

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN EJECUTIVA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

	Elaboración	Revisión y Validación	Revisión Final
Nombre:	Favio Ezequiel Urrea Aguilar	Ing. Edgar Rubén Sabán Raxón	Lcda. Alejandra del Pilar Díaz Palacios
Puesto Funcional:	Subdirector Ejecutivo de Tecnología de la Información	Director Ejecutivo de Tecnología de la Información	Directora de la Unidad de Planificación
Fecha:	Octubre 2022	Marzo 2023	Marzo 2023
Firma:	 Favio Ezequiel Urrea Aguilar Subdirector Ejecutivo de Tecnología de la Información Dirección Ejecutiva de Tecnología de la Información Secretaría General de la Presidencia de la República	 Ing. Edgar Rubén Sabán Raxón Director Ejecutivo de Tecnología de la Información Dirección Ejecutiva de Tecnología de la Información Secretaría General de la Presidencia de la República	 Lcda. Alejandra del Pilar Díaz Palacios Directora de la Unidad de Planificación Secretaría General de la Presidencia de la República



SECRETARÍA GENERAL
DE LA
PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA, C.A.

SECRETARIA GENERAL DE LA
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA
Registro de Nombramientos
Libro: P-14 folio 014 Casilla: 3
Fecha de Ingreso: 20-3-2023

ACUERDO INTERNO No. 3 -2023

Guatemala, 20 de marzo de 2023

LA SECRETARIA GENERAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO

Que el Decreto Número 114-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Organismo Ejecutivo establece que es función de la Secretaría General de la Presidencia de la República, tramitar los asuntos de Gobierno del Despacho del Presidente, y para el cumplimiento de esa labor el Acuerdo Gubernativo Número 80-2020 de fecha 24 de junio de 2020, Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría General de la Presidencia de la República, establece que la Secretaría General, es el órgano responsable de brindar el apoyo jurídico y administrativo de carácter constante e inmediato del Presidente de la República y que el Secretario General de la Presidencia de la República aprobará, mediante Acuerdo Interno, los Manuales Administrativos-Financieros que se deriven de la implementación del mismo, previo dictamen de la Dirección General de Asuntos Jurídicos y Cuerpo Consultivo.

CONSIDERANDO

Que mediante el Acuerdo Número A-028-2021 de fecha 13 de julio de 2021, el Contralor General de Cuentas, acuerda Aprobar el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental (SINACIG), el cual establece que la máxima autoridad, a través de la unidad especializada de la entidad, debe promover la elaboración de políticas y manuales de procedimientos, para cada puesto o cargo y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad; y que la máxima autoridad, equipo de dirección y la unidad especializada de la entidad, son responsables de revisar periódicamente las políticas y manuales de procedimientos y actualizar cuando corresponda, por lo cual es imperativo realizar la actualización del Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección Ejecutiva de Tecnología de la Información de la Secretaría General de la Presidencia de la República y emitir la disposición interna correspondiente.

CONSIDERANDO

Que el Acuerdo Interno Número 76-2020 de fecha 31 de julio de 2020 de la Secretaría General de la Presidencia de la República, establece que el Secretario General de la Presidencia de la República, está facultado para emitir y aprobar normativas y manuales administrativos encaminados a lograr el adecuado funcionamiento y organización de las unidades administrativas que integran la Secretaría General de la Presidencia de la República; y, mediante el Acuerdo Interno No. 11-2021 de fecha 16 de julio de 2021, de la Secretaría General de la Presidencia de la República, se aprobó el Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección Ejecutiva de Tecnología de la Información de la Secretaría General de la Presidencia de la República, identificado con el Código: MNP-DETI-01 y Versión: 01.



SECRETARÍA GENERAL
DE LA
PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA, C.A.

POR TANTO

De conformidad con el artículo 202 de la Constitución Política de la República de Guatemala, el artículo 9 del Decreto Número 114-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Organismo Ejecutivo; y en ejercicio de las funciones que le confieren los artículos 6 y 7 del Acuerdo Gubernativo Número 80-2020 de fecha 24 de junio de 2020, Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría General de la Presidencia de la República.

ACUERDA

Artículo 1. Aprobar el Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección Ejecutiva de Tecnología de la Información de la Secretaría General de la Presidencia de la República, identificado con el Código: MNP-DETI-01 y Versión: 02, cuya observancia es obligatoria a partir de la fecha de su vigencia.

Artículo 2. Se deroga el Acuerdo Interno No. 11-2021 de fecha 16 de julio de 2021, mediante el cual se aprobó el Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección Ejecutiva de Tecnología de la Información de la Secretaría General de la Presidencia de la República, identificado con el Código: MNP-DETI-01 y Versión: 01.

Artículo 3. El presente Acuerdo Interno surte sus efectos inmediatamente.

COMUNÍQUESE


Licda. María Consuelo Ramírez Sempitla
SECRETARIA GENERAL
DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA



ÍNDICE

Descripción	Página
Solicitud de publicación de juramentaciones en el sitio web institucional.....	2
Solicitud de soporte técnico y reporte de incidencias.....	4
Creación, modificación y baja de usuario.....	6
Solicitud de reparación de equipo de computación.....	8
Solicitud para préstamo/instalación de equipo de computación y/o audiovisual.....	10
Reinicio de contraseña.....	12
Solicitud de publicación en el sitio web institucional.....	14



INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección Ejecutiva de Tecnología de la Información de la Secretaría General de la Presidencia de la República, se realiza con el fin de brindar una guía para la aplicación de las normas y procedimientos definidos en el mismo, así como los responsables de la realización de los pasos establecidos para cada procedimiento.

MISIÓN

Somos la institución pública que vela por la legalidad, seguridad y certeza jurídica en el accionar del Presidente de la República, tramitando de manera constante, oportuna, eficiente y eficaz los asuntos de su Gobierno.

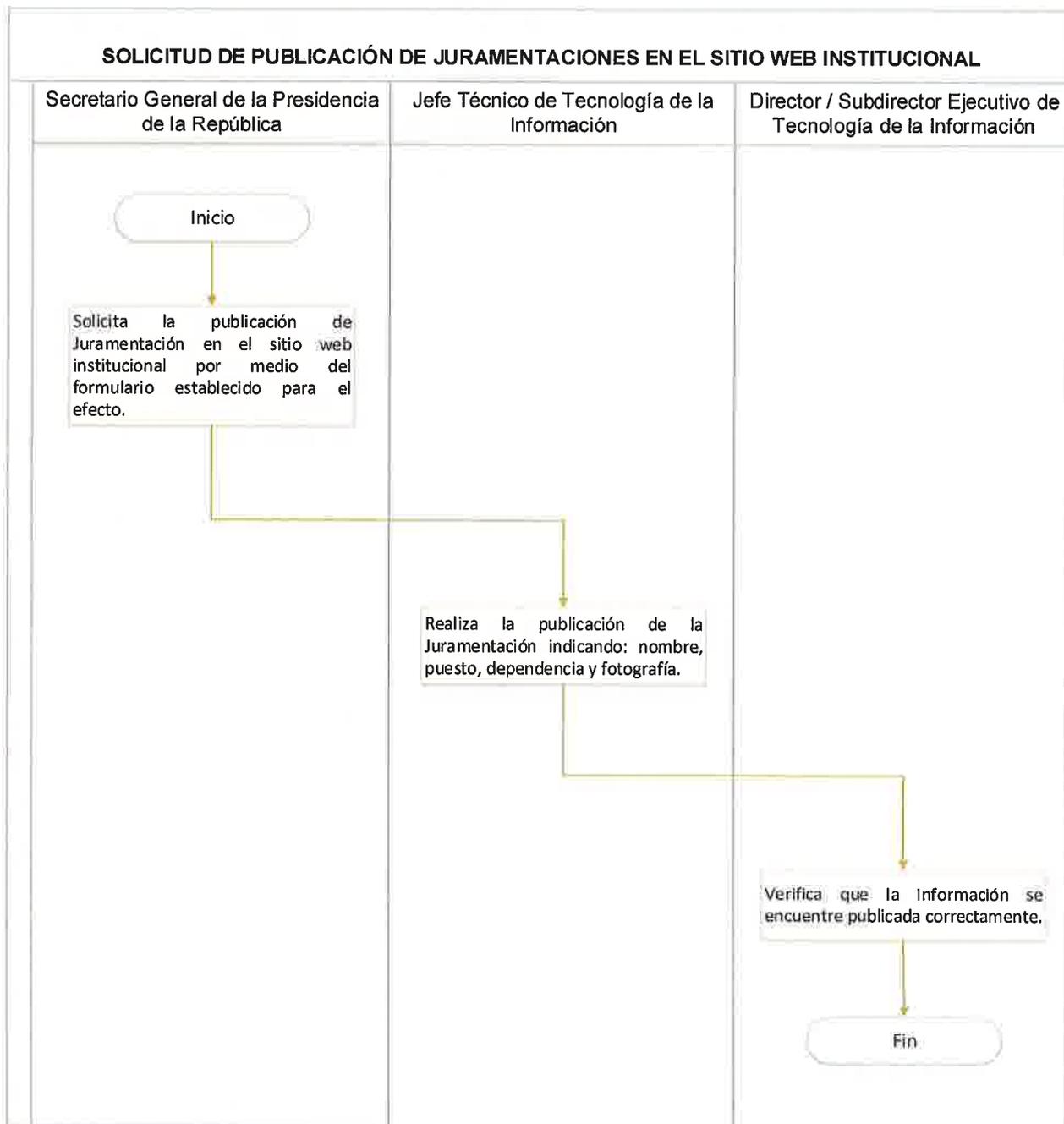
VISIÓN

Consolidarse para el año 2025 como una institución pública innovadora, que mediante el control interno y el uso de la tecnología de la información y comunicación, tramita con calidad, eficiencia y eficacia los asuntos de Gobierno del Despacho del Presidente de la República, velando por la legalidad, seguridad y certeza jurídica en su accionar.



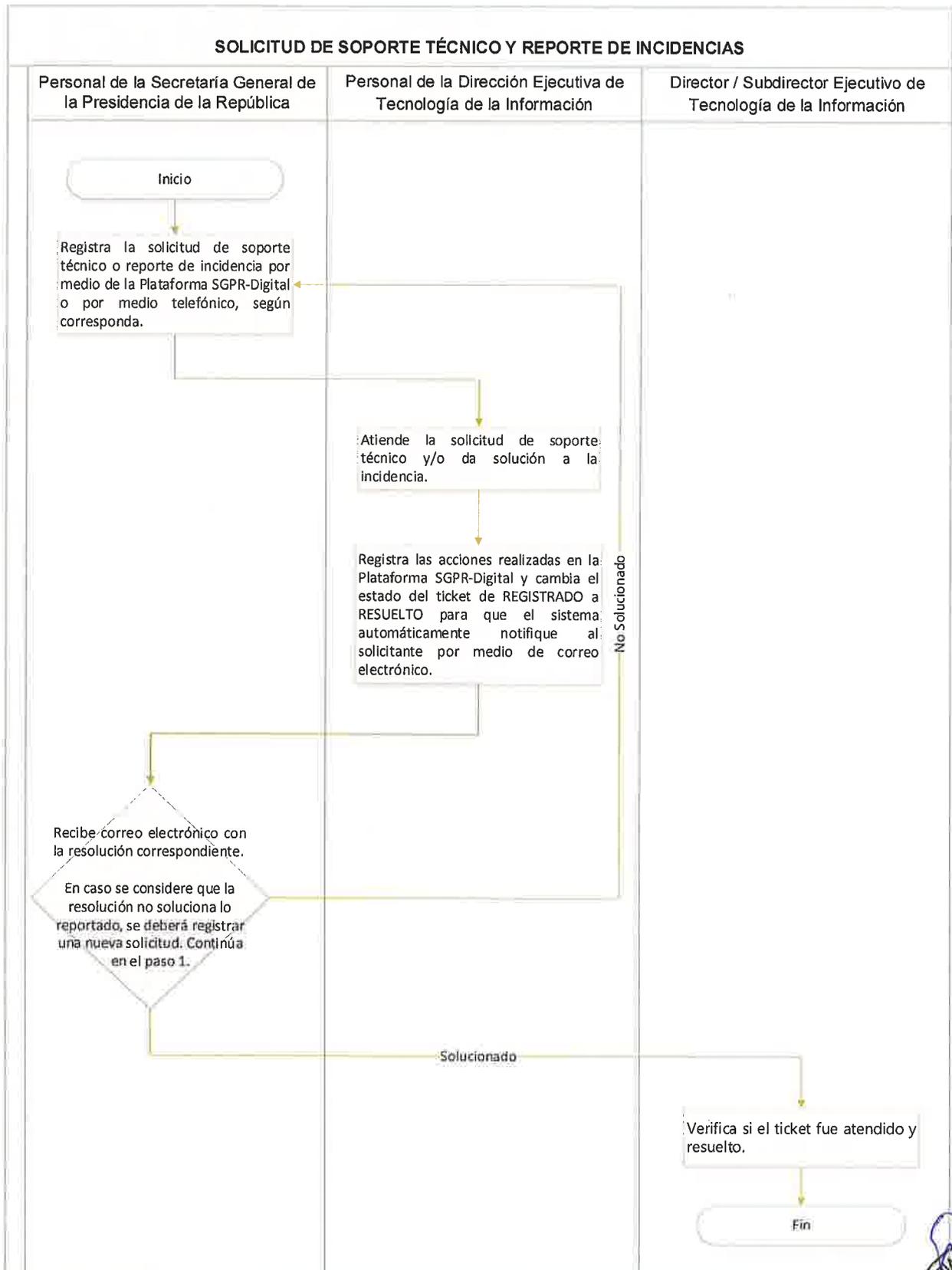
SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Código: MNP-DETI-01 Versión: 02
SOLICITUD DE PUBLICACIÓN DE JURAMENTACIONES EN EL SITIO WEB INSTITUCIONAL		
OBJETIVO:	Fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y el buen gobierno, retroalimentando constantemente el contenido e información publicada en el sitio web de la Institución.	
LEGISLACIÓN Y NORMATIVA APLICABLE:	Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto Número 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala. Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría General de la Presidencia de la República, Acuerdo Gubernativo Número 80-2020 de fecha 24 de junio de 2020. Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Secretaría General de la Presidencia de la República, Acuerdo Interno No. 4-2022 de fecha 1 de junio de 2022.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	Únicamente el Secretario General de la Presidencia de la República puede realizar solicitudes de publicación de juramentaciones en la página web de la Secretaría General.	
RESPONSABLE:	Director Ejecutivo de Tecnología de la Información.	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1	Secretario General de la Presidencia de la República	Solicita la publicación de Juramentación en el sitio web institucional por medio del formulario establecido para el efecto.
2	Jefe Técnico de Tecnología de la Información	Realiza la publicación de la Juramentación indicando: nombre, puesto, dependencia y fotografía.
3	Director/Subdirector Ejecutivo de Tecnología de la Información	Verifica que la información se encuentre publicada correctamente.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		





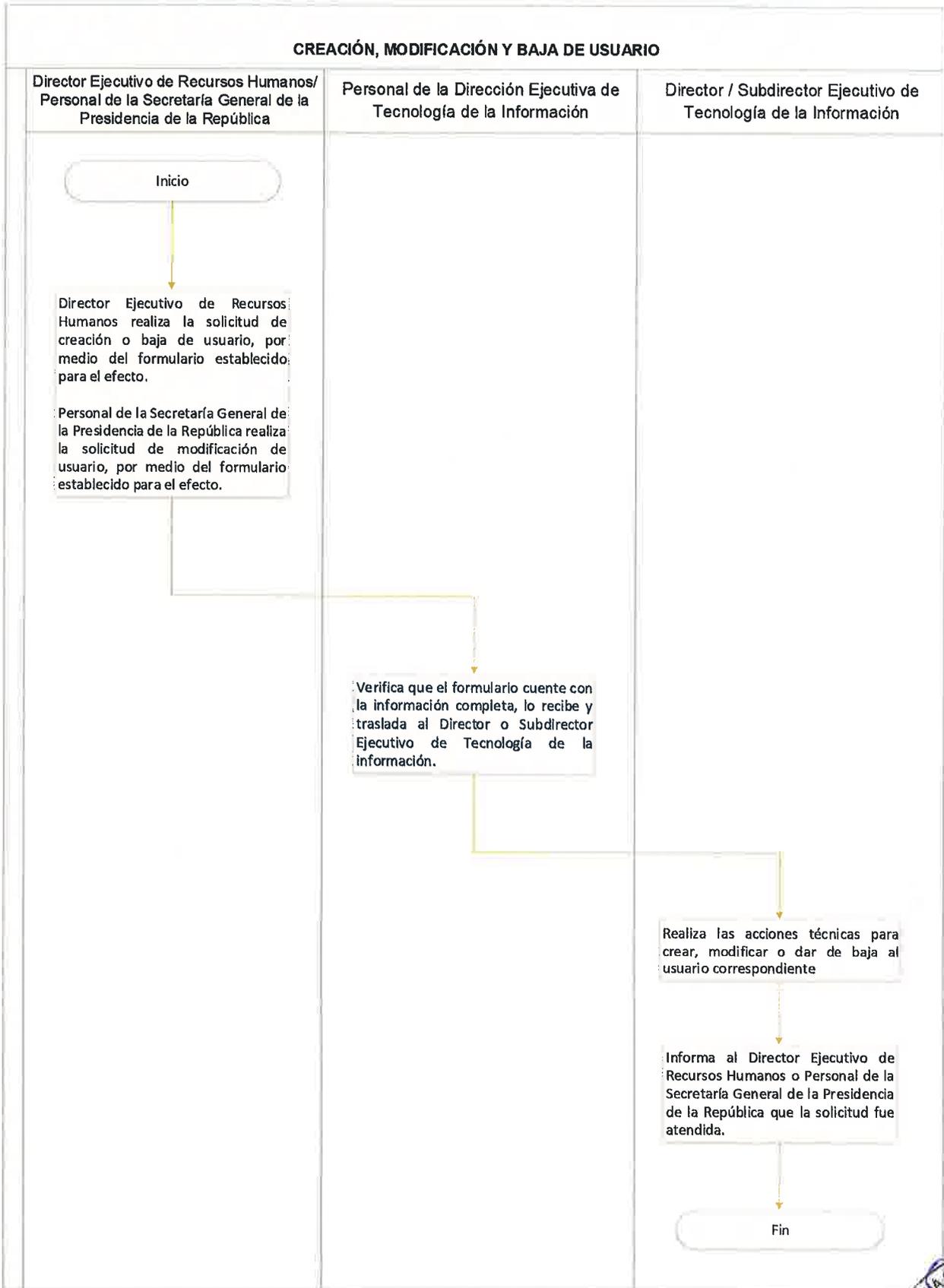
SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Código: MNP-DETI-01 Versión: 02
SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO Y REPORTE DE INCIDENCIAS		
OBJETIVO:	Establecer el medio y procedimiento para solicitar soporte técnico o reportar incidencias sobre el equipo de computación o servicios tecnológicos.	
LEGISLACIÓN Y NORMATIVA APLICABLE:	Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría General de la Presidencia de la República, Acuerdo Gubernativo Número 80-2020 de fecha 24 de junio de 2020.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	<ul style="list-style-type: none"> • Todas las solicitudes de soporte técnico o reporte de incidencias deberán ser realizadas a través de tickets en la Plataforma SGPR-Digital, a excepción de las fallas presentadas en el equipo de computación asignado la cuales podrán realizarse por medio telefónico. • En caso se determine necesario ampliar la información de la solicitud en la Plataforma SGPR-Digital, el solicitante podrá adjuntar una imagen o archivo. 	
RESPONSABLE:	Director Ejecutivo de Tecnología de la Información.	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1	Personal de la Secretaría General de la Presidencia de la República	Registra la solicitud de soporte técnico o reporte de incidencia por medio de la Plataforma SGPR-Digital o por medio telefónico, según corresponda.
2	Personal de la Dirección Ejecutiva de Tecnología de la Información	Atiende la solicitud de soporte técnico y/o da solución a la incidencia.
3	Personal de la Dirección Ejecutiva de Tecnología de la Información	Registra las acciones realizadas en la Plataforma SGPR-Digital y cambia el estado del ticket de REGISTRADO a RESUELTO para que el sistema automáticamente por medio de correo electrónico notifique al solicitante la resolución correspondiente.
4	Personal de la Secretaría General de la Presidencia de la República	Recibe correo electrónico con la resolución correspondiente. En caso se considere que la resolución no soluciona lo reportado, se deberá registrar una nueva solicitud. Continúa en el paso 1.
5	Director/ Subdirector Ejecutivo de Tecnología de la Información	Verifica si el ticket fue atendido y resuelto.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		





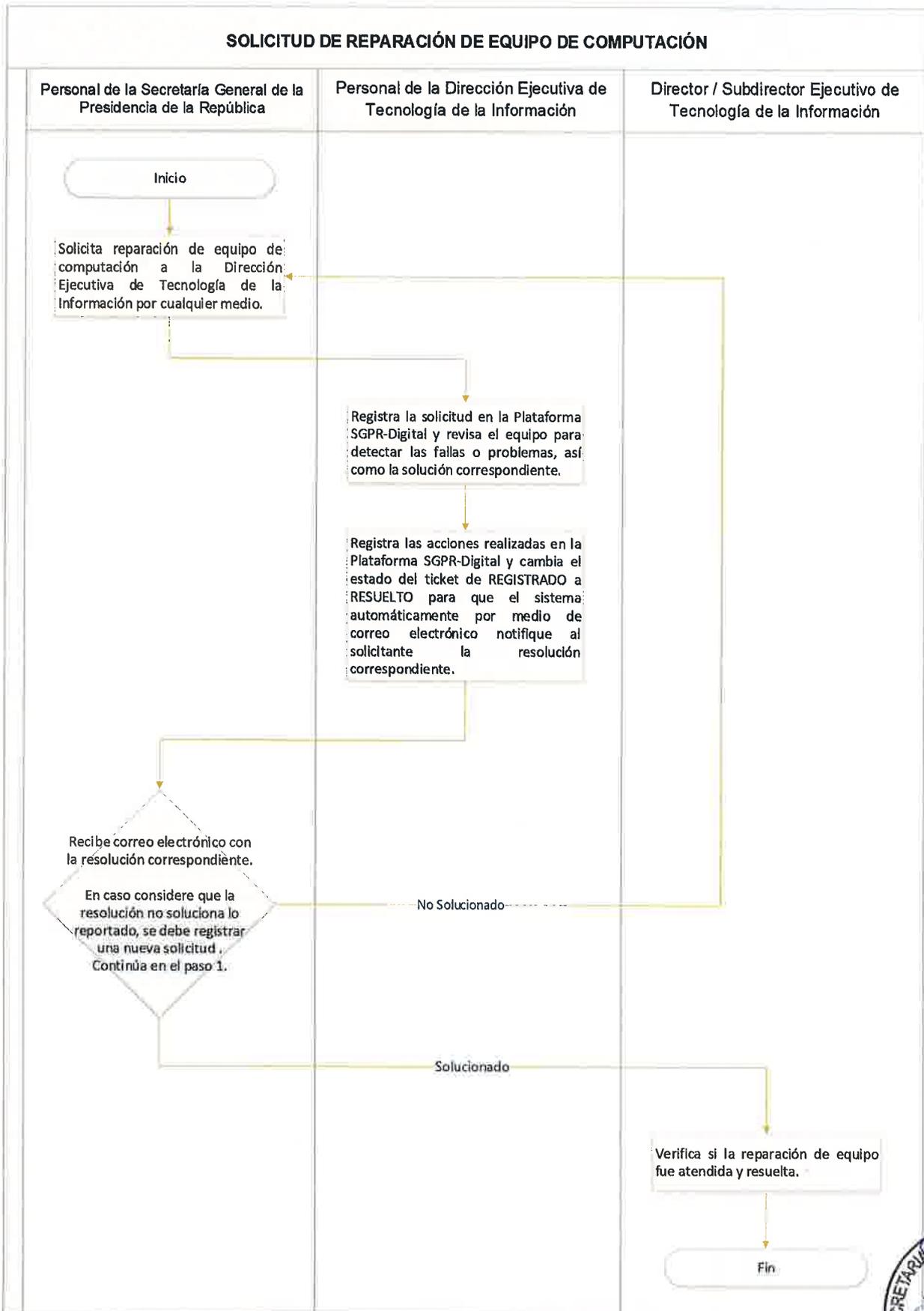
SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Código: MNP-DETI-01 Versión: 02
CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA DE USUARIO		
OBJETIVO:	Crear, modificar y dar de baja a usuario del personal de la Secretaría General de la Presidencia de la República.	
LEGISLACIÓN Y NORMATIVA APLICABLE:	Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría General de la Presidencia de la República, Acuerdo Gubernativo Número 80-2020 de fecha 24 de junio de 2020.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	<ul style="list-style-type: none"> • La creación y dar de baja de usuario únicamente lo puede solicitar el Director de la Dirección Ejecutiva de Recursos Humanos por medio de los formularios establecidos para el efecto. • La modificación de usuario lo puede realizar la persona interesada con visto bueno del Jefe Inmediato Superior, por medio del formulario establecido para el efecto. 	
RESPONSABLE:	Director Ejecutivo de Tecnología de la Información.	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1	Director Ejecutivo de Recursos Humanos / Personal de la Secretaría General de la Presidencia de la República	Director Ejecutivo de Recursos Humanos realiza la solicitud de creación o baja de usuario, por medio del formulario establecido para el efecto. Personal de la Secretaría General de la Presidencia de la República realiza la solicitud de modificación de usuario, por medio del formulario establecido para el efecto.
2	Personal de la Dirección Ejecutiva de Tecnología de la Información	Verifica que el formulario cuente con la información completa, lo recibe y traslada al Director o Subdirector Ejecutivo de Tecnología de la información.
3	Director / Subdirector Ejecutivo de Tecnología de la información	Realiza las acciones técnicas para crear, modificar o dar de baja al usuario correspondiente.
4	Director / Subdirector Ejecutivo de Tecnología de la información	Informa al Director Ejecutivo de Recursos Humanos o Personal de la Secretaría General de la Presidencia de la República que la solicitud fue atendida.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		





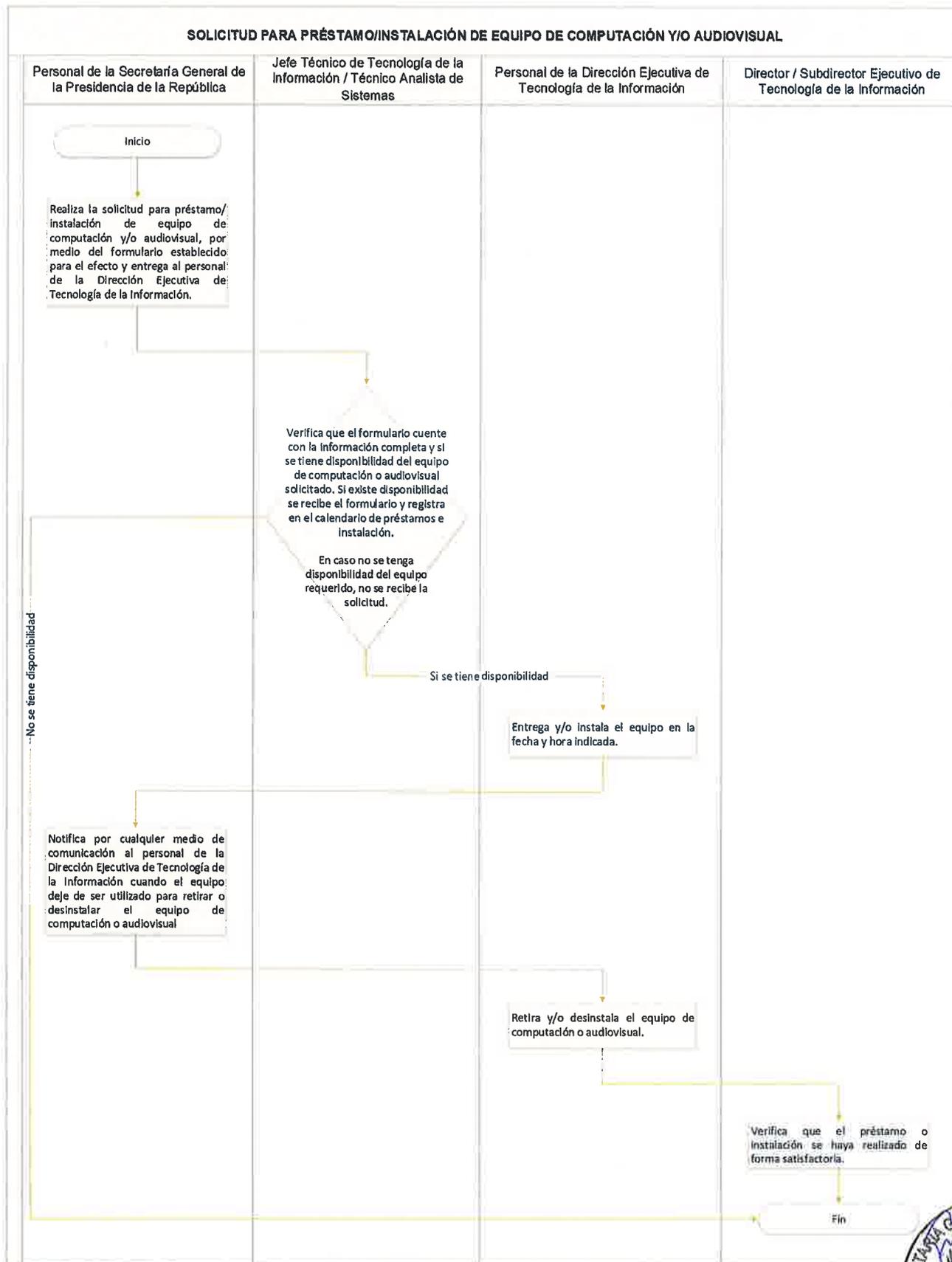
SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		Código: MNP-DETI-01 Versión: 02
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		
SOLICITUD DE REPARACIÓN DE EQUIPO DE COMPUTACIÓN		
OBJETIVO:	Solicitar reparación de equipo de computación.	
LEGISLACIÓN Y NORMATIVA APLICABLE:	Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría General de la Presidencia de la República, Acuerdo Gubernativo Número 80-2020 de fecha 24 de junio de 2020.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	<ul style="list-style-type: none"> • Todo el personal puede solicitar reparación de equipo de computación. • Cuando el personal de la Dirección Ejecutiva de Tecnología de la Información determine que el equipo de computación revisado requiere repuestos o accesorios para su reparación, deberá gestionar la compra respectiva con la Unidad de Compras de la Dirección Ejecutiva Administrativa, adjuntando para el efecto el diagnóstico técnico realizado. 	
RESPONSABLE:	Director Ejecutivo de Tecnología de la Información.	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1	Personal de la Secretaría General de la Presidencia de la República	Solicita reparación de equipo de computación a la Dirección Ejecutiva de Tecnología de la Información por cualquier medio.
2	Personal de la Dirección Ejecutiva de Tecnología de la Información	Registra la solicitud en la Plataforma SGPR-Digital y revisa el equipo para detectar las fallas o problemas, así como la solución correspondiente.
3	Personal de la Dirección Ejecutiva de Tecnología de la Información	Registra las acciones realizadas en la Plataforma SGPR-Digital y cambia el estado del ticket de REGISTRADO a RESUELTO para que el sistema automáticamente por medio de correo electrónico notifique al solicitante la resolución correspondiente.
4	Personal de la Secretaría General de la Presidencia de la República	Recibe correo electrónico con la resolución correspondiente. En caso considere que la resolución no soluciona lo reportado, se debe registrar una nueva solicitud. Continúa en el paso 1.
5	Director/ Subdirector Ejecutivo de Tecnología de la Información	Verifica si la reparación de equipo fue atendida y resuelta.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		





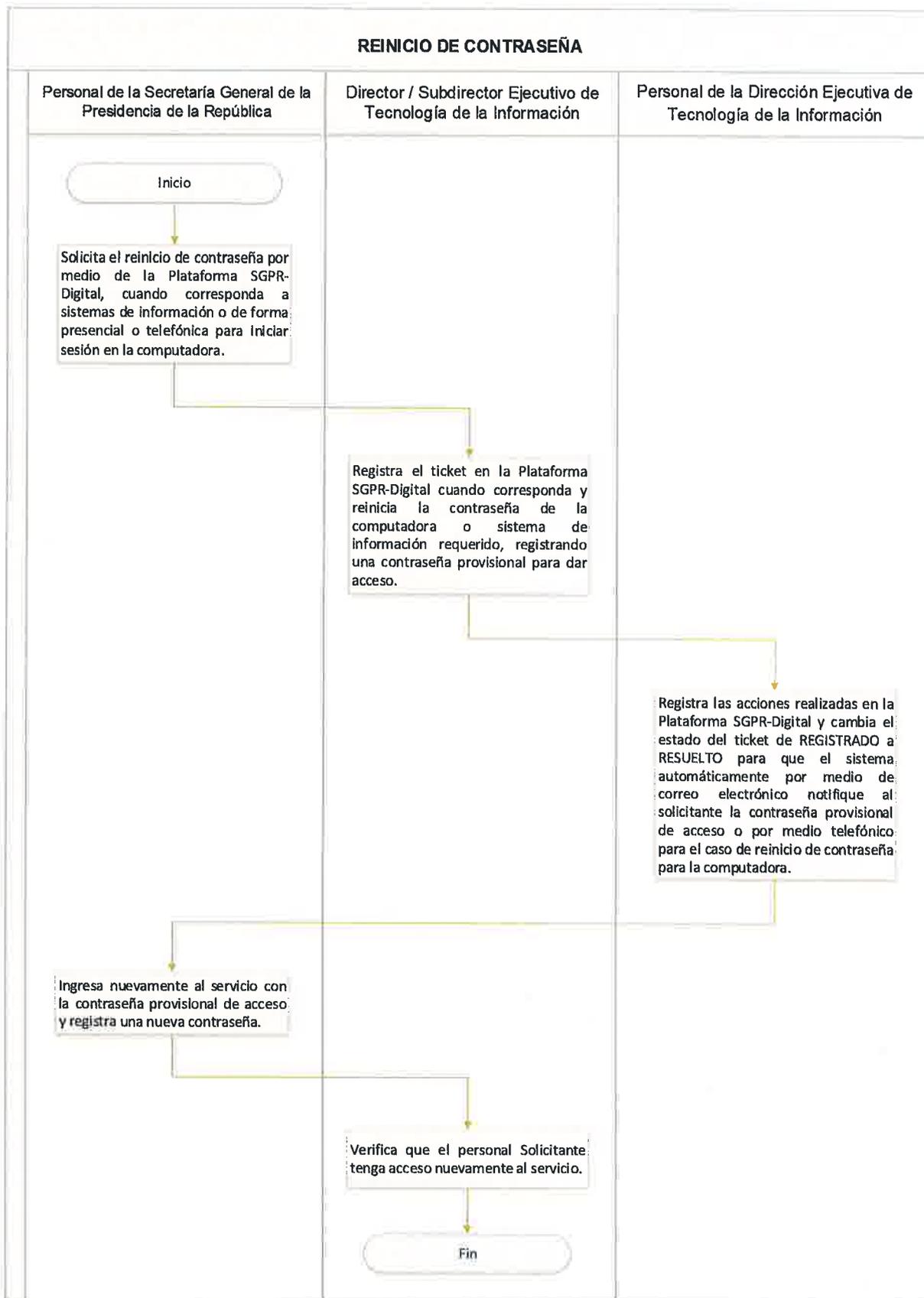
SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Código: MNP-DETI-01 Versión: 02
SOLICITUD PARA PRÉSTAMO/INSTALACIÓN DE EQUIPO DE COMPUTACIÓN Y/O AUDIOVISUAL		
OBJETIVO:	Brindar apoyo al personal de la Secretaría General de la Presidencia de la República mediante el préstamo o instalación de equipo de computación y audiovisual.	
LEGISLACIÓN Y NORMATIVA APLICABLE:	Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría General de la Presidencia de la República, Acuerdo Gubernativo Número 80-2020 de fecha 24 de junio de 2020.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	<ul style="list-style-type: none"> El personal de la Secretaría General de la Presidencia de la República que solicita préstamo/instalación de equipo de computación y/o audiovisual a partir del momento que se le entrega o instala el equipo es responsable de este. El personal de la Secretaría General de la Presidencia de la República que solicita préstamo/instalación de equipo de computación y/o audiovisual debe notificar al personal de la Dirección Ejecutiva de Tecnología de la Información cuando el equipo dejó de ser utilizado. 	
RESPONSABLE:	Director Ejecutivo de Tecnología de la Información.	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1	Personal de la Secretaría General de la Presidencia de la República	Realiza la solicitud para préstamo/instalación de equipo de computación y/o audiovisual, por medio del formulario establecido para el efecto y entrega al personal de la Dirección Ejecutiva de Tecnología de la Información.
2	Jefe Técnico de Tecnología de la Información / Técnico Analista de Sistemas	Verifica que el formulario cuente con la información completa y si se tiene disponibilidad del equipo de computación o audiovisual solicitado. Si existe disponibilidad se recibe el formulario y registra en el calendario de préstamos e instalación. En caso no se tenga disponibilidad del equipo requerido, no se recibe la solicitud.
3	Personal de la Dirección Ejecutiva de Tecnología de la Información	Entrega y/o instala el equipo en la fecha y hora indicada.
4	Personal de la Secretaría General de la Presidencia de la República	Notifica por cualquier medio de comunicación al personal de la Dirección Ejecutiva de Tecnología de la Información cuando el equipo deje de ser utilizado para retirar o desinstalar el equipo de computación o audiovisual
5	Personal de la Dirección Ejecutiva de Tecnología de la Información	Retira y/o desinstala el equipo de computación o audiovisual.
6	Director / Subdirector Ejecutivo de Tecnología de la información	Verifica que el préstamo o instalación se haya realizado de forma satisfactoria.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		





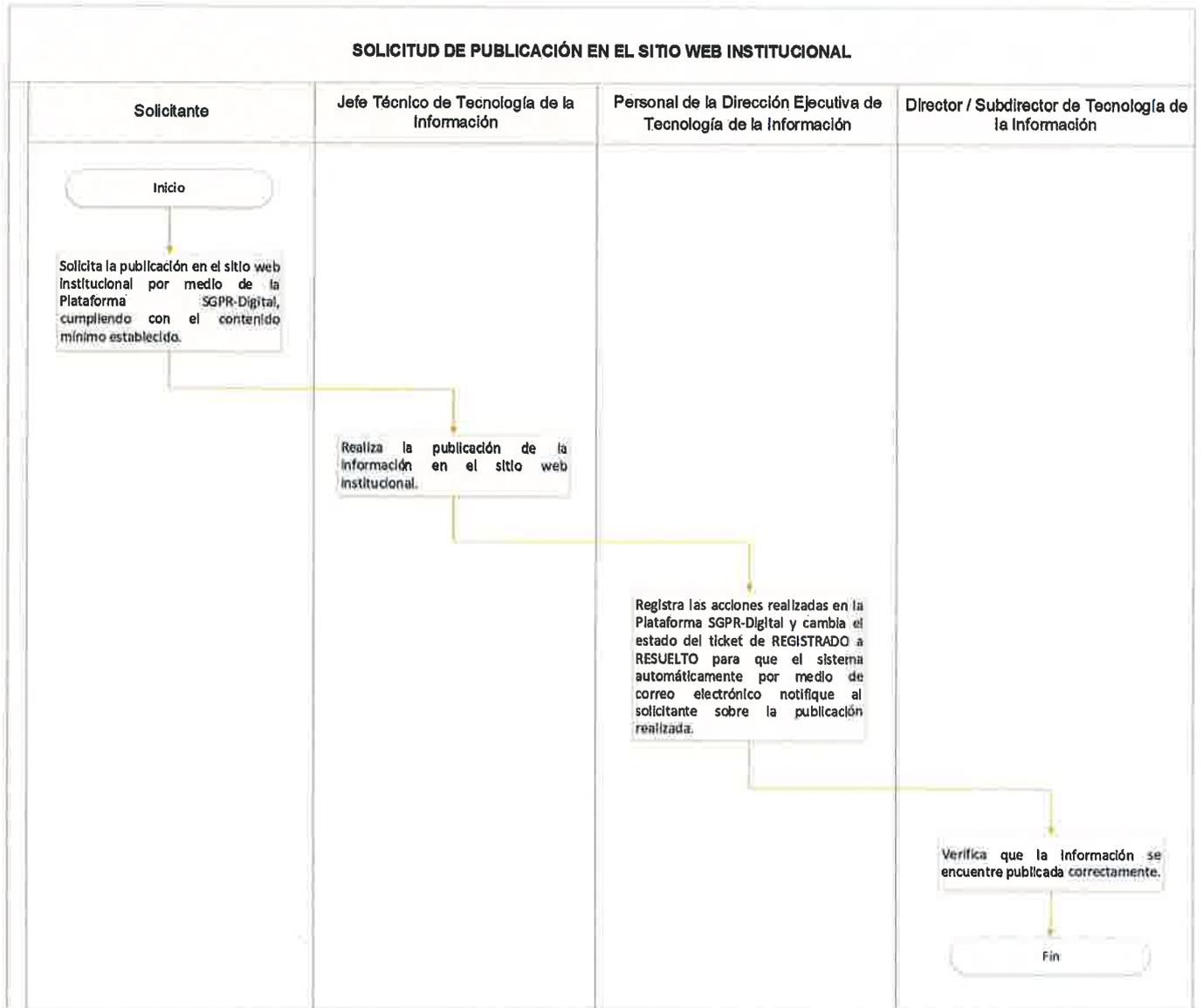
SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Código: MNP-DETI-01 Versión: 02
REINICIO DE CONTRASEÑA		
OBJETIVO:	Apoyar al personal de la Secretaría General de la Presidencia de la República a reiniciar su contraseña para iniciar sesión en su computadora o en algún sistema de información.	
LEGISLACIÓN Y NORMATIVA APLICABLE:	Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría General de la Presidencia de la República, Acuerdo Gubernativo Número 80-2020 de fecha 24 de junio de 2020.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	<ul style="list-style-type: none"> • La solicitud de reinicio de contraseña es personal. • Si un mismo usuario solicita reinicio de contraseña para un mismo servicio más de 3 veces en un mes, la próxima vez deberá hacerlo por medio de oficio dirigido a la Dirección de Tecnología de la Información. • Cuando se requiera reinicio de contraseña para iniciar sesión en la computadora, el personal de la Dirección Ejecutiva de Tecnología de la Información deberá registrar el ticket correspondiente en la Plataforma SGPR-Digital. 	
RESPONSABLE:	Director Ejecutivo de Tecnología de la Información.	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1	Personal de la Secretaría General de la Presidencia de la República	Solicita el reinicio de contraseña por medio de la Plataforma SGPR-Digital, cuando corresponda a sistemas de información o de forma presencial o telefónica para iniciar sesión en la computadora.
2	Director/Subdirector Ejecutivo de Tecnología de la Información	Registra el ticket en la Plataforma SGPR-Digital cuando corresponda y reinicia la contraseña de la computadora o sistema de información requerido, registrando una contraseña provisional para dar acceso.
3	Personal de la Dirección Ejecutiva de Tecnología de la Información	Registra las acciones realizadas en la Plataforma SGPR-Digital y cambia el estado del ticket de REGISTRADO a RESUELTO para que el sistema automáticamente por medio de correo electrónico notifique al solicitante la contraseña provisional de acceso o por medio telefónico para el caso de reinicio de contraseña para la computadora.
4	Personal de la Secretaría General de la Presidencia de la República	Ingresa nuevamente al servicio con la contraseña provisional de acceso y registra una nueva contraseña.
5	Director/Subdirector Ejecutivo de Tecnología de la Información	Verifica que el personal solicitante tenga acceso nuevamente al servicio.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		





SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		Código: MNP-DETI-01 Versión: 02
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		
SOLICITUD DE PUBLICACIÓN EN EL SITIO WEB INSTITUCIONAL		
OBJETIVO:	Fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y el buen gobierno, retroalimentando constantemente el contenido e información publicada en el sitio web de la Institución.	
LEGISLACIÓN Y NORMATIVA APLICABLE:	<ul style="list-style-type: none"> • Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto Número 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala. • Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría General de la Presidencia de la República, Acuerdo Gubernativo Número 80-2020 de fecha 24 de junio de 2020. • Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Secretaría General de la Presidencia de la República, Acuerdo Interno No 4-2022 de fecha 1 de junio de 2022. 	
NORMAS ESPECÍFICAS:	Toda solicitud de publicación en el sitio web institucional, deberá tener como mínimo la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> - Contenido o información. - Archivos adjuntos (opcional). - Sección del sitio web o intranet donde se desea publicar. - Vigencia de la publicación, en caso corresponda. 	
RESPONSABLE:	Director Ejecutivo de Tecnología de la Información.	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1	Solicitante	Solicita la publicación en el sitio web institucional por medio de la Plataforma SGPR-Digital, cumpliendo con el contenido mínimo establecido.
2	Jefe Técnico de Tecnología de la Información	Realiza la publicación de la información en el sitio web institucional.
4	Personal de la Dirección Ejecutiva de Tecnología de la Información	Registra las acciones realizadas en la Plataforma SGPR-Digital y cambia el estado del ticket de REGISTRADO a RESUELTO para que el sistema automáticamente por medio de correo electrónico notifique al solicitante sobre la publicación realizada.
3	Director/Subdirector Ejecutivo de Tecnología de la Información	Verifica que la información se encuentre publicada correctamente.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		





SIMBOLOGÍA DE FLUJOGRAMAS

Referencia a otra Página



Proceso



Decisión



Inicio o Fin



Documento

