



Comisión Presidencial
**Por la Paz y los
Derechos Humanos**



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
SECCIÓN DE INFORMÁTICA
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA**

Guatemala, julio de 2026



ACUERDO INTERNO NÚMERO CIENTO DOCE GUION DOS MIL VEINTISÉIS GUION
COPADEH (112-2026-COPADEH)

Guatemala, veintisiete (27) de julio del año dos mil veintiséis (2026)

COMISIÓN PRESIDENCIAL POR LA PAZ Y LOS DERECHOS HUMANOS
-COPADEH-

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el Artículo 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:

Que, de conformidad con lo regulado en el Artículo cinco (5) de la Ley del Organismo Ejecutivo y sus Reformas indica que: *“(...) También 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, mediante Acuerdo Gubernativo número cien guion dos mil veinte (100-2020) del Presidente de la República en Consejo de Ministros y sus Reformas, se crea la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos -COPADEH-, 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, y el cumplimiento a los compromisos gubernamentales derivados de los Acuerdos de Paz.

POR TANTO

El Director Ejecutivo de esta Comisión Presidencial, con fundamento en los considerandos expuestos, leyes citadas, así como lo establecido en los artículos: ciento cincuenta y cuatro (154) de la Constitución Política de la República de Guatemala; cinco (5) de la Ley del Organismo Ejecutivo y sus Reformas y siete (7) literales b) y h) del Acuerdo Gubernativo número cien guion dos mil veinte (100-2020) del Presidente de la República en Consejo de Ministros y sus Reformas.

Página 1 de



ACUERDA:

Artículo 1. Aprobar la VERSIÓN TRES (3) DEL ORIGINAL DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE INFORMATICA DE LA COMISIÓN PRESIDENCIAL POR LA PAZ Y LOS DERECHOS HUMANOS -COPADEH-, la cual forma parte integral del presente Acuerdo Interno y consta de cuarenta (40) folios, incluido el presente Acuerdo Interno.

Artículo 2. Responsabilidad. Será responsabilidad de la Dirección Administrativa Financiera, del Departamento Administrativo y de la Sección de Informática de la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos -COPADEH-, el velar por la correcta aplicación operativa y administrativa de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

Artículo 3. Notificación. Notifíquese el presente Acuerdo Interno a las dependencias de la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos -COPADEH-, conforme el listado de distribución correspondiente, y a la Unidad de Planificación para el resguardo del presente documento en original.

Artículo 4. Vigencia. El presente Acuerdo Interno juntamente con su anexo, surtirá sus efectos legales y entrará en vigor inmediatamente.

COMUNÍQUESE Y CUMPLASE.



Lic. Elvyn Leonel Díaz Sánchez
Director Ejecutivo



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE INFORMÁTICA DE LA
COMISIÓN PRESIDENCIAL POR LA PAZ Y LOS DERECHOS HUMANOS

DE USO INTERNO	CÓDIGO: COPADEH/MNP- DA-I-001-2026	VERSIÓN: 3 DEL ORIGINAL	FECHA DE VIGENCIA: JULIO 2026	PÁGINA: 2 de 38
ETAPAS	NOMBRE Y CARGO	FIRMA	FECHA	
ELABORADO POR:	ERWIN JAVIER ANDADRE LÓPEZ / ENCARGADO DE INFORMÁTICA		 JULIO 2026	
REVISADO POR:	LIC. LUIS ALEXANDER MORALES VAÍNEZ / JEFE ADMINISTRATIVO		 JULIO 2026	
REVISADO POR:	LIC. JOSE MIGUEL MONZON PUAC / DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO		 JULIO 2026	
REVISADO POR:	LIC. ANA GABRIELA LÓPEZ ALVIZUREZ DE ALDANA / JEFE DE ASUNTOS JURÍDICOS		 JULIO 2026	
DISEÑADO Y ESTRUCTURA DO POR:	LIC. JOSÉ MARDOQUEO DE JESÚS LÉMUS SAYES / JEFE DE PLANIFICACIÓN		 JULIO 2026	
APROBADO POR:	LIC. ELVYN LEONEL DÍAZ SÁNCHEZ / DIRECTOR EJECUTIVO		 JULIO 2026	

CONTENIDO

1. DIFUSIÓN INSTITUCIONAL	5
2. BASE LEGAL	5
3. INTRODUCCIÓN	6
4. OBJETIVO GENERAL	6
5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
6. ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN	6
7. POLÍTICAS GENERALES	7
7.1 soporte técnico:	7
7.2 Diagnóstico, Mantenimiento preventivo y correctivo:	8
7.3 Emisión de dictámenes y reportes:	8
7.4 Habilitación de los usuarios de la red interna:	9
7.5 Realización del respaldo de información:	9
7.6 Administración de las contraseñas de usuarios:	11
7.7 Uso de contraseñas:	11
7.8 Equipo sin atención temporal del usuario:	12
7.9 Contraseñas seguras:	12
7.10 Servicio de correo electrónico:	12
7.11 Servicio de internet:	13
7.12 Normas para utilizar el servicio de internet:	14
7.13 Normas de filtrado de navegación:	14
7.14 Nombras de filtrado de contenido:	14
7.15 Protección Física y Ubicación de los Equipos:	15
7.16 Compra de equipos informáticos:	16
8. ACRÓNIMOS	16
9. DEFINICIONES	17
10. RESPONSABILIDADES	18
11. PROCEDIMIENTO PARA PROPORCIONAR SOPORTE TÉCNICO	20
11.1 Matriz de procedimiento para proporcionar soporte técnico	20
11.2 Flujograma del procedimiento para proporcionar soporte técnico	21
12. PROCEDIMIENTO PARA REPARACIÓN DE EQUIPO CON RESPALDO DE GARANTÍA	22
12.1 Matriz de procedimiento para reparación de equipo con respaldo de garantía	22
12.2 Flujograma del procedimiento para reparación de equipo con respaldo de garantía	23

13. PROCEDIMIENTO PARA REPARACIÓN DE EQUIPO SIN GARANTÍA	24
13.1 Matriz de procedimiento para reparación de equipo sin garantía	24
13.2 Flujograma del procedimiento para reparación de equipo sin garantía	25
14. PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO O INSTALACIÓN DE PUNTOS DE RED Y/O TELÉFONOS.....	26
14.1 Matriz del procedimiento para mantenimiento o instalación de puntos de red y/o teléfonos	26
14.2 Flujograma del procedimiento para mantenimiento o instalación de puntos de red y/o teléfonos	27
15. PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS.....	28
15.1 Matriz del procedimiento para mantenimiento preventivo de equipos	28
15.2 Flujograma del procedimiento para mantenimiento preventivo de equipos.....	29
16. PROCEDIMIENTO PARA EMISIÓN DE INFORME, REPORTE O DICTAMÉN TÉCNICO.....	30
16.1 Matriz del procedimiento para emisión de reporte, informe o dictamen técnico	30
16.2 Flujograma del procedimiento para emisión de reporte, informe o dictamen técnico.....	31
17. PROCEDIMIENTO PARA DOTAR DE EQUIPO O DISPOSITIVOS PARA EVENTOS INSTITUCIONALES, ACTIVIDADES O REUNIONES	32
17.1 Matriz de procedimiento para dotar de equipo o dispositivos para eventos institucionales, actividades o reuniones.....	32
17.2 Flujograma del procedimiento para dotar de equipo o dispositivos para eventos institucionales, actividades o reuniones.....	33
18. PROCEDIMIENTO PARA FIRMA DE HOJA DE TRÁMITE DE FINIQUITO O SOLVENCIA LABORAL	34
18.1 Matriz de procedimiento para firma de hoja de trámite de finiquito o solvencia laboral	34
18.2 Flujograma del procedimiento para firma de hoja de trámite de finiquito o solvencia laboral	35
19. ANEXOS.....	36
19.1 Anexo 1.....	36
19.2 Anexo 2.....	37
19.3 Anexo 3.....	38

1. DIFUSIÓN INSTITUCIONAL

El Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Informática de la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos –COPADEH– quedará bajo resguardo de la Unidad de Planificación. La versión digital será remitida a través del correo institucional, a todas las dependencias de la institución.

2. BASE LEGAL

- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Decreto número 1748 del Congreso de la República, Ley de Servicio Civil.
- Decreto número 114-97 del Congreso de la República, Ley del Organismo Ejecutivo.
- Decreto número 89-2002 del Congreso de la República, Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos.
- Decreto número 31-2002, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas y sus reformas.
- Decreto número 47-2008 del Congreso de la República, Ley para el reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas.
- Decreto número 57-2008 del Congreso de la República, Ley de Acceso a la Información Pública.
- Decreto número 5-2021 del Congreso de la República, Ley para la Simplificación de requisitos y Trámites Administrativos.
- Decreto 39-2022, Ley de Prevención y Protección contra la Ciberdelincuencia.
- Acuerdo Gubernativo número 18-98 del Presidente de la República, Reglamento de la Ley de Servicio Civil.
- Acuerdo Gubernativo número 100-2020 del Presidente de la República y sus reformas, Creación de la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos.
- Acuerdo Gubernativo número 96-2019 del Presidente de la República, Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas,
- Acuerdo Gubernativo número 613-2005 del Presidente de la República, Reglamento de la Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos.
- Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo número A-039-2023 del Contralor General de Cuentas.

[Handwritten signatures in blue ink]

3. INTRODUCCIÓN

Con el fin de garantizar que los servicios, equipos y recursos relacionados a los sistemas de informáticos y equipos de cómputo funcionen de manera óptima para el buen funcionamiento de la -COPADEH-, se crea el presente Manual con base a principios de calidad, eficiencia, transparencia e innovación, y está enfocado a resolver los inconvenientes y satisfacer las necesidades informáticas y tecnológicas por medio de procesos y procedimientos ágiles, que permitan una administración moderna.

El Manual contiene los lineamientos, políticas y procedimientos para mantener operativo el hardware y software en un ambiente institucional interconectado, donde se vuelve imprescindible preservar las características de confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad de los datos que genera, recibe y resguarda la -COPADEH-, así como, minimizar los riesgos asociados con el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones.

4. OBJETIVO GENERAL

Disponer de un marco normativo para los procedimientos que desarrolla la Sección de Informática, con la finalidad ordenar y agilizar los procesos que se realizan, así como ofrecer un instrumento de control interno que facilite la verificación de los procedimientos para el cumplimiento de las funciones y evaluación de los resultados.

5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Establecer los procesos para resolver los inconvenientes que se presenten en los sistemas, el hardware y el software, la escalabilidad de los procedimientos con base a la urgencia o prioridad que se determine por medio de las políticas establecidas.
- b) Mantener operativos los sistemas de información y comunicación institucionales.
- c) Servir de herramienta de guía y consulta para el personal de reciente ingreso.

6. ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN

Las políticas, normas, procedimientos, criterios y demás aspectos establecidos en el presente Manual, son de aplicación obligatoria para todas las dependencias de la -COPADEH-, asimismo, para todos los servidores públicos que utilicen cualquier

sistema informático o de comunicación, equipo de cómputo o dispositivo tecnológico que sea propiedad o este al servicio de la institución.

7. POLÍTICAS GENERALES

7.1 soporte técnico:

Cuando un usuario requiera soporte técnico de la Sección de Informática, la solicitud deberá dirigirse al personal de la Sección, describiendo de forma clara el problema, el equipo o sistema afectado, la ubicación y, de ser posible, adjuntar la evidencia del incidente. La solicitud podrá presentarse de las siguientes formas:

- Mediante correo electrónico institucional enviado previo a la atención;
- Mediante llamada telefónica a la Sección de Informática, debiendo complementarse con el correo electrónico institucional correspondiente;
- Mediante comunicación verbal directa al personal de Informática, debiendo regularizarse posteriormente por correo electrónico institucional; y
- Mediante otro medio de comunicación interna, siempre que quede formalizado en forma posterior por correo electrónico institucional.

En los casos indicados en las literales b), c) y d), la regularización deberá efectuarse el mismo día de la atención o dentro del día hábil siguiente. De no recibirse el correo electrónico institucional dentro del plazo establecido, la Sección de Informática podrá dejar constancia interna de la solicitud y de la atención brindada, a efecto de respaldar administrativa y técnicamente la gestión realizada.

Recibida la solicitud, se asignará a un Analista de Informática, quien evaluará la forma de atención correspondiente, ya sea remota o presencial, según la naturaleza del requerimiento. Una vez atendido el caso, el Analista documentará la gestión realizada según la naturaleza, alcance y necesidad de trazabilidad de la intervención. Cuando la atención realizada requiera respaldo adicional, deberá elaborarse el registro interno correspondiente, en los demás casos, podrá tenerse por suficiente el correo electrónico institucional de solicitud y atención o cierre.

De los aspectos específicos relacionados pueden citarse:

- Cableado Estructurado
- Instalación/configuración/revisión de equipo de cómputo y periféricos

- c) Instalación/configuración/revisión de software
- d) Respaldo de información y cambio de equipo
- e) Otras actividades de apoyo que sean concernientes a la Sección de Informática.

7.2 Diagnóstico, Mantenimiento preventivo y correctivo:

- a) Los mantenimientos preventivos serán realizados conforme a calendarizaciones previamente establecidas, garantizando que se efectúe un mantenimiento preventivo anual a todos los equipos de cómputo de la institución.
- b) Es responsabilidad del Analista de Informática validar el funcionamiento del equipo antes y después de la intervención realizada.
- c) La Sección de Informática no realizará mantenimiento preventivo, diagnósticos y/o procedimientos correctivos a equipos arrendados o ajenos a la institución.
- d) El mantenimiento correctivo podrá originarse por reporte o solicitud del usuario, presentada por cualquiera de los medios establecidos; en todo caso, deberá quedar formalizado y respaldado.
- e) Cuando sea necesario efectuar revisión o diagnóstico técnico para determinar el estado del equipo o la causa de una falla, la gestión podrá respaldarse mediante correo electrónico institucional y el registro interno que corresponda.
- f) Los mantenimientos preventivos y correctivos deberán respaldarse mediante registro interno, según la naturaleza, alcance y necesidad de trazabilidad de la intervención.
- g) Todo mantenimiento que requiera realizarse fuera de las instalaciones de la COPADEH, se coordinará con la Sección de Servicios Generales, según la disponibilidad de recursos.

7.3 Emisión de dictámenes y reportes:

- a) Los dictámenes que se utilicen como base para trámites administrativos deberán solicitarse mediante oficio debidamente justificado y dirigido al Encargado de Informática.
- b) Los reportes o informes técnicos de carácter breve, que no generen por sí mismos efectos administrativos posteriores, podrán solicitarse mediante correo electrónico institucional, debiendo quedar debidamente respaldados.
- c) El tiempo de entrega será de hasta cinco días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud, según la complejidad del caso y el volumen de equipo a evaluar.
- d) Los dictámenes y reportes estarán exclusivamente relacionados con equipos de cómputo pertenecientes a la institución.

- e) La emisión de los dictámenes e informes deberá contar con el visto bueno del Encargado de Informática.

7.4 Habilitación de los usuarios de la red interna:

Los servicios de red (correos electrónicos, usuarios de red y otros que se generen) se gestionarán de la siguiente forma:

- Solicitud del Departamento de Recursos Humanos:** El Departamento de Recursos Humanos deberá emitir un oficio dirigido al Encargado de la Sección de Informática, justificando la solicitud de creación o cancelación de la cuenta institucional y/o el acceso a los servicios de red asignados.
- Revisión y Administración:** El Encargado de la Sección de Informática revisará la solicitud, procederá y/o delegará el proceso de creación o cancelación de los servicios institucionales según corresponda.

7.5 Realización del respaldo de información:

El respaldo de información es una copia segura de los archivos institucionales, creada para proteger datos importantes ante fallos o pérdida de información. Este proceso permite a cada usuario mantener sus archivos institucionales organizados y actualizados tanto en su equipo como en la nube institucional, así como su resguardo en los medios de almacenamiento institucional autorizados por la Sección de Informática, facilitando su recuperación cuando sea necesario, según los siguientes lineamientos generales:

- **Ubicación y Organización de Archivos:**

Los usuarios deberán resguardar sus archivos institucionales en las ubicaciones autorizadas de su equipo, tales como "Documentos", "Escritorio", "Imágenes", "Videos" y, cuando contenga información institucional relevante, la carpeta "Descargas", debiendo además guardar o sincronizar dicha información en la nube institucional autorizada por la entidad, a efecto de facilitar su resguardo y recuperación ante fallos o pérdida de información.

- **Organización y control de la información:**

Cada usuario será responsable de mantener organizada, identificada y actualizada la información institucional que resguarde en la nube institucional y en las ubicaciones autorizadas de su equipo, a efecto de facilitar su localización, respaldo y recuperación cuando sea necesario.

- **Resguardo de información en almacenamiento institucional:**

La Sección de Informática podrá habilitar espacios de resguardo en los medios de almacenamiento institucional autorizados para la conservación de respaldos de información, organizados por dependencia, usuario o criterio técnico que corresponda. Asimismo, la Sección de Informática administrará los controles internos necesarios para el resguardo, organización y acceso a dicha información, de conformidad con las medidas de seguridad aplicables.

- **Frecuencia y criterios para la realización de respaldos:**

Los respaldos de información se realizarán de acuerdo con las necesidades del servicio y a los criterios que defina la Sección de Informática, pudiendo efectuarse, entre otros casos:

- a) Cuando se realicen mantenimientos, reinstalaciones o migraciones de equipo;
- b) Al menos una vez al año, en el marco de jornadas de mantenimiento preventivo programadas por la Sección de Informática;
- c) A solicitud expresa del usuario o de la jefatura correspondiente, presentada mediante correo electrónico institucional;

La Sección de Informática determinará el medio y la forma de ejecución de estos respaldos, procurando asegurar la conservación, integridad y disponibilidad de la información institucional.

- **Mantenimiento de Archivos en la Nube:**

Se recomienda a los usuarios mantener ordenados, depurados y actualizados sus archivos en OneDrive institucional, conforme a la capacidad de almacenamiento asignada por la institución, a fin de optimizar su uso y facilitar la localización, resguardo y recuperación de la información.

- **Proceso en Caso de Rotación o Retiro del Personal:**

Para realizar respaldos en caso de rotación o retiro definitivo de un usuario, Recursos Humanos debe notificar a esta sección mediante oficio aprobado por el jefe del área correspondiente y enviarlo a la Sección de Informática para realizar las acciones pertinentes.

- Recomendaciones de Seguridad:
 - a) **Confidencialidad:** Incluir una cláusula de confidencialidad en el contrato de los servidores públicos que refuerce la prohibición del uso indebido de información institucional.
 - b) **Uso Responsable de Recursos Informáticos:** El uso de los recursos informáticos, datos y sistemas de comunicación debe ser exclusivamente para cumplir con las funciones operativas asignadas. Todo el personal debe saber que no tiene el derecho de confidencialidad en el uso de los recursos de la institución.
- Realización de copias de seguridad de base de datos de la página web institucional.

Mensualmente, el administrador del servicio de almacenamiento accederá con su usuario autorizado para realizar una copia de seguridad en el servidor local. Este respaldo se registrará en la Hoja de Bitácora de Respaldo de Información para asegurar un control adecuado y trazabilidad del resguardo.

7.6 Administración de las contraseñas de usuarios:

La Sección de Informática gestionará el control de usuarios activos atendiendo los siguientes lineamientos:

- a) **Cambio de Contraseña Inicial:** Cada usuario deberá cambiar su contraseña inicial al primer inicio de sesión, asegurando que la nueva contraseña cumpla con las siguientes recomendaciones: Deben tener al menos 8 caracteres, incluir mayúsculas, minúsculas, números y símbolos, evitar datos personales, no reutilizarse y, cuando sea posible, usarse junto con autenticación en dos pasos (2FA).
- b) **Recuperación de Contraseña:** Si un usuario extravía su contraseña, deberá solicitar el restablecimiento mediante identificación y firma en una hoja de servicio técnico, o bien por medio de correo electrónico del jefe inmediato, tras lo cual se le asignará una contraseña temporal.
- c) **Actualización regular de contraseñas:** Las contraseñas deben actualizarse cada 60 días. Los usuarios pueden cambiarlas antes de este plazo si lo consideran necesario.

7.7 Uso de contraseñas:

Cada usuario es responsable de seguir las políticas de seguridad de los sistemas a los que accede, lo cual incluye mantener sus contraseñas en total confidencialidad, sin compartirlas en ninguna circunstancia. Si se detectara que un usuario ha prestado o publicado su cuenta, se le revocará el acceso y se le podría sancionar de forma disciplinaria.

Además, los usuarios solo deben utilizar sus cuentas para las funciones autorizadas de su trabajo, se deben cambiar si existiera alguna sospecha de que han sido vistas por otros. Las contraseñas deben renovarse cada 60 días, sin reutilizar contraseñas anteriores, y deben cambiarse en la primera conexión al sistema.

7.8 Equipo sin atención temporal del usuario:

Los usuarios deben evitar dejar equipos de cómputo desatendidos mientras estén con una sesión abierta, o atender las siguientes recomendaciones:

- a) Finalizar sesiones activas
- b) Bloquear la sesión al ausentarse del lugar de trabajo
- c) Cerrar todas las aplicaciones antes de apagar el equipo.

Los equipos y periféricos deben encenderse solo cuando se van a utilizar y apagarse al finalizar la jornada, excepto los servidores, con el fin de proteger Esto ayuda a proteger la información, optimizar los recursos y evitar los daños al equipo.

7.9 Contraseñas seguras:

Se recomienda el uso de contraseñas seguras para proteger el acceso a los sistemas, considerando los siguientes criterios:

- a) Debe tener al menos 8 caracteres.
- b) Evite datos fáciles de adivinar, como nombres de familiares, fechas especiales o números telefónicos.
- c) Incluya letras mayúsculas y minúsculas.
- d) Agregue al menos un número (ej.: 2, 5, 9).
- e) Use también caracteres especiales (ej.: #, %, &.).

7.10 Servicio de correo electrónico:

El personal autorizado para acceder al correo electrónico de la COPADEH debe cumplir con los siguientes lineamientos:

- a) **Responsabilidad:** Todo mensaje enviado es responsabilidad del usuario y debe enmarcarse con los principios de profesionalidad y respeto, el correo no debe usarse para enviar mensajes de índole personal, transmitir información irrelevante o superflua, para difamar personas individuales o jurídicas, o para transmitir mensajes que contravengan los intereses institucionales;
- b) **Uso Exclusivo Laboral:** Se debe utilizar para actividades relacionadas con sus funciones.
- c) **Gestión de Espacio:** Cada usuario tiene un límite de espacio, por lo cual, cada servidor público debe revisar y organizar su bandeja de entrada cada 3 meses para evitar saturación de información irrelevante o pérdida de mensajes importantes.
- d) **Evitar Envíos Masivos:** Para hacer envíos masivos debe coordinarse con la Sección de Informática.
- e) **Límite de Archivos Adjuntos:** No adjuntar archivos mayores de 10 MB; si necesita un tamaño mayor, se debe coordinar con la Sección de Informática para opciones de envío.
- f) **Seguridad:** No abrir archivos adjuntos ejecutables (por ejemplo, .exe); solo descargue documentos o imágenes de origen confiable.
- g) **Revisión Frecuente:** Se debe revisar el correo con regularidad y actuar de manera diligente según el contenido.

7.11 Servicio de internet:

El acceso a Internet se otorgará exclusivamente al personal que necesite este recurso para sus funciones, el cual debe utilizarse con responsabilidad y racionalidad, para lo cual se establecen los tres niveles de acceso según lo autorice el jefe inmediato de cada empleado público.

Niveles de Acceso:

- a) **Básico:** Acceso a sitios relacionados con tareas específicas del puesto, sin posibilidad de descarga.
- b) **Intermedio:** Acceso a recursos adicionales aprobados, incluyendo descargas de documentos.
- c) **Avanzado:** Acceso completo para funciones de alto nivel o supervisión, con permiso para descargar e instalar software autorizado.

7.12 Normas para utilizar el servicio de internet:

- Uso Exclusivo para Funciones Laborales:** Utilizar el servicio para desarrollar las funciones establecidas para su puesto de trabajo, no utilizar el servicio para fines personales ni para descargar contenido ofensivo, ilegal o inapropiado, como pornografía, videos o imágenes no vinculados al trabajo, música o videos bajo demanda (servicios de streaming).
- Prohibición de Divulgación de Información Crítica:** Abstenerse de enviar o compartir información confidencial de la institución sin autorización previa.
- Descarga de Software no autorizado:** La descarga e instalación de software requiere aprobación de la Sección de Informática y del jefe inmediato del empleado público, el cual debe estar vinculado con las funciones laborales.
- Precaución en Descargas:** Al descargar información de sitios desconocidos debe tomarse las precauciones para evitar la descarga de virus informáticos.
- Prohibición de Visitar Portales Inapropiados:** Evitar la búsqueda o vista a sitios web que atenten contra la moral, la ética o que afecten a terceros en forma directa o indirecta.
- Ingreso no Autorizado (Hackeo):** Intentar acceder de manera no autorizada a sistemas o equipos es falta grave, lo cual se informará para que procedan los procedimientos disciplinarios.
- Evite Sitios que Amenacen la Seguridad Informática:** Evitar la visita a portales o sitios de internet que proporcionen herramientas para alterar o vulnerar la seguridad de los sistemas.

7.13 Normas de filtrado de navegación:

- Política de Uso:** El uso de Internet está regulado por la Política de Servicio de Internet de la institución.
- Responsabilidad de la Sección de Informática:** Se gestionará el hardware y software necesario para reducir riesgos de seguridad, el ancho de banda y los filtros de seguridad por medio de uso de Firewall u otras herramientas informáticas.

7.14 Normas de filtrado de contenido:

- Seguridad:** Se bloquean categorías de alto riesgo, como redes P2P, sitios maliciosos, y software ilegal.
- Cumplimiento:** Se filtran sitios contrarios a la política de uso (chats, redes sociales, juegos, apuestas, contenido adulto y violencia).

- c) **Calidad de Servicio:** Se limitan sitios que consumen ancho de banda de forma excesiva (streaming y audio en línea).
- d) **Perfiles de Acceso Adicionales:**
 - i. **Perfil Limitado:** Acceso exclusivo a sitios necesarios como los del gobierno (SAT, MINFIN, Guatecompras).
 - ii. **Perfil con Acceso Ampliado:** Permite acceso a streaming y redes sociales si no presentan riesgos de seguridad, esto según corresponda con las actividades de la dependencia.
- e) **Administración de Excepciones:** La Sección de Informática administra listas de sitios permitidos o bloqueados, según las solicitudes de los encargados de área por medio de oficio a la sección de informática debidamente justificado, el cual será analizado en el área correspondiente.

7.15 Protección Física y Ubicación de los Equipos:

- a) **Acceso y Control:** Las puertas de los centros de datos deben ser de vidrio transparente para facilitar la supervisión de recursos.
- b) **Mantenimiento:**
 - i. Acceso restringido para personal autorizado por la Sección de Informática.
 - ii. Limpieza quincenal para mantener el área libre de polvo.
 - iii. Red eléctrica segura y sin cables o accesorios defectuosos.
 - iv. Extintores de incendio adecuados (mínimo dos).
 - v. Protectores y reguladores de voltaje y respaldo de energía redundante.
 - vi. Dos aires acondicionados manteniendo una temperatura de 19°C y con 2 mantenimientos al año para su óptimo funcionamiento, con bitácoras proporcionadas por el proveedor del servicio.
 - vii. Cumplimiento de estándares para la protección de servidores y equipos de telecomunicaciones.
- c) **Inventarios y Asignación de Activos:** La Sección de Inventarios del Departamento Financiero asignará los activos informáticos bajo resguardo y firma del usuario, quien será responsable de su ubicación y cuidado.
- d) **Restricciones para los Usuarios:**
 - i. No mover, instalar, desinstalar, ni manipular equipos sin autorización de la Sección de Informática. Todo cambio debe solicitarse con dos días de anticipación como mínimo, por medio de oficio o correo electrónico dirigido al Encargado de la Sección de Informática.

- ii. Mantener los equipos en un lugar limpio, seco, sin objetos ni papeles sobre el CPU y sin botellas, vasos, tazas o cual envase con líquido cercanos a los equipos, para evitar derrames.
- iii. Los cables de conexión deben estar libres de obstrucciones, si es necesario, solicitar la reubicación a la Sección de Servicios Generales.
- iv. Para cambios de ubicación de equipos, debe notificarse a la Sección de Informática con tres días de anticipación por medio de oficio con visto bueno del jefe inmediato.

e) Prohibiciones:

- i. Abrir o manipular el interior de los equipos por parte de los usuarios o personal de cualquier dependencia.
- ii. Modificar las configuraciones relacionadas con direcciones IP, máscaras de subred o cualquier otro parámetro de red, incluyendo, pero no limitado a redes privadas virtuales (VPN).
- iii. Configurar accesos remotos hacia dispositivos o servidores externos a la institución sin la autorización de la Sección de Informática.
- iv. Alterar programas previamente autorizados y configurados, ya sean de uso interno o externo.

7.16 Compra de equipos informáticos:

Si una dependencia desea adquirir equipos informáticos de forma independiente a la Sección de Informática, debe enviarse previamente un oficio de solicitud a la Sección de Informática, con el fin de determinar la necesidad real de la dependencia y se recomienda el equipo más adecuado a la función específica y el tipo de uso, estándares de compatibilidad con los sistemas de la institución, garantías de calidad requeridas y los términos y condiciones del soporte técnico.

8. ACRÓNIMOS

BD	Base de datos
COPADEH	Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos
Vo. Bo.	Visto Bueno

9. DEFINICIONES

Acceso físico: La capacidad de acceder y manipular directamente una computadora o dispositivo, tanto en su interior como en su exterior.

Contraseñas: Claves de seguridad que autorizan a los usuarios para acceder a los recursos informáticos.

Cronograma: Gráfico que muestra una serie de actividades o eventos organizados en el tiempo.

Cuenta de acceso: Información que permite a un usuario identificarse en un sistema mediante un nombre de usuario y contraseña para acceder de forma segura y gestionar recursos.

Dominio: Conjunto de computadoras conectadas en red que confía en un equipo específico la gestión de usuarios y permisos dentro de la red.

Hardware: Conjunto de componentes físicos y tangibles de un sistema informático o dispositivo electrónico.

Microsoft 365: Plataforma de colaboración y productividad que integra herramientas como Outlook, Calendar, OneDrive, Teams, Word, Excel, PowerPoint y SharePoint, para facilitar la comunicación institucional, las reuniones, la gestión de archivos y la edición de documentos en un entorno integrado.

Licencia de uso: Condiciones establecidas por el proveedor de un programa informático para su uso en la institución.

Mantenimiento físico correctivo: Reparación o reemplazo de hardware para corregir fallos.

Mantenimiento físico predictivo: Diagnóstico del hardware para anticipar y reducir riesgos de fallos.

Mantenimiento físico preventivo: Limpieza del hardware para eliminar polvo y partículas, ayudando a prolongar su buen funcionamiento.

Modo de fábrica: Restablecer un dispositivo a su configuración inicial, tal como fue entregado por el proveedor.

Servidor: Computadora que proporciona servicios y recursos de red para que otros equipos puedan compartir datos y acceder a programas y dispositivos.

Software: Conjunto de instrucciones, programas y datos que indican a los dispositivos electrónicos cómo deben funcionar.

Software Antivirus: Programas que previenen, detectan y eliminan virus informáticos, como troyanos, gusanos y otros tipos de malware.

Streaming: Es la distribución digital de contenido multimedia (audio y video) a través de internet en tiempo real, suministrado por un proveedor específico con o sin suscripción.

UPS: Dispositivo que proporciona energía temporal a los equipos durante un corte de electricidad. (En inglés: Sistema de Alimentación Ininterrumpida).

Usuario: funcionario o empleado público que presta servicios en las diferentes dependencias que conforman la COPADEH.

10. RESPONSABILIDADES

Además de las funciones y responsabilidades establecidas en el Manual de Organización y Funciones –MOF–, también aplican en forma complementaria las siguientes:

Jefe(a) Administrativo(a):

Programar los materiales, herramientas y apoyo logístico, requeridos por la Sección de Informática para el funcionamiento óptimo de los sistemas y equipos institucionales, así mismo, requerir las auditorías informáticas cuando se consideren necesarias.

Encargado de Informática:

Organizar las rutinas de mantenimiento y revisión de los equipos y sistemas informáticos en forma periódica, para asegurar el funcionamiento continuo y la disminución del riesgo de fallas; así mismo, deberá trasladar oportunamente a la Jefatura Administrativa, los requerimientos de compra de los materiales, insumos, equipos y contratación de servicios que se requieran para brindar un servicio eficiente, moderno y oportuno a los usuarios institucionales.

Analista de Informática:

Ejecutar las diferentes actividades en materia de soporte técnico, orientación, resolución de fallas y apoyo logístico requerido por las diferentes dependencias que conforman la COPADEH y/o las actividades asignadas por el jefe inmediato o autoridades superiores.

Propietarios de información y sistemas específicos:

Los encargados de los sistemas SIMOREG (Sistema de Monitoreo de Recomendaciones para Guatemala) y SARTCA (Sistema de Alerta y Respuesta Temprana a los Conflictos Agrarios), son responsables de evaluar los riesgos que enfrenta la información para:

- Clasificar adecuadamente la información que manejan en los sistemas.
- Definir los eventos y actividades de usuarios que deben registrarse en los sistemas y la frecuencia de revisión de los registros.
- Establecer perfiles y roles de usuario y proporcionar lineamientos para su asignación.

11. PROCEDIMIENTO PARA PROPORCIONAR SOPORTE TÉCNICO

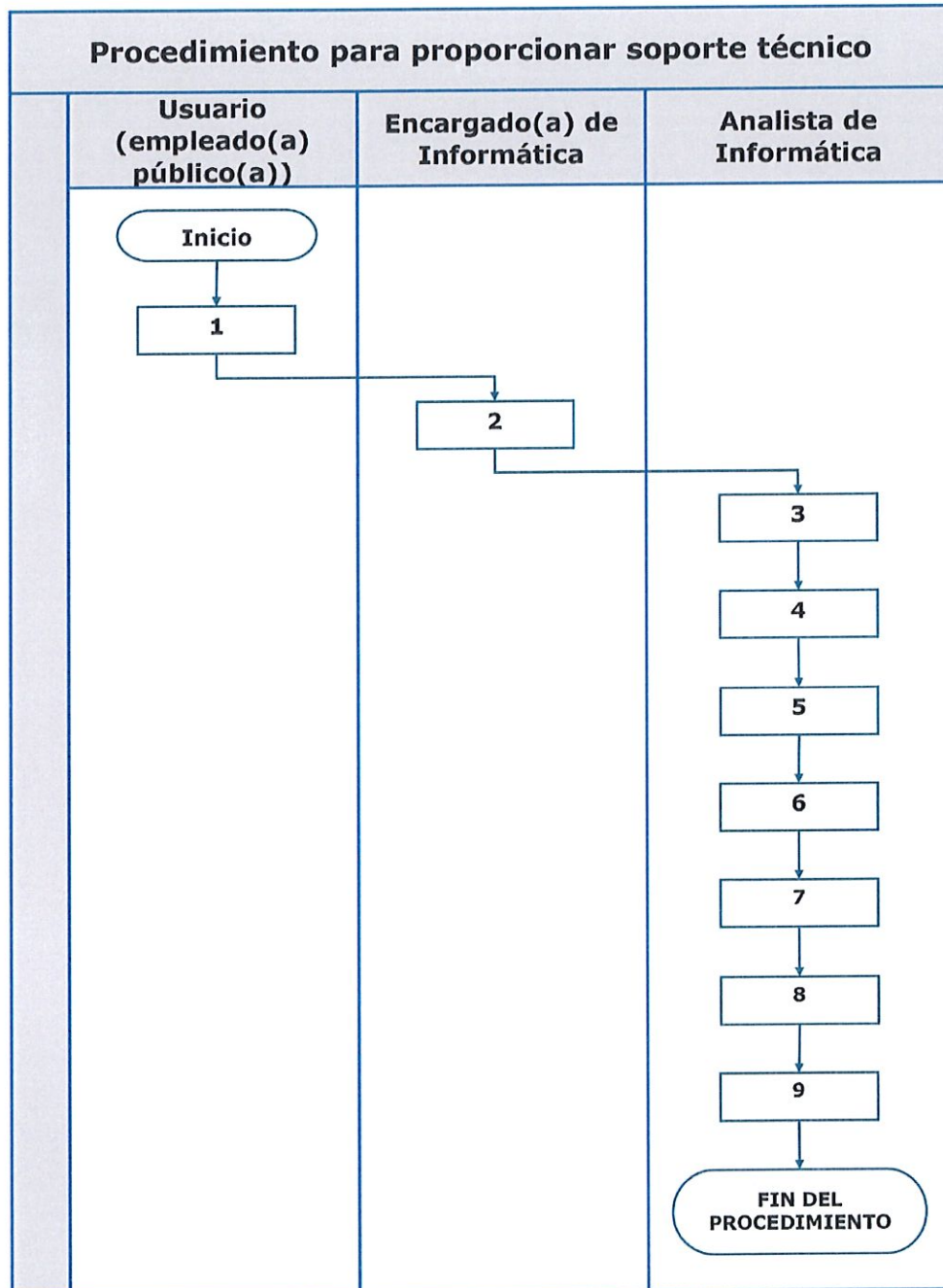
Este procedimiento establece las actividades y responsables para proporcionar soporte técnico a los equipos de cómputo y sistemas utilizados por el personal de las dependencias que conforman la COPADEH.

11.1 Matriz de procedimiento para proporcionar soporte técnico

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	Usuario (empleado(a) público(a))	Solicita soporte técnico por correo electrónico, llamada telefónica, comunicación verbal u otro medio interno autorizado.
2.	Encargado(a) de Informática	Recibe la solicitud y asigna a un Analista de Informática para su atención.
3.	Analista de Informática	Programa y evalúa la forma de atención (presencial o remota).
4.		Brinda el soporte técnico, si no se logra solucionar continua al paso No. 5, si se soluciona continua al paso No. 8.
5.		Verifica y determina las acciones, materiales, insumos o servicios necesarios para solucionar el inconveniente.
6.		Gestiona la obtención de los materiales, insumos o servicios necesarios y programa una nueva acción de soporte técnico.
7.		Brinda el soporte técnico y soluciona el inconveniente.
8.		Documenta la gestión realizada por el medio de control que corresponda.
9.		Informa al Encargado de Informática de la gestión finalizada y cierra el caso.
10.	FIN DEL PROCEDIMIENTO.	



11.2 Flujograma del procedimiento para proporcionar soporte técnico



12. PROCEDIMIENTO PARA REPARACIÓN DE EQUIPO CON RESPALDO DE GARANTÍA

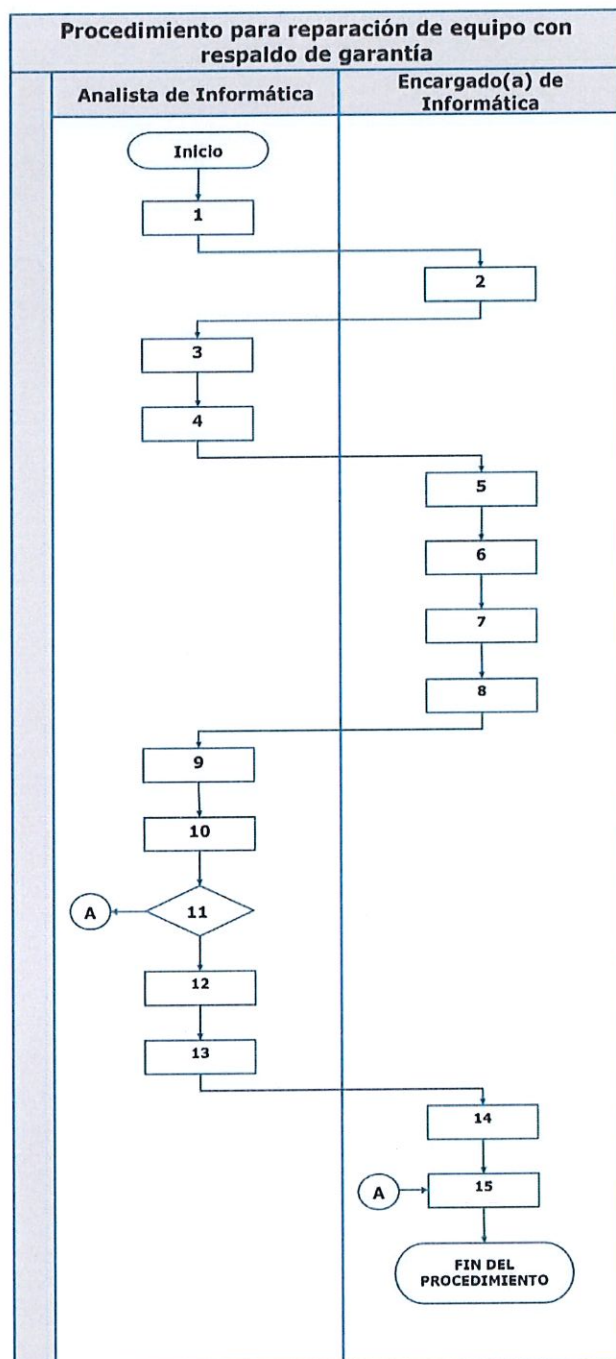
Este procedimiento establece las actividades y responsables para la verificación del estado de los equipos de cómputo o trámite correspondiente para la reparación o reemplazo en los casos que aun tengan garantía vigente o exigible.

12.1 Matriz de procedimiento para reparación de equipo con respaldo de garantía

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	Analista de Informática	Revisa el equipo para determinar la falla.
2.	Encargado(a) de Informática	Registra la orden de trabajo correspondiente en la bitácora o medio de control interno establecido.
3.	Analista de Informática	Determina la falla del equipo.
4.		Solicita al Encargado(a) de informática la verificación de garantía del equipo dañado.
5.	Encargado(a) de Informática	Revisa en los registros la garantía del equipo.
6.		Contacta a empresa responsable de la garantía del equipo.
7.		Informa sobre el incidente a la Sección de Inventarios del Departamento Financiero.
8.		Coordina con la empresa la reparación o reemplazo del equipo.
9.	Analista de Informática	Recibe el equipo reparado o reemplazado.
10.		Si el equipo fuere reemplazado informa a la Sección de Inventarios del Departamento Financiero sobre los nuevos códigos de marca, modelo y serie del bien.
11.		Entrega al Usuario el equipo reparado o reemplazado y continúa en el paso No. 15, si fuera necesario realizar instalación o configuración sigue al paso No. 12.
12.		Instala o configura el equipo.
13.		Solicita al Encargado de la Sección de Informática, el cierre de incidente de servicio técnico.
14.		Supervisa el procedimiento realizado.
15.	Encargado(a) de Informática	Realiza cierre de incidente de servicio técnico.
16.	FIN DEL PROCEDIMIENTO.	

[Handwritten signature in blue ink]

12.2 Flujograma del procedimiento para reparación de equipo con respaldo de garantía



13. PROCEDIMIENTO PARA REPARACIÓN DE EQUIPO SIN GARANTÍA

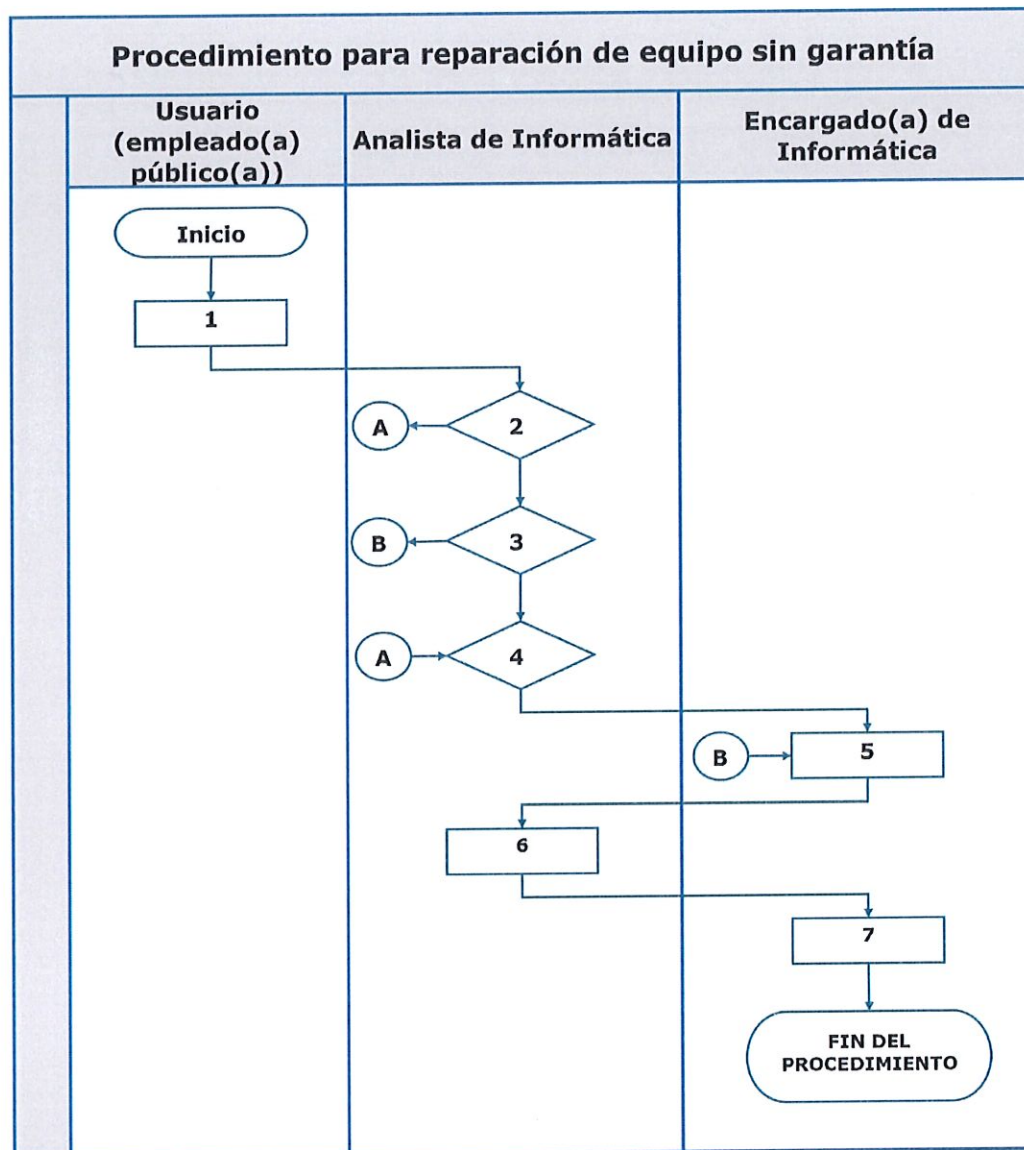
Este procedimiento establece las actividades y responsables para la verificación del estado de la de los equipos de cómputo o trámite correspondiente para la reparación, en los casos que ya no se tenga la garantía por vencimiento del plazo.

13.1 Matriz de procedimiento para reparación de equipo sin garantía

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	Usuario (empleado(a) público(a))	Reporta la falla del equipo por correo electrónico, llamada telefónica, comunicación verbal u otro medio interno autorizado.
2.	Analista de Informática	Determinada la falla del equipo, si fuera posible realizar la reparación sigue al paso No. 3, si es imposible la reparación sigue al paso No. 4.
3.		Realiza reparación del equipo dañado si no fuera necesario disponer de insumos o servicios adicionales, caso contrario continua al paso No. 5.
4.		Indica al usuario que se determinó imposible la reparación y debe realizar el trámite establecido por la Sección de Inventarios para descargarse del inventario, continúa al paso No. 7.
5.	Encargado(a) de Informática	Realiza el procedimiento que corresponda de conformidad al Manual de Normas y Procedimientos de Adquisiciones y Contrataciones de la COPADEH.
6.	Analista de Informática	Realiza la reparación del equipo e informa al Encargado de Informática para el cierre del caso.
7.	Encargado(a) de Informática	Finaliza el caso reportado.
8.	FIN DEL PROCEDIMIENTO.	

[Handwritten signature in blue ink]

13.2 Flujograma del procedimiento para reparación de equipo sin garantía



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

14. PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO O INSTALACIÓN DE PUNTOS DE RED Y/O TELÉFONOS

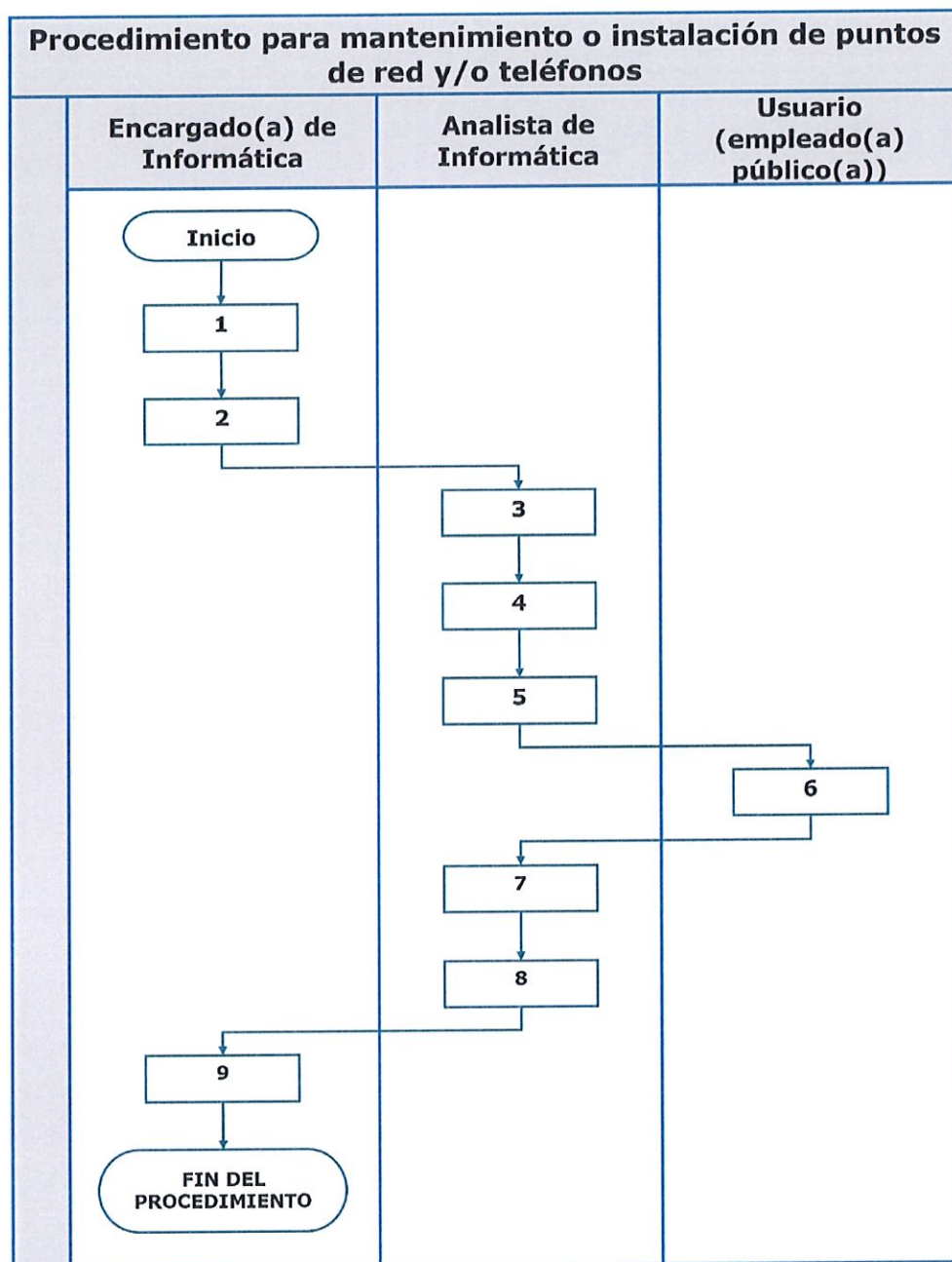
Este procedimiento establece las actividades y responsables para la gestión de los trabajos de mantenimiento o instalación de puntos de red y/o teléfonos, por movimiento de mobiliario, ampliación de red, readecuaciones internas o el ingreso de personal nuevo.

14.1 Matriz del procedimiento para mantenimiento o instalación de puntos de red y/o teléfonos

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	Encargado(a) de Informática	Revisa y analiza la solicitud realizada por el usuario, recibida por correo electrónico, llamada telefónica, comunicación verbal u otro medio interno autorizado.
2.		Asigna Analista para atender solicitud de mantenimiento o instalación de puntos de red y/o teléfonos.
3.	Analista de Informática	Realiza el mantenimiento o instalación requerida.
4.		Verifica la conectividad.
5.		Elabora la hoja de servicio o documento de respaldo correspondiente.
6.	Usuario (empleado(a) público(a))	Confirma por correo electrónico, firma u otro medio interno autorizado la conformidad del trabajo realizado.
7.	Analista de Informática	Adjunta la documentación de respaldo y archiva la hoja de servicio o el medio de control correspondiente.
8.		Informa al Encargado de Informática la finalización del trabajo realizado.
9.	Encargado(a) de Informática	Finaliza el caso.
10.	FIN DEL PROCEDIMIENTO.	



14.2 Flujoograma del procedimiento para mantenimiento o instalación de puntos de red y/o teléfonos



15. PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS

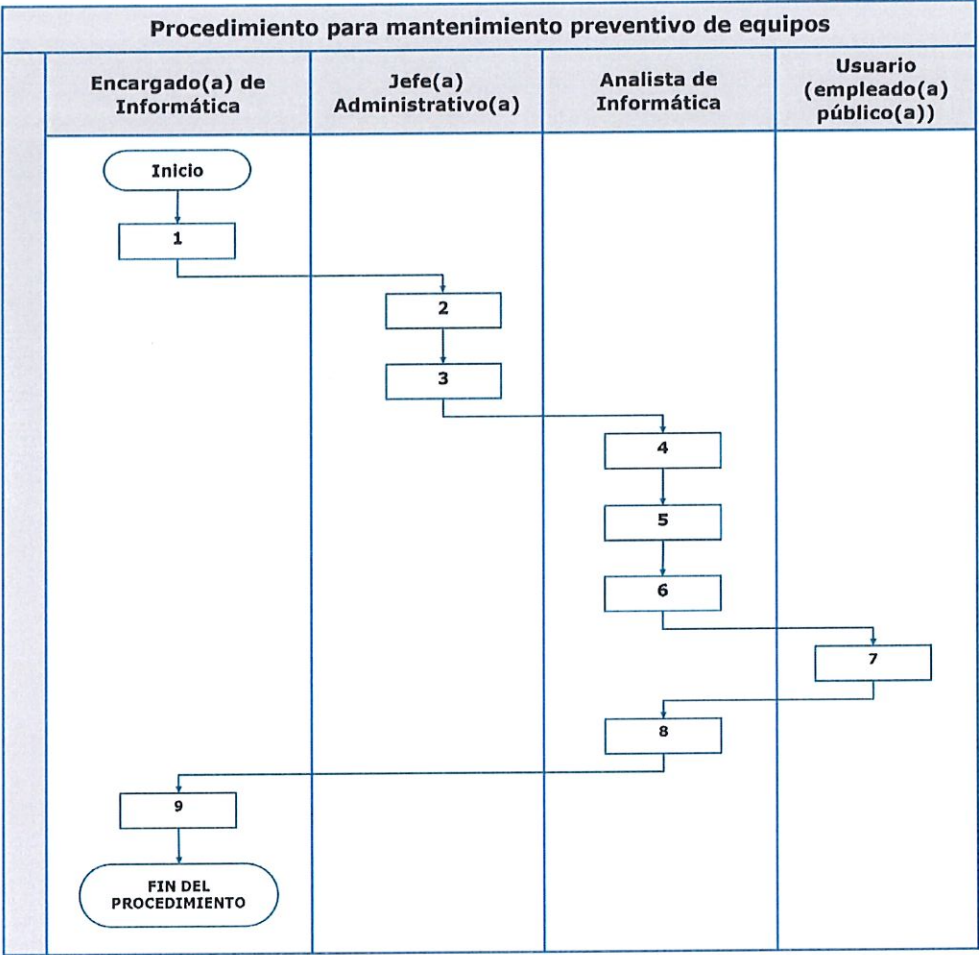
Este procedimiento establece las actividades y responsables para la planificación y ejecución del mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo propiedad de la COPADEH.

15.1 Matriz del procedimiento para mantenimiento preventivo de equipos

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	Encargado(a) de Informática	Elabora la calendarización que será utilizada para la realización de mantenimientos de equipos.
2.	Jefe(a) Administrativo(a)	Valida y da el visto bueno a la calendarización de mantenimientos de equipos.
3.		Notifica a todas las dependencias de la COPADEH la calendarización por medio de oficio circular o correo electrónico.
4.	Analista de Informática	Ejecuta el mantenimiento de los equipos con base en la calendarización establecida.
5.		Revisa el funcionamiento correcto de los equipos antes de finalizar el mantenimiento.
6.		Elabora la constancia de mantenimiento preventivo del equipo.
7.	Usuario (empleado(a) público(a))	Firma de conformidad la constancia de mantenimiento preventivo del equipo.
8.	Analista de Informática	Informa al Encargado de Informática del procedimiento finalizado.
9.	Encargado(a) de Informática	Registra en el control interno de mantenimiento de equipos.
10.	FIN DEL PROCEDIMIENTO.	



15.2 Flujograma del procedimiento para mantenimiento preventivo de equipos



16. PROCEDIMIENTO PARA EMISIÓN DE informe, reporte o DICTAMÉN TÉCNICO

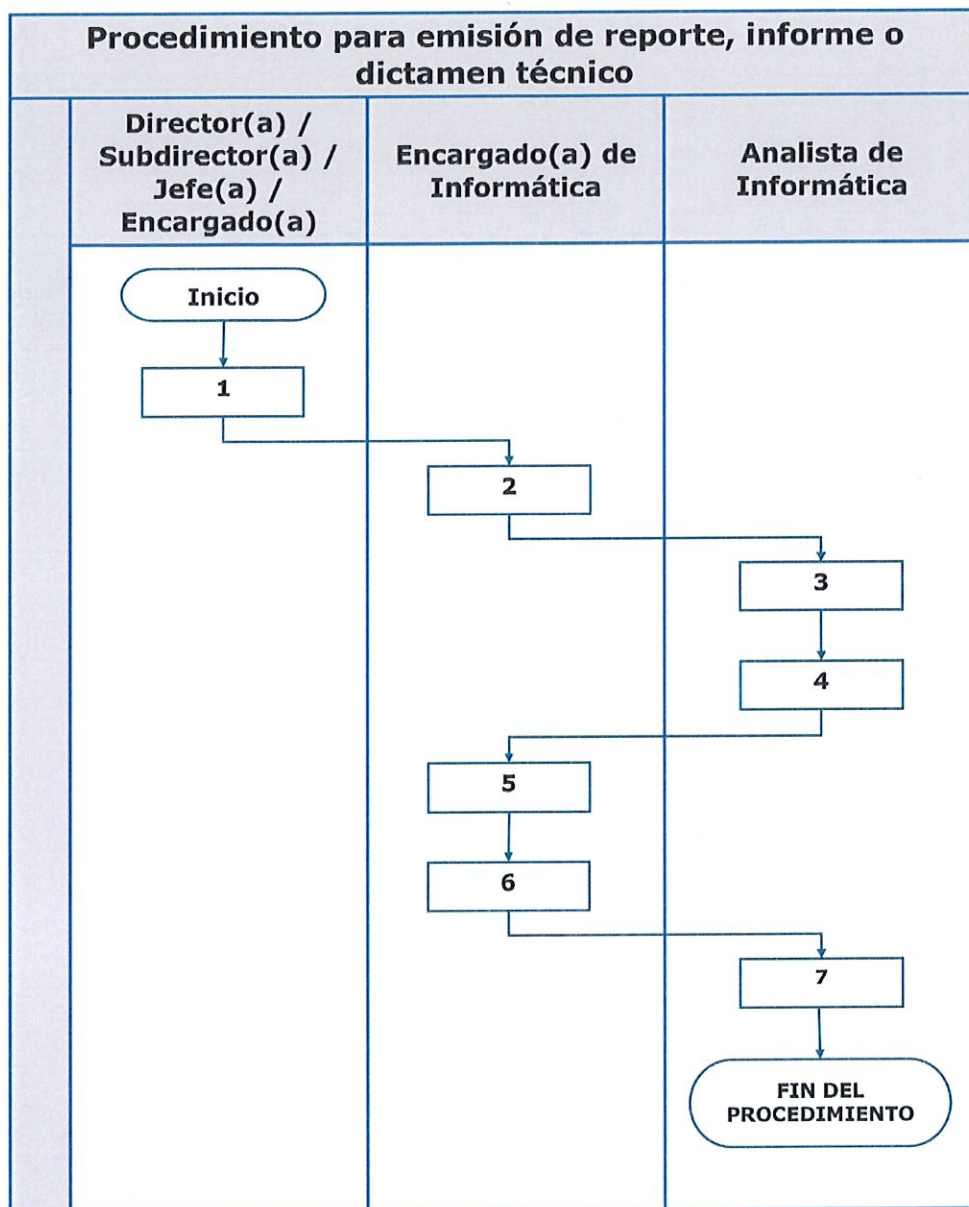
Este procedimiento establece las actividades y responsables para la emisión de reportes, informes o dictamen técnico para adquisición o baja de bienes, los cuales deben emitirse en un plazo máximo de cinco días hábiles luego de haberse recibido la solicitud.

16.1 Matriz del procedimiento para emisión de reporte, informe o dictamen técnico

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	Director(a) / Subdirector(a) / Jefe(a) / Encargado(a)	Solicita por medio de oficio la elaboración de un reporte, informe o dictamen técnico sobre un equipo de cómputo, dispositivo electrónico o sobre un procedimiento administrativo de adquisición o baja de bienes.
2.	Encargado(a) de Informática	Recibe, verifica la solicitud presentada por el interesado y asigna a un Analista para su elaboración.
3.	Analista de Informática	Revise la solicitud, analiza la documentación, realiza las pruebas y evaluaciones de funcionamiento en equipos o dispositivos cuando corresponda.
4.		Elabora el reporte, informe o dictamen técnico dentro del plazo de hasta cinco días hábiles.
5.	Encargado(a) de Informática	Revisa, valida y otorga el visto bueno al reporte, informe o dictamen técnico.
6.		Remite el reporte, informe o dictamen técnico al solicitante.
7.	Analista de Informática	Archiva el expediente.
8.	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

[Handwritten signature and initials in blue ink]

16.2 Flujograma del procedimiento para emisión de reporte, informe o dictamen técnico



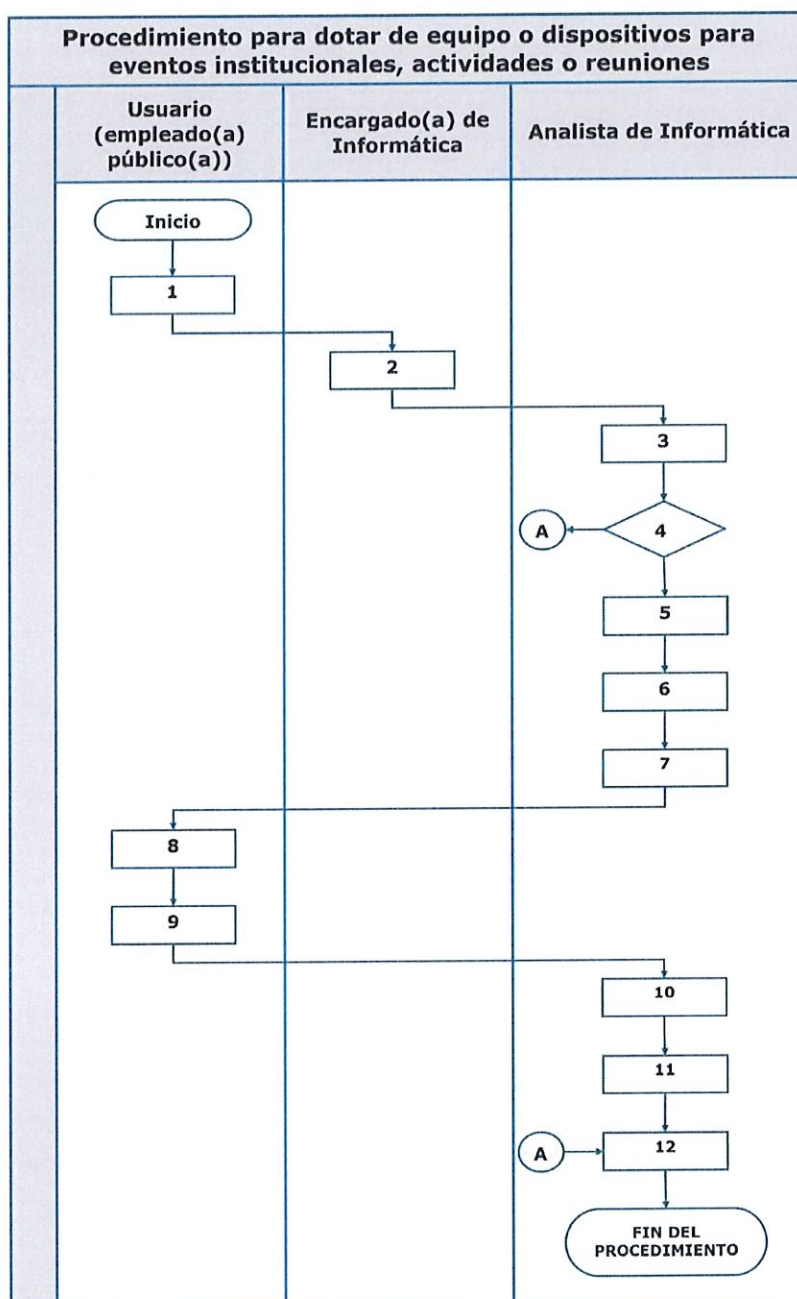
17. PROCEDIMIENTO PARA DOTAR DE EQUIPO O DISPOSITIVOS PARA EVENTOS INSTITUCIONALES, ACTIVIDADES O REUNIONES

Este procedimiento establece las actividades y responsables para solicitar acompañamiento en actividades internas o externas de la COPADEH, en los cuales se necesite utilizar equipos de cómputo o dispositivos electrónicos. Las solicitudes deben realizarse con al menos un día hábil de anticipación, por medio de oficio o correo electrónico dirigido al Encargado de Informática. Cuando la solicitud sea en forma verbal se podrá atender el requerimiento, sin embargo, la solicitud debe formalizarse en forma posterior por medio de oficio o correo electrónico.

17.1 Matriz de procedimiento para dotar de equipo o dispositivos para eventos institucionales, actividades o reuniones

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	Usuario (empleado(a) público(a))	Solicita el acompañamiento de la Sección de Informática para apoyo logístico en eventos institucionales, actividades o reuniones, con equipo de cómputo o dispositivos electrónicos.
2.	Encargado(a) de Informática	Recibe y verifica la solicitud presentada por el usuario y asigna a un Analista.
3.	Analista de informática	Verifica el lugar del evento, actividad o reunión y la disponibilidad de equipos o dispositivos;
4.		Si hay disponibilidad continúa con el paso No. 5; de no haber disponibilidad, informa al Usuario y al Encargado de Informática y continua al paso No. 12.
5.		Prepara y realiza las pruebas de funcionamiento al equipo o dispositivos a utilizar.
6.		Notifica al Usuario sobre el apoyo técnico requerido.
7.		Elabora conocimiento de entrega de los equipos o dispositivos.
8.	Usuario (empleado(a) público(a))	Recibe los equipos o dispositivos a utilizar y firma de conformidad el conocimiento.
9.		Al finalizar el evento, actividad o reunión, devuelve los equipos o dispositivos al Analista de Informática.
10.	Analista de informática	Recibe los equipos o dispositivos, verifica su estado y funcionamiento, y elabora el conocimiento de devolución, firma de conformidad en conjunto con el Usuario.
11.		Informa sobre la resolución de la solicitud al Encargado de Informática.
12.		Archiva el expediente.
13.	FIN DEL PROCEDIMIENTO.	

17.2 Flujograma del procedimiento para dotar de equipo o dispositivos para eventos institucionales, actividades o reuniones



18. PROCEDIMIENTO PARA FIRMA DE HOJA DE TRÁMITE DE FINIQUITO O SOLVENCIA LABORAL

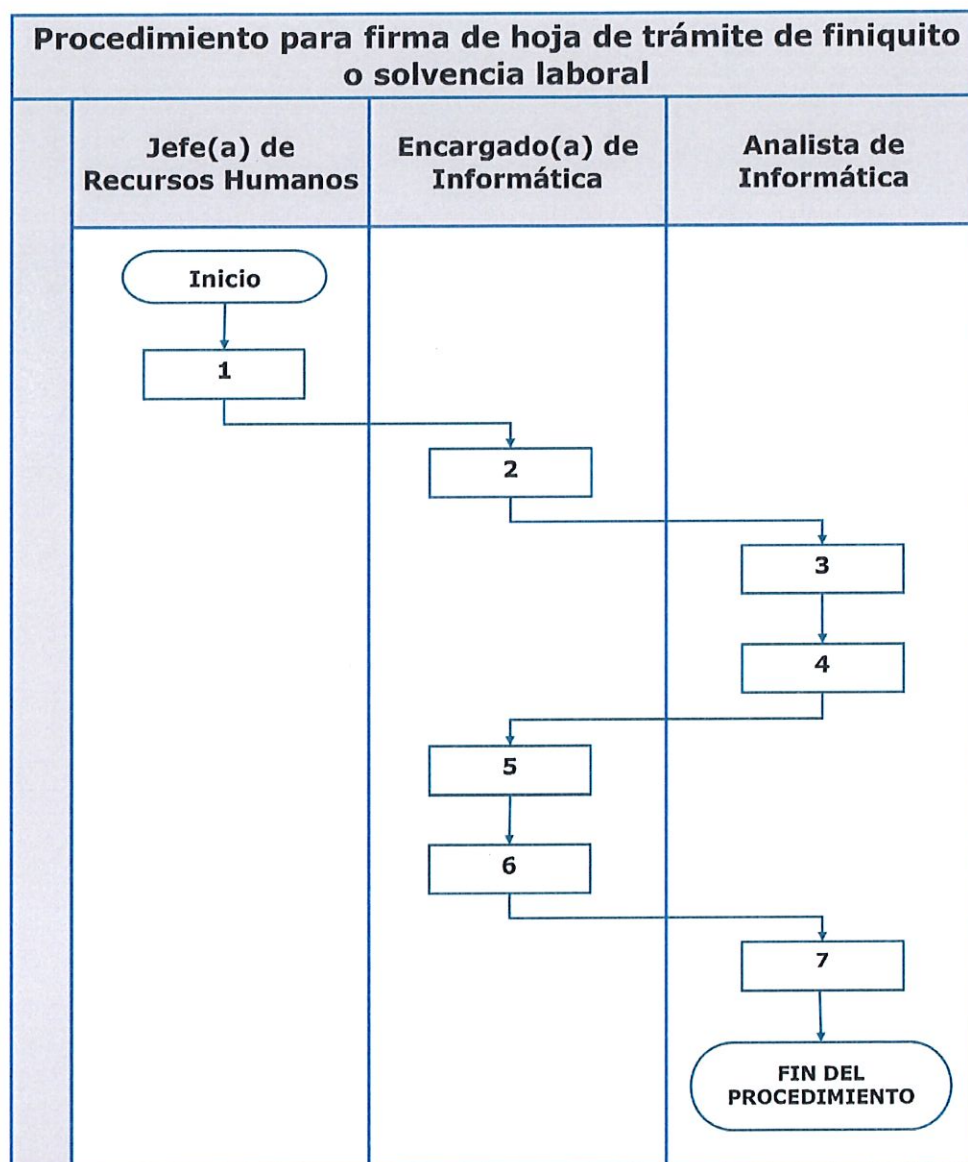
Este procedimiento establece las actividades y responsables para la emisión de Finiquito Laboral por las bajas de personal y cambios de puesto de las diferentes áreas que conforman la COPADEH. Si el usuario es de Sedes Regionales, la persona que entrega el cargo deberá entregar un oficio de recepción junto con los equipos e información correspondiente de la sede.

18.1 Matriz de procedimiento para firma de hoja de trámite de finiquito o solvencia laboral

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	Jefe(a) de Recursos Humanos	Solicita por medio de oficio la cancelación de servicios y accesos del usuario, la revisión del equipo de cómputo asignado y el respaldo de los archivos digitales, para trámite de finiquito.
2.	Encargado(a) de Informática	Recibe la solicitud y asigna al Analista de Informática para realizar el procedimiento requerido.
3.	Analista de Informática	Respalda la información en el servidor local, deshabilita el correo institucional y accesos a sistemas.
4.		Realiza del reporte del trabajo realizado y entrega al Encargado de Informática.
5.	Encargado(a) de Informática	Confirma la cancelación de accesos y servicios, verifica el respaldo de información realizado y firma de visto bueno realizado por el Analista de Informática.
6.		Firma y sella el Finiquito o Solvencia laboral en los formatos establecidos por el Departamento de Recursos Humanos.
7.	Analista de Informática	Archiva el reporte adjunto a la solicitud atendida.
8.	FIN DEL PROCEDIMIENTO.	

[Handwritten signatures in blue ink]

18.2 Flujograma del procedimiento para firma de hoja de trámite de finiquito o solvencia laboral



19. ANEXOS

19.1 Anexo 1

CONSTANCIA INF-0XX-20XX/COPADEH

Lugar y Fecha: Guatemala, XX/XX/XXXX

CONSTANCIA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO DE COMPUTO

Yo, _____, en calidad de usuario(a), hago constar que el Área de Informática realizó la intervención técnica al equipo de cómputo **XXX** marca **XX** con número de inventario **XXX**, asignado a esta dependencia, correspondiente a la ejecución de mantenimiento **XXX** del equipo.

Declaro que recibí el servicio de manera satisfactoria y que tengo conocimiento de las acciones realizadas sobre el equipo descrito.

TRABAJO REALIZADO: Se certifica que al equipo descrito se le efectuó la intervención técnica correspondiente, cuyas acciones serán determinadas por el Analista de Informática de acuerdo con el tipo de mantenimiento requerido, el estado del equipo y las condiciones observadas durante la revisión. Dichas acciones podrán modificarse en cada constancia emitida y comprender, entre otras, limpieza, diagnóstico, reparación, verificación, configuración y pruebas de funcionamiento.

Para constancia, firmo la presente.

Firma del usuario(a)

Firma: _____

Cargo: _____

Departamento: _____

Página 1 de 1

19.2 Anexo 2

CONSTANCIA INF-XXX-XXXX/COPADEH

Lugar y Fecha: Guatemala, XX/XX/XXXX

CONSTANCIA DE PRÉSTAMO DE EQUIPO INFORMÁTICO

Yo, _____, en calidad de usuario(a), por este medio hago constar que la Sección de Informática de la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos –COPADEH– realizó la asignación en calidad de préstamo temporal de un XXXXX, con número de inventario XXX y código XXX, para su uso en el puesto de trabajo asignado.

Se deja constancia que el equipo es propiedad institucional y es entregado con el propósito de apoyar el cumplimiento de las funciones laborales del usuario(a).

Asimismo, se establece que el equipo es otorgado bajo la modalidad de préstamo, por lo que deberá ser devuelto cuando sea requerido por la Sección de Informática o por las autoridades correspondientes, comprometiéndose el usuario(a) a su entrega inmediata y en las mismas condiciones de funcionamiento en que fue recibido.

El suscrito(a) declara que recibe el equipo en buen estado de funcionamiento, habiéndose realizado las pruebas correspondientes, y manifiesta tener conocimiento de las condiciones del préstamo, así como de la responsabilidad en su uso adecuado, resguardo, cuidado y conservación del mismo.

TRABAJO REALIZADO / ENTREGA:

Se certifica que la Sección de Informática realizó la entrega física del equipo, verificando su correcto funcionamiento. Asimismo, se efectuaron las conexiones y configuraciones necesarias para su adecuado uso y compatibilidad con el equipo de cómputo institucional asignado.

En fe de lo anterior, se firma la presente para los efectos administrativos correspondientes.

Firma: _____

Nombre: _____

Cargo: _____

Departamento: _____

Página 1 de 1

19.3 Anexo 3

SOLICITUD DE RESPALDO DE INFORMACIÓN
FORMA-INF-XX-RESPALDO DE INFORMACION

Fecha Elaboración: ____/____/____

INFOR-RESPINF
No. Correlativo: _____

En la presente fecha la Unidad de Informática, hace constar que se realizó una
copia de respaldo a: _____
 Dirección / Unidad: _____
 Analista Encargado: _____
 Firma de Analista Encargado: _____

Detalle del Respaldo:	Documentos: _____	USB _____	Drive: _____
	Escritorio: _____	Correo: _____	Otros: _____

Fecha y Hora de Inicio de creación del Respaldo _____ Tamaño del Respaldo _____
 Fecha y Hora de Finalización 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 reclamos posteriores a la firma de la presente boleta.

Firma Usuario: _____

Nombre del Usuario: _____

Importante: Después de restaurada el equipo, el Respaldo será borrado durante los 2 días calendario posteriores a la realización del mismo; por lo tanto, la Unidad de Informática no se hace responsable por la información, una vez transcurrido este tiempo

Observaciones que ayuden a mejorar nuestro servicio

Vo.Bo: _____