



*Presidencia de la República  
Defensoría de la Mujer Indígena*



# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA**



## **Presentación**

La Defensoría de la Mujer Indígena es una institución del estado que para el cumplimiento de su mandato cuenta con recursos tecnológicos que ayudan a realizar las actividades diarias de su personal de sede central y sus once sedes regionales, así mismo cuenta con un portal web el cual es de utilidad para la publicación de información para la población en general, la cual a su vez da cumplimiento a la ley de libre acceso a la información. Para ello en el siguiente manual se describe los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas para poder dar atención a cada uno de los requerimientos que el personal solicite a la unidad de informática.



## INDICE

### **Contenido**

Objetivo del manual: .....	1
Simbología.....	1
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	2
PROCEDIMIENTO 1.....	2
Modificaciones y alimentación de información a portal de la DEMI (demi.gob.gt).....	2
Flujograma 1.....	3
PROCEDIMIENTO 2.....	4
Copia de seguridad a equipos de cómputo de sede central. ....	4
Flujograma 2: .....	5
PROCEDIMIENTO 3.....	6
Mantenimiento preventivo a equipo de cómputo en sede central. ....	6
Flujograma 3: .....	7
PROCEDIMIENTO 4.....	8
Mantenimiento preventivo a equipo de cómputo y copia de seguridad en sedes regionales. ...	8
Flujograma 4: .....	10
PROCEDIMIENTO 5.....	11
Soporte Técnico a personal de la DEMI en sede central y sedes regionales. ....	11
Flujograma 5: .....	13
PROCEDIMIENTO 6.....	14
Flujograma 6: .....	15
ANEXOS .....	16
Hoja de control de mantenimiento.....	16
Hoja de traslado de equipo .....	17
Hoja de entrega de equipo.....	18



SEDE CENTRAL  
15 CALLE 6-59 ZONA 1, CIUDAD DE GUATEMALA, TELÉFONOS/FAX: 22323491, 22329916, 22381616 - 22500140  
[www.demi.gob.gt](http://www.demi.gob.gt) - [info@demi.gob.gt](mailto:info@demi.gob.gt) - [despacho@demi.gob.gt](mailto:despacho@demi.gob.gt) - [comunicación@demi.gob.gt](mailto:comunicación@demi.gob.gt)

## Objetivo del manual:

Brindar atención a los requerimientos que sean necesarios para el buen funcionamiento del equipo de cómputo y sistemas informáticos.

## Simbología

Símbolo	Descripción de símbolo
	Terminal: Indica el inicio y termino de procedimiento
	Operación: Representa la ejecución de una actividad o acción
	Decisión / alternativa: Indica un punto donde existen varios posibles caminos a seguir
	Almacenamiento: Indica que se almacenara información en medio externo de equipo de computo
	Dirección de flujo: Conecta los símbolos en el orden que deben realizarse



## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTO 1

#### NOMBRE:

Modificaciones y alimentación de información a portal de la DEMI ([demi.gob.gt](http://demi.gob.gt)).

#### OBJETIVO:

Mantener actualizado el portal de la DEMI conjuntamente con la unidad de comunicación social.

#### FRECUENCIA:

Mensual.

#### NORMAS

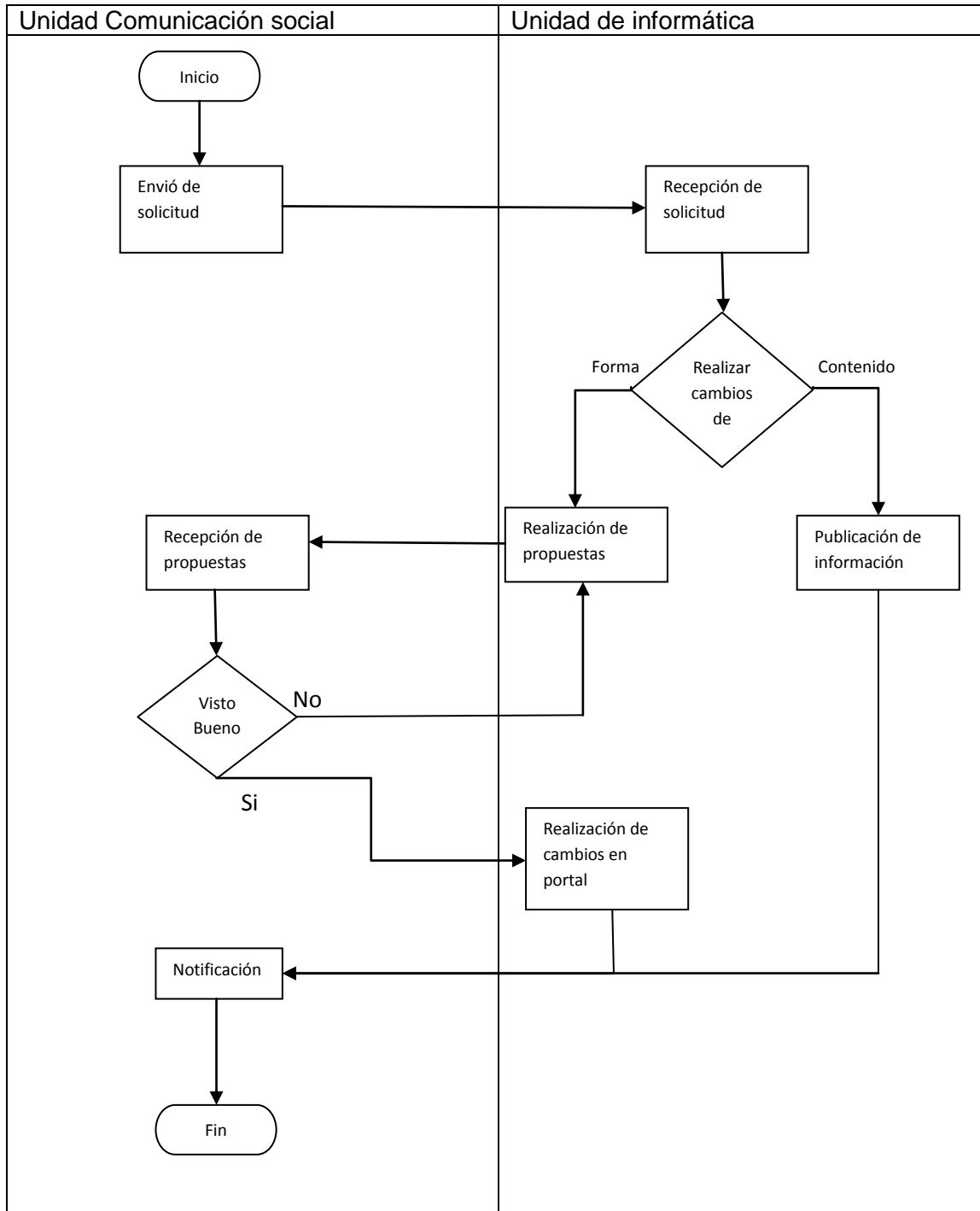
La unidad de comunicación social será la encargada de aprobar el contenido y la forma visual que tendrá el portal, teniendo que enviar de forma mensual los archivos para ser subidos a la sección de libre acceso a la información.

Actividad	Unidad	Descripción
1	Comunicación social	<i>Envío de solicitud:</i> la unidad de comunicación social envía la solicitud de los cambios en forma o de la publicación de información en el portal
2	Informática	<i>Recepción de información:</i> la unidad de informática recibe la información y la procesa según sea la solicitud Si es de forma se continua con actividad 3 Si es de contenido se continua con actividad 6
3	Informática	<i>Realización de propuestas:</i> la unidad de informática realiza propuestas, realizando diseños los cuales serán trasladados a la unidad de comunicación social para su visto bueno
4	Comunicación social	<i>Recepción de propuestas:</i> la unidad de comunicación social analiza las propuestas y envía su visto bueno, Si se recibe el visto bueno se continua con actividad 5 Si no se recibe el visto bueno se continua con actividad 3
5	Informática	<i>Realización de cambios en portal:</i> la unidad de informática realiza los cambios de forma en el portal según propuestas aprobadas por comunicación social
6	Informática	<i>Publicación de información:</i> la unidad de informática sube los documentos o contenido al portal.
7	Comunicación social	<i>Notificación:</i> La unidad de informática notifica a la unidad de comunicación social sobre los cambios realizados.



SEDE CENTRAL  
15 CALLE 6-59 ZONA 1, CIUDAD DE GUATEMALA, TELÉFONOS/FAX: 22323491, 22329916, 22381616 - 22500140  
[www.demi.gob.gt](http://www.demi.gob.gt) - [info@demi.gob.gt](mailto:info@demi.gob.gt) - [despacho@demi.gob.gt](mailto:despacho@demi.gob.gt) - [comunicación@demi.gob.gt](mailto:comunicación@demi.gob.gt)

## Flujograma 1







SEDE CENTRAL

15 CALLE 6-59 ZONA 1, CIUDAD DE GUATEMALA, TELÉFONOS/FAX: 22323491, 22329916, 22381616 - 22500140  
[www.demi.gob.gt](http://www.demi.gob.gt) - [info@demi.gob.gt](mailto:info@demi.gob.gt) - [despacho@demi.gob.gt](mailto:despacho@demi.gob.gt) - [comunicación@demi.gob.gt](mailto:comunicación@demi.gob.gt)

## PROCEDIMIENTO 2

### NOMBRE:

Copia de seguridad a equipos de cómputo de sede central.

### OBJETIVO:

Mantener resguardada la información en medios externos.

### FRECUENCIA:

Bimensual

### NORMAS

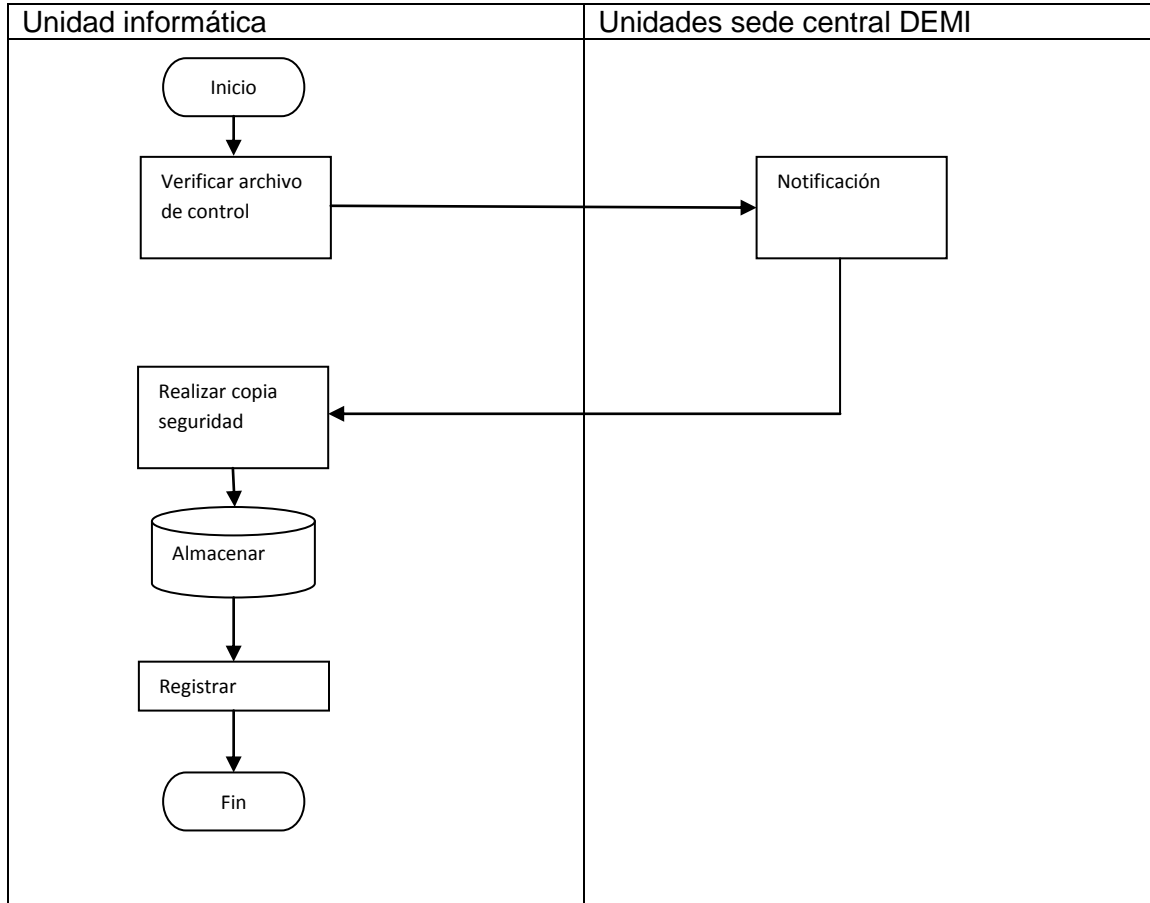
La unidad de informática será la encargada de realizar copias de seguridad en cada uno de los equipos utilizados en sede central, almacenándolos en medios externos los cuales a su vez resguardara para el uso el cual sea requerido.

Actividad	Unidad	Descripción
1	Informática	<i>Verificar archivo de control:</i> la unidad de informática revisa su archivo interno de control de la última copia de seguridad realizada al equipo.
2	Unidades Sede central	<i>Notificación:</i> la unidad de informática indica a responsable de equipo de computo sobre la realización de la copia de seguridad para que deje equipo a disposición para la realización del mismo.
3	Informática	<i>Realizar copia de seguridad:</i> la unidad de informática se dirige a ubicación de equipo y realiza copia de todos los archivos del equipo en DVD.
4	Informática	<i>Registrar:</i> la unida de informática resguarda la copia y hace las anotaciones en el archivo de control



SEDE CENTRAL  
15 CALLE 6-59 ZONA 1, CIUDAD DE GUATEMALA, TELÉFONOS/FAX: 22323491, 22329916, 22381616 - 22500140  
[www.demi.gob.gt](http://www.demi.gob.gt) - [info@demi.gob.gt](mailto:info@demi.gob.gt) - [despacho@demi.gob.gt](mailto:despacho@demi.gob.gt) - [comunicación@demi.gob.gt](mailto:comunicación@demi.gob.gt)

### Flujograma 2:







### PROCEDIMIENTO 3

#### NOMBRE:

Mantenimiento preventivo a equipo de cómputo en sede central.

#### OBJETIVO:

Aumentar al máximo la disponibilidad y confiabilidad del equipo llevando a cabo un mantenimiento planeado.

#### FRECUENCIA:

Cada 5 meses

#### NORMAS

La unidad de informática será la encargada de realizar el mantenimiento preventivo a cada uno de los equipos en oficinas de sede central los cuales consistirán en limpieza física de CPU interna y externa, limpieza externa de teclados, mouse, monitores, UPS's, impresoras y otros que se requieran y que tengan vinculación con equipo de computo. Para su realización se deberá realizar en un espacio fuera de la oficina para no ensuciar el lugar de trabajo. Así mismo se revisara que el funcionamiento de todo el software instalado en los equipos de cómputo sea el óptimo.

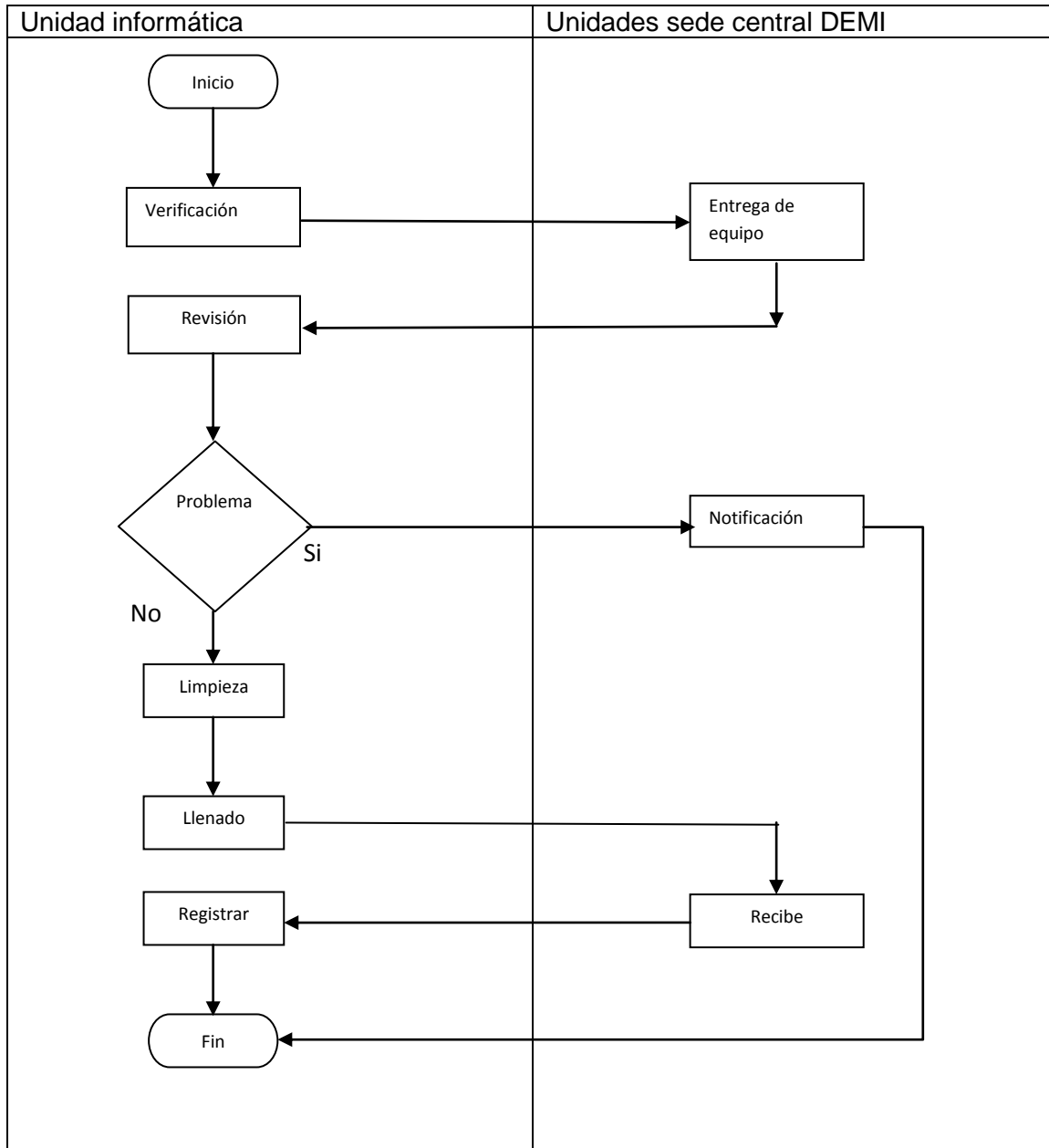
#### Desarrollo de actividades

Actividad	Unidad	Descripción
1	Informática	<i>Verificación:</i> la unidad de informática revisa en los archivos de control sobre el ultimo mantenimiento realizado
2	Unidades Sede central	<i>Entrega equipo:</i> el encargado del equipo de computo deja a disposición el mismo para realizar el mantenimiento
3	Informática	<i>Revisión:</i> la unidad de informática revisa el equipo previo a ser desconectado para poder determinar que el equipo no tiene ninguna falla previa a darle el mantenimiento, si no tiene falla se procede al siguiente paso, si tiene fallas se notifica a la persona encargada del equipo
4	Unidades Sede central	<i>Notificación:</i> la persona encargada del equipo es notificada sobre el problema y se toma como soporte técnico (ver procedimiento 6)
5	Informática	<i>Limpieza:</i> Se procede a limpiar cada uno de los dispositivos
6	Informática	<i>Llenado:</i> la unidad de informática llena la hoja de control de mantenimiento (ver anexo)
7	Unidades sede central	<i>Recibe:</i> encargado de equipo recibe equipo y firma hoja de control de mantenimiento
8	Informática	<i>Registrar:</i> la unidad de informática registra en archivo de control el mantenimiento realizado según fecha en la que se realizo



SEDE CENTRAL  
15 CALLE 6-59 ZONA 1, CIUDAD DE GUATEMALA, TELÉFONOS/FAX: 22323491, 22329916, 22381616 - 22500140  
[www.demi.gob.gt](http://www.demi.gob.gt) - [info@demi.gob.gt](mailto:info@demi.gob.gt) - [despacho@demi.gob.gt](mailto:despacho@demi.gob.gt) - [comunicación@demi.gob.gt](mailto:comunicación@demi.gob.gt)

### Flujograma 3:





## PROCEDIMIENTO 4

### NOMBRE:

Mantenimiento preventivo a equipo de cómputo y copia de seguridad en sedes regionales.

### OBJETIVO:

Aumentar al máximo la disponibilidad y confiabilidad del equipo llevando a cabo un mantenimiento planeado, resguardando a la vez la información generada en cada una de las sedes regionales.

### FRECUENCIA:

Conforme a programación.

### NORMAS

La unidad de informática será la encargada de realizar el mantenimiento preventivo y de realizar las copias de seguridad a cada uno de los equipos de computo en oficinas regionales según programación de comisiones aprobada por dirección ejecutiva, la cual podrá modificarse al tener alguna prioridad en alguna regional o tener que realizar alguna actividad que sea de urgencia en sede central, se dará aviso de dicho cambio previo a realizarse la comisión. Se deberá visitar por lo menos una vez al año las once regionales.

Previo a realizarse una comisión se deberá pedir autorización a dirección ejecutiva para poder realizar la misma.

### Desarrollo de actividades

Actividad	Unidad	Descripción
1	Informática	<i>Planificación:</i> la unidad de informática pide autorización para realizar comisión y planifica las fechas para la salida.
2	Informática	<i>Traslado:</i> personal de la unidad de informática se traslada a regional según programación
3	Unidades Sede regionales	<i>Entrega equipo:</i> el encargado del equipo de computo deja a disposición el mismo para realizar el mantenimiento
4	Informática	<i>Revisión:</i> la unidad de informática revisa el equipo previo a ser desconectado para poder determinar que el equipo no tiene ninguna falla previa a darle el mantenimiento, si no tiene falla se procede a la actividad 6, si tiene fallas se procede a la actividad 5
5	Unidades Sede regional	<i>Notificación:</i> la persona encargada del equipo es notificada sobre el problema y se procede a la actividad 6, se trata el problema al final de todas las actividades como soporte técnico (ver procedimiento 5)



*Presidencia de la República*  
*Defensoría de la Mujer Indígena*



SEDE CENTRAL

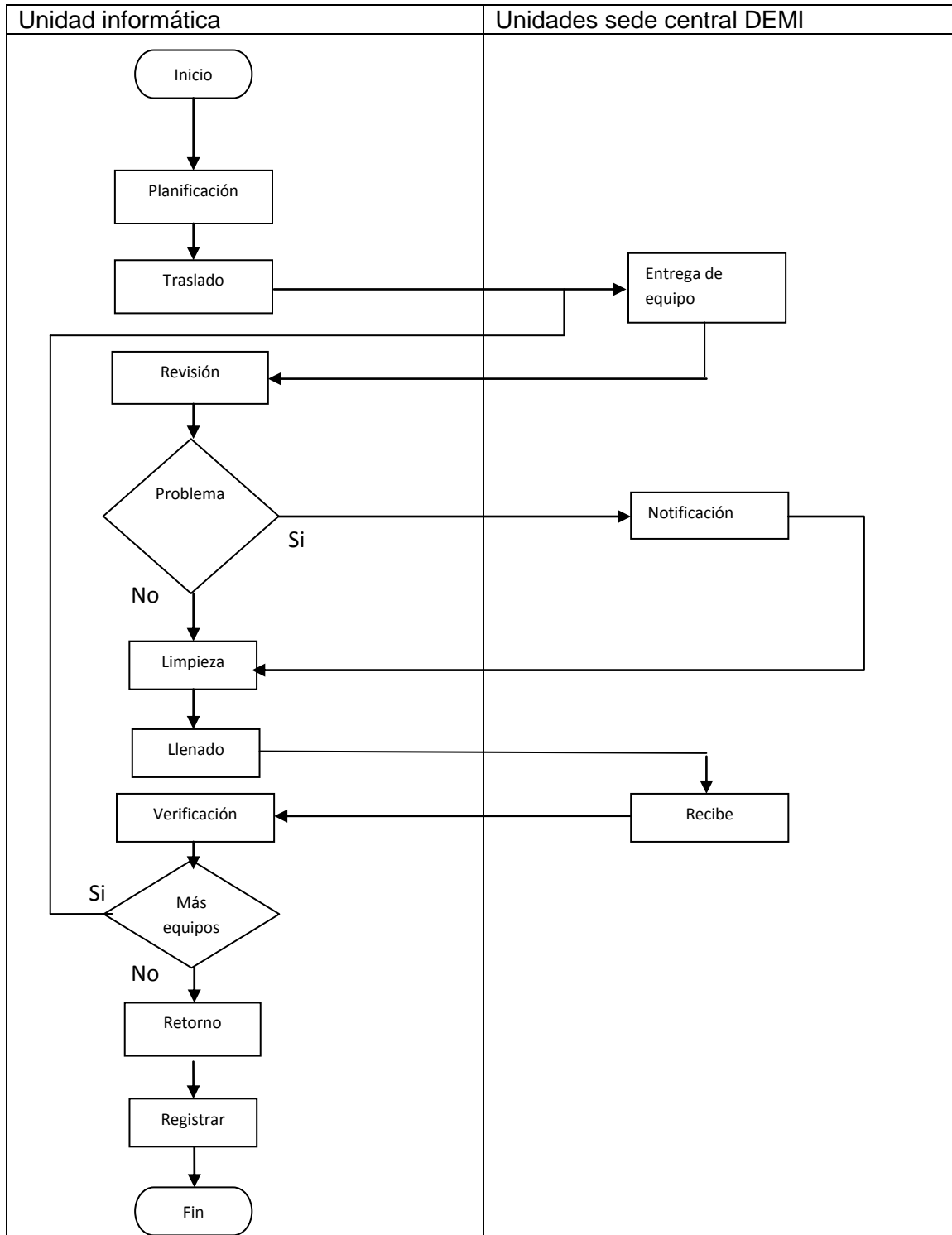
15 CALLE 6-59 ZONA 1, CIUDAD DE GUATEMALA, TÉLEFONOS/FAX: 22323491, 22329916, 22381616 - 22500140  
[www.demi.gob.gt](http://www.demi.gob.gt) - [info@demi.gob.gt](mailto:info@demi.gob.gt) - [despacho@demi.gob.gt](mailto:despacho@demi.gob.gt) - [comunicación@demi.gob.gt](mailto:comunicación@demi.gob.gt)

6	Informática	<i>Limpieza:</i> Se procede a limpiar cada uno de los dispositivos
7	Informática	<i>Llenado:</i> la unidad de informática llena la hoja de control de mantenimiento (ver anexo)
8	Unidades sede regional	<i>Recibe:</i> encargado de equipo recibe equipo y firma hoja de control de mantenimiento
9	Informática	<i>Verificación:</i> personal de la unidad de informática verifica si hay mas equipos que atender en la sede regional
10	Informática	<i>Retorno:</i> se termina con todos los equipos a trabajar y se retorna a sede central.
11	Informática	<i>Registrar:</i> la unidad de informática registra en archivo de control el mantenimiento realizado según fecha en la que se realizo comisión.



SEDE CENTRAL  
15 CALLE 6-59 ZONA 1, CIUDAD DE GUATEMALA, TELÉFONOS/FAX: 22323491, 22329916, 22381616 - 22500140  
[www.demi.gob.gt](http://www.demi.gob.gt) - [info@demi.gob.gt](mailto:info@demi.gob.gt) - [despacho@demi.gob.gt](mailto:despacho@demi.gob.gt) - [comunicación@demi.gob.gt](mailto:comunicación@demi.gob.gt)

### Flujograma 4:







## PROCEDIMIENTO 5

### NOMBRE:

Soporte Técnico a personal de la DEMI en sede central y sedes regionales.

### OBJETIVO:

Solucionar los problemas referentes a soporte técnico del equipo de cómputo en materia de hardware y software de las distintas unidades de la DEMI.

### FRECUENCIA:

Eventual.

### NORMAS

Las unidades de la DEMI deberán solicitar la asesoría relativa al soporte técnico de equipo de cómputo vía telefónica o presencial al personal de la Unidad de Informática.

### Desarrollo de actividades

Actividad	Unidad	Descripción
1	Unidades central, regionales	<i>Solicitud:</i> Las diferentes unidades solicitan soporte técnico referente a problemas en software o hardware
2	Informática	<i>Atención:</i> la unidad de informática atiende la solicitud de las unidades y analiza la problemática
3	Informática	<i>Revisión:</i> la unidad de informática realiza pruebas vía telefónica, o en el caso de necesitar apoyo presencial realiza las pruebas en el equipo y determina si es necesario el traslado de equipo Si es necesario el traslado se realiza la actividad 4 Si no es necesario el traslado se realiza la actividad 18
4	Informática	<i>Llenado:</i> Personal de la unidad de informática llena hoja de traslado de equipo. (ver anexo)
5	Unidades central, regionales	<i>Notificación:</i> la persona encargada del equipo es notificada sobre el problema y se le indica que el equipo debe ser trasladado a unidad de informática y firma hoja de traslado de soporte técnico
6	Inventarios	<i>Notificación II:</i> firma hoja de traslado de soporte técnico, y se le entrega una copia del mismo
7	Unidades central, regionales	<i>Entrega:</i> la persona encargada del equipo entrega equipo a personal de la unidad de informática y se le entrega una copia de hoja de traslado de soporte técnico.
8	Informática	<i>Revisión II:</i> personal de la unidad de informática recibe el equipo y procede a revisar y a tratar de solucionar el problema. Si se repara se continua con la actividad 13





Presidencia de la República  
Defensoría de la Mujer Indígena



SEDE CENTRAL

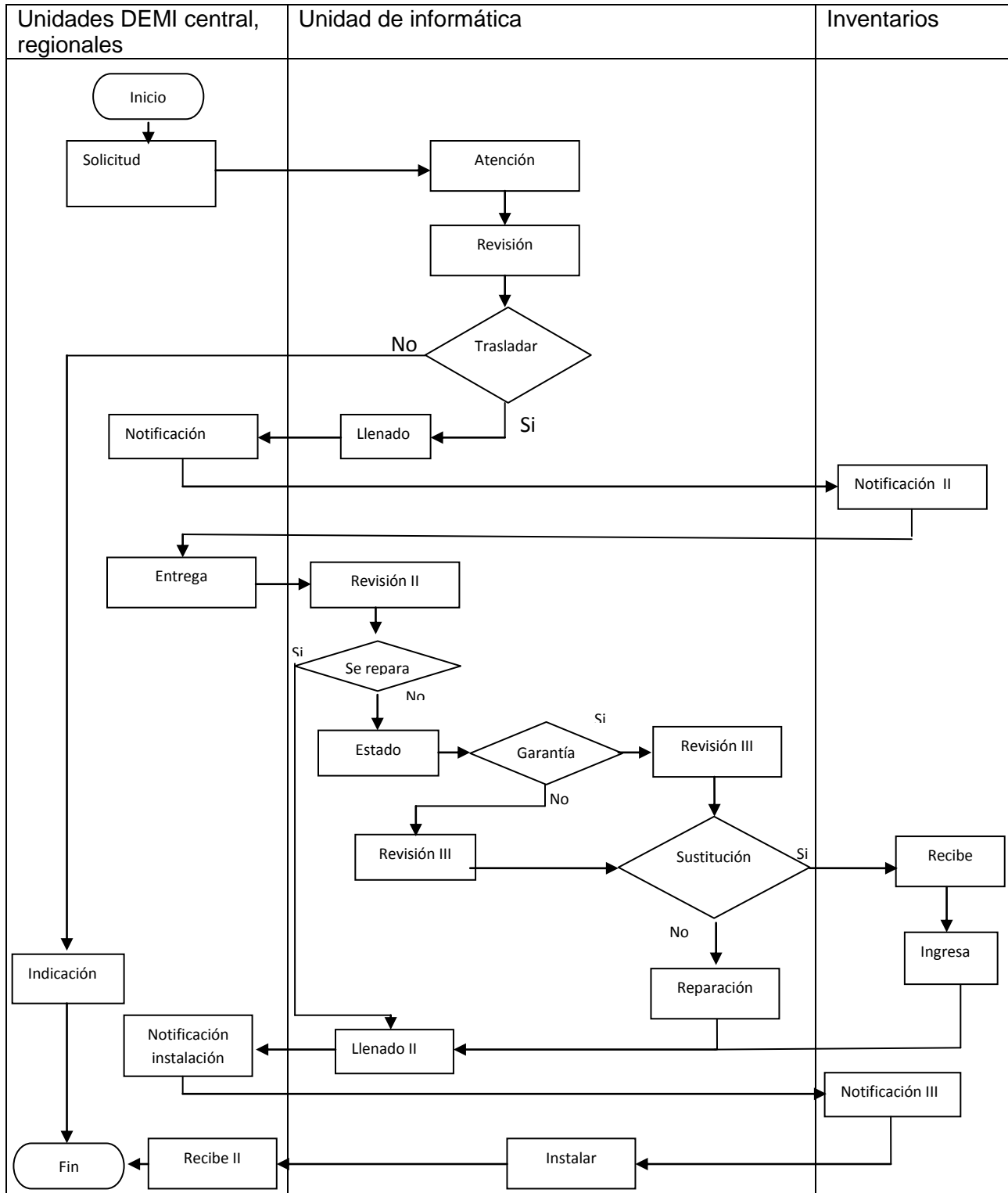
15 CALLE 6-59 ZONA 1, CIUDAD DE GUATEMALA, TELÉFONOS/FAX: 22323491, 22329916, 22381616 - 22500140  
[www.demi.gob.gt](http://www.demi.gob.gt) - [info@demi.gob.gt](mailto:info@demi.gob.gt) - [despacho@demi.gob.gt](mailto:despacho@demi.gob.gt) - [comunicación@demi.gob.gt](mailto:comunicación@demi.gob.gt)

		Si no se repara se continua con la actividad 9
9	Informática	<i>Estado:</i> personal de la unidad de informática verifica el estado de la garantía del equipo Si posee garantía se procede a la actividad 10 Si no posee garantía se procede a la actividad
10	Informática	<i>Revisión III:</i> personal de informática llama a la empresa donde se ha adquirido el equipo y ellos determinan la forma de solucionar la problemática Si es necesario sustituir el equipo se procede a la actividad 11 Si no es necesario sustituir el equipo se procede a la actividad 19
11	Inventarios	<i>Recibe:</i> Encargado de inventarios recibe el equipo que se entrega en sustitución con toda la papelería de soporte para el cambio.
12	Inventarios	<i>Ingresa:</i> Encargado de inventarios ingresa al inventario los nuevos datos del equipo y entrega equipo a personal de la unidad de informática
13	Informática	<i>Llenado II:</i> personal de la unidad de informática llena hoja de entrega de equipo. (ver anexo)
14	Unidades sede central, regionales	<i>Notificación II:</i> personal de la unidad de informática indica a la persona encargada de equipo de lo resuelto con el equipo y se firma hoja de entrega de equipo.
15	Inventarios	<i>Notificación III:</i> encargado de inventarios firma hoja de entrega de equipo
16	Informática	<i>Instalar:</i> personal de la unidad de informática instala equipo en ubicación original de equipo
17	Unidades sede central, regionales	<i>Recibe II:</i> persona encargada de equipo recibe y se le entrega copia de hoja de entrega de equipo
18	Unidades sede central, regionales	<i>Indicación:</i> se le indica a la persona encargada de equipo de la problemática del equipo y de cómo se soluciono el problema
19	Informática	<i>Reparación:</i> la empresa donde se ha adquirido el equipo resuelve la problemática e indica al personal de la unidad de informática los detalles de la reparación.



SEDE CENTRAL  
15 CALLE 6-59 ZONA 1, CIUDAD DE GUATEMALA, TELÉFONOS/FAX: 22323491, 22329916, 22381616 - 22500140  
[www.demi.gob.gt](http://www.demi.gob.gt) - [info@demi.gob.gt](mailto:info@demi.gob.gt) - [despacho@demi.gob.gt](mailto:despacho@demi.gob.gt) - [comunicación@demi.gob.gt](mailto:comunicación@demi.gob.gt)

### Flujograma 5:





## PROCEDIMIENTO 6

### NOMBRE:

Creación de cuentas de correo.

### OBJETIVO:

Controlar las cuentas de correo institucionales para el envío y recepción de información.

### FRECUENCIA:

Eventual.

### NORMAS

Las unidades de la DEMI deberán hacer la solicitud de creación de cuenta de correo a la unidad de informática la cual deberá contener los detalles para los cuales se solicita dicha cuenta de correo. Así mismo la dirección ejecutiva será la encargada de aprobar la creación de la cuenta de correo, debido a que lo que se maneja en dichas cuentas es información institucional.

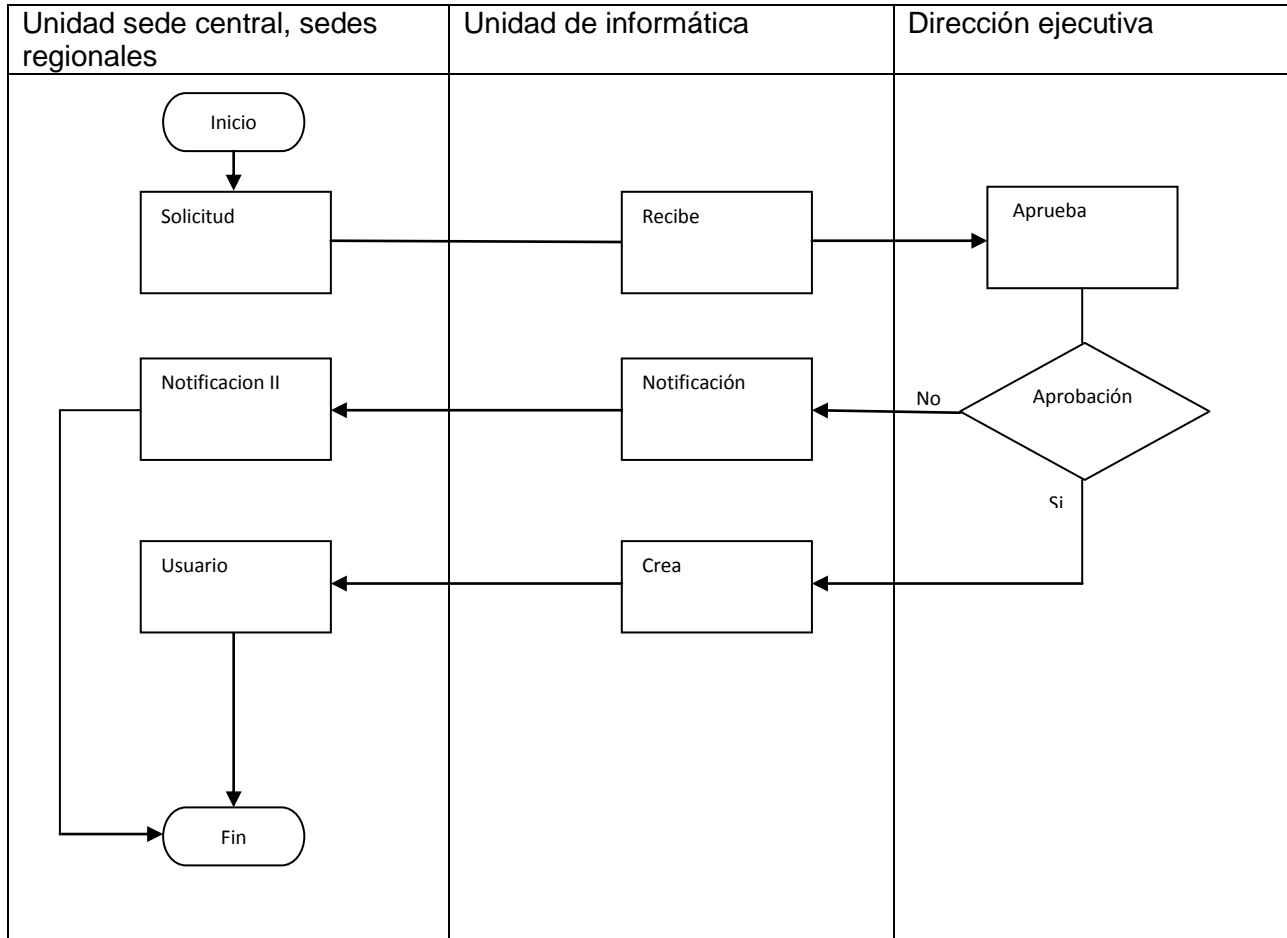
### Desarrollo de actividades

Actividad	Unidad	Descripción
1	Unidades sede central, regionales	<i>Solicitud:</i> las diferentes unidades de sede central y regionales harán una solicitud a la unidad de informática para la creación de una cuenta de correo detallando el porqué de dicha solicitud
2	informática	<i>Recibe:</i> la unidad de informática recibe la solicitud de las unidades y la envía a dirección ejecutiva para aprobación con los detalles técnicos.
3	Dirección ejecutiva	<i>Aprueba:</i> Dirección ejecutiva analiza la solicitud Si aprueba se continua con actividad 4 Si no se aprueba se continua con la actividad 6
4	Unidades Sede central	<i>Creación:</i> la unidad de informática recibe la aprobación y crea la cuenta de correo y traslada los datos a la unidad solicitante
5	Informática	<i>Usuario:</i> la unidad solicitante recibe el usuario y contraseña y puede empezar a utilizar la cuenta de correo solicitada
6	Informática	<i>Notificación:</i> la unidad de informática recibe las observaciones del porque no aplica la creación de la cuenta de correo y transmite la información a la unidad solicitante
7	Unidades sede central, regionales	<i>Notificación:</i> la unidad solicitante es recibe notificación de la no aprobación de solicitud de cuenta de correo.



SEDE CENTRAL  
15 CALLE 6-59 ZONA 1, CIUDAD DE GUATEMALA, TELÉFONOS/FAX: 22323491, 22329916, 22381616 - 22500140  
[www.demi.gob.gt](http://www.demi.gob.gt) - [info@demi.gob.gt](mailto:info@demi.gob.gt) - [despacho@demi.gob.gt](mailto:despacho@demi.gob.gt) - [comunicación@demi.gob.gt](mailto:comunicación@demi.gob.gt)

### Flujograma 6:





## ANEXOS

### Hoja de control de mantenimiento

		<i>Presidencia de la República Defensoría de la Mujer Indígena</i>				Número Correlativo
<b>Hoja de control de mantenimiento</b>				<b>Unidad de Informática</b>		
Fecha:		Hora de recibido:		Hora de entregado:		
Nombre persona encargada de equipo						
Regional				Unidad		
Equipo	Numero de serie	Observaciones				
Firma encargado de realizar mantenimiento:		Firma encargada de equipo				
Alvaro René Cumatz Sinay Encargado de informática		Doy Fe de que se me ha entregado el equipo completo sin ninguna alteración o cambio en sus componentes.				

Original: Unidad de informática  
Copia: Encargada de equipo





*Presidencia de la República  
Defensoría de la Mujer Indígena*



SEDE CENTRAL

15 CALLE 6-59 ZONA 1, CIUDAD DE GUATEMALA, TELÉFONOS/FAX: 22323491, 22329916, 22381616 - 22500140  
[www.demi.gob.gt](http://www.demi.gob.gt) - [info@demi.gob.gt](mailto:info@demi.gob.gt) - [despacho@demi.gob.gt](mailto:despacho@demi.gob.gt) - [comunicación@demi.gob.gt](mailto:comunicación@demi.gob.gt)

### Hoja de traslado de equipo

		<i>Presidencia de la República Defensoría de la Mujer Indígena</i>				Número Correlativo	
<b>Hoja de traslado de equipo</b>				<b>Unidad de Informática</b>			
Fecha entrega:				Hora de recibido:			
Nombre persona encargada de equipo							
Regional				Unidad			
Equipo	Numero de serie	Problema					
Firma personal de informática que recibe equipo:			Firma encargada de equipo			Firma encargado de inventario	

Original: Unidad de informática  
Copia: Encargado de inventario  
Copia: Encargada (o) de equipo





*Presidencia de la República  
Defensoría de la Mujer Indígena*



SEDE CENTRAL

15 CALLE 6-59 ZONA 1, CIUDAD DE GUATEMALA, TELÉFONOS/FAX: 22323491, 22329916, 22381616 - 22500140  
[www.demi.gob.gt](http://www.demi.gob.gt) - [info@demi.gob.gt](mailto:info@demi.gob.gt) - [despacho@demi.gob.gt](mailto:despacho@demi.gob.gt) - [comunicación@demi.gob.gt](mailto:comunicación@demi.gob.gt)

**Hoja de entrega de equipo**

		<i>Presidencia de la República Defensoría de la Mujer Indígena</i>				Número Correlativo
<b>Hoja de entrega de equipo</b>			<b>Unidad de Informática</b>			
Fecha entrega:			Hora de entrega:			
Nombre persona encargada de equipo						
Regional			Unidad			
Equipo	Numero de serie	Observaciones				
Firma personal de informática que entrega equipo:		Firma encargada de equipo		Firma encargado de inventario		

Original: Unidad de informática  
Copia: Encargado de inventario  
Copia: Encargada (o) de equipo