



RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA

NÚMERO 51-2025/DAF

LA DIRECCIÓN DE LA DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, DEL INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL. Guatemala, tres de diciembre de 2025.

ASUNTO: Aprobación de los Procesos y Procedimientos, Primera versión, de la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, de la División Administrativa y Financiera

Se tiene a la vista para resolver, el expediente relacionado con la propuesta de aprobación de los Procesos y Procedimientos versión 01, de la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación remitido por la Dirección de la División de Fortalecimiento Institucional.

CONSIDERANDO: Que, de conformidad con la Ley del Servicio Público de Defensa Penal, Decreto Número 129-97 del Congreso de la República de Guatemala, el Instituto de la Defensa Pública Penal, IDPP, goza de autonomía funcional y total independencia técnica para el cumplimiento de sus funciones.

CONSIDERANDO: Que el Reglamento Orgánico Interno -ROI- del Instituto de la Defensa Pública Penal en el artículo 29, función siete (7) establece que la División Administrativa y Financiera tiene como función, "emitir procesos, procedimientos, disposiciones y normativas de carácter, administrativa, financiera, presupuestaria y tecnologías, que permitan fortalecer los sistemas de control interno y rendición de cuentas"; asimismo, el artículo 45, establece que: "Los Directores de División, deberán aprobar los procesos y procedimientos, en el ámbito de su competencia"

CONSIDERANDO: Que las Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, las instituciones públicas deben de implementar las normas generales y técnicas de control interno, garantizando que los procesos administrativos y financieros cuenten con el respaldo documental, trazabilidad y mecanismos de evaluación, de conformidad con la norma 3.1, literal a) Diseño Eficiente y de Procedimientos, establecen que: "La máxima autoridad, a través de la Unidad competente y conforme a la normativa que le sea aplicable en materia de desarrollo de procedimientos institucionales, deberá promover el diseño eficiente y eficaz, la implementación, el seguimiento y la actualización de los procedimientos, asegurando su congruencia con los objetivos institucionales y el marco jurídico vigente.

CONSIDERANDO: Que, en aras de fortalecer el funcionamiento encaminado a una gerencia eficaz, creando procedimientos, que promuevan las buenas practicas que contribuyan a fortalecer la eficiencia del control interno y gobernanza institucional, mediante la observación de los principios y valores institucionales que promuevan una cultura ética de transparencia y excelencia en el



INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL
DIRECCIÓN DE LA DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
Defendemos con excelencia, actuamos con transparencia



funcionamiento administrativo, financiero y tecnológico, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

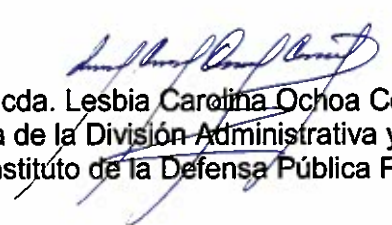
POR TANTO:

La Dirección de la División Administrativa y Financiera del Instituto de la Defensa Pública Penal, con base en lo considerado y con fundamento en lo establecido en el artículo dieciséis (16) del Decreto número ciento veintinueve guion noventa y siete (129-97) emitido por el del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Servicio Público de Defensa Penal; artículos 29 y 45 Acuerdo número 05-2023 Reglamento Orgánico Interno, emitido por el Consejo del Instituto de la Defensa Pública Penal; Acuerdo número A-39-2023, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, emitido por el Contralor General de Cuentas, .

RESUELVE:

I) APROBAR el Proceso y Procedimiento versión 01, de la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, de la División Administrativa y Financiera del Instituto de la Defensa Pública, como herramienta indispensable para identificar y guiar al usuario y personal responsable de realizar las distintas actividades que forman parte de sus funciones. **II)** Se instruye a la Coordinación de Tecnología de la Información y Comunicación para su inmediata implementación. **III)** Se deja sin efecto todas las disposiciones que contravengan lo relacionado al contenido del presente Proceso y Procedimiento de la Coordinación de Tecnologías de la Información del Instituto de la Defensa Pública Penal. **IV) VIGENCIA:** El proceso y procedimiento de la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación del Instituto de la Defensa Pública, entra en vigor y deberán ser implementados en forma inmediata, a partir de su aprobación; **V)**

NOTIFÍQUESE


Licda. Lesbia Carolina Ochoa Cetino
Directora de la División Administrativa y Financiera
Instituto de la Defensa Pública Penal





Procesos y Procedimientos
Coordinación de Tecnologías de la Información y
Comunicación
División Administrativa y Financiera

Primera versión

Administración
M.Sc. Carlos Humberto Sandoval Orellana
Director General
Instituto de la Defensa Pública Penal

Guatemala, octubre de 2025

Defendemos con excelencia, actuamos con transparencia.



INDICE

	DESCRIPCIÓN	Página
I.	INTRODUCCIÓN.....	01
II.	ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	02
III.	MARCO JURÍDICO.....	04
IV.	FILOSOFÍA INSTITUCIONAL.....	06
V.	ORGANIGRAMA ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	07
VI.	SIMBOLOGÍA UTILIZADA.....	08
VII.	CODIFICACIÓN.....	09
VIII.	GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS.....	10
IX.	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS.....	12
	Listado de Procesos y Procedimientos	13
	Proceso: Planificación y distribución de actividades técnicas.....	14
	Procedimiento: Asignación de tareas.....	16
X.	HOJA DE EDICIÓN.....	19
XI.	FECHA DE VIGENCIA.....	20





I. INTRODUCCIÓN

La Dirección General del Instituto de la Defensa Pública Penal, como máxima autoridad, responsable del diseño, implementación y conducción del control interno, pone a su disposición los procesos y procedimientos de la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación de la División Administrativa y Financiera.

El documento de procesos y procedimientos, contiene los siguientes apartados: antecedentes históricos, marco jurídico, filosofía institucional, organigrama, simbología, codificación, glosario de términos y siglas, procesos, procedimientos y flujogramas.

Su propósito, ser un instrumento administrativo útil para la gestión interna del Instituto. Por otro lado, busca facilitar la comprensión del funcionamiento de las áreas de trabajo, promover la segregación de funciones, así como, delimitar la responsabilidad en la operatividad de los procesos, actividades y tareas asignadas al personal de la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación; especifica el marco legal aplicable, define indicadores de medición, detalla, ordena, sistematiza e integra las instrucciones, responsabilidades y normas específicas en los procesos y procedimientos. De igual manera, se constituye en una fuente de información oficial para los demás funcionarios de la institución y otros interesados. Para su formulación, se utilizó la metodología participativa, al involucrar al personal con conocimiento pleno del quehacer institucional.

En su formulación se observan las Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, aprobadas mediante Acuerdo No. A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas, que establecen la obligatoriedad de documentar los procesos institucionales en manuales de procedimientos actualizados, como instrumentos que promueven la eficiencia operativa, la transparencia y el control interno efectivo.

De igual forma, los procesos y procedimientos se fundamentan en lo dispuesto en el Reglamento Orgánico Interno del Instituto de la Defensa Pública Penal, Acuerdo No. 05-2023, particularmente en los artículos 33 y 44, que regula la estructura, funciones y atribuciones de la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, asignándole la responsabilidad de mantener actualizados sus procedimientos técnicos y administrativos.

Este documento administrativo de Procesos y Procedimientos será revisado periódicamente por la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, en coordinación con el Departamento de Organización y Métodos de la Coordinación de Planificación. Solo podrá ser aprobado y modificado por la División Administrativa y Financiera, por medio de resolución.





II. ANTECEDENTES HISTÓRICOS



A partir del 1 de julio de 1994, el Servicio Público de Defensa Penal formó parte del Organismo Judicial, el cual, debido a sus limitaciones presupuestarias y a la naturaleza de sus propios objetivos —distintos a los principios del derecho de defensa—, no podía brindar el apoyo necesario para lograr la plena expansión del servicio.

Las limitaciones mencionadas y el interés de los Magistrados de la Corte Suprema de Justicia por separar del Organismo Judicial dicho servicio, motivaron la búsqueda de consenso respecto a su posible estatus institucional. Con el apoyo de la Misión de Verificación de las Naciones Unidas en Guatemala (MINUGUA), en mayo de 1996 se organizó un seminario que permitió evaluar y diagnosticar el servicio, del cual surgieron nuevas perspectivas para su reestructuración.

Tras un amplio análisis, se concluyó en la necesidad de crear una institución con autonomía funcional e independencia técnica para la prestación del servicio de defensa pública penal.

Como resultado, el Instituto de la Defensa Pública Penal (IDPP) fue creado mediante la Ley del Servicio Público de Defensa Penal, Decreto Número 129-97 del Congreso de la República, emitido el 5 de diciembre de 1997. La ley entró en vigencia el 13 de julio de 1998, fecha en que la Oficina de Defensoría Pública dejó de depender del Organismo Judicial, entidad a la que se encontraba adscrita.

Dentro de su ámbito de actuación el servicio público de defensa penal tiene competencia para:

- Intervenir en la representación de las personas de escasos recursos económicos sometidas a proceso penal, a partir de cualquier sindicación que las señale





PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación

posibles autores de un hecho punible o de participar en él, incluso, ante las autoridades de la persecución penal.

- Asistir a cualquier persona de escasos recursos que solicite asesoría jurídica cuando ésta considere que pudiera estar sindicada en un procedimiento penal.
- Intervenir, a través de los defensores de oficio, cuando la persona no tuviere o, no nombrare defensor de confianza, en las formas que establece la ley.

El Instituto de la Defensa Pública Penal inició funciones el 13 de julio de 1998 como una institución autónoma e independiente, lo que permitió ampliar progresivamente la cobertura del servicio de defensa pública. Actualmente, el Instituto cuenta con presencia en los 22 departamentos del país, a través de Sedes Municipales y Coordinaciones Departamentales, donde existe presencia del Organismo Judicial, facilitando así el acceso de la población al servicio brindado.

En 1999, el Gobierno de Guatemala otorgó el primer financiamiento al Instituto por un monto de Q45.5 millones, de los cuales Q40 millones correspondieron a fondos propios y Q5.5 millones a recursos del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Dicho financiamiento consolidó su independencia institucional y fortaleció la eficacia en la prestación del servicio público de defensa penal a personas de escasos recursos económicos.





III. MARCO JURÍDICO

El Instituto de la Defensa Pública Penal, desarrolla sus atribuciones con fundamento en el derecho de defensa garantizado por la Constitución Política de la República de Guatemala, los Tratados y Convenios Internacionales ratificados por Guatemala en materia de Derechos Humanos, así como en su Ley de Creación y Reglamentos, en cumplimiento de los Acuerdos de Paz.

Por lo tanto, el Instituto de la Defensa Pública Penal de Guatemala, se encuentra sustentado en el siguiente marco jurídico normativo:

General:

- Constitución Política de la República de Guatemala, decretada por la Asamblea Nacional Constituyente el 31 de mayo de 1985, Artículo 12: El Derecho de Defensa.
- Decreto del Congreso de la República de Guatemala número 17-73, Código Penal de Guatemala.
- Decreto del Congreso de la República de Guatemala número 51-92, Código Procesal Penal y sus reformas, Artículos 20,92 y 551.
- Decreto del Congreso de la República de Guatemala número 129-97, de fecha 5 de diciembre de 1997, Ley del Servicio Público de Defensa Penal.
- Decreto del Congreso de la República de Guatemala número 27-2003, Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia (PINA).
- Declaración Universal de los Derechos Humanos, Artículo 10 y 11, Presunción de Inocencia.
- Convención Americana de Derechos Humanos, Artículo 8.
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Artículo 14, incisos d y f.
- Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad.

Específico:

- Acuerdo del Consejo del Instituto de la Defensa Pública Penal número 05-2023, Reglamento Orgánico Interno del Instituto de la Defensa Pública Penal.
- Acuerdo de Dirección General del Instituto de la Defensa Pública Penal número 04-2024, Manual del Organización y Funciones del Instituto de la Defensa Pública Penal.
- Acuerdo de Dirección General del Instituto de la Defensa Pública Penal número 2011, Reglamento para el uso adecuado de "el Sistema de Mensajería Instantánea".





PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación

- Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, aprobadas mediante Acuerdo de la Contraloría General de Cuentas número A-039-2023, de fecha 24 de mayo de 2023.
- Resolución Administrativa de la División de Fortalecimiento Institucional del Instituto de la Defensa Pública Penal número 01-2024-DFI/OMLF-jjpl, Guía para la Elaboración del Manual de Normas, Procesos y Procedimientos del Instituto de la Defensa Pública Penal.





IV. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

Misión

Somos una institución que administra el servicio público gratuito de defensa penal, a personas de escasos recursos económicos, señaladas de cometer un hecho que puede ser constitutivo de delito o falta.

Visión

Ser una institución con cobertura a nivel nacional, con defensores públicos de alta calidad jurídica, con presencia, protagonismo y liderazgo en el sistema de justicia, velando por el estricto cumplimiento del debido proceso, en la atención gratuita de la población sindicada por la comisión de un hecho que puede ser constitutivo de delito o falta.

Valores Institucionales

Independencia: Ejercer la autonomía profesional y técnica fundamentada en la legalidad.

Justicia: Actuar democráticamente con apego a la verdad en la búsqueda del bien común.

Igualdad: Garantizar la equidad legal y material a favor de los usuarios, sin distinción alguna.

Efectividad: Respuesta oportuna, eficaz y adecuada a los intereses del usuario en cumplimiento del mandato institucional.

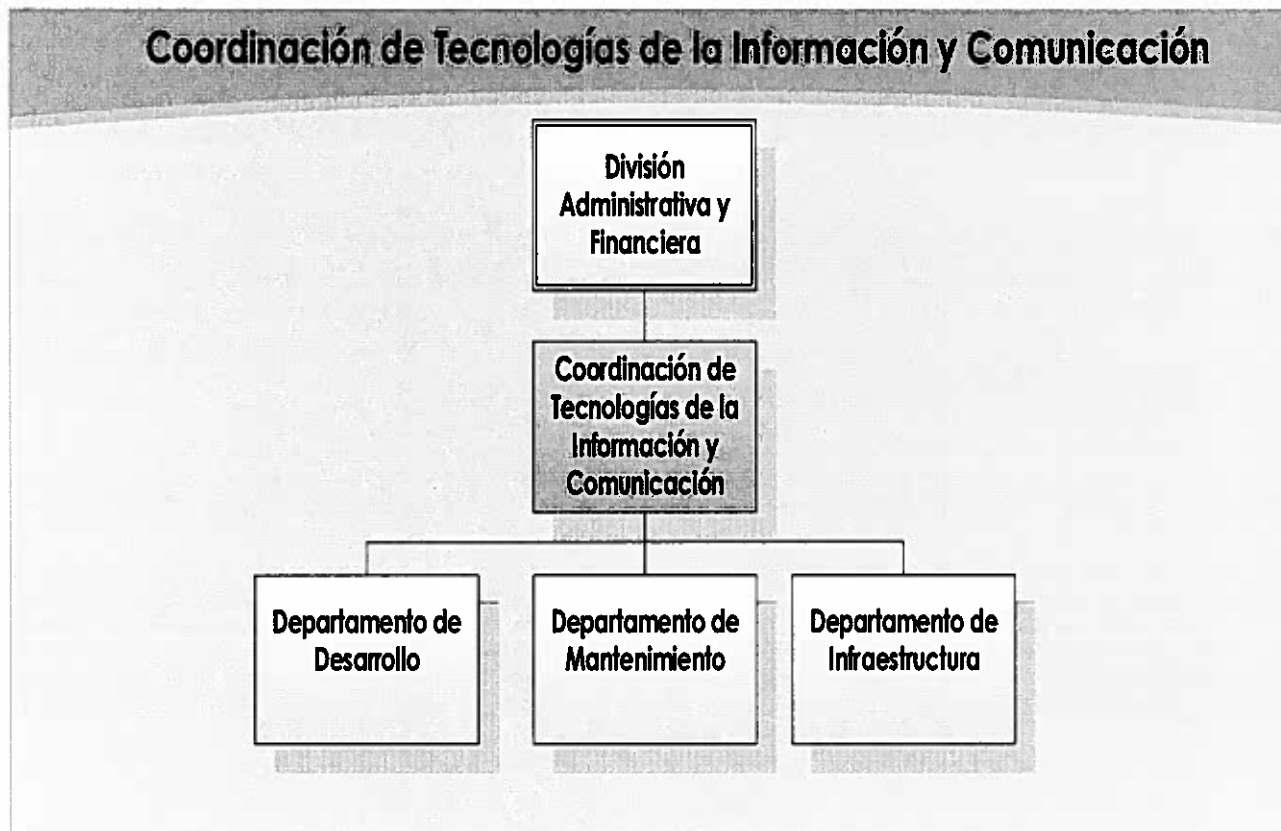
Ética: Cumplimiento de valores y deberes en la gestión institucional con transparencia y probidad.

Profesionalismo: Desarrollar la capacidad técnica jurídica para el fortalecimiento continuo del servicio.

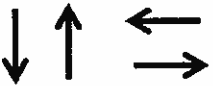




V. ORGANIGRAMA ESPECÍFICO DE LA CORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



VI. SIMBOLOGÍA UTILIZADA

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.
	Conector 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 u otra página.
	Líneas de flujo: conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.



VII. CODIFICACIÓN

Primer grupo	LPP = Listado de procesos y procedimientos.
	P = Proceso.
	PP = Proceso del procedimiento.
Segundo grupo	DAF = División Administrativa y Financiera.
Tercer grupo	CTIC = Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación.





VIII. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS

CTIC: Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación.

Dispositivos electrónicos: Aparatos o componentes que funcionan a través del control y conducción de corriente eléctrica para procesar, almacenar o transmitir información, o bien para realizar una función específica dentro de un sistema. Incluyen, entre otros, computadoras, impresoras, escáneres, teléfonos, servidores, switches, routers, proyectores y demás equipos utilizados en el ámbito institucional.

Equipos electrónicos: Conjunto de dispositivos, aparatos o sistemas que funcionan mediante el control y procesamiento de señales eléctricas o electrónicas, utilizados para la ejecución de tareas específicas en el ámbito informático, de comunicación o administrativo. Incluye, entre otros, computadoras, servidores, impresoras, equipos de red, periféricos y demás aparatos que integran los recursos tecnológicos de la institución.

Formato digital: Permite su almacenamiento, tratamiento y reproducción en dispositivos digitales, puede almacenarse en diversos medios (CD, USB, nube, etc.) y puede ser una copia digitalizada de un documento físico.

Formato electrónico: Se refiere a la estructura o presentación de la información almacenada en medios electrónicos, accesible mediante dispositivos tecnológicos como computadoras, tabletas o sistemas informáticos, asociado al uso de plataformas o aplicaciones que permiten el ingreso, consulta o procesamiento de datos en tiempo real.

IDPP: Instituto de la Defensa Pública Penal.

Medios electrónicos: cualquier mecanismo, dispositivo, sistema o herramienta tecnológica que permite la creación, envío, recepción, almacenamiento o procesamiento de datos e información mediante señales eléctricas, digitales, ópticas u otras formas equivalentes. Estos medios permiten realizar comunicaciones, transacciones o gestiones sin necesidad de soporte físico en papel.

Oficio: Comunicación escrita expedida por una oficina pública que trata de asuntos relacionados con el servicio público en las dependencias del Estado.

Procedimiento: Forma específica de llevar a cabo un proceso. Muestran una serie de actividades puntuales, detalladas, definidas y ordenadas de forma cronológica.

Proceso: Muestran una serie de etapas, eventos o pasos mutuamente relacionados entre sí, definidos y ordenados de forma cronológica, los cuales se delimitan con el punto inicial desde que surge la necesidad y un punto final hasta satisfacer la necesidad.

Sistema de mensajería electrónica: Es un programa de comunicación basado en texto, donde dos personas entablan una conversación a través de dispositivos conectados a Internet, como computadoras, celulares y tabletas.





PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación

Software: Conjunto de programas, aplicaciones y sistemas operativos que permiten el funcionamiento de los equipos electrónicos y facilitan la ejecución de tareas específicas por parte del usuario.

Comprende tanto el software de sistema (como sistemas operativos y utilitarios) como el software de aplicación (programas diseñados para cumplir funciones concretas, por ejemplo, procesadores de texto, navegadores o sistemas institucionales).

Telecomunicaciones: Conjunto de medios, sistemas y tecnologías que permiten la transmisión, emisión o recepción de señales, datos, voz, texto, video o imágenes a distancia, mediante el uso de cables, redes inalámbricas u otros medios electromagnéticos. Su objetivo es garantizar la comunicación efectiva y continua entre los distintos puntos de la infraestructura institucional.



IX. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



			CÓDIGO	LPP-DAF-CTIC-01
	Listado de Procesos y Procedimientos de la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación		VERSIÓN	01
			PÁGINA	1 de 1

No.	Tipo de Documento	Nombre del Documento	Código
1	Proceso	Planificación y distribución de actividades técnicas	P-DAF-CTIC-01
2	Procedimiento	Asignación de Tareas	PP-DAF-CTIC-01.1



Elaborado por:	Revisado y validado por:
Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación	Director de División Administrativa y Financiera
Fecha: octubre 2025	Fecha: octubre 2025

	PROCESO	CÓDIGO	P-DAF-CTIC-01.
	Planificación y distribución de actividades técnicas	VERSIÓN	01
		PÁGINA	1 de 2

Objetivo:

Establecer el mecanismo para la recepción, distribución, registro y seguimiento de las tareas asignadas al personal de la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, con el fin de garantizar una atención ordenada, eficiente y oportuna a los requerimientos institucionales.

Dueño del proceso y encargado de supervisión:

Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación / Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación.

Alcance:

Aplica a todo el personal adscrito a la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, incluyendo sus Departamentos de Desarrollo, Infraestructura y Soporte Técnico.

Base legal:

- Decreto del Congreso de la República de Guatemala número 129-1997, Ley del Servicio Público de Defensa Penal.
- Acuerdo de la Contraloría General de Cuentas número A-039-2023, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental.
- Acuerdo del Consejo del Instituto de la Defensa Pública Penal número 05-2023, Reglamento Orgánico Interno del Instituto de la Defensa Pública Penal.
- Acuerdo de Dirección General del Instituto de la Defensa Pública Penal número 04-2024, Manual de Organización y Funciones del Instituto de la Defensa Pública Penal.
- Acuerdo de Dirección General del Instituto de la Defensa Pública Penal número 49-2011, Reglamento para el uso adecuado de "el Sistema de Mensajería Instantánea".
- Resolución Administrativa de la División de Fortalecimiento Institucional del Instituto de la Defensa Pública Penal número 01-2024-DFI/OMLF-jjpl, Guía para la Elaboración del Manual de Normas, Procesos y Procedimientos del Instituto de la Defensa Pública Penal.

Normas generales de aplicación:

- El jefe de cada Departamento de la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, al recibir una solicitud o asignación de tareas, es responsable de coordinar y ejecutar las acciones necesarias para su debido cumplimiento.
- Cuando el requerimiento requiera respuesta formal, el Departamento asignado deberá remitirla, por los medios disponibles, a la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación para su respectiva gestión.
- El jefe inmediato podrá reasignar actividades que conforman este procedimiento de acuerdo a la capacidad y carga laboral del personal.
- Observar además de estas normas, las de jerarquía superior aplicables a este procedimiento.

Elaborado por:	Revisado y validado por:
Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación	Director de División Administrativa y Financiera
Fecha: octubre 2025	Fecha: octubre 2025



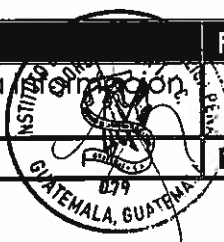
	PROCESO	CÓDIGO	P-DAF-CTIC-01.
	Planificación y distribución de actividades técnicas	VERSIÓN	01
		PÁGINA	2 de 2

Recursos para el proceso	
Humanos	Materiales
- Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación. - Secretaria.	Equipo de cómputo, programas de Microsoft Office, internet, impresora, hojas de papel bond, entre otros.

Procedimientos que forman parte del proceso	Indicadores
Asignación de tareas.	Solicitudes de asistencia técnica cerradas / Solicitud de asistencia técnica ingresadas.

Inicio del proceso	Descripción del proceso	Fin del proceso
Recibe solicitud de asistencia técnica.	- Asigna en el control de solicitudes. - Recibe respuesta del Departamento asignado. - Emite oficio de respuesta al solicitante.	Cierra la solicitud de asistencia técnica en el control de solicitudes.

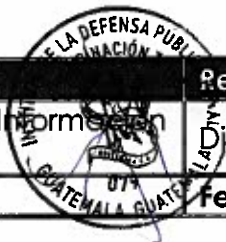
Elaborado por:	Revisado y validado por:
Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación	Director de División Administrativa y Financiera
Fecha: octubre 2025	Fecha: octubre 2025



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-01.1
	Asignación de tareas	VERSIÓN	01
		PÁGINA	1 de 3

Objetivo específico
Establecer el mecanismo para la recepción, distribución, registro y seguimiento de las tareas asignadas al personal de la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, con el fin de garantizar una atención ordenada, eficiente y oportuna a los requerimientos institucionales.
Alcance
Aplica a todo el personal adscrito a la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, incluyendo sus Departamentos de Desarrollo, Infraestructura y Soporte Técnico.
Documentos requeridos
Ninguno.
Base legal
- Decreto del Congreso de la República de Guatemala número 129-1997, Ley del Servicio Público de Defensa Penal. - Acuerdo de la Contraloría General de Cuentas número A-039-2023, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental. - Acuerdo del Consejo del Instituto de la Defensa Pública Penal número 05-2023, Reglamento Orgánico Interno del Instituto de la Defensa Pública Penal. - Acuerdo de Dirección General del Instituto de la Defensa Pública Penal número 04-2024, Manual de Organización y Funciones del Instituto de la Defensa Pública Penal. - Acuerdo de Dirección General del Instituto de la Defensa Pública Penal número 49-2011, Reglamento para el uso adecuado de "el Sistema de Mensajería Instantánea". - Resolución Administrativa de la División de Fortalecimiento Institucional del Instituto de la Defensa Pública Penal número 01-2024-DFI/OMLF-jjpl, Guía para la Elaboración del Manual de Normas, Procesos y Procedimientos del Instituto de la Defensa Pública Penal
Normas específicas
- El jefe de cada Departamento de la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, al recibir una solicitud o asignación de tareas, es responsable de coordinar y ejecutar las acciones necesarias para su debido cumplimiento. - Cuando el requerimiento requiera respuesta formal, el Departamento asignado deberá remitirla, por los medios disponibles, a la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación para su respectiva gestión. - El jefe inmediato podrá reasignar actividades que conforman este procedimiento de acuerdo a la capacidad y carga laboral del personal. - Observar además de estas normas, las de jerarquía superior aplicables a este procedimiento.

Elaborado por:	Revisado y validado por:
Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación	Director de División Administrativa y Financiera
Fecha: octubre 2025	Fecha: octubre 2025



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-01.1
	Asignación de tareas	VERSIÓN	01
		PÁGINA	2 de 3

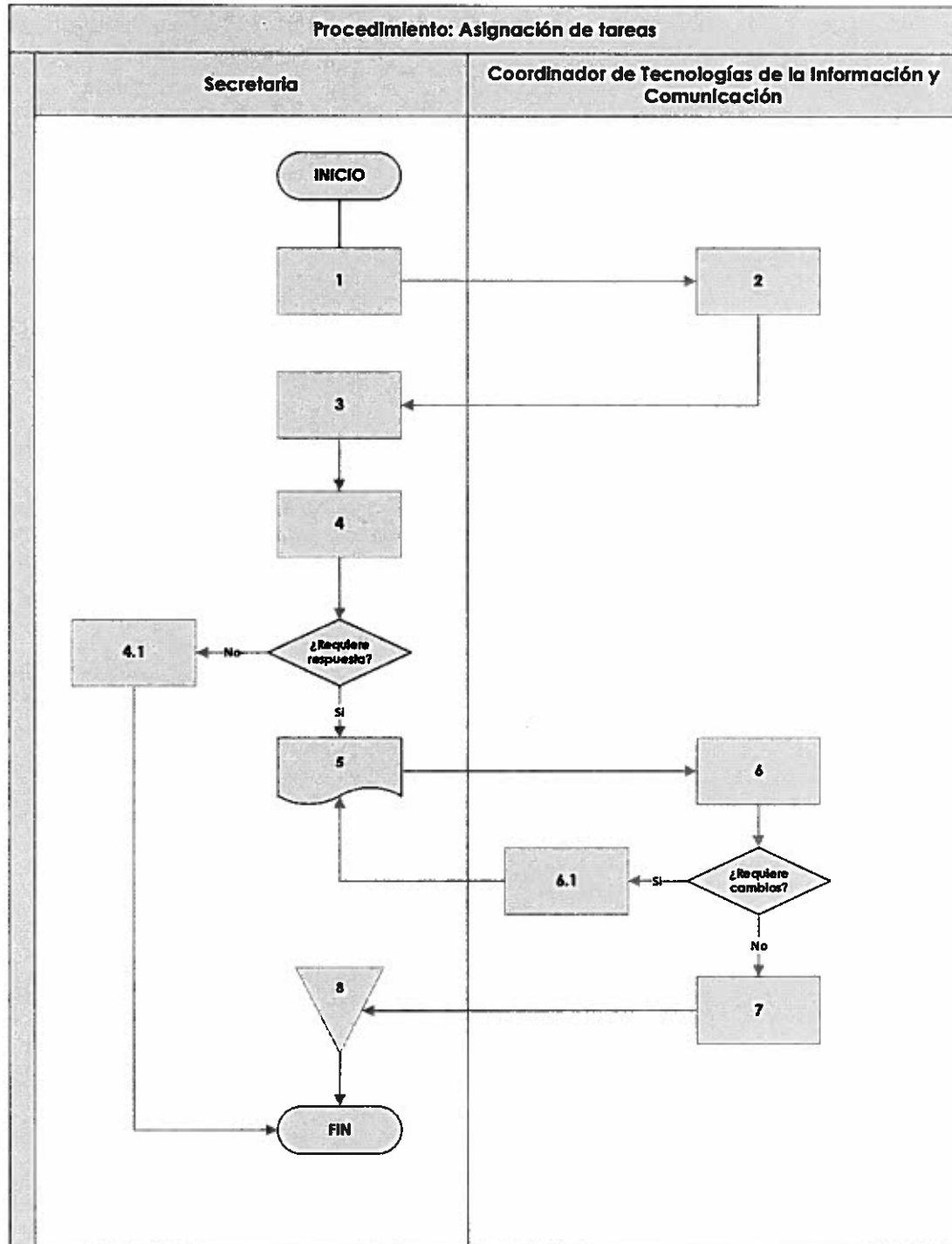
Descripción del procedimiento:

No.	Descripción de las actividades	Responsable	Respaldo
1	Inicio del procedimiento. Recibe la solicitud de asistencia técnica por los medios electrónicos disponibles, de forma personal, mediante hoja de trámite, oficio o vía telefónica, y la traslada al Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación para su gestión.	Secretaria	
2	Recibe y revisa la solicitud y determina el departamento al que será asignada. Posteriormente, la remite a la Secretaría para su seguimiento.	Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación	
3	Registra la solicitud en el control de solicitudes y remite al Jefe de Departamento asignado para que proceda de acuerdo a la literal "a" del apartado de Normas específicas.	Secretaria	
4	Recibe respuesta del Departamento asignado por los medios electrónicos disponibles, de forma personal o vía telefónica de la finalización de la solicitud, de acuerdo a la literal "b" del apartado de Normas específicas.		
4.1	Si la solicitud no requiere respuesta. Cierra la solicitud en el control de solicitudes. Fin del procedimiento.		
5	elabora oficio de respuesta al solicitante indicando la finalización de la tarea. Y lo remite al Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación para su validación.		Oficio de respuesta
6	Recibe y revisa oficio de respuesta al solicitante.	Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación	
6.1	Si requiere correcciones. Devuelve el oficio a la Secretaria para las correcciones o ajustes necesarios. Regresa a la actividad 5.		
7	Firma el oficio validado y lo devuelve a la Secretaria para su remisión al solicitante.		Oficio firmado
8	Recibe y entrega oficio al solicitante, cierra la solicitud en el control de solicitudes y archiva documentación correspondiente. Fin del procedimiento.	Secretaria	Oficio archivado

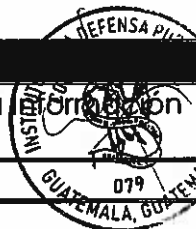
Elaborado por:	Revisado y validado por:
Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación	Director de División Administrativa y Financiera
Fecha: octubre 2025	Fecha: octubre 2025

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-01.1
	Asignación de tareas	VERSIÓN	01
		PÁGINA	3 de 3

Flujograma del Procedimiento:

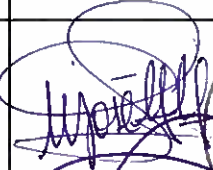


Elaborado por:	Revisado y validado por:
Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación	Director de División Administrativa y Financiera
Fecha: octubre 2025	Fecha: octubre 2025





X. HOJA DE EDICIÓN

Etapas	Nombre y cargo	Firma y sello
Elaborado y validado por:	Ing. Oscar Felipe Raimundo Morales Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación	 
Diseñado y estructurado por:	Lic. Carlos Estuardo Lemus Quiñonez Profesional de Organización y Métodos Licda. Norma Fabiola Aburto Pérez Jefe de Departamento de Organización y Métodos	  
Revisado por:	Ing. María José García Girón Coordinador de Planificación Licda. Olivia María Morales Baldizón Director de División de Fortalecimiento Institucional	   
Aprobado por:	Licda. Lesbia Carolina Ochoa Cetino Director de División Administrativa y Financiera	 



XI. FECHA DE VIGENCIA

El presente instrumento administrativo de procesos y procedimientos de la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación entra en vigencia de forma inmediata al ser aprobado por la División Administrativa y Financiera del Instituto de la Defensa Pública Penal.

Administración
M.Sc. Carlos Humberto Sandoval Orellana
Director General del Instituto de la Defensa Pública Penal

