



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO
SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS
INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN

Segunda edición

Guatemala, mayo 2024



**INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN -IGM-
ACUERDO DE DIRECCIÓN GENERAL IGM-19-2024
DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE MIGRACIÓN**

CONSIDERANDO

Que el Decreto número 44-2016 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Migración, establece que el Instituto Guatemalteco de Migración se crea como una dependencia descentralizada del Organismo Ejecutivo, con capacidad suficiente para administrar sus recursos financieros, técnicos, humanos y administrativos, así como adquirir derechos y obligaciones. El Director General ejerce la representación legal del Instituto Guatemalteco de Migración, y conforme lo regula el Reglamento Orgánico Interno, tiene la función de aprobar los Manuales de Organización y Funciones, de Puestos y Funciones, de Procesos y Procedimientos de todas las áreas que conforman la estructura organizacional del Instituto Guatemalteco de Migración.

CONSIDERANDO

Que el Departamento de Soporte Técnico de la Subdirección de Recursos Tecnológicos, es el responsable de proporcionar asistencia a los usuarios que reportan inconvenientes con el funcionamiento del hardware, software o con los sistemas informáticos que serán utilizados en el Instituto.

CONSIDERANDO

Que la Subdirección de Planificación solicitó la aprobación de la Segunda Edición del "Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Soporte Técnico de la Subdirección de Recursos Tecnológicos del Instituto Guatemalteco de Migración", el cual es una herramienta administrativa del Departamento de Soporte Técnico, cuya responsabilidad es administrar todo lo relacionado a requerimientos de soporte técnico, copia de seguridad, inventario de hardware y software, instalación de componentes internos y externos, recuperación de datos, opinión técnica de baja de equipo y préstamo de equipo, siendo su objetivo orientar al personal de la institución para una adecuada utilización de los recursos humanos, tecnológicos y atención de los diferentes procedimientos que realiza el citado Departamento.

POR TANTO

Con base en lo considerado, normativa legal citada y lo que para el efecto establecen los artículos: 134 y 154 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 120, 122, 124, 131 numerales 2 y 4, 136 y 139 del Código de Migración, Decreto número 44-2016 del Congreso de la República de Guatemala; 4 literal e) del Acuerdo de Dirección General número IGM-017-2023 de fecha 14 de marzo de 2023, Aprobado por Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional número 002-2023, Reglamento General del Código de Migración y sus reformas; 9 literal h) y 55 del Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional número 2-2020, Reglamento Orgánico Interno, y, Acuerdo de Dirección General del Instituto Guatemalteco de Migración número IGM-044-2020, Manual de Organización y Funciones del Instituto Guatemalteco de Migración.

ACUERDA

ARTÍCULO 1. Derogar el Acuerdo de Dirección General número IGM-083-2022 de fecha veintinueve de septiembre de dos mil veintidós.



ARTÍCULO 2. Aprobar la Segunda Edición del Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Soporte Técnico de la Subdirección de Recursos Tecnológicos del Instituto Guatemalteco de Migración”.

ARTÍCULO 3. Instruir a la Subdirección de Planificación, que socialice la Segunda Edición del Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Soporte Técnico de la Subdirección de Recursos Tecnológicos del Instituto Guatemalteco de Migración”.

ARTÍCULO 4. El presente acuerdo entra en vigencia inmediatamente después de su notificación.

NOTIFÍQUESE.

Guatemala, 21 de mayo de 2024.


Lc. Alfredo Danilo Rivera
Director General
Instituto Guatemalteco de Migración



CIEN 1197,
Calle Avenida 2-11, Zona 4,
Ciudad de Guatemala



TELÉFONO
+502 24112411



CORREO ELECTRÓNICO
info@igpm.gob.gt

ÍNDICE

I. Introducción.....	5
II. Marco Legal	6
III. Simbología de la Norma ANSI.....	7
IV. Acrónimos.....	8
V. Codificación del Departamento de Soporte Técnico	9
VI. Hoja de Aprobación.....	10
VII. Registro de Procedimientos.....	11
VIII. Políticas Generales.....	12
1. Requerimiento de soporte técnico a usuario vía remota.....	13
2. Requerimiento de soporte técnico en sitio.....	16
3. Copia de seguridad a equipo de cómputo de usuario final.....	19
4. Mantenimiento preventivo de equipo de cómputo de usuario final	22
5. Inventario de hardware y software para equipo de cómputo de usuario final	25
6. Instalación de componentes internos y externos a equipo de cómputo de usuario final	28
7. Recuperación de datos eliminados en equipo de cómputo de usuario final	31
8. Elaboración de opinión técnica para dar de baja a equipo de usuario final por obsolescencia, deterioro u otra situación que impida el funcionamiento adecuado.....	35
9. Préstamo de equipo	38
10. Restauración de copia de seguridad (Backup) del equipo de cómputo asignado a personal dado de baja del IGM	42
IX. Glosario.....	46
X. Anexos.....	47
XI. Hoja de Elaboración	52
XII. Hoja de Diseño	53



I. Introducción

El presente manual es una herramienta administrativa del Departamento de Soporte Técnico, de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que tiene como responsabilidad, administrar todo lo relacionado a requerimientos de soporte técnico, copia de seguridad, inventario de hardware y software, instalación de componentes internos y externos, recuperación de datos, opinión técnica de baja de equipo y préstamo de equipo.

El objetivo del presente manual es orientar al personal de la institución para una adecuada utilización de los recursos humanos, tecnológicos y atención de los diferentes procedimientos que se realizan en el Departamento de Soporte Técnico.






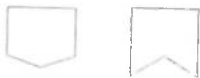

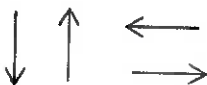


II. Marco Legal

1. Constitución Política de la República de Guatemala.
2. Decreto Número 44-2016 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Migración.
3. Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional Número 2-2020, Reglamento Orgánico Interno del Instituto Guatemalteco de Migración.
4. Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional Número 002-2023 mediante el cual aprueba el Acuerdo de Dirección General Número IGM-017-2023 que contiene el Reglamento General del Código de Migración.
5. Acuerdo de Autoridad Migratoria Nacional Número AMN 003-2023 mediante el cual aprueba el Acuerdo de Dirección General Número IGM-027-2023 que contiene Reformas al Reglamento General del Código de Migración.
6. Acuerdo Número IGM-044-2020 del Instituto Guatemalteco de Migración, Manual de Organización y Funciones del Instituto Guatemalteco de Migración, Segunda Edición.



III. Simbología de la Norma ANSI

Símbolo	Descripción
	Inicio o fin: se utiliza tanto al iniciar, como al finalizar el diagrama.
	Operación: indica cualquier actividad, a excepción de las contenidas en las siguientes formas.
	Decisión o alternativa: indica el punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos. El texto debe indicarse en forma de pregunta con sus signos correspondientes.
	Documento: se utiliza al elaborar un documento físico.
	Almacenamiento o archivo: se utiliza para indicar el resguardo de documentos físicos.
	Conectores de página: representa la continuidad del diagrama en otra página.
	Conector o enlace: de una parte, del diagrama a otra dentro de la misma página.
	Líneas de flujo: conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.

Fuente: American National Standard Institute (ANSI)



IV. Acrónimos

Los acrónimos empleados en el presente manual tienen el siguiente significado:

IGM	Instituto Guatemalteco de Migración
SRT	Subdirección de Recursos Tecnológicos.



V. Codificación del Departamento de Soporte Técnico

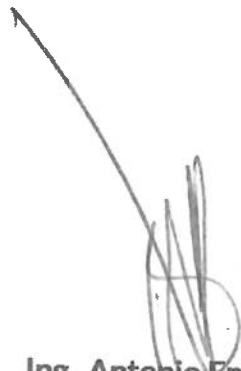
AREA ADMINISTRATIVA	CODIFICACIÓN
Departamento de Soporte Técnico	10.03.U0



VI. Hoja de Aprobación

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO
SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS

Aprobado por:



Ing. Antonio Enrique Biba Rodas
Jefe de Departamento de Soporte Técnico



VII. Registro de Procedimientos

Manual de Normas y Procedimientos		CÓDIGO	10.03.U0
Departamento de Soporte Técnico		FECHA	Mayo 2024
No.	Procedimientos	Código	
1.	Requerimiento de soporte técnico a usuario vía remota.	10.03.U0.P1	
2.	Requerimiento de soporte técnico en sitio.	10.03.U0.P2	
3.	Copia de seguridad a equipo de cómputo de usuario final.	10.03.U0.P3	
4.	Mantenimiento preventivo de equipo de cómputo de usuario final.	10.03.U0.P4	
5.	Inventario de hardware y software para equipo de cómputo de usuario final.	10.03.U0.P5	
6.	Instalación de componentes internos y externos a equipo de cómputo de usuario final.	10.03.U0.P6	
7.	Recuperación de datos eliminados en equipo de cómputo de usuario final.	10.03.U0.P7	
8.	Elaboración de opinión técnica para dar de baja equipos de usuario final por obsolescencia, deterioro u otra situación que impida el funcionamiento adecuado.	10.03.U0.P8	
9.	Préstamo de Equipo de Cómputo.	10.03.U0.P9	
10.	Restauración de copia de seguridad (Backup) del equipo de cómputo asignado a personal dado de baja.	10.03.U0.P10	



VIII. Políticas Generales

- a) Todos los procedimientos listados en este manual deben ser supervisados por el Jefe de Departamento y velar por que se les den cumplimiento.
- b) El Jefe de Departamento de Soporte Técnico supervisará a los Técnicos, para que cumplan con sus funciones y los plazos razonables que requiere cada tipo de servicio.
- c) El Jefe de Departamento de Soporte Técnico supervisará que los Técnicos realicen las pruebas necesarias de los servicios que se presten de acuerdo a los procedimientos establecidos que garanticen el buen funcionamiento de los equipos, así como la seguridad de la información.



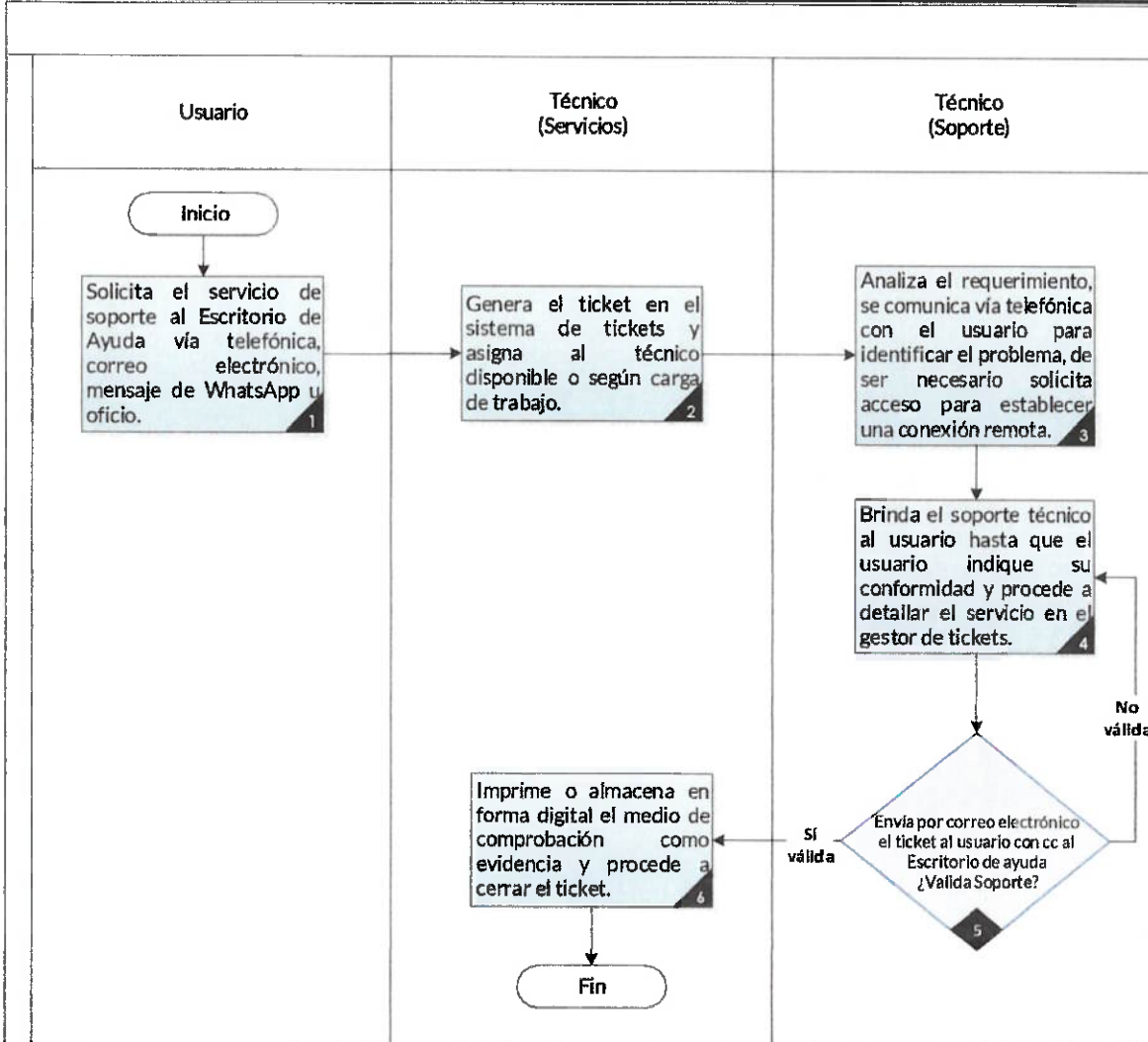
Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Soporte Técnico		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 10.03.U0.P1
1. Requerimiento de soporte técnico a usuario vía remota		FECHA	Mayo 2024
		PÁGINAS	1/2
SUBDIRECCIÓN	DEPARTAMENTO		UNIDAD
Recursos Tecnológicos	Soporte Técnico		--
Descripción		Objetivo	
Acción de dar soporte técnico a los equipos informáticos de usuario final del Instituto, vía remota.		Garantizar el soporte a usuarios finales que se encuentran en sitios remotos o requieren una atención inmediata.	
Usuarios		Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las subdirecciones del Instituto Guatemalteco de Migración que necesitan contar con soporte técnico. ▪ La población guatemalteca que se beneficia de los sistemas de los servicios migratorios. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de correos electrónicos recibidos. ▪ Numero de Hojas y/o tickets de soporte técnico realizados. 	
Documentos requeridos			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Oficios, correo de requerimientos de soporte técnico. 2. Correo de requerimiento Hojas y/o tickets de soporte técnico. 			
Políticas y normas de aplicación			
<p>d) Todo requerimiento debe solicitarse a través de correo electrónico, vía telefónica, mensaje de WhatsApp al Escritorio de Ayuda, o bien, oficio de requerimiento de soporte técnico.</p> <p>e) De existir soportes urgentes, se deberá indicar en la solicitud.</p> <p>f) Todas las solicitudes deben entregarse en la recepción de la Subdirección de Recursos Tecnológicos. (Sello de recibido en documento original y copia).</p> <p>g) Así mismo, es tarea del Jefe de Departamento evaluar la vigencia y eficiencia de estos procedimientos que pueden estar sujetos a actualización o mejoras por situaciones externas, como nuevas tecnologías, políticas o recursos disponibles.</p>			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Soporte Técnico		CÓDIGO	10.03.U0.P1
Requerimiento de soporte técnico a usuario vía remota		PÁGINAS	2/2
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
Inicio del procedimiento.			
1.	Solicita el servicio de soporte al Escritorio de Ayuda vía telefónica, correo electrónico, mensaje de WhatsApp u oficio.	Usuario	Correo electrónico, oficios, registro de llamadas.
2.	Genera el ticket en el sistema de tickets y asigna al técnico disponible o según carga de trabajo.	Técnico (Servicios)	Tickets asignados.
3.	Analiza el requerimiento, se comunica vía telefónica con el usuario para identificar el problema, de ser necesario solicita acceso para establecer una conexión remota.	Técnico (Soporte)	Ticket asignado.
4.	Brinda el soporte técnico al usuario hasta que el usuario indique su conformidad y procede a detallar el servicio en el gestor de tickets.		Ticket asignado.
5.	Envía por correo electrónico el ticket al usuario, con copia al Escritorio de Ayuda, para que valide el soporte recibido. ¿Valida Soporte? Si valida, continua a actividad 6 No valida, regresa a actividad 4		Correo electrónico. Ticket asignado.
6.	Imprime o almacena en forma digital el medio de comprobación como evidencia y procede a cerrar el ticket.	Técnico (Servicios)	Ticket validado.
Fin del procedimiento.			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Soporte Técnico	CÓDIGO	10.03.U0.P1
Flujograma Requerimiento de soporte técnico a usuario vía remota	FECHA	Mayo 2024
	PÁGINAS	1/1



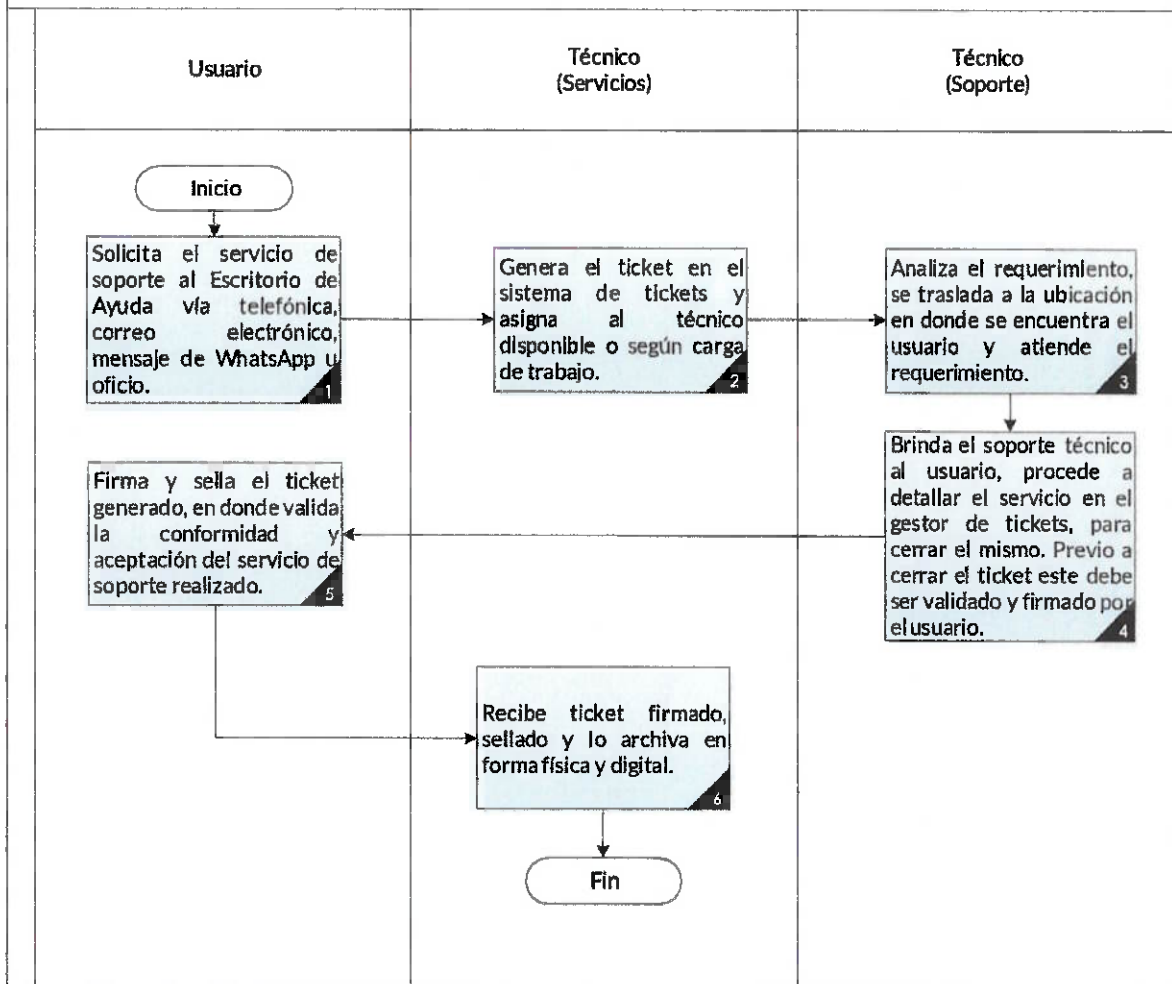
Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Soporte Técnico		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 10.03.U0.P2
2. Requerimiento de soporte técnico en sitio		FECHA	Mayo 2024
		PÁGINAS	1/2
SUBDIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	UNIDAD	
Recursos Tecnológicos	Soporte Técnico	--	
Descripción		Objetivo	
Acción de dar soporte técnico a los equipos informáticos de usuario final del Instituto.		Garantizar el soporte a usuarios finales	
Usuarios		Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las subdirecciones del Instituto Guatemalteco de Migración que necesitan contar con soporte técnico. ▪ La población guatemalteca que se beneficia de los sistemas de los servicios migratorios. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de oficios recibidos. ▪ Numero de Hojas y/o tickets de soporte técnico realizados. 	
Documentos requeridos			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Oficios, correo de requerimientos de soporte técnico. 2. Correo de requerimiento Hojas y/o tickets de soporte técnico. 			
Políticas y normas de aplicación			
<ol style="list-style-type: none"> a) Todo requerimiento debe solicitarse a través de correo electrónico, vía telefónica, mensaje de WhatsApp, u oficio de requerimiento de soporte técnico. b) De existir soportes urgentes, se deberá indicar en la solicitud. c) Todas las solicitudes deben entregarse en la recepción de la Subdirección de Recursos Tecnológicos. (sello de recibido en documento original y copia). 			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Soporte Técnico		CÓDIGO	10.03.U0.P2
Requerimiento de soporte técnico en sitio		PÁGINAS	2/2
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
Inicio del procedimiento.			
1.	Solicita el servicio de soporte al Escritorio de Ayuda vía telefónica, correo electrónico, mensaje de WhatsApp u oficio.	Usuario	Correo electrónico, oficios, registro de llamadas
2.	Genera el ticket en el sistema de tickets y asigna al técnico disponible o según carga de trabajo.	Técnico (Servicios)	Tickets asignados
3.	Analiza el requerimiento, se traslada a la ubicación en donde se encuentra el usuario y atiende el requerimiento.	Técnico (Soporte)	Ticket asignado
4.	Brinda el soporte técnico al usuario, procede a detallar el servicio en el gestor de tickets, para cerrar el mismo. Previo a cerrar el ticket este debe ser validado y firmado por el usuario.		Ticket asignado
5.	Firma y sella el ticket generado, en donde valida la conformidad y aceptación del servicio de soporte realizado.	Usuario	Ticket validado.
6.	Recibe ticket firmado, sellado y lo archiva en forma física y digital.	Técnico (Servicios)	Ticket validado.
Fin del procedimiento.			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Soporte Técnico	CÓDIGO	10.03.U0.P2
Flujograma de Requerimiento de soporte técnico en sitio	FECHA	Mayo 2024
	PÁGINAS	1/1



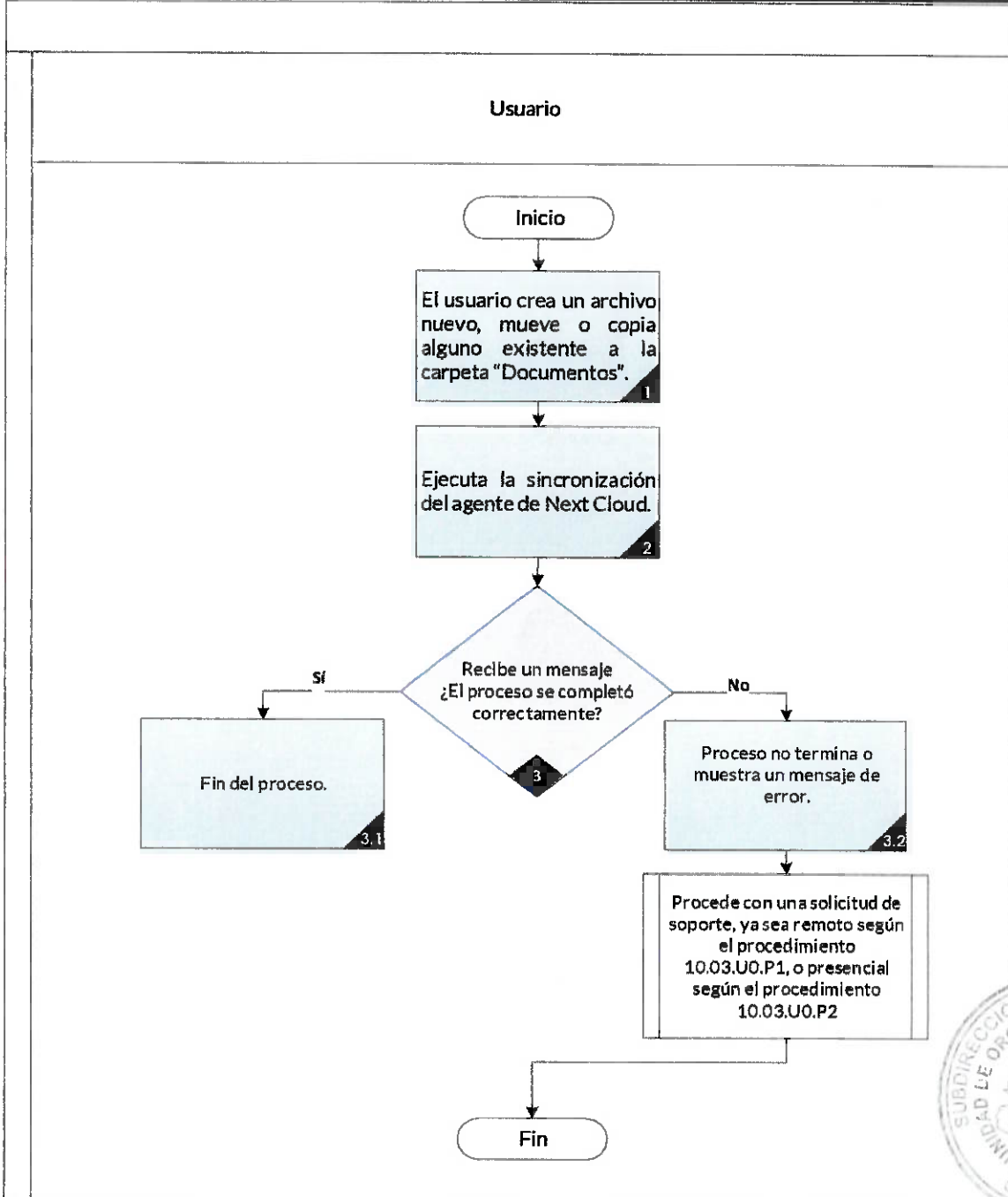
Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Soporte Técnico		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 10.03.U0.P3
3. Copia de seguridad a equipo de cómputo de usuario final		FECHA	Mayo 2024
		PÁGINAS	1/2
SUBDIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	UNIDAD	
Recursos Tecnológicos	Soporte Técnico	-	
Descripción		Objetivo	
Acción de realizar una copia de respaldo en un momento oportuno y casi permanente de los archivos que los usuarios hayan identificado como importantes en sus equipos de cómputo		Garantizar el soporte a usuarios finales resguardando una copia en varias versiones de los archivos que se indiquen como importantes	
Usuarios		Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las subdirecciones del Instituto Guatemalteco de Migración que necesitan contar con soporte técnico. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de usuarios enrolados al sistema de copia de seguridad ▪ Registro de errores y advertencias generado por el sistema ▪ Espacio utilizado por la concentración de copias de todos los usuarios. 	
Documentos requeridos / Prerrequisitos			
<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario debe trabajar con acceso de dominio de Active Directory. 2. El sistema operativo de su equipo debe ser Windows Profesional, en la versión Windows 10 o superior. 3. El equipo de usuario debe tener instalado el agente NextCloud. El equipo debe tener instalado y actualizado el antivirus provisto por el Instituto. 			
Políticas y normas de aplicación			
<ol style="list-style-type: none"> a) El usuario debe cumplir con los prerrequisitos indicados. b) Las copias de respaldo se realizarán únicamente sobre los archivos grabados en la carpeta "Documentos". c) Es necesario ejecutar la sincronización del agente NextCloud para asegurar que se realice la copia de respaldo. 			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Soporte Técnico		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 10.03.U0.P3
Copia de seguridad a equipo de cómputo de usuario final		PÁGINAS	2/2
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
Inicio del procedimiento.			
1.	El usuario crea un archivo nuevo, mueve o copia alguno existente a la carpeta "Documentos".	Usuario	N/A
2.	Ejecuta la sincronización del agente de Next Cloud.		
3.	¿Se recibe un mensaje indicando que el proceso se completó correctamente? 3.1 Sí recibió, fin del proceso. 3.2 No se recibió, el proceso no termina o muestra un mensaje de error: Procede con una solicitud de soporte, ya sea remoto según el procedimiento 10.03.U0.P1, o presencial según el procedimiento 10.03.U0.P2		
Fin del procedimiento.			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Soporte Técnico	CÓDIGO	10.03.U0.P3
Flujograma de Copia de seguridad a equipo de cómputo de usuario final	FECHA	Mayo 2024
	PÁGINAS	1/1



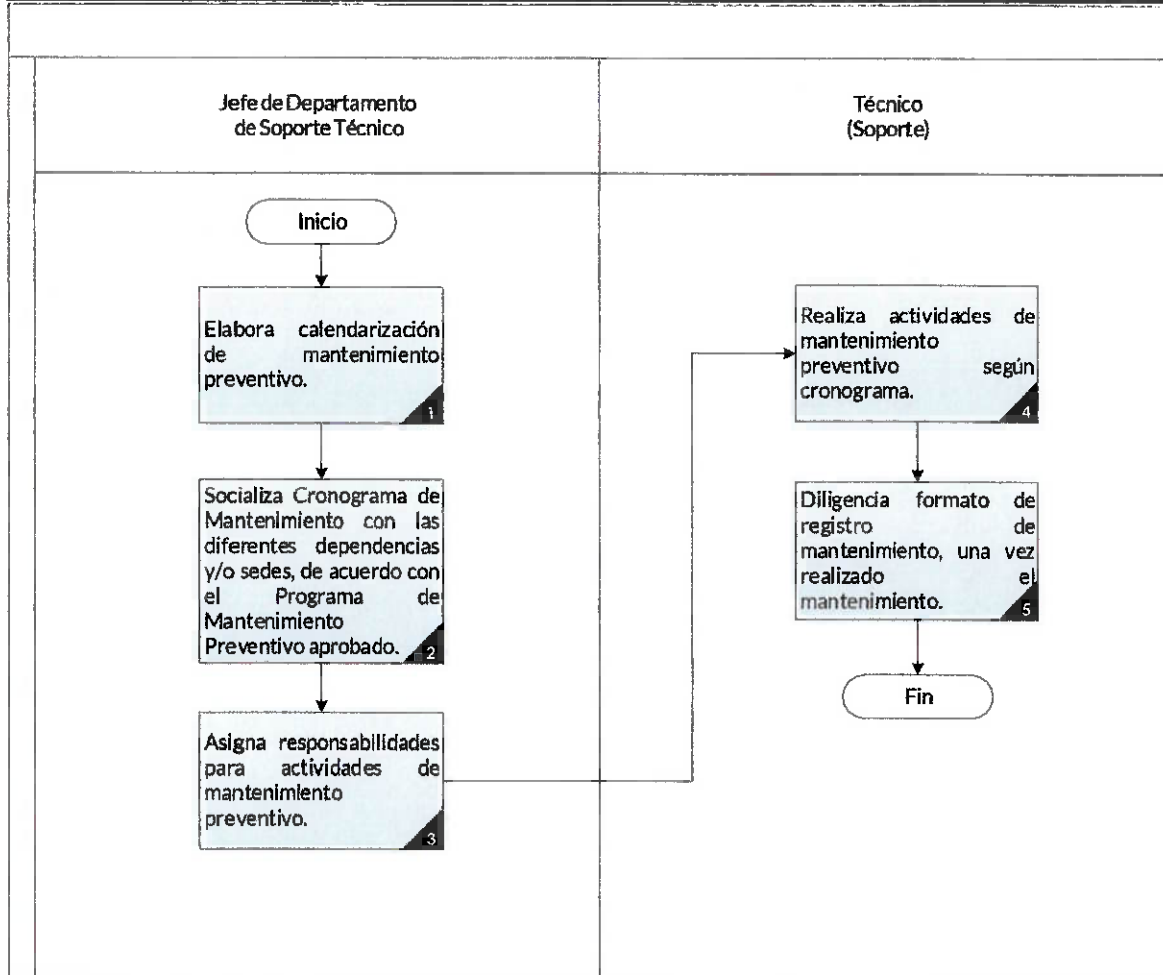
Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Soporte Técnico		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 10.03.U0.P4
4. Mantenimiento preventivo de equipo de cómputo de usuario final		FECHA	Mayo 2024
		PÁGINAS	1/2
SUBDIRECCIÓN	DEPARTAMENTO		UNIDAD
Recursos Tecnológicos	Soporte Técnico		-
Descripción		Objetivo	
Acción de realizar limpieza general al equipo de usuario final y realizar ajustes, lubricación, calibración y confirmar su correcto funcionamiento.		Prevenir el deterioro de los equipos de cómputo y prolongar su tiempo de vida útil.	
Usuarios		Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> Las subdirecciones del Instituto Guatemalteco de Migración que tengan asignado equipo de cómputo. 		<ul style="list-style-type: none"> Tickets de mantenimientos preventivos realizados. 	
Documentos requeridos			
<ol style="list-style-type: none"> Planificación de mantenimiento preventivo. Formulario Interno IGM-SRT-02_V1 Lista de actividades y tareas a realizar en mantenimiento preventivo. 			
Políticas y normas de aplicación			
<ol style="list-style-type: none"> El Mantenimiento preventivo se realizará de acuerdo con calendarización aprobada. De existir solicitudes urgentes, se deberá indicar en el requerimiento. Todas las solicitudes de mantenimiento preventivo deben entregarse en la recepción de la Subdirección de Recursos Tecnológicos. 			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Soporte Técnico		CÓDIGO	10.03.U0.P4
Mantenimiento preventivo de equipo de cómputo de usuario final		PÁGINAS	2/2
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
Inicio del procedimiento.			
1.	Elabora calendarización de mantenimiento preventivo.	Jefe de Departamento de Soporte Técnico	Planificación
2.	Socializa Cronograma de Mantenimiento con las diferentes dependencias y/o sedes, de acuerdo con el Programa de Mantenimiento Preventivo aprobado.		Circular de socialización
3.	Asigna responsabilidades para actividades de mantenimiento preventivo.		
4.	Realiza actividades de mantenimiento preventivo según cronograma.	Técnico (Soporte)	
5.	Diligencia formato de registro de mantenimiento, una vez realizado el mantenimiento.		Formato de Registro de Mantenimiento Preventivo/ Correctivo de equipos de cómputo
Fin del procedimiento.			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Soporte Técnico	CÓDIGO	10.03.U0.P4
Flujograma de Mantenimiento preventivo de equipo de cómputo de usuario final	FECHA	Mayo 2024
	PÁGINAS	1/1



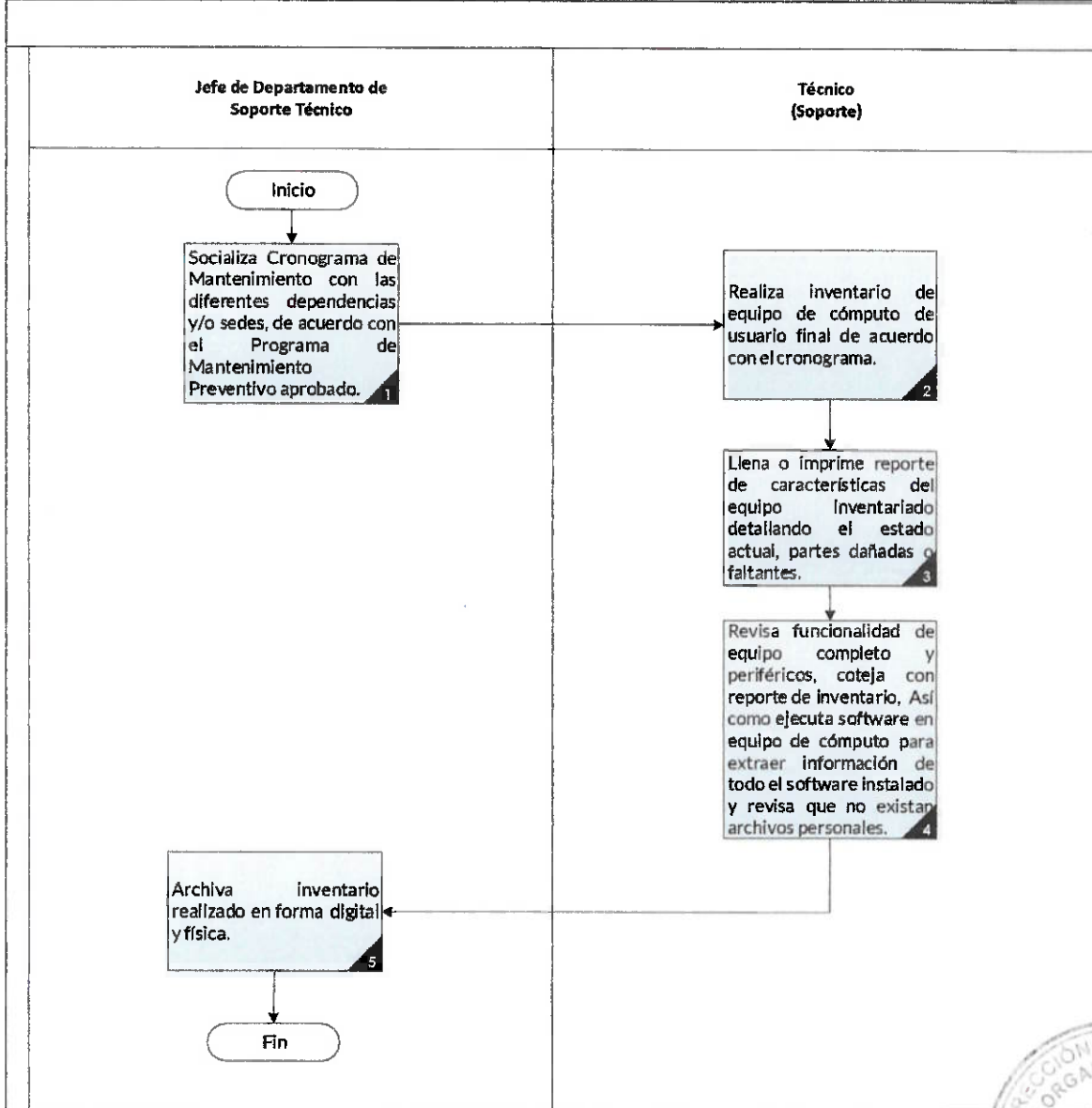
Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Soporte Técnico		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 10.03.U0.P5
5. Inventario de hardware y software para equipo de cómputo de usuario final		FECHA	Mayo 2024
		PÁGINAS	1/2
SUBDIRECCIÓN	DEPARTAMENTO		UNIDAD
Recursos Tecnológicos	Soporte Técnico		-
Descripción		Objetivo	
Acción de levantamiento de inventario de hardware y software de los equipos de cómputo de usuario final el cual permite establecer las necesidades en herramientas tecnológicas que se tienen en las diferentes Unidades.		Mantener al día el inventario de hardware y software del IGM. Contar con un instrumento de consulta que permita facilitar la tarea de mantener al día el inventario del hardware y software.	
Usuarios		Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Subdirecciones del Instituto Guatemalteco de Migración que tengan asignado equipo de cómputo. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tickets de mantenimientos preventivos realizados. 	
Documentos requeridos			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación de inventario de hardware y software. 2. Formulario Interno IGM-SRT-DST-02_V1 Lista de actividades y tareas a realizar en inventario (Ítem Descripción de Hardware/Descripción de Software). 			
Políticas y normas de aplicación			
<ol style="list-style-type: none"> a) El Inventario de equipo de usuario final se realizará y/o actualizará, se realizará de acuerdo con calendarización aprobada de mantenimiento. b) De existir solicitudes urgentes, se deberá indicar en el requerimiento. c) Todas las solicitudes de mantenimiento preventivo deben entregarse en la recepción de la Subdirección de Recursos Tecnológicos. 			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Soporte Técnico		CÓDIGO	P10.03.U0.P5
Inventario de hardware y software para equipo de cómputo de usuario final		PÁGINAS	2/2
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
Inicio del procedimiento.			
1.	Socializa Cronograma de Mantenimiento con las diferentes dependencias y/o sedes, de acuerdo con el Programa de Mantenimiento Preventivo aprobado.	Jefe de Departamento de Soporte Técnico	Circular de socialización
2.	Realiza inventario de equipo de cómputo de usuario final de acuerdo con el cronograma.	Técnico (Soporte)	Reporte de Inventario.
3.	Llena o imprime reporte de características del equipo inventariado detallando el estado actual, partes dañadas o faltantes.		
4.	Revisa funcionalidad de equipo completo y periféricos, coteja con reporte de inventario, código de inventario, marca, serie y modelo, además las características de los componentes (capacidad disco duro, memoria ram, etc.). Así como ejecuta software en equipo de cómputo para extraer información de todo el software instalado y revisa que no existan archivos personales.		
5.	Archiva inventario realizado en forma digital y física.	Jefe de Departamento de Soporte Técnico	
Fin del procedimiento.			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Soporte Técnico	CÓDIGO	10.03.U0.P5
Flujograma de Inventario de hardware y software para equipo de cómputo de usuario final	FECHA	Mayo 2024
	PÁGINAS	1/1



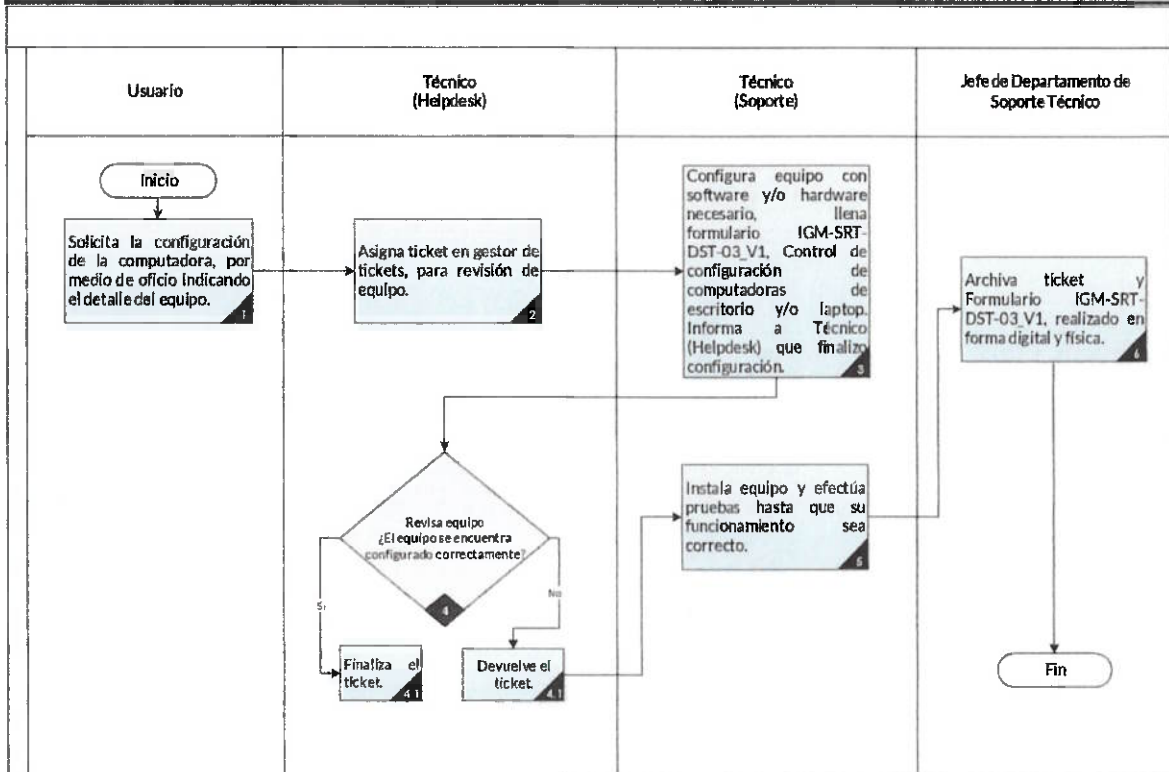
Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Soporte Técnico		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 10.03.U0.P6
6. Instalación de componentes internos y externos a equipo de cómputo de usuario final		FECHA	Mayo 2024
		PÁGINAS	1/2
SUBDIRECCIÓN	DEPARTAMENTO		UNIDAD
Recursos Tecnológicos	Soporte Técnico		-
Descripción		Objetivo	
Instalar los componentes internos y externos necesarios y autorizados, para mejorar el rendimiento y ampliar el tiempo de vida de un equipo de cómputo de usuario final.		Mejorar y eficientar el rendimiento del equipo de cómputo de usuario final.	
Usuarios		Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Subdirecciones del Instituto Guatemalteco de Migración que tengan asignado equipo de cómputo. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficinos de Solicitud. ▪ Tickets de soporte. 	
Documentos requeridos			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Oficinos de solicitud de las diferentes unidades administrativas. 2. Tickets de soporte. 			
Políticas y normas de aplicación			
a) Únicamente se realizará en equipos de cómputo del Instituto Guatemalteco de Migración.			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Soporte Técnico		CÓDIGO	10.03.U0.P6
Instalación de componentes internos y externos a equipo de cómputo de usuario final		FECHA	Mayo 2024
		PÁGINAS	2/2
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
Inicio del procedimiento.			
1.	Solicita la configuración de la computadora, por medio de oficio indicando el detalle del equipo.	Usuario	Oficio
2.	Asigna ticket en gestor de tickets, para revisión de equipo.	Técnico (Helpdesk)	Ticket asignado
3.	Configura equipo con software y/o hardware necesario, llena formulario IGM-SRT-DST-03_V1, Control de configuración de computadoras de escritorio y/o laptop. Informa a Técnico (Helpdesk) que finalizo configuración.	Técnico (Soporte)	Formulario IGM-SRT-DST-03_V1
4.	Revisa equipo ¿Se encuentra configurado correctamente? Esta correcto, sigue en paso 4.1 No está correcto, sigue en paso 4.2	Técnico (Helpdesk)	Formulario IGM-SRT-DST-03_V1
4.1	Finaliza ticket.		Ticket
4.2	Devuelve el ticket, sigue en paso 5.		
5.	Instala equipo y efectúa pruebas hasta que su funcionamiento sea correcto.	Técnico (Soporte)	
6.	Archiva ticket y Formulario IGM-SRT-DST-03_V1, realizado en forma digital y física.	Jefe de Departamento de Soporte Técnico	Formulario IGM-SRT-DST-03_V1. Ticket de soporte
Fin del procedimiento.			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Soporte Técnico	CÓDIGO	10.03.U0.P6
Flujograma de Instalación de componentes internos y externos a equipo de cómputo de usuario final	FECHA	Mayo 2024
	PÁGINAS	1/1



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Soporte Técnico		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 10.03.U0.P7
7. Recuperación de datos eliminados en equipo de cómputo de usuario final		FECHA	Mayo 2024
		PÁGINAS	1/3
SUBDIRECCIÓN		DEPARTAMENTO	
Recursos Tecnológicos		Soporte Técnico	
UNIDAD		-	
Descripción		Objetivo	
Acción de realizar el procedimiento de recuperación de documentos eliminados por el usuario final.		Realizar los procedimientos técnicos para la recuperación de documentos eliminados.	
Usuarios		Indicadores	
Las subdirecciones del Instituto Guatemalteco de Migración que tengan asignado equipo de cómputo.		<ul style="list-style-type: none"> • Oficinos de Solicitud. • Tickets de soporte. 	
Documentos requeridos			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Oficinos de solicitud de las diferentes unidades administrativas. 2. Tickets de soporte. 3. Formulario IGM-SRT-DST-04_V1. 			
Políticas y normas de aplicación			
a) Se realizarán recuperaciones de documentos únicamente a equipos de usuario final institucionales.			



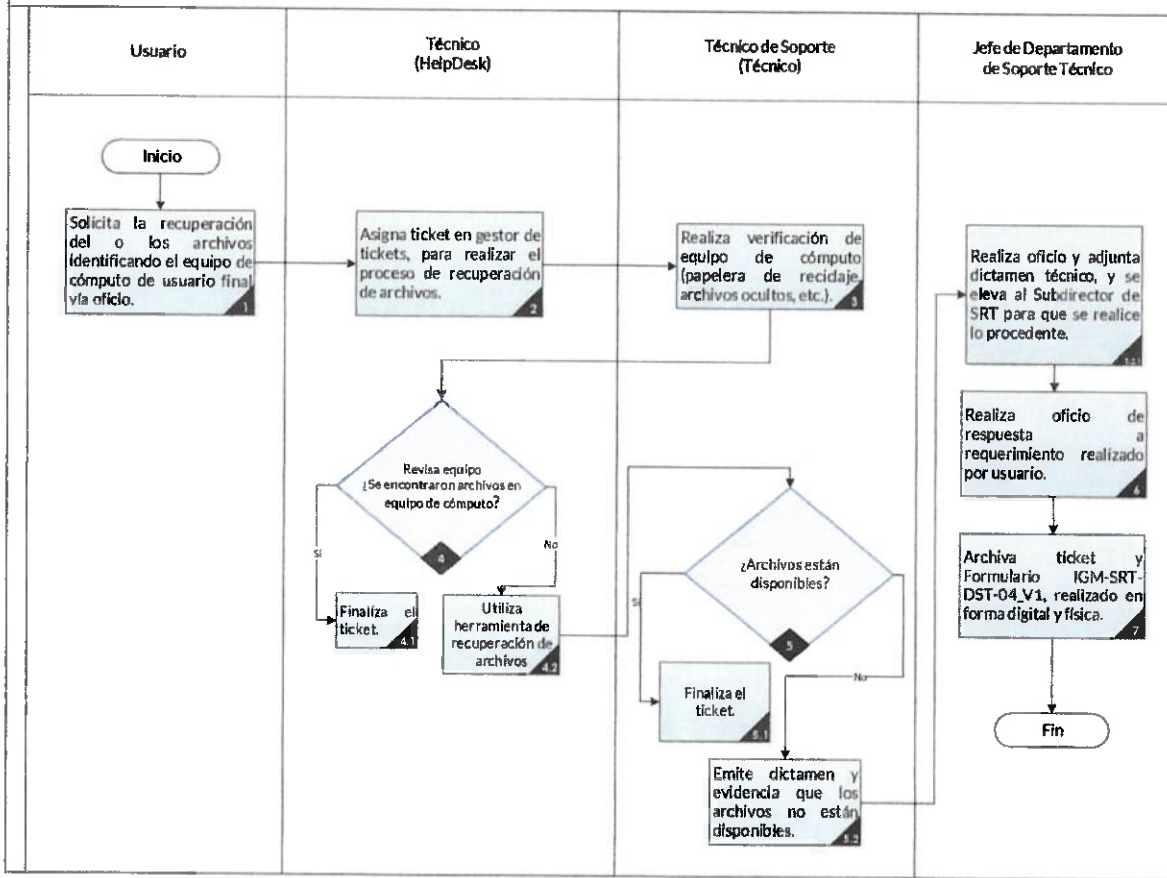
Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Soporte Técnico		CÓDIGO	10.03.U0.P7
Recuperación de datos eliminados en equipo de cómputo de usuario final		PÁGINAS	2/3
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
Inicio del procedimiento.			
1.	Solicita la recuperación del o los archivos identificando el equipo de cómputo de usuario final vía oficio.	Usuario	oficio
2.	Asigna ticket en gestor de tickets, para realizar el proceso de recuperación de archivos.	Técnico (Helpdesk)	Ticket asignado
3.	Realiza verificación de equipo de cómputo (papelera de reciclaje, archivos ocultos, etc.).	Técnico (Soporte)	Ticket asignado
4.	Revisa en equipo de usuario final ¿Se encontraron archivos en equipo de cómputo? 4.1 Si encuentra, sigue en paso 4.1 4.2 No encuentra sigue en paso 4.2	Técnico (Helpdesk)	Formulario IGM-SRT-DST-04_V1
4.1	Finaliza el ticket.		Ticket
4.2	Utiliza herramienta de recuperación de archivos.		
5.	Valida que los archivos se encuentren disponibles. Si están disponibles, sigue en paso 5.1 No están disponibles, sigue en paso 5.2	Técnico (Soporte)	Formulario IGM-SRT-DST-04_V1. Ticket de soporte



Recuperación de datos eliminados en equipo de cómputo de usuario final		FECHA	Mayo 2024
		PÁGINAS	3/3
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
5.1	Finaliza el ticket.	Técnico (Soporte)	Ticket
5.2	Emite dictamen y evidencia que los archivos no están disponibles.		Dictamen
5.2.1	Realiza oficio y adjunta dictamen técnico, y se eleva al Subdirector de SRT para que se realice lo procedente.	Jefe de Departamento de Soporte Técnico	Oficio y Dictamen
6.	Realiza oficio de respuesta a requerimiento realizado por usuario.		Oficio
7.	Archiva ticket y Formulario IGM-SRT-DST-04_V1, realizado en forma digital y física.		Ticket y Formulario
Fin del procedimiento.			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Soporte Técnico	CÓDIGO	10.03.U0.P7
Flujograma de Recuperación de datos eliminados en equipo de cómputo de usuario final	FECHA	Mayo 2024
	PÁGINAS	1/1



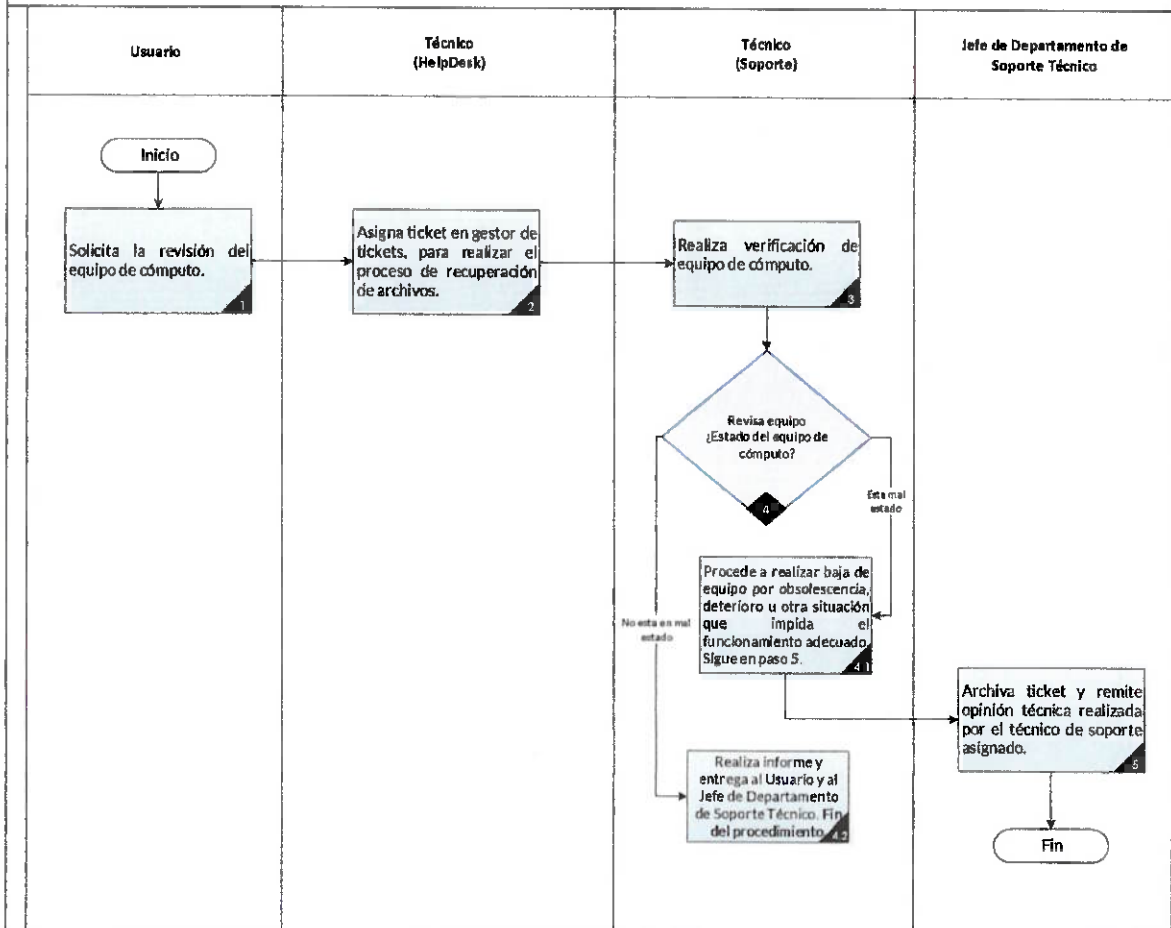
Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Soporte Técnico		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 10.03.U0.P8
8. Elaboración de opinión técnica para dar de baja a equipo de usuario final por obsolescencia, deterioro u otra situación que impida el funcionamiento adecuado		FECHA	Mayo 2024
		PÁGINAS	1/2
SUBDIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	UNIDAD	
Recursos Tecnológicos	Soporte Técnico	-	
Descripción		Objetivo	
Acción de emitir opinión técnica para dar de baja a equipos por obsolescencia, deterioro u otra situación que impida el funcionamiento adecuado.		Emisión de opinión técnica para dar de baja equipos de cómputo de usuario final.	
Usuarios		Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Subdirecciones del Instituto Guatemalteco de Migración que tengan asignado equipo de cómputo. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficinos de Solicitud. ▪ Tickets de soporte. ▪ Formulario interno IGM-SRT-DST-05_V1. 	
Documentos requeridos			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Oficinos de solicitud de las diferentes unidades administrativas. 2. Tickets de soporte. 			
Políticas y normas de aplicación			
<ol style="list-style-type: none"> a) Se realizarán opiniones técnicas únicamente a equipo de cómputo de usuario final, que pertenezca al Instituto Guatemalteco de Migración. b) Se realizarán opiniones técnicas a requerimiento mediante oficio o derivado de la revisión de un equipo de cómputo que este en mantenimiento preventivo y/o correctivo. 			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Soporte Técnico		CÓDIGO	10.03.U0.P8
Elaboración de opinión técnica para dar de baja a equipo de usuario final por obsolescencia, deterioro u otra situación que impida el funcionamiento adecuado		PÁGINAS	2/2
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
Inicio del procedimiento.			
1.	Solicita la revisión del equipo de cómputo.	Usuario	Oficio
2.	Asigna ticket en gestor de tickets, para realizar el proceso de recuperación de archivos.	Técnico (Helpdesk)	Ticket asignado
3.	Realiza verificación de equipo de cómputo.	Técnico (Soporte)	
4.	Revisa equipo Está en mal estado u obsoleto, sigue en paso 4.1 No está en mal estado u obsoleto, sigue en paso 4.2		
4.1	Procede a realizar baja de equipo por obsolescencia, deterioro u otra situación que impida el funcionamiento adecuado. Sigue en paso 5.		Formulario IGM-SRT-DST- Ticket de soporte
4.2	Realiza informe y entrega al Usuario y al Jefe de Departamento de Soporte Técnico. Fin del procedimiento.		Informe
5.	Archiva ticket y remite opinión técnica realizada por el técnico de soporte asignado.	Jefe de Departamento de Soporte Técnico	Ticket y opinión técnica
Fin del procedimiento.			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Soporte Técnico	CÓDIGO	10.03.U0.P8
Flujograma de Elaboración de opinión técnica para dar de baja a equipo de usuario final por obsolescencia, deterioro u otra situación que impida el funcionamiento adecuado	FECHA	Mayo 2024
	PÁGINAS	1/1



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Soporte Técnico		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 10.03.U0.P9
9. Préstamo de equipo		FECHA	Mayo 2024
		PÁGINAS	1/3
SUBDIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	UNIDAD	
Recursos Tecnológicos	Soporte Técnico	-	
Descripción		Objetivo	
Acción de controlar el préstamo de equipo solicitado por los centros de trabajo para apoyo en sus actividades.		<ul style="list-style-type: none"> Garantizar el buen uso y estado de los equipos que recibe en préstamo. Llevar un control adecuado de los equipos en préstamo para evitar faltantes y pérdidas al Instituto. 	
Usuarios		Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> Las subdirecciones del Instituto Guatemalteco de Migración. 		<ul style="list-style-type: none"> Oficios de Solicitud. Formulario identificado como Préstamo de equipo. 	
Documentos requeridos			
1. Oficios de solicitud de las diferentes unidades administrativas.			
Políticas y normas de aplicación			
<p>a) El préstamo del equipo solicitado estará sujeto a la disponibilidad de este.</p> <p>b) Será responsabilidad del solicitante, entregar el equipo en buen estado y en la fecha señalada.</p> <p>c) La Subdirección de Recursos Tecnológicos, se reserva el derecho de levantar acta y elevar la misma a donde corresponda, si a la devolución del préstamo se detecta algún daño por mal uso.</p>			



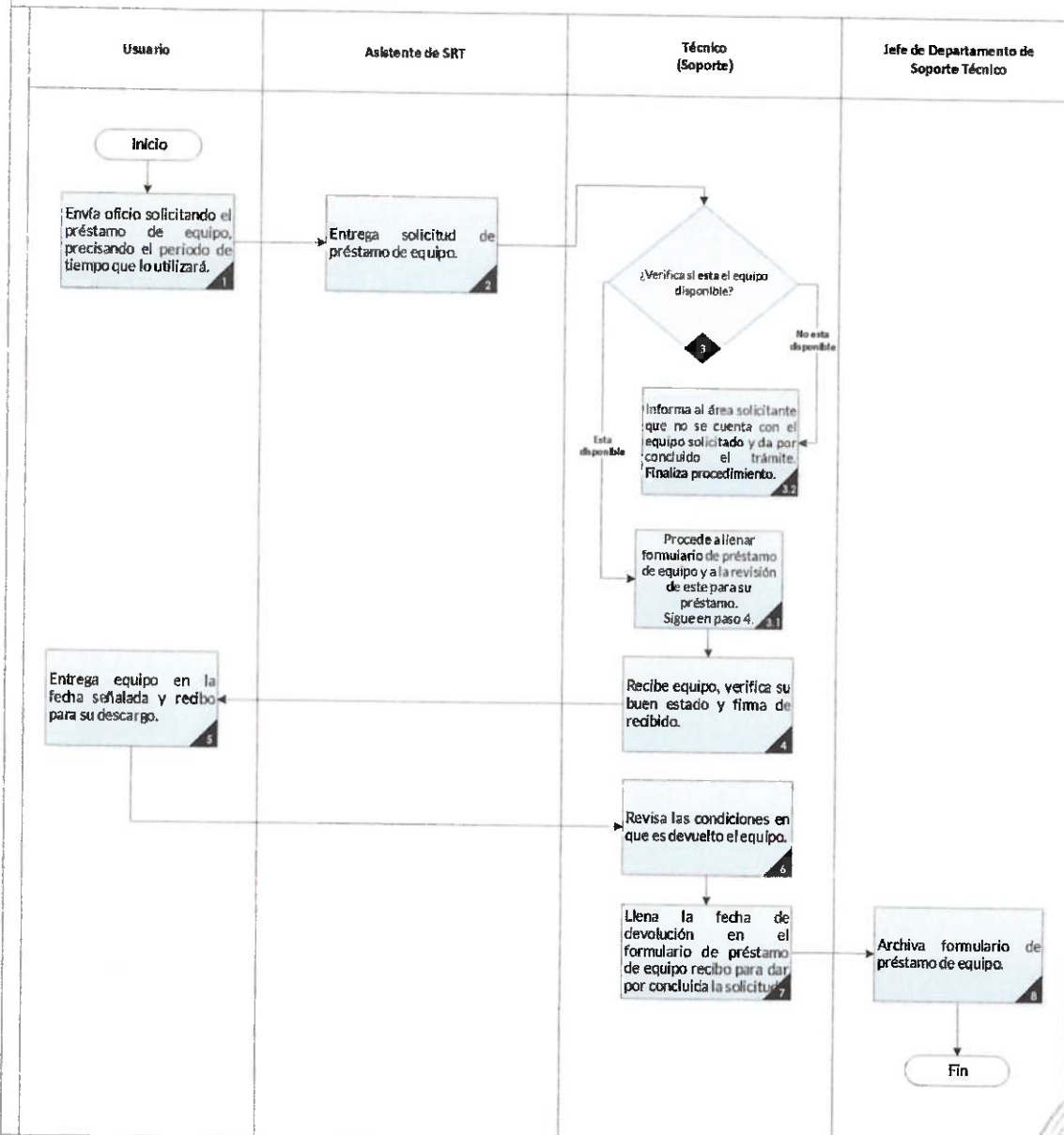
Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Soporte Técnico		CÓDIGO	10.03.U0.P9
Préstamo de equipo		PÁGINAS	2/3
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
Inicio del procedimiento.			
1.	Envía oficio solicitando el préstamo de equipo, precisando el periodo de tiempo que lo utilizará.	Usuario	oficio
2.	Entrega solicitud de préstamo de equipo.	Asistente de SRT	oficio
3.	Verifica que se cuente con el equipo disponible Si hay equipo disponible, sigue en paso 3.1. No hay equipo disponible, sigue en paso 3.2.	Técnico (Soporte)	Formulario de préstamo de equipo
3.1	Procede a llenar formulario de préstamo de equipo y a la revisión de este para su préstamo. Sigue en paso 4.		
3.2	Informa al área solicitante que no se cuenta con el equipo solicitado y da por concluido el trámite. Finaliza procedimiento.		
4.	Recibe equipo, verifica su buen estado y firma de recibido.		
5.	Entrega equipo en la fecha señalada y recibo para su descargo.	Usuario	



Préstamo de equipo		FECHA	Mayo 2024
		PÁGINAS	3/3
No.	Descripción de las actividades	Responsable	
6.	Revisa las condiciones en que es devuelto el equipo.	Técnico (Soporte)	Formulario de préstamo de equipo
7.	Llena la fecha de devolución en el formulario de préstamo de equipo recibo para dar por concluida la solicitud.		
8.	Archiva formulario de préstamo de equipo.	Jefe de Departamento de Soporte Técnico	
Fin del procedimiento.			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Soporte Técnico	CÓDIGO	10.03.U0.P9
Flujograma de Préstamo de equipo	FECHA	Mayo 2024
	PÁGINAS	1/1



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Soporte Técnico		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 10.03.U0.P10
10. Restauración de copia de seguridad (Backup) del equipo de cómputo asignado a personal dado de baja del IGM		FECHA	Mayo 2024
		PÁGINAS	1/3
SUBDIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	UNIDAD	
Recursos Tecnológicos	Soporte Técnico	-	
Descripción		Objetivo	
Procedimiento de restauración copia de seguridad (backup) que estaba asignado a personal que fue dado de baja.		<ul style="list-style-type: none"> Configuración de nuevo usuario (s) para restauración de información. Garantizar la restauración de la información que está en backup al área solicitante del IGM. 	
Usuarios		Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> Las subdirecciones del Instituto Guatemalteco de Migración. 		<ul style="list-style-type: none"> Oficios de Solicitud. 	
Documentos requeridos			
1. Oficios de solicitud de las diferentes Áreas Administrativas del IGM.			
Políticas y normas de aplicación			
<p>a. El usuario o los usuarios asignados a un equipo dado de baja, deben ser bloqueados para no tener derecho a ningún tipo de acceso, hasta recibir instrucciones de reactivación de parte de la Subdirección de Área Administrativa correspondiente o de la Dirección General del Instituto Guatemalteco de Migración.</p> <p>b. La copia de respaldo permanecerá resguardada en la Subdirección de Recursos Tecnológicos hasta nueva solicitud de Área Administrativa o Dirección General del IGM.</p> <p>c. Una vez restaurada la copia de seguridad, esta será eliminada de los registros de la Subdirección de Recursos Tecnológicos en forma permanente.</p> <p>d. El Subdirector del Área Administrativa del IGM del equipo dado de baja, puede solicitar una copia de la información para ser descargada en su computadora o alguna carpeta que éste a su cargo, mediante oficio.</p> <p>e. La copia de seguridad permanecerá resguardada en la Subdirección de Recursos Tecnológicos por un plazo máximo de (1) año. Después de transcurrido este plazo, se eliminará definitivamente.</p>			



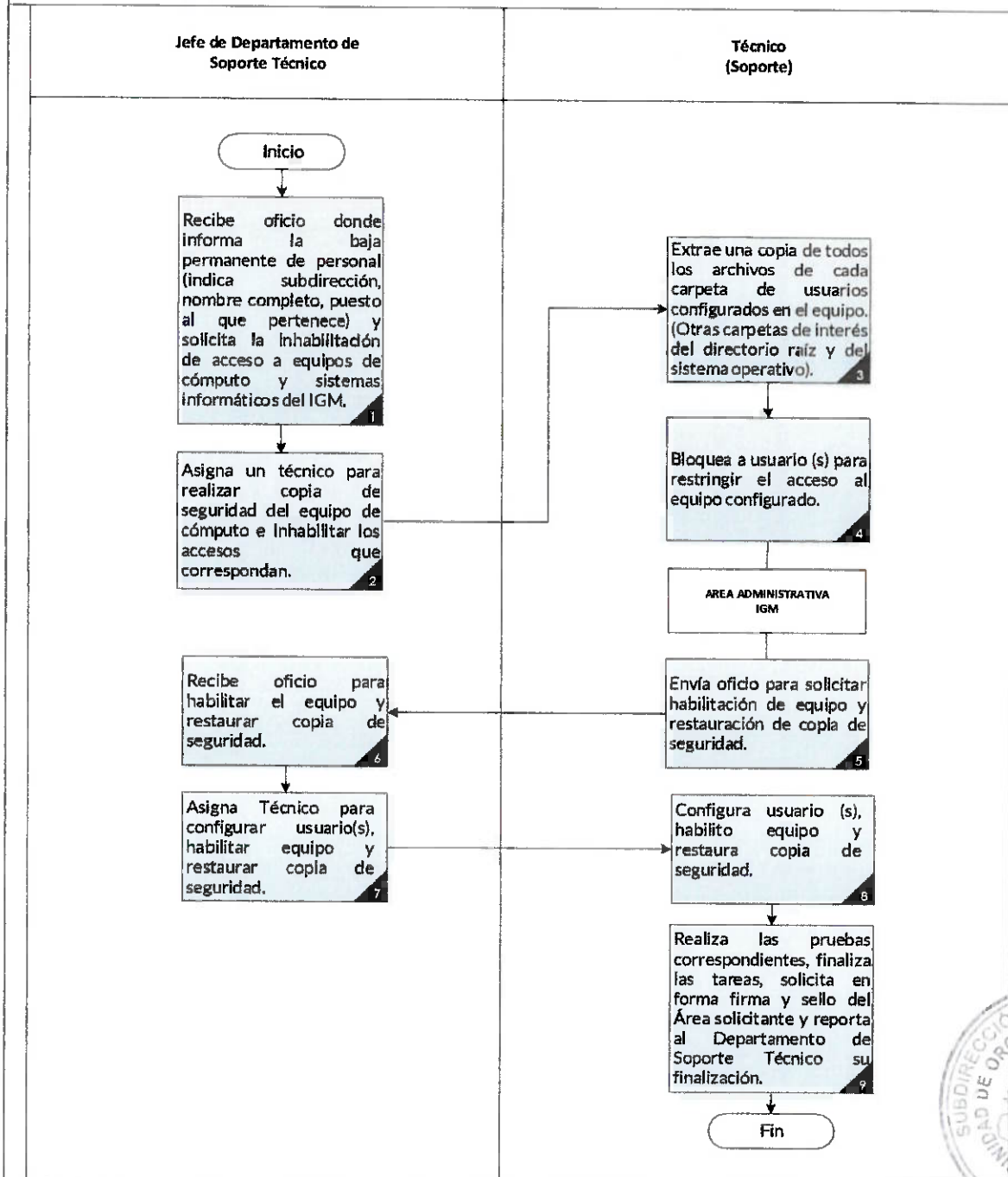
Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Soporte Técnico		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 10.03.U0.10
Restauración de copia de seguridad (Backup) del equipo de cómputo asigna a personal dado de baja del IGM		PÁGINAS	2/3
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
Inicio del procedimiento.			
1.	Recibe oficio donde informa la baja permanente de personal (indica subdirección, nombre completo, puesto al que pertenece) y solicita la inhabilitación de acceso a equipos de cómputo y sistemas informáticos del IGM.	Jefe de Departamento de Soporte Técnico	Oficio
2.	Asigna un técnico para realizar copia de seguridad del equipo de cómputo e inhabilitar los accesos que correspondan.	Jefe de Departamento de Soporte Técnico	
3.	Extrae una copia de todos los archivos de cada carpeta de usuarios configurados en el equipo. (Otras carpetas de interés del directorio raíz y del sistema operativo).	Técnico (Soporte)	
4.	Bloquea a usuario (s) para restringir el acceso al equipo configurado.	Técnico (Soporte)	
5.	Envía oficio para solicitar habilitación de equipo y restauración de copia de seguridad.	Área Administrativa del IGM	Oficio
6.	Recibe oficio para habilitar el equipo y restaurar copia de seguridad.	Jefe de Departamento de Soporte Técnico	



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Soporte Técnico		CÓDIGO	PROCEDIMIENTO 10.03.U0.P10
Restauración de copia de seguridad (Backup) del equipo de cómputo asigna a personal dado de baja del IGM		PÁGINAS	3/3
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Documento(s) de Soporte
7.	Asigna Técnico para configurar usuario(s), habilitar equipo y restaurar copia de seguridad.	Jefe de Departamento de Soporte Técnico	
8.	Configura usuario (s), habilito equipo y restaura copia de seguridad.	Técnico (Soporte)	
9.	Realiza las pruebas correspondientes, finaliza las tareas, solicita en forma firma y sello del Área solicitante y reporta al Departamento de Soporte Técnico su finalización.	Técnico (Soporte)	Forma
Fin del Procedimiento.			



Manual de Normas y Procedimientos Departamento de Soporte Técnico	CÓDIGO	10.03.U0.P10
Flujograma de Restauración de copia de seguridad (Backup) del equipo de cómputo asigna a personal	FECHA	Mayo 2024
	PÁGINAS	1/1



IX. Glosario

E

Equipo de Cómputo:

El equipo de cómputo de usuario final es un dispositivo electrónico que almacena información y que la muestra en una interfaz para la disposición, así como es capaz de recibir un conjunto de órdenes y ejecutarlas realizando cálculos complejos, o también agrupando y correlacionando otros tipos de información.

U

Usuario final:

Es aquel individuo que va a manipular o tener acceso de manera directa a un determinado equipo de cómputo para la realización de las actividades y tareas asociadas al objeto de sus funciones dentro de la institución.



X. Anexos

Formulario Interno IGM-SRT-02_V1 Lista de actividades y tareas a realizar en Mantenimiento preventivo e inventario de equipo de cómputo.



Fecha:

REPORTE DE MANTENIMIENTO E INVENTARIO A EQUIPO DE CÓMPUTO

DATOS DEL USUARIO:							
Nombre:		Usuario de red:					
Dirección:		Subdirección:					
Departamento: Guatemala		Municipio: Guatemala					
DESCRIPCIÓN DEL HARDWARE (INVENTARIO)							
Dispositivo	Marca	Modelo	Serie	Inventario	Condición		
					B	R	M
CPU					X		
MONITOR					X		
TECLADO					X		
MOUSE					X		
Memoria RAM:		Disco Duro:					
DESCRIPCIÓN DEL SOFTWARE (INVENTARIO)							
Sistema Operativo		Office	Antivirus	Otro			
			ESET				
LISTA DE VERIFICACIÓN (CHECKLIST)							
<input type="radio"/> Verificación Funcionamiento Inicial <input type="radio"/> Limpieza Interna <input type="radio"/> Limpieza Externa <input type="radio"/> Lubricación, Ajustes y Calibración <input type="radio"/> Ensamble y Chequeo de Funcionamiento			<input type="radio"/> Optimización de Software <input type="radio"/> Equipo Registrado en el Dominio <input type="radio"/> Sistema Operativo Actualizado <input type="radio"/> Microsoft Office				



Observaciones:		
Backup de equipo de cómputo:		
SI <input type="radio"/>	NO <input type="radio"/>	
Técnico(s) Responsable(s) del Mantenimiento:		
Nombre:	Firma:	
Nombre:	Firma:	
Calificación del Servicio por parte del	Excelente <input type="radio"/>	Bueno <input type="radio"/> Malo <input type="radio"/>
Usuario atendido:		
Nombre: _____	Firma: _____	Sello: _____



**Formulario interno IGM-SRT-DST-03_V1, Control de configuración
de computadoras de escritorio y/o laptop.**



**CONTROL DE CONFIGURACION DE COMPUTADORAS DE
ESCRITORIO Y LAPTOP DE IGM
IGM-SRT-DST-03_V1**

Fecha:

DATOS DEL REQUERIMIENTO:						
Dirección:			Subdirección:			
Departamento:			Nombre (responsable equipo):			
Departamento:			Municipio:			
DATOS DEL EQUIPO						
Dispositivo	Marca	Modelo	Serie	Inventario	Condición	
CPU					P	D
MONITOR						
TECLADO						
MOUSE						
CONFIGURACION REALIZADA						
Firma de conformidad:						
Nombre Técnico de Soporte:			Firma:			
Nombre usuario Equipo de Cómputo:			Firma:			



Formulario interno IGM-SRT-DST-05_V1, Informe Técnico Dictamen



INFORME OPINION TECNICA

IGM-SRT- ##-2022

Fecha:

DATOS GENERALES:							
Dirección:			Subdirección:				
Departamento:			Nombre (responsable equipo):				
Departamento:			Municipio:				
DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO							
Dispositivo	Marca	Modelo	Serie	Inventario	Condición		
					B	R	M
CPU							
MONITOR							
TECLADO							
MOUSE							
Memoria RAM:		Disco					
IMPRESORA							
OTRO:							
DICTAMEN TECNICO							
DIAGNOSTICO:							
Según la revisión técnica realizada al (tipo de equipo) se dictamina que xxxxxx							
FACTIBILIDAD DE REPARACION:							
OBSERVACIONES:							
Técnico(s) Responsable(s) del informe:							
Nombre:			Firma:				
Nombre:			Firma:				



Formato de préstamo de equipo de cómputo

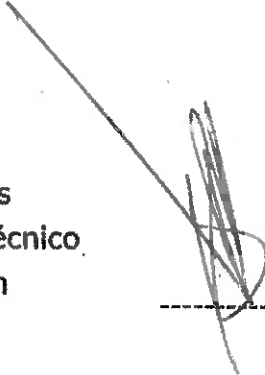

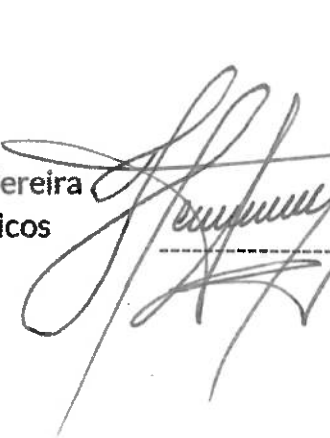


PRÉSTAMO DE EQUIPO	
No _____	
Fecha _____	
Subdirección que solicita: _____	
Equipo _____	
Estado del Equipo: _____	

Nombre y firma quien recibe el equipo	Nombre y firma quien recibe el equipo
DEVOLUCION DE EQUIPO	
Estado del Equipo devuelto _____	



Nombre de quien revisa el equipo devuelto	
Fecha de Devolución	Nombre y Firma de quien devuelve el equipo



**XI. Hoja de Elaboración
Manual de Normas y Procedimientos
Departamento de Soporte Técnico
Subdirección de Recursos Tecnológicos**

ETAPAS	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
Elaborado	Ing. Antonio Enrique Biba Rodas Jefe de Departamento de Soporte Técnico de Tecnología de la Información	 
Revisado y Aprobado	Msc. Lic. Héctor Leonel Hernández Pereira Subdirector de Recursos Tecnológicos	 
		

XII. Hoja de Diseño
Manual de Normas y Procedimientos
Departamento de Soporte Técnico
Subdirección de Recursos Tecnológicos

ETAPAS	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
Estructura y Diagramación	Licenciado Ricardo de Jesús Santa Cruz Morales Encargado de la Unidad de Organización y Métodos	 
Revisión y Aprobación	Licenciada Jessica Margaret Orellana Díaz Subdirector de Planificación	