



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE INFORMÁTICA**

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

**Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Informática de la
Autoridad para el Manejo Sustentable de la Cuenca y del Lago de Amatitlán,
AMSA.**





GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE INFORMÁTICA**

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA**

Villa Nueva, Septiembre de 2024

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

**UNIDAD DE INFORMÁTICA
AMSA-DE-UDI-MNP-17-09-2024**

Km. 22. Ruta al Pacífico
Tel. 6624-1700

www.amsa.gb.gt

Síguenos en



Autoridad del Lago de Amatitlán
@amsaguat

Handwritten mark

 <p>GOBIERNO DE LA REPUBLICA GUATEMALA</p> <p>AUTORIDAD PARA EL MANEJO SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y DEL LAGO DE AMATITLÁN</p>	<p>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMATICA</p>	<p>AMSA-DE-UDI- MNP-17-09-2024</p>
		<p>Versión No. 1</p>

Versión No. 1

Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma y Sello
Ph. D. Enma Leticia Díaz Lara	Directora Ejecutiva	14/11/2024	

Revisado por	Cargo	Fecha	Firma y Sello
MSc. Ing. Agr. Iván Antonio Salazar Sosa	Subdirector Ejecutivo	07/11/2024	

Responsable de su aplicación	Cargo	Fecha	Firma y Sello
			

Vigente a Partir de: _____

Estructura del manual de procedimientos

Km. 22. Ruta al Pacifico
Tel. 6624-1700

www.amsa.gb.gt

Síguenos en



Autoridad del Lago de Amatitlán
@amsaguat



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE INFORMÁTICA

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

Estructura del manual de procedimientos INDICE O CONTENIDO

Índice de contenido	Hoja
Índice de contenido	0
CAPITULO I - GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	6
I. PRESENTACION	7
II. MARCO LEGAL	7
III. OBJETIVO(S) (se refiere a los de elaborar el manual)	7
IV. ALCANCE	8
V. NORMAS GENERALES	8
CAPITULO II-PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	10
PROCEDIMIENTOS DE Recepción de Documentos	11
Matriz del procedimiento de recepción de documentos	13
Diagrama de Flujo del Procedimiento de recepción de documentos	14
PROCEDIMIENTOS DE OFICIOS	15
Matriz del Procedimiento de Elaboración de Oficios	19
Diagrama de Flujo del Procedimiento de Elaboración de Oficios	20
PROCEDIMIENTOS DE soporte técnico a usuarios presencial	21
Matriz del Procedimiento de Soporte Técnico a Usuarios Presencial	24
Diagrama de Flujo del Procedimiento de Soporte Técnico a Usuarios Presencial	25
PROCEDIMIENTO DE Soporte Técnico a usuarios vía remota	26
Matriz del Procedimiento de Soporte Técnico a Usuarios Vía Remota	29
Diagrama de Flujo de Soporte Técnico a Usuarios Vía Remota	30



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE INFORMÁTICA**

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

PROCEDIMIENTO DE configuración de software e instalación física de computadoras	31
Matriz del Procedimiento de Configuración de Software e Instalación Física de Computadoras	34
Diagrama de Flujo de Procedimiento de Configuración de Software e Instalación Física de Computadoras	35
PROCEDIMIENTO DE copia de seguridad a equipo de cómputo	37
Matriz de Procedimientos de Copia de Seguridad a Equipos de Cómputo	40
Diagrama de Flujo de Procedimientos de Copia de Seguridad a Equipos de Cómputo	41
PROCEDIMIENTO DE reparación de equipo de cómputo con y sin garantía	44
Matriz de procedimientos de Mantenimiento a Equipos de Cómputo	50
Diagrama de Flujo de procedimientos de Mantenimiento a Equipos de Cómputo	51
PROCEDIMIENTO para dar de baja a equipo de cómputo	58
Matriz de procedimientos para dar de baja a Equipos de Cómputo	60
Diagrama de Flujo de procedimientos para dar de baja a Equipos de Cómputo	61
Anexos	64





GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE INFORMÁTICA**

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

CAPITULO I

GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

Km. 22. Ruta al Pacífico
Tel. 6624-1700

www.amsa.gb.gt

Síguenos en



Autoridad del Lago de Amatitlán
@amsaguat



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

I. PRESENTACION

El manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Informática de la Autoridad para el Manejo Sustentable de la Cuenca y del Lago de Amatitlán fue elaborado con el fin de tener, un instrumento que contribuya a comprender las actividades y procesos de esta unidad, es decir, una guía de las actividades para el personal de esta y para los usuarios a los cuales se prestan servicios informáticos en la sede central y en las delegaciones en todo el territorio guatemalteco. Contiene un detalle ordenado de las actividades de cada procedimiento, normas y políticas que se deben cumplir para el mejor desempeño de las actividades y servicios informáticos a nivel nacional.

II. MARCO LEGAL

El decreto número 5-2021 de la Ley de simplificación de requisitos y trámites administrativos en el marco del Gobierno Abierto Electrónico GAE.

III. OBJETIVO(S) (se refiere a los de elaborar el manual)

General:

Sistematizar el proceso de la unidad, exponiendo que de forma clara y sencilla cada actividad, así mismo las políticas y normas que son los lineamientos que se deben cumplir para el mejor desempeño de las actividades que se realizan en cada uno de los procedimientos.

Específico

- 3.1 Proporcionar una guía técnica de como ejecutar y realizar las atribuciones y actividades primordiales que correspondan a esta unidad.
- 3.2 Construir un instrumento que tenga las actividades de cada proceso, normas, políticas y lineamientos automatizados para brindar orden, líneas de autoridad y canales de comunicación.
- 3.3 Facilitar la comprensión de las actividades y procedimientos para evitar la duplicidad y traslape de funciones.





GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

IV. ALCANCE

- 4.1. El contenido del presente documento es aplicable a todos los empleados y funcionarios de la Autoridad para el Manejo Sustentable de la Cuenca y del Lago de Amatitlán, cuando se trate de servicios informáticos.
- 4.2. Las políticas, normas, procedimientos, criterios y demás aspectos referidos en el presente manual deben ser aplicadas por el personal de la Unidad de Informática en el desempeño de sus actividades.
- 4.3. Cualquier disposición contraria a lo establecido en las leyes que rigen AMSA, no tendrán validez alguna y deberá ser sometida a revisión y/o enmienda en el momento que sea identificada.

V. NORMAS GENERALES

- 5.1. En el soporte técnico a usuarios presencial, el usuario será atendido únicamente si se encuentra en su área de trabajo, de lo contrario el técnico regresará en un promedio de 10 minutos, por seguridad de la información, y deberá ser registrado en el detalle del ticket la cantidad de visitas que realizó el técnico (soporte) sin localizar al usuario.
- 5.2. En el soporte técnico al usuario vía remota, el usuario será atendido vía telefónica para que brinde los accesos de conexión al técnico (soporte), además este deberá informar al usuario que, en cada reinicio de su computadora la contraseña del software que permita la conexión cambia para el equipo por su seguridad.
- 5.3. Para las configuraciones de Software e instalación física de computadoras, de no estar un técnico en sitio, las configuraciones de impresoras, escáner y antivirus se realizan vía remota. Además, se debe informar al usuario que él mismo es el encargado de solicitar su equipo a la Unidad de Informática y su posterior traslado para la configuración correspondiente, así como de revisar que el equipo este complementado cuando sea entregado por la Unidad de Informática, ya que todo equipo que se reciba en la Unidad de Informática debe de haber sido registrado debidamente por la Unidad de Inventarios, y únicamente se configuran equipos que pertenecen a la Autoridad para el Manejo Sustentable de la Cuenca y del Lago de Amatitlán.
- 5.4. Para la instalación de un punto de red o de telefonía es necesario verificar la disponibilidad de estas los equipos activos e informar al usuario si es factible realizarlo de inmediato o demorara más tiempo de lo esperado, hasta que se

Km. 22. Ruta al Pacífico
Tel. 6624-1700



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

adquiera el insumo según el proceso de adquisición de este, además de indicar al usuario que independientemente de la instalación del punto de red debe solicitar a la Unidad de Servicios Generales la instalación de un tomacorriente electrónico.

5.5. Para la realización de copia de seguridad a equipo de cómputo, en caso de baja o traslado, el personal de Unidad de Informática puede realizar la copia de seguridad al equipo del usuario únicamente después de ser notificado por el personal de Recursos Humanos. Hacer referencia que luego de haber sido notificado el usuario, solamente el personal de informática puede acceder al equipo. Además, después de realizada la copia de seguridad el equipo se deja bloqueado; se desbloqueará hasta que el jefe o encargado del área lo solicite por medio de oficio, siendo de este la responsabilidad del resguardo del equipo. Se debe informar al encargado del área que el técnico (soporte) que realice la copia de seguridad, no es el responsable de la asignación del equipo ni el resguardo de este.

5.6. Para el mantenimiento a equipo de cómputo institucional a nivel nacional, este se realizará de acuerdo con el monograma del plan de mantenimientos; la ejecución del plan de mantenimientos dependerá de la disponibilidad de insumos, personal, transporte y/o viáticos según corresponda. Antes de realizar los mantenimientos se coordinarán con las jefaturas de cada área, el orden en el cual se trabajará, para no afectar las tareas diarias de cada área.

5.7. Para la reparación de equipo de cómputo con y sin garantía la realización del resguardo de la información será por medio de copia de seguridad de documentos, está solo en el caso de que el disco duro no tenga daños; si es reparación de equipo de cómputo por garantía la copia de seguridad se realiza antes de la entrega al proveedor, así mismo se realiza procedimiento por medio del BIOS para dejar el equipo en modo de fábrica. En el caso de contar con garantía, solicitar al proveedor un reporte de las fallas encontradas y de las partes que se cambiaron según corresponda.

5.8. Para dar de baja un equipo de cómputo se debe revisar en el oficio de entrega del equipo de cómputo que contenga nombre de los accesorios y número de BIEN.

5.9. Si la implementación de nuevas tecnologías requiere la adquisición de un insumo, servicio o contratación de personal, en la ejecución del proyecto influirán los tiempos administrativos y financieros para la compra del insumo o servicio que es independiente a los tiempos de la Unidad de Informática, además, en el cronograma impactará el tiempo que se lleve la contratación e inducción del personal.



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE INFORMÁTICA**

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

**CAPITULO II
PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA**

Km. 22. Ruta al Pacífico
Tel. 6624-1700

www.amsa.gb.gt

Síguenos en



Autoridad del Lago de Amatitlán
@amsaguat



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE INFORMÁTICA**

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

PROCEDIMIENTOS DE Recepción de Documentos

Km. 22, Ruta al Pacífico
Tel. 6624-1700

www.amsa.gb.gt

Síguenos en



Autoridad del Lago de Amatitlán
@amsaguat



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

Matriz del procedimiento de recepción de documentos	Fecha	09/2024
	Páginas	3

OBJETIVO:

Establecer un procedimiento claro y eficiente para la recepción y manejo de documentos remitidos por las divisiones y unidades de la AMSA, asegurando que sean dirigidos correctamente, registrados, resguardados y, si es necesario, procesados para respuesta, garantizando así un flujo de información ordenado y responsable.

NORMAS:

1. Presentación del Procedimiento

- Forma: Por escrito, de manera narrativa y secuencial.
- Contenido:
 - Quién: Técnico responsable del proceso.
 - Cuándo: Al recibir documentos de AMSA.
 - Cómo: Siguiendo las actividades enumeradas.
 - Dónde: En la oficina correspondiente.
 - Por qué: Para asegurar un manejo adecuado de los documentos.
 - Tiempo: Cada actividad debe realizarse dentro del mismo día laboral.

2. Identificación de Procedimientos

- Listado:
 - Recepción de documentos.
 - Verificación de dirección.
 - Sellado y firma.
 - Resguardo del documento.
 - Verificación de necesidad de respuesta.

3. Descripción del Proceso

- Narrativa:
 - El técnico recibe documentos de las áreas de la AMSA.
 - Verifica que estén correctamente dirigidos.
 - Si hay errores, se devuelve el documento.
 - Si es correcto, se sella y firma.
 - Luego, se resguarda en el leitz correspondiente.
- Se verifica si necesita respuesta. Si es necesario, se sigue el procedimiento de elaboración de oficios; si no, se archiva.

Km. 22. Ruta al Pacífico
Tel. 6624-1700



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE INFORMÁTICA**

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

4. Responsabilidad

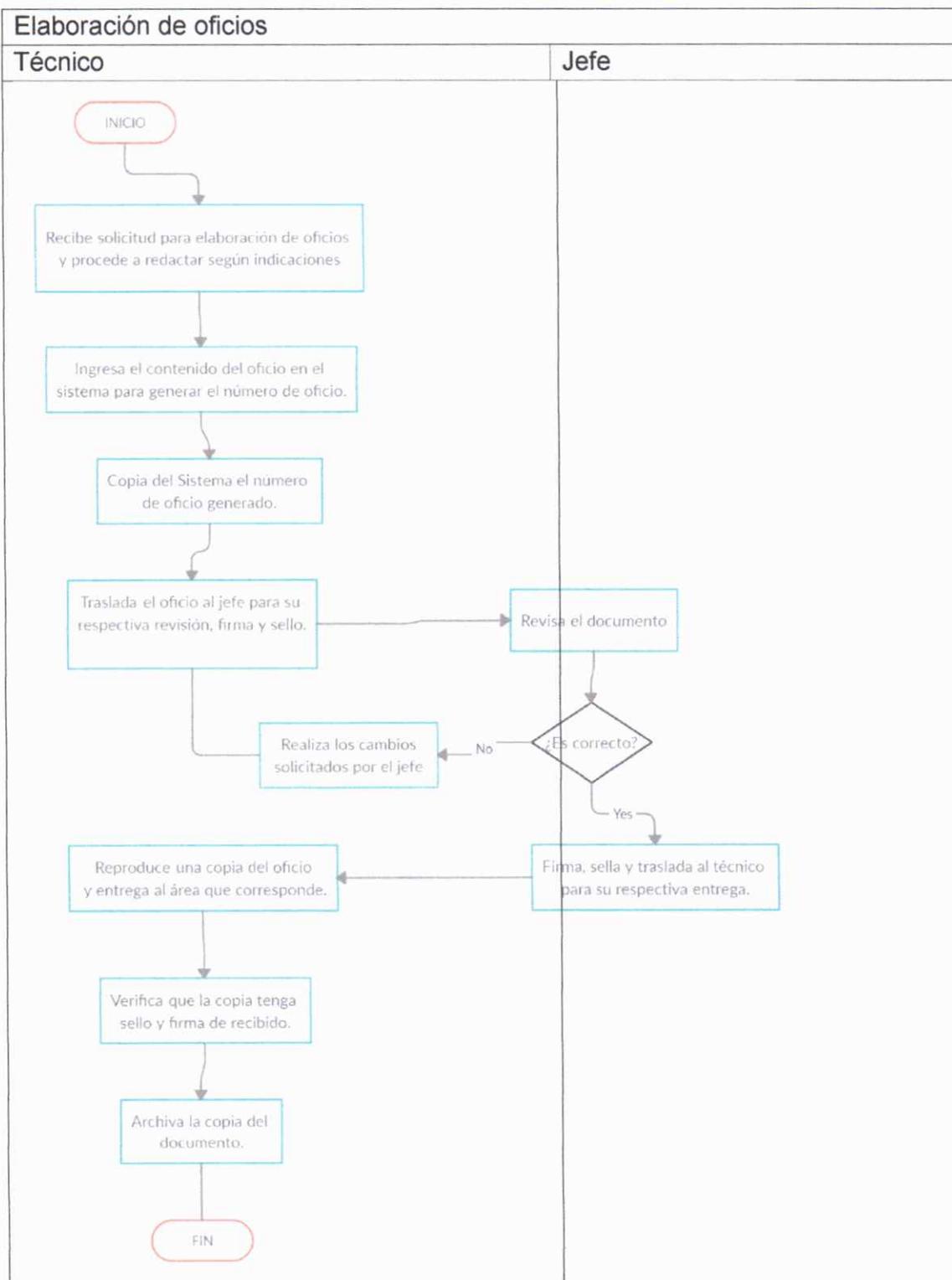
- Responsable: Técnico a cargo de cada actividad.

Matriz del procedimiento de recepción de documentos

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCION DE LA S ACTIVIDADES
Técnico	1	Recibe documentos remitidos por las áreas de la AMSA
Técnico	2	Verifica que el documento este dirigido al jefe ¿corresponde? a. NO: devuelve e indica los cambios respectivos, FINALIZA PROCEDIMIENTO b. SI: CONTINUA EN LA ACTIVIDAD 3
Técnico	3	Sella y firma de recibido el documento.
Técnico	4	Resguarda en el leitz correspondiente a la solicitud
Técnico	5	Verifica si el documento recibido necesita una respuesta por escrito ¿Necesita respuesta? a. SI: VER PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE OFICIOS (12.2) b. NO: archiva el documento.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS PROCESOS.





GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE INFORMÁTICA**

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

PROCEDIMIENTOS DE soporte técnico a usuarios presencial

Km. 22. Ruta al Pacífico
Tel. 6624-1700

www.amsa.gb.gt

Síguenos en



Autoridad del Lago de Amatitlán
@amsaguat



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUBENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

Matriz del procedimiento de soporte técnico a usuarios presencial	Fecha	09/2024
	Páginas	4

OBJETIVO:

El objetivo del procedimiento de soporte técnico presencial es proporcionar una asistencia eficiente y efectiva a los usuarios, asegurando que sus problemas técnicos sean resueltos de manera oportuna y satisfactoria. Este procedimiento busca:

1. **Garantizar la satisfacción del usuario:** Asegurando que los problemas técnicos se resuelvan de manera rápida y efectiva.
2. **Mantener la continuidad operativa:** Minimizar el tiempo de inactividad de los equipos y sistemas para que los usuarios puedan continuar con sus actividades sin interrupciones.
3. **Proporcionar soluciones personalizadas:** Adaptar las soluciones a las necesidades específicas de cada usuario y situación.
4. **Documentar y mejorar continuamente:** Registrar todas las incidencias y soluciones para mejorar continuamente el servicio de soporte técnico.

NORMAS:

Aquí tienes las normas del procedimiento de soporte técnico a usuarios presencial, presentadas de manera narrativa y secuencial:

Procedimiento de Soporte Técnico Presencial

1. Solicitud del Servicio de Soporte

Quién: Usuario

Cuándo: Cuando se presenta un problema técnico

Cómo: El usuario solicita el servicio de soporte al técnico vía telefónica, correo electrónico u oficio.

Dónde: Desde su ubicación

Por qué: Para recibir asistencia técnica y resolver el problema

Tiempo estimado: 5 minutos



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

2. Generación del Ticket

Quién: Técnico

Cuándo: Al recibir la solicitud del usuario

Cómo: El técnico genera un ticket en el sistema según el correlativo y asigna el caso a un técnico de soporte.

Dónde: En el sistema de gestión de tickets

Por qué: Para registrar la solicitud y asignar un responsable

Tiempo estimado: 10 minutos

3. Desplazamiento al Sitio del Usuario

Quién: Técnico de soporte

Cuándo: Después de recibir la asignación del ticket

Cómo: El técnico de soporte se traslada a la ubicación del usuario para atender el requerimiento.

Dónde: En el sitio del usuario

Por qué: Para proporcionar asistencia técnica presencial

Tiempo estimado: Variable según la distancia

4. Provisión de Soporte y Documentación

Quién: Técnico de soporte

Cuándo: Al llegar al sitio del usuario

Cómo: El técnico brinda soporte al usuario, ingresa el detalle del soporte en el ticket y lleva el ticket al usuario para su firma.

Dónde: En el sitio del usuario

Por qué: Para resolver el problema y documentar la asistencia proporcionada

Tiempo estimado: 1 hora

5. Firma y Sello del Ticket

Quién: Usuario

Cuándo: Después de recibir el soporte

Cómo: El usuario firma y sella el ticket generado, confirmando la conformidad con el soporte realizado, y lo traslada al técnico de soporte.

Dónde: En el sitio del usuario

Por qué: Para validar y cerrar el ticket de soporte

Tiempo estimado: 5 minutos

6. Archivado del Ticket

Quién: Técnico de soporte

Cuándo: Después de recibir el ticket firmado y sellado

Cómo: El técnico de soporte archiva el ticket en forma física y digital.

Km. 22. Ruta al Pacífico
Tel. 6624-1700



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE INFORMATICA**

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

Dónde: En el sistema de gestión de tickets y archivo físico

Por qué: Para mantener un registro del soporte proporcionado

Tiempo estimado: 10 minutos

7. Fin del Procedimiento

Quién: Técnico de soporte

Cuándo: Después de archivar el ticket

Cómo: El procedimiento se da por finalizado.

Dónde: En la oficina de soporte técnico

Por qué: Para completar el ciclo del proceso

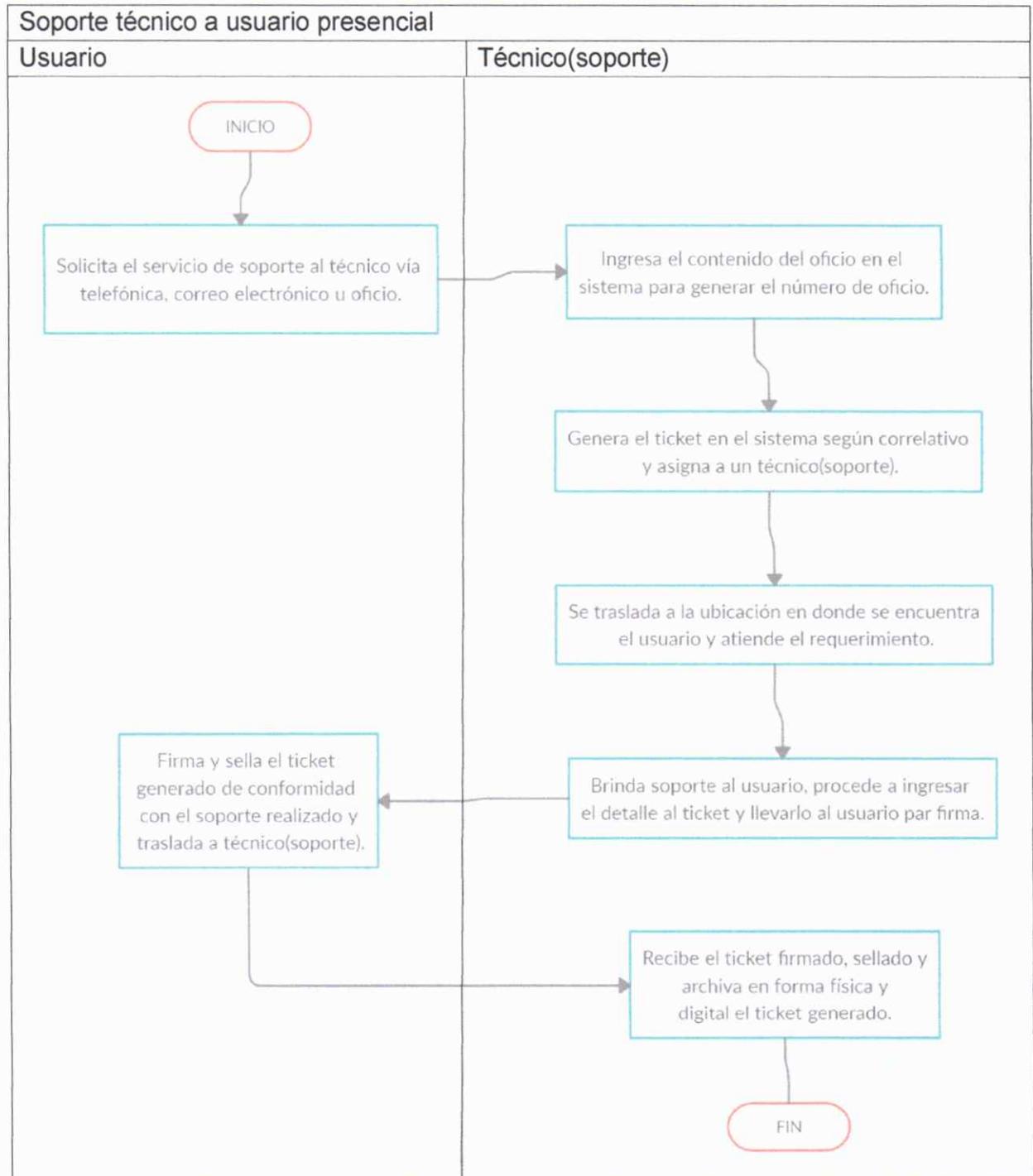
Tiempo estimado: N/A

Matriz del procedimiento de soporte técnico a usuarios presencial

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES
Usuario	1	Solicita el servicio de soporte al técnico vía telefónica, correo electrónico u oficio.
Técnico	2	Genera el ticket en el sistema según correlativo y asigna a un técnico(soporte).
Técnico (soporte)	3	Se traslada a la ubicación en donde se encuentra el usuario y atiende el requerimiento.
Técnico (soporte)	4	Brinda soporte al usuario, procede a ingresar el detalle al ticket y llevarlo al usuario par firma.
Usuario	5	Firma y sella el ticket generado de conformidad con el soporte realizado y traslada a técnico(soporte).
Técnico (soporte)	6	Recibe el ticket firmado, sellado y archiva en forma física y digital el ticket generado.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS PROCESOS.





GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE INFORMATICA**

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

PROCEDIMIENTO DE Soporte Técnico a usuarios vía remota

Km. 22. Ruta al Pacífico
Tel. 6624-1700

www.amsa.gb.gt

Síguenos en



Autoridad del Lago de Amatitlán
@amsaguat



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

Matriz del procedimiento de soporte técnico a usuarios vía remota	Fecha	09/2024
	Páginas	4

OBJETIVO:

El objetivo del proceso de soporte técnico es **proveer asistencia técnica eficiente y efectiva** para resolver problemas y asegurar el correcto funcionamiento de los recursos tecnológicos. Esto incluye garantizar la satisfacción del usuario mediante una comunicación clara, documentación adecuada y un seguimiento riguroso de cada solicitud hasta su resolución final.

NORMAS:

1. Presentación Narrativa y Secuencial:

- **Quién:** Identificar a los responsables de cada actividad (usuario, técnico de soporte).
- **Cuándo:** Especificar el momento en que se realiza cada actividad.
- **Cómo:** Describir el procedimiento detallado de cada actividad.
- **Dónde:** Indicar el lugar o medio donde se lleva a cabo la actividad.
- **Por Qué:** Explicar la razón de cada actividad.
- **En Cuánto Tiempo:** Establecer el tiempo estimado para la realización de cada actividad.

2. Enlistar los Procedimientos Identificados:

- **Procedimiento 1:** Solicitud del servicio de soporte técnico.
- **Procedimiento 2:** Generación y asignación del ticket.
- **Procedimiento 3:** Comunicación para solicitar accesos de conexión remota.
- **Procedimiento 4:** Brindar soporte y registrar conformidad del usuario.
- **Procedimiento 5:** Envío del ticket al usuario para revisión de inconformidades.
- **Procedimiento 6:** Cierre y archivo del ticket.

3. Descripción Narrativa del Proceso:

- **Solicitud del Servicio:** El usuario solicita soporte técnico vía telefónica, correo electrónico u oficio. El técnico de soporte recibe la solicitud y genera un ticket en el sistema, asignándolo al auxiliar de soporte.
- **Generación del Ticket:** El técnico de soporte crea un ticket en el sistema según el correlativo y lo asigna al auxiliar de soporte.



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE INFORMÁTICA**

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

- **Comunicación para Accesos:** El técnico de soporte se comunica con el usuario para solicitar los accesos necesarios para la conexión remota.
- **Brindar Soporte:** El técnico de soporte brinda la asistencia necesaria hasta que el usuario indique su conformidad. Luego, el técnico registra los detalles en el ticket.
- **Revisión de Inconformidades:** El técnico envía el ticket al usuario por correo electrónico para que este pueda emitir sus inconformidades dentro de las 24 horas.
- **Cierre del Ticket:** Si no hay inconformidades, el técnico imprime el correo con evidencia, cierra el ticket y lo archiva de forma física y digital.

4. Responsables:

- **Usuario:** Solicitar el servicio y revisar el ticket.
- **Técnico de Soporte:** Generar el ticket, comunicarse con el usuario, brindar soporte, registrar detalles, enviar el ticket para revisión, y cerrar y archivar el ticket.





GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE INFORMÁTICA**

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

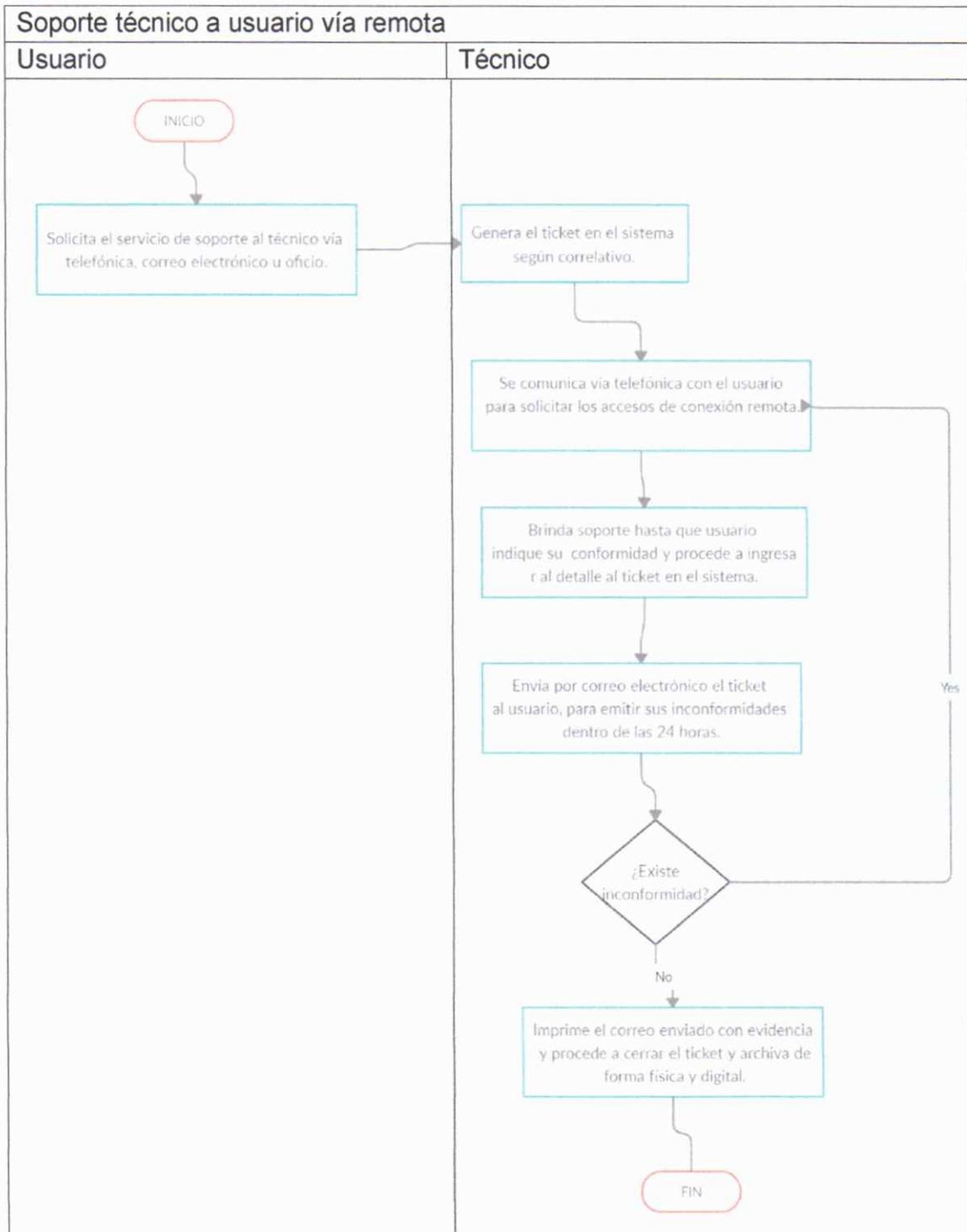
Matriz del procedimiento de soporte técnico a usuarios vía remota

RESPONSABLE	No	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
Usuario	1	Solicitud el servicio de soporte técnico al técnico vía telefónica, correo electrónico u oficio.
Técnico(soporte)	2	Genera el ticket en el sistema según correlativo y se asigna al auxiliar(soporte).
Técnico(soporte)	3	Se comunica vía telefónica con el usuario para solicitar los accesos de conexión remota.
Técnico(soporte)	4	Brinda soporte hasta que usuario indique su conformidad y procede a ingresar al detalle al ticket en el sistema.
Técnico(soporte)	5	Envía por correo electrónico el ticket al usuario, para emitir sus inconformidades dentro de las 24 horas. ¿Existe inconformidad? a. SI: REGRESA A LA ACTIVIDAD 3 b. NO: CONTINUA EN LA ACTIVIDAD 6.
Técnico(soporte)	6	Imprime el correo enviado con evidencia y procede a cerrar el ticket y archiva de forma física y digital.
	7	FIN DEL PROCEDIMIENTO





DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS PROCESOS.





GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE INFORMÁTICA**

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

**PROCEDIMIENTO DE configuración de software e instalación física de
computadoras**

Km. 22. Ruta al Pacífico
Tel. 6624-1700

www.amsa.gb.gt

Síguenos en



Autoridad del Lago de Amatitlán
@amsaguat



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

Matriz del procedimiento de configuración de software e instalación física de computadoras	Fecha	09/2024
	Páginas	4

OBJETIVO:

El objetivo del proceso de soporte técnico es ****proveer asistencia técnica eficiente y efectiva**** para resolver problemas y asegurar el correcto funcionamiento de los recursos tecnológicos. Esto incluye garantizar la satisfacción del usuario mediante una comunicación clara, documentación adecuada y un seguimiento riguroso de cada solicitud hasta su resolución final.

NORMAS:

1. **Presentación Narrativa y Secuencial:**

- Quién:** Identificar a los responsables de cada actividad (usuario, técnico de soporte).
- Cuándo:** Especificar el momento en que se realiza cada actividad.
- Cómo:** Describir el procedimiento detallado de cada actividad.
- Dónde:** Indicar el lugar o medio donde se lleva a cabo la actividad.
- Por Qué:** Explicar la razón de cada actividad.
- En Cuánto Tiempo:** Establecer el tiempo estimado para la realización de cada actividad.

2. **Enlistar los Procedimientos Identificados:**

- Procedimiento 1:** Solicitud del servicio de soporte técnico.
- Procedimiento 2:** Generación y asignación del ticket.
- Procedimiento 3:** Comunicación para solicitar accesos de conexión remota.
- Procedimiento 4:** Brindar soporte y registrar conformidad del usuario.
- Procedimiento 5:** Envío del ticket al usuario para revisión de inconformidades.
- Procedimiento 6:** Cierre y archivo del ticket.

3. **Descripción Narrativa del Proceso:**

- Solicitud del Servicio:** El usuario solicita soporte técnico vía telefónica, correo electrónico u oficio. El técnico de soporte recibe la solicitud y genera un ticket en el sistema, asignándolo al auxiliar de soporte.



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE INFORMÁTICA**

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

- b. **Generación del Ticket:** El técnico de soporte crea un ticket en el sistema según el correlativo y lo asigna al auxiliar de soporte.
- c. **Comunicación para Accesos:** El técnico de soporte se comunica con el usuario para solicitar los accesos necesarios para la conexión remota.
- d. **Brindar Soporte:** El técnico de soporte brinda la asistencia necesaria hasta que el usuario indique su conformidad. Luego, el técnico registra los detalles en el ticket.
- e. **Revisión de Inconformidades:** El técnico envía el ticket al usuario por correo electrónico para que este pueda emitir sus inconformidades dentro de las 24 horas.
- f. **Cierre del Ticket:** Si no hay inconformidades, el técnico imprime el correo con evidencia, cierra el ticket y lo archiva de forma física y digital.

4. Responsables:

- a. **Usuario:** Solicitar el servicio y revisar el ticket.
- b. **Técnico de Soporte:** Generar el ticket, comunicarse con el usuario, brindar soporte, registrar detalles, enviar el ticket para revisión, y cerrar y archivar el ticket.





GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE INFORMÁTICA

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

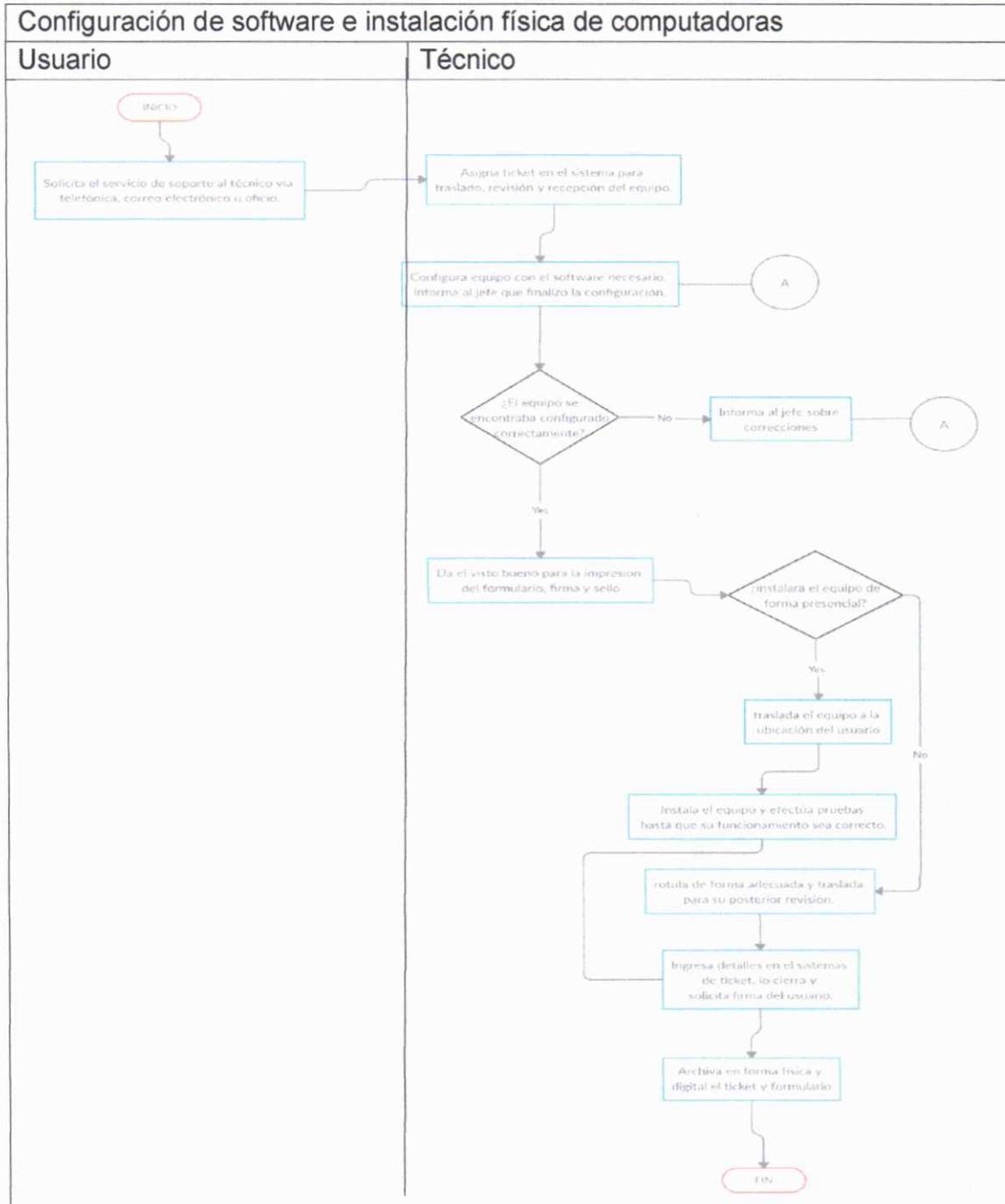
Versión No. 1

Matriz del procedimiento de configuración de software e instalación física de computadoras

RESPONSABLE	No	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
Usuario	1	Solicita la configuración de computadora vía correo electrónico u oficio, indica el detalle del equipo.
Técnico	2	Asigna ticket en el sistema para traslado, revisión y recepción del equipo.
Técnico	3	Configura equipo con el software necesario, informa al jefe que finalizo la configuración.
Técnico	4	¿El equipo se encontraba configurado correctamente? a. SI: Da el visto bueno para la impresión del formulario, firma y sello, CONTINUA A LA ACTIVIDAD 5. b. NO: informa al jefe sobre correcciones y, REGRESA A LA ACTIVIDAD 3
Técnico	5	¿instalará el equipo de forma presencial? a. SI traslada el equipo a la ubicación del usuario, CONTINUA A LA ACTIVIDAD 6 b. rotula de forma adecuada y traslada para su posterior revisión, CONTINÚA CON LA ACTIVIDAD 7
Técnico	6	Instala el equipo y efectúa pruebas hasta que su funcionamiento sea correcto.
Técnico	7	Ingresa detalles en el sistema de ticket, lo cierra y solicita firma del usuario.
Técnico	8	Archiva en forma física y digital el ticket y formulario
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS PROCESOS.





GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE INFORMATICA**

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

Km. 22. Ruta al Pacifico
Tel. 6624-1700

www.amsa.gb.gt

Síguenos en



Autoridad del Lago de Amatitlán
@amsaguat



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE INFORMATICA**

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

PROCEDIMIENTO DE copia de seguridad a equipo de cómputo

Km. 22. Ruta al Pacífico
Tel. 6624-1700

www.amsa.gb.gt

Síguenos en



Autoridad del Lago de Amatitlán
@amsaguat



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

Matriz del procedimiento de copia de seguridad a equipo de cómputo	Fecha	09/2024
	Páginas	4

OBJETIVO:

Establecer un procedimiento estandarizado para la realización de copias de seguridad de equipos de cómputo, con el fin de minimizar la pérdida de datos en caso de incidentes y garantizar la continuidad de las operaciones.

NORMAS:

1. Solicitud de Copia de Seguridad

- **Quién:** Cualquier usuario autorizado puede solicitar una copia de seguridad a través de los canales establecidos (por ejemplo, un sistema de tickets, correo electrónico, o directamente al departamento de soporte técnico).
- **Cuándo:** La solicitud puede realizarse de manera programada (por ejemplo, copias de seguridad semanales o mensuales) o de forma ad-hoc, cuando se requiera una copia de seguridad inmediata (antes de una actualización importante, por ejemplo).
- **Dónde:** La solicitud puede realizarse desde cualquier lugar donde el usuario tenga acceso a los canales de comunicación establecidos.
- **Cómo:** El usuario llena un formulario de solicitud, indicando el equipo a respaldar, la razón de la solicitud y cualquier otra información relevante.
- **Por qué:** Para proteger los datos almacenados en el equipo ante posibles pérdidas o daños causados por fallas del hardware, software o eventos imprevistos.
- **Cuánto tiempo:** El tiempo de respuesta a la solicitud dependerá de la prioridad de la misma y de la carga de trabajo del equipo de soporte.

2. Asignación y Preparación

- **Quién:** El jefe de técnicos de soporte asigna la tarea a un técnico disponible, considerando la carga de trabajo y las habilidades requeridas.
- **Cuándo:** Inmediatamente después de recibir la solicitud.

Km. 22. Ruta al Pacífico
Tel. 6624-1700

www.amsa.gb.gt

Síguenos en



Autoridad del Lago de Amatitlán
@amsagnate



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CIENCIA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

- **Dónde:** En la oficina del jefe de técnicos de soporte o a través de un sistema de gestión de tareas.
- **Cómo:** El jefe de soporte asigna la tarea al técnico a través de un correo electrónico, una herramienta de gestión de proyectos o de forma verbal.
- **Por qué:** Para garantizar que la tarea sea realizada por personal capacitado y en el menor tiempo posible.
- **Cuánto tiempo:** El tiempo de asignación y preparación suele ser corto, dependiendo de la complejidad de la tarea.

3. Ejecución de la Copia de Seguridad

- **Quién:** El técnico de soporte asignado.
- **Cuándo:** Una vez que el técnico ha sido notificado y ha preparado el equipo.
- **Dónde:** En la ubicación del equipo a respaldar.
- **Cómo:** Utilizando software especializado para realizar copias de seguridad, siguiendo los procedimientos establecidos por la organización.
- **Por qué:** Para crear una copia exacta de los datos almacenados en el equipo.
- **Cuánto tiempo:** El tiempo de ejecución dependerá del tamaño de los datos a respaldar y de la velocidad de los dispositivos involucrados.

4. Verificación y Almacenamiento

- **Quién:** El técnico de soporte asignado.
- **Cuándo:** Inmediatamente después de finalizar la copia de seguridad.
- **Dónde:** En la ubicación donde se almacenará la copia de seguridad (servidor de respaldo, disco externo, nube, etc.).
- **Cómo:** Utilizando herramientas de verificación para asegurar la integridad de la copia de seguridad.
- **Por qué:** Para garantizar que la copia de seguridad se haya realizado correctamente y que los datos puedan ser restaurados si es necesario.
- **Cuánto tiempo:** El tiempo de verificación dependerá del tamaño de la copia de seguridad.



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE INFORMÁTICA

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

5. Documentación y Cierre

- **Quién:** El técnico de soporte asignado.
- **Cuándo:** Al finalizar el proceso.
- **Dónde:** En el sistema de gestión de tareas o en un archivo físico.
- **Cómo:** Completando un formulario de registro donde se detallan los detalles de la copia de seguridad (fecha, equipo, técnico, etc.).
- **Por qué:** Para cumplir con los requisitos legales y normativos, y para tener un registro histórico de las actividades realizadas.
- **Cuánto tiempo:** El tiempo de documentación suele ser corto.

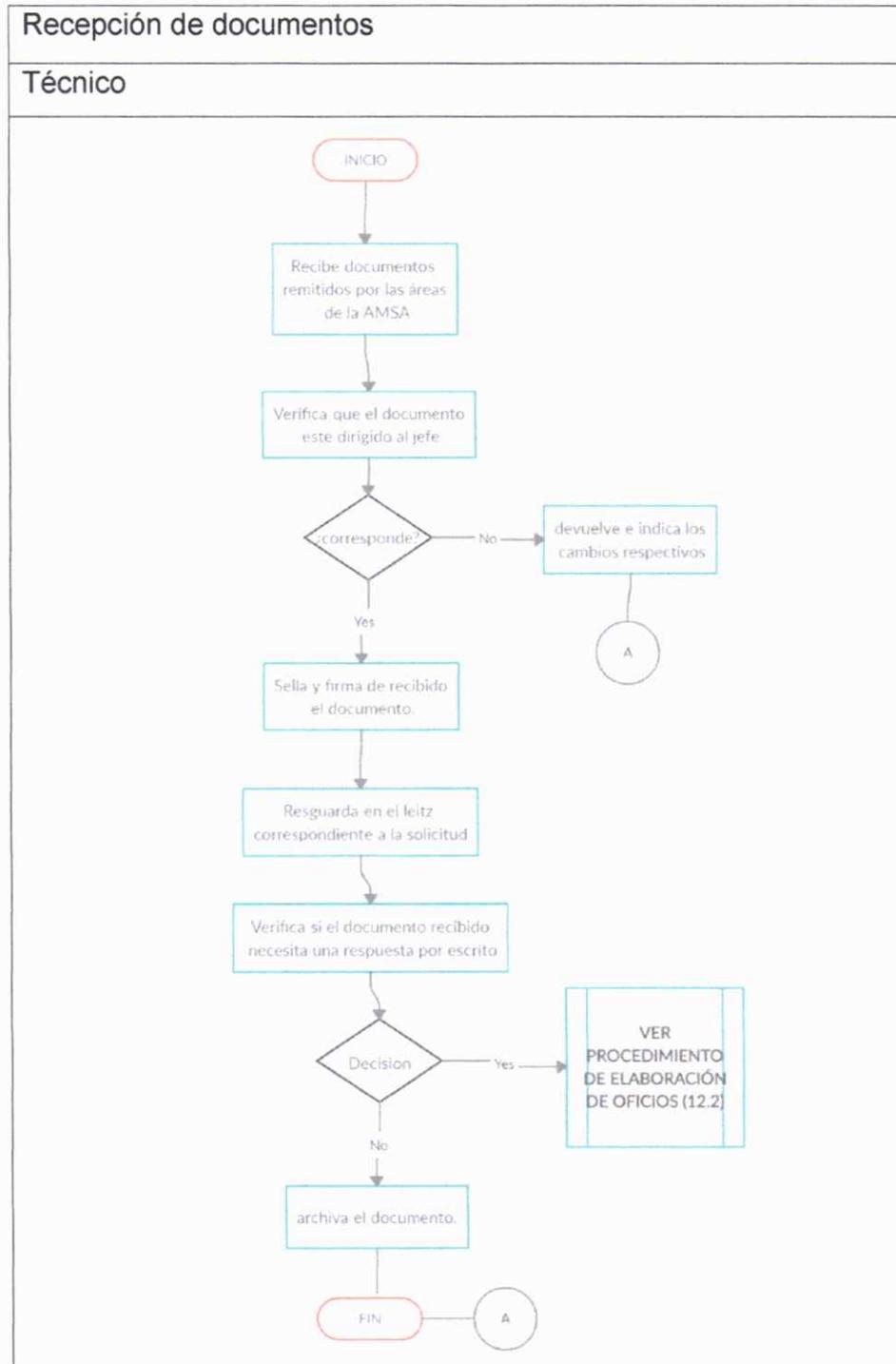
Matriz del procedimiento de copia de seguridad a equipo de cómputo

RESPONSABLE	No	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
Técnico(soporte)	1	Recibe solicitud para realizar copia de seguridad por la causa que lo amerite y la traslada al jefe.
Técnico(soporte)	2	Recibe e imprime el formulario bk RRHH lista de verificación de copia de seguridad a equipo de cómputo y asigna actividad a técnico (soporte) disponible.
Técnico(soporte)	3	Se presenta al área solicitante y realiza la actividad.
Técnico(soporte)	4	Bloquea el equipo si es necesario y solicita firma a usuario encargado del equipo.
Técnico(soporte)	5	Entrega copia de seguridad al jefe y solicita firma de recibido en el formulario
Técnico(soporte)	6	Entrega a secretaria el formulario de verificación de copia de seguridad a equipo de computo
Técnico(soporte)	7	Archiva el formulario de verificación en forma física.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO





DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS PROCESOS.





GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE INFORMÁTICA**

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

PROCEDIMIENTO DE reparación de equipo de cómputo con y sin garantía





GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

Matriz del procedimiento de reparación de equipo de cómputo con y sin garantía	Fecha	09/2024
	Páginas	8

OBJETIVO:

El objetivo general de este procedimiento es garantizar la reparación y mantenimiento de los equipos de cómputo de la organización de manera eficiente y oportuna, asegurando la continuidad de las operaciones y la satisfacción del usuario.

NORMAS:

1. Recepción de la Solicitud

- **Quién:** Cualquier usuario autorizado puede realizar la solicitud.
- **Cuándo:** En cualquier momento que el equipo presente una falla o requiera mantenimiento.
- **Cómo:** A través de un correo electrónico o un formulario de solicitud formal, detallando el problema específico del equipo.
- **Dónde:** Desde cualquier lugar donde el usuario tenga acceso a un dispositivo con conexión a internet o a la oficina de soporte técnico.
- **Por qué:** Para iniciar el proceso de reparación o mantenimiento del equipo.
- **Cuánto tiempo:** El tiempo de respuesta a la solicitud dependerá de la urgencia del problema y de la carga de trabajo del departamento de soporte técnico.

2. Evaluación y Priorización

- **Quién:** El técnico de soporte asignado.
- **Cuándo:** Inmediatamente después de recibir la solicitud.
- **Cómo:** Evaluando la naturaleza del problema y su impacto en las operaciones, y comparándolo con otras solicitudes pendientes.



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

- **Dónde:** En la oficina del técnico de soporte o en un sistema de gestión de tickets.
- **Por qué:** Para determinar la prioridad de la solicitud y asignar los recursos necesarios.
- **Cuánto tiempo:** El tiempo de evaluación y priorización suele ser corto.

3. Traslado del Equipo

- **Quién:** El técnico de soporte asignado o el usuario, según la política de la organización.
- **Cuándo:** Una vez que se ha evaluado la solicitud y se ha asignado un técnico.
- **Cómo:** El equipo se traslada físicamente a la unidad de informática o a un área de trabajo designada para las reparaciones.
- **Dónde:** Desde la ubicación del equipo hasta la unidad de informática.
- **Por qué:** Para realizar una evaluación más detallada del equipo y llevar a cabo las reparaciones necesarias.
- **Cuánto tiempo:** El tiempo de traslado dependerá de la distancia y de la disponibilidad de personal.

4. Evaluación de la Garantía y Reparación

- **Quién:** El técnico de soporte y, en caso de que aplique, el proveedor.
- **Cuándo:** Una vez que el equipo ha llegado a la unidad de informática.
- **Cómo:** Revisando la documentación del equipo y contactando al proveedor si es necesario.
- **Dónde:** En la unidad de informática.
- **Por qué:** Para determinar si la reparación está cubierta por la garantía y para solicitar el servicio del proveedor si corresponde.
- **Cuánto tiempo:** El tiempo de evaluación dependerá de la complejidad del problema y de la respuesta del proveedor.

5. Verifica si es factible la reparación

- **Quién:** Técnico de soporte

Km. 22. Ruta al Pacífico
Tel. 6624-1700

www.amsa.gb.gt

Síguenos en



Autoridad del Lago de Amatitlán
@amsaguat



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

- **Cuándo:** Una vez que el equipo ha sido evaluado visualmente y se ha realizado una primera diagnosis.
 - **Cómo:**
 - o **Análisis del daño:** Se realiza una inspección detallada del equipo para determinar la causa exacta de la falla.
 - o **Consulta de manuales técnicos:** Se consultan los manuales del fabricante para identificar los componentes dañados y la complejidad de la reparación.
 - o **Estimación de costos:** Se realiza una estimación del costo de los repuestos y de la mano de obra necesaria para la reparación.
 - **Dónde:** En el taller de reparación o en un área designada para este fin.
 - **Por qué:** Para determinar si la reparación es viable desde el punto de vista técnico y económico.
 - **Cuánto tiempo:** El tiempo de evaluación dependerá de la complejidad del problema y de la disponibilidad de información técnica.
6. Retiro del equipo por parte del proveedor (si aplica)
- **Quién:** Proveedor de servicios técnicos.
 - **Cuándo:** Cuando la garantía del equipo aún está vigente y la reparación debe ser realizada por el fabricante.
 - **Cómo:** El proveedor recoge el equipo en las instalaciones del cliente o en la unidad de informática.
 - **Dónde:** En la ubicación del equipo o en un punto de recogida establecido por el proveedor.
 - **Por qué:** Para cumplir con los términos de la garantía y asegurar una reparación adecuada.
 - **Cuánto tiempo:** El tiempo de recogida dependerá de los acuerdos establecidos con el proveedor.



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

7. Entrega e instalación del equipo

- **Quién:** Técnico de soporte.
- **Cuándo:** Una vez que la reparación ha sido completada y el equipo ha sido devuelto por el proveedor (si aplica).
- **Cómo:** El técnico instala el equipo en la ubicación original del usuario y verifica su correcto funcionamiento.
- **Dónde:** En la ubicación del usuario.
- **Por qué:** Para que el usuario pueda volver a utilizar el equipo de forma inmediata.
- **Cuánto tiempo:** El tiempo de instalación dependerá de la complejidad de la configuración del equipo.

8. Registro y cierre del ticket

- **Quién:** Técnico de soporte.
- **Cuándo:** Al finalizar la reparación y la entrega del equipo al usuario.
- **Cómo:** Se actualiza el sistema de gestión de tickets indicando el estado de la solicitud como "resuelto" y se registra la solución aplicada.
- **Dónde:** En el sistema de gestión de tickets.
- **Por qué:** Para mantener un registro histórico de las reparaciones realizadas y para facilitar la generación de informes.
- **Cuánto tiempo:** El tiempo de registro es mínimo.

9. Archivado

- **Quién:** Técnico de soporte.
- **Cuándo:** Al finalizar el proceso.
- **Cómo:** Almacenando el ticket y toda la documentación relacionada en un archivo físico o digital.
- **Dónde:** En el archivo de soporte técnico.
- **Por qué:** Para tener un registro histórico de las reparaciones realizadas y facilitar futuras consultas.
- **Cuánto tiempo:** El tiempo de archivo es mínimo.



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE INFORMATICA**

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

PROCEDIMIENTOS DE OFICIOS

Km. 22. Ruta al Pacífico
Tel. 6624-1700

www.amsa.gb.gt

Síguenos en



Autoridad del Lago de Amatitlán
@amsagnate



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

Matriz del procedimiento de elaboración de oficios	Fecha	09/2024
	Páginas	5

OBJETIVO:

Establecer un procedimiento eficiente y sistemático para la elaboración de oficios, asegurando que cada documento cumpla con los requisitos necesarios, sea aprobado por las autoridades pertinentes y se envíe correctamente al destinatario, manteniendo un registro adecuado para referencia futura.

NORMAS:

Procedimiento para la Elaboración de Oficios

1. Recepción de Solicitud

Quién: Técnico

Cuándo: Al recibir la solicitud

Cómo: El técnico recibe la solicitud para la elaboración de un oficio y procede a redactarlo según las indicaciones proporcionadas.

Dónde: En la oficina del técnico

Por qué: Para iniciar el proceso de creación del oficio

Tiempo estimado: 15 minutos

2. Ingreso del Contenido en el Sistema

Quién: Técnico

Cuándo: Después de redactar el oficio

Cómo: El técnico ingresa el contenido del oficio en el sistema para generar el número de oficio.

Dónde: En el sistema informático de la oficina

Por qué: Para registrar y generar un número único de oficio

Tiempo estimado: 10 minutos

3. Copia del Número de Oficio

Km. 22. Ruta al Pacífico
Tel. 6624-1700



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

Quién: Técnico

Cuándo: Después de generar el número de oficio

Cómo: El técnico copia el número de oficio generado del sistema.

Dónde: En el sistema informático de la oficina

Por qué: Para tener el número de oficio disponible para su uso en el documento

Tiempo estimado: 5 minutos

4. Revisión del Jefe

Quién: Técnico

Cuándo: Después de copiar el número de oficio

Cómo: El técnico traslada el oficio al jefe para su respectiva revisión, firma y sello.

Dónde: En la oficina del jefe

Por qué: Para asegurar que el oficio cumple con los estándares y obtener la aprobación

Tiempo estimado: 20 minutos

5. Revisión del Documento

Quién: Jefe

Cuándo: Al recibir el oficio del técnico

Cómo: El jefe revisa el documento.

Dónde: En la oficina del jefe

Por qué: Para verificar la exactitud y calidad del oficio

Tiempo estimado: 15 minutos

Decisión:

- **Si es correcto:** Continúa en la actividad 7.
- **Si no es correcto:** Continúa en la actividad 6.

6. Realización de Cambios

Quién: Técnico

Cuándo: Si el jefe solicita cambios

Cómo: El técnico realiza los cambios solicitados por el jefe y regresa a la actividad 4.

Dónde: En la oficina del técnico

Por qué: Para corregir y mejorar el oficio según las indicaciones del jefe

Tiempo estimado: 15 minutos

7. Firma y Sello

Quién: Jefe

Cuándo: Después de que el oficio es correcto

Km. 22. Ruta al Pacífico
Tel. 6624-1700



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

Cómo: El jefe firma, sella y traslada el oficio al técnico para su entrega.

Dónde: En la oficina del jefe

Por qué: Para oficializar el documento

Tiempo estimado: 10 minutos

8. Reproducción de Copia

Quién: Técnico

Cuándo: Después de recibir el oficio firmado y sellado

Cómo: El técnico reproduce una copia del oficio y la entrega al área correspondiente.

Dónde: En la oficina del técnico

Por qué: Para distribuir el oficio a las partes interesadas

Tiempo estimado: 10 minutos

9. Verificación de la Copia

Quién: Técnico

Cuándo: Después de reproducir la copia

Cómo: El técnico verifica que la copia tenga sello y firma de recibido.

Dónde: En la oficina del técnico

Por qué: Para asegurar que la copia es válida y ha sido recibida

Tiempo estimado: 5 minutos

10. Archivado de la Copia

Quién: Técnico

Cuándo: Después de verificar la copia

Cómo: El técnico archiva la copia del documento.

Dónde: En el archivo de la oficina

Por qué: Para mantener un registro del oficio

Tiempo estimado: 5 minutos

11. Fin del Procedimiento

Quién: Técnico

Cuándo: Después de archivar la copia

Cómo: El procedimiento se da por finalizado.

Dónde: En la oficina del técnico

Por qué: Para completar el ciclo del proceso

Tiempo estimado: N/A



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE INFORMÁTICA**

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

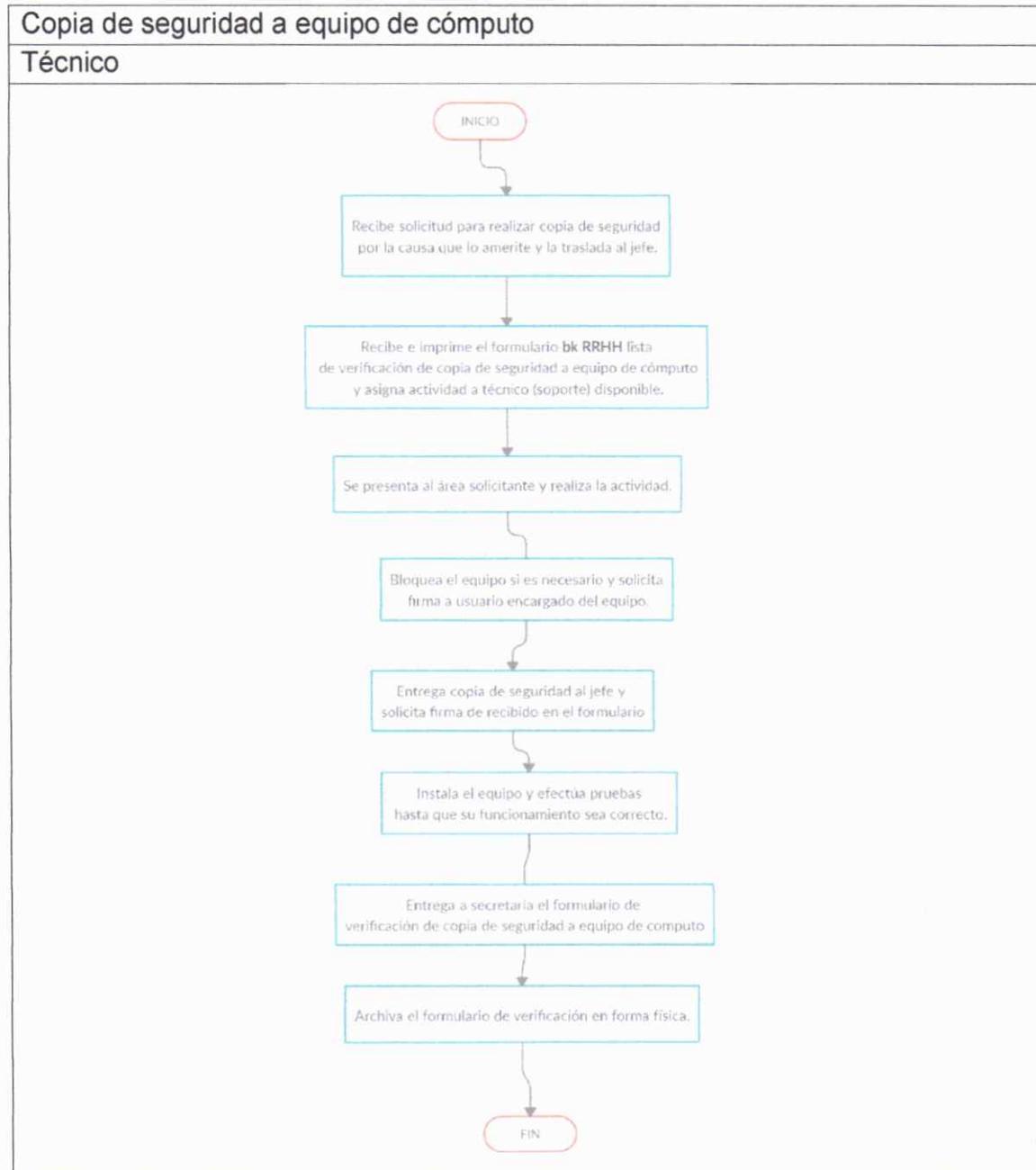
Matriz del procedimiento de elaboración de oficios

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES
Técnico	1	Recibe solicitud para elaboración de oficios y procede a redactar según indicaciones
Técnico	2	Ingresa el contenido del oficio en el sistema para generar el número de oficio.
Técnico	3	Copia del Sistema el número de oficio generado.
Técnico	4	Traslada el oficio al jefe para su respectiva revisión, firma y sello.
Técnico	5	Revisa el documento ¿Es correcto? a. NO: CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD 6 b. SI: CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD 7
Técnico	6	Realiza los cambios solicitados por el jefe y REGRESA A LA ACTIVIDAD 4.
Técnico	7	Firma, sella y traslada al técnico para su respectiva entrega.
Técnico	8	Reproduce una copia del oficio y entrega al área que corresponde.
Técnico	9	Verifica que la copia tenga sello y firma de recibido.
Técnico	10	Archiva la copia del documento.
Técnico	11	FIN DEL PROCEDIMIENTO





DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS PROCESOS.





GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE INFORMATICA**

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

Km. 22. Ruta al Pacífico
Tel. 6624-1700

www.amsa.gb.gt

Síguenos en



Autoridad del Lago de Amatitlán
@amsaguat



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

Consideraciones Adicionales:

- Sistema de gestión de tickets: Es recomendable utilizar un sistema de gestión de tickets para llevar un seguimiento de las solicitudes, asignar tareas y generar reportes.
- Niveles de servicio: Se pueden establecer diferentes niveles de servicio en función de la criticidad del equipo y del impacto en las operaciones.
- Indicadores de desempeño: Es importante definir indicadores clave de desempeño (KPI) para medir la eficiencia del proceso, como el tiempo promedio de resolución de incidentes y la satisfacción del usuario.





GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE INFORMÁTICA**

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

**Matriz del procedimiento de reparación de equipo de cómputo con y sin
garantía**

RESPONSABLE	No	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
Técnico(soporte)	1	Recibe solicitud por parte de usuario vía correo electrónico u oficio con el detalle del equipo y traslada al jefe.
Técnico(soporte)	2	Evalúa y prioriza la solicitud por orden de carga de trabajo, genera ticket y asigna actividad a técnico (soporte).
Técnico(soporte)	3	Traslada equipo a la Unidad de Informática para su revisión.
Técnico(soporte)	4	¿Equipo cuenta aún con garantía? a. SÍ: informa al proveedor y le entrega el equipo. b. NO: traslada equipo a Unidad de Informática para su evaluación.
Técnico(soporte)	5	Verifica si es factible la reparación a. SI: realizar la reparación b. NO: informa a usuario por medio de correo u oficio que debe de realizar la solicitud de compra de los repuestos necesarios o si es por falla total.
Proveedor	6	Retira el equipo para su revisión, reparación y entrega el equipo a técnico (soporte).
Técnico(soporte)	7	Entrega e instala equipo a usuario y verifica junto a él que todo funcione correctamente.
Técnico(soporte)	8	Registro como terminado el ticket en el sistema imprime y solicita firma de conformidad al usuario.
Técnico(soporte)	9	Archiva en forma física y digital el ticket generado.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

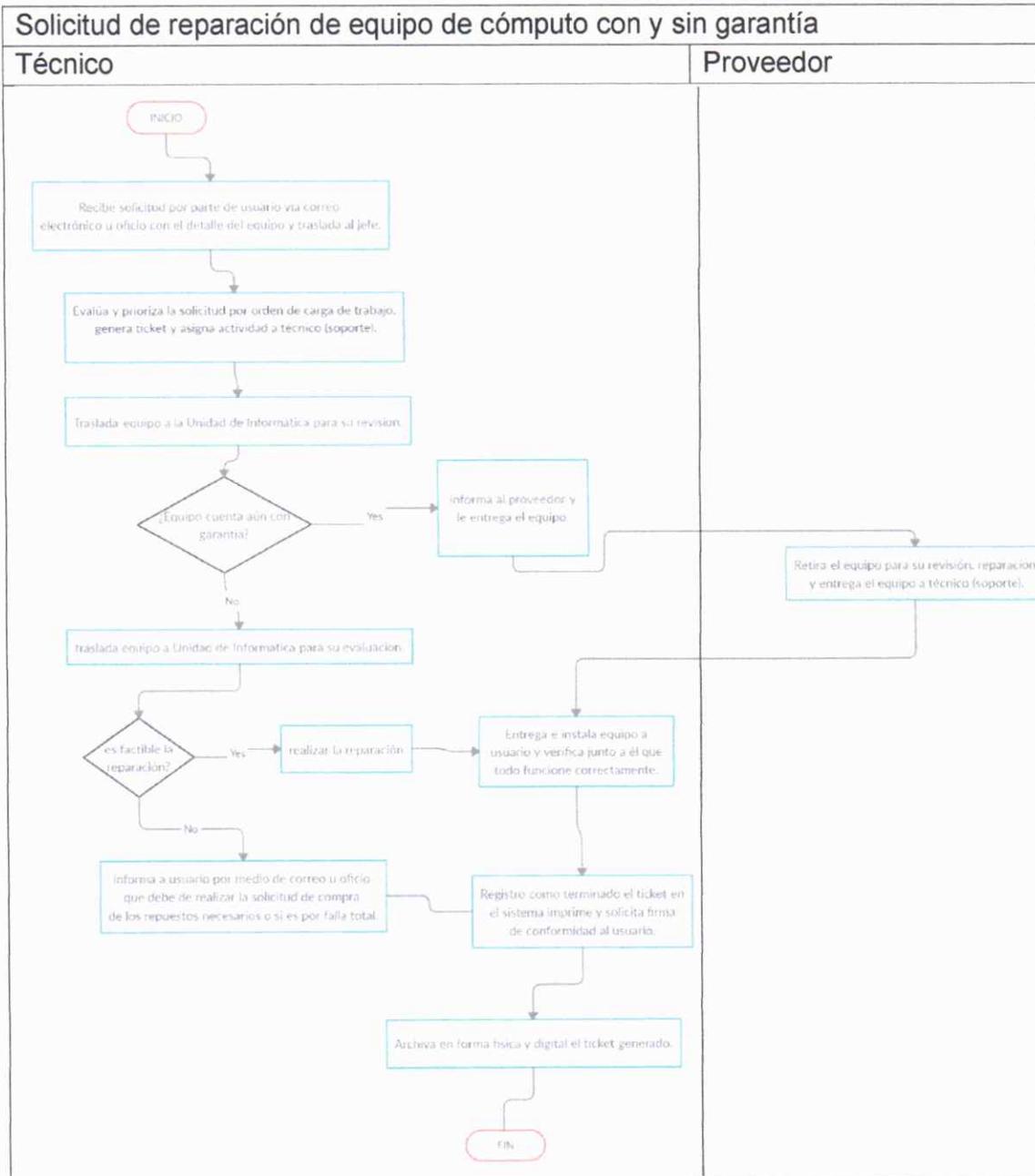
AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS PROCESOS.





GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE INFORMÁTICA**

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

**PROCEDIMIENTO DE Matriz del procedimiento para dar de baja a equipo de
cómputo**

Km. 22. Ruta al Pacífico
Tel. 6624-1700

www.amsa.gb.gt

Síguenos en



Autoridad del Lago de Amatitlán
@amsaguat



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

Matriz del procedimiento para dar de baja a equipo de cómputo	Fecha	09/2024
	Páginas	5

OBJETIVO:

El objetivo principal de este procedimiento es establecer un proceso formal para dar de baja equipos de cómputo que ya no son útiles para la organización, asegurando el cumplimiento de las normativas internas y externas, así como la correcta disposición de los equipos obsoletos.

NORMAS:

1. Recepción de la Solicitud

- **Quién:** Cualquier usuario autorizado puede solicitar la baja de un equipo.
- **Cómo:** A través de un correo electrónico o un formulario específico, detallando el motivo de la baja y las características del equipo.
- **Por qué:** Iniciar el proceso formal de baja del equipo.

2. Evaluación y Priorización

- **Quién:** Técnico de soporte
- **Cómo:** Evaluar la solicitud en función de criterios como antigüedad del equipo, estado físico y la existencia de otros equipos que puedan reemplazarlo.
- **Por qué:** Priorizar las solicitudes y asignar recursos de manera eficiente.

3. Elaboración del Dictamen Técnico

- **Quién:** Técnico de soporte
- **Cómo:** Redactar un documento que justifique la baja del equipo, indicando el motivo, el estado actual y la imposibilidad de reparación.

Km. 22. Ruta al Pacífico
Tel. 6624-1700



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

- Por qué: Documentar las razones técnicas para la baja del equipo.
- #### 4. Revisión y Firma del Dictamen
- Quién: Técnico de soporte y jefe inmediato
 - Cómo: Revisar el dictamen y firmarlo para autorizar la baja del equipo.
 - Por qué: Obtener la aprobación de un superior jerárquico para proceder con la baja.
- #### 5. Aprobación del Jefe
- Quién: Jefe inmediato del técnico de soporte
 - Cómo: Revisar el dictamen y firmarlo para dar su autorización final.
 - Por qué: Autorizar formalmente la baja del equipo.
- #### 6. Autorización para la Entrega del Equipo
- Quién: Jefe inmediato del técnico de soporte
 - Cómo: Emitir una autorización al técnico para que entregue el equipo a inventario.
 - Por qué: Garantizar que el equipo sea entregado de manera segura y controlada.
- #### 7. Entrega del Equipo a Inventario
- Quién: Técnico de soporte
 - Cómo: Entregar el equipo al departamento de inventario junto con el formulario de verificación de baja.
 - Por qué: Registrar la baja del equipo en los inventarios de la organización.
- #### 8. Registro del Ticket
- Quién: Técnico de soporte
 - Cómo: Actualizar el sistema de gestión de tickets para indicar que la solicitud ha sido cerrada.
 - Por qué: Mantener un registro histórico de las solicitudes y acciones realizadas.



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE INFORMÁTICA**

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

9. Archivado del Ticket

- Quién: Técnico de soporte
- Cómo: Guardar una copia del ticket en formato físico y digital.
- Por qué: Conservar la documentación para futuras referencias.

10. Archivado del Formulario de Verificación

- Quién: Técnico de soporte
- Cómo: Guardar una copia del formulario firmado y sellado.
- Por qué: Mantener un registro de la baja del equipo y facilitar las auditorías.





GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CIENCIA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE INFORMÁTICA**

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

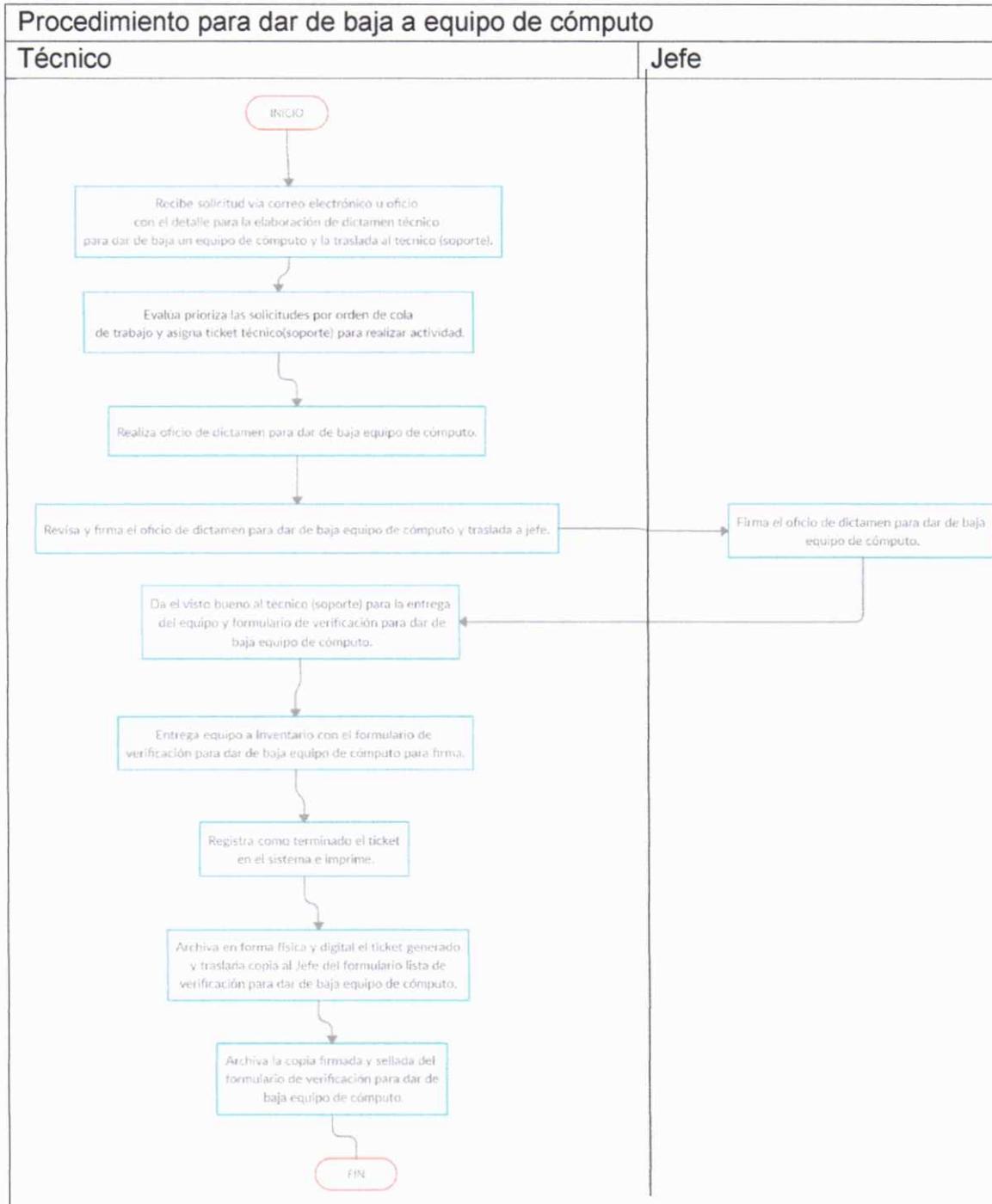
Matriz del procedimiento para dar de baja a equipo de cómputo

RESPONSABLE	No	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
Técnico(soporte)	1	Recibe solicitud vía correo electrónico u oficio con el detalle para la elaboración de dictamen técnico para dar de baja un equipo de cómputo y la traslada al técnico (soporte).
Técnico(soporte)	2	Evalúa prioriza las solicitudes por orden de cola de trabajo y asigna ticket técnico(soporte) para realizar actividad.
Técnico(soporte)	3	Realiza oficio de dictamen para dar de baja equipo de cómputo.
Técnico(soporte)	4	Revisa y firma el oficio de dictamen para dar de baja equipo de cómputo y traslada a jefe.
Jefe	5	Firma el oficio de dictamen para dar de baja equipo de cómputo.
Técnico(soporte)	6	Da el visto bueno al técnico (soporte) para la entrega del equipo y formulario de verificación para dar de baja equipo de cómputo.
Técnico(soporte)	7	Entrega equipo a Inventario con el formulario de verificación para dar de baja equipo de cómputo para firma.
Técnico(soporte)	8	Registra como terminado el ticket en el sistema e imprime.
Técnico(soporte)	9	Archiva en forma física y digital el ticket generado y traslada copia al Jefe del formulario lista de verificación para dar de baja equipo de cómputo.
Técnico(soporte)	10	Archiva la copia firmada y sellada del formulario de verificación para dar de baja equipo de cómputo.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO





DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS PROCESOS.





GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE INFORMÁTICA**

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

PROCEDIMIENTO para dar de baja a equipo de cómputo

Km. 22. Ruta al Pacífico
Tel. 6624-1700

www.amsa.gb.gt

Síguenos en



Autoridad del Lago de Amatitlán
@amsaguat



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

Matriz del procedimiento de acceso remoto a equipo de cómputo	Fecha	09/2024
	Páginas	4

OBJETIVO:

El objetivo principal de este procedimiento es establecer un proceso seguro y controlado para otorgar acceso remoto a equipos de cómputo, garantizando la protección de los datos de la organización y cumpliendo con las políticas de seguridad establecidas.

NORMAS:

1. Solicitud de Acceso Remoto

- **Quién:** Cualquier usuario autorizado puede realizar la solicitud.
- **Cómo:** A través de un formulario o correo electrónico, especificando el equipo al que se desea acceder y el motivo de la solicitud.
- **Por qué:** Iniciar el proceso de autorización y configuración del acceso remoto.

2. Análisis de la Solicitud

- **Quién:** Técnico de soporte
- **Cómo:** Evaluar la solicitud en función de criterios como la justificación del acceso, la identidad del solicitante y las políticas de seguridad de la organización.
- **Por qué:** Determinar si la solicitud es válida y si se pueden otorgar las credenciales de acceso.

3. Envío de Credenciales

- **Quién:** Técnico de soporte
- **Cómo:** Enviar las credenciales de acceso (usuario y contraseña) al solicitante a través de un canal seguro, como un correo electrónico encriptado.
- **Por qué:** Permitir al usuario conectarse al equipo de forma remota.

Km. 22. Ruta al Pacífico
Tel. 6624-1700

www.amsa.gb.gt

Síguenos en



Autoridad del Lago de Amatitlán
@amsaguale



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

4. Confirmación del Acceso

- Quién: Usuario
- Cómo: Intentar acceder al equipo utilizando las credenciales proporcionadas y notificar al técnico sobre el resultado.
- Por qué: Verificar que las credenciales funcionen correctamente.

5. Cambio de Credenciales

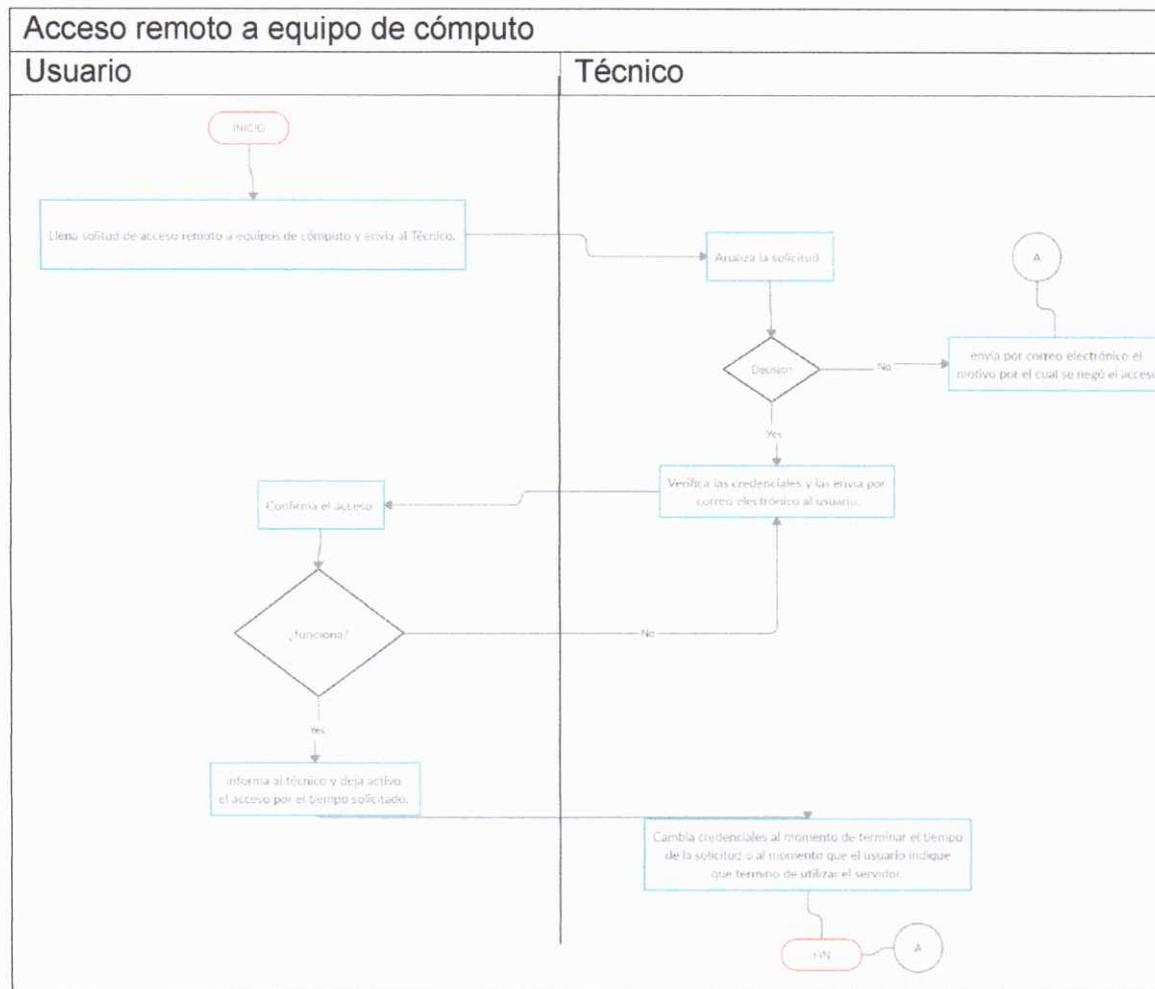
- Quién: Técnico de soporte
- Cómo: Modificar las credenciales de acceso una vez que el usuario haya finalizado la sesión remota o cuando el periodo de acceso autorizado haya concluido.
- Por qué: Restringir el acceso al equipo y evitar el uso no autorizado.

Matriz del procedimiento de acceso remoto a equipo de cómputo

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES
Usuario	1	Llena solicitud de acceso remoto a equipos de cómputo y envía al Técnico.
Técnico	2	Analiza la solicitud, ¿procede? a. SI: CONTINÚA CON LA ACTIVIDAD 3. b. NO: envía por correo electrónico el motivo por el cual se negó el acceso. FIN DEL PROCEDIMIENTO
Técnico (soporte)	3	Verifica las credenciales y las envía por correo electrónico al usuario.
Usuario	4	Confirma el acceso ¿funciona? a. SI: informa al técnico y deja activo el acceso por el tiempo solicitado. CONTINUA ACTIVIDAD 5. b. NO: REGRESA A LA ACTIVIDAD 3.
Técnico (soporte)	5	Cambia credenciales al momento de terminar el tiempo de la solicitud o al momento que el usuario indique que termino de utilizar el servidor.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS PROCESOS.





GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE INFORMÁTICA**

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

GLOSARIO DE TERMINOS

TERMINO	SIGNIFICADO
Bios	La simple búsqueda del sistema para poder iniciarlo.
Cronograma	Representación gráfica de un conjunto de hechos en función del tiempo.
Hoja de cálculo	Documento de Excel en donde se registra información.
Incidente (apaga fuegos)	Son problemas, situaciones o solicitudes realizadas por los usuarios de un sistema.
Minuta	Documento que contiene lo planteado y lo acordado.
Modo de fábrica	Restablece una computadora a su estado inicial tal cual fue entregada por el proveedor.
Software	Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.





GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

GLOSARIO DE SIGLAS

SIGLAS	SIGNIFICADO
BD	Base de Datos
HLD	Diseño de Alto Nivel
LLD	Diseño de Bajo Nivel
AMSA	Autoridad para el Manejo Sustentable de la Cuenca y del Lago de Amatitlán





GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE INFORMÁTICA

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

GLOSARIO DE SIMBOLOS

Núm.	Simbolo	Significado
1.		Inicio o finalización: Representa el principio o final de un procedimiento.
2.		Actividad: Describe las acciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
3.		Decisión: Permite analizar una situación, con base en los valores verdadero y falso.
4.		Documento: Representa cualquier documento impreso.
5.		Conector: Indica que el flujo continúa donde se ha colocado un símbolo idéntico que contiene la misma letra.
6.		Referencia a otra página: Indica que el procedimiento continúa en otra página.
7.		Traslado: Indica el movimiento de documentos, material o equipo.
8.		Archivo: Resguardo de documentos.
9.		Base de datos: Manejo de información digital.





GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE INFORMÁTICA**

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

ANEXOS

ANEXO 1.

control de problemas reportados

Hoja de control de problemas reportados a informática

Trabajos Realizados _____

Fecha _____

Nombre del Técnico _____

No.	División Solicitante	Usuario Solicitante	Problema Reportado	No. De Bien	Resuelto	Firma de Satisfacción	Observaciones
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							





GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CIENCIA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE INFORMÁTICA

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

**ANEXOS 2 (FORMATO UTILIZADO EN PROCEDIMIENTO Solicitud de apoyo
y/o reparaciones por medio de ticket)**

Send

From: rvela.amsa@gmail.com

To: rvela@amsa.gob.gt

Solicitud de apoyo y/o reparaciones por medio de ticket

Estimado, buenos días (buenas tardes):

USUARIO SOLICITANTE:

DIVISION O UNIDAD SOLICITANTE:

OBSERVACIÓN DETALLADA:

Atentamente.





GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CIENCIA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

ANEXOS 3 (FORMATO UTILIZADO EN PROCEDIMIENTO Respuesta de ticket)

Send From: nvela.amsa@gmail.com

To: nvela@amsa.gob.gt

Solicitud de apoyo y/o reparaciones por medio de ticket

Estimado, buenos días (buenas tardes):

SR., SRITA., LIC., LICDA., ING., de la división o unidad, se confirma la recepción del correo del día 12/09/2024 a la hora 00:00, el cual reporta... y se le ha generado el TICKET No.0000, se procederá a la revisión correspondiente.

Atentamente.

ANEXOS 4 (FORMATO UTILIZADO EN PROCEDIMIENTO Solicitud de Back up)

SOLICITUD DE BACKUP DEL EQUIPO DE COMPUTACIÓN
Por este medio se requiere hacer backup de las siguientes personas:

Nombre: _____

Puesto: _____

Fecha: _____

Unidad/División: _____

Persona que realizó el Backup: _____

Firma del solicitante

Firma de la Persona que realizó el Backup





GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

ANEXOS 5 (FORMATO UTILIZADO EN solicitud de creación de usuario)

FORMULARIO DE CREACION DE USUARIO

Fecha de creación:

Nombre completo del Usuario:

División a la que pertenece:

Nombre completo del jefe inmediato:

Accesos Autorizados:

1. Servidor de Datos AMSA
a. Institucional (Correo interno)
- b. Acceso a carpeta de la división

2. Correo electrónico institucional
a. usuario@amsa.gob.gt

Firma y Sello
Jefe Inmediato

Firma y Sello
Informática





GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE INFORMÁTICA**

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

ANEXOS 6 (FORMATO UTILIZADO EN Respuesta de oficio)

Fecha
Correlativo

A quien se dirige
División o unidad
AMSA

Respuesta al oficio de otra unidad o División

Respetable A quien se dirige:

Reciba un cordial saludo de parte de informática. Solicitud de quipo de
computo

Sin otro particular.
Atentamente.

Nombre del técnico
Técnico de Informática

nombre del jefe de informática
vo.bo jefe de informática





GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

ANEXOS 7 (FORMATO UTILIZADO EN acceso a los sistemas informáticos)

Fecha
Correlativo

A quien se dirija
AMSA
presente.

Respetable A quien se dirija:

Reciba un cordial saludo de parte de quien le suscribe.

Por este medio se deja constancia de los accesos a los sistemas informáticos de la institución AMSA-

La unidad de informática hace constar:

- Equipo de oficina
Usuario:
Contraseña:
- Correo de la Institución
ESTADO: DADO DE ALTA
Correo: correo@amsa.gob.gt
Contraseña: ***** (uso solo para unidad de informática)
- Código para llamadas telefónicas
ESTADO: activo, puede pedirlo a recepción
- Acceso a información a carpetas de correo interno
ESTADO: DADO DE ALTA

Sin otro particular,
Atentamente,

Nombre del técnico
Técnico de Informática

nombre del jefe de informática
vo.bo jefe de informática



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
OT. LAGO DE AMATITLÁN

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE INFORMÁTICA**

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

ANEXOS 8 (FORMATO UTILIZADO EN acceso a los sistemas informáticos)

Fecha

UNIDAD DE INFORMÁTICA

A quien se dirige
presente.

Por este medio se deja constancia de la cancelación de los accesos a los sistemas informáticos, que tenía como profesional de la unidad o división, quien hoy hace entrega del cargo.

La unidad de informática hace constar:

1. Usuario y contraseña
ESTADO: DADO DE BAJA
2. Correo de la Institución
ESTADO: DADO DE BAJA
3. Código para llamadas telefónicas
ESTADO: DADO DE BAJA
4. Acceso a información a carpetas de correo interno.
ESTADO: DADO DE BAJA

Se extiende la presente a los días de mes del año.

Nombre del técnico





GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE INFORMÁTICA**

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

ANEXOS 9 (FORMATO UTILIZADO EN Oficio de dictamen técnico)

Fecha
Correlativo

Señora
A quien corresponde
División o unidad
AMSA

DICTAMEN TECNICO

Estimado a quien corresponde:

Reciba un cordial saludo, deseándole éxito en sus actividades diarias.

Por este medio se hace de su conocimiento el estado físico. Se procedió a la revisión y análisis de los siguientes equipos:

EQUIPO	MARCA	NO. DE BIEN O SERIAL

Especificaciones del dictamen técnico

Sin otro particular me suscribo.

Atentamente,

Nombre del técnico
Técnico de Informática

nombre del jefe de informática
vo.bo jefe de informática



GOBIERNO DE LA REPUBLICA
GUATEMALA

AUTORIDAD PARA EL MANEJO
SUSTENTABLE DE LA CUENCA Y
DEL LAGO DE AMATITLÁN

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE INFORMÁTICA**

AMSA-DE-UDI-
MNP-17-09-2024

Versión No. 1

ANEXOS 10 (FORMATO UTILIZADO EN oficios enviados)

Fecha
Correlativo

A quien se dirige
División o unidad
-AMSA-

ENTREGA DE EQUIPO

Estimado a quien se dirige:

Reciba un cordial saludo, deseándole éxito en sus actividades diarias.

Por este medio se hace de su conocimiento el estado físico. Se procedió a la revisión y análisis de los siguientes equipos:

EQUIPO	MARCA Y/O MODELO	NO. DE BIEN O SERIAL

Sin otro particular me suscribo.

Atentamente,

Nombre del técnico
Técnico de Informática

nombre del jefe de informática
vo.bo jefe de informática

CC. Inventarios
Informática





Autoridad para el Manejo
**Sustentable de la Cuenca y
del Lago de Amatitlán**

ACUERDO INTERNO No. 24- 2024

Villa Nueva, Guatemala, 15 de noviembre de 2024

**LA DIRECTORA EJECUTIVA DE LA AUTORIDAD PARA EL MANEJO SUSTENTABLE DE LA
CUENCA Y DEL LAGO DE AMATITLÁN**

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el artículo 5 del Decreto número 64-96 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Creación de la Autoridad para el Manejo Sustentable de la Cuenca y del Lago de Amatitlán, establece que la Autoridad para el Manejo Sustentable de la Cuenca y del Lago de Amatitlán queda facultada para planificar, coordinar y ejecutar en coordinación con las Instituciones que correspondan, todos los trabajos que permitan rehabilitar el ecosistema de la Cuenca y del Lago de Amatitlán, generando los mecanismos necesarios para lograr sus objetivos.

CONSIDERANDO:

De conformidad con el Acuerdo número A-39-2023 Contralor General de Cuentas según lo establece en la Norma número 3: **NORMAS APLICABLES A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL** en el sub numeral 3.1 Selección y Desarrollo de Actividades de Control, literal b) Establecer Procedimientos: La máxima autoridad, a través de la unidad competente en materia de desarrollo de procedimientos de la entidad, debe elaborar e implementar manuales de procedimientos, para cada puesto o cargo y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad sujetas a control gubernamental y fiscalización. Los manuales de procedimientos deben revisarse en función de las necesidades de la entidad para su actualización de acuerdo con cambios en los procesos y funciones de los puestos o cargos, seleccionando los diferentes tipos de control ajustándolos a la naturaleza, tamaño y complejidad de los procesos y áreas de la entidad.

CONSIDERANDO:

Que es fundamental que el personal de la **UNIDAD DE INFORMÁTICA** cuente con un instrumento administrativo que contenga la normativa aplicable, lineamientos y/o procedimientos que debe realizar el personal para ejecutar sus funciones adecuadamente en sus puestos de trabajo.



Autoridad para el Manejo
**Sustentable de la Cuenca y
del Lago de Amatitlán**

POR TANTO:

La Directora Ejecutiva de la Autoridad para el Manejo Sustentable de la Cuenca y del Lago de Amatitlán, con base a las atribuciones que le confiere el artículo 5 del Decreto número 64-96 del Congreso de la Republica Ley de Creación de la Autoridad para el Manejo Sustentable de la Cuenca y del Lago de Amatitlán, y el artículo 5 literales c y h del Acuerdo Gubernativo número 186-99, Reglamento de Funcionamiento de la Autoridad para el Manejo Sustentable de la Cuenca y del Lago de Amatitlán.

ACUERDA:

PRIMERO: APROBAR EL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA VERSIÓN 01, de la Autoridad para el Manejo Sustentable de la Cuenca y del Lago de Amatitlán, el cual consta de sesenta y cuatro (64) folios impresos únicamente en su lado anverso, que forman parte del presente acuerdo.

SEGUNDO: El presente acuerdo interno surte efectos a partir de la presente fecha.

TERCERO: Ordenar a Asesoría Jurídica de la Autoridad para el Manejo Sustentable de la Cuenca y del Lago de Amatitlán para que, por medio de la Unidad de Información Pública, se encuentre a disposición de los interesados el presente Manual de Normas y Procedimientos de la **UNIDAD DE INFORMÁTICA**

CUARTO: Notifíquese.

Ph. D. Emma Leticia Díaz Lara
Directora Ejecutiva
-AMSA-

