



ACUERDO INTERNO No. DI-SEPTEM-067-2023
Guatemala, 28 de diciembre de 2023

SECRETARIA PRESIDENCIAL DE LA MUJER

CONSIDERANDO

Que las Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental aprobadas por la Contraloría de Cuentas mediante Acuerdo Número A-039-2023, establecen como normas relativas a las actividades de control, promover la vigencia de manuales de normas y procedimientos.

CONSIDERANDO

Que cada una de las direcciones y unidades que conforman la Secretaría Presidencial de la Mujer, deben contar con las herramientas técnicas que le faciliten dentro de su estructura organizacional y funcional, aplicar los procedimientos necesarios para cumplir de forma eficaz y eficiente con las funciones y atribuciones que por mandato le corresponde realizar.

CONSIDERANDO

Que la Dirección de Informática debe implementar un Manual de Normas y Procedimientos que facilite a los usuarios internos aplicar cada uno de los procesos en el desempeño de sus atribuciones, con el fin de mejorar la calidad del servicio.

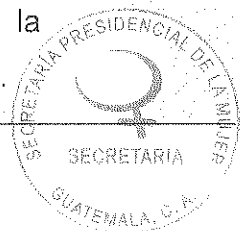
POR TANTO

La Secretaria Presidencial de la Mujer en funciones, en ejercicio de las facultades que le confiere el artículo 8 del Acuerdo Gubernativo Número 169-2018, Reglamento Orgánico Interno de esta Secretaría y Acuerdo Interno Número DI-SEPTEM-052-2023, delegación temporal de funciones,

ACUERDA:

Artículo 1. Aprobar el Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección de Informática.

Artículo 2. Es responsabilidad del Director(a) de la Dirección de Informática, la revisión periódica del contenido del Manual de Normas y Procedimientos que por este medio se aprueba, debiendo someter a consideración y aprobación de la Autoridad Superior de la institución, las modificaciones que considere oportunas.




Artículo 3. Todos los servidores de la Dirección de la Dirección de Informática están obligados a conocer, observar y cumplir la correcta aplicación del Manual que por el presente Acuerdo se aprueba.

Artículo 4. El presente Acuerdo entra en vigencia inmediatamente, debiendo ser de conocimiento de todos los servidores, especialmente quienes pertenezcan a la Dirección de Informática, se instruye a la Unidad de Comunicación Social efectuar su divulgación por los medios pertinentes.

Artículo 5. Se deroga el Acuerdo Interno No. SPM-RRHH-MNP-008-2022, así como cualquier otra normativa interna que contravenga el presente manual.



Licenciada Mónica Valesska Iglesias Pérez
Secretaria Presidencial de la Mujer en funciones

 GOBIERNO de GUATEMALA <small>REPUBLICA DE GUATEMALA</small>	SECRETARÍA PRESIDENCIAL DE LA MUJER	Secretaría Presidencial de la Mujer -SEPREM-	Página	Página 1 de 32
		Dirección de Informática	Fecha	28/12/2023


SECRETARÍA PRESIDENCIAL DE LA MUJER

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Dirección Informática

**Segunda edición
Guatemala, diciembre de 2023**

El presente documento contiene 32 páginas

 GOBIERNO de GUATEMALA <small>REPUBLICA DE GUATEMALA</small>	SECRETARÍA PRESIDENCIAL DE LA MUJER	Secretaría Presidencial de la Mujer -SEPREM-	Página	Página 2 de 32
		Dirección de Informática	Fecha	28/12/2023


Introducción

El presente manual de normas y procedimientos es un documento que contiene las reglas y pautas sobre cómo deben ejecutarse los procesos y procedimientos preestablecidos dentro de la administración de la Secretaría Presidencial de la Mujer y nos permite guiar las operaciones, estrategias y flujos de trabajo de cada una de las dependencias que la conforman.

Este manual es una herramienta de gestión muy importante, porque reúne las normas, políticas y procedimientos que reflejan la visión y la misión del que hacer de la Secretaría Presidencial de la Mujer, así como servir de facilitador para el ejercicio de las funciones a los trabajadores de la Secretaría, proporcionándoles seguridad y conocimiento en los procedimientos.


Con la implementación del Manual de Normas y Procedimientos, la SEPREM busca la eficiencia en tiempo y calidad para desarrollar sus funciones. Asimismo, es un apoyo en el proceso de inducción específica al puesto de trabajo, para personal de nuevo ingreso.

El presente manual es de observancia obligatoria para todos los trabajadores y autoridades de la Secretaría Presidencial de la Mujer.

 GOBIERNO de GUATEMALA <small>REPUBLICA DE GUATEMALA</small>	SECRETARÍA PRESIDENCIAL DE LA MUJER	Secretaría Presidencial de la Mujer -SEPREM-	Página	Página 3 de 32
		Dirección de Informática	Fecha	28/12/2023

INDICE

Introducción	2
Objetivos del Manual	4
Base Legal	4
Leyes de aplicación general en la administración pública:	5
Ámbito de Aplicación	5
Estructura organizacional de la Dirección o Unidad	6
Simbología	8
Red de procesos y procedimientos	9
Procedimiento: Altas y bajas de usuarios	10
Procedimiento: Administración y Asignación de Licenciamiento	12
Procedimiento: Desarrollo de sistemas nuevos	14
Procedimiento: Mantenimiento de sistemas existentes	16
Procedimiento: Emisión de Dictámen Técnico	18
Procedimiento: Reemplazo / Renovación de Licencias y/o Servicios	20
Procedimiento: Mantenimiento a equipo de cómputo	22
Procedimiento: Actualización de sitio web institucional	24
Procedimiento: Soporte técnico a usuarios	26
Procedimiento: Copia de respaldo de bases de datos	28
Procedimiento: Respaldo de Infraestructura	30
Registro de manuales aprobados	32
Glosario	32

 GOBIERNO de GUATEMALA <small>RE. ALEJANDRO GUZMÁN</small>	SECRETARÍA PRESIDENCIAL DE LA MUJER	Secretaría Presidencial de la Mujer -SEPREM-		Página	Página 4 de 32
		Dirección de Informática		Fecha	28/12/2023


Objetivos del Manual

- Establecer los procesos y procedimientos de manera concatenada que contribuyan al cumplimiento del alcance de los resultados institucionales.
- Determinar las líneas jerárquicas para que guíen las acciones institucionales.
- Contribuir al cumplimiento normativo de la SEPREM.

Base Legal

Leyes de la Secretaría Presidencial de la Mujer:

1. Acuerdo Gubernativo número 200-2000, Creación de la Secretaría Presidencial de la Mujer.
2. Acuerdo Gubernativo número 169-2018, Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría Presidencial de la Mujer.
3. Acuerdo Interno DI-SEPREM-034-2018, aprueba el proceso de implementación del Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría Presidencial de la Mujer.
4. Acuerdo Interno DI-SEPREM-019-2019, aprueba la estrategia de seguimiento a la Convención sobre todas las formas de discriminación contra la mujer -CEDAW-.
5. Acuerdo Interno DI-SEPREM-036-2019, aprueba implementar de manera oficial la estructura organizacional contenida en el Acuerdo Gubernativo número 169-2018 Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría Presidencial de la Mujer
6. Acuerdo Interno DI-SEPREM-005-2020, aprueba estandarizar el nombre de las unidades administrativas de la Secretaría Presidencial de la Mujer.
7. Acuerdo Interno DI-SEPREM-009-2020, aprueba Reglamento Interno de Personal de la Secretaría Presidencial de la Mujer.
8. Acuerdo Interno No. DI-SEPREM-067-2023, aprueba el Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección de Informática.


 GOBIERNO de GUATEMALA <small>REPUBLICA DE GUATEMALA</small>	SECRETARÍA PRESIDENCIAL DE LA MUJER	Secretaría Presidencial de la Mujer -SEPREM-		Página	Página 5 de 32
		Dirección de Informática		Fecha	28/12/2023

Leyes de aplicación general en la administración pública:

1. Decreto número 1748 Ley de Servicio Civil y Acuerdo Gubernativo número 18-98 Reglamento de la Ley de Servicio Civil, y sus modificaciones;
2. Decreto número 47-2008 Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas y Acuerdo Gubernativo 135-2009 Reglamento de la Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas;
3. Decreto número 57-2008, Ley de Acceso a la Información Pública;
4. Decreto 5-2021 Ley de Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos;

Ámbito de Aplicación

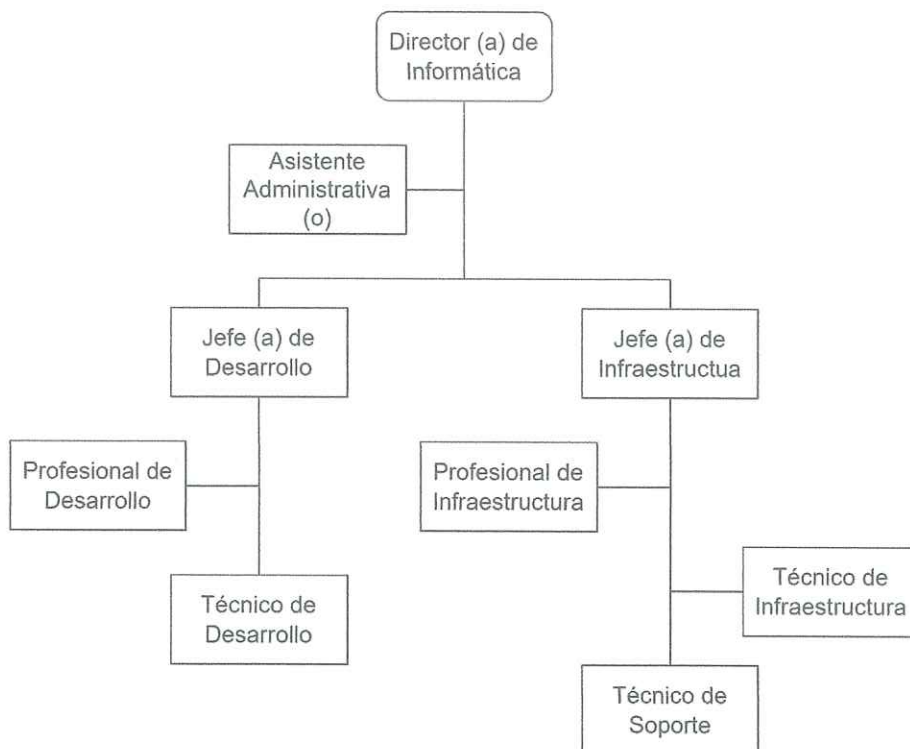
El presente manual de normas y procedimientos es de observancia general para todos los trabajadores y autoridades de la Secretaría Presidencial de la Mujer, y de aplicación específica para todo el personal (permanente y temporal) que conforma la Dirección de Informática; asimismo, se constituye como un instrumento de consulta para todas las dependencias de la SEPREM.


 GOBIERNO de GUATEMALA <small>REPUBLICA DE GUATEMALA</small>	SECRETARÍA PRESIDENCIAL DE LA MUJER <small>DE LA MUJER</small>	Secretaría Presidencial de la Mujer -SEPREM-	Página	Página 6 de 32
		Dirección de Informática	Fecha	28/12/2023




Estructura organizacional de la Dirección o Unidad

Para el cumplimiento de su naturaleza y desempeño de sus funciones, la Dirección de Informática, tiene estructuralmente asignado los siguientes puestos:

- Director (a) de Informática
 - Técnico Administrativo
 - Jefe de Departamento de Análisis y Desarrollo de Sistemas Informáticos
 - Profesional de Análisis y Desarrollo de Sistemas Informáticos
 - Asistente de Análisis de Desarrollo de Sistemas Informáticos
 - Jefe de Departamento de Infraestructura Tecnológica
 - Profesional de Infraestructura Tecnológica
 - Asistente de informática
 - Técnico de Infraestructura Tecnológica
- **Organigrama**





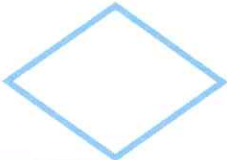






 GOBIERNO de GUATEMALA <small>RE. ALCANTARA GUATEMALA</small>	SECRETARÍA PRESIDENCIAL DE LA MUJER	Secretaría Presidencial de la Mujer -SEPREM-		Página	Página 7 de 32
		Dirección de Informática		Fecha	28/12/2023


Elaborado por:		
Nombre/Puesto/Unidad	Fecha	Firma/sello
Javier Emmanuel Piedrasanta Tolosa Director de Informática	28/12/2023	   Lic. Javier Piedrasanta Tolosa Director de Informática Secretaría Presidencial de la Mujer

Revisado por:		
Nombre/Puesto/Unidad	Fecha	Firma/sello
Javier Emmanuel Piedrasanta Tolosa Director de Informática	28/12/2023	   Lic. Javier Piedrasanta Tolosa Director de Informática Secretaría Presidencial de la Mujer

Aprobado por:		
Nombre/Puesto/Unidad	Fecha	Firma/sello
Mónica Valesska Iglesias Pérez Secretaria Presidencial de la Mujer en funciones	28/12/2023	 


Simbología

Símbolo	Descripción
	Inicio o fin: se utiliza al iniciar, como al finalizar el diagrama.
	Operación: indica actividades realizadas.
	Decisión o alternativa: indica el punto dentro del flujo en que son posibles caminos alternativos.
	Documento: se utiliza al elaborar un documento.
	Proceso dividido: se utiliza cuando una actividad es realizada por dos o más responsables, sin importar que la actividad sea.
	Almacenamiento o archivo: se utiliza para indicar el resguardo de documentos.
	Conector de página: representa la continuidad del diagrama en otra página.
	Conector o enlace: de una parte del diagrama a otra dentro de la misma página.
	Líneas de flujo: conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.

 GOBIERNO de GUATEMALA <small>RE. ALEJANDRO GUZMÁN</small>	SECRETARÍA PRESIDENCIAL DE LA MUJER	Secretaría Presidencial de la Mujer -SEPREM-	Página	Página 9 de 32
		Dirección de Informática	Fecha	28/12/2023

Red de procesos y procedimientos

PROCESO	CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO
Establecer las normas, estándares, políticas y metodologías en el uso y manejo de los sistemas informáticos.	SEPREM-DI-001	Altas y bajas de usuarios en las distintas plataformas	SEPREM-DI-001.1
Definir las políticas, desarrollar acciones para la administración de redes, sistemas operativos, equipos de computación, bases de datos, aplicaciones, seguridad y comunicaciones informáticas.	SEPREM-DI-002	Administración y Asignación de Licenciamiento	SEPREM-DI-002.1
Brindar acompañamiento técnico en la construcción de plataformas informáticas de soporte a los sistemas de gestión de la información, seguimiento y evaluación y gestión administrativa y financiera.	SEPREM-DI-003	Desarrollo de sistemas nuevos	SEPREM-DI.003.1
		Mantenimiento de sistemas existentes	SEPREM-DI-003.2
Apoyar en la gestión administrativa para la adquisición de bienes y servicios en materia de tecnología, sistemas y comunicaciones	SEPREM-DI-004	Emisión de dictamen técnico	SEPREM-DI-004.1
Coordinar la actualización de los sistemas informáticos para garantizar un servicio de informática, accesible, confiable y oportuno.	SEPREM-DI-005	Reemplazo / Renovación de Licenciamiento y Servicios	SEPREM-DI-005.1
Elaborar e implementar programas de mantenimiento del equipo de cómputo y otros equipos vinculados a los sistemas de computación; para la preservación del equipo de cómputo e información.	SEPREM-DI-006	Mantenimiento de equipo de cómputo	SEPREM-DI-006.1
Analizar y diseñar procesos para nuevas aplicaciones orientadas a la modernización informática y fortalecimiento institucional	SEPREM-DI-007	Actualización de Sitio y aplicaciones web	SEPREM-DI-007.1
Otras funciones relacionadas con el ámbito de su competencia.	SEPREM-DI-008	Soporte técnico a usuarios	SEPREM-DI-008.1
		Respaldo de Bases de Datos	SEPREM-DI-008.2
		Respaldo de Infraestructura	SEPREM-DI-008.3

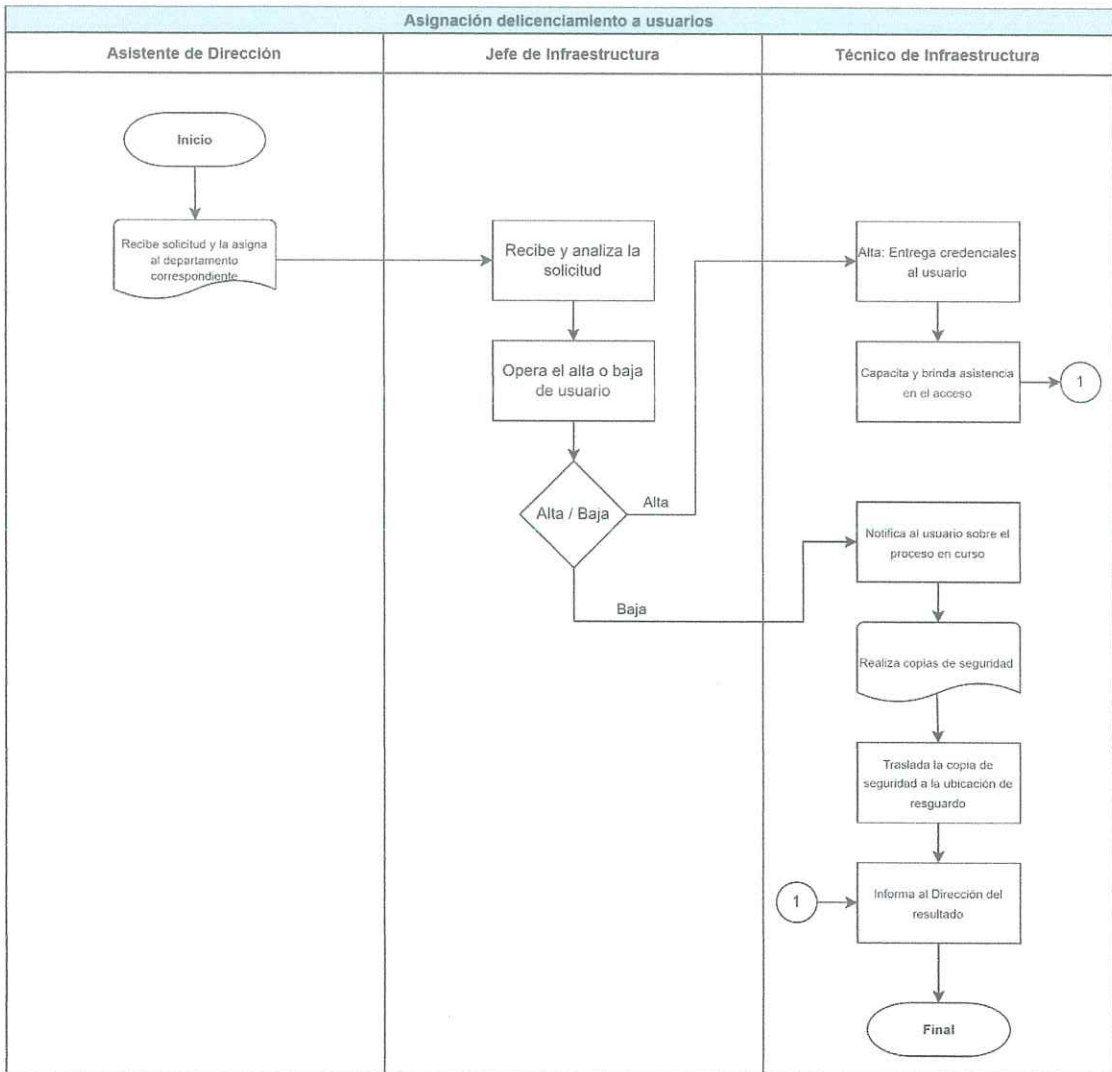
 GOBIERNO de GUATEMALA <small>REPUBLICA DE GUATEMALA</small>	SECRETARÍA PRESIDENCIAL DE LA MUJER	Secretaría Presidencial de la Mujer -SEPREM-		Página	Página 10 de 32
		Dirección de Informática		Fecha	28/12/2023


Proceso: Establecer las normas, estándares, políticas y metodologías en el uso y manejo de los sistemas informáticos de la SEPREM	Código:	SEPREM-DI-001
Procedimiento: Altas y bajas de usuarios	Código:	SEPREM-DI-001.1
Objetivo del procedimiento: Gestionar el acceso a equipos, servicios y activos de información al que tiene acceso el personal de la SEPREM.		
Alcance: Este procedimiento comprende las actividades orientadas a la administración de privilegios y niveles de acceso realizadas por la Dirección de Informática al inicio y al final de la relación laboral del personal de la SEPREM.		
Documentos relacionados: Acuerdo Gubernativo Número 169-2018 Reglamento Orgánico Interno. Acuerdo Gubernativo Número 200-2000		
Disposiciones específicas: Este procedimiento se realiza exclusivamente a requerimiento de la Dirección de Recursos Humanos o Autoridades.		

No.	Actividades	Responsable
	Inicio del procedimiento.	
1.	Recibe requerimiento de alta o baja de usuarios por parte de la Dirección de Recursos Humanos o Autoridad Superior y lo asigna al Jefe del departamento de Infraestructura.	Asistente de Dirección
2.	Recibe solicitud e identifica las acciones siguientes según corresponda	Jefe de Infraestructura
3.	Procede a operar la solicitud en las distintas plataformas institucionales, asigna nuevas contraseñas y traslada al técnico de infraestructura para seguimiento	Jefe de Infraestructura
	<ul style="list-style-type: none"> • Alta: Continúa con el paso 4 • Baja: Continúa con el paso 6 	Técnico de Infraestructura
4.	Hace entrega de las credenciales de acceso al usuario y brinda asistencia para el acceso y configuración inicial.	Técnico de Infraestructura
5.	Brinda asistencia al usuario en el primer inicio de sesión y verifica que cuente con los privilegios y niveles de acceso acorde su puesto y funciones. Adicionalmente le informa sobre las vías de contacto para requerir asistencia en adelante.	Técnico de Infraestructura
6.	Notifica al usuario sobre el proceso en curso	Jefe / analista del departamento de Infraestructura

No.	Actividades	Responsable
7.	Realiza copias de respaldo de la información disponible en el equipo y servicios asignados. Entrega la copia de seguridad al jefe de departamento o unidad. De no haber una persona nombrada trasladará las copias de respaldo a una ubicación segura de forma temporal, hasta concretar la entrega.	Técnico de infraestructura
8.	Registra el caso en el formulario electrónico correspondiente e informa a la Dirección de Informática sobre la asistencia brindada y la finalización del procedimiento.	Técnico de infraestructura
	Final del procedimiento.	

Flujograma SEPREM-DI-001.1: Altas y bajas de usuarios

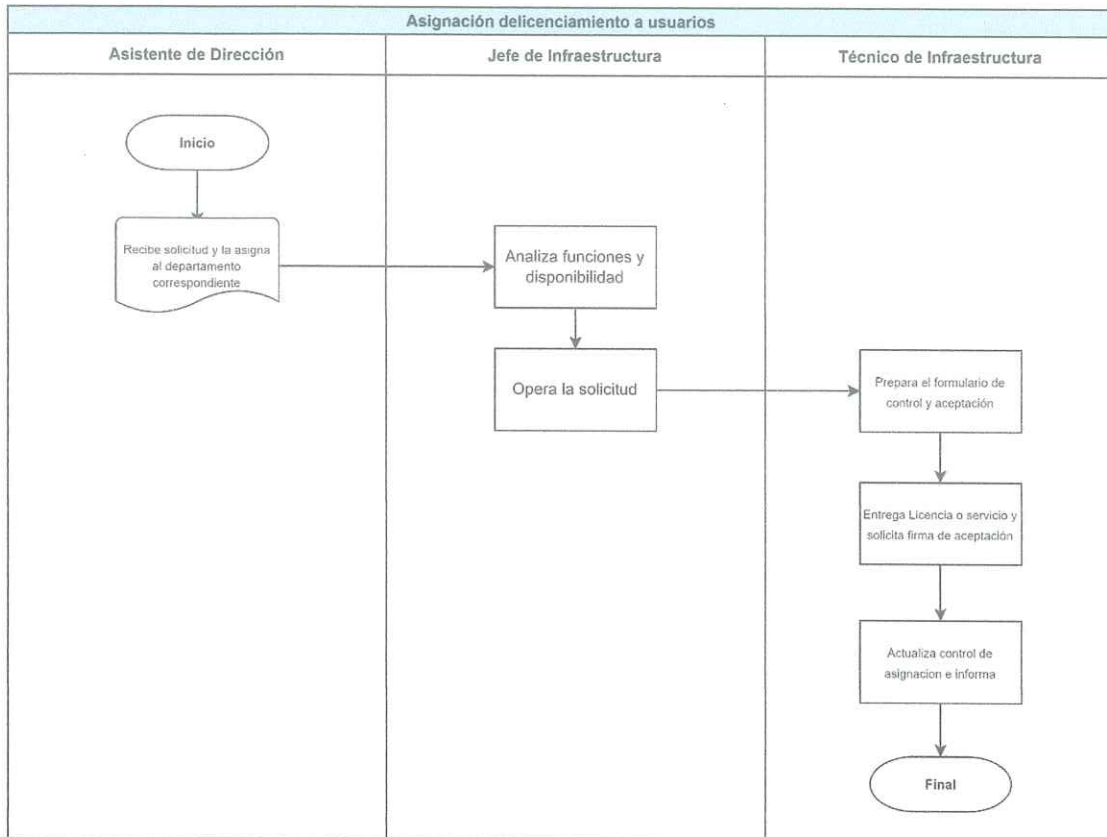



 GOBIERNO de GUATEMALA <small>REPUBLICA DE GUATEMALA</small>	SECRETARÍA PRESIDENCIAL DE LA MUJER	Secretaría Presidencial de la Mujer -SEPREM-		Página	Página 12 de 32
		Dirección de Informática		Fecha	28/12/2023

Proceso: Definir las políticas, desarrollar acciones para la administración de redes, sistemas operativos, equipos de computación, bases de datos, aplicaciones, seguridad y comunicaciones informáticas de la SEPREM	Código:	SEPREM-DI-002
Procedimiento: Administración y Asignación de Licenciamiento	Código:	SEPREM-DI-002.1
Objetivo del procedimiento: Describir los pasos para brindar a los colaboradores de la SEPREM herramientas de software institucionales para el desempeño de sus actividades.		
Alcance: Este procedimiento comprende las actividades orientadas a la administración de licencias y demás recursos de software o servicios institucionales, así como su asignación al personal de la SEPREM.		
Documentos relacionados: Acuerdo Gubernativo Número 169-2018 Reglamento Orgánico Interno. Acuerdo Gubernativo Número 200-2000		
Disposiciones específicas: En la asignación de estos recursos se priorizará al personal permanente de la institución.		

No.	Actividades	Responsable
	Inicio del procedimiento.	
1.	Recibe requerimiento de asignación de licenciamiento por parte de la Dirección de Recursos Humanos o Director a cargo	Asistente de Dirección
2.	Analiza solicitud con base en las funciones del personal y disponibilidad de licenciamiento para asignación. Delega.	Jefe de Infraestructura
3.	Crea usuarios y asigna el tipo de licencia o licencias.	Jefe de Infraestructura
4.	Crea formulario de control y aceptación del licenciamiento o servicio para el usuario.	Técnico de infraestructura
5.	Entrega la licencia o servicio al usuario, brinda asistencia técnica para el acceso y solicita la firma del usuario en el formulario de control y aceptación.	Técnico de infraestructura
6.	Actualiza control de registro de licencias de la Dirección de Informática e informa del resultado de la actividad realizada.	Técnico de infraestructura
	Final del procedimiento.	

Flujograma SEPREM-DI-002.1: Administración / Asignación de Licenciamiento



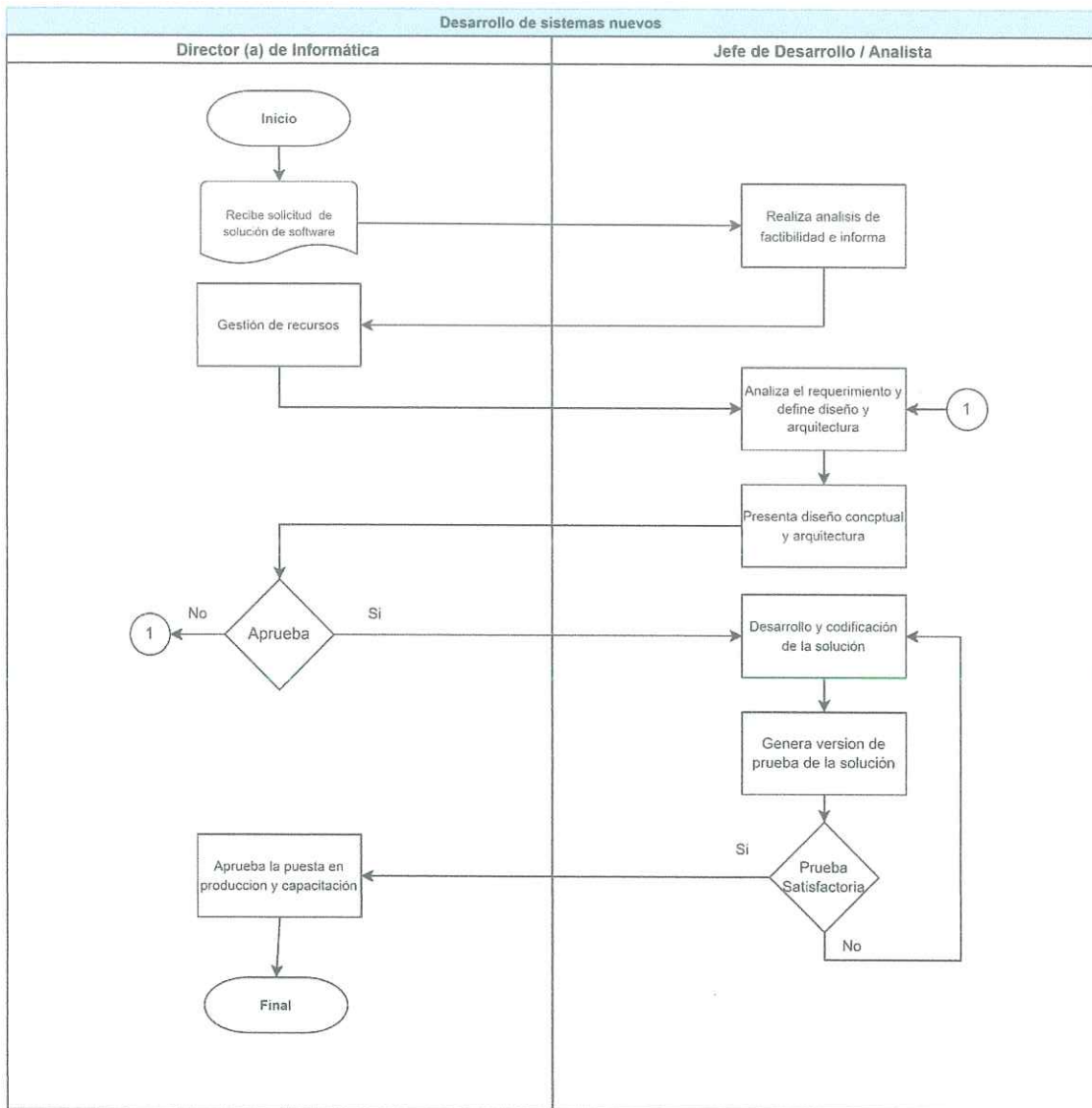
 GOBIERNO de GUATEMALA <small>REPUBLICA DE GUATEMALA</small>	SECRETARÍA PRESIDENCIAL DE LA MUJER	Secretaría Presidencial de la Mujer -SEPREM-	Página	Página 14 de 32
		Dirección de Informática	Fecha	28/12/2023


Proceso: Brindar acompañamiento técnico en la construcción de plataformas informáticas de soporte a los sistemas de gestión de la información, seguimiento y evaluación y gestión administrativa y financiera de la SEPREM	Código:	SEPREM-DI-003
Procedimiento: Desarrollo de sistemas nuevos	Código:	SEPREM-DI-003.1
Objetivo del procedimiento: Describir las actividades realizadas por la Dirección de Informática para cubrir las necesidades institucionales de desarrollo de sistemas.		
Alcance: Este procedimiento comprende las actividades orientadas a la ejecución de proyectos planteados para atender una necesidad institucional específica, que no puede ser cubierta con las herramientas disponibles o por productos de software ya disponibles en el mercado.		
Documentos relacionados: Acuerdo Gubernativo Número 169-2018 Reglamento Orgánico Interno. Acuerdo Gubernativo Número 200-2000		
Disposiciones específicas:		

No.	Actividades	Responsable
	Inicio del procedimiento.	
1.	Recibe solicitud de una solución de software.	Director (a) de Informática
2.	Realiza el análisis de factibilidad para llevar a cabo el proyecto e informa del resultado del análisis (recurso humano, recurso financiero).	Jefe de Desarrollo
3.	Realiza la gestión de recursos para el desarrollo del proyecto.	Director (a) de Informática
4.	Realiza el análisis de requerimiento, formulación de propuesta de solución y arquitectura del sistema.	Jefe de desarrollo
5.	Presenta el diseño conceptual, prototipos y proyección para la ejecución del proyecto	Jefe de desarrollo
6.	Evalúa y aprueba el diseño conceptual del proyecto.	Director (a) de Informática
	¿Resultado es satisfactorio? No: regresa al paso 4 Si: continua al Paso 7	Analista de desarrollo
7.	Realiza el desarrollo y codificación de la solución de software según la arquitectura definida.	Analista de desarrollo
8.	Genera versión de prueba para validación de funcionalidad.	Jefe de Desarrollo
	¿Las pruebas de validación son satisfactorias? No: Regresa al paso 7	Jefe de Desarrollo

No.	Actividades	Responsable
	Si: Continúa al Paso 9	
9.	Aprueba la puesta en producción y capacitación a usuarios	Director de Informática
10.	Final del procedimiento.	

Flujograma SEPREM-DI-003.1: Desarrollo de sistemas nuevos

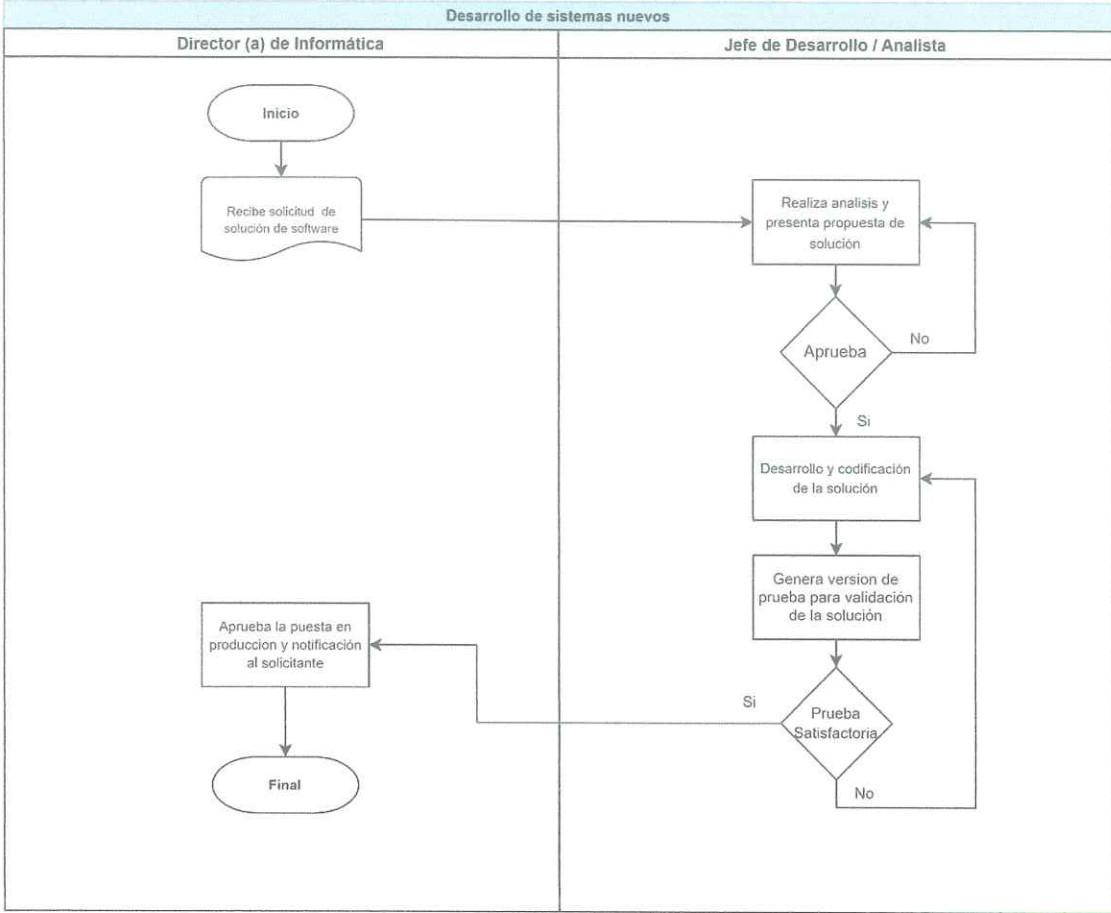



 GOBIERNO de GUATEMALA <small>REPUBLICA DE GUATEMALA</small>	SECRETARÍA PRESIDENCIAL DE LA MUJER	Secretaría Presidencial de la Mujer -SEPREM-	Página	Página 16 de 32
		Dirección de Informática	Fecha	28/12/2023

Proceso: Brindar acompañamiento técnico en la construcción de plataformas informáticas de soporte a los sistemas de gestión de la información, seguimiento y evaluación y gestión administrativa y financiera de la SEPREM	Código:	SEPREM-DI-003
Procedimiento: Mantenimiento de sistemas existentes	Código:	SEPREM-DI-003.2
Objetivo del procedimiento: Implementar mejoras a las herramientas de software apoyo existentes.		
Alcance: Este procedimiento comprende las actividades orientadas a la mejora de las herramientas de software existentes para los casos en que los trabajos de mejora no impliquen un costo mayor al reemplazo de la solución.		
Documentos relacionados: Acuerdo Gubernativo Número 169-2018 Reglamento Orgánico Interno. Acuerdo Gubernativo Número 200-2000		
Disposiciones específicas:		

No.	Actividades	Responsable
	Inicio del procedimiento.	
1.	Recibe solicitud de mejora de una solución existente	Director (a) de Informática
2.	Realiza el análisis del requerimiento y presenta la propuesta de solución	Jefe de Desarrollo / Analista
3.	¿El resultado es satisfactorio? No: Regresa al paso 2 Si: Avanza al paso 4	Jefe de Desarrollo
4.	Realiza el desarrollo y codificación de la solución	Analista de desarrollo
5.	Genera versión de prueba para validación de funcionalidad y aprobación	Jefe de Desarrollo
	¿Las pruebas de validación son satisfactorias? No: Regresa al paso 4 Si: Continúa al Paso 6	Jefe de Desarrollo
6.	Aprueba la puesta en producción y notificación al solicitante	Director de Informática
7.	Final del procedimiento.	

Flujograma SEPREM-DI-003.2: Mantenimiento de sistemas existentes

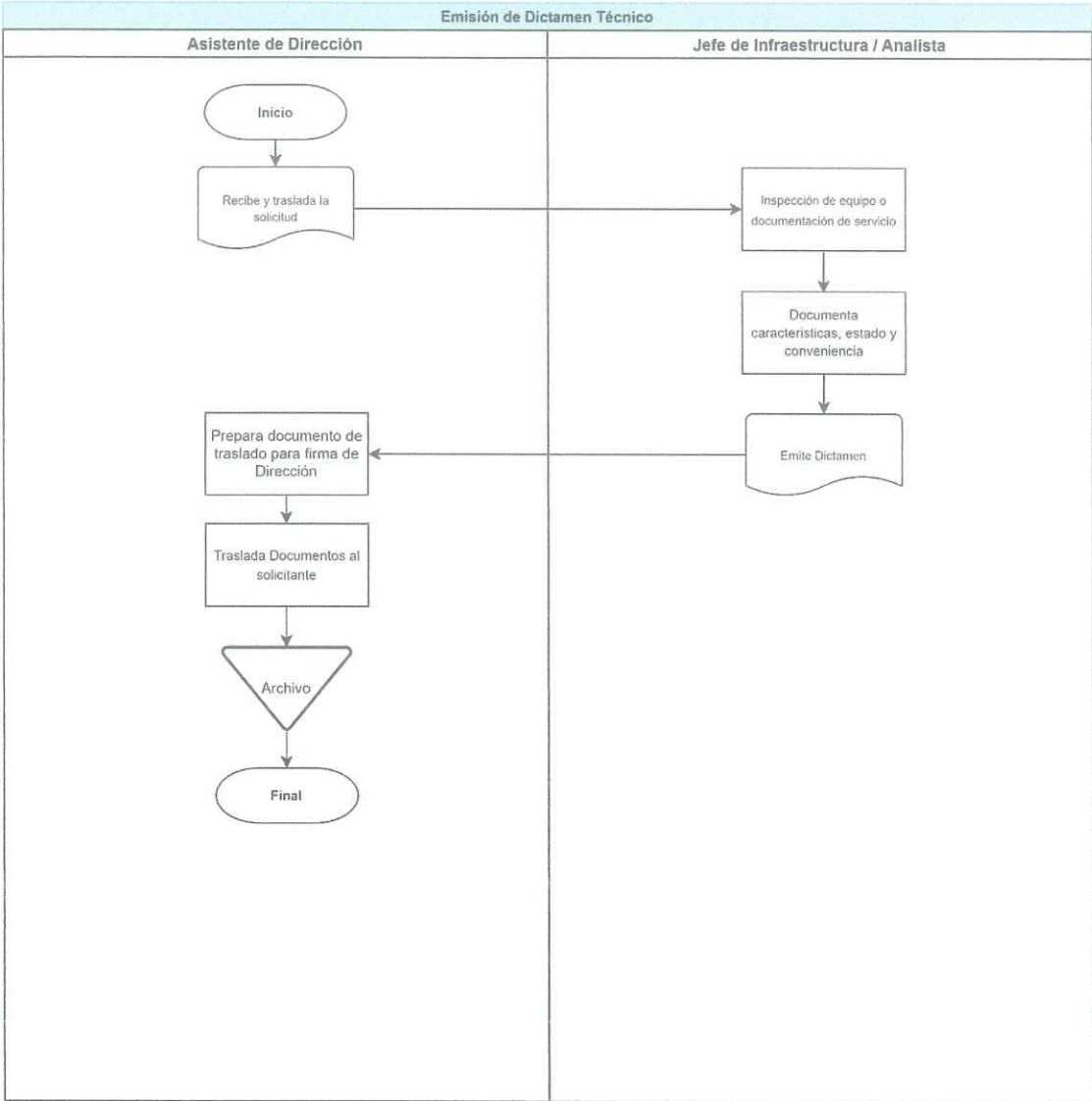



 GOBIERNO de GUATEMALA <small>REPUBLICA DE GUATEMALA</small>	SECRETARÍA PRESIDENCIAL DE LA MUJER <small>DE LA MUJER</small>	Secretaría Presidencial de la Mujer -SEPREM-	Página	Página 18 de 32
		Dirección de Informática	Fecha	28/12/2023

Proceso: Apoyar en la gestión administrativa para la adquisición de bienes y servicios en materia de tecnología, sistemas y comunicaciones	Código:	SEPREM-DI-004
Procedimiento: Emisión de Dictámen Técnico	Código:	SEPREM-DI-004.1
Objetivo del procedimiento: Describir las actividades a realizar para la emisión de dictamen técnico sobre equipo o servicios de tecnología.		
Alcance: Este procedimiento comprende las actividades orientadas documentar el estado o características de un equipo o servicio tecnológico, con la finalidad de respaldar procesos administrativos internos.		
Documentos relacionados: Acuerdo Gubernativo Número 169-2018 Reglamento Orgánico Interno. Acuerdo Gubernativo Número 200-2000		
Disposiciones específicas:		

No.	Actividades	Responsable
	Inicio del procedimiento.	
1.	Recibe solicitud de emisión de dictamen de equipo o servicios y la traslada al departamento de Infraestructura.	Asistente de Dirección
2.	Realiza la inspección de las características y estado del equipo o la documentación del servicio en cuestión	Jefe de Infraestructura/ Analista
3.	Documenta las características y estado del equipo o servicio	Jefe de Infraestructura/ Analista
4.	Emite dictamen técnico con base en la evidencia y documentación disponible y da las recomendaciones para continuar con el proceso administrativo correspondiente.	Jefe de Infraestructura/ Analista
5.	Aprueba el Dictamen Técnico y lo traslada al (la) Asistente Administrativo (a)	Jefe de Infraestructura
6.	Prepara documento de traslado y lo pasa a firma del Director de Informática	Asistente de Dirección
7.	Archiva los documentos generados.	Asistente de Dirección
	Final del procedimiento.	


Flujograma SEPREM-DI-004.2: Emisión de dictamen técnico



 GOBIERNO de GUATEMALA <small>REPUBLICA DE GUATEMALA</small>	SECRETARÍA PRESIDENCIAL DE LA MUJER	Secretaría Presidencial de la Mujer -SEPREM-	Página	Página 20 de 32
		Dirección de Informática	Fecha	28/12/2023

Proceso: Coordinar la actualización de los sistemas informáticos para garantizar un servicio de informática, accesible, confiable y oportuno.	Código: SEPREM-DI-005
Procedimiento: Renovación de Licencias y/o Servicios	Código: SEPREM-DI-005.1
Objetivo del procedimiento: Describir las actividades que conlleva la Renovación o reemplazo de licenciamientos y/o servicios de apoyo.	
Alcance: Este procedimiento comprende las actividades orientadas a la gestión de las herramientas de software, suscripciones y servicios de apoyo en la ejecución de actividades y cumplimiento de funciones del personal de la Seprem.	
Documentos relacionados: Acuerdo Gubernativo Número 169-2018 Reglamento Orgánico Interno. Acuerdo Gubernativo Número 200-2000	
Disposiciones específicas: Sujeto a planificación, disponibilidad presupuestaria y calendario de vencimiento de licenciamiento y servicios ya implementados.	

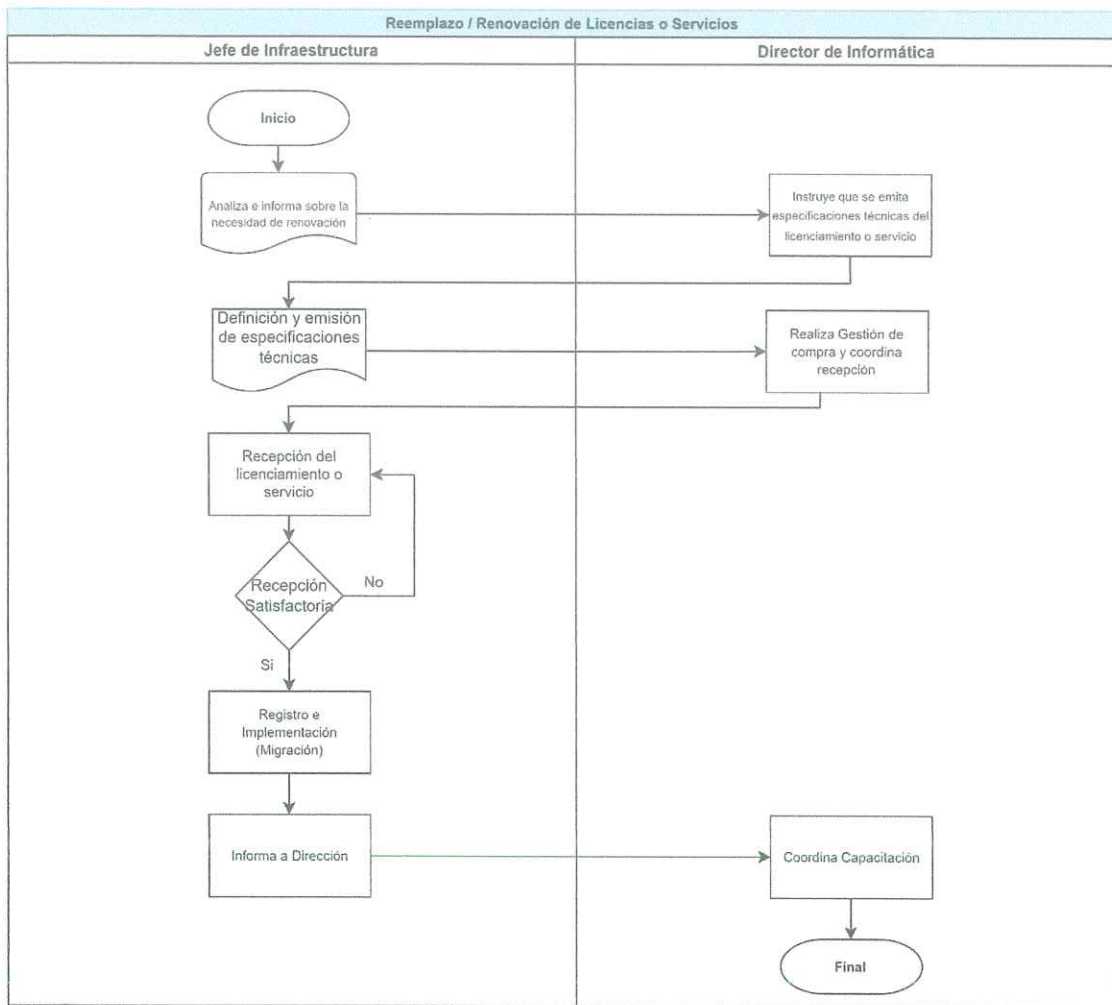
No.	Actividades	Responsable
1.	Analiza e informa sobre la necesidad de renovación o reemplazo del licenciamiento o servicio (necesidad, cantidad, posibilidad de mejora)	Jefe de Infraestructura
2.	Instruye que se emita especificaciones técnicas	Director de Informática
3.	Definición y emisión de especificaciones técnicas documentando la dimensión y alcance del licenciamiento o servicio.	Jefe de Infraestructura
4.	Realiza la gestión de compra y asigna personal para la recepción e implementación del licenciamiento o servicio.	Director de Informática
5.	Recepción del licenciamiento o servicio	Jefe de Infraestructura
	¿La recepción es satisfactoria? No: regresa al paso 5 Si: Continúa al paso 6	Jefe de Infraestructura
6.	Registro, instalación, configuración y puesta en funcionamiento del Licenciamiento o servicio. En caso aplique, coordinará la migración del licenciamiento o servicio anterior al nuevo.	Jefe de Infraestructura
7.	Informa sobre la finalización de la implementación del licenciamiento o servicio.	Jefe de Infraestructura
8.	Capacitación a usuarios finales en el uso del producto adquirido, en caso de que el mismo sea nuevo.	Técnico de soporte
9.	Final del procedimiento.	

 GOBIERNO de GUATEMALA <small>REPUBLICA DE GUATEMALA</small>	SECRETARÍA PRESIDENCIAL DE LA MUJER <small>DE LA MUJER</small>	Secretaría Presidencial de la Mujer -SEPREM-		Página	Página 22 de 32
		Dirección de Informática		Fecha	28/12/2023

Proceso: Elaborar e implementar programas de mantenimiento del equipo de cómputo y otros equipos vinculados a los sistemas de computación; para la preservación del equipo de cómputo e información.	Código: SEPREM-DI-006
Procedimiento: Mantenimiento a equipo de cómputo	Código: SEPREM-DI-006.1
Objetivo del procedimiento: Mantener el buen funcionamiento del equipo y prolongar su tiempo de vida útil.	
Alcance: Este procedimiento comprende las actividades orientadas a la ejecución del plan de mantenimiento anual a todo el equipo de cómputo asignado al personal de la SEPREM en oficinas centrales y delegaciones departamentales y considera todo el equipo que se encuentra en servicio y esté registrado en inventario.	
Documentos relacionados: Acuerdo Gubernativo Número 169-2018 Reglamento Orgánico Interno. Acuerdo Gubernativo Número 200-2000	
Disposiciones específicas:	

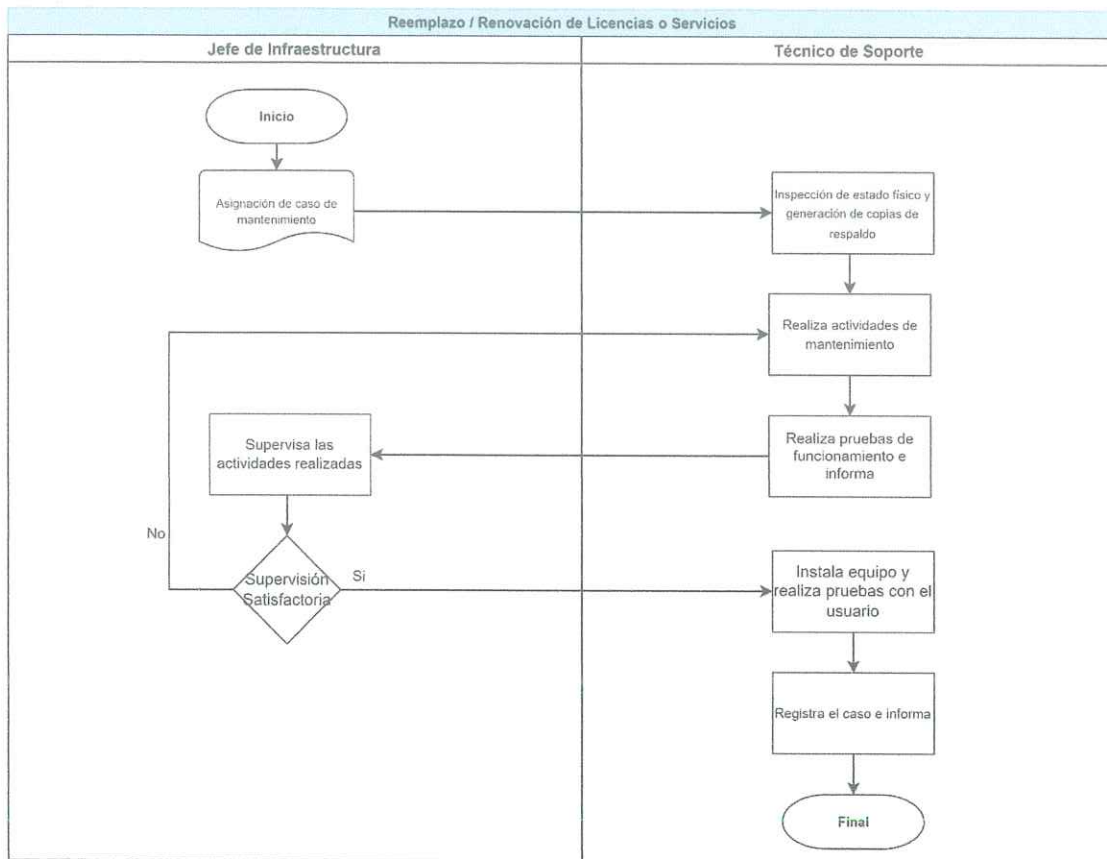
No.	Actividades	Responsable
	Inicio del procedimiento.	
1.	Asignación del caso de mantenimiento preventivo con base en el calendario de mantenimiento o como requerimiento directo para el caso de mantenimiento correctivo.	Jefe de Departamento Infraestructura
2.	Inspección del estado físico del equipo e identificación del contenido a resguardar (si aplica).	Técnico de Soporte
3.	Realiza actividades de mantenimiento preventivo y/o mantenimiento correctivo al equipo.	Técnico de Soporte
4.	Realiza pruebas para asegurar el buen funcionamiento del equipo y lo notifica para supervisión	Técnico de Soporte
5.	Supervisa aspectos de limpieza y adecuado funcionamiento del equipo y posteriormente autoriza la entrega al usuario	Jefe de Departamento Infraestructura
	¿Resultado satisfactorio? No: regresa al paso 3 Si: Procede al paso 6	Técnico de Soporte
6.	Instala el equipo en su ubicación original y realiza pruebas de funcionamiento en presencia del usuario.	Técnico de soporte
7.	Registra el caso en el formulario electrónico correspondiente e informa a la Dirección de Informática sobre asistencia brindada y la recepción a satisfacción por parte del usuario.	Técnico de Soporte


Flujograma SEPREM-DI-005.1: Reemplazo / Renovación de Licencias o Servicios



No.	Actividades	Responsable
	Final del procedimiento.	


Flujograma SEPREM-DI-006.1: Mantenimiento de equipo de cómputo



 GOBIERNO de GUATEMALA <small>DE REPÚBLICA CENTROAMERICANA</small>	SECRETARÍA PRESIDENCIAL DE LA MUJER	Secretaría Presidencial de la Mujer -SEPREM-	Página	Página 24 de 32
		Dirección de Informática	Fecha	28/12/2023

Proceso: Analizar y diseñar procesos para nuevas aplicaciones orientadas a la modernización informática y fortalecimiento institucional	Código: SEPREM-DI-007
Procedimiento: Actualización de sitio o aplicación web institucional	Código: SEPREM-DI-007.1
Objetivo del procedimiento: Mantener en buen funcionamiento los sitios y aplicaciones web institucionales, según las necesidades de la institución.	
Alcance: Este procedimiento comprende las actividades orientadas a la ejecución de proyectos de mejora o actualización del sitio web o aplicaciones web existentes.	
Documentos relacionados: Acuerdo Gubernativo Número 169-2018 Reglamento Orgánico Interno. Acuerdo Gubernativo Número 200-2000	
Disposiciones específicas:	

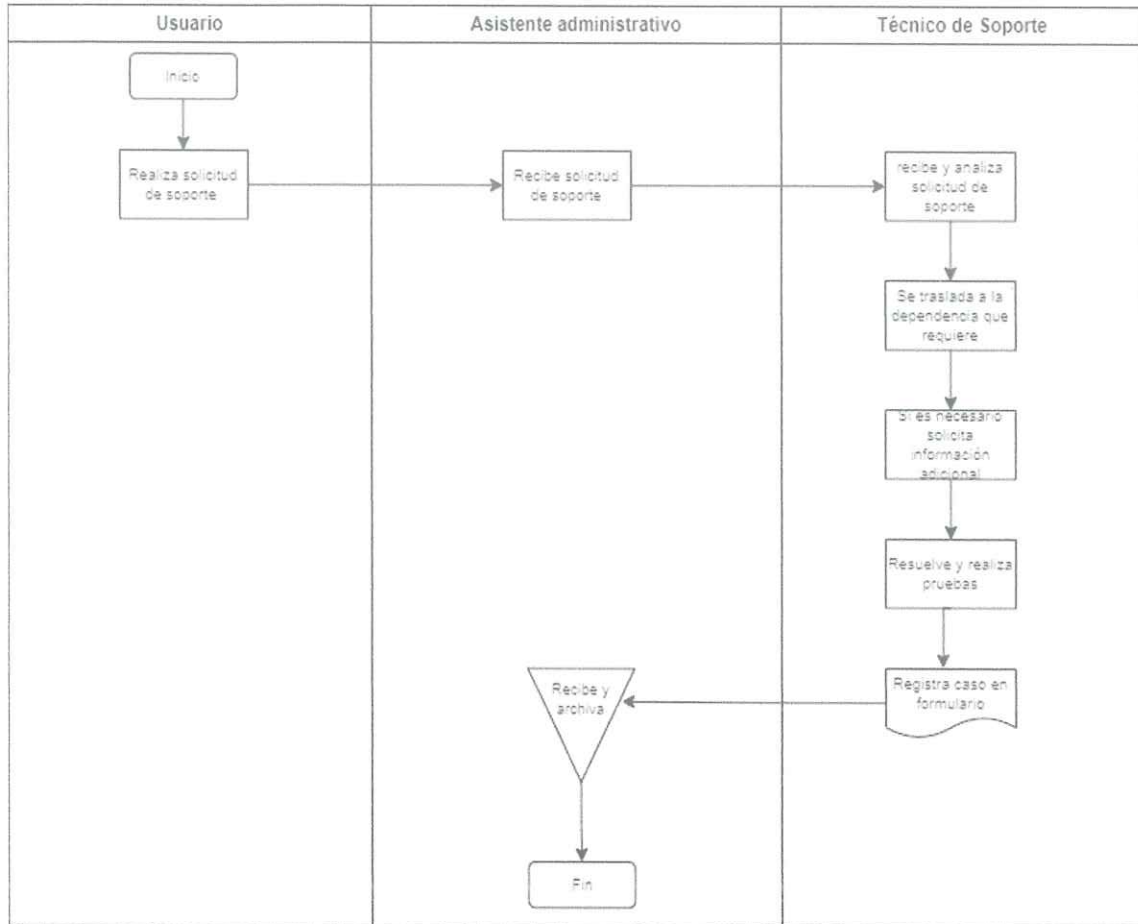
No.	Actividades	Responsable
	Inicio del procedimiento.	
1.	Recibe la solicitud de mejora o modificación del sitio o aplicación web y traslada al Departamento de Desarrollo.	Director (a) de Informática
2.	Revisa la solicitud y asigna la tarea al analista de desarrollo.	Jefe de Desarrollo
3.	Analiza y realiza los cambios necesarios.	Jefe / Analista de Desarrollo
4.	Realiza pruebas de funcionamiento y las presenta al jefe de desarrollo y/o al solicitante.	Jefe / Analista de Desarrollo
	¿Las pruebas son satisfactorias? No: Regresa a paso 3 Si: Avanza al paso 5	Jefe / Analista de Desarrollo
5.	Informa a Dirección del resultado de la actividad realizada	Jefe / Analista de Desarrollo
6.	Aprueba la puesta en producción de los cambios realizados	Director de Informática
	Final del procedimiento.	


 GOBIERNO de GUATEMALA <small>REPUBLICA DE GUATEMALA</small>	SECRETARÍA PRESIDENCIAL DE LA MUJER	Secretaría Presidencial de la Mujer -SEPREM-	Página	Página 26 de 32
		Dirección de Informática	Fecha	28/12/2023

Proceso: Otras funciones relacionadas con el ámbito de su competencia.	Código:	SEPREM-DI-008
Procedimiento: Soporte técnico a usuarios	Código:	SEPREM-DI-008.1
Objetivo del procedimiento: Que los usuarios de la Seprem cuenten con la asistencia técnica en informática necesaria, para la ejecución de sus actividades.		
Alcance: Este procedimiento comprende las actividades orientadas a la ejecución de las actividades de asistencia a usuarios, desde que se recibe una solicitud hasta que se informa a la Dirección de Informática sobre la solución brindada.		
Documentos relacionados: Acuerdo Gubernativo Número 169-2018 Reglamento Orgánico Interno. Acuerdo Gubernativo Número 200-2000		
Disposiciones específicas: La solicitud de soporte técnico puede ingresar por medio de una llamada telefónica, correo electrónico o por designación del jefe inmediato superior dentro de la Dirección de Informática.		

No.	Actividades	Responsable
	Inicio del procedimiento.	
1.	Genera solicitud de asistencia técnica informática	Usuario
2.	Recibe la solicitud de soporte técnico y la traslada al Técnico de Informática	Asistente Administrativo (a)
3.	Recibe y analiza la solicitud de soporte técnico	Técnico de soporte
4.	Se traslada a la dependencia donde se requiere asistencia	Técnico de soporte
5.	Solicita información adicional sobre la asistencia requerida, y diagnostica la falla o desperfecto.	Técnico de soporte
6.	Resuelve / repara la falla detectada y realiza pruebas con el solicitante.	Técnico de soporte
7.	Registra el caso e Informa sobre asistencia brindada.	Técnico de soporte
8.	Traslada la boleta de entrega de servicio firmada por el usuario	Técnico de soporte
9.	Recibe y archiva la solicitud	Asistente de soporte
	Final del procedimiento.	

Flujograma SEPTEM-DI-008.1: Soporte técnico a usuarios (Actualizar)

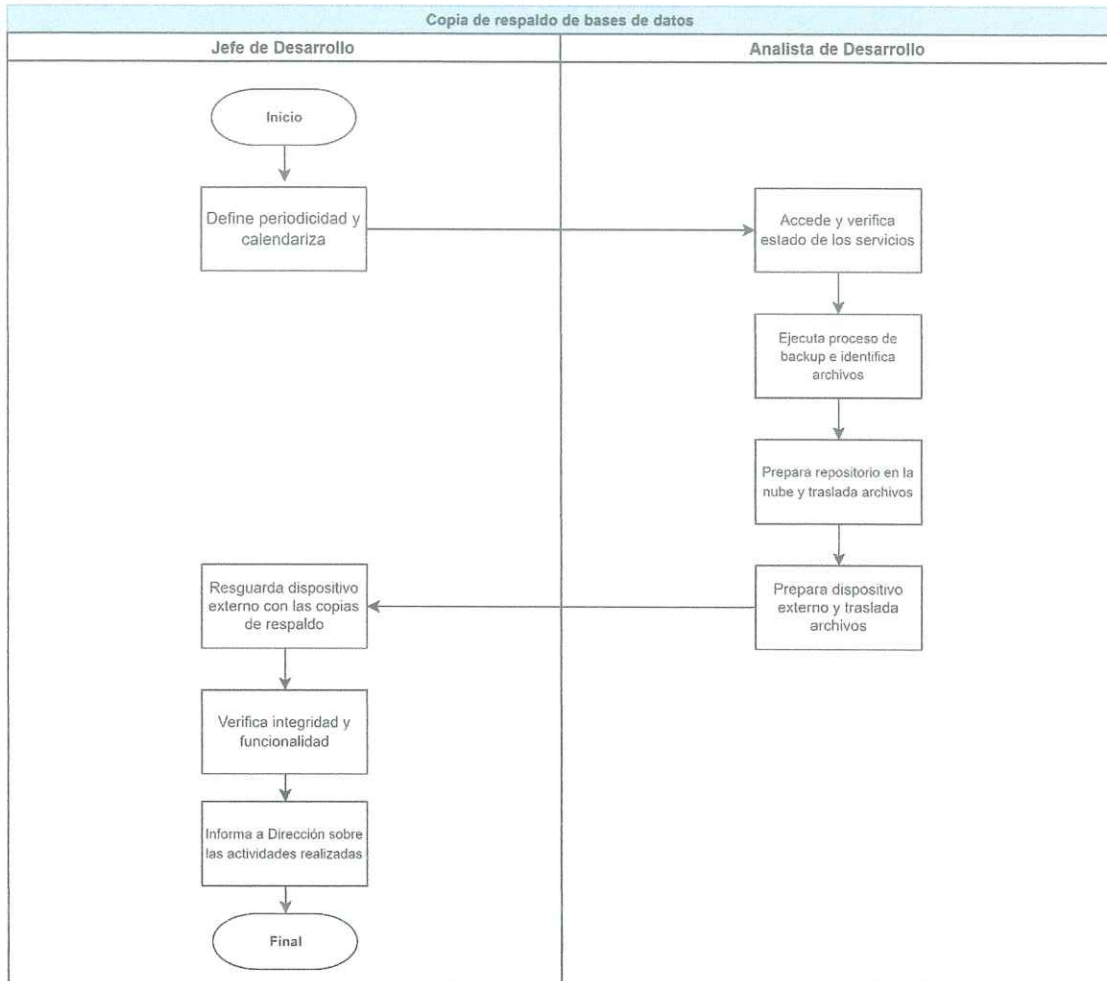



 GOBIERNO de GUATEMALA <small>LA FUERZA DEL BIEN</small>	SECRETARÍA PRESIDENCIAL DE LA MUJER	Secretaría Presidencial de la Mujer -SEPREM-		Página	Página 28 de 32
		Dirección de Informática		Fecha	28/12/2023

Proceso: Otras funciones relacionadas con el ámbito de su competencia.	Código: SEPREM-DI-008
Procedimiento: Copia de respaldo de bases de datos	Código: SEPREM-DI-008.2
Objetivo del procedimiento: Contar con copias de respaldo (backup) de sistemas de bases de datos.	
Alcance: Este procedimiento comprende las actividades orientadas a la ejecución de procedimientos de respaldo (backup) de bases de datos, configuraciones o archivos de los sistemas implementados en la Seprem.	
Documentos relacionados: Acuerdo Gubernativo Número 169-2018 Reglamento Orgánico Interno. Acuerdo Gubernativo Número 200-2000	
Disposiciones específicas: Esta actividad es rutinaria y la temporalidad de su ejecución es definida según la criticidad de los sistemas a respaldar. Esta actividad es realizada por el analista de sistemas o de infraestructura y es supervisada por el jefe de departamento.	

No.	Actividades	Responsable
	Inicio del procedimiento.	
1.	Define periodicidad, calendariza y delega la ejecución de copias de respaldo.	Jefe de desarrollo
2.	Accede a la herramienta de administración de la base de datos que va a respaldar y verifica estado de los servicios.	Analista de desarrollo
3.	Ejecuta el proceso de creación de copia de respaldo e identifica los archivos (Nombre, fecha, hora)	Analista de desarrollo
4.	Prepara el repositorio designado para el resguardo de la copia de seguridad y traslada los archivos (Nube privada Seprem).	Analista de desarrollo
5.	Prepara el dispositivo externo designado para el resguardo de la copia de seguridad y traslada los archivos.	Analista de desarrollo
6.	Resguardo de dispositivo externo designado para copias de seguridad	Jefe de desarrollo
7.	Verifica integridad y funcionalidad de los archivos de copia de respaldo	Jefe de desarrollo
8.	Informa a Dirección sobre la ejecución del proceso de generación de copias de respaldo y su resguardo.	Jefe de desarrollo
	Final del procedimiento.	

Flujograma SEPREM-DI-008.2: Copia de respaldo de bases de datos

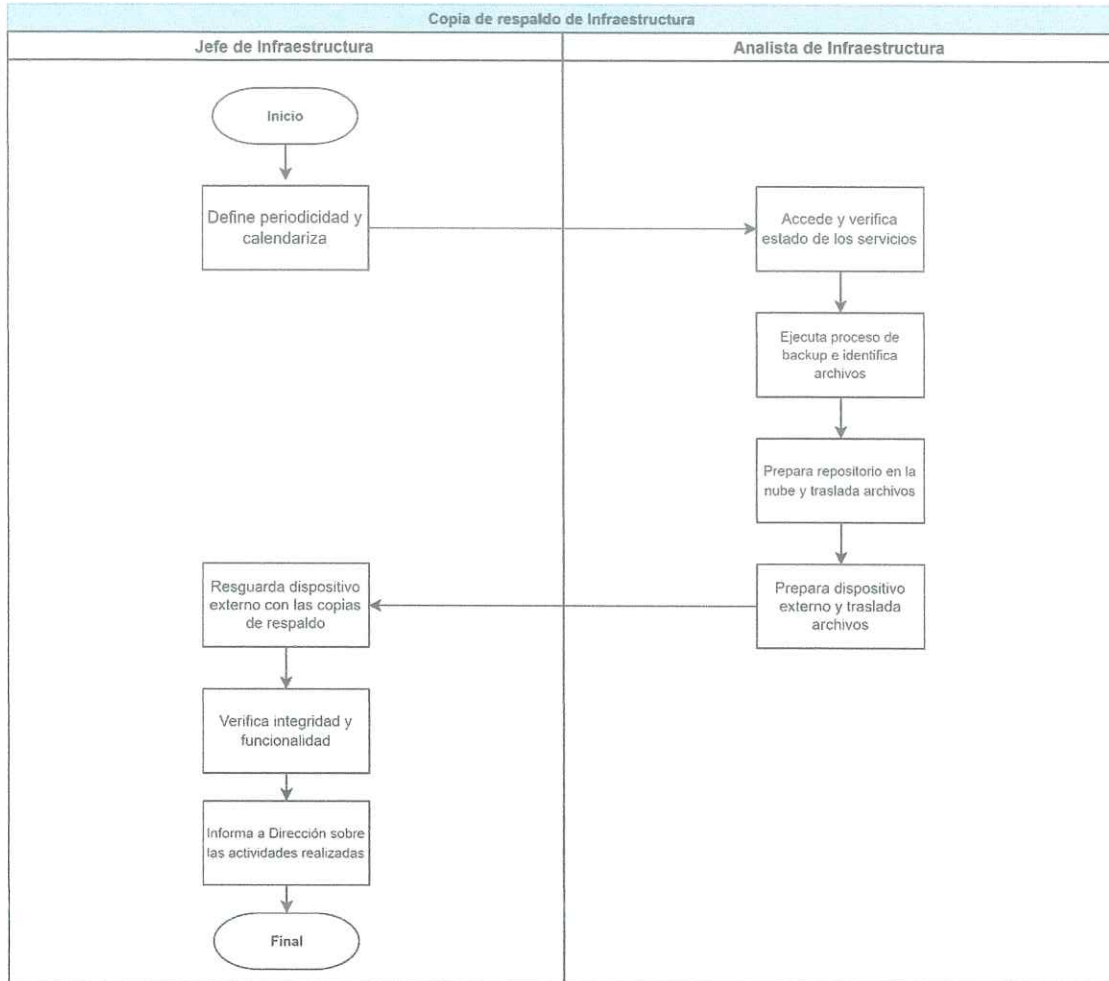



 GOBIERNO de GUATEMALA <small>REPUBLICA DE GUATEMALA</small>	SECRETARÍA PRESIDENCIAL DE LA MUJER	Secretaría Presidencial de la Mujer -SEPREM-		Página	Página 30 de 32
		Dirección de Informática		Fecha	28/12/2023

Proceso: Otras funciones relacionadas con el ámbito de su competencia	Código: SEPREM-DI-008
Procedimiento: Copia de respaldo de Infraestructura	Código: SEPREM-DI-008.3
Objetivo del procedimiento: Contar con copias de respaldo (backup) de los componentes de infraestructura.	
Alcance: Este procedimiento comprende las actividades orientadas a crear copias de respaldo de servidores, archivos de configuración, firewall, planta telefónica y equipo de red, para poder restablecer su funcionamiento en caso sea necesario.	
Documentos relacionados: Acuerdo Gubernativo Número 169-2018 Reglamento Orgánico Interno. Acuerdo Gubernativo Número 200-2000	
Disposiciones específicas: Esta actividad es rutinaria y la temporalidad de su ejecución es definida según la criticidad de los sistemas a respaldar. Esta actividad es realizada por el analista de sistemas o de infraestructura y es supervisada por el jefe de departamento.	

No.	Actividades	Responsable
	Inicio del procedimiento.	
1.	Define periodicidad, calendariza y delega la ejecución de copias de respaldo.	Jefe de Infraestructura
2.	Accede a la ubicación de los componentes que va a respaldar y verifica estado de los servicios.	Analista de Infraestructura
3.	Ejecuta el proceso de creación de copia de respaldo e identifica los archivos (Nombre, fecha, hora)	Analista de Infraestructura
4.	Prepara el repositorio designado para el resguardo de la copia de seguridad y traslada los archivos (Nube privada Seprem).	Analista de Infraestructura
5.	Prepara el dispositivo externo designado para el resguardo de la copia de seguridad y traslada los archivos.	Analista de Infraestructura
6.	Resguardo de dispositivo externo designado para copias de seguridad	Jefe de Infraestructura
7.	Verifica integridad y funcionalidad de los archivos de copia de respaldo	Jefe de Infraestructura
8.	Informa a Dirección sobre la ejecución del proceso de generación de copias de respaldo y su resguardo.	Jefe de Infraestructura
	Final del procedimiento.	

Flujograma SEPREM-DI-008.3: Copia de respaldo de Infraestructura



 GOBIERNO de GUATEMALA <small>EL ALTERNAN DO MINISTROS</small>	SECRETARÍA PRESIDENCIAL DE LA MUJER	Secretaría Presidencial de la Mujer -SEPREM-	Página	Página 32 de 32
		Dirección de Informática	Fecha	28/12/2023

Registro de manuales aprobados

Nombre del Manual	Número de edición	Número de Acuerdo de aprobación	Fecha de aprobación	Número de páginas
Manual de Normas y Procedimientos	01	SPM-RRHH-MNP-008-2022	31/01/2022	23
Manual de Normas y Procedimientos	02	DI-SEPREM-067-2023	28/12/2023	32

Glosario

Backup	Copia de seguridad (Copia de respaldo) de datos, información, y demás activos de información para viabilizar su recuperación o restablecimiento de los procesos que dependan de dichos activos.
DI	Dirección de Informática
Dominio	Nombre con el que se denomina al entorno de red público y privado y con el cual se identifica a una entidad o institución en internet.
ER	Modelo Entidad Relación: diseño lógico y funcional de la base de datos y su estructura
SEPREM	Secretaría Presidencial de la Mujer
Licenciamiento	Derechos de uso, actualización y/o soporte de software, suscripciones de índole comercial.
Servidores	Equipo que procesa, centraliza, almacena, y suministra información y servicios informáticos
Sistemas	Conjunto de normas y procedimientos que regulan el funcionamiento de una colectividad