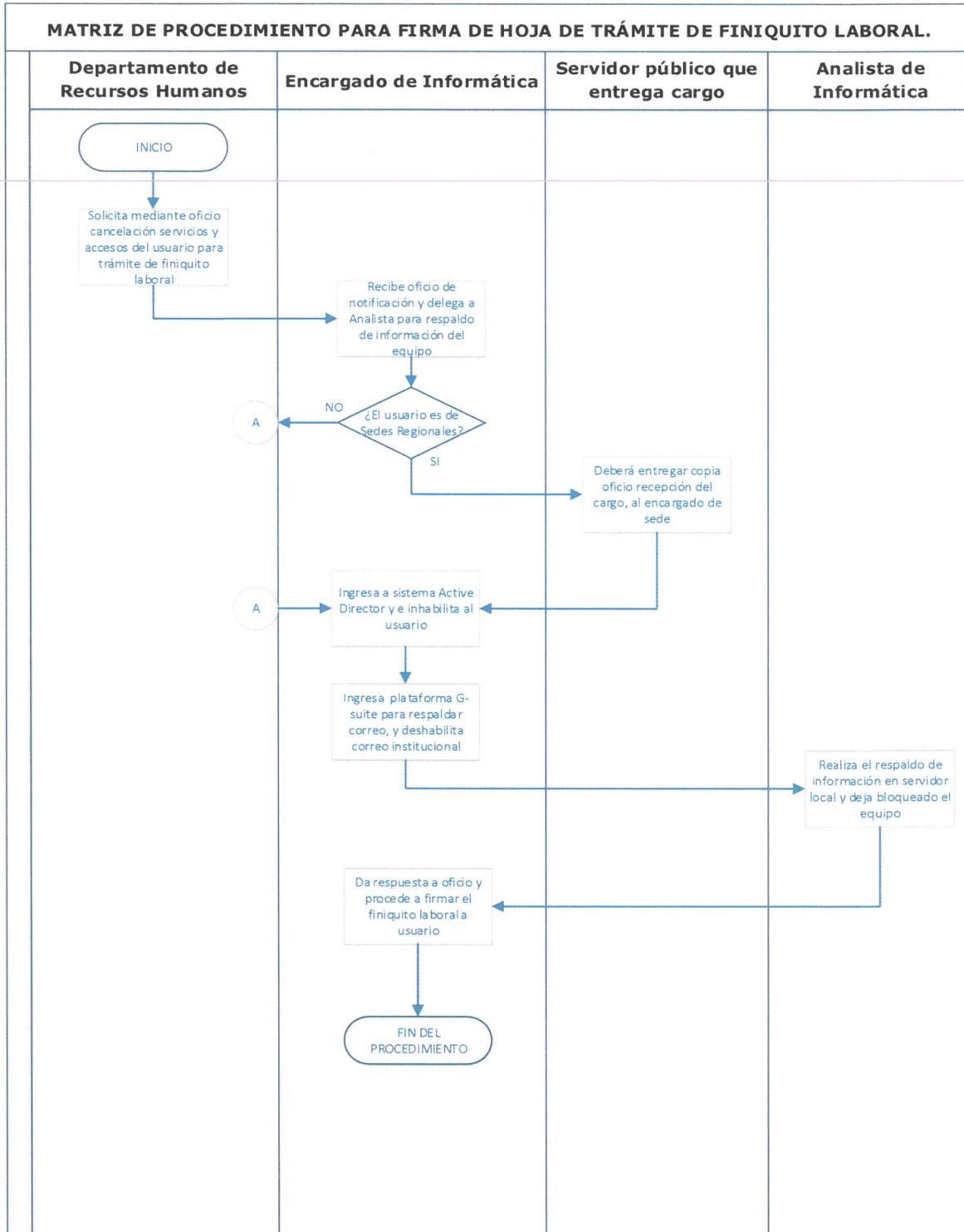
15.8 PROCEDIMIENTO PARA FIRMA DE HOJA DE TRÁMITE DE FINIQUITO LABORAL

Este procedimiento establece los pasos que deben considerarse para emisión de Finiquito Laboral por las bajas de personal y cambios de puesto de las diferentes áreas que conforman la COPADEH.

15.8.1 MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA FIRMA DE HOJA DE TRÁMITE DE FINIQUITO LABORAL.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	Departamento de Recursos Humanos	Solicita mediante oficio al Encargado de informática la cancelación de los servicios y accesos del usuario para trámite de finiquito laboral.
2.	Encargado de Informática	Recibe oficio de notificación y delega a Analista para respaldo de información del equipo. Si el usuario es de Sedes Regionales en el interior de la República sigue paso 3. Si no es de Sedes Regionales continúa paso 4
3.	Servidor público que entrega cargo	Deberá entregar copia de oficio de recepción del cargo y responsabilidad de la información del encargado de dicha sede.)
4.	Encargado de Informática	Ingresa a sistema Active Director e inhabilita al usuario del ex colaborador.
5.	Encargado de Informática	Ingresa a plataforma G-suite para respaldar correo, información de drive y deshabilita correo institucional.
6.	Analista de Informática	Realiza el respaldo de información en servidor local y deja bloqueado el equipo, dejando registro. (ver anexo 5)
7.	Encargado de Informática	Da respuesta a oficio y procede a firmar el finiquito laboral a ex colaborador.
8.	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

15.8.2 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA FIRMA DE HOJA DE TRÁMITE DE FINIQUITO LABORAL.



16. ANEXOS
Anexo 1

SOLICITUD SOPORTE TÉCNICO
FORMA-INFOR-01-SERTEC

Fecha Elaboración: ____/____/____

INFOR-SERTEC
No. Correlativo: ____

FORMULARIO SOLICITUD DE SERVICIO TECNICO

Información Personal

Usuario: _____

Correo Electrónico: _____

Tipo de solicitud de Servicio Técnico

- Red
- Software
- Hardware
- Impresora
- Otros (Especifique) _____

Comentarios:

Ubicación

Sede Regional Nombre de la Sede: _____
 Oficina Central Ubicación Sede Central: _____

Técnico Responsable:

Nombre	
Firma	

Vo.Bo. _____



Anexo 2



COMISIÓN PRESIDENCIAL POR LA PAZ Y LOS DERECHOS HUMANOS

INVENTARIO DE EQUIPO
FORMA-INFOB-03-INVTEC

Fecha Elaboración: _____ / _____ / _____

INFOB-INVTEC
No. Comprobante: _____

INVENTARIO DE EQUIPO					
Usuario		Direccion IP		Nombre del Equipo	
Monitor					
Marca	Serie	color	Tamaño	Tipo LCD / CRT	
Computadora					
Sistema	Procesador / Memoria RAM	color	Marca	Serie	Disco Duro
Teclado			Mouse		
Marca	Serie	Tipo: Usb/ Ps2	Marca	Serie	Tipo: Usb/ Ps2
Multimedia				Departamento / Unidad / Dirección	
CD Rom	DVD Rom	No tiene / No sirve	Combo DVD / CD		
Estado del Equipo					
Bueno	Regular	Malo			
Fecha de Mantenimiento				MAC Adress	
Observaciones					

LICENCIAMIENTO					
Antivirus:	SI / NO	Fecha de Caducidad		Fecha de Caducidad	
Office:	SI / NO	Versión		Fecha de Caducidad	
Otros Específicos:					

Tercero Responsable:	
Nombre	
Primer	

Val. No. _____



CPA

Anexo 3



SOLICITUD DE RESPALDO DE INFORMACIÓN
FORMA-SIFOR-03-RESPALDO DE INFORMACIÓN

Fecha Elaboración: _____

SIFOR-RESPNF
No. Correlativo: _____

En la presente fecha la Unidad de Informática, hace constar que se realizó una copia de respaldo a:

Dirección / Unidad: _____

Técnico Encargado: _____

Firma del Técnico Encargado: _____

Documentos: _____	USB: _____	Drive: _____
Escritorio: _____	Correo: _____	Otros: _____

Detalle del Respaldo:

Fecha y Hora de Inicio de creación del Respaldo: _____

Tamaño del Respaldo: _____

Fecha y Hora de Inicio de creación del Respaldo: _____

El usuario firma la presente, al verificar y estar totalmente de acuerdo con el Respaldo de Información realizado. La Unidad de Informática no se hace responsable por recargas posteriores a la firma de la presente boleta.

Firma Usuario: _____

Nombre del Usuario: _____

Importante: Después de su suceso el equipo el Respaldo será borrado durante los 7 días siguientes por lo que a la realización del mismo por lo tanto la Unidad de Informática no se hace responsable por la información, una vez lo recuente este tiempo

Observaciones que ayuden a mejorar nuestro servicio

Va.Bo.: _____



Anexo 4



**SOLICITUD PRESTAMO DE EQUIPO
FORMA-INFOR-04-PRESTAMO**

Fecha Elaboración: ____/____/____

INFOR-PRESTAMO

No. Correlativo: _____

Nombre: _____
 Unidad/Dirección: _____
 Cargo: _____

Fecha de Solicitud: _____
 Nombre Actividad: _____
 Lugar al que se dirige: _____

ARTICULOS REQUERIDOS:					
No.	Artículo	Marca	Modelo	No. Inventario	Color
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

No.	Estado del artículo que se esta entregando al solicitante:			Observaciones			
	Excelente	Bueno	Regular	Rayones	Marchas	Abolladuras	Otros
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

Accesorios:

Cargador: Cable de corriente: Micrófonos:
 Maletín: Cable USB (Impresora) Cable HDMI
 Batería: Manejador de diapositivas Regleta:

Observaciones:

Nota: Me comprometo a devolver los artículos solicitados en el tiempo indicado, en caso de pérdida total o parcial, seguiré las normas estipuladas por la Contraloría General de Cuentas para la reposición de los mismos.

Solicitante: _____ Fecha de recibido: _____

PARA USO DE INFORMATICA

Entregado por: _____
Nombre y Firma Fecha de Salida: _____

Recibido por: _____
Nombre y Firma Fecha de Entrada: _____

Vo.Bo. _____



Anexo 5

**SOLICITUD BITÁCORA DE RESPALDOS
FORMA-INFOR-07-RESPALDOS**

Fecha Elaboración: ____/____/____

INFOR-RESPALDO

No. Correlativo: _____

MES	/ AÑO

BITÁCORA DE RESPALDOS DE INFORMACION PARA RESGUARDO

Identificación del Respaldo

Tipo de Respaldo Sitios Web Sitios Ftp DB's Usuarios

Otros _____

Nombre del Servidor: _____

DIA	Fecha de Entrega (aplica si hay solicitud por oficio)	Nombre del Archivo de Respaldo	Oficio Solicitante	Observaciones

Técnico Responsable:	
Nombre	
Firma	

Vo.Bo. _____

