



DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL CONSEJO NACIONAL DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN, RESOLUCIÓN NÚMERO CUARENTA Y UNO DIAGONAL DOS MIL VEINTICUATRO 41/2024.

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el artículo diez (10) del Decreto Número setenta y seis guion noventa y siete (76-97) del Congreso de la República de Guatemala, Ley Nacional para el Desarrollo de la Cultura Física y del Deporte, el Consejo Nacional del Deporte, la Educación Física y la Recreación (CONADER), *tiene como propósito coordinar el uso racional de los recursos que conforme la Ley, le corresponde atender la educación física, la recreación y el deporte y con ello eliminar la duplicidad, interferencia y vicios en la satisfacción de las necesidades e intereses de la población en estas áreas (...)*;

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con las literales "c)" y "h)" del artículo veintiséis (26) del Reglamento Interno del Consejo Nacional del Deporte, la Educación Física y la Recreación (CONADER), el cual preceptúa en su parte conducente: "*(...) c) Ejercer la representación legal del CONADER en asuntos administrativos, cuando medie tal delegación por parte del Consejo, de conformidad con lo establecido en este reglamento. Y literal h) Aprobar los manuales y normativas internas administrativas de la institución e informar al Consejo;*

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con la literal "i)" del artículo once (11) del Reglamento Orgánico Interno del Consejo Nacional del Deporte, la Educación Física y la Recreación (CONADER), el cual preceptúa en su parte conducente: "*(...) i) Aprobar manuales administrativos y normativas para el eficiente y eficaz desarrollo institucional, observando las leyes y reglamentos que sobre el particular sean aplicables;*

POR TANTO:

Esta Dirección Ejecutiva del CONADER, en el ejercicio de las funciones y atribuciones establecidas en la ley y en los artículos citados; con el objeto de crear y/o autorizar lo concerniente a manuales y normativas para el eficiente desarrollo institucional del CONADER;

RESUELVE:

Artículo 1. Aprobar el Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Informática.

Artículo 2. Se instruye al Encargado de Informática del CONADER, que custodie y comunique lo aprobado en la presente resolución.

Artículo 3. Publíquese el contenido de esta resolución en el portal oficial y digital de la institución.





Artículo 4. La presente resolución tiene efectos a partir del dos (2) de septiembre de dos mil veinticuatro, debiéndose notificar a todas las Direcciones, Asesorías y Coordinaciones del CONADER, para los efectos legales correspondientes.

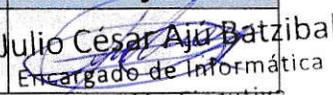
Guatemala, treinta (30) de agosto de dos mil veinticuatro (2024).


Lcda. Mónica Violeta Morataya Aroche
Director Ejecutivo del CONADER



	Manual de Normas y Procedimientos	Versión
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	02

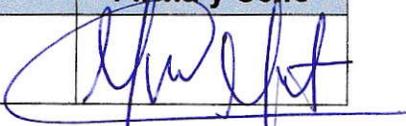
Elaborado por:

Nombre y Puesto	Fecha	Firma y Sello
Julio César Ajú Batzibal Encargado de Informática	Agosto 2024	 Julio César Ajú Batzibal Encargado de Informática Dirección Ejecutiva CONADER

Revisado por:

Nombre y Puesto	Fecha	Firma y Sello
Armando Alfonso Estrada Pérez Encargado de Procesos	Agosto 2024	 Ing. Armando Alfonso Estrada Pérez Encargado de Procesos Coordinación Técnica de Planificación y Desarrollo Institucional CONADER

Aprobado por:

Nombre y Puesto	Fecha	Firma y Sello
Mónica Violeta Morataya Aroche Directora Ejecutiva	Agosto 2024	 Lcda. Mónica Violeta Morataya Aroche Directora Ejecutiva Dirección Ejecutiva CONADER

	Manual de Normas y Procedimientos	Versión
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	02

Índice

Soporte y/o Asesoría.....	3
1. Propósito	3
2. Glosario	3
3. Marco legal específico del proceso	3
3.1 Recursos	3
4. Objetivos	3
5. Disposiciones.....	4
6. Descripción del procedimiento	4
7. Diagrama de Flujo.....	5
8. Formatos.....	6
9. Control de Cambios	6
10. Indicadores	6
11. Control de Registros.....	6
Dictamen.....	7
1. Propósito	7
2. Glosario	7
3. Marco legal específico del proceso	7
4. Objetivos	7
5. Disposiciones.....	7
6. Descripción del procedimiento	7
7. Diagrama de Flujo.....	7
8. Formatos.....	7
9. Control de Cambios	10
10. Indicadores	10
11. Control de Registros.....	10
Mantenimiento Preventivo o Correctivo	11



	Manual de Normas y Procedimientos	Versión
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	02

1. Propósito	11
2. Glosario	11
3. Marco legal específico del proceso	11
3.1 Recursos	12
4. Objetivos	12
5. Disposiciones	12
6. Descripción del procedimiento	13
7. Diagrama de Flujo.....	14
Correo Electrónico.....	16
1. Propósito	16
2. Glosario	16
3. Marco legal específico del proceso	16
4. Objetivos	16
6. Descripción del procedimiento	19
7. Diagrama de Flujo.....	20
8. Formatos.....	21
9. Control de Cambios	21
10. Indicadores	21
11. Control de Registros	21
Anexos	22



	Soporte y Asesoría	Versión
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	02

Soporte y/o Asesoría

1. Propósito

Automatizar los procesos y sistemas para facilitar las gestiones técnico-administrativos del CONADER.

2. Glosario

Glosario	
1. Solicitante	Personal del CONADER que requiere atención del departamento de informática.
2. Informe técnico	Documento emitido por el Encargado de Informática en respuesta a las solicitudes.

3. Marco legal específico del proceso

Constitución Política de la República de Guatemala.

Ley Orgánica del Presupuesto.

Ley Nacional para el Desarrollo de la Cultura Física y el Deporte, Acuerdo 76-97.

3.1 Recursos

Humanos:

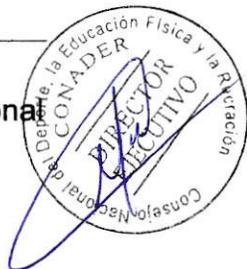
Encargado de informática y personal del CONADER.

Tecnológicos:

Equipo de cómputo, equipo de impresión, router, puntos de acceso, relojes de marcaje.

4. Objetivos

Aplicar este procedimiento para la atención de soporte y/o asesoría técnica al personal del Consejo Nacional del Deporte, la Educación Física y la Recreación.



	Soporte y Asesoría	Versión
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	02

5. Disposiciones

5.1 Atender y resolver de forma ágil las incidencias reportadas.

5.2 Registrar en controles establecidos todas las acciones realizadas en una incidencia.

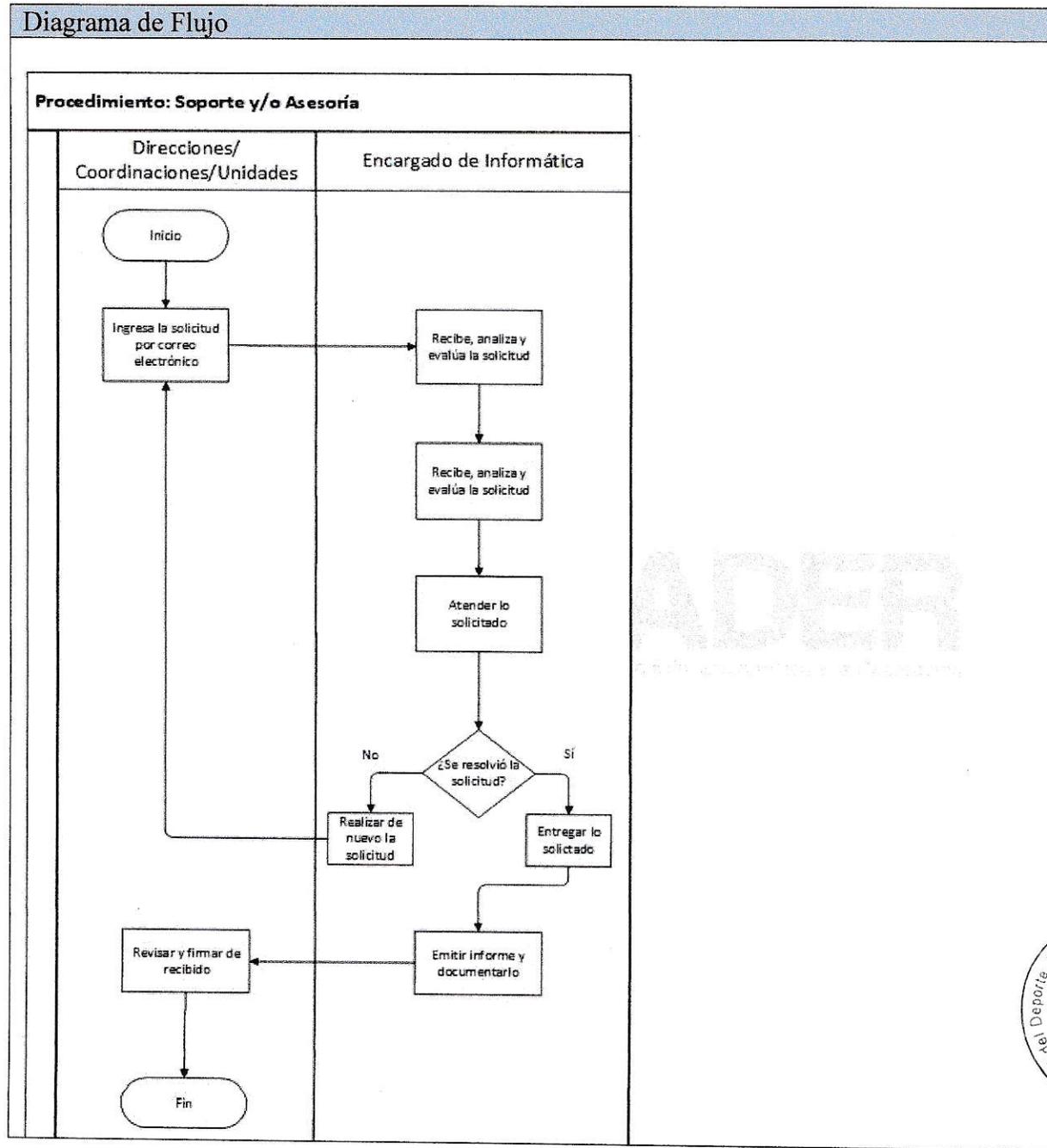
6. Descripción del procedimiento

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		MNP-DINF-01
Soporte o Asesoría		
Responsable: Encargado de Informática.		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Responsable	Descripción
1	Unidad/Dirección Solicitante	Ingresar la solicitud por medio de correo electrónico.
2	Encargado de Informática	Revisar, evaluar y analizar la solicitud.
3	Encargado de Informática	Atender y dar seguimiento a lo solicitado. ¿Se resolvió la solicitud? Sí continua No regresa al paso 1.
4	Encargado de Informática	Entregar lo solicitado.
5	Encargado de Informática	Emitir Informe y documentarlo
6	Unidad/Dirección Solicitante	Firmar de Recibido.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



	Soporte y Asesoría	Versión
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	02

7. Diagrama de Flujo



	Soporte y Asesoría	Versión
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	02

8. Formatos

DINF-FOR-01

9. Control de Cambios

10. Indicadores

No	Nombre del Indicador	Propósito / Descripción	Forma de Cálculo	Meta	Frecuencia de Medición
1	% de Ticket resueltos eficazmente	Medir el porcentaje de eficacia de todos los tickets generados para soporte o asesoría	$\% \text{ de ticket} = \frac{\text{Cantidad de Solicitudes}}{\text{Cantidad de Ticket Resueltos}} * 100$	75%	mensual

11. Control de Registros

Ver matriz de Registros



	Dictamen	Versión
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	02

Dictamen

1. Propósito

Realizar los dictámenes técnicos de acuerdo a las solicitudes de necesidades de actualización o bajas de hardware y software.

2. Glosario

Glosario	
Solicitante	Personal del CONADER que requiere atención con el equipo de cómputo.
Dictamen	Documento emitido por el Encargado de Informática en respuesta a las solicitudes que ameritan información técnico informática detallada.

3. Marco legal específico del proceso

Constitución Política de la República de Guatemala.
Ley Orgánica del Presupuesto.
Ley Nacional para el Desarrollo de la Cultura Física y el Deporte, Acuerdo 76-97.

3.1 Recursos

Humanos:
Encargado de informática y personal del CONADER.

Tecnológicos:
Equipo de cómputo, equipo de impresión, router, puntos de acceso, relojes de marcaje.



4. Objetivos

	Dictamen	Versión
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	02

Aplicar este procedimiento para la atención de dictamen a equipos de cómputo del CONADER.

Automatizar procesos y sistemas para facilitar las gestiones técnico-administrativos del CONADER.

5. Disposiciones

5.1 Brindar asistencia técnica para dar respuesta a las solicitudes del personal del CONADER con relación al uso de los equipos de cómputo y de sistemas de información.

5.2 Realizar los dictámenes técnicos de acuerdo a las solicitudes de necesidades de actualización de hardware y software.

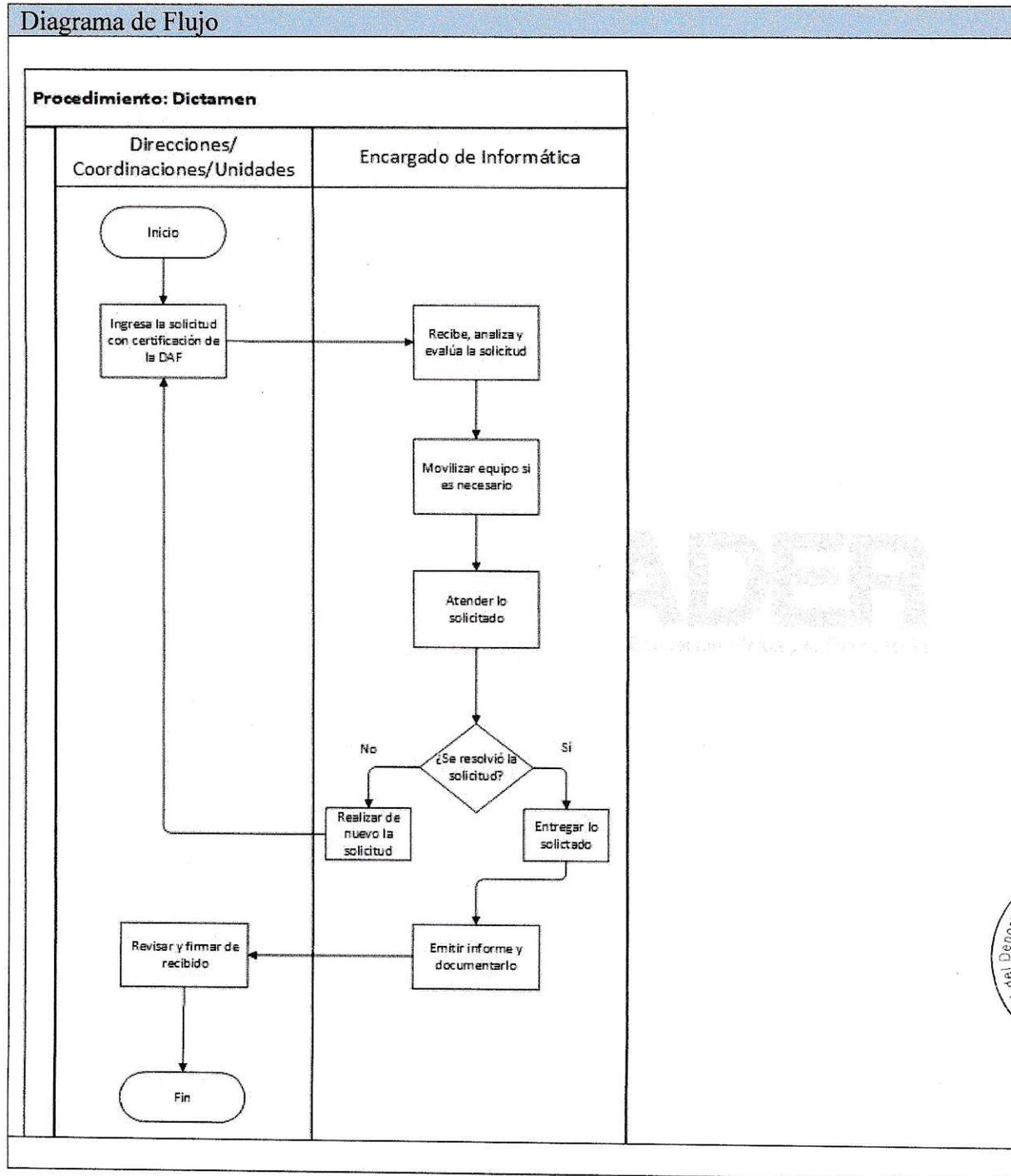
6. Descripción del procedimiento

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		MNP-DINF-02
Dictamen		
Responsable: Encargado de Informática.		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Responsable	Descripción
1	Dirección/Coordinación/Unidad Solicitante	Ingresar la solicitud con certificación de inventario (emitido por la DAF).
2	Encargado de Informática	Evaluar y analizar la solicitud.
3	Encargado de Informática	Movilizar equipo (si es necesario).
4	Encargado de Informática	Emitir dictamen.
5	Dirección/Coordinación/Unidad Solicitante	Firmar de recibido.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



	Dictamen	Versión
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	02

7. Diagrama de Flujo



	Dictamen	Versión
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	02

8. Formatos

DINF-FOR-02

9. Control de Cambios

10. Indicadores

No.	Nombre del Indicador	Propósito / Descripción	Forma de Cálculo	Meta	Frecuencia de Medición
1	% de dictámenes realizados.	Medir el porcentaje de dictámenes realizados en el tiempo establecido.	$\% \text{ de dictámenes realizados} = \frac{\text{Cantidad de dictámenes solicitados}}{\text{Cantidad de realizados}} * 100$	70%	Anual

11. Control de Registros

Ver matriz de Registros



	MANTENIMIENTO PREVENTIVO O CORRECTIVO	Versión
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	02

Mantenimiento Preventivo o Correctivo

1. Propósito

Promover la cultura del cuidado de los equipos del Consejo Nacional del Deporte, la Educación Física y la Recreación, así como proporcionar el mantenimiento continuo para su funcionamiento conforme a sus necesidades de operación.

2. Glosario

Glosario	
1. Mantenimiento	Es toda acción que tiene como objetivo preservar un artículo o restaurarlo a un estado en el cual pueda llevar a cabo alguna función requerida. Estas acciones incluyen la combinación de las acciones técnicas y administrativas correspondientes.
2. Preventivo	Dicho mantenimiento está destinado a garantizar la fiabilidad de equipos en funcionamiento antes de que pueda producirse un accidente o daño por algún deterioro.
3. Correctivo	Es el encargado de corregir fallas o desperfectos observados.
4. Informe técnico	Documento emitido en respuesta de las solicitudes que ameritan información técnico informático detallado, a consideración del encargado de informática.
5. Usuario	Personal del CONADER que requiera atención con el equipo de cómputo.



3. Marco legal específico del proceso

Constitución Política de la República de Guatemala.

Ley Orgánica del Presupuesto.

Ley Nacional para el Desarrollo de la Cultura Física y el Deporte, Acuerdo 76-97.

	MANTENIMIENTO PREVENTIVO O CORRECTIVO	Versión
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	02

3.1 Recursos

Humanos:

Encargado de informática y personal del CONADER.

Tecnológicos:

Equipo de cómputo, equipo de impresión, router, puntos de acceso, relojes de marcaje, compresor de aire, desarmadores, limpia contactos, espumas.

4. Objetivos

Alargar la vida útil de los equipos mejorando así la fiabilidad y el rendimiento.

Cuidar de los equipos de cómputo del CONADER, así como proporcionar el mantenimiento continuo para su funcionamiento conforme a sus necesidades de operación.

5. Disposiciones

5.1 Planificar y ejecutar las acciones de mantenimiento preventivo y correctivo del hardware y software de la institución.



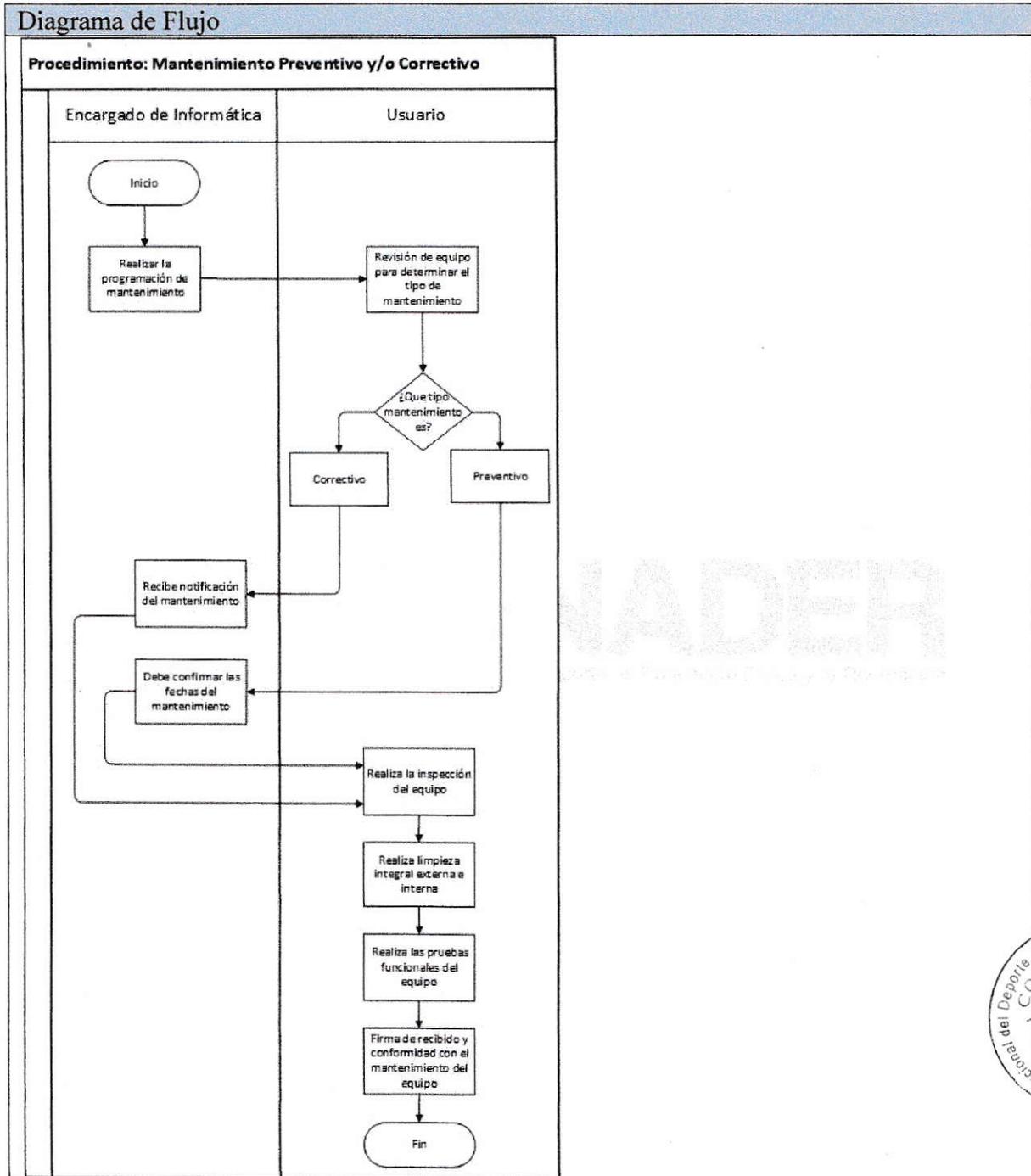
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO O CORRECTIVO	Versión
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	02

6. Descripción del procedimiento

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		MNYP-DINF-03
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO		
Responsable: Encargado de Informática.		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Responsable	Descripción
1	Encargado de Informática	Realizar la programación de mantenimiento.
2	Encargado de Informática	Revisión de equipo para determinar el tipo de mantenimiento. ¿Qué tipo de mantenimiento es? Correctivo o preventivo
3	Usuario	Correctivo, notifica al usuario. Preventivo, Usuario confirma fecha programada.
4	Encargado de Informática	Inspección de condiciones
5	Encargado de Informática	Limpieza integral externa
6	Encargado de Informática	Limpieza integral interna
7	Encargado de Informática	Pruebas funcionales
8	Usuario	Firmar de recibido y conformidad con el mantenimiento del equipo
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



7. Diagrama de Flujo



	MANTENIMIENTO PREVENTIVO O CORRECTIVO	Versión
	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	02

8. Formatos

DINF-FOR-03

9. Control de Cambios

10. Indicadores

No.	Nombre del Indicador	Propósito / Descripción	Forma de Cálculo	Meta	Frecuencia de Medición
1	% de mantenimientos solicitados entregado en el tiempo establecido.	Medir el porcentaje de eficacia de los mantenimientos realizados.	$\% \text{ de mantenimientos realizados en tiempo} = \frac{\text{Cantidad de mantenimientos realizados}}{\text{Total de mantenimientos programados}} * 100$	70%	mensual

11. Control de Registros

Ver matriz de Registro.



	Correo electrónico	Versión
	Departamento de Informática	02

Correo Electrónico

1. Propósito

Definir las normas y procedimientos asociados a la creación, modificación y uso del correo electrónico institucional para los miembros del Consejo Nacional del Deporte, la Educación Física y la Recreación para garantizar la correcta administración.

2. Glosario

Glosario	
1. Correo Electrónico	Es un servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos.
2. Usuario	Personal del CONADER a quien se le crea o modifica cuenta de correo electrónico.

3. Marco legal específico del proceso

Constitución Política de la República de Guatemala.

Ley Orgánica del Presupuesto.

Ley Nacional para el Desarrollo de la Cultura Física y el Deporte, Acuerdo 76-97.

3.1 Recursos

Humanos:

Encargado de informática y personal del CONADER.

Tecnológicos:

Equipo de cómputo, servicios de email cliente.



4. Objetivos

Brindar un servicio eficiente del servicio de correo electrónico para el uso de toda la institución.

	Correo electrónico	Versión
	Departamento de Informática	02

Definir las normas y procedimientos asociados a la creación, modificación y uso del correo electrónico institucional para los miembros del Consejo Nacional del Deporte, la Educación Física y la Recreación.

5. Disposiciones

1. El servicio de correo electrónico institucional debe ser utilizado exclusivamente para temas relacionados con la función que desempeña el usuario, debiendo de utilizar una cuenta privada de correo electrónico para fines personales.
2. El usuario es completamente responsable de todas las actividades realizadas desde su cuenta de correo electrónico institucional.
3. El usuario no debe borrar mensajes ni contenidos de su correo electrónico durante sus labores, ni cuando termine la relación laboral con el Institución.
4. El usuario no debe agregar imágenes de fondo o papel tapiz a los mensajes.
5. Los archivos adjuntos a los mensajes de correo electrónico no deben de superar los 20 megabytes de tamaño. Si en un mensaje de correo se van a incluir más de 3 archivos adjuntos, se recomienda enviarlos en un solo archivo tipo ZIP o RAR.
6. El usuario no debe enviar información confidencial de la Institución por medio del correo electrónico institucional ni otro medio de divulgación.
7. El usuario debe reportar a la Dirección de Informática cualquier mensaje de correo electrónico que reciba con contenido sospechoso, de cadenas, "spam" o contenido que considere inapropiado.
8. El usuario no debe enviar mensajes de correo electrónico suplantando la identidad de otro usuario.



	Correo electrónico	Versión
	Departamento de Informática	02

9. El usuario no debe compartir sus credenciales de correo electrónico con ninguna persona.
10. El usuario no debe enviar mensajes de correo electrónico con archivos anexos con las extensiones VCBS, CHM, SCR, EXE, SHS, OCX, HTA, PIF, DLL, VCF, BAT, INI, HTR, COM, INF, HTT. Si el usuario tiene duda sobre si un archivo que desea enviar tiene alguna de estas extensiones, puede comunicarse con el Departamento de Informática.
11. El usuario no debe utilizar el sistema de correo electrónico institucional para ofrecer productos o servicios de beneficio personal.
12. El usuario no debe ingresar su cuenta de correo electrónico institucional en páginas web que soliciten una dirección de correo para enviar publicidad o noticias no relacionadas con su trabajo en la institución.
13. La Dirección de Informática tiene la facultad de bloquear la recepción o envío de mensajes de correo electrónico a dominios o cuentas de correo específicas cuando se sospeche que los mensajes incluyan contenido inapropiado no relacionado con las labores del usuario.
14. El usuario debe incluir un "Asunto" descriptivo en el mensaje. Esto facilita la lectura, la clasificación y posterior búsqueda del mensaje.



	Correo electrónico	Versión
	Departamento de Informática	02

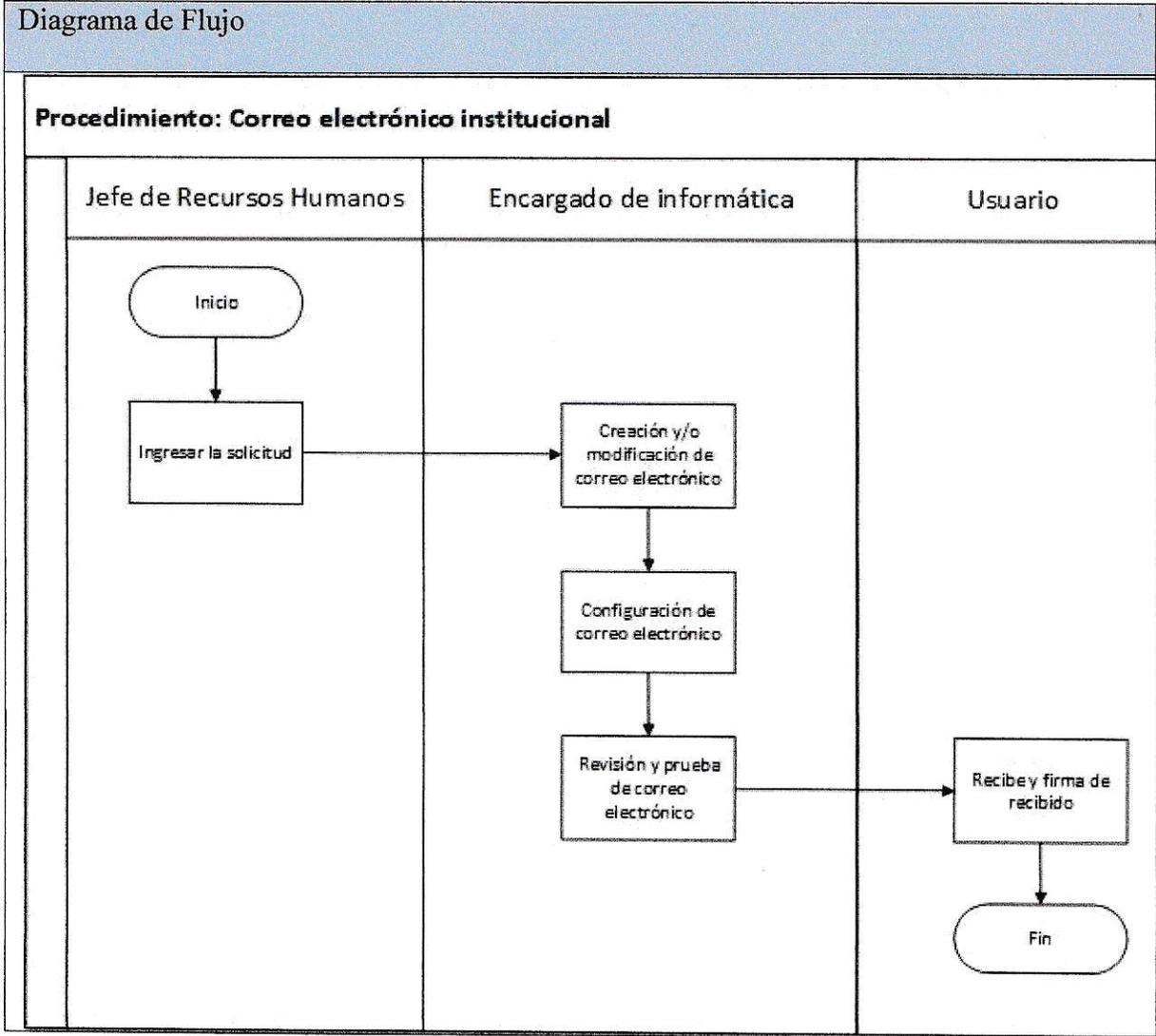
6. Descripción del procedimiento

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA		MNYP-DINF-04
CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL		
Responsable: Encargado de Informática.		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Responsable	Descripción
1	Jefe de Recursos Humanos	Ingresar la solicitud.
2	Encargado de Informática	Creación y/o modificación de correo electrónico.
4	Encargado de Informática	Configuración de correo electrónico.
5	Encargado de Informática	Revisión y prueba de correo electrónico.
6	Usuario	Recibe y firma de recibido.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



	Correo electrónico	Versión
	Departamento de Informática	02

7. Diagrama de Flujo



	Correo electrónico	Versión
	Departamento de Informática	02

8. Formatos

N/A

9. Control de Cambios

10. Indicadores

No	Nombre del Indicador	Propósito / Descripción	Forma de Cálculo	Meta	Frecuencia de Medición
1	% de correos creados o modificados	Medir el porcentaje de cumplimiento de creación y/o actualización de correo electrónico	$\% \text{ de correos creados} = \frac{\text{Cantidad de correos solicitados}}{\text{Cantidad de correos creados}} \times 100$	70%	trimestral

11. Control de Registros

Ver matriz de Registro



 CONADER Consejo Nacional del Deporte, la Educación Física y la Recreación	Manual de Normas y Procedimientos	Versión
	Departamento de Informática	02

Anexos

- DINF-FOR-01
- DINF-FOR-02
- DINF-FOR-03

