

**Manual**

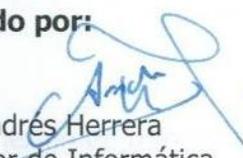
**DE  
PROCEDIMIENTOS**

**DIRECCIÓN DE  
INFORMÁTICA**

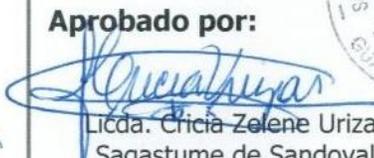
**2015**

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE  
LA REPUBLICA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIRECCION DE INFORMATICA

**Elaborado por:**

  
Andrés Herrera  
Director de Informática

**Aprobado por:**

  
Lidia Cecilia Zelene Urizar  
Sagastume de Sandoval  
Secretario de Bienestar Social



**DIRECCION DE INFORMATICA**

32 calle 9-34 Zona 11, Colonia "Las Charcas"  
Tel: 24143535 Ext. 3531

Guatemala, Octubre 2015

## INDICE

INTRODUCCIÓN	3
ANTECEDENTES HISTÓRICOS	4
MISIÓN	5
VISIÓN	5
MARCO JURÍDICO	6
PROCEDIMIENTO NO. 1	7
Mantenimiento y reparación de Hardware - Software	7
Diagrama de Flujo: Mantenimiento y reparación de Hardware - Software	8
Procedimiento No. 2	9
Pago de Telefonía Móvil y Enlaces de Internet	9
Diagrama de Flujo Pago de Telefonía Móvil y Enlaces de Internet	10
Procedimiento No. 3	11
Revisión y Conexión de Internet	11
Diagrama de Flujo Revisión y Conexión de Internet	12
HOJA DE VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN	13

## **INTRODUCCIÓN**

Las Funciones de la Dirección de Informática, en las diferentes instituciones del gobierno son complejas y cubren diversas áreas tanto operativas como analíticas, siendo las más importantes la seguridad informática basada en políticas de acceso, infraestructura, conectividad y almacenamiento de datos.

Como funciones de la Dirección de Informática, operativamente se gestiona y realiza instalación, configuración, mantenimiento preventivo y correctivo, reparación de equipo informático en general (computadores móviles, de escritorio, impresoras, etc.), gestión y administración de dispositivos de telefonía móvil, implementación de software, atención a usuarios (resolución de problemas propiamente informáticos).

A manera de apoyo a otras unidades (según disponibilidad) la Dirección de Informática brinda ayuda en materia de: monitoreo de eventos del sistema de cámaras de vigilancia, emisión y codificación de carnets institucionales, infraestructura de comunicación de voz interna (P.B.X), diseño gráfico y reparación a nivel de electrónica de dispositivos varios de la institución.

## **ANTECEDENTES HISTÓRICOS**

La Secretaría de Bienestar Social, inició sus actividades en febrero de 1945 con la finalidad de amparar y acoger a niños de escasos recursos, velando por su salud proporcionándoles cuidados personales, recreación y ayuda material en el perímetro de la ciudad y en el interior del país.

Posteriormente, en 1951 amplía su campo de acción, inaugurando los primeros Centros para niños desprotegidos, cuyos padres no podían atenderlos por razones de hospitalización o prisión. En estos centros los menores eran residentes y recibían los mismos beneficios de alimentación, abrigo, atención, protección y cuidados.

Paulatinamente los servicios se extendieron y con ello se inició un proceso de reestructura funcional de la entidad, y mediante el Acuerdo Gubernativo 662-90, se aprueba en agosto de 1990 el Reglamento Orgánico, que define a la Dirección de Bienestar Infantil como encargada de los Centros de la Secretaría.

Nuevamente en 1997 se realiza un estudio de reestructura interna, con el propósito de proyectar las operaciones en beneficio de la niñez y adolescencia guatemalteca en condiciones de pobreza y extrema pobreza.

En 1998 se publica la aprobación del nuevo Reglamento Orgánico dentro del Acuerdo Gubernativo 4-98 con fecha 9 de enero de 1998. A partir de esa fecha se promueve nuevas políticas que benefician a la niñez y adolescencia, brindando atención integral a niños de 0 a 12 años de edad y ampliando su servicio a adolescentes, a través de la Coordinación de los Programas de la Dirección Técnica, clasificada como el área encargada de velar, dirigir y coordinar la correcta y efectiva prestación de los servicios en los centros.

La misión de la Secretaría se refuerza el 19 de julio del año 2003 con la Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, que a través de su comisión, empieza a implementar a los equipos técnicos de los Centros para poder acoplarse a los nuevos parámetros legales y encajar con las necesidades de la niñez y adolescencia guatemalteca.

El 10 de Marzo del año 2015, con el acuerdo Gubernativo 101-2015 de aprueba un nuevo Reglamento orgánico interno de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, en el cual el área dedicada al soporte informático que hasta entonces había sido conocida como Coordinación de Sistemas, pasa a ser denominada Dirección de Informática, destinada a apoyar la gestión administrativa en función de brindar soporte y apoyo técnico a usuarios de software y hardware informático que sea adquirido para uso de la institución

**MISIÓN,  
Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República**

Somos una institución especializada en la atención a la niñez y adolescencia vulnerada y amenazada en sus derechos, mediante programas y servicios de prevención, protección integral, reinserción y resocialización a nivel nacional con equidad e igualdad.

**VISIÓN,  
Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República**

Ser la entidad líder, sólida y efectiva con cobertura nacional en la ejecución de programas y servicios orientados a prevenir la vulneración y restituir los derechos de la niñez y adolescencia.

**MISIÓN,  
Dirección de Informática**

Unidad enfocada en soluciones tecnológicas basadas en necesidades de usuarios, cuyo objetivo es mantener funcionando el equipo informático de la institución para generar productividad.

**VISIÓN,  
Dirección de Informática**

Ser la unidad tecnológica modelo, tanto institucional como interinstitucional en función de efectividad, desempeño y desarrollo / aplicación de soluciones informáticas y de comunicación.

## MARCO JURÍDICO

### ACUERDO 101-2015, Artículo 77

La Dirección de Informática es la encargada de formular y dirigir proyectos de tecnologías de información (T.I.), así como apoyar la gestión administrativa de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, brindando soporte y apoyo técnico a usuarios de software y hardware informático que sea adquirido y en uso por la institución; evalúa y propone mejoras en materia informática (hardware y software) enfocada a procesos de automatización de la información.

**ARTÍCULO 78. FUNCIONES ESPECIFICAS,** Son funciones específicas de la Dirección de Informática, las siguientes:

- a) Analizar y automatizar procedimientos de manejo de información para optimizar o mejorar el almacenamiento y presentación de datos.
- b) Proponer la adquisición de nuevas tecnologías informáticas en software y hardware.
- c) Elaborar las políticas de seguridad de la información, así como supervisar su implementación y cumplimiento de las mismas.
- d) Coordinar con la Dirección de Recursos Humanos, capacitaciones para usuarios de software y/o hardware que les ayuden a optimizar su manejo.
- e) Supervisar los servicios prestados por los diferentes contratistas y proveedores.
- f) Brindar atención y soporte técnico en materia de informática a los usuarios de software y/o hardware informático de la institución.
- g) Promover la adquisición o desarrollo de herramientas y/o software adecuados para los procesos de manejo de información de la institución.
- h) Instalar, evaluar, monitorear, configurar y/o reparar, hardware y/o software informático en uso.
- i) Analizar, desarrollar, evaluar e implementar procesos de creación, gestión y almacenamiento de información.
- j) Todas aquellas funciones de su competencia que le sean asignadas por el Secretario de Bienestar Social.

## PROCEDIMIENTO No. 1

### MANTENIMIENTO Y REPARACION DE HARDWARE - SOFTWARE

**Objetivo:** Mantener operacional el equipo de cómputo de cada usuario.

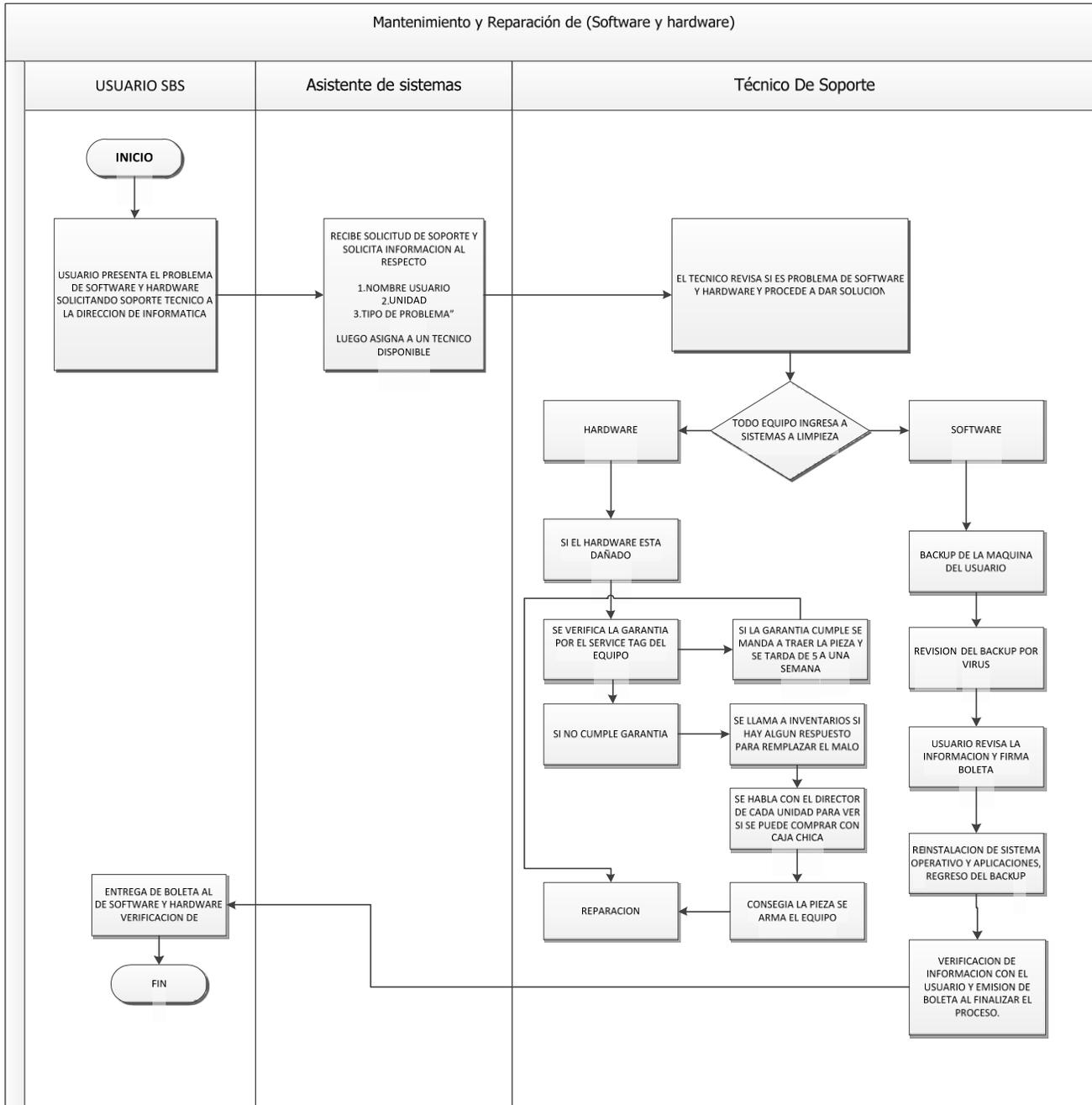
**Normas:** Presencia del usuario al momento de revisión del equipo; el usuario debe de indicar cuál es el problema que el equipo presenta, en caso de reparación el usuario debe de estar en todo momento cerca del equipo para que el técnico asignado por la Dirección de Informática pueda verificar con el usuario que la información almacenada en el equipo no ha sido eliminada o alterada por parte del técnico; al finalizar el proceso de reparación el usuario debe de firmar la boleta que el equipo ha quedado funcional y su información no ha sido alterada.

Reparación de software o instalación de aplicaciones requiere de licencia disponible para dicho efecto. No se instalará mayor número de copias de software a las licencias disponibles del mismo.

<b>MANTENIMIENTO Y REPARACION DE HARDWARE - SOFTWARE</b>		
<b>Responsable</b>	<b>No. Actividad</b>	<b>Actividad</b>
Usuario	1	Solicita soporte técnico a la Dirección de Informática
Asistente de Informática	2	Recibe solicitud y asigna a un técnico disponible
Técnico en Informática	3	Inspecciona el equipo y resuelve la falla
Técnico en Informática	4	Verifica que todo funcione bien y emite boleta de servicio
Asistente de Informática	5	Archiva boleta de servicio

## DIAGRAMA DE FLUJO

### MANTENIMIENTO Y REPARACION DE HARDWARE - SOFTWARE



## PROCEDIMIENTO No. 2

### REVISION Y CONEXIÓN DE INTERNET

**Objetivo:** Brindar y mantener un servicio óptimo de internet en las estaciones de trabajo para la realización de sus labores diarias.

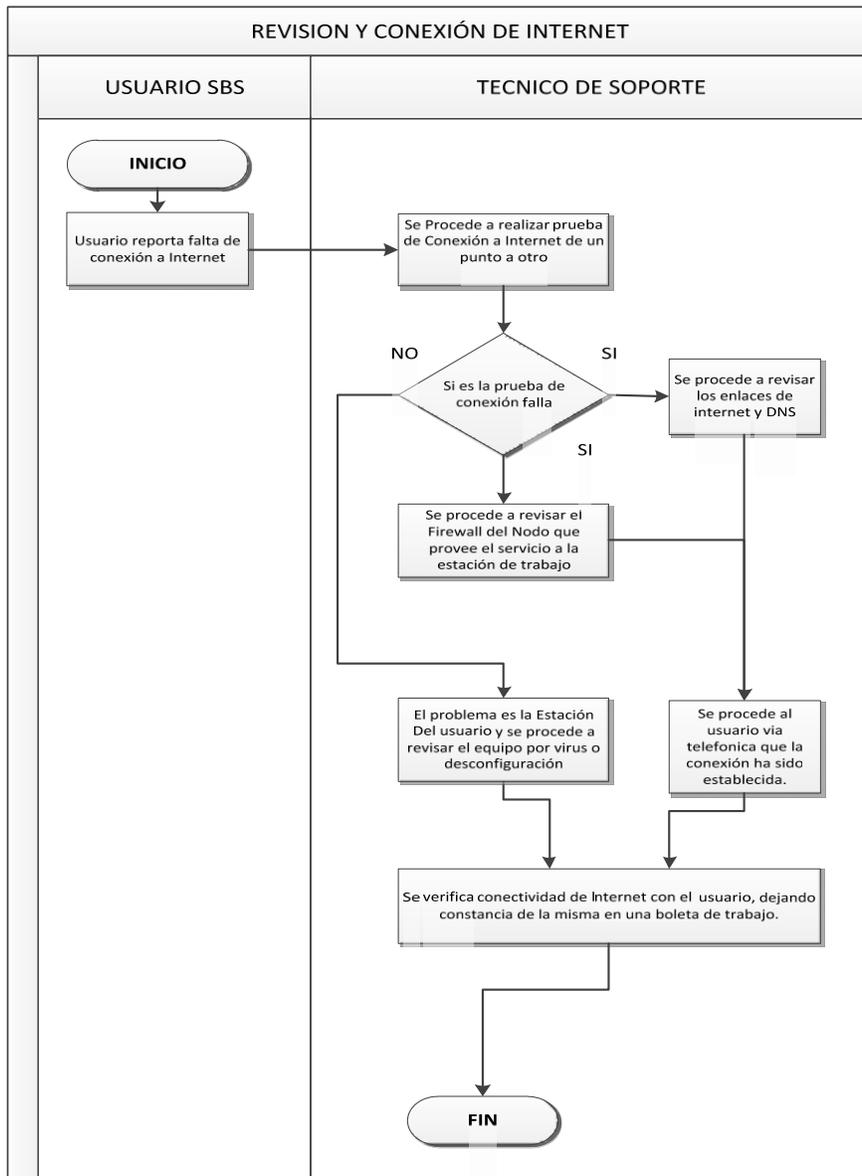
**Normas:** Solicitud de parte del usuario en donde se expone la falla o problema o bien solicitud de la autoridad superior.

**Desarrollo del procedimiento:**

<b>REVISION Y CONEXIÓN DE INTERNET</b>		
<b>Responsable</b>	<b>No. Actividad</b>	<b>Actividad</b>
Usuario	1	Reporta a la Dirección de Sistemas la falta de conexión a Internet.
Asistente de Informática	2	Recibe solicitud y asigna a un técnico disponible
Técnico de Soporte	3	Procede a realizar pruebas de conexión desde la estación de trabajo a los nodos de red que realizar la conexión a internet.
Técnico de Soporte	4	Si la prueba de conexión resulta negativa, se procede a revisar los nodos de red y ruteadores de enlaces de internet en forma lógica y física, haciendo pruebas de conexión con varios equipos de cómputo.
Técnico de Soporte	4	Si la prueba de conexión resulta positiva, se procede a revisar el Firewall del Nodo que provee el servicio a las estaciones de trabajo, verificando si la conexión fue interrumpida por error del dispositivo o por bloqueo de seguridad por uso indebido del usuario referente al servicio de internet o acceso a redes.
Técnico de Soporte	5	Si la revisión física de los Enlaces así como el Firewall del Nodo da como resultado un buen funcionamiento, se procede a revisar la estación de trabajo del usuario que hizo la solicitud para verificar si el equipo no está dañado físicamente, mal configurado o infectado por virus.
Técnico de Soporte	6	Una vez restablecida la conexión de internet se procede a notificar al usuario quien debe firmar boleta de servicio. En caso de abuso o daño al equipo por parte del usuario, se le informa al jefe superior inmediato.

## DIAGRAMA DE FLUJO

### REVISIÓN DE INTERNET



### PROCEDIMIENTO No. 3

#### Instalación de puntos de red (infraestructura y configuración)

**Objetivo:** Conectar nuevos usuarios o trasladar dispositivos a la red informática de la Institución.

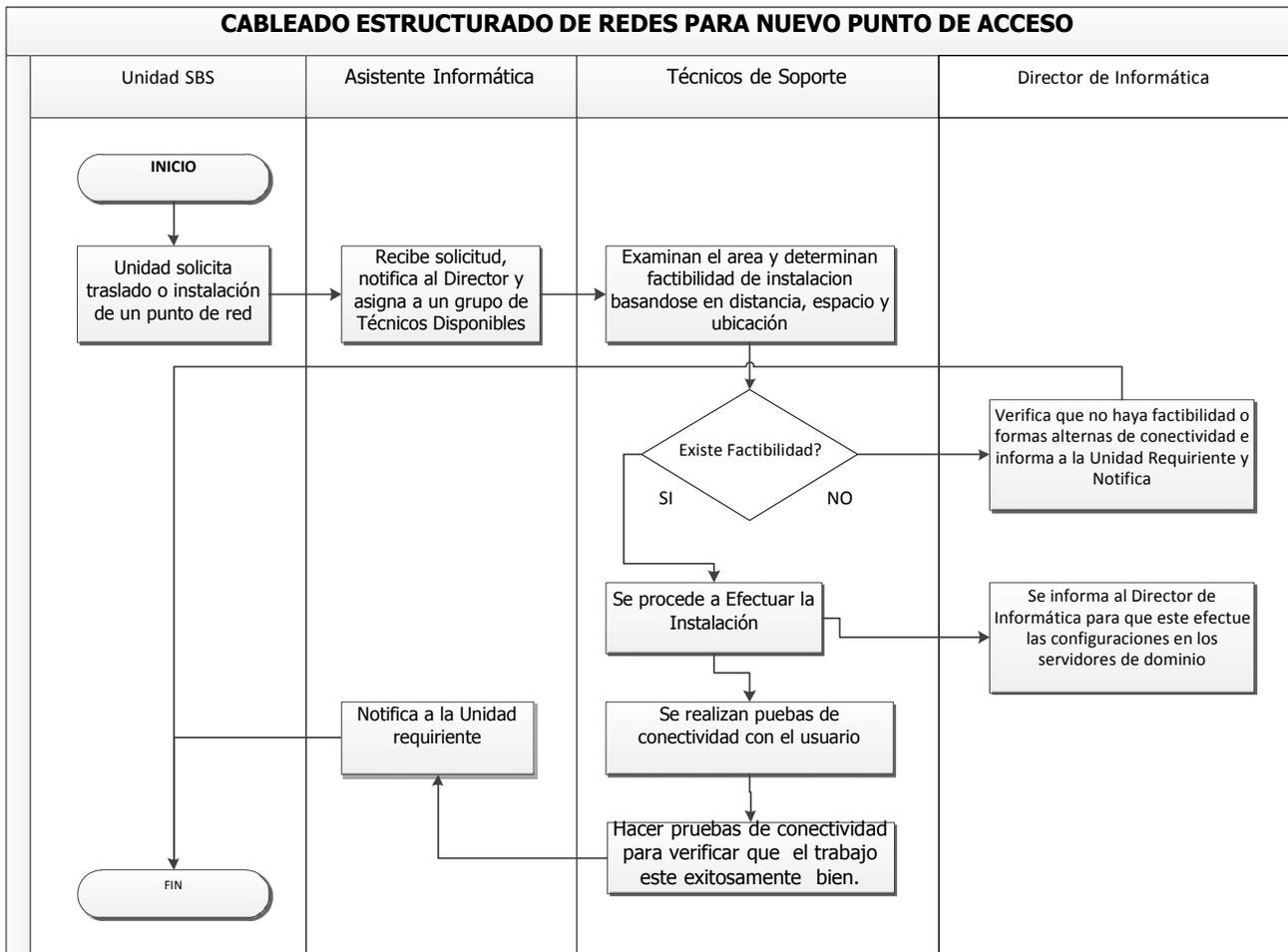
**Normas:** Solicitar a la coordinación de informática mediante oficio referente la instalación de un nuevo dispositivo o equipo de cómputo a la red informática de la institución, donde explique el motivo y usuario responsable.

#### Desarrollo del procedimiento:

Responsable	No. Actividad	Actividad
Unidad solicitante	1	Emite solicitud de instalación de nuevo punto de red o cableado para interconexión de equipo a la red informática de la institución.
Dirección de Informática	2	Recibe la solicitud y evalúa la factibilidad de la instalación basada en distancia entre nodos de red, latencia de transmisión, capacidad de puertos y/o ancho de banda disponibles para el nuevo punto de red.
Técnicos Asignados	3	De haber factibilidad se procede a la instalación de cable y accesorios de red para la nueva conexión.
Director de Informática	4	Procede a configurar a nivel de dominio, el usuario, dispositivo y políticas de acceso.
Técnicos Asignados	5	Verifican que tanto el punto de red instalado, la configuración del usuario y el dispositivo agregado a la red, funcionen correctamente.

## DIAGRAMA DE FLUJO

### Instalación de puntos de red (infraestructura y configuración)



## VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN

Manual de Procedimientos  
DIRECCION DE INFORMÁTICA

Por este medio, en calidad de Director de Informática manifiesto que he revisado la información contenida en el Manual de procedimientos, por lo que CERTIFICO que efectivamente, las funciones y la estructura orgánica que se tiene, corresponden a la Dirección de Informática por lo que se traslada al Secretario de Bienestar Social, para los efectos correspondientes.

(f) \_\_\_\_\_

  
Andrés Herrera  
Dirección de Informática

Guatemala, Octubre 2015

Acuerdo No. 222-2015  
Guatemala, 19 de octubre de 2015

**LA SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA**

**CONSIDERANDO:**

*Que la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, tiene como finalidad coadyuvar en la protección integral y especial de la niñez y adolescencia en su entorno familiar, mediante la restitución y el goce de sus derechos, asimismo contribuye en la reinserción de los adolescentes en conflicto con la Ley Penal, a través de sus programas y servicios.*

**CONSIDERADO:**

*Que de acuerdo a lo que establece el artículo 117 del Acuerdo Gubernativo 101-2015, Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, el Secretario de Bienestar Social podrá aprobar normativas internas, directrices, protocolos, estándares y manuales que permitan desarrollar los distintos programas y servicios de atención integral y especial.*

**CONSIDERANDO:**

*Que se han actualizado los Manuales de Organización y Funciones; Procedimientos y Descriptor de Puestos de la Dirección de Informática de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República; El primero de ellos constituye una guía de consulta para la obtención de información orgánica de acuerdo a su estructura, y las funciones específicas de cada puesto de trabajo; el segundo detalla las operaciones de gestiones en cuanto a los procedimientos que se realizan propiamente informáticos; y el último documentará las habilidades y responsabilidades específicas de los puestos, a través de la descripción de las funciones acordes a su relación de dependencia en estructura organizacional.*

**POR TANTO:**

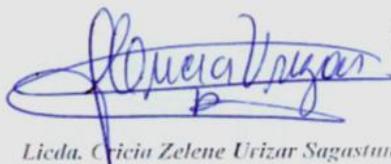
*Con base a lo considerado y lo que para el efecto establecen los artículos 2, 10, literal p) y 117 del Acuerdo Gubernativo 101-2015, Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República.*

**ACUERDA:**

*Artículo 1°. Aprobar los Manuales de la Dirección de Informática de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, que se detallan a continuación: Manual de Organización y Funciones, el cual consta de diez (10) hojas, sin incluir la carátula; Manual de Procedimientos, el cual consta de trece (13) hojas, sin incluir la carátula; y Manual de Descriptor de Puestos, el cual consta de dieciocho (18) hojas, sin incluir la carátula.*

*Artículo 2°. El presente acuerdo surte sus efectos inmediatamente.*

*Notifíquese.*



Lidia Zelene Urizar Sagastume de Sandoval  
Secretaria  
Secretaria de Bienestar Social de la Presidencia de la República