



SECRETARÍA EJECUTIVA  
INSTANCIA COORDINADORA DE LA  
MODERNIZACIÓN DEL SECTOR JUSTICIA

LIBRO DE ACUERDOS  
ACUERDO SEICMSJ 035-2024



Nº 001462

Guatemala, de 09 octubre de 2024

EL SECRETARIO EJECUTIVO DE LA INSTANCIA COORDINADORA DE LA MODERNIZACIÓN DEL  
SECTOR JUSTICIA  
CONSIDERANDO

Que uno de los objetivos fundamentales de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia –SEICMSJ– es ser un órgano ejecutor, cuya función principal es poner en práctica las decisiones tomadas por la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia, así como proporcionarle asesoría, apoyo operativo, consultivo y administrativo, con facultades para materializar los programas o proyectos que se le asignen, además de propiciar la coordinación y evaluación general de las acciones realizadas en forma conjunta a nivel intersectorial.

CONSIDERANDO

Que para poder dar cumplimiento a las funciones encomendadas a la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ, es indispensable contar con las herramientas administrativas que definan las funciones y responsabilidades del recurso humano que posee la institución y brindar las políticas de las mismas; así como el recurso humano que posee, conozca los niveles jerárquicos y sus interrelaciones.

POR TANTO

Con base en lo considerado y en lo establecido en los artículos 6 y 7 del Decreto número 89-98 del Congreso de la República de Guatemala y 4 del Acuerdo ICMSJ-001-2006, Reglamento Operativo de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia.

ACUERDA

**Artículo 1.** Aprobar la actualización del Manual de Normas y Procedimientos de Informática de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia, el cual define y estandariza los criterios y procedimientos.

**Artículo 2.** El Encargado de Recursos Humanos, deberá dar a conocer el manual aprobado, para que todo el personal de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia.

**Artículo 3.** El presente Acuerdo surte efecto inmediatamente.

NOTIFÍQUESE.

Licda. Clara Guadalupe López Villatoro de Paiz  
Secretario Ejecutivo  
Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia



# SECRETARÍA EJECUTIVA DE LA INSTANCIA COORDINADORA DE LA MODERNIZACIÓN DEL SECTOR JUSTICIA



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMATICA

Guatemala, octubre de 2024



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMATICA**

Código: CA-INF-001

Versión: 2

**Validación de elaboración:**

**Nombre:**  
Estuardo Ottoniel Rojas Gámez

**Nombre:**  
Suly Johana Teret Mazariegos

**Puesto:**  
Encargado/a de Informática

**Puesto:**  
Coordinador/a Administrativo/a

**Firma y sello:**

**Firma y sello:**

**Validación de revisión técnica**

**Nombre:**  
JOSE DAVID CASTILLO

**Nombre:**

**Puesto:**  
DIRECTOR GENERAL

**Puesto:**

**Firma y sello:**

**Firma y sello:**

**Autorización:**

**Nombre:**  
Clara López Villatoro

**Firma y sello:**

**Puesto:**  
Secretario Ejecutivo

	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA</b>	Código: CA-INF-001
		Versión: 2

## ÍNDICE

<b>1.</b>	<b><i>Introducción</i></b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b><i>Objetivo general</i></b>	<b>1</b>
<b>3.</b>	<b><i>Objetivos específicos</i></b>	<b>1</b>
<b>4.</b>	<b><i>Alcance</i></b>	<b>1</b>
<b>5.</b>	<b><i>Listado de acrónimos y siglas</i></b>	<b>1</b>
<b>6.</b>	<b><i>Base legal</i></b>	<b>2</b>
<b>7.</b>	<b><i>Normas</i></b>	<b>2</b>
<b>8.</b>	<b><i>Procedimientos</i></b>	<b>4</b>
<b>8.1.</b>	<b><i>Procedimiento para creación de usuario y configuración de equipo de cómputo institucional</i></b>	<b>4</b>
<b>8.1.1.</b>	<b><i>Flujograma del procedimiento creación de usuario y configuración de equipo de cómputo institucional</i></b>	<b>5</b>
<b>8.2.</b>	<b><i>Procedimiento para creación de buzones de correo electrónico institucional</i></b>	<b>6</b>
<b>8.2.1.</b>	<b><i>Flujograma del procedimiento para creación de buzones de correo electrónico institucional</i></b>	<b>7</b>
<b>8.3.</b>	<b><i>Procedimiento para administración de la sección de noticias de la página web</i></b>	<b>8</b>
<b>8.3.1.</b>	<b><i>Flujograma del procedimiento para administración de la sección de noticias de la página web</i></b>	<b>9</b>
<b>8.4.</b>	<b><i>Procedimiento para administración de la sección de información pública de oficio de página web</i></b>	<b>10</b>
<b>8.4.1.</b>	<b><i>Flujograma del procedimiento para administración de la sección de información pública de oficio de página web</i></b>	<b>11</b>
<b>8.5.</b>	<b><i>Procedimiento para mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos de cómputo</i></b>	<b>12</b>
<b>8.5.1.</b>	<b><i>Flujograma el procedimiento para mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos de cómputo</i></b>	<b>13</b>
<b>8.6.</b>	<b><i>Procedimiento para acceso o restricción a página web en los equipos de cómputo</i></b>	<b>14</b>

	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA</b>	Código: CA-INF-001
		Versión: 2

<b>8.6.1. Flujograma del procedimiento para acceso o restricción a página web en los equipos de cómputo</b>	<b>15</b>
<b>Se verifica la restricción o el acceso.</b>	<b>15</b>
<b>Informa al solicitante que se restringió o se le dio acceso la página solicitada.</b>	<b>15</b>
<b>8.7. Procedimiento para cancelación de usuario</b>	<b>16</b>
<b>8.7.1. Flujograma del procedimiento para cancelación de usuario</b>	<b>17</b>
<b>8.8. Procedimiento para cancelación de buzones de correo electrónico institucional</b>	<b>18</b>
<b>8.8.1. Flujograma del procedimiento para cancelación de buzones de correo electrónico institucional</b>	<b>19</b>
<b>8.9. Procedimiento para creación de reuniones virtuales</b>	<b>20</b>
<b>8.9.1. Flujograma del procedimiento para creación de reuniones virtuales</b>	<b>21</b>
<b>11. Anexos</b>	<b>22</b>
<b>12. Normas específicas de uso de equipos de tecnología de información</b>	<b>24</b>
<b>12.1. Normas del uso de Computadoras</b>	<b>24</b>
Objetivo	24
Alcance	24
Del Equipo de cómputo	24
Conclusión	25
Sanciones	25
<b>12.2. Normas del uso del Equipo de Computo</b>	<b>26</b>
Objetivo	26
Alcance	26
Normativas	26
Responsabilidades	26
Conclusión	27
Sanciones	27
<b>12.3. Normas de uso del servicio de internet</b>	<b>28</b>
Antecedentes	28
Objetivo	28



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS  
DE INFORMÁTICA**

Código: CA-INF-001

Versión: 2

<b>Alcance</b>	<b>28</b>
<b>Sanciones</b>	<b>29</b>
<b>12. Control de cambios</b>	<b>30</b>

	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA</b>	Código: CA-INF-001
		Versión: 2
		Página 1 de 30

## 1. Introducción

El presente manual se elaboró considerando la importancia de definir y estandarizar los criterios y procedimientos del Área de Informática de la Coordinación Administrativa, con el objetivo de articular las funciones con el qué hacer institucional para el logro eficiente y eficaz de los objetivos establecidos, y de esta manera contribuir a los resultados institucionales que tienen la finalidad de provocar un impacto positivo en la modernización del sector justicia guatemalteco.

El documento se elaboró bajo el esquema que requiere la metodología vigente de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia (SEICMSJ).

## 2. Objetivo general

Ser un instrumento técnico administrativo de orientación para el usuario, de utilidad en la gestión interna de la Secretaría y el correcto desarrollo de las funciones del Área de Informática.

## 3. Objetivos específicos

- a. Identificar y describir la secuencia lógica y ordenada de cada una de las actividades que se realizan en el Área de Informática, para el adecuado y oportuno desarrollo de las funciones a cargo.
- b. Normar las actividades básicas que se desempeñan en el Área de Informática.
- c. Delimitar las funciones y responsabilidades de los trabajadores que intervienen en cada uno de los procesos que se desarrollan en el Área de Informática de la Coordinación Administrativa, de conformidad con la normativa aplicable.

## 4. Alcance

El presente manual es de observancia y aplicación obligatoria para los trabajadores del Área de Informática de la Coordinación Administrativa, asimismo, para los trabajadores involucrados en los procedimientos, quienes deberán observar las normas y lineamientos establecidos.

## 5. Listado de acrónimos y siglas

CAJ	Centro de Administración de Justicia
ICMSJ	Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia
SEICMSJ	Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia

	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA</b>	Código: CA-INF-001
		Versión: 2
		Página 2 de 30

UDISE      Unidad de Acceso a la Información Pública

## 6. Base legal

- Decreto Número 89-98, del Congreso de la República de Guatemala y sus Reformas, reconocimiento de la personalidad jurídica de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia de Coordinación de la Modernización del Sector Justicia.
- 
- Decreto Número 57-2008, del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública.
- Decreto Número 9-2019, del Congreso de la República de Guatemala, Reformas al Decreto Número 89-98.

## 7. Normas

- a) El área de Informática de la SEICMSJ podrá realizar cambio de equipo informático previa autorización del Despacho Superior, Dirección General o Coordinadores.
- b) El área de Informática de la SEICMSJ brindará soporte técnico a los equipos de cómputo que sean propiedad de la SEICMSJ y Programas relacionados con la SEICMSJ.
- c) El servicio de correo electrónico institucional de la SEICMSJ debe ser utilizado exclusivamente para temas relacionados con la función que desempeña el usuario.
- d) El Encargado/a de Informática deberá programar calendario de mantenimientos de equipos de cómputo propiedad de la SEICMSJ incluyendo los CAJ y programas de cooperación nacional o internacional relacionados con la SEICMSJ.
- e) Todo usuario es responsable del uso adecuado del equipo de cómputo propiedad de la SEICMSJ.
- f) El acceso a redes sociales de cualquier tipo, no están permitidos en equipos de cómputo propiedad de la SEICMSJ; salvo que tenga autorización del Despacho Superior o Dirección General.
- g) El área de Informática tiene el control total de las cámaras de vigilancia; por lo tanto, si algún usuario requiere las grabaciones tendrá que hacerse mediante Oficio con visto bueno del Despacho Superior o Dirección General.
- h) No está permitido manipular alimentos sobre los equipos informáticos teniendo especial cuidado de no derramar líquidos en ellos.



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA

Código: CA-INF-001

Versión: 2

Página 3 de 30

- i) Los equipos informáticos sólo deben utilizarse para actividades de trabajo, no está permitida la utilización de los equipos con fines recreativos, ni con fines particulares.
- j) El usuario en lo posible debe mantener la limpieza de los equipos informáticos.
- k) Los usuarios deberán cuidar física y lógicamente los recursos informáticos; pensando que estos están al servicio de todos.
- l) Los recursos tecnológicos institucionales son gestionados por el Encargado/a de Informática, siendo el único personal autorizado para efectuar mantenimientos en los equipos; asimismo, para instalar software y aplicaciones que los usuarios requieran.
- m) El usuario no deberá abrir los equipos informáticos, como tampoco sacar o cambiar componentes.
- n) Cualquier falla en las computadoras, impresoras, fotocopadoras, escáner o red debe reportarse al Encargado/a de Informática inmediatamente.
- o) El usuario no puede mover los equipos o reubicarlos sin autorización del Despacho Superior o Dirección General.
- p) Únicamente pueden solicitar creación de usuario, creación de correo institucional, habilitación o restricción del acceso a páginas web: Despacho Superior, Dirección General y Recursos Humanos.
- q) El Encargado/a de Informática es el único autorizado para realizar cambios, modificaciones o publicar artículos en la página web institucional.
- r) Para trasladar un equipo fuera de la Secretaría, se requiere un documento de salida de equipos con la autorización respectiva del Encargado/a de Informática, jefe inmediato del usuario y Encargado/a de Inventarios. (ver anexo 1)
- s) El Encargado/a de Informática es el responsable de administrar el resguardo de la información digital generada por la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia, Centros de Administración de Justicia y Bufetes populares y Programas de Cooperación Nacional o Internacional en disco duro y su respaldo en la nube.
- t) El Encargado/a de Informática podrá restringir o habilitar ingresos a páginas web mediante la instrucción de Dirección General o Despacho Superior.



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA

Código: CA-INF-001

Versión: 2

Página 4 de 30

### 8. Procedimientos

#### 8.1. Procedimiento para creación de usuario y configuración de equipo de cómputo institucional

Actividades		Responsables	
No.	Descripción	Puesto	Área
1	Solicita la creación de usuario institucional por medio de correo institucional u oficio.	Solicitante	Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ
2	Crea en el equipo de cómputo asignado el usuario con las características específicas del puesto.	Encargado/a de Informática	Coordinación Administrativa
3	Configura correo, equipo de impresión, scanner y otros programas que requiera el puesto.	Encargado/a de Informática	Coordinación Administrativa
4	Informa al solicitante sobre el usuario creado por medio de correo institucional.	Encargado/a de Informática	Coordinación Administrativa
<b>Fin del procedimiento</b>			



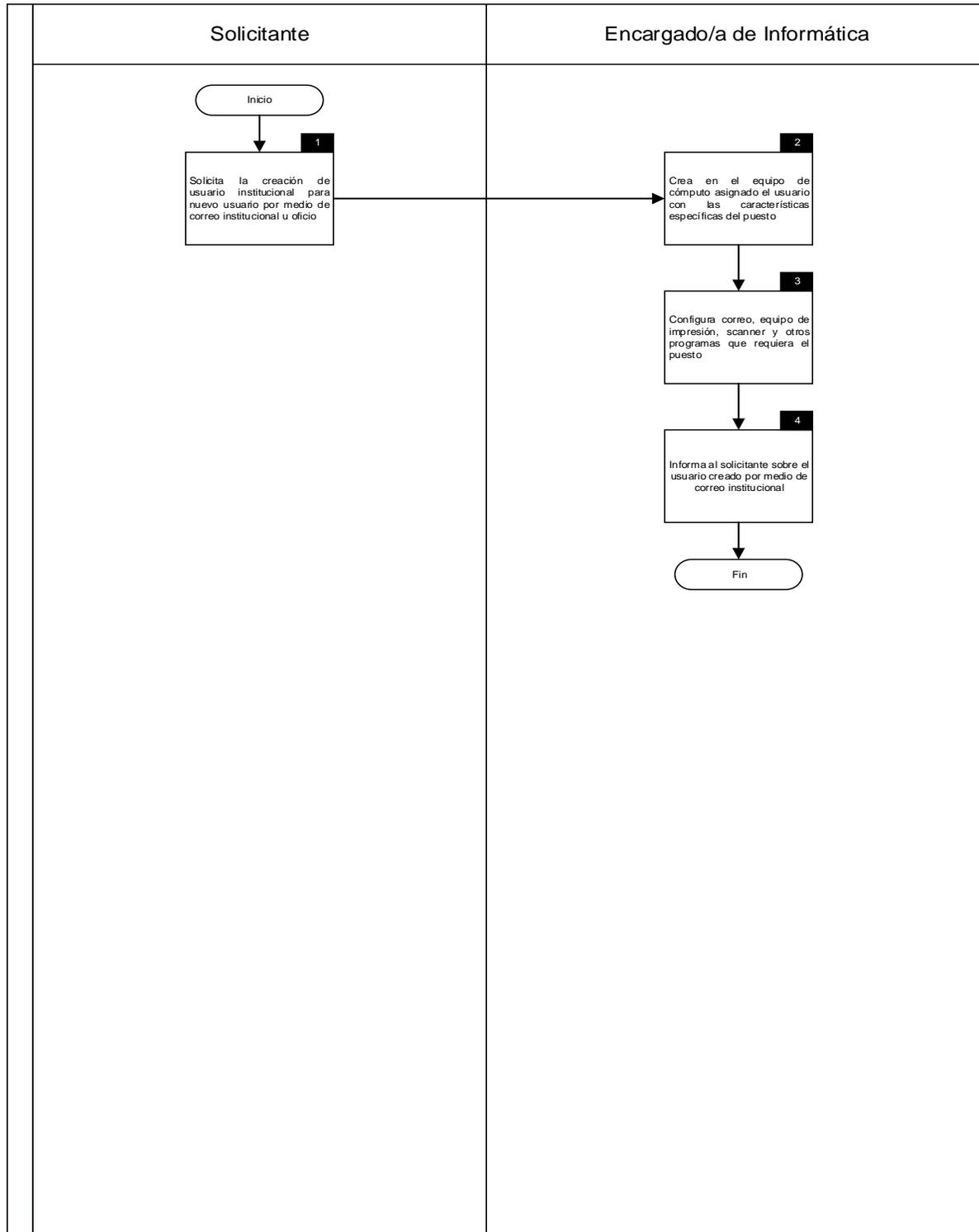
# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA

Código: CA-INF-001

Versión: 2

Página 5 de 30

## 8.1.1. Flujograma del procedimiento creación de usuario y configuración de equipo de cómputo institucional



	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA</b>	Código: CA-INF-001
		Versión: 2
		Página 6 de 30

## 8.2. Procedimiento para creación de buzones de correo electrónico institucional

Actividades		Responsables	
No.	Descripción	Puesto	Área
1	Solicita la creación de correo institucional para nuevo usuario.	Solicitante	Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ
2	Crea buzón de correo y la capacidad de almacenamiento en la plataforma correspondiente.	Encargado/a de Informática	Coordinación Administrativa
3	Agrega el usuario creado a la lista de distribución.	Encargado/a de Informática	Coordinación Administrativa
4	Configura correo electrónico institucional en el equipo de cómputo asignado.	Encargado/a de Informática	Coordinación Administrativa
5	Informa al solicitante sobre el usuario creado por medio de correo electrónico.	Encargado/a de Informática	Coordinación Administrativa
<b>Fin del procedimiento</b>			



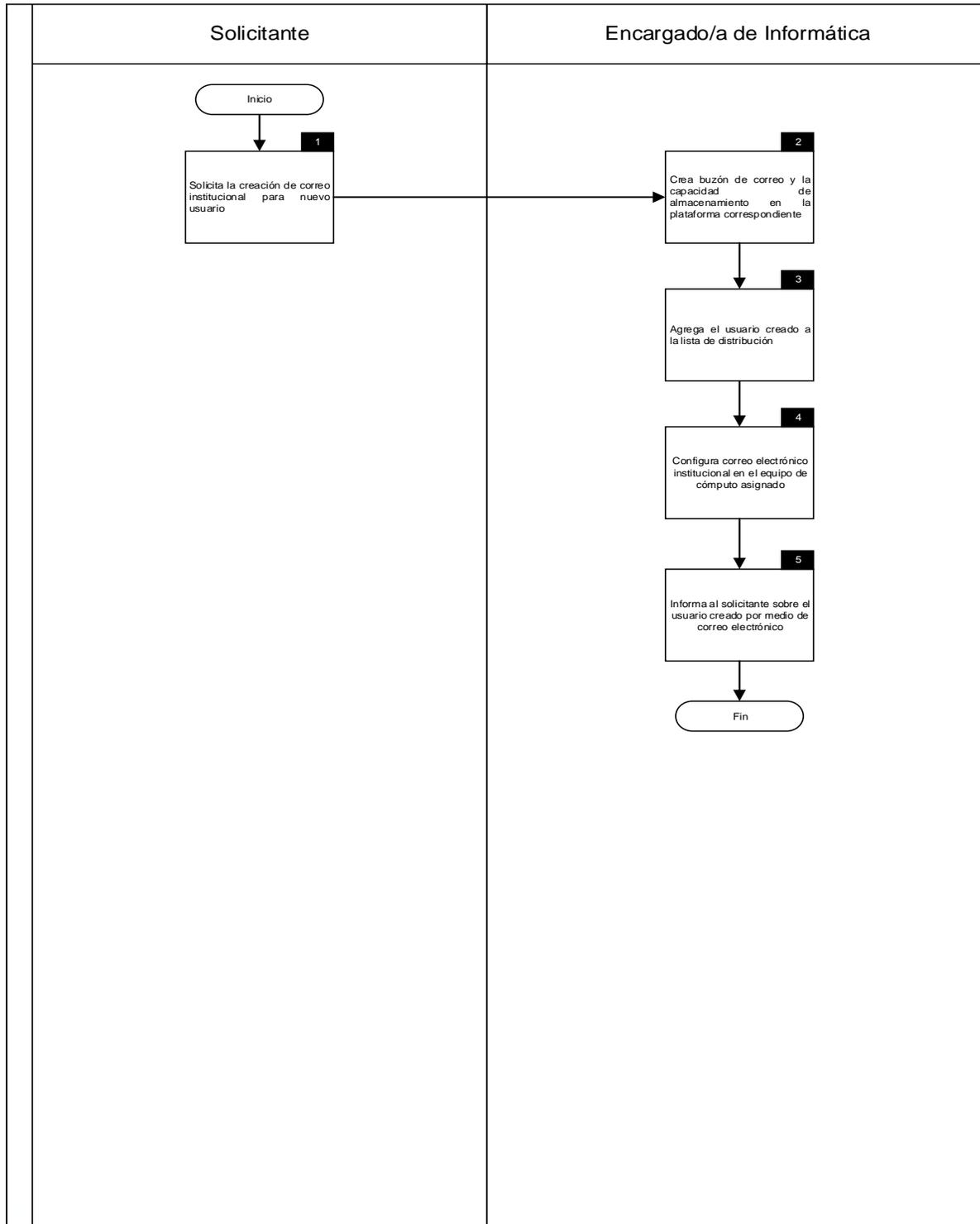
# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA

Código: CA-INF-001

Versión: 2

Página 7 de 30

## 8.2.1. Flujograma del procedimiento para creación de buzones de correo electrónico institucional



	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA</b>	Código: CA-INF-001
		Versión: 2
		Página 8 de 30

### 8.3. Procedimiento para administración de la sección de noticias de la página web

Actividades		Responsables	
No.	Descripción	Puesto	Área
1	Recibe correo electrónico del Encargado/a de Unidad de Acceso a la Información Pública y Comunicación Social con el artículo o información que requiere publicar en la sección de noticias de la página web.	Encargado/a de Informática	Coordinación Administrativa
2	Carga información en la sección de noticias de la página web.	Encargado/a de Informática	Coordinación Administrativa
3	Informa por correo electrónico al Encargado/a de Unidad de Acceso a la Información Pública y Comunicación Social sobre la carga de información.	Encargado/a de Informática	Coordinación Administrativa
4	Recibe y revisa la información cargada en la sección de noticias de la página web.	Encargado/a de Unidad de Acceso a la Información Pública y Comunicación Social	Dirección General
4.1	Si es correcta la información, notifica por correo electrónico al Encargado/a de Informática.		
4.2	No es correcta la información, notifica por correo electrónico al Encargado/a de Informática para que realice correcciones. Regresa al paso 1.		
5	Informa por correo electrónico al Encargado/a de Unidad de Acceso a la Información Pública y Comunicación Social sobre la carga de información.	Encargado/a de Informática	Coordinación Administrativa
<b>Fin del procedimiento</b>			



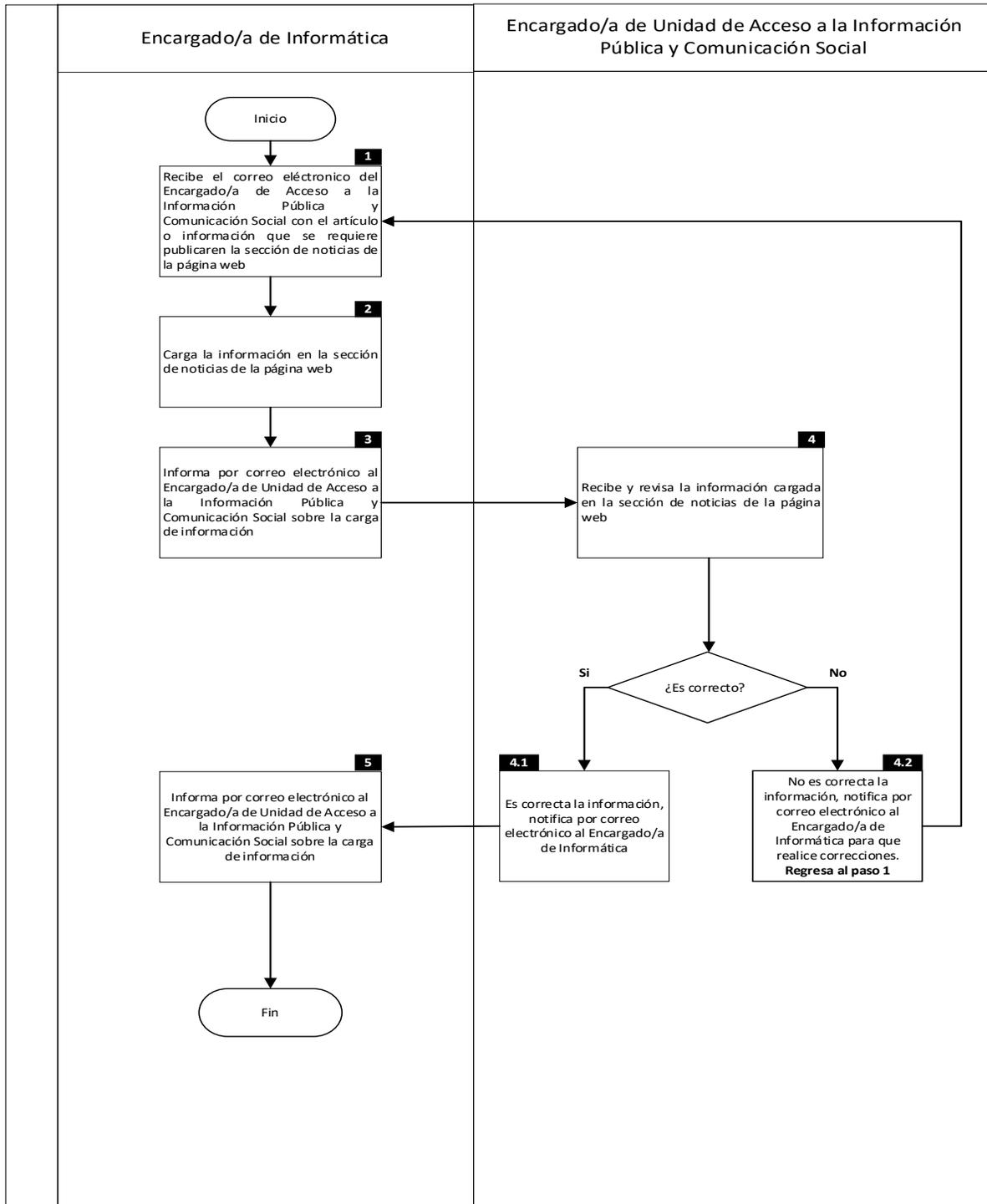
# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA

Código: CA-INF-001

Versión: 2

Página 9 de 30

## 8.3.1. Flujograma del procedimiento para administración de la sección de noticias de la página web



	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA</b>	Código: CA-INF-001
		Versión: 2
		Página 10 de 30

#### 8.4. Procedimiento para administración de la sección de información pública de oficio de página web

Actividades		Responsables	
No.	Descripción	Puesto	Área
1	Recibe por correo electrónico del Encargado/a de Unidad de Acceso a la Información Pública y Comunicación Social la información que requiere publicar en la sección de información pública de oficio de la página web.	Encargado/a de Informática	Coordinación Administrativa
2	Carga información en la sección de información pública de oficio de la página web.	Encargado/a de Informática	Coordinación Administrativa
3	Informa por correo electrónico a el Encargado/a de Unidad de Acceso a la Información Pública y Comunicación Social sobre la carga de información.	Encargado/a de Informática	Coordinación Administrativa
4	Recibe y revisa la información cargada en la sección de información pública de oficio de la página web, y confirma la misma.	Encargado/a de Unidad de Acceso a la Información Pública y Comunicación Social	Dirección General
5	Publica información en la sección de información pública de oficio de la página web.	Encargado/a de Informática	Coordinación Administrativa
<b>Fin del procedimiento</b>			



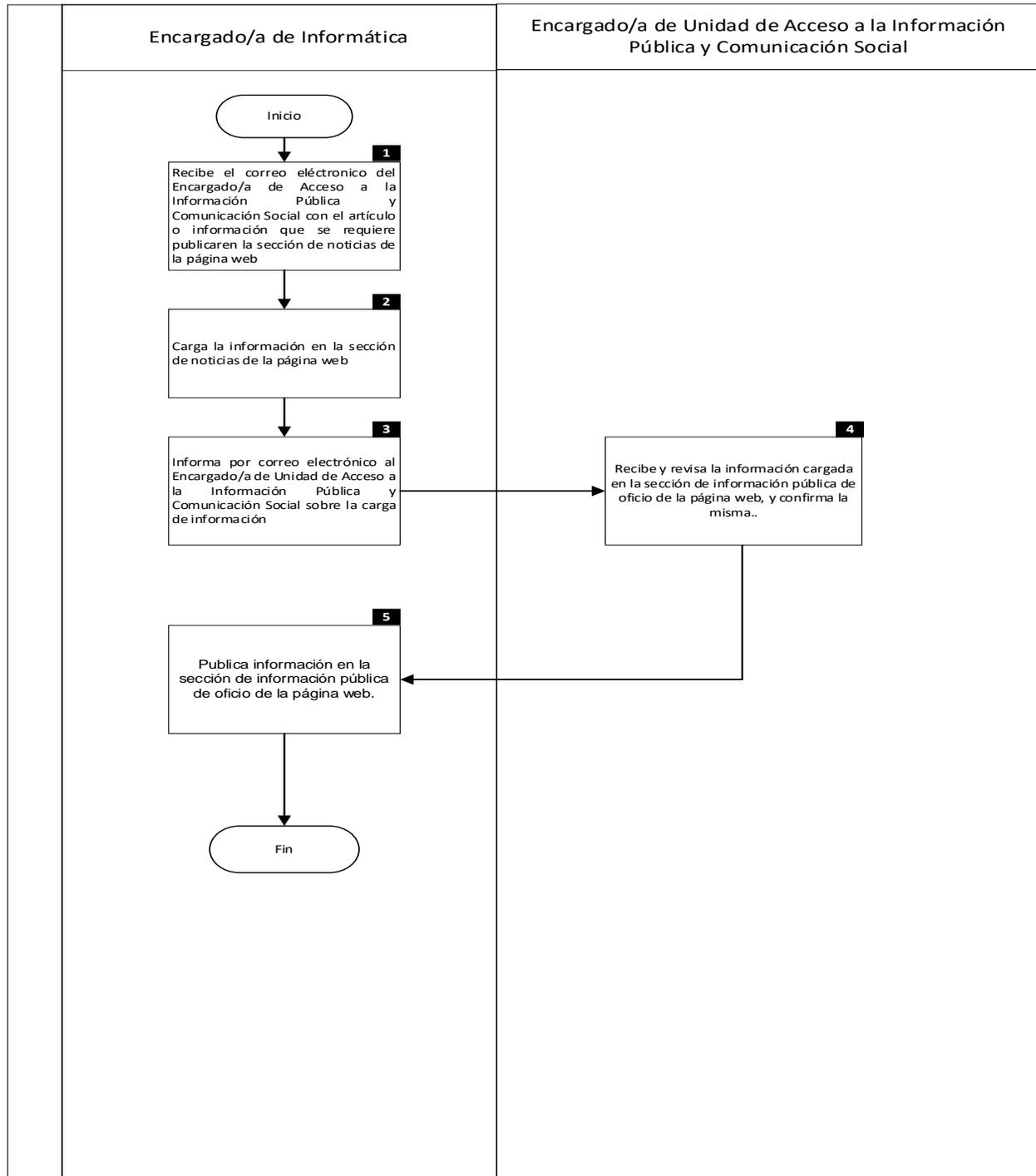
# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA

Código: CA-INF-001

Versión: 2

Página 11 de 30

## 8.4.1. Flujograma del procedimiento para administración de la sección de información pública de oficio de página web



	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA</b>	Código: CA-INF-001
		Versión: 2
		Página 12 de 30

### 8.5. Procedimiento para mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos de cómputo

Actividades		Responsables	
No.	Descripción	Puesto	Área
1	Elabora la programación del mantenimiento preventivo y/o correctivo.	Encargado/a de Informática	Coordinación Administrativa
2	Traslada programación a Coordinador/a Administrativo/a.	Encargado/a de Informática	Coordinación Administrativa
3	Recibe y revisa la programación.	Coordinador/a Administrativo/a	Coordinación Administrativa
3.1	Está conforme con la programación, traslada por medio de oficio la información a Dirección General. Continúa en el paso 4.		
3.2	No está conforme con la programación, comunica al Encargado/a de Informática realice modificaciones. Regresa al paso 1.		
4	Recibe y analiza la programación.	Director/a General	Dirección General
4.1	Está conforme con la programación, aprueba y comunica a Coordinación Administrativa. Continúa en el paso 5.		
4.2	No está conforme con la programación, notifica por escrito a Coordinación Administrativa realice la modificación. Regresa al paso 3.		
5	Recibe documento de aprobación e instruye al Encargado/a de Informática socialice la información.	Coordinador/a Administrativo/a	Coordinación Administrativa
6	Informa a las áreas para la visita de los mantenimientos preventivos y/o correctivos de equipos de cómputo.	Encargado/a de Informática	Coordinación Administrativa
<b>Fin del procedimiento</b>			



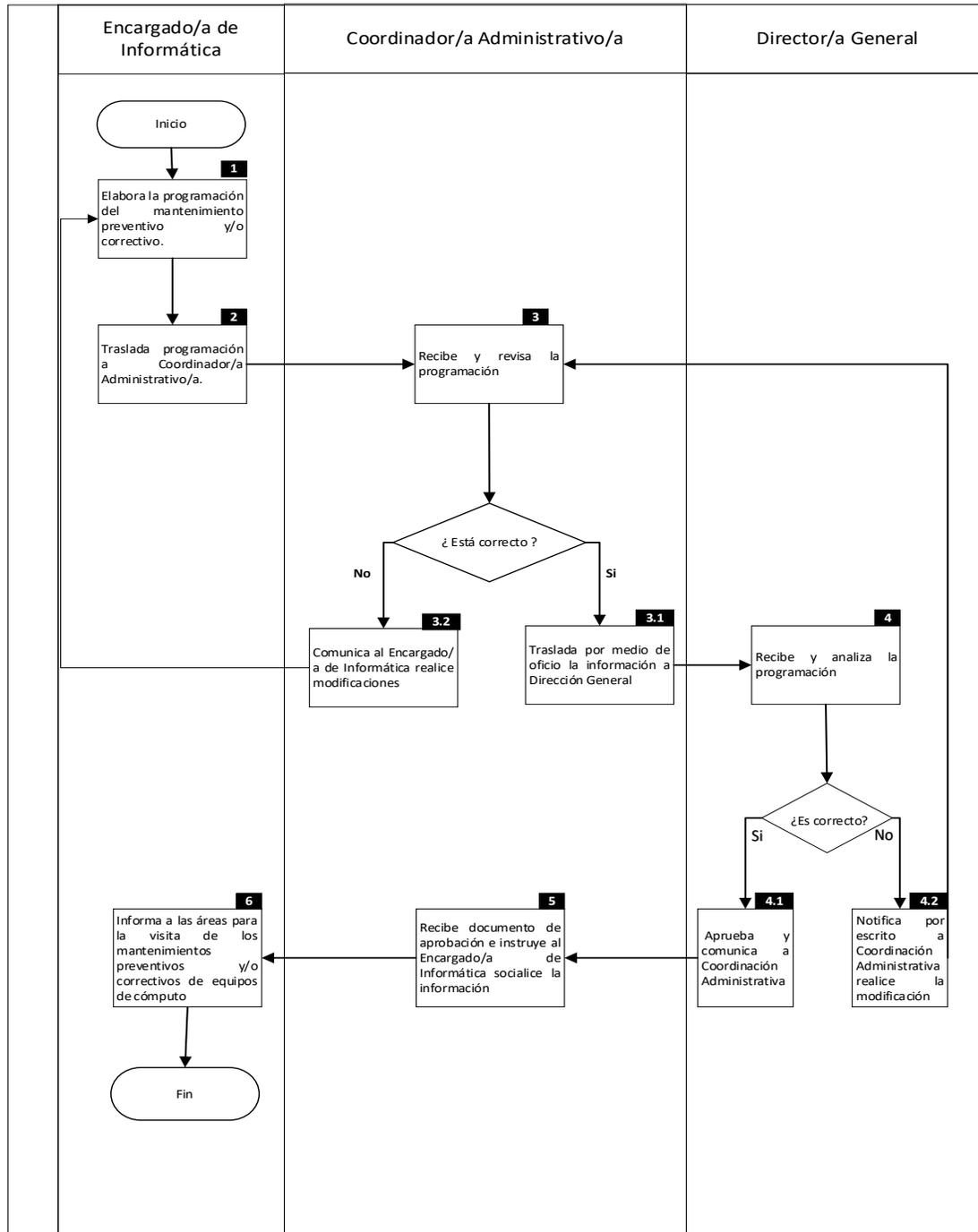
# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA

Código: CA-INF-001

Versión: 2

Página 13 de 30

## 8.5.1. Flujograma el procedimiento para mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos de cómputo





**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA**

Código: CA-INF-001

Versión: 2

Página 14 de 30

**8.6. Procedimiento para acceso o restricción a página web en los equipos de cómputo**

Actividades		Responsables	
No.	Descripción	Puesto	Área
1	Realiza solicitud para restricción o acceso de páginas web y traslada a Encargado/a de Informática.	Solicitante	Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ
2	Se verifica la restricción o el acceso.	Encargado/a de Informática	Coordinación Administrativa
3	Bloquea o habilita la página web solicitada en el equipo específico o en todos los equipos de cómputo, según sea el caso.	Encargado/a de Informática	Coordinación Administrativa
4	Informa al solicitante que se restringió o se le dio acceso la página solicitada.	Encargado/a de Informática	Coordinación Administrativa
<b>Fin del procedimiento</b>			



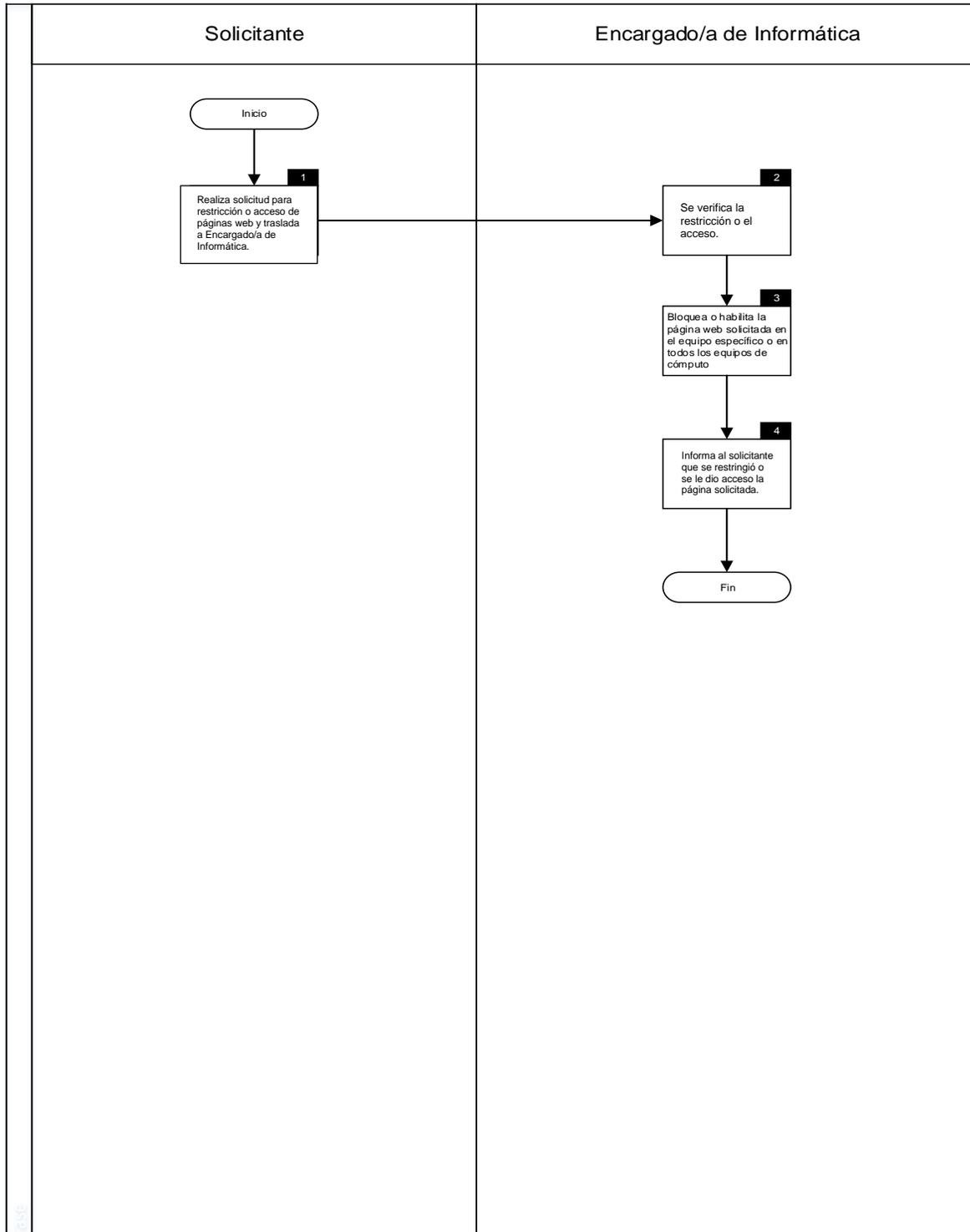
# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA

Código: CA-INF-001

Versión: 2

Página 15 de 30

## 8.6.1. Flujograma del procedimiento para acceso o restricción a página web en los equipos de cómputo





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA

Código: CA-INF-001

Versión: 2

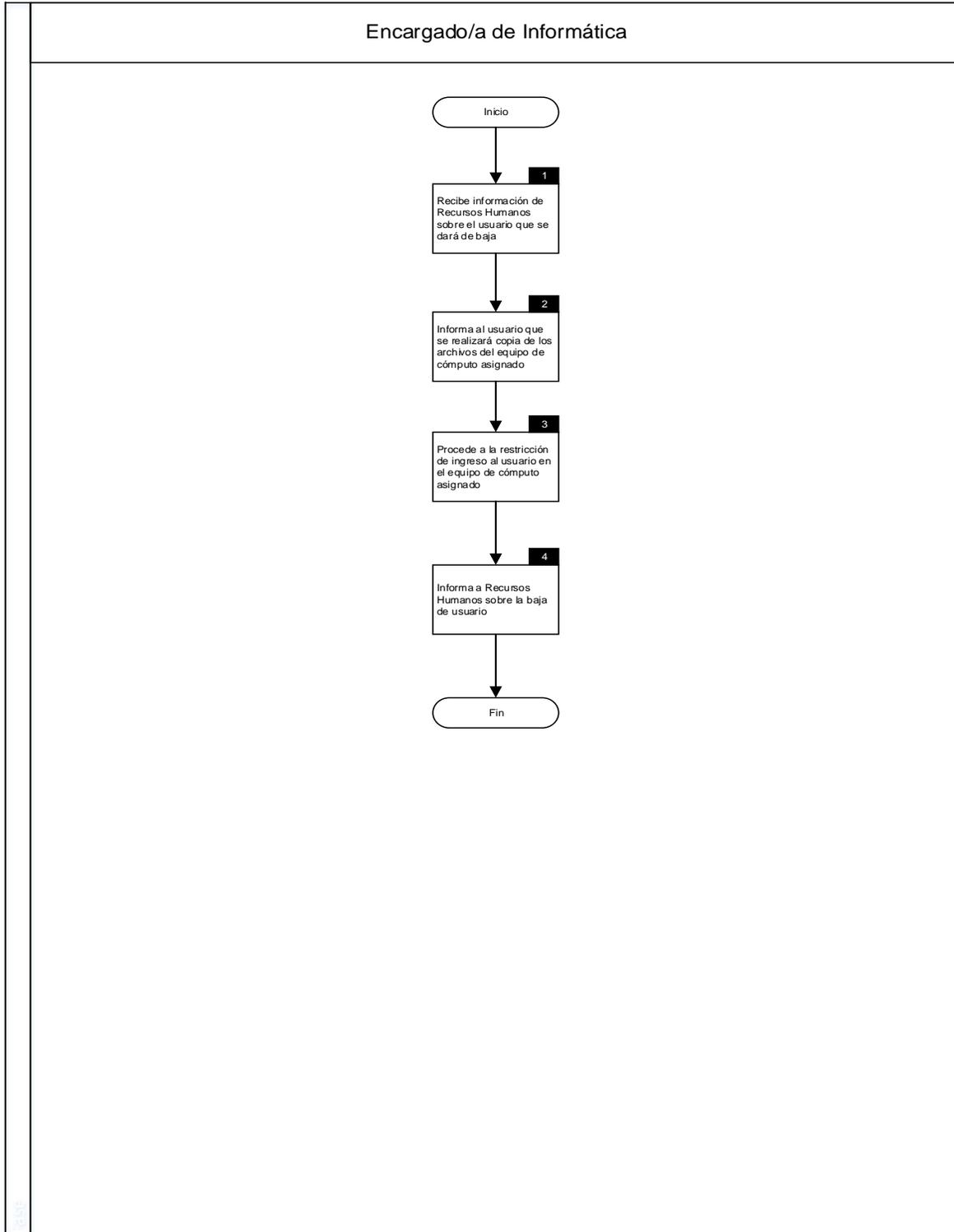
Página 16 de 30

### 8.7. Procedimiento para cancelación de usuario

Actividades		Responsables	
No.	Descripción	Puesto	Área
1	Recibe información de Recursos Humanos sobre el usuario que se dará de baja.	Encargado/a de Informática	Coordinación Administrativa
2	Informa al usuario que se realizará copia de los archivos del equipo de cómputo asignado.	Encargado/a de Informática	Coordinación Administrativa
3	Procede a la restricción de ingreso al usuario en el equipo de cómputo asignado.	Encargado/a de Informática	Coordinación Administrativa
4	Informa a Recursos Humanos sobre la baja de usuario.	Encargado/a de Informática	Coordinación Administrativa
<b>Fin del procedimiento</b>			



### 8.7.1. Flujograma del procedimiento para cancelación de usuario



	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA</b>	Código: CA-INF-001
		Versión: 2
		Página 18 de 30

### 8.8. Procedimiento para cancelación de buzones de correo electrónico institucional

Actividades		Responsables	
No.	Descripción	Puesto	Área
1	Recibe información de Recursos Humanos sobre la cancelación de correo electrónico institucional.	Encargado/a de Informática	Coordinación Administrativa
2	Realiza copia del buzón de correo institucional del usuario.	Encargado/a de Informática	Coordinación Administrativa
3	Cancela el buzón de correo y la capacidad de almacenamiento en la plataforma correspondiente.	Encargado/a de Informática	Coordinación Administrativa
4	Informa a Recursos Humanos sobre la cancelación del buzón de correo electrónico.	Encargado/a de Informática	Coordinación Administrativa
<b>Fin del procedimiento</b>			



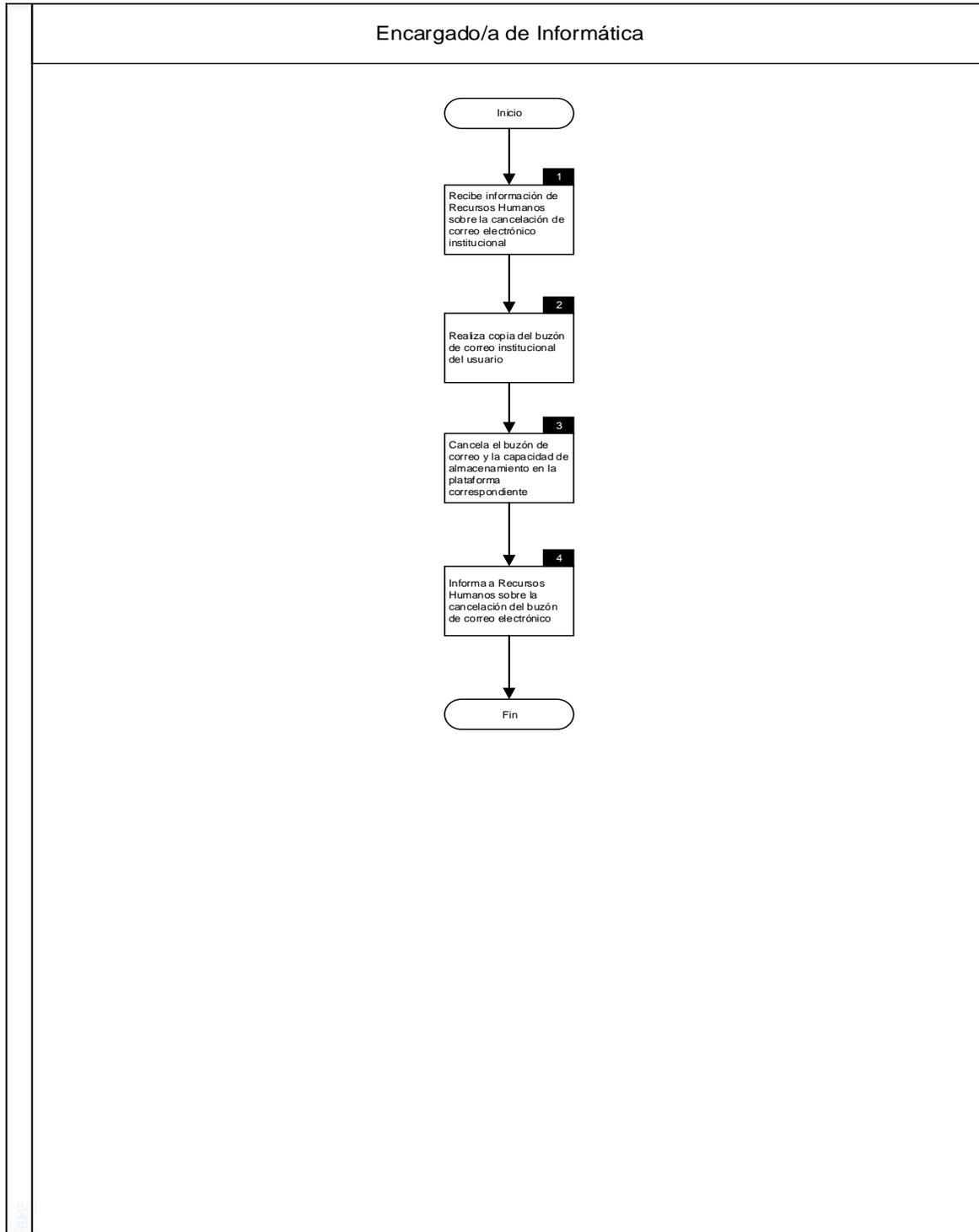
# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA

Código: CA-INF-001

Versión: 2

Página 19 de 30

## 8.8.1. Flujograma del procedimiento para cancelación de buzones de correo electrónico institucional



	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA</b>	Código: CA-INF-001
		Versión: 2
		Página 20 de 30

### 8.9. Procedimiento para creación de reuniones virtuales

Actividades		Responsables	
No.	Descripción	Puesto	Área
1	Realiza solicitud a Encargado/a de Informática por medio de correo electrónico institucional con copia a Despacho Superior y a Dirección General.	Solicitante	Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ
2	Encargado/a de Informática revisa disponibilidad de la fecha y hora.	Encargado/a de Informática	Coordinación Administrativa
3	Si se cuenta con disponibilidad de fecha y hora, se solicita autorización a Coordinación Administrativa.	Coordinador/a Administrativo/a	Coordinación Administrativa
3.1	Si autoriza, sigue al paso 4.	Coordinador/a Administrativo/a	Coordinación Administrativa
3.2	Si no autoriza, fin del proceso.	Coordinador/a Administrativo/a	Coordinación Administrativa
4	Si es aprobada, el Encargado/a de Informática crea enlace de la reunión virtual y la traslada a solicitante por medio de correo electrónico institucional con copia a Coordinación Administrativa.	Encargado/a de Informática	Coordinación Administrativa
5	Encargado/a de Informática calendariza la reunión virtual.	Encargado/a de Informática	Encargado/a de Informática
<b>Fin del procedimiento</b>			



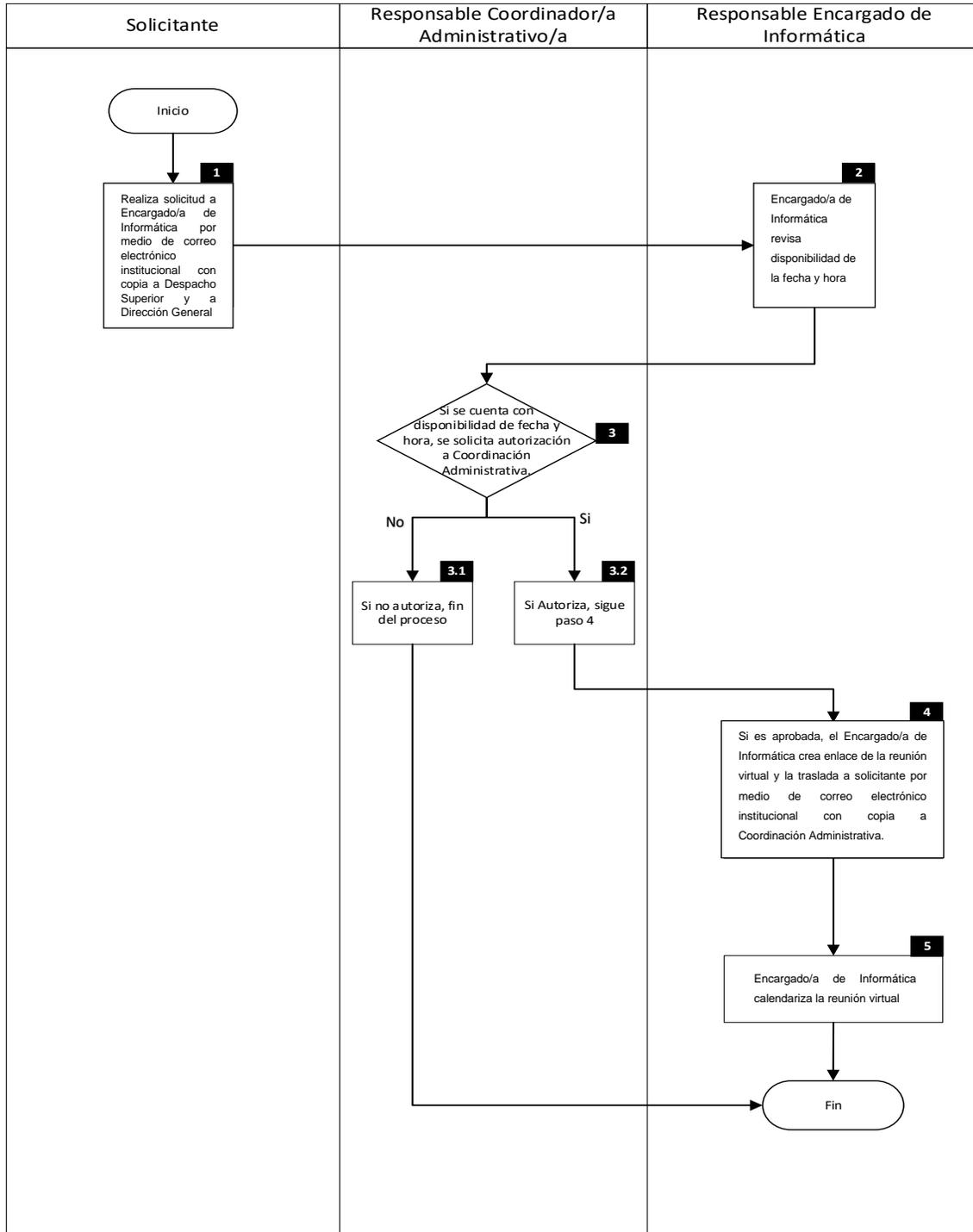
# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA

Código: CA-INF-001

Versión: 2

Página 21 de 30

## 8.9.1. Flujograma del procedimiento para creación de reuniones virtuales



## 11. Anexos

### Anexo 1. Formato para Movimiento del Equipo de Cómputo



**SECRETARIA EJECUTIVA DE LA INSTANCIA COORDINADORA  
DE LA MODERNIZACION DEL SECTOR JUSTICIA**  
 Informática/Coordinación Administrativa

Formato para movimiento de equipos de cómputo

Fecha  Consecutivo No.

Tipo de movimiento


Traslado interno (dentro de la misma secretaría).  
 Traslado externo (fuera de la secretaría).

Dependencia origen (Entrega)		Dependencia destino (Recibe)	
Responsable actual	<input type="text"/>	Nuevo responsable	<input type="text"/>
Dependencia	<input type="text"/>	Dependencia	<input type="text"/>

Información básica de los equipos			
No.	Descripción del activo	No. inventario	No. serie (en equipos)
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Total de activos		<input type="text"/>	<input type="text"/>

Observaciones
<input style="height: 40px;" type="text"/>

Firmas dependencia origen (Entrega)	Firma dependencia destino (Recibe)	
<input style="height: 30px;" type="text"/>	<input style="height: 30px;" type="text"/>	
Firma y sello responsable/dependencia actual	Firma y sello nuevo responsable/dependencia	
<input style="height: 30px;" type="text"/>	<input style="width: 100px;" type="text"/>	<input style="width: 100px;" type="text"/>
Firma y sello de quien autoriza el traslado	Firma Informatica	Firma Inventarios

## Anexo 2. Boleta de Solicitud de Soporte Técnico



Correlativo No. \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**UNIDAD DE INFORMÁTICA**  
 Secretaría Ejecutiva  
 Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia

### Boleta de Solicitud de Soporte Técnico

1.- INFORMACIÓN DEL USUARIO				
Nombre del usuario:	Cargo:	Día	Mes	Año
Descripción de la solicitud:		Teléfono y/o Extensión:		
2.- INFORMACIÓN DEL SOPORTE				
No. Inventario del equipo:	Marca:	Modelo:	Serie:	
<i>Indique el motivo de su solicitud marcando alguna(s) de las opciones</i>				
<input type="checkbox"/> <b>Soporte Técnico</b> <input type="checkbox"/> No prende / No inicia <input type="checkbox"/> Se reinicia <input type="checkbox"/> Malware (virus) <input type="checkbox"/> Archivos perdidos <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Página Institucional		<input type="checkbox"/> <b>Revisión y/o Mantenimiento</b> <input type="checkbox"/> Impresora <input type="checkbox"/> Teclado / Mouse <input type="checkbox"/> Pantalla <input type="checkbox"/> Regulador <input type="checkbox"/> Unidad CD / DVD <input type="checkbox"/> Bloqueo / Lentitud <input type="checkbox"/> Mensaje de error <input type="checkbox"/> Conexión a la red <input type="checkbox"/> Configurar impresora / Escáner <input type="checkbox"/> Otros		<input type="checkbox"/> <b>Instalar / Desinstalar Programas</b> <input type="checkbox"/> Todos (Completa) <input type="checkbox"/> Antivirus <input type="checkbox"/> Word <input type="checkbox"/> Excel <input type="checkbox"/> Power Point <input type="checkbox"/> Cliente de Correo
<b>Observaciones:</b> (Información adicional, breve detalle de las anomalías, aclaración de otros o lista de otros programas)				
<input type="checkbox"/> <b>Copia de Seguridad</b> <i>Indique los elementos a respaldar</i> <input type="checkbox"/> Mis Documentos <input type="checkbox"/> Mis Imágenes <input type="checkbox"/> Favoritos <input type="checkbox"/> Descargas		<input type="checkbox"/> <b>Solicitud de Equipo Informático</b> <i>Indique el equipo que requiere</i> <input type="checkbox"/> PC de Escritorio <input type="checkbox"/> Laptop <input type="checkbox"/> Impresora <input type="checkbox"/> Video-Proyector		<input type="checkbox"/> <b>Correo Institucional / Usuario</b> <i>Indique una opción</i> <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/> Modificación <input type="checkbox"/> Suspensión
<b>Observaciones:</b> (Otras carpetas y archivos a respaldar, u otros programas de correo electrónico)				

Recuerde firmar su solicitud en la parte inferior. Favor de no escribir en la siguiente sección, es para uso exclusivo del personal de Soporte Técnico.

Firma del usuario - Solicitud	Firma - Soporte Técnico
-------------------------------	-------------------------

Para dudas o aclaraciones, comunicarse a extensión 130.

	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA</b>	Código: CA-INF-001
		Versión: 2
		Página 24 de 30

## **12. Normas específicas de uso de equipos de tecnología de información**

### **12.1. Normas del uso de Computadoras**

#### **Objetivo**

El objeto del presente instructivo es establecer la normativa sobre el uso de computadoras al servicio de los usuarios de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia (SEICMSJ) y Centros de Administración de Justicia (CAJ) a fin del uso correcto de los equipos de cómputo. Esta norma servirá para concientizar a los usuarios sobre el buen uso de los equipos de cómputo.

#### **Alcance**

El alcance es que el usuario es responsable del cumplimiento de lo dispuesto en las presentes normas. Lo establecido en este documento aplica en la implementación de mejores prácticas en el uso de equipo de cómputo. El usuario deberá utilizar únicamente el equipo de cómputo para realizar las labores diarias y no para el uso personal.

#### **Del Equipo de cómputo**

La Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia, proporcionará el equipo de cómputo al usuario para que realice las labores correspondientes al puesto a desempeñar.

- a) Al usuario se le asignará equipo de cómputo relacionado al puesto de trabajo que desempeña.
- b) Las computadoras de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia, sólo deben tener instalado software y aplicaciones relacionados al puesto de trabajo.
- c) El usuario es responsable del uso y cuidado del equipo de cómputo asignado.

A efecto de evitar el deterioro de los equipos de cómputo, el usuario deberá tener en consideración las siguientes normas para su cuidado.

- a) El área de Informática de la SEICMSJ no podrá realizar cambio de equipo informático sin previa solicitud del Despacho Superior, Dirección General o Coordinadores.
- b) El área de Informática de la SEICMSJ brindará soporte técnico a los equipos de cómputo que sean de la propiedad de la SEICMSJ, CAJ y Programas relacionados con la SEICMSJ.
- c) El servicio de correo electrónico institucional de la SEICMSJ debe ser utilizado exclusivamente para temas relacionados con la función que desempeña el usuario.

	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA</b>	Código: CA-INF-001
		Versión: 2
		Página 25 de 30

## **Conclusión**

La normativa antes descrita tiene como propósito de optimizar los recursos de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia promoviendo a su vez un correcto uso de los equipos de cómputo.

La falta de conocimiento del presente reglamento, no exime de las responsabilidades establecidas.

## **Sanciones**

El personal que incumpla a las normas anteriormente descritas, se informará a Despacho Superior, Dirección General o a Recursos Humanos para que realice las sanciones correspondientes.

	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA</b>	Código: CA-INF-001
		Versión: 2
		Página 26 de 30

## 12.2. Normas del uso del Equipo de Impresión

### Objetivo

El objeto del presente instructivo es establecer la normativa sobre el uso de impresoras y fotocopiadoras al servicio de los usuarios de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia (SEICMSJ) y Centros de Administración de Justicia (CAJ) a fin del uso correcto de los equipos de impresión. Esta norma servirá para concientizar a los usuarios sobre el uso de los equipos de impresión.

### Alcance

Lo establecido en este documento aplica en la implementación de mejores prácticas en el uso de equipo de impresión (impresoras y fotocopiadoras) y minimizar el consumo de insumos de impresión (tóner, tintas y papel).

### Normativas

- a. El usuario no debe imprimir ni sacar copias si no es realmente necesario.
- b. El usuario debe verificar que el documento esté correctamente redactado antes de imprimirlo.
- c. El usuario debe colocar correctamente el tamaño de las hojas de papel en las bandejas; según la bandeja que corresponda.
- d. El usuario debe de utilizar el equipo de impresión solamente para temas laborales y no personales.
- e. Maximizar el manejo de documentación en formato digital.
- f. El usuario debe de revisar los documentos que no contengan GRAPAS u otro elemento que pueda dañar al equipo.
- g. Es responsabilidad del último usuario que queda laborando en su área verificar que la fotocopiadora asignada a su área quede apagada al momento de retirarse de la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ y Centros de Administración de Justicia -CAJ-.
- h. No colocar bebidas ni alimentos cerca ni sobre los equipos de impresión.
- i. Las impresoras siempre deberán estar conectadas a tomacorriente normal.

### Responsabilidades

Los usuarios que tengan a su cargo equipo de impresión deberán:

- a. Garantizar el correcto almacenamiento de los cartuchos y tóner nuevos.
- b. El usuario que tenga a cargo el equipo de impresión deberá ser responsable por el buen uso y estado del equipo.
- c. Al momento de que presente fallas el equipo de impresión, deberá informarle al Encargado/a de Informática.

	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA</b>	Código: CA-INF-001
		Versión: 2
		Página 27 de 30

- d. Solicitar apoyo al Encargado/a de Informática para el cambio de insumos de impresión (cartuchos de tóner, botellas de tinta, cartucho de cinta de impresión); En caso de Centros de Administración de Justicia solicitar el apoyo vía telefónica o correo electrónico institucional.
- e. Solicitar apoyo al Encargado/a de Informática la configuración del equipo de impresión de la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ y Centros de Administración de Justicia -CAJ- en modo de ahorro de energía si estas disponen dicha opción.

### **Conclusión**

La normativa antes descrita tiene como propósito de optimizar los recursos de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia promoviendo a su vez un correcto uso de los equipos de impresión.

### **Sanciones**

El personal que incumpla a las normas anteriormente descritas, se informará a Dirección General o a Recursos Humanos para que realice las sanciones correspondientes.

	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA</b>	Código: CA-INF-001
		Versión: 2
		Página 28 de 30

### 12.3. Normas de uso del servicio de internet

#### Antecedentes

Una política de uso aceptable de la Red es una norma entre Coordinador/a o jefe a fin y usuario, y lo que intenta es identificar el uso permitido y el uso prohibido de sitios dentro de la Red. En otras palabras, es un conjunto básico de reglas para el uso de la Red por parte de los usuarios de la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ.

La restricción del uso de Internet solo a cuestiones de trabajo sirve para prevenir un consumo de recursos computacionales causado por uso innecesario. La pérdida de productividad es la mayor razón por la que las instituciones buscan crear una política de uso aceptable del Internet.

Un uso inapropiado por parte de un usuario podría afectar negativamente la velocidad de acceso de otro usuario para cuestiones de trabajo. La política puede guiar a los empleados en relación al uso del ancho de banda y espacio de almacenamiento en el sistema con la finalidad de maximizar la utilización para todos los usuarios. Ejemplos de restricciones sirviendo a este interés podrían ser las políticas en contra del uso de redes sociales, bajar música, juegos, u otros archivos no relacionados con el trabajo.

#### Objetivo

Tiene por objetivo definir las Políticas de Uso del Servicio de Internet en los equipos propiedad de la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ.

Regular la autorización y uso del servicio de la internet Institucional como medio de consulta, búsqueda de datos, obtención de información, acceso a sitios, comunicación y demás acciones vinculadas directamente con el trabajo a desempeñar.

Establecer las Políticas de Uso a las que deben sujetarse los usuarios de la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ y de los Centros de Administración de Justicia -CAJ- en cuanto al buen uso.

#### Alcance

Esta política se aplicará a todos los trabajadores, empleados, consultores, personal temporal y voluntarios que requieran servicio de internet de esta Secretaría, así como a Programas relacionados con esta Secretaría; como herramienta para desarrollar sus labores.

El uso del servicio de internet

- a) La institución debe asegurarse de usar firewall y software de seguridad (antivirus).
- b) La Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ, puede proporcionar acceso a sitios o plataformas según el área de trabajo.
- c) El servicio de internet deberá utilizarse únicamente en actividades relacionadas a su puesto laboral.

	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA</b>	Código: CA-INF-001
		Versión: 2
		Página 29 de 30

- d) Todo Coordinador/a y persona Encargado/a de Informática, deberán comunicar al personal a su cargo que el servicio de internet se utilizaría principalmente para fines laborales únicamente.
- e) Podrán utilizar el servicio de internet siempre y cuando exista autorización por escrito del Director/a General, luego de una previa solicitud del usuario.
- f) Queda prohibido el uso de cuentas y claves de acceso por personas distintas al usuario asignado, con o sin autorización del responsable (conexiones remotas sin autorización).
- g) El servicio de navegación en Internet es para uso exclusivo de actividades institucionales.
- h) Queda prohibida la conexión, desconexión o reubicación de equipos sin la autorización de la Dirección General.
- i) Queda expresamente prohibido el uso de sitios de intercambio de archivos punto a punto (sitios de descarga de archivos de música, juegos, películas, etc.).
- j) Se prohíbe el acceso a los sitios o páginas Web que contengan materiales pornográficos, apuestas, racistas, sexistas o cualquier otro que degrade la calidad del ser humano y de la institución.
- k) Para el caso de sitios de redes sociales, blogs, web de comentarios, y páginas de intercambio de documentación, deberán solicitar la autorización para su acceso a la Dirección General. El Coordinador/a del área debe justificar que es necesario para el desarrollo de sus funciones institucionales.
- l) Todo usuario que posea un dispositivo móvil propiedad de la Secretaría es responsable del buen uso del internet.
- m) Es responsabilidad de Recursos Humanos proporcionar al usuario de nuevo ingreso la asignación de correo electrónico institucional.
- n) La política debe comunicarse a todos los empleados activos de la SEICMSJ por medio de capacitaciones sobre el Manual de Informática.
- o) Las claves de los routers de la SEICMSJ y de los -CAJ- estarán en resguardo por el Encargado/a de Informática.

## Sanciones

- a) El incumplimiento de las Normas de Uso del Internet, dará lugar a la aplicación de sanciones administrativas.
- b) La falta de conocimiento de los presentes lineamientos, no libera al usuario de las responsabilidades establecidas en ellos por el mal uso que hagan del servicio del Internet Institucional.
- c) Hacer negocios en línea de cualquier tipo para el uso personal, dará lugar a la aplicación de sanciones administrativas.

