



ACUERDO 118-2015
Guatemala, dieciocho de junio de dos mil quince.
LA PROCURADORA GENERAL DE LA NACIÓN

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el artículo 252 de la Constitución Política de la República de Guatemala, el Decreto 512 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas, el Procurador General de la Nación ejerce la representación del Estado; dirige la Procuraduría General de la Nación de la cual es el jefe.

CONSIDERANDO:

Que el Decreto 512 del Congreso de la República de Guatemala y sus respectivas reformas, establece que el Procurador General de la Nación, como máxima autoridad debe promover las gestiones necesarias, así como los parámetros y lineamientos de trabajo que sean necesarios para el correcto funcionamiento de la Institución.

CONSIDERANDO:

Que en virtud que a la fecha la Procuraduría General de la Nación, no cuenta con un **Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Informática**, se estableció que corresponde a la Dirección Administrativa a través de la Unidad de Informática de esta Institución, la función de formular y divulgar el manual anteriormente mencionado, mismo que debe presentar el detalle ordenado de los pasos, procedimientos y normas a seguir dentro de dicha unidad, así como los lineamientos que se deben tener en cuenta en los procesos, a nivel institucional. Siendo necesaria la autorización de la Autoridad Superior, para que el mismo pueda ser utilizado y aplicado por todas las unidades que conforman la Procuraduría General de la Nación.

POR TANTO:

Con fundamento en el artículo 252 de la Constitución Política de la República de Guatemala; y en uso de las facultades que le confieren los artículos: 1, 2, 12, 13, 14 del Decreto 512 y sus reformas; 2 del Decreto 119-96, ambos decretos del Congreso de la República de Guatemala; y, Acuerdo Gubernativo 45 de la Presidencia de la República de Guatemala de fecha 12 de diciembre de 2014.

ACUERDA:

Artículo 1. Aprobar el "Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Informática de la Procuraduría General de la Nación -PGN-", elaborado por la Dirección Administrativa a través de la Unidad de Informática, el cual está compuesto de 44 folios, mismos que forman parte del presente Acuerdo, los cuales se enumeran, firman y sellan.

Artículo 2. El presente Acuerdo surte sus efectos inmediatamente. Certifíquese y Notifíquese.


Doctora María Eugénia Villagrán de León
PROCURADORA GENERAL DE LA NACIÓN




Licenciado Luis Joel Recanco Mejía
SECRETARIO GENERAL





PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
GUATEMALA, C. A.

DE USO
INTERNO

VIGENCIA:
ABRIL 2015

CÓDIGO:
PGN/UI-MNP-01-2015

VERSIÓN : ORIGINAL
FECHA: 09/04/2015

PÁGINA:
1 de 44

ALCANCE:

UNIDAD DE INFORMÁTICA
UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y OPERATIVAS PGN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
-PGN-

REPÚBLICA DE GUATEMALA, C.A.

ETAPAS	NOMBRE Y CARGO	FIRMA	FECHA
ELABORADO POR:	BYRON ESTUARDO MELGAR VÁSQUEZ/ UNIDAD DE INFORMÁTICA		09/04/2015
DISEÑADO Y ESTRUCTURADO POR:	LICDA. MARITZA JEANETTE ÁLVAREZ/ UNIDAD DE PLANIFICACIÓN		09/04/2015
REVISADO POR:	ASESOR DEL DESPACHO		
APROBADO POR:	DRA. MARÍA EUGENIA VILLAGRÁN DE LEÓN PROCURADORA GENERAL DE LA NACIÓN		

ÍNDICE

1. ÍNDICE	2
2. LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL	5
3. LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS	5
4. REGISTRO O CONTROL DE REVISIONES	7
5. INTRODUCCIÓN	7
6. INFORMACIÓN GENERAL (DEFINICIONES Y CONCEPTOS)	7
7. ACRÓNIMOS	8
8. BASE LEGAL	10
9. NORMATIVA RELACIONADA	11
10. OBJETIVOS	11
11. GENERALIDADES	11
12. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL	11
13. ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN	12
14. POLÍTICAS GENERALES DEL MANUAL	12
15. RESPONSABILIDADES	12
16. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA	13
16.1 PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ELIMINACIÓN DE USUARIOS DE LOS SISTEMAS, CORREO ELECTRÓNICO Y ACCESO A COMPUTADORAS.	13
A. MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ELIMINACIÓN DE USUARIOS DE LOS SISTEMAS, CORREO ELECTRÓNICO Y ACCESO A COMPUTADORAS.	14
B. FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ELIMINACIÓN DE USUARIOS DE LOS SISTEMAS, CORREO ELECTRÓNICO Y ACCESO A COMPUTADORAS.	15
16.2 PROCEDIMIENTO CUANDO SE RECIBE NOTIFICACIÓN DE BAJA DE PERSONAL DE CUALQUIER UNIDAD INSTITUCIONAL DE LA PGN.	16



[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

- A. MATRIZ DE PROCEDIMIENTO CUANDO SE RECIBE NOTIFICACIÓN DE BAJA DE PERSONAL DE CUALQUIER UNIDAD INSTITUCIONAL DE LA PGN.....17
- B. FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO CUANDO SE RECIBE NOTIFICACIÓN DE BAJA DE PERSONAL DE CUALQUIER UNIDAD INSTITUCIONAL DE LA PGN.19
- 16.3 PROCEDIMIENTO CUANDO SE RECIBE NOTIFICACIÓN DE ALTA DE PERSONAL A CUALQUIER UNIDAD INSTITUCIONAL DE LA PGN.....20
 - A. MATRIZ DE PROCEDIMIENTO CUANDO SE RECIBE NOTIFICACIÓN DE ALTA DE PERSONAL A CUALQUIER UNIDAD INSTITUCIONAL DE LA PGN.21
 - B. FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO CUANDO SE RECIBE NOTIFICACIÓN DE ALTA DE PERSONAL A CUALQUIER UNIDAD INSTITUCIONAL DE LA PGN.23
- 16.4 PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ENTREGA DE TELÉFONOS MÓVILES.....25
 - A. MATRIZ DE PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ENTREGA DE TELEFONOS MÓVILES.....25
 - B. FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ENTREGA DE TELÉFONOS MÓVILES.....27
- 16.5 PROCEDIMIENTO ASIGNACIÓN Y TRASLADO DE EQUIPO CÓMPUTO.28
 - A. MATRIZ DE PROCEDIMIENTO DE INVENTARIO, ASIGNACIÓN, TRASLADO Y/O ENTREGA DE EQUIPO CÓMPUTO.29
 - B. FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE INVENTARIO, ASIGNACIÓN, TRASLADO Y/O ENTREGA DE EQUIPO CÓMPUTO.31
- 16.6 PROCEDIMIENTO PARA ENTREGA DE SOLVENCIA DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA A PERSONAL QUE SE RETIRA DE LA PGN.33
 - A. MATRIZ DE PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE SOLVENCIA DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA A PERSONAL QUE SE RETIRA DE LA PGN.....34
 - B. FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE SOLVENCIA DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA A PERSONAL QUE SE RETIRA DE LA PGN.36
- 16.7 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ACCESO A INTERNET.....38
 - A. MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ACCESO A INTERNET38



Handwritten signature



B. FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ACCESO A INTERNET.....40

16.8 PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN DE GRABACIONES DE CÁMARAS DE SEGURIDAD.....41

A. MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN DE GRABACIONES DE CÁMARAS DE SEGURIDAD.....42

B. FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN DE GRABACIONES DE CÁMARAS DE SEGURIDAD.....43

17. ANEXO44



Handwritten signature



2. LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL

No	NOMBRE DE LA UNIDAD	RESPONSABLE	TIPO DE DOCUMENTO
1	Despacho Superior	Procurador General de la Nación	Copia
2	Secretaría General	Secretario General	Original
3	Unidad de Planificación	Responsable de la Unidad de Planificación	Copia
4	Biblioteca	Encargado de Biblioteca	Copia
5	Unidad de Auditoría Interna	Auditor Interno	Copia
6	Inspectoría General	Coordinador de Inspectoría General	Copia

Este Manual de Normas y Procedimientos es propiedad de la PGN y ha consignado un original para Secretaría General y copia del original en forma física para las unidades institucionales indicadas.

El Manual y sus copias, debe mantenerse en lugar accesible para rápida consulta y debe promoverse su divulgación verbal y escrita entre el personal subordinado.

Advertencia: Este documento es propiedad de la PGN y no puede ser reproducido, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de la PGN.

3. LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS

SECCIÓN Y/O PARTE	PÁGINA No.	REVISIÓN	FECHA
Carátula	1	ORIGINAL	09/04/2015
Índice	2	ORIGINAL	09/04/2015
Índice	3	ORIGINAL	09/04/2015
Índice	4	ORIGINAL	09/04/2015
Lista de distribución del manual	5	ORIGINAL	09/04/2015
Lista de páginas efectivas	6	ORIGINAL	09/04/2015
Registro o control de revisiones	7	ORIGINAL	09/04/2015
Información general (definiciones y conceptos)	8	ORIGINAL	09/04/2015
Acrónimos	9	ORIGINAL	09/04/2015
Base legal	10	ORIGINAL	09/04/2015
Normativa relacionada	11	ORIGINAL	09/04/2015
Alcance o áreas de aplicación	12	ORIGINAL	09/04/2015
Responsabilidades	13	ORIGINAL	09/04/2015
Procedimiento para la creación, actualización y eliminación de usuarios de los sistemas, correo electrónico y acceso a computadoras	14	ORIGINAL	09/04/2015
Matriz de Procedimiento para la creación, actualización y eliminación de usuarios de los sistemas, correo electrónico y	15	ORIGINAL	09/04/2015





SECCIÓN Y/O PARTE	PÁGINA No.	REVISIÓN	FECHA
acceso a computadoras			
Flujograma de Procedimiento para la creación, actualización y eliminación de usuarios de los sistemas, correo electrónico y acceso a computadoras	16	ORIGINAL	09/04/2015
Procedimiento cuando se recibe notificación de baja de personal de cualquier Unidad Institucional de la PGN	17	ORIGINAL	09/04/2015
Matriz de Procedimiento cuando se recibe notificación de baja de personal de cualquier Unidad Institucional de la PGN	18	ORIGINAL	09/04/2015
Matriz de Procedimiento cuando se recibe notificación de baja de personal de cualquier Unidad Institucional de la PGN	19	ORIGINAL	09/04/2015
Flujograma de Procedimiento cuando se recibe notificación de baja de personal de cualquier Unidad Institucional de la PGN	20	ORIGINAL	09/04/2015
Procedimiento cuando se recibe notificación de alta de personal a cualquier Unidad Institucional de la PGN	21	ORIGINAL	09/04/2015
Matriz de Procedimiento cuando se recibe notificación de alta de personal a cualquier Unidad Institucional de la PGN	22	ORIGINAL	09/04/2015
Matriz de Procedimiento cuando se recibe notificación de alta de personal a cualquier Unidad Institucional de la PGN	23	ORIGINAL	09/04/2015
Flujograma de Procedimiento cuando se recibe notificación de alta de personal a cualquier Unidad Institucional de la PGN	24	ORIGINAL	09/04/2015
Flujograma de Procedimiento cuando se recibe notificación de alta de personal a cualquier Unidad Institucional de la PGN	25	ORIGINAL	09/04/2015
Procedimiento de recepción y entrega de teléfonos móviles	26	ORIGINAL	09/04/2015
Matriz de Procedimiento de recepción y entrega de teléfonos móviles	27	ORIGINAL	09/04/2015
Flujograma de Procedimiento de recepción y entrega de teléfonos móviles	28	ORIGINAL	09/04/2015
Procedimiento asignación y traslado de equipo de cómputo	29	ORIGINAL	09/04/2015
Matriz de Procedimiento asignación y traslado de equipo de cómputo	30	ORIGINAL	09/04/2015
Matriz de Procedimiento asignación y traslado de equipo de cómputo	31	ORIGINAL	09/04/2015
Flujograma de Procedimiento asignación y traslado de equipo de cómputo	32	ORIGINAL	09/04/2015
Flujograma de Procedimiento asignación y traslado de equipo de cómputo	33	ORIGINAL	09/04/2015
Procedimiento para entrega de solvencia de la Unidad de Informática a personal que se retira de la PGN.	34	ORIGINAL	09/04/2015
Matriz de Procedimiento para entrega de solvencia de la Unidad de Informática a personal que se retira de la PGN.	35	ORIGINAL	09/04/2015
Matriz de Procedimiento para entrega de solvencia de la Unidad de Informática a personal que se retira de la PGN.	36	ORIGINAL	09/04/2015
Flujograma de Procedimiento para entrega de solvencia de la Unidad de Informática a personal que se retira de la PGN.	37	ORIGINAL	09/04/2015
Flujograma de Procedimiento para entrega de solvencia de la Unidad de Informática a personal que se retira de la PGN.	38	ORIGINAL	09/04/2015
Procedimiento para solicitar acceso a Internet	39	ORIGINAL	09/04/2015
Matriz de Procedimiento para solicitar acceso a Internet	40	ORIGINAL	09/04/2015
Flujograma de Procedimiento para solicitar acceso a Internet	41	ORIGINAL	09/04/2015
Procedimiento para revisión de grabaciones de cámaras de	42	ORIGINAL	09/04/2015



[Handwritten signature]



SECCIÓN Y/O PARTE	PÁGINA No.	REVISIÓN	FECHA
seguridad			
Matriz de Procedimiento para revisión de grabaciones de cámaras de seguridad	43	ORIGINAL	09/04/2015
Flujograma de Procedimiento para revisión de grabaciones de cámaras de seguridad	44	ORIGINAL	09/04/2015
Anexo	45	ORIGINAL	09/04/2015

4. REGISTRO O CONTROL DE REVISIONES

No.	PÁGINA REVISADA	DESCRIPCIÓN	FECHA	PERSONA
1	Todas	Original	09/04/2015	Jefe Unidad de Informática
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

5. INTRODUCCIÓN

El Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Informática de la PGN, tiene como propósito ser una guía clara para la operación de los procesos y normas a seguir dentro de la Unidad de Informática y por las Unidades Institucionales que requieran hacer uso de los mecanismos descritos en el presente manual.

Contiene un detalle ordenado de los pasos, procedimientos y normas, así como los lineamientos que se deben tener en cuenta en los procesos, a nivel institucional.

6. INFORMACIÓN GENERAL (DEFINICIONES Y CONCEPTOS)

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

5.1 DEFINICIONES

Disco Duro. Dispositivo de almacenamiento de información que regularmente se encuentra dentro de las computadoras.

Programa. Es un conjunto de instrucciones que una vez ejecutadas realizarán una o varias tareas en una computadora.

Base de datos. Es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.





Multifuncional. Es un periférico que se conecta a la computadora y que posee las funciones de Libreta, Escáner, Fotocopiadora, Fax (algunos modelos), Lector de tarjetas de impresión (algunos modelos), Disco duro (las unidades más grandes utilizadas en oficinas) para almacenar documentos e imágenes.

Software. Equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos que son llamados hardware.

Hardware. Se refiere a todas las partes tangibles de un sistema; sus componentes son: eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos.

Aplicación. Es un tipo de programa informático diseñado como herramienta para permitir a un usuario realizar uno o diversos tipos de trabajos.

Telecomunicaciones. Es el estudio y aplicación de la técnica que diseña sistemas que permitan la comunicación a larga distancia a través de la transmisión y recepción de señales.

Transmisión. Es la transferencia física de datos (un flujo digital de bits) por un canal de comunicación punto a punto o punto a multipunto.

Transferencia. Es un término genérico para referirse al acto de transmisión de ficheros a través de una red informática. Si bien el término "transferencia de archivos" suele estar ligado al protocolo de transferencia de archivos (ftp), hay muchas formas de transferir archivos a través de una red.

Comunicación. Conjunto de recursos, procedimientos y técnicas usadas en el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información.

Red. Conjunto de dispositivos interconectados entre sí a través de un medio, que intercambian información y comparten recursos. Básicamente.

Servidor. Es un nodo que, formando parte de una red, provee servicios a otros nodos denominados clientes.

Sistema Operativo. Es un programa o conjunto de programas que en un sistema informático gestiona los recursos de hardware y provee servicios a los programas de aplicación.

Comandos. Es una instrucción u orden que el usuario proporciona a un sistema informático.

Dispositivo. Son componentes que leen o escriben datos en medios o soportes de almacenamiento, y juntos conforman la memoria o almacenamiento secundario de la computadora.

Inventario de Informática. Revisión y registro de los componentes con que cuentan todos los equipos de cómputos de la Institución, no reemplaza al efectuado en la Unidad de Inventarios.

7. ACRÓNIMOS

Los acrónimos empleados en este manual relacionados con los procesos de la Unidad de Informática tienen el significado siguiente:

PGN	Procuraduría General de la Nación	AK	Unidad Operativa Alba-Keneth
PTZ	Pan-tilt-zoom	PC	Computadora personal





RAM	RANDOM-ACCESS MEMORY (memoria de acceso aleatorio)	CASE	Computer Aided Software Engineering (Ingeniería de Software Asistida por Computadora)
CPU	Central Processing Unit (Unidad Central de Procesamiento)	WLAN	Wireless Local Area Network (red de área local inalámbrica)
WAN	Wide Area Network (red de área amplia)	LAN	Local Area Network (red de área local)
VPN	virtual private network (red privada virtual)	VGA	Video Graphics Array (Adaptador Gráfico de Video)
POP3	Post Office Protocol (Protocolo de Oficina de Correo)	IMAP	Internet Message Access Protocol (Protocolo de mensajes Acceso a Internet)
SMTP	Simple Mail Transfer Protocol (Protocolo para la transferencia simple de correo electrónico)	HTTP	Hypertext Transfer Protocol (protocolo de transferencia de hipertexto)
HTTPS	Hypertext Transfer Protocol Secure (Protocolo seguro de transferencia de hipertexto)	PS/2	IBM Personal System/2.
RJ45	registered jack 45 (jack registrado 45)	RJ11	registered jack 11 (jack registrado 11)
MFP	Multi Function Product/ Printer/ Peripheral (Multi Función Producto / PIMPRESORA / Peripheral)	DEVICE DRIVER	Controlador de dispositivo
SWITCH	CONMUTADOR (DISPOSITIVO DE RED)	PATCH CORD O CABLE UTP	Cuerda de remiendo (Se usa en una red para conectar un dispositivo electrónico con otro.)
PÁTCH PANEL	Panel de conexiones	DVD	Disco Versátil Digital
CD	Disco compacto	DVR	Digital video recorder (grabadora de video digital)
HOST	Anfitrión (usado en informática para referirse a las computadoras conectadas a una red)	UPS	uninterruptible power supply (sistema de alimentación ininterrumpida)
IP	Internet Protocol (Protocolo de Internet, dirección que identifica a una computadora en la red)	SERVER	Servidor de red



Handwritten signature and initials.

WAP	Wireless Application Protocol (protocolo de aplicaciones inalámbricas)	MOUSE	Ratón, dispositivo de entrada
BIT	Binary digit (dígito binario)	BITE	mordisco (como la cantidad más pequeña de datos que un ordenador podía "morder" a la vez)
CD-R	Compact Disc Recordable = Disco Compacto Grabable	CD-ROM	Compact Disc - Read Only Memory
HTML	HyperText Markup Language (lenguaje de marcas de hipertexto)	MODEM	modulador demodulador (Dispositivo utilizado para conexión a internet).
PDF	portable document format, (formato de documento portátil)	VIRUS	Vital Information Resource Under Seized (Información Vital Recursos Bajo Incautados)
WWW	World Wide Web (WWW) (Red Informática mundial)	BMP	Bits Maps Protocole (mapa de bits)
BIOS	Basic Input-Output System (Sistema Básico de Entrada/Salida)	CSS	Cascade Style Sheet (hojas de estilo en cascada)
FTP	File Transfer Protocol (Protocolo de Transferencia de Archivos)	E1	Trama E1 (es un formato de transmisión de voz digital)
ROUTER	enrutador o encaminador de paquetes (es un dispositivo que proporciona conectividad a nivel de red)	COOLER	Ventilador que se utiliza en los gabinetes de computadoras
SMS	Short Message Service (servicio de mensajes cortos)	DNS	Domain Name System DNS (sistema de nombres de dominio)
WI-FI	Es un mecanismo de conexión de dispositivos electrónicos de forma inalámbrica.		

8. BASE LEGAL

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

ENTIDAD	DOCUMENTO
Congreso de la República de Guatemala	<ul style="list-style-type: none"> Constitución Política de la República de Guatemala

[Handwritten signature]



9. NORMATIVA RELACIONADA

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA

*Título V. Estructura y Organización del Estado
Capítulo IV Régimen Financiero*

10. OBJETIVOS

Objetivo General

Presentar en forma ordenada y sistemática las normas y los procedimientos llevados a cabo en la Unidad de Informática, con la finalidad de formalizar y agilizar los procesos que se realizan en la Unidad.

Objetivos Específicos

- a) Formalizar los pasos, secuencias, distribución de actividades y la forma de llevarlas a cabo.
- b) Sistematizar la experiencia y conocimiento de los procesos.
- c) Servir de herramienta de consulta y capacitación al personal de la Unidad de Informática.

11. GENERALIDADES

- 1. El presente Manual del Normas y Procedimientos (MNP), brinda una descripción de las normas, procesos y procedimientos de la Unidad de Informática de la Procuraduría General de la Nación-PGN-.
- 2. El Manual se compone de una parte narrativa del procedimiento, un flujograma y una matriz para facilitar la comprensión de los procedimientos.

Las políticas, normas, procedimientos y demás aspectos referidos en el presente Manual, se aplican a la Unidad de Informática y al personal de la PGN cuando realice gestiones que tengan relación con los procedimientos de esta Unidad.

- 3. Para el cumplimiento del objetivo del manual, es necesario que este instrumento administrativo esté debidamente validado con las firmas de los responsables de elaboración, revisión y autorización; y que posteriormente sea socializado al interior de la Unidad de Informática. Esto permitirá al personal enterarse y empoderarse de sus responsabilidades como parte activa del proceso.

12. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

- 1. Este documento fue discutido, aceptado y/o modificado por las unidades que en el intervinieron, revisado por la autoridad correspondiente. Con la aprobación del Despacho Superior, entra en vigencia.
- 2. En principio el manual será revisado y actualizado por lo menos una (1) vez al año, o se actualizará cuando se presenten circunstancias que así lo aconsejen o justifiquen.



Handwritten signature



3. Para facilitar su actualización las páginas del manual serán intercambiables.
4. Se distinguirán dos opciones modificación y revisión. La modificación afectará a algunos de los puntos tratados en el manual (de una a tres páginas); cuando haya muchas modificaciones se procederá a una nueva edición. La revisión se hará de oficio una vez al año.
5. Las modificaciones podrán ser por iniciativa del Despacho Superior y las unidades involucradas, razonando sus causas.
6. Para la modificación o actualización del Manual debe seguirse el procedimiento descrito en el Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Planificación.

13. ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN

1. Las Políticas, normas, procedimientos, criterios y demás aspectos referidos en el presente Manual, se aplican al control y vigilancia del cumplimiento de los controles y procesos internos de la Unidad de Informática.
2. El manual también es aplicable a:
 - Todas las Unidades Institucionales de la PGN, cuando requieran hacer uso de procedimientos descritos en el manual basados en las normas específicas y debidamente detalladas.

14. POLÍTICAS GENERALES DEL MANUAL

1. Para el uso de formularios detallados en el presente manual, los usuarios deberán solicitarlos a la Unidad de Informática con la finalidad de mantener el correlativo de documentos entregados.
2. Solo son válidas las herramientas descritas en el manual, las únicas excepciones que se pueden aplicar es cuando los requerimientos a los procesos provienen de alguna delegación departamental, juzgado de la niñez o unidad operativa que se encuentre fuera de las instalaciones centrales de la PGN.
3. Para poder hacer entrega de las solvencias de Informática cualquier equipo de cómputo utilizado por la persona que ya no labora en la Institución debe haberse asignado a otro empleado o contratista activo según los registros tanto de la Unidad de Inventarios como los de la Unidad de Informática.
4. Para asignar equipo de cómputo, telefonía móvil o crear usuarios en los diferentes sistemas y servicios que provee la Unidad de Informática es necesario que en el Departamento de Recursos Humanos hayan registrado al nuevo empleado o contratista en el Sistema de Recursos Humanos.
5. El acceso a redes sociales de cualquier tipo y correo electrónico personal no están permitidos por lo que está sujeto a la autorización únicamente por parte del Despacho Superior a través del formulario PGN-UI-001-14-V2.



15. RESPONSABILIDADES

1. **Responsable de la Unidad de Informática:** Es la persona que tiene como función la coordinación de personal, asignación de equipo y la administración de la Unidad de Informática.

Handwritten signature and initials.



2. **Secretaria de Informática:** Es responsable de recibir y elaborar cualquier tipo de documentos de la Unidad, también registra los requerimientos efectuados para la Unidad y según sea requerido por el Responsable de la Unidad da seguimiento a los mismos, además de la atención a los usuarios de los servicios de la Unidad.
3. **Técnico en Informática:** Da soporte técnico a los usuarios de la Institución, elabora los mantenimientos preventivos, correctivos y reparaciones de los equipos de la Institución, procede a cablear en red e instalar todo tipo de dispositivos en las diferentes Unidades Institucionales.
4. **Técnico en Informática encargado de la Seguridad:** Es la persona responsable de crear todos los perfiles, servicios y accesos en los servidores de seguridad, correo electrónico, base de datos e Internet, administra los recursos de red de la Institución y los asigna de acuerdo a la necesidades específicas o a las directrices del Responsable de la Unidad.

16. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA

16.1 PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ELIMINACIÓN DE USUARIOS DE LOS SISTEMAS, CORREO ELECTRÓNICO Y ACCESO A COMPUTADORAS.

1. **Jefe o Responsable de la Unidad Institucional:** Elabora y envía a la Unidad de Informática, oficio solicitando la creación, modificación o eliminación del usuario que labora en su unidad.
2. **Secretaria de Informática:** Recibe oficio y lo traslada al Técnico en Informática encargado de la Seguridad para proceder con la solicitud.
3. **Técnico en Informática Encargado de la Seguridad:** Procede a crear, modificar o eliminar el usuario de acuerdo al oficio recibido, si es creación o modificación de usuario, continuar con el paso 5, si es eliminación de usuario seguir con el paso 4.
4. **Técnico en Informática Encargado de la Seguridad:** Da de baja al usuario, no se elimina el usuario, se bloquea para que no tenga acceso al sistema o sistemas correspondientes, se envía correo electrónico a la Secretaria de Informática para que elabore el oficio correspondiente, continuar en el paso 7.
5. **Técnico en Informática Encargado de la Seguridad:** Crea o modifica al usuario asignándole el perfil o rol correspondiente a la solicitud efectuada.
6. **Técnico en Informática Encargado de la Seguridad:** Traslada vía correo electrónico a la Secretaria de Informática la información del usuario creado para la elaboración documento de entrega de clave al usuario, impresión del sobre sellado donde va el documento con la clave del usuario.
7. **Secretaria de Informática:** Imprime el oficio de aviso al Jefe de la Unidad Institucional solicitante. Imprime los documentos que correspondan, solamente si es creación o modificación de Usuarios, y traslada el oficio al Responsable de la Unidad de Informática para su firma.
8. **Responsable de la Unidad de Informática:** Firma el oficio y revisa que la información relacionada al Usuario corresponda a lo solicitado.





9. **Secretaría de Informática:** Traslada el oficio firmado por el Responsable de la Unidad de Informática y si corresponde, se entrega en sobre sellado las claves al Jefe de la Unidad Institucional para que él le traslade dicho sobre sellado al usuario correspondiente.
10. **Fin del procedimiento.**

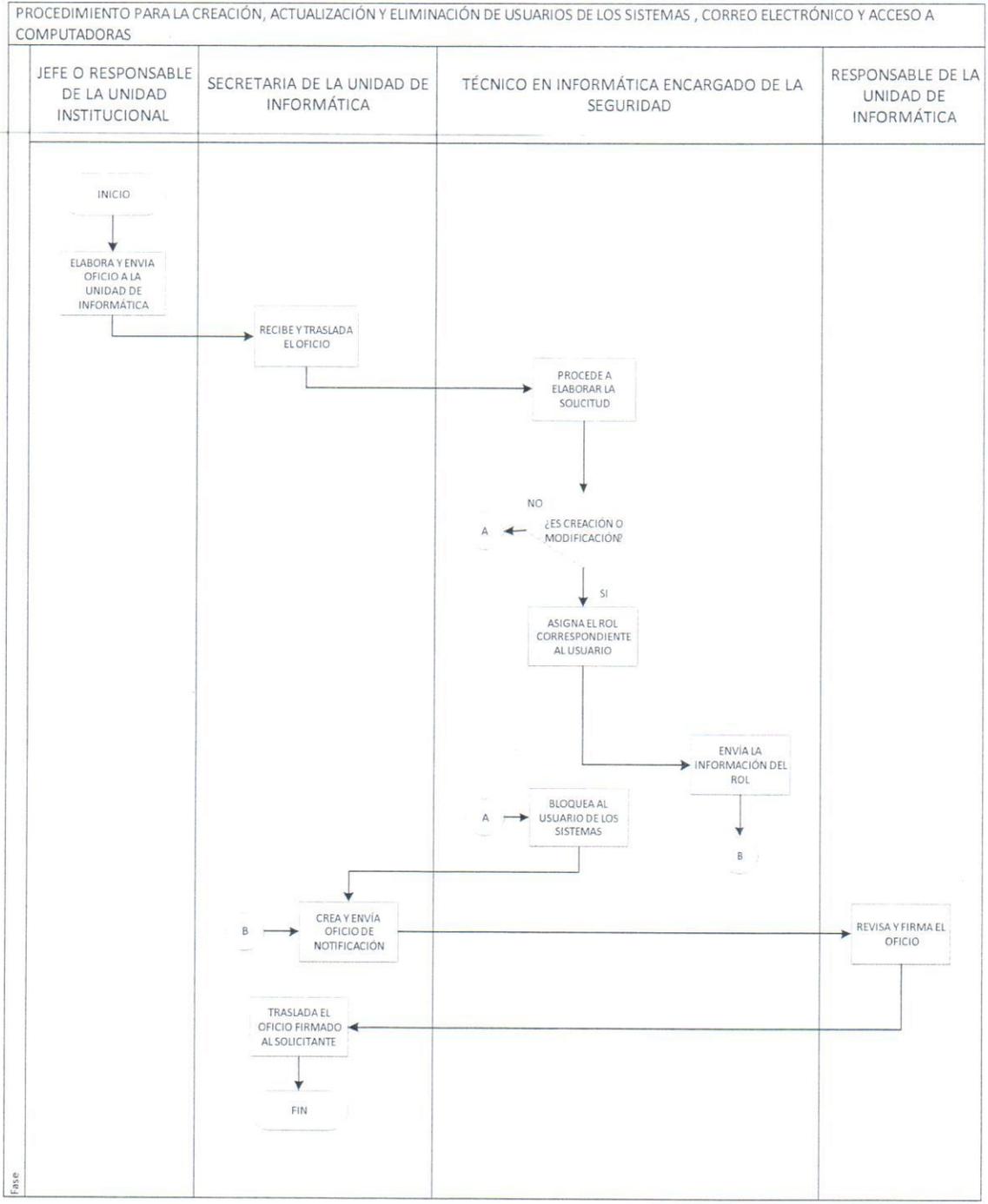
a. **MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ELIMINACIÓN DE USUARIOS DE LOS SISTEMAS, CORREO ELECTRÓNICO Y ACCESO A COMPUTADORAS.**

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Jefe o Responsable de la Unidad Institucional	Elabora y envía a la Unidad de Informática oficio solicitando la creación, modificación o eliminación del usuario que labora en su unidad.
2	Secretaría de Informática	Recibe oficio y lo traslada al Técnico en Informática encargado de la Seguridad para proceder con la solicitud.
3	Técnico en Informática Encargado de la Seguridad	Procede a crear, modificar o eliminar el usuario de acuerdo al oficio recibido, si es creación o modificación de usuario se debe continuar con el paso 5, de lo contrario seguir con el paso 4.
4	Técnico en Informática Encargado de la Seguridad	Procede a dar de baja al usuario, para ello no se elimina el usuario como tal sino que se bloquea para que no tenga acceso al sistema o sistemas correspondientes, se envía correo electrónico a la Secretaría de Informática para que elabore el oficio correspondiente, continuar en el paso 7.
5	Técnico en Informática Encargado de la Seguridad	Procede a crear o modificar al usuario asignándole el perfil o rol correspondiente a la solicitud efectuada.
6	Técnico en Informática Encargado de la Seguridad	Traslada vía correo electrónico a la Secretaría de Informática la información del usuario creado para la elaboración documento de entrega de clave al usuario, impresión del sobre sellado donde va el documento con la clave del usuario.
7	Secretaría de Informática	Imprime el oficio de aviso al Jefe de la Unidad Institucional solicitante e imprime los documentos que correspondan (Creación y Modificación de Usuarios) y traslada el oficio al Responsable de la Unidad de Informática para su firma.
8	Responsable de la Unidad de Informática	Firma el oficio y revisa que la información relacionada al Usuario corresponda a lo solicitado.
9	Secretaría de Informática	Traslada el oficio firmado por el Responsable de la Unida de Informática y de ser necesario el sobre sellado con las claves al Jefe de la Unidad Institucional para que él le haga entrega de dicho sobre sellado al usuario correspondiente.
10		Fin del Procedimiento



[Handwritten signatures and initials]

b. FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ELIMINACIÓN DE USUARIOS DE LOS SISTEMAS, CORREO ELECTRÓNICO Y ACCESO A COMPUTADORAS.



[Handwritten signature]



16.2 PROCEDIMIENTO CUANDO SE RECIBE NOTIFICACIÓN DE BAJA DE PERSONAL DE CUALQUIER UNIDAD INSTITUCIONAL DE LA PGN.

1. **Jefe o Responsable del Departamento de Recursos Humanos:** Elabora y envía oficio al Responsable de la Unidad de Informática informando de la baja del contratista o empleado de la entidad para la asignación de un Técnico en el proceso de Backup de la Información y a su vez para la cancelación de los usuarios que dicho empleado o contratista esté utilizando en la entidad.
2. **Secretaria de Informática:** Recibe el oficio y lo traslada al Responsable de la Unidad de Informática para que asigne las tareas correspondientes al personal de la Unidad.
3. **Responsable de la Unidad de Informática:** Asigna al técnico que será encargado de bloquear el equipo de cómputo y de efectuar la copia de seguridad de la información, además, deberá girar instrucciones al técnico encargado de la seguridad para que proceda a dar de baja a los usuarios que el empleado o contratista utilice en la entidad y que se tenga control de los mismos en la Unidad de Informática.
4. **Técnico en Informática:** Procede con el bloqueo del equipo utilizado y a la creación del Backup de la información se apersonará a la Unidad Correspondiente conjuntamente con un representante del Departamento de Recursos Humanos, de Inventarios y de Auditoría u otros departamentos relacionados de acuerdo al puesto de la persona que se retira de la entidad.
5. Verifica en el sistema denominado "HelpDesk" de la Unidad de Informática si el equipo utilizado por el empleado o contratista que se retira de la institución ya cuenta con el Inventario de Informática, si cuenta con inventario va al paso 7 de lo contrario va al paso 6.
6. Procede a la elaboración del Inventario del equipo utilizado por empleado o contratista que se retira y lo registra en el sistema "HelpDesk".
7. **Técnico en Informática encargado de la seguridad:** Inicialmente revisará el o los usuarios que el empleado o contratista utiliza en la institución y procederá a dar de baja a los mismos, si el usuario utiliza algún sistema en el cual tenga bajo su cargo documentos o expedientes dentro del mismo, el Jefe de la Unidad en la que labora el empleado o contratista deberá designar a la persona a la que serán trasladados los documentos o expedientes dentro del sistema.
8. Procede al bloqueo del usuario en todos los sistemas al que tenga acceso, de igual manera al correo electrónico y otros servicios que la Unidad de Informática administre, no así a sistemas externos como es el caso de SICOIN, SIGES, etc.
9. Hace entrega a la Secretaria de Informática de los informes para que ella redacte el oficio correspondiente para informar de la culminación del requerimiento.
10. **Secretaria de Informática:** Elabora oficio dirigido al Departamento de Recursos Humanos y al Jefe de la Unidad donde labora la persona que se dio de baja informando del trabajo realizado por parte de la Unidad de Informática.
11. **Responsable de la Unidad de Informática:** Revisa el oficio emitido y las tareas efectuadas por los Técnicos involucrados, al determinar que todo quedó correctamente procede a la firma del oficio.



[Handwritten signature]



12. **Secretaria de Informática:** Hace entrega del oficio al Departamento de Recursos Humanos y a la Unidad Institucional donde labora la persona que se retiró de la institución.
13. **Fin del procedimiento.**

a. **MATRIZ DE PROCEDIMIENTO CUANDO SE RECIBE NOTIFICACIÓN DE BAJA DE PERSONAL DE CUALQUIER UNIDAD INSTITUCIONAL DE LA PGN.**

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Jefe o Responsable del Departamento de Recursos Humanos	Elabora y envía oficio al Responsable de la Unidad de Informática informando de la baja del contratista o empleado de la entidad para la asignación de un Técnico en el proceso de Backup de la Información y a su vez para la cancelación de los usuarios que dicho empleado o contratista esté utilizando en la entidad.
2	Secretaria de Informática	Recibe el oficio y lo traslada al Responsable de la Unidad de Informática para que asigne las tareas correspondientes al personal de la Unidad.
3	Responsable de la Unidad de Informática	Asigna al técnico que será encargado de bloquear el equipo de cómputo y de efectuar la copia de seguridad de la información, además, deberá girar instrucciones al técnico encargado de la seguridad de los sistemas para que proceda a dar de baja a los usuarios que el empleado o contratista utilice en la entidad y que se tenga control de los mismos en la Unidad de Informática.
4	Técnico en Informática	Procede con el bloqueo del equipo utilizado y a la creación del Backup de la información se apersonará a la Unidad Correspondiente conjuntamente con un representante del Departamento de Recursos Humanos, de Inventarios y de Auditoría u otros departamentos relacionados de acuerdo al puesto de la persona que se retira de la entidad.
5	Técnico en Informática	Verifica en el sistema denominado "HelpDesk" de la Unidad de Informática si el equipo utilizado por el empleado o contratista que se retira de la institución ya cuenta con el Inventario de Informática, si cuenta con inventario va al paso 7 de lo contrario va al paso 6
6	Técnico en Informática	Procede a la elaboración del Inventario del equipo utilizado por empleado o contratista que se retira y lo registra en el sistema "HelpDesk"
7	Técnico en Informática encargado de la seguridad	Inicialmente revisará el o los usuarios que el empleado o contratista utiliza en la institución y procederá a dar de baja a los mismos, si el usuario utiliza algún sistema en el cual tenga bajo su cargo documentos o expedientes dentro del mismo, el Jefe de la Unidad en la que labora el empleado o contratista deberá designar a la persona a la que serán trasladados los



Opim 2



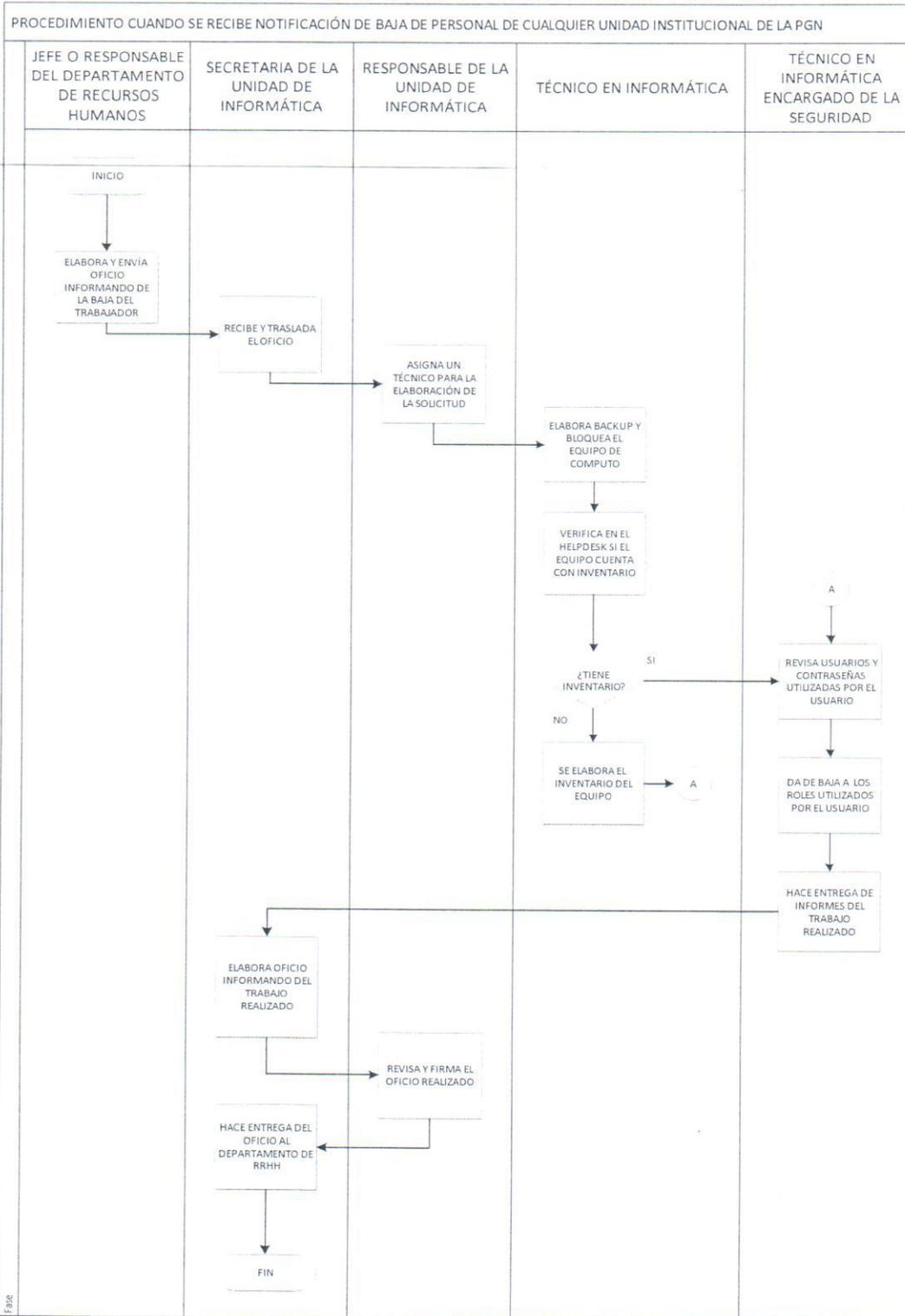
No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
		documentos o expedientes dentro del sistema
8	Técnico en Informática encargado de la seguridad	Procede al bloqueo del usuario en todos los sistemas al que tenga acceso, de igual manera al correo electrónico y otros servicios que la Unidad de Informática administre, no así a sistemas externos como es el caso de SICOIN, SIGES, etc.
9	Técnico en Informática encargado de la seguridad	Hace entrega a la Secretaria de Informática de los informes para que ella redacte el oficio correspondiente para informar de la culminación del requerimiento
10	Secretaria de Informática	Elabora oficio dirigido al Departamento de Recursos Humanos y al Jefe de la Unidad donde labora la persona que se dio de baja informando del trabajo realizado por parte de la Unidad de Informática.
11	Responsable de la Unidad de Informática	Revisa el oficio emitido y las tareas efectuadas por los Técnicos involucrados, al determinar que todo quedó correctamente procede a la firma del oficio.
12	Secretaria de Informática	Hace entrega del oficio al Departamento de Recursos Humanos y a la Unidad Institucional donde labora la persona que se retiró de la institución.
13		Fin del Proceso



[Handwritten signature]



b. FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO CUANDO SE RECIBE NOTIFICACIÓN DE BAJA DE PERSONAL DE CUALQUIER UNIDAD INSTITUCIONAL DE LA PGN.



Handwritten signature and initials.



16.3 PROCEDIMIENTO CUANDO SE RECIBE NOTIFICACIÓN DE ALTA DE PERSONAL A CUALQUIER UNIDAD INSTITUCIONAL DE LA PGN.

1. **Jefe o Responsable del Departamento de Recursos Humanos:** Elabora y envía oficio al Responsable de la Unidad de Informática informando del alta del contratista o empleado en la entidad para proceder con la asignación de equipo de cómputo y recursos de acuerdo al puesto de la persona.
2. **Secretaria de Informática:** Recibe el oficio y lo traslada al Responsable de la Unidad de Informática para que asigne las tareas correspondientes al personal de la Unidad, sigue paso 3. Si el puesto de la persona requiere la asignación de teléfono celular de la institución, procede a la entrega del mismo de acuerdo al **Procedimiento 16.4 Recepción y Entrega de Teléfonos Móviles.**
3. **Responsable de la Unidad de Informática:** Verifica en el Sistema de Recursos Humanos que haya sido registrado el empleado o contratista nuevo, si está registrado va al paso 5, de lo contrario continua en el paso 4.
4. **Secretaria de Informática:** Solicita por escrito (Oficio o correo electrónico) al Jefe o Responsable del Departamento de Recursos Humanos la creación del registro del nuevo empleado o contratista en el Sistema de Recursos Humanos, regresa al paso 1.
5. **Responsable de la Unidad de Informática:** Asigna al Técnico en Informática que será encargado de habilitar el equipo de cómputo para el nuevo empleado o contratista, también, quien trasladará al Técnico en Informática Encargado de la Seguridad para la creación de usuarios y claves para la persona de acuerdo al puesto y acceso a sistemas y servicios que se requiera.
6. **Técnico en Informática:** Procede a la habilitación del equipo de cómputo asignado al nuevo empleado o contratista, revisa el inventario efectuado al equipo generado desde el Sistema "HelpDesk" de Informática firmando el responsable y el Técnico en Informática, una copia de dicho inventario queda con el nuevo empleado o contratista y el original queda en la Unidad de Informática informa al Técnico en Informática encargado de la Seguridad para que proceda con la creación de las claves de acceso para el usuario.
7. **Técnico en Informática Encargado de la Seguridad:** Crea las claves de acceso del usuario para el equipo, correo electrónico y sistemas de la PGN a los que el usuario tenga autorización de acceso.
8. Envía correo electrónico a la Secretaria de Informática para la generación del sobre conteniendo las claves respectivas y para la redacción del oficio de aviso al Jefe de la Unidad Institucional de la creación de las claves, asignación y desbloqueo del equipo.
9. **Secretaria de Informática:** Elabora oficio dirigido al Jefe de la Unidad donde labora la persona que se dio de alta informando sobre el trabajo realizado por parte de la Unidad de Informática y adjunta el sobre con las claves correspondientes.
10. **Responsable de la Unidad de Informática:** Revisa el oficio emitido y procede a firmarlo.
11. **Secretaria de Informática:** Hace entrega del oficio al Jefe de la Unidad Institucional donde labora la persona que ingresó a la institución.



Omm



12. **Jefe o Responsable de la Unidad Institucional:** Hace entrega del sobre sellado correspondiente al nuevo empleado o contratista para que cuando se haga presente el Técnico de Informática éste llegue a configurar el equipo asignado y que el usuario pueda ingresar sus datos en los sistemas correspondientes.
13. **Técnico en Informática:** Procede a desbloquear, instalar y configurar el equipo asignado al nuevo empleado o contratista, también debe registrar la asignación del equipo al nuevo empleado de acuerdo al inventario de equipo efectuado por la Unidad de Informática y el empleado deberá firmar en la Ficha de asignación de equipo donde está de acuerdo con lo recibido.
14. Procede a configurar en la computadora del nuevo empleado o contratista los servicios asignados, así como, la actualización del usuario de acceso a la computadora, todo según los permisos otorgados al nuevo usuario.
15. **Nuevo Empleado o Contratista:** Procede a firmar bitácora del Técnico de Informática donde acepta el trabajo realizado por la Unidad de informática a entera satisfacción.
16. **Fin del procedimiento.**

a. **MATRIZ DE PROCEDIMIENTO CUANDO SE RECIBE NOTIFICACIÓN DE ALTA DE PERSONAL A CUALQUIER UNIDAD INSTITUCIONAL DE LA PGN.**

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Jefe o Responsable del Departamento de Recursos Humanos	Elabora y envía oficio al Responsable de la Unidad de Informática informando del alta del contratista o empleado en la entidad para proceder con la asignación de equipo de cómputo y recursos de acuerdo al puesto de la persona.
2	Secretaria de Informática	Recibe el oficio y lo traslada al Responsable de la Unidad de Informática para que asigne las tareas correspondientes al personal de la Unidad, sigue paso 3. Si el puesto de la persona requiere la asignación de teléfono celular de la institución, procede a la entrega del mismo de acuerdo al Procedimiento 15.4 Recepción y Entrega de Teléfonos Móviles.
3	Responsable de la Unidad de Informática	Verifica en el Sistema de Recursos Humanos que haya sido registrado el empleado o contratista nuevo, si está registrado va al paso 5, de lo contrario continua en el paso 4.
4	Secretaria de Informática	Solicita por escrito (Oficio o correo electrónico) al Jefe o Responsable del Departamento de Recursos Humanos la creación del registro del nuevo empleado o contratista en el Sistema de Recursos Humanos.
5	Responsable de la Unidad de Informática	Asigna al Técnico en Informática que será encargado de habilitar el equipo de cómputo para el nuevo empleado o contratista, también, traslada al Técnico en Informática Encargado de la Seguridad para la creación de usuarios y claves para la persona de acuerdo al puesto y acceso a sistemas y servicios que se requiera.



Handwritten signature and initials

23
[Handwritten signature]

[Circular stamp and handwritten signature]

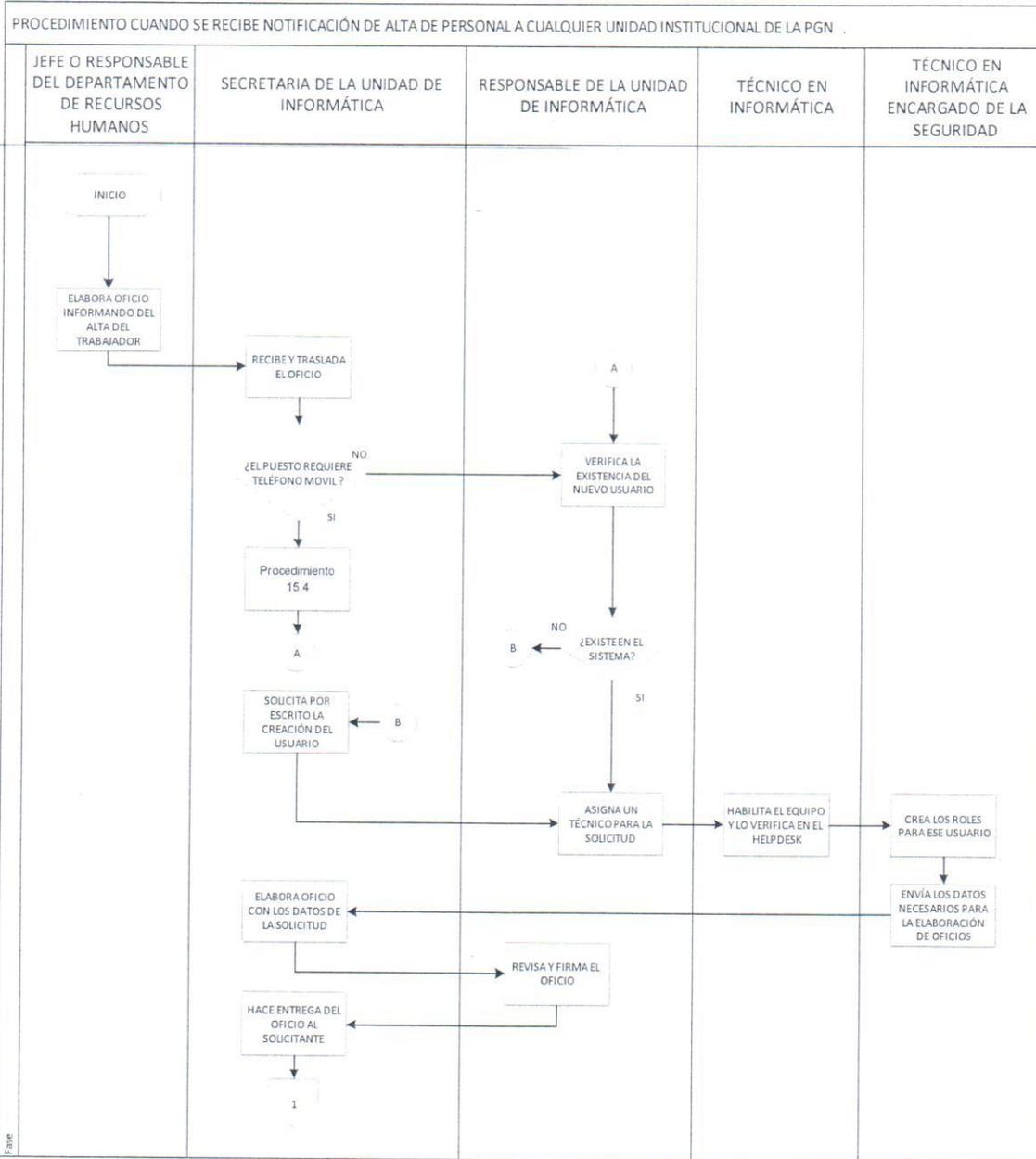
No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
6	Técnico en Informática	Procede a la habilitación del equipo de cómputo asignado al nuevo empleado o contratista, revisa el inventario efectuado al equipo generado desde el Sistema "HelpDesk" de Informática firmando el responsable y el Técnico en Informática, una copia de dicho inventario queda con el nuevo empleado o contratista y el original queda en la Unidad de Informática informa al Técnico en Informática encargado de la Seguridad para que proceda con la creación de las claves de acceso para el usuario
7	Técnico en Informática Encargado de la Seguridad	Crea las claves de acceso del usuario para el equipo, correo electrónico y sistemas de la PGN a los que el usuario tenga autorización de acceso.
8	Técnico en Informática Encargado de la Seguridad	Envía correo electrónico a la Secretaría de Informática para la generación del sobre conteniendo las claves respectivas y para la redacción del oficio de aviso al Jefe de la Unidad Institucional de la creación de las claves, asignación y desbloqueo del equipo
9	Secretaria de Informática	Elabora oficio dirigido al Jefe de la Unidad donde labora la persona que se dio de alta informando sobre el trabajo realizado por parte de la Unidad de Informática y adjunta el sobre con las claves correspondientes.
10	Responsable de la Unidad de Informática	Revisa el oficio emitido y procede a firmarlo.
11	Secretaria de Informática	Hace entrega del oficio al Jefe de la Unidad Institucional donde labora la persona que ingresó a la institución.
12	Jefe o Responsable de la Unidad Institucional	Hace entrega del sobre sellado correspondiente al nuevo empleado o contratista para que cuando se haga presente el Técnico de Informática éste llegue a configurar el equipo asignado y que el usuario pueda ingresar sus datos en los sistemas correspondientes.
13	Técnico en Informática	Procede a desbloquear, instalar y configurar el equipo asignado al nuevo empleado o contratista, también debe registrar la asignación del equipo al nuevo empleado de acuerdo al inventario de equipo efectuado por la Unidad de Informática y el empleado deberá firmar en la Ficha de asignación de equipo donde está de acuerdo con lo recibido.
14	Técnico en Informática	Procede a configurar en la computadora del nuevo empleado o contratista los servicios asignados, así como, la actualización del usuario de acceso a la computadora, todo según los permisos otorgados al nuevo usuario.
15	Nuevo Empleado o Contratista	Procede a firmar bitácora del Técnico de Informática donde acepta el trabajo realizado por la Unidad de informática a entera satisfacción.
16		Fin del Procedimiento.

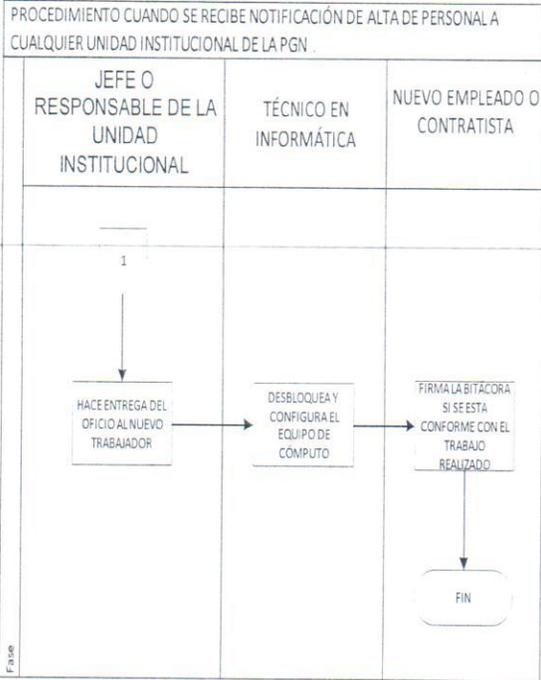
[Circular stamp: PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN DEPARTAMENTO DE DESPACHO SUPERIOR GUATEMALA, C.A.]

[Handwritten signature]



b. FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO CUANDO SE RECIBE NOTIFICACIÓN DE ALTA DE PERSONAL A CUALQUIER UNIDAD INSTITUCIONAL DE LA PGN.






Handwritten signature in the bottom right corner.



16.4 PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ENTREGA DE TELÉFONOS MÓVILES.

1. **Jefe o Responsable de Unidad Institucional:** Solicita por oficio a la Unidad de Informática la asignación de teléfono móvil para su persona o para un empleado o contratista de la Unidad bajo su cargo.
2. **Secretaria de Informática:** Traslada el oficio al Responsable de la Unidad de Informática para autorización de asignación de teléfono móvil.
3. **Responsable de la Unidad de Informática:** Verifica si procede la solicitud, si procede continua paso 5, si no procede traslada información de la no procedencia a la Secretaria de Informática y continúa paso 4.
4. **Secretaria de Informática:** Elabora oficio dirigido al Jefe o Responsable de la Unidad Institucional que solicitó el teléfono móvil, para informar la no procedencia de dicha solicitud, firmado por el Responsable de la Unidad de Informática, fin del Procedimiento.
5. **Secretaria de Informática:** Elabora oficio firmado por el Responsable de la Unidad de Informática, solicitando el aparato de teléfono móvil al Director administrativo quien tiene en custodia los teléfonos móviles disponibles.
6. **Director Administrativo:** Recibe oficio, proporciona el celular correspondiente a la Unidad de Informática para hacer la entrega oficial al usuario.
7. **Secretaria de Informática:** Recibe teléfono móvil y elabora el oficio de entrega al usuario solicitante, en el mismo especifica toda la información correspondiente al equipo, tiempo de aire y mensajes, además, incluye el Acuerdo donde se detalla la responsabilidad que adquiere el usuario.
8. **Responsable de la Unidad de Informática:** Revisa y firma el oficio respectivo para que sea entregado el equipo al usuario.
9. **Secretaria de Informática:** Hace entrega del oficio, acuerdo y equipo completo al usuario correspondiente.
10. **Usuario de Telefonía Móvil:** Revisa el oficio y equipo que le entrega la Unidad de Informática firmando de recibido a entera satisfacción.
11. **Secretaria de Informática:** Archiva el oficio y hace público por correo electrónico a las Jefaturas, Direcciones y Unidades que tengan relación con el Usuario donde informa del número de teléfono asignado a la persona.
12. **Fin del procedimiento.**

a. MATRIZ DE PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ENTREGA DE TELEFONOS MÓVILES.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Jefe o Responsable de Unidad Institucional	Solicita por oficio a la Unidad de Informática la asignación de teléfono móvil para su persona o para un empleado o



Handwritten signature in blue ink.



No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
		contratista de la Unidad bajo su cargo.
2	Secretaria de Informática	Traslada el oficio al Responsable de la Unidad de Informática para autorización de asignación de teléfono móvil.
3	Responsable de la Unidad de Informática	Verifica si procede la solicitud, si procede continua paso 5, si no procede traslada información de la no procedencia a la Secretaria de Informática y continúa paso 4.
4	Secretaria de Informática	Elabora oficio dirigido al Jefe o Responsable de la Unidad Institucional que solicitó el teléfono móvil, para informar la no procedencia de dicha solicitud, firmado por el Responsable de la Unidad de Informática, fin del Procedimiento.
5	Secretaria de Informática	Elabora oficio firmado por el Responsable de la Unidad de Informática, solicitando el aparato de teléfono móvil al Director administrativo quien tiene en custodia los teléfonos móviles disponibles.
6	Director Administrativo	Recibe oficio, proporciona el celular correspondiente a la Unidad de Informática para hacer la entrega oficial al usuario.
7	Secretaria de Informática	Recibe teléfono móvil y elabora el oficio de entrega al usuario solicitante, en el mismo especifica toda la información correspondiente al equipo, tiempo de aire y mensajes, además, incluye el Acuerdo donde se detalla la responsabilidad que adquiere el usuario.
8	Responsable de la Unidad de Informática	Revisa y firma el oficio respectivo para que sea entregado el equipo al usuario.
9	Secretaria de Informática	Hace entrega del oficio, acuerdo y equipo completo al usuario correspondiente.
10	Usuario de Telefonía Móvil	Revisa el oficio y equipo que le entrega la Unidad de Informática firmando de recibido a entera satisfacción.
11	Secretaria de Informática	Archiva el oficio y hace público por correo electrónico a las Jefaturas, Direcciones y Unidades que tengan relación con el Usuario donde informa del número de teléfono asignado a la persona.
12		Fin del Proceso

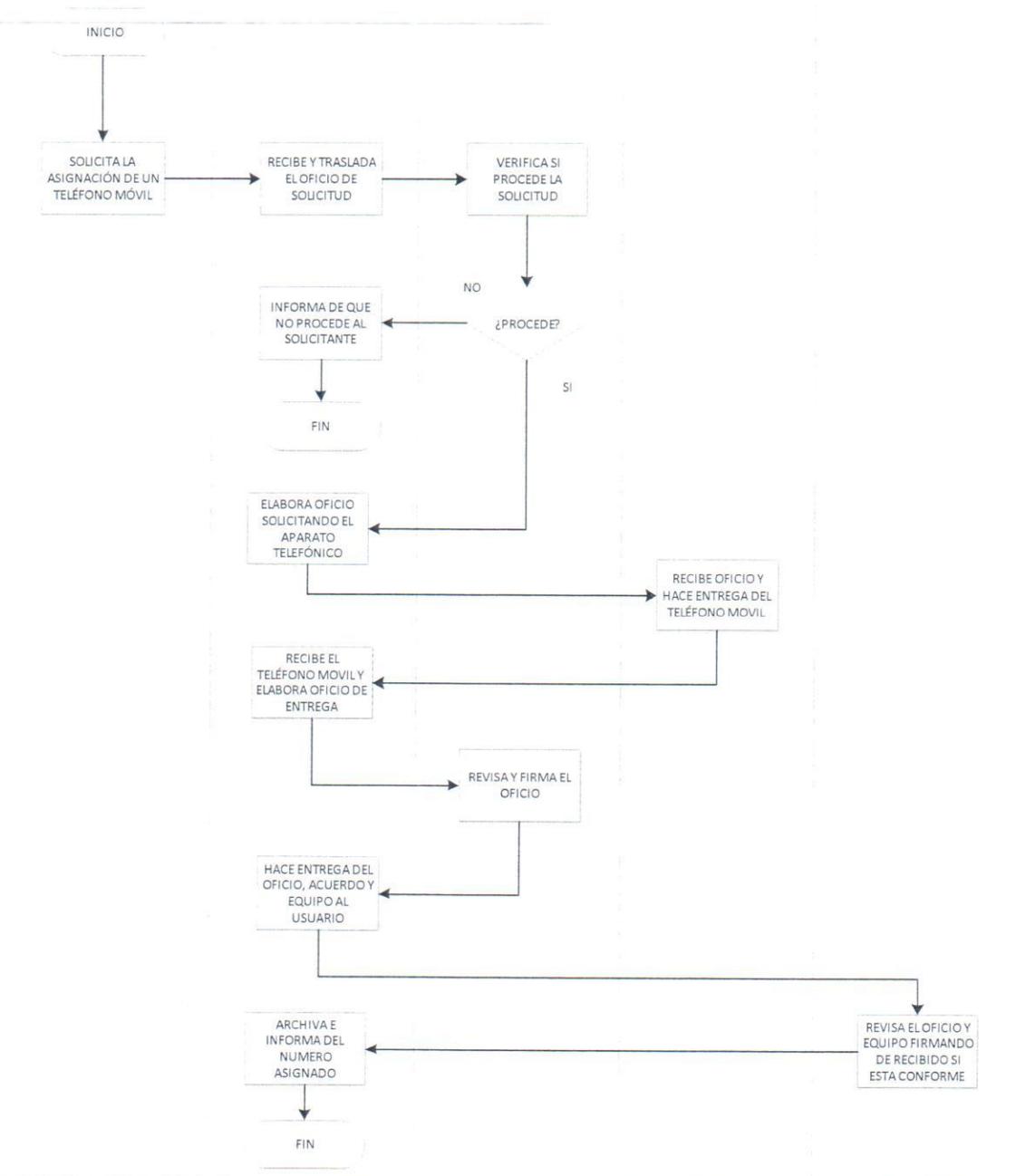


Handwritten signature and initials



b. FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ENTREGA DE TELÉFONOS MÓVILES.

JEFE O RESPONSABLE DE LA UNIDAD INSTITUCIONAL	SECRETARIA DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	DIRECTOR ADMINISTRATIVO	USUARIO DE TELEFONÍA MÓVIL
---	--	---	-------------------------	----------------------------



Handwritten signatures and initials.

16.5 PROCEDIMIENTO ASIGNACIÓN Y TRASLADO DE EQUIPO CÓMPUTO.

1. **Responsable o Jefe de Unidad Institucional:** Elabora oficio solicitando la asignación o traslado del equipo de cómputo y lo envía a la Unidad de Informática.
2. **Secretaria de Informática:** Recibe el oficio.
3. Si es solicitud de asignación de equipo de cómputo va al paso 6 de lo contrario continua en el paso 4.
4. **Responsable de la Unidad de Informática:** Revisa el oficio y se asigna a un técnico en Informática para que proceda a efectuar el traslado respectivo.
5. **Técnico en Informática:** Procede a efectuar el traslado del equipo de cómputo de acuerdo a la solicitud, posterior al traslado hace las pruebas necesarias para que el usuario esté satisfecho y le solicita la firma de la bitácora de tareas de Informática, sigue en el paso 10.
6. **Responsable de la Unidad de Informática:** Evalúa la solicitud y si la asignación es de equipo de cómputo nuevo sigue paso 7 si no es equipo nuevo asigna a un Técnico en Informática para que configure el equipo solicitado sigue en el paso 11.
7. Le solicita al Responsable o Jefe de la Unidad Institucional que haga la solicitud correspondiente a la Unidad de Almacén.
8. **Responsable o Jefe de la Unidad Institucional:** Llena el formulario FE-DA-UA-01 de la Unidad de Almacén donde solicita el equipo con las especificaciones que la Unidad de Informática le traslada.
9. **Responsable o Jefe de la Unidad de Almacén:** Da salida al equipo solicitado y hace el traslado del mismo a la Unidad de Informática para la configuración y adaptación correspondiente.
10. **Secretaria de Informática:** Atiende la recepción del equipo trasladado desde la Unidad de Almacén y lo asigna a un Técnico en Informática para la configuración correspondiente.
11. **Técnico en Informática:** Configura el equipo asignado a la Unidad Institucional solicitante, adicionalmente, elabora el Inventario de Informática correspondiente y lo registra en el módulo HELPDESK del Sistema de Gestión PGN.
12. Imprime la Ficha Técnica de Equipo donde se registra la asignación del equipo al usuario correspondiente, posteriormente procede con la instalación del equipo asignado.
13. Instala el equipo asignado al Empleado o contratista de la Unidad Institucional.
14. **Empleado o contratista de la Unidad Institucional:** Procede a la firma de la Ficha Técnica de Equipo y la bitácora de Informática donde acepta que el traslado se ha efectuado de manera satisfactoria.
15. **Técnico en Informática:** Hace entrega de la Ficha Técnica de Equipo a la Secretaria de Informática para archivarla y para que elabore el oficio de respuesta al Responsable o





Jefe de la Unidad Institucional donde se hace referencia de la entrega o traslado del equipo.

16. **Secretaria de Informática:** Archiva la Ficha Técnica del Equipo y elabora el oficio para el Responsable o Jefe de la Unidad Institucional solicitante donde informa de la instalación satisfactoria del equipo.

17. **Responsable de la Unidad de Informática:** Revisa y firma el oficio de entrega del equipo.

18. **Secretaria de Informática:** Hace entrega del oficio a la Secretaria de la Unidad Institucional solicitante.

19. Archiva el oficio debidamente firmado y sellado de recibido.

20. **Fin del Procedimiento.**

a. **MATRIZ DE PROCEDIMIENTO DE INVENTARIO, ASIGNACIÓN, TRASLADO Y/O ENTREGA DE EQUIPO CÓMPUTO.**

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Responsable o Jefe de Unidad Institucional	Elabora oficio solicitando la asignación o traslado del equipo de cómputo y lo envía a la Unidad de Informática.
2	Secretaria de Informática	Recibe el Oficio.
3	Secretaria de Informática	Si es solicitud de asignación de equipo de cómputo va al paso 6 de lo contrario continua en el paso 4.
4	Responsable de la Unidad de Informática	Revisa el oficio y se asigna a un técnico en Informática para que proceda a efectuar el traslado respectivo.
5	Técnico en Informática	Procede a efectuar el traslado del equipo de cómputo de acuerdo a la solicitud, posterior al traslado hace las pruebas necesarias para que el usuario esté satisfecho y le solicita la firma de la bitácora de tareas de Informática, sigue en el paso 10.
6	Responsable o Jefe de la Unidad de Informática	Evalúa la solicitud y si la asignación es de equipo de cómputo nuevo sigue paso 7 si no es equipo nuevo asigna a un Técnico en Informática para que configure el equipo solicitado sigue en el paso 11
7	Responsable o Jefe de la Unidad de Informática	Le solicita al Responsable o Jefe de la Unidad Institucional que haga la solicitud correspondiente a la Unidad de Almacén.
8	Responsable o Jefe de la Unidad Institucional	Llena el formulario FE-DA-UA-01 de la Unidad de Almacén donde solicita el equipo con las especificaciones que la Unidad de Informática le traslada.
9	Responsable o Jefe de la Unidad de Almacén	Da salida al equipo solicitado y hace el traslado del mismo a la Unidad de Informática para la configuración y adaptación correspondiente.



Amir



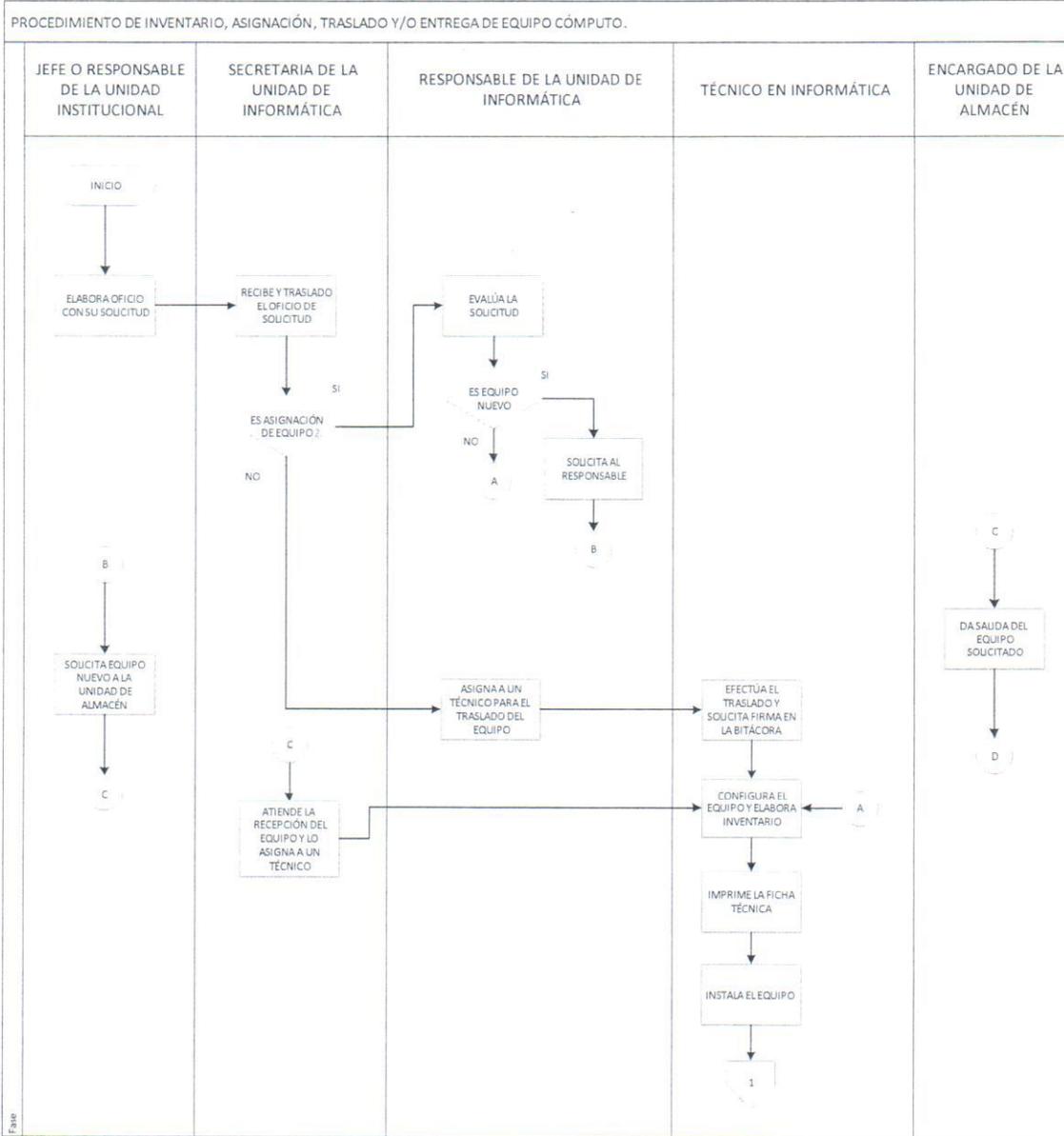
No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
10	Secretaria de Informática	Atiende la recepción del equipo trasladado desde la Unidad de Almacén y lo asigna a un Técnico en Informática para la configuración correspondiente.
11	Técnico en Informática	Configura el equipo asignado a la Unidad Institucional solicitante, adicionalmente, elabora el Inventario de Informática correspondiente y lo registra en el módulo HELP DESK del Sistema de Gestión PGN.
12	Técnico en Informática	Imprime la Ficha Técnica de Equipo donde se registra la asignación del equipo al usuario correspondiente, posteriormente procede con la instalación del equipo asignado.
13	Técnico en Informática	Instala el equipo asignado al Empleado o contratista de la Unidad Institucional.
14	Empleado o contratista de la Unidad Institucional	Procede a la firma de la Ficha Técnica de Equipo y la bitácora de Informática donde acepta que el traslado se ha efectuado de manera satisfactoria.
15	Técnico en Informática	Hace entrega de la Ficha Técnica de Equipo a la Secretaria de Informática para archivarla y para que elabore el oficio de respuesta al Responsable o Jefe de la Unidad Institucional donde se hace referencia de la de entrega o traslado del equipo.
16	Secretaria de Informática	Archiva la Ficha Técnica del Equipo y elabora el oficio para el Responsable o Jefe de la Unidad Institucional solicitante donde informa de la instalación satisfactoria del equipo.
17	Responsable de la Unidad de Informática	Revisa y firma el oficio de entrega del equipo.
18	Secretaria de Informática	Hace entrega del oficio a la Secretaria de la Unidad Institucional solicitante.
19	Secretaria de Informática	Archiva el oficio debidamente firmado y sellado de recibido.
20		Fin del Procedimiento



Handwritten signature and initials.



b. FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE INVENTARIO, ASIGNACIÓN, TRASLADO Y/O ENTREGA DE EQUIPO CÓMPUTO.



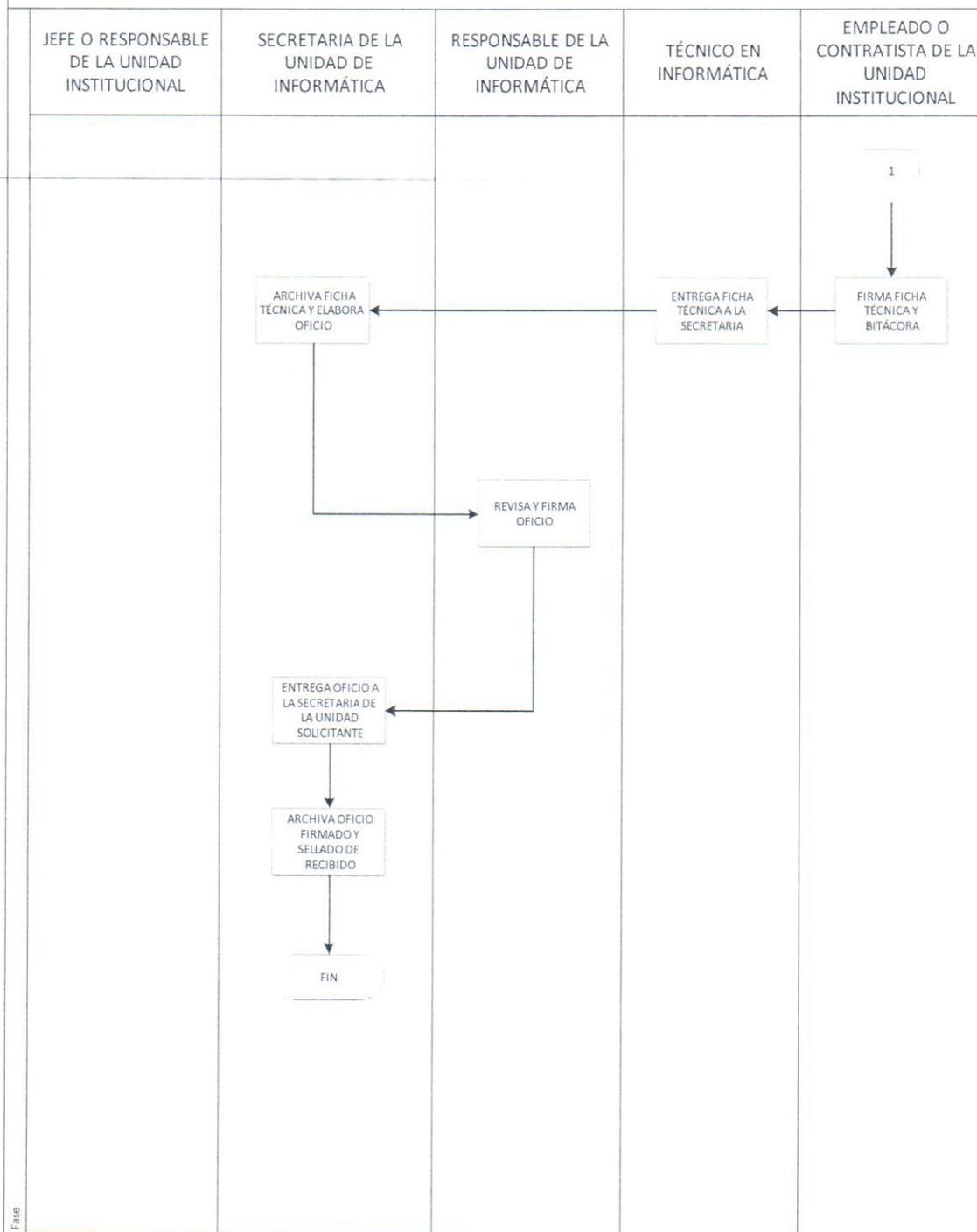
F.348



[Handwritten signature]



PROCEDIMIENTO DE INVENTARIO, ASIGNACIÓN, TRASLADO Y/O ENTREGA DE EQUIPO CÓMPUTO.



FINIS



Handwritten signature and initials.



16.6 PROCEDIMIENTO PARA ENTREGA DE SOLVENCIA DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA A PERSONAL QUE SE RETIRA DE LA PGN.

1. **Ex empleado o contratista:** Se presenta a la Unidad de Informática a solicitar la solvencia.
2. **Secretaria de Informática:** Revisa la fecha que se retiró la persona de la institución, si ha transcurrido más de 1 año de la fecha de retiro y la de solicitud de solvencia, procede a realizar un oficio dirigido al Director Administrativo donde se especifica que la persona no cuenta con equipo de cómputo asignado y va al paso 3, de lo contrario continúa en el paso 7.
3. **Responsable de la Unidad de Informática:** Revisa que efectivamente la persona no se encuentre registrada en el Sistema de Recursos Humanos y procede a la firma del oficio correspondiente.
4. **Secretaria de Informática:** Hace entrega del oficio debidamente firmado por el Responsable de la Unidad de Informática a la Dirección Administrativa, para que ellos procedan con la emisión de la Solvencia correspondiente.
5. **Secretaria Dirección Administrativa:** Recibe, sella y firma copia de oficio, hace entrega de la copia del oficio a la Secretaria de Informática.
6. **Secretaria de Informática:** Archiva el oficio con firma y sello de recibido, fin del Procedimiento.
7. **Secretaria de Informática:** Verifica en el sistema HELPDESK que el solicitante no cuente con ningún equipo de cómputo, telefonía móvil o cualquier otro dispositivo asignado.
8. Si el solicitante cuenta con equipo asignado en el sistema HELPDESK, hace la revisión correspondiente de todas las bajas de personal registradas en Informática, si localiza el oficio de baja del solicitante sigue con el paso 9, de lo contrario sigue en el paso 13.
9. Solicita vía telefónica al departamento de Inventarios información sobre la reasignación del equipo de cómputo.
10. **Jefe o Responsable del Departamento de Inventarios:** Confirma vía telefónica a la Secretaria de Informática el nombre de la persona a la que se reasignó el equipo.
11. **Secretaria de Informática:** Traslada solicitud al Técnico de Informática para que proceda a actualizar en el sistema HELPDESK el usuario al que se le reasignó el equipo.
12. **Técnico de Informática:** Actualiza en el sistema HELPDESK el usuario al que se le reasignó el equipo.
13. **Secretaria de Informática:** Procede a la impresión de la solvencia desde el sistema HELPDESK donde se especifica que la persona no cuenta con equipo de la institución asignado.
14. **Responsable de Informática:** Firma la solvencia para que sea entregada al Ex empleado o contratista solicitante.



15. **Secretaria de Informática:** Hace entrega de la solvencia en original y fotocopia al ex empleado o contratista para que firme de recibido la fotocopia correspondiente.
16. **Ex empleado o contratista:** Firma de recibido la fotocopia de la solvencia respectiva.
17. **Secretaria de Informática:** Archiva la fotocopia de la solvencia.
18. **Fin del procedimiento.**

a. **MATRIZ DE PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE SOLVENCIA DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA A PERSONAL QUE SE RETIRA DE LA PGN.**

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Ex empleado o contratista	Se presenta a la Unidad de Informática a solicitar la solvencia.
2	Secretaria de Informática	Revisa la fecha que se retiró la persona de la institución, si ha transcurrido más de 1 año de la fecha de retiro y la de solicitud de solvencia, procede a realizar un oficio dirigido al Director Administrativo donde se especifica que la persona no cuenta con equipo de cómputo asignado y va al paso 3, de lo contrario continúa en el paso 7
3	Responsable de la Unidad de Informática	Revisa que efectivamente la persona no se encuentre registrada en el Sistema de Recursos Humanos y procede a la firma del oficio correspondiente.
4	Secretaria de Informática	Hace entrega del oficio debidamente firmado por el Responsable de la Unidad de Informática a la Dirección Administrativa, para que ellos procedan con la emisión de la Solvencia correspondiente
5	Secretaria Dirección Administrativa	Recibe, sella y firma copia de oficio, hace entrega de la copia del oficio a la Secretaria de Informática.
6	Secretaria de Informática	Archiva el oficio con firma y sello de recibido, fin del Procedimiento.
7	Secretaria de Informática	Verifica en el sistema HELPDESK que el solicitante no cuente con ningún equipo de cómputo, telefonía móvil o cualquier otro dispositivo asignado
8	Secretaria de Informática	Si el solicitante cuenta con equipo asignado en el sistema HELPDESK, hace la revisión correspondiente de todas las bajas de personal registradas en Informática, si localiza el oficio de baja del solicitante sigue con el paso 9, de lo contrario sigue en el paso 13
9	Secretaria de Informática	Solicita vía telefónica al departamento de Inventarios información sobre la reasignación del equipo de cómputo
10	Jefe o Responsable del Departamento de Inventarios	Confirma vía telefónica a la Secretaria de Informática el nombre de la persona a la que se reasignó el equipo
11	Secretaria de	Traslada solicitud al Técnico de Informática para que proceda

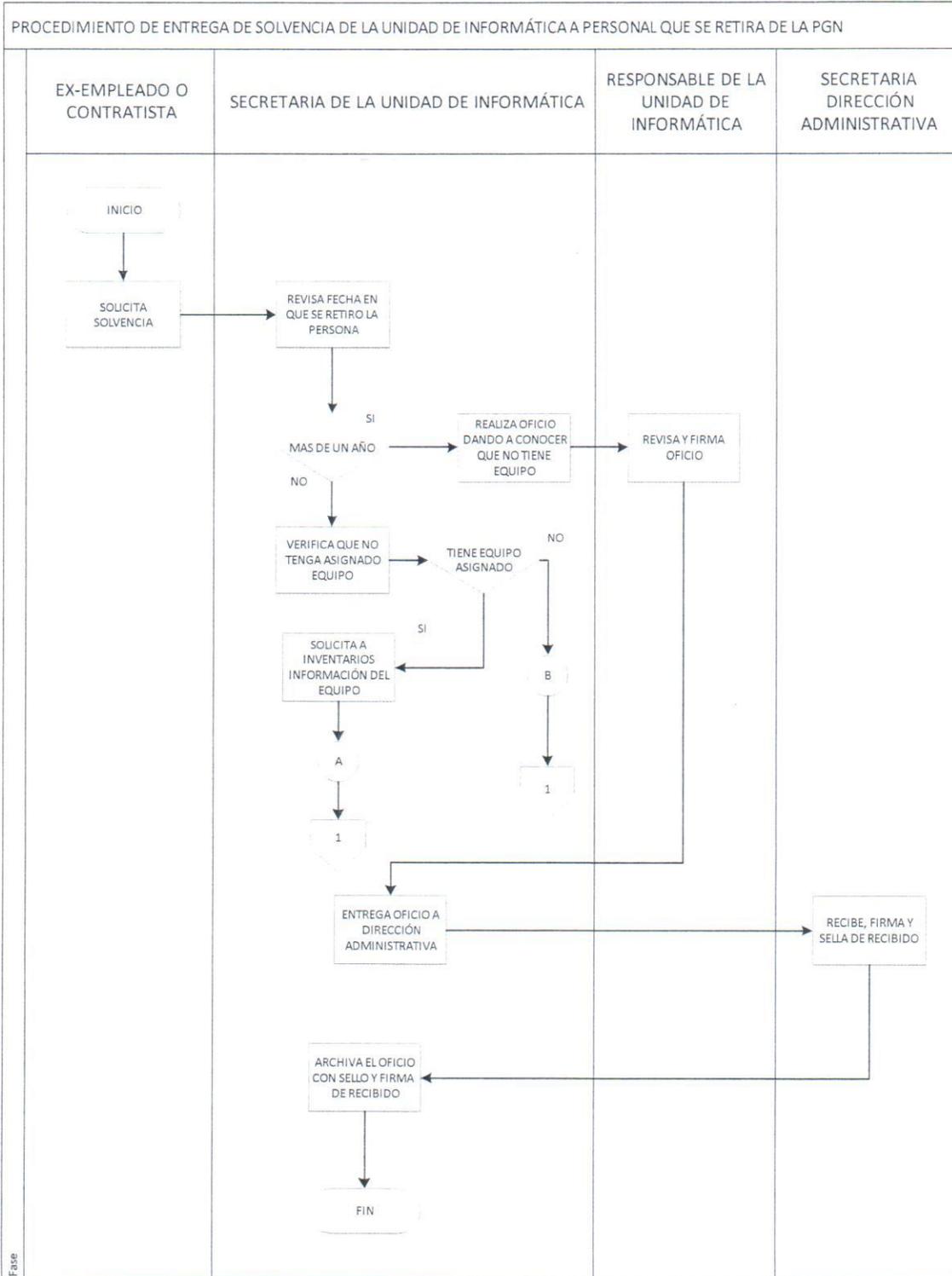


No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
	Informática	a actualizar en el sistema HELPDESK el usuario al que se le reasignó el equipo
12	Técnico en Informática	Actualiza en el sistema HELPDESK el usuario al que se le reasignó el equipo.
13	Secretaria de Informática	Procede a la impresión de la solvencia desde el sistema HELPDESK donde se especifica que la persona no cuenta con equipo de la institución asignado
14	Responsable de Informática	Firma la solvencia para que sea entregada al Ex empleado o contratista solicitante
15	Secretaria de Informática	Hace entrega de la solvencia en original y fotocopia al ex empleado o contratista para que firme de recibido la fotocopia correspondiente
16	Ex empleado o contratista	Firma de recibido la fotocopia de la solvencia respectiva
17	Secretaria de Informática	Archiva la fotocopia de la solvencia.
18		Fin del Procedimiento





b. FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE SOLVENCIA DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA A PERSONAL QUE SE RETIRA DE LA PGN.



Handwritten signature



16.7 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ACCESO A INTERNET.

1. **Unidad Institucional solicitante:** Solicita a la Unidad de Informática se le proporcione formulario debidamente numerado para solicitar la asignación de acceso a Internet para algún miembro del personal de la Unidad Institucional.
2. **Secretaria de Informática:** Imprime una copia del formulario PGN-UI-001-14-V2 con el número de formulario que le corresponde y le hace entrega del mismo.
3. **Unidad Institucional solicitante:** Traslada a la Unidad de Informática el formulario PGN-UI-001-14 debidamente autorizado por el Encargado o Jefe de la Unidad a la que pertenece.
4. **Secretaria de Informática:** Recibe el formulario PGN-UI-001-14-V2 debidamente autorizado y lo traslada al Técnico en Informática encargado de la seguridad para proceder con el requerimiento.
5. **Técnico en Informática encargado de la seguridad:** Procede a la asignación de Internet de acuerdo al formulario autorizado y con los permisos marcados en dicho formulario.
6. Procede a firmar el formulario PGN-UI-001-14-V2 y le pone la fecha de asignación del permiso, donde se confirma la tarea efectuada, lo traslada a la Secretaria de Informática.
7. **Secretaria de Informática:** Recibe formulario y elabora el oficio de aviso dirigido al Responsable o Jefe de la Unidad Institucional solicitante y lo traslada al Responsable de la Unidad de Informática para la firma.
8. **Responsable de la Unidad de Informática:** Revisa que la tarea efectuada corresponda con la solicitud recibida y procede a firmar el oficio correspondiente.
9. **Secretaria de Informática:** Traslada el Oficio debidamente firmado a la Secretaria de la Unidad Institucional solicitante para que quede constancia de la tarea efectuada.
10. **Unidad Institucional solicitante:** Recibe oficio Firma y sella copia del mismo.
11. **Secretaria de Informática:** Archiva el oficio y el formulario PGN-UI-001-14-V2 correspondiente a la solicitud efectuada.
12. **Fin del proceso.**

a. MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ACCESO A INTERNET

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Unidad Institucional solicitante	Solicita a la Unidad de Informática se le proporcione formulario debidamente numerado para solicitar la asignación de acceso a Internet para algún miembro del personal de la Unidad



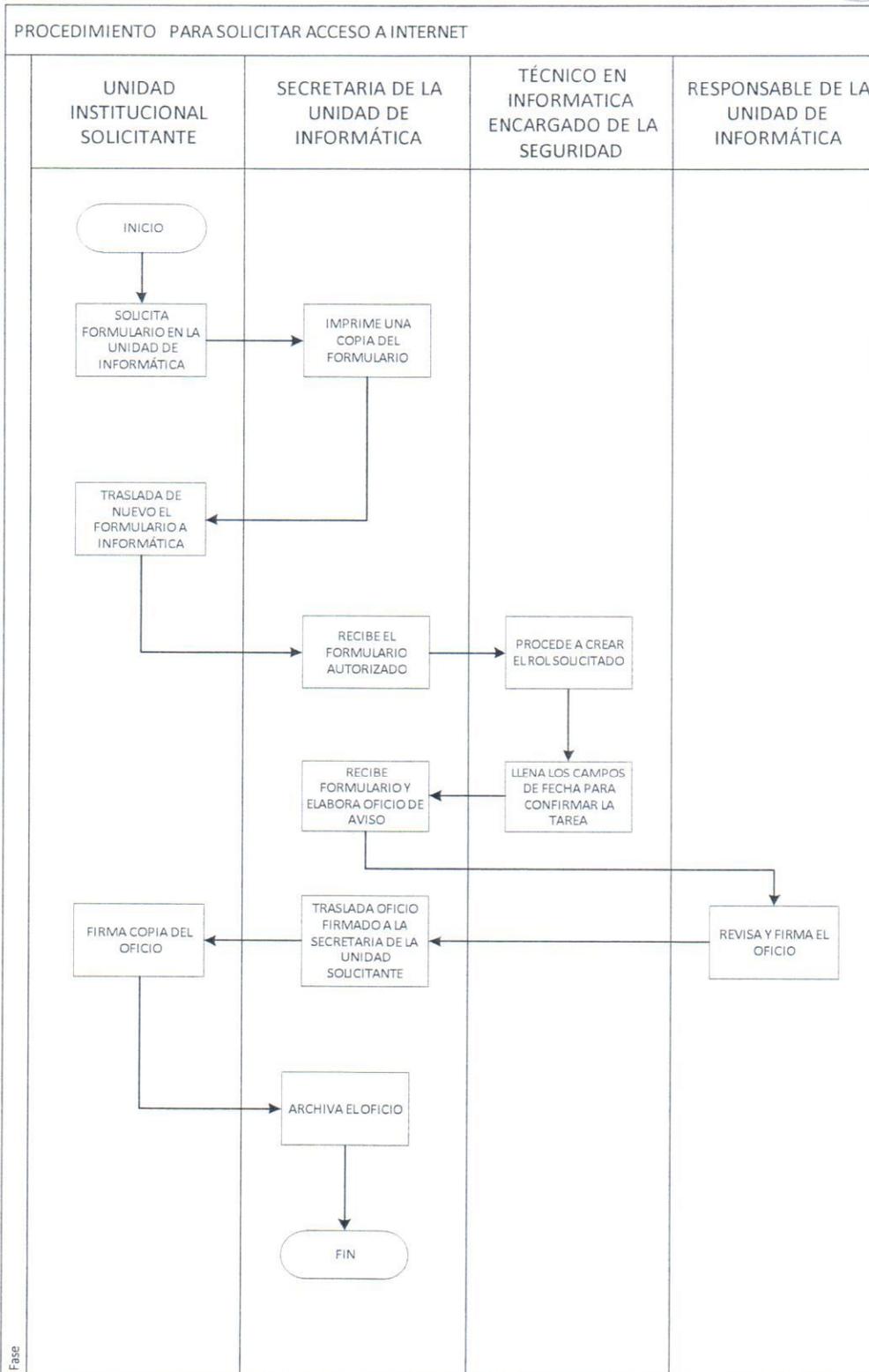



No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
		Institucional
2	Secretaria de Informática	Imprime una copia del formulario PGN-UI-001-14-V2 con el número de formulario que le corresponde y le hace entrega del mismo
3	Unidad Institucional solicitante	Traslada a la Unidad de Informática el formulario PGN-UI-001-14 debidamente autorizado por el Encargado o Jefe de la Unidad a la que pertenece
4	Secretaria de Informática	Recibe el formulario PGN-UI-001-14-V2 debidamente autorizado y lo traslada al Técnico en Informática encargado de la seguridad para proceder con el requerimiento
5	Técnico en Informática encargado de la seguridad	Procede a la asignación de Internet de acuerdo al formulario autorizado y con los permisos marcados en dicho formulario
6	Técnico en Informática encargado de la seguridad	Procede a firmar el formulario PGN-UI-001-14-V2 y le pone la fecha de asignación del permiso, donde se confirma la tarea efectuada, lo traslada a la Secretaria de Informática
7	Secretaria de Informática	Recibe formulario y elabora el oficio de aviso dirigido al Responsable o Jefe de la Unidad Institucional solicitante y lo traslada al Responsable de la Unidad de Informática para la firma
8	Responsable de la Unidad de Informática	Revisa que la tarea efectuada corresponda con la solicitud recibida y procede a firmar el oficio correspondiente
9	Secretaria de Informática	Traslada el Oficio debidamente firmado a la Secretaria de la Unidad Institucional solicitante para que quede constancia de la tarea efectuada
10	Unidad Institucional solicitante	Recibe oficio Firma y sella copia del mismo
11	Secretaria de Informática	Archiva el oficio y el formulario PGN-UI-001-14-V2 correspondiente a la solicitud efectuada
12		Fin del Proceso





b. FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ACCESO A INTERNET.



[Handwritten signature]



16.8 PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN DE GRABACIONES DE CÁMARAS DE SEGURIDAD.

1. **Responsable o Jefe de Seguridad:** Hace entrega de requerimiento por escrito a la Unidad de Informática para la revisión de grabaciones de las cámaras externas o internas de la Institución.
2. **Secretaria de Informática:** Recibe la solicitud correspondiente y la traslada al Responsable de la Unidad de Informática para la autorización y asignación de un Técnico de Informática.
3. **Responsable de la Unidad de Informática:** Verifica si la fecha de las grabaciones solicitadas se encuentran aún en el rango de backup que el sistema automáticamente genera, si se encuentra en el rango de fechas incluido en el backup asigna a un Técnico de Informática, continúa paso 7, si no está dentro del rango de fechas, continúa en el paso 4.
4. **Secretaria de Informática:** Elabora oficio donde hace saber al Responsable o Jefe de Seguridad que no se cuenta con registro de la información solicitada.
5. **Responsable de la Unidad de Informática:** Firma el oficio correspondiente.
6. **Secretaria de Informática:** Hace entrega del oficio al Jefe de Seguridad, continúa en el paso 13.
7. **Técnico de Informática:** Revisa las grabaciones en los rangos de fechas y horas en presencia del Responsable o Jefe de Seguridad y de ser necesario de la persona que le hizo el requerimiento original.
8. **Responsable o Jefe de Seguridad:** Solicita al Técnico de Informática que genere una copia de los videos o que se impriman las imágenes que crea convenientes.
9. **Técnico de Informática:** Genera la información solicitada por el Responsable o Jefe de Seguridad, en memoria USB o en un CD/DVD.
10. **Secretaria de Informática:** Elabora oficio de entrega de la información en el formato y tipo de dispositivo seleccionado.
11. **Responsable de la Unidad de Informática:** Revisa que el oficio corresponda con lo solicitado y procede a la firma del mismo.
12. **Secretaria de Informática:** Hace entrega del oficio y de ser posible la información solicitada al Responsable o Jefe de Seguridad solicitando la firma de recibido en el oficio.
13. **Responsable o Jefe de Seguridad:** Firma de recibido el oficio entregado por la Unidad de Informática.
14. **Secretaria de Informática:** Archiva la copia del oficio.
15. **Fin del procedimiento.**



Obm

a. **MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN DE GRABACIONES DE CÁMARAS DE SEGURIDAD.**

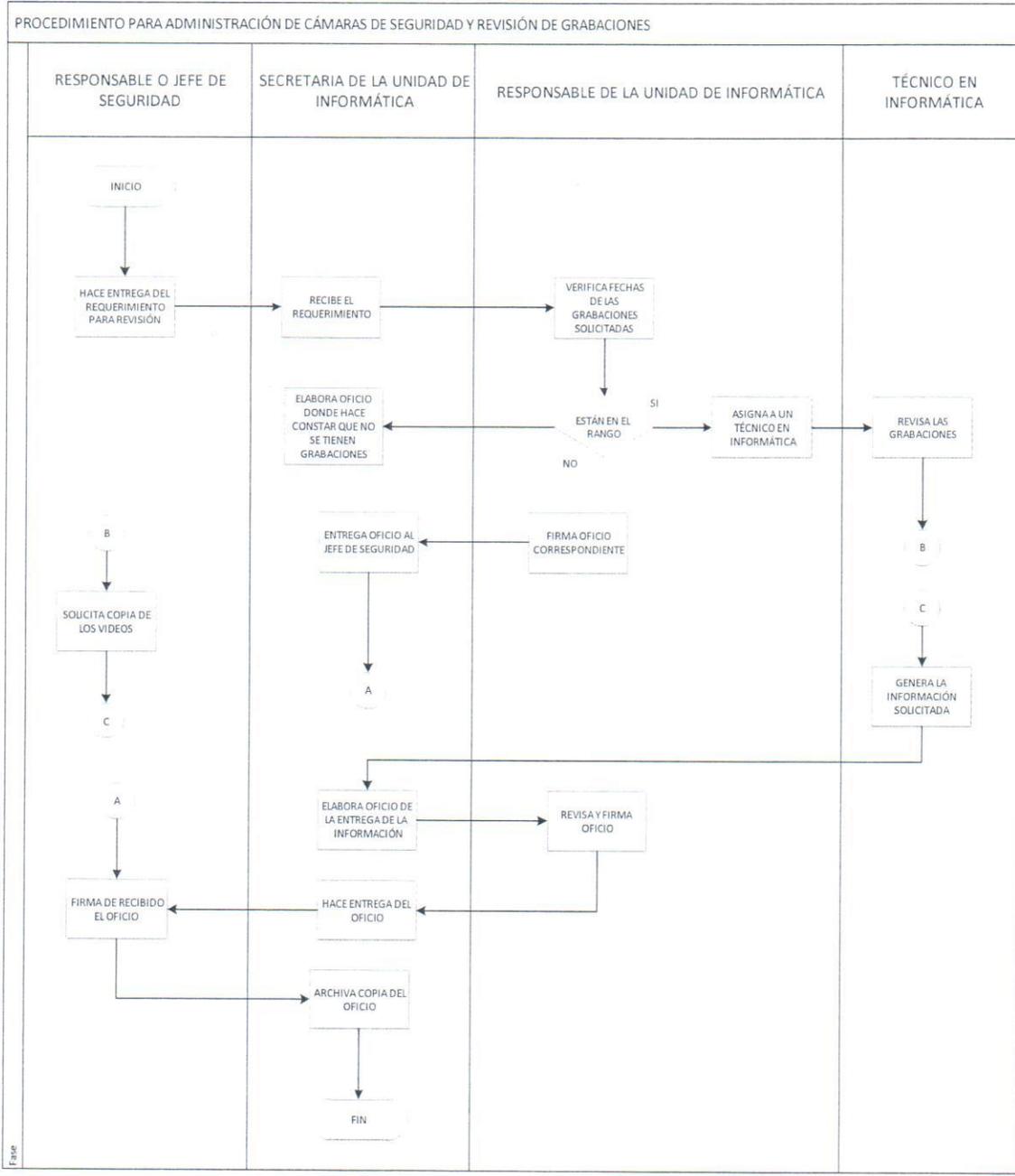
No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Responsable o Jefe de Seguridad	Hace entrega de requerimiento por escrito a la Unidad de Informática para la revisión de grabaciones de las cámaras externas o internas de la Institución.
2	Secretaría de Informática	Recibe la solicitud de correspondiente y la traslada al Responsable de la Unidad de Informática para la autorización y asignación de un Técnico de Informática.
3	Responsable de la Unidad de Informática	Verifica si la fecha de las grabaciones solicitadas se encuentran aún en el rango de backup que el sistema automáticamente genera, si se encuentra en el rango de fechas incluido en el backup asigna a un Técnico de Informática, continúa paso 7, si no está dentro del rango de fechas, continúa en el paso 4
4	Secretaría de Informática	Elabora oficio donde hace saber al Responsable o Jefe de Seguridad que no se cuenta con registro de la información solicitada
5	Responsable o Jefe de Seguridad	Firma el oficio correspondiente.
6	Secretaría de Informática	Hace entrega del oficio al Jefe de Seguridad, continúa en el paso 13
7	Técnico de Informática	Revisa las grabaciones en los rangos de fechas y horas en presencia del Responsable o Jefe de Seguridad y de ser necesario de la persona que le hizo el requerimiento original
8	Responsable o Jefe de Seguridad	Solicita al Técnico de Informática que genere una copia de los videos o que se impriman las imágenes que crea convenientes.
9	Técnico de Informática	Genera la información solicitada por el Responsable o Jefe de Seguridad, en memoria USB o en un CD/DVD.
10	Secretaría de Informática	Elabora oficio de entrega de la información en el formato y tipo de dispositivo seleccionado.
11	Responsable de la Unidad de Informática	Revisa que el oficio corresponda con lo solicitado y procede a la firma del mismo.
12	Secretaría de Informática	Hace entrega del oficio y de ser posible la información solicitada al Responsable o Jefe de Seguridad solicitando la firma de recibido en el oficio.
13	Responsable o Jefe de Seguridad	Firma de recibido el oficio entregado por la Unidad de Informática.
14	Secretaría de Informática	Archiva la copia del oficio.
15		Fin del Procedimiento



[Handwritten signature]



b. FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN DE GRABACIONES DE CÁMARAS DE SEGURIDAD.



Handwritten signature



17. ANEXO



UNIDAD DE INFORMÁTICA

FORMA PGN-UI-001-14-V2

No. 0001

SOLICITUD DE ACCESO A INTERNET

Lugar y fecha: _____

Unidad Institucional: _____

Nombre del Solicitante: _____

Puesto del Solicitante: _____

Por este medio se solicita la activación del acceso a Internet para el usuario solicitante con los siguientes permisos (por favor marque solamente una casilla):

- Solamente a páginas de Bancos y Gobierno.
- Navegación básica (no incluye redes sociales, descargas ni sitios de audio).
- Navegación completa (incluye redes sociales, descargas y sitios de audio, solo con autorización del despacho superior).

Firma de usuario solicitante

Jefe de la Unidad Institucional
Firma y Sello

CONDICIONES DE ACCESO

El usuario se compromete a hacer un uso diligente del acceso solicitado conforme a la buena fe de acuerdo a las normas de orden Institucional. El acceso a Internet se realiza bajo la propia y exclusiva responsabilidad del usuario, que responderá en todo caso de los daños y perjuicios que pueda causar a terceros o a la Institución, la navegación realizada por el usuario podrá ser monitoreada en cualquier momento con fines de mantener una navegación fluida para todos los usuarios de la Institución.

PARA USO DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

Fecha de activación: __/__/__

Responsable de la activación: _____
Nombre y Firma

Usuario Conforme: _____
Nombre y Firma



Handwritten signature and initials



Gobierno de Guatemala

Procuraduría General de la Nación

EL INFRASCRITO SECRETARIO GENERAL DE LA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN.-----

CERTIFICA:

Que las cuarenta y cinco fotocopias que anteceden a la presente, son auténticas por haber sido reproducidas en mi presencia el día de hoy de sus originales, las que revelan íntegra y fielmente el contenido del ACUERDO número ciento dieciocho guión dos mil quince (118-2015) de fecha dieciocho de junio de dos mil quince, por medio del cual la Procuradora General de la Nación, aprueba el **“Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Informática de la Procuraduría General de la Nación-PGN-”**; Acuerdo que se encuentra en el registro respectivo de la Secretaría General de la Procuraduría General de la Nación, el cual esta debidamente firmado y sellado por la Procuradora General de la Nación y el Secretario General de la Procuraduría General de la Nación, mismo que obra a folio ciento cincuenta y seis (156). **Y para los usos legales correspondientes, extiendo, firmo y sello las cuarenta y cinco hojas que certifico y la presente en la ciudad de Guatemala, el veinticuatro de junio de dos mil quince.**


Lic. Luis Joel Recancoj Mejía
Secretario General
Procuraduría General de la Nación.

