



RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA

NÚMERO 54-2025/DAF

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

ASUNTO: Aprobación de los Procesos y Procedimientos, Primera versión, del Departamento de Infraestructura 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, del Departamento de Infraestructura 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





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



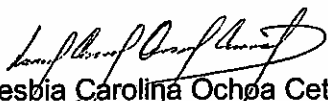
y valores institucionales que promuevan una cultura ética de transparencia y excelencia en el funcionamiento administrativo, financiero y tecnológico, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

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 Los procesos y Procedimientos versión 01, del Departamento de Infraestructura 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 al Departamento de Infraestructura de 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:** Los procesos y Procedimientos versión 01, del Departamento de Infraestructura 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
Departamento de Infraestructura**

**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 DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO.....	07
VI.	SIMBOLOGÍA UTILIZADA.....	08
VII.	CODIFICACIÓN.....	09
VIII.	GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS.....	10
IX.	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS.....	13
	Listado de Procesos y Procedimientos	14
	Proceso: Gestión y mantenimiento de la infraestructura tecnológica.....	15
	Procedimiento: Monitoreo de servicios de infraestructura TIC.....	18
	Procedimiento: Soporte y asesoría técnica en infraestructura tecnológica.....	21
	Procedimiento: Elaboración de dictamen o informe técnico.....	26
	Procedimiento: Fallas críticas.....	29
X.	HOJA DE EDICIÓN.....	34
XI.	FECHA DE VIGENCIA.....	35





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 del Departamento de Infraestructura de la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación.

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 del Departamento de Infraestructura; 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 constituye la primera versión de los Procesos y Procedimientos del Departamento de Mantenimiento de la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, elaborado conforme al Reglamento Orgánico Interno del Instituto de la Defensa Pública Penal, aprobado mediante Acuerdo del Consejo No. 05-2023.

Este documento administrativo de Procesos y Procedimientos será revisado periódicamente por el Departamento de Infraestructura de 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 Administrativa.





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

Departamento de Infraestructura

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 Departamento de Infraestructura

- 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.

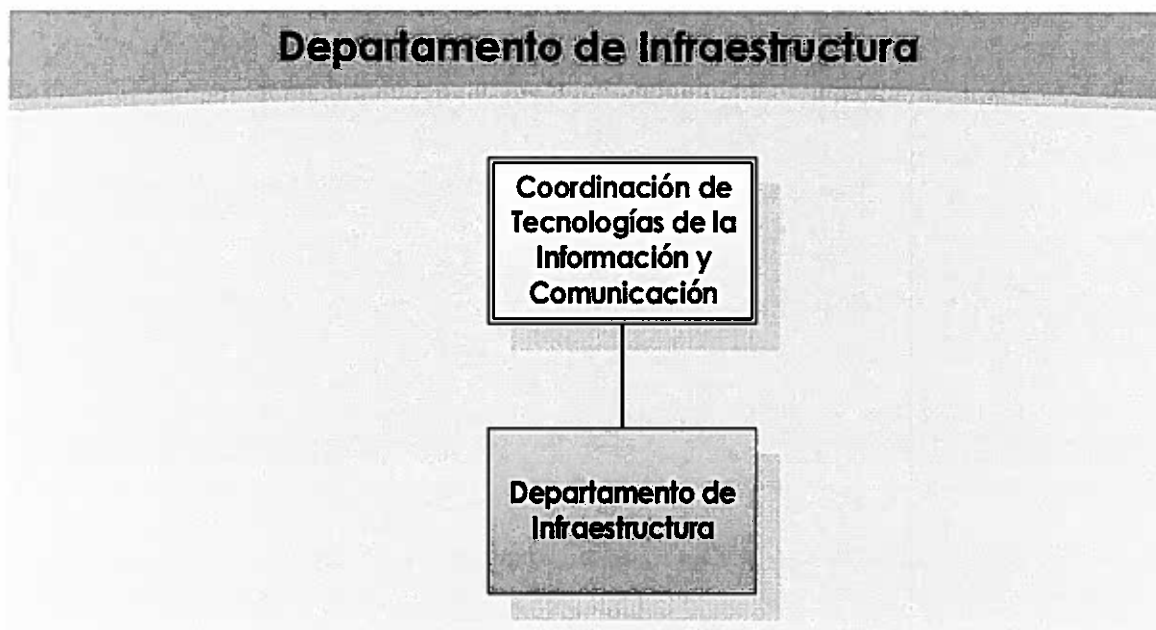
Ética: Cumplimiento de valores y deberes en la gestión institucional con transparencia y probidad.

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





V. ORGANIGRAMA ESPECÍFICO DEL DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA



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.
Cuarto Grupo	DI = Departamento de Infraestructura.





VIII. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS

Ámbito de responsabilidad: Delimitación de funciones, competencias y obligaciones asignadas a una unidad organizativa, puesto de trabajo o persona dentro de la institución, en relación con el cumplimiento de sus deberes y atribuciones.

Atención Remota: Modalidad de soporte técnico o asistencia que se brinda sin necesidad de presencia física, mediante el uso de herramientas de conexión, comunicación o control a distancia, con el fin de diagnosticar, resolver incidencias o realizar configuraciones en los equipos o sistemas tecnológicos del usuario.

Base de datos: Es un conjunto organizado de datos que se almacenan y gestionan electrónicamente mediante un sistema de gestión de bases de datos. Permite el almacenamiento estructurado, la recuperación eficiente, la manipulación y el análisis de la información para apoyar procesos operativos y de toma de decisiones.

CTIC: Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación.

Dictamen técnico: Es el documento emitido por un profesional o técnico especializado, en el que se expone un juicio, valoración o conclusión sobre el estado, funcionamiento o condición de un bien, con base en un análisis técnico y evidencia verificable.

Equipos: Se refiere a los equipos electrónicos informáticos utilizados para el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información, que funcionan mediante componentes electrónicos. Incluyen computadoras, monitores, impresoras, teclados, mouses, periféricos y demás dispositivos informáticos, utilizados en el ámbito institucional.

Falla crítica: Toda aquella situación que provoque, o pueda provocar, la interrupción total o parcial de la continuidad de los servicios informáticos del Instituto de la Defensa Pública Penal.

Firewall: Dispositivo o software que controla el tráfico de red para permitir o bloquear conexiones según reglas de seguridad, protegiendo los sistemas institucionales contra accesos no autorizados o amenazas externas.

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.

Hardware: Equipos físicos como servidores, computadoras, routers, switches, etc.

IDPP: Instituto de la Defensa Pública Penal.





PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Departamento de Infraestructura

Informe técnico: Es el documento mediante el cual se presentan los resultados del análisis, diagnóstico o intervención técnica realizada sobre un bien o servicio describiendo las observaciones, procedimientos efectuados, hallazgos y recomendaciones correspondientes. Su propósito es dejar constancia de la labor técnica realizada y proporcionar información objetiva para la toma de decisiones, seguimiento o mejora continua.

Infraestructura Tecnológica: Conjunto de recursos físicos, lógicos y de conectividad que conforman la base sobre la cual se sustentan los servicios informáticos y de comunicación de la institución. Incluye servidores, equipos de cómputo, redes, sistemas de almacenamiento, dispositivos de seguridad, software y servicios asociados, necesarios para asegurar la operatividad, disponibilidad y seguridad de los sistemas tecnológicos del IDPP. Para fines de los procesos y procedimientos del Departamento de Infraestructura esta definición será utilizada también como equivalente a Infraestructura TIC e Infraestructura Informática.

Inspección técnica: Es el proceso mediante el cual se realiza una revisión detallada y sistemática de un bien, sistema o instalación, con el propósito de verificar su estado, funcionamiento, cumplimiento de especificaciones técnicas o condiciones de seguridad establecidas.

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.

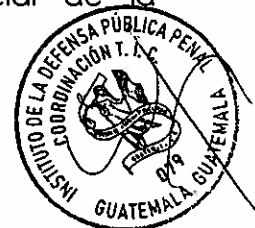
Monitoreo: Es el proceso continuo mediante el cual se supervisa, verifica y analiza el funcionamiento de los servicios, equipos y recursos de infraestructura tecnológica del Instituto, con el fin de detectar incidencias, garantizar la disponibilidad y estabilidad de los sistemas, y asegurar la continuidad operativa de los servicios TIC.

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.

Redes: Conjunto de dispositivos interconectados mediante medios físicos o inalámbricos que permiten la transmisión y el intercambio de datos, voz y video entre usuarios, sistemas y equipos informáticos. Las redes facilitan la comunicación interna y externa, el acceso a servicios y recursos compartidos, y constituyen un componente esencial de la infraestructura tecnológica institucional.





PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Departamento de Infraestructura

Servicios Críticos: Son aquellos servicios tecnológicos esenciales para la operación institucional, cuya interrupción afecta directamente la disponibilidad y continuidad de los sistemas informáticos y de comunicación. Incluyen los servicios de Firewall, Switch Central, Servidor de Virtualización y Almacenamiento en el Centro de Datos. Estos servicios requieren monitoreo permanente y atención prioritaria ante cualquier incidencia.

Servicios de Comunicación e Infraestructura informática: Comprenden los componentes físicos y lógicos que sustentan el funcionamiento integral de los sistemas informáticos y de comunicación del Instituto. Están integrados por los servicios de UPS Central, Aire de Precisión, Servidores, Servicio de Telefonía, Servicio de Datos, Servicios Informáticos y Almacenamiento en el Centro de Datos. Su correcta operación garantiza la estabilidad y eficiencia de la infraestructura tecnológica institucional.

Servicios de Seguridad Informática: Son los mecanismos y herramientas tecnológicas destinados a proteger la información institucional, prevenir accesos no autorizados y garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los sistemas. Están conformados por los servicios de Antivirus y Firewall, los cuales permiten detectar, bloquear y mitigar amenazas informáticas.

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.

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.

TIC: Tecnologías de la Información y Comunicación.

UPS (Sistema de Alimentación Ininterrumpida): Dispositivo que suministra energía eléctrica de respaldo de forma temporal ante fallas o interrupciones del suministro principal, permitiendo mantener en funcionamiento los equipos críticos y evitar la pérdida de información o daños en los sistemas electrónicos.



IX. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



			CÓDIGO	LPP-DAF-CTIC-DI-01
	Listado de Procesos y Procedimientos del Departamento de Infraestructura		VERSIÓN	01
			PÁGINA	1 de 1

No.	Tipo de Documento	Nombre del Documento	Código
1	Proceso	Gestión y mantenimiento de la infraestructura tecnológica	P-DAF-CTIC-DI-01
2	Procedimiento	Monitoreo de servicios de infraestructura TIC	PP-DAF-CTIC-DI-01.1
3	Procedimiento	Soporte y asesoría técnica en infraestructura tecnológica	PP-DAF-CTIC-DI-01.2
4	Procedimiento	Elaboración de dictamen o informe técnico	PP-DAF-CTIC-DI-01.3
5	Procedimiento	Fallas críticas	PP-DAF-CTIC-DI-01.4



Elaborado por:	Revisado y validado por:
Departamento de Infraestructura	Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación
Fecha: septiembre 2025	Fecha: noviembre 2025

	PROCESO	CÓDIGO	P-DAF-CTIC-DI-01
	Gestión y mantenimiento de la infraestructura tecnológica	VERSIÓN	01
		PÁGINA	1 de 3

Objetivo:

Garantizar la continuidad, disponibilidad, confiabilidad y correcto funcionamiento de la infraestructura tecnológica del Instituto de la Defensa Pública Penal, mediante la ejecución de actividades de monitoreo, soporte técnico, asesoría especializada, diagnóstico y atención de incidencias, en los servicios y equipos que requieren intervención técnica del Departamento de Infraestructura.

Dueño del proceso y encargado de supervisión:

Departamento de Infraestructura / Jefe de Departamento de Infraestructura TIC.

Alcance:

Aplica a toda la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, en particular al Departamento de Infraestructura.

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".

Normas generales de aplicación:

- El monitoreo de los servicios de infraestructura tecnológica institucional deberá realizarse conforme a los siguientes lineamientos de periodicidad:
 - Monitoreo superficial: el primer día hábil de cada semana, dirigido a los servicios críticos.
 - Monitoreo exhaustivo: durante los primeros cinco días hábiles de cada mes, abarcando los servicios de comunicación, infraestructura informática y seguridad informática.
- Cuando el monitoreo derive en la elaboración de un dictamen o informe técnico, la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación deberá emitir el oficio de remisión correspondiente a la División Administrativa y Financiera, adjuntando el informe que deberá contar con un correlativo para su debido control.
- El Departamento de Infraestructura atenderá exclusivamente los requerimientos relacionados con los servicios críticos, infraestructura informática y seguridad informática asociados a la operación tecnológica institucional que, por su naturaleza, requieran su intervención técnica.
- La atención brindada por el Departamento de Infraestructura se clasifica en las siguientes categorías técnicas:
 - Atención al usuario.



Elaborado por:	Revisado y validado por:
Departamento de Infraestructura	Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación
Fecha: septiembre 2025	Fecha: noviembre 2025

	PROCESO	CÓDIGO	P-DAF-CTIC-DI-01
	Gestión y mantenimiento de la infraestructura tecnológica	VERSIÓN	01
		PÁGINA	2 de 3

- Servicios críticos.
- Servicios de comunicación e infraestructura informática.
- Servicios de seguridad informática.
- El dictamen o informe técnico podrá emitirse respecto de los servicios o incidencias que requieran análisis especializado o respaldo técnico para la toma de decisiones administrativas o correctivas, dentro de las categorías de atención establecidas.
- El Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación deberá emitir oficio de respuesta a la unidad organizativa solicitante para la entrega del dictamen o informe técnico, que deberá contar con un correlativo para su debido control.
- Al recibirse la información sobre una falla crítica, la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación deberá informar de inmediato a la División Administrativa y Financiera, utilizando los medios institucionales disponibles.
- Al restablecerse el servicio afectado, la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación deberá informar a la División Administrativa y Financiera utilizando los medios institucionales disponibles.
- El Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación deberá remitir la o las cotizaciones correspondientes a la División Administrativa y Financiera, con el fin de gestionar la autorización para la implementación de la solución a la falla crítica.
- El Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación deberá emitir oficio de respuesta adjuntando informe técnico que deberá contar con un correlativo para su debido control, a la División Administrativa y Financiera.
- La documentación generada por el Departamento de Infraestructura se elabora y se conserva en formato electrónico o digital, según corresponda.
- El jefe inmediato podrá reasignar actividades que conforman este proceso de acuerdo a la capacidad y carga laboral del personal.
- Observar además de estas normas, las de jerarquía superior aplicables a este proceso.

Recursos para el proceso	
Humanos	Materiales
▪ Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación ▪ Jefe de Departamento de Infraestructura TIC ▪ Técnico de Redes y Telecomunicaciones	Equipo de cómputo institucional, programas de ofimática, acceso a internet institucional, impresora y papelería básica, herramientas digitales para gestión y monitoreo (correo institucional, hojas de cálculo, herramientas de red), entre otros.



Elaborado por:	Revisado y validado por:
Departamento de Infraestructura	Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación
Fecha: septiembre 2025	Fecha: noviembre 2025

	PROCESO	CÓDIGO	P-DAF-CTIC-DI-01
	Gestión y mantenimiento de la infraestructura tecnológica	VERSIÓN	01
		PÁGINA	3 de 3

Procedimientos que forman parte del proceso	Indicadores
Monitoreo de servicios de infraestructura TIC.	Monitoreos realizados / Monitoreos programados.
Soporte y asesoría técnica en infraestructura tecnológica.	Solicitudes atendidas / Solicitudes recibidas.
Elaboración de dictamen o informe técnico.	Dictámenes o informes técnicos emitidos / Dictámenes o informes técnicos solicitados.
Fallas críticas.	Solicitudes atendidas / Solicitudes generadas.

Inicio del proceso	Descripción del proceso	Fin del proceso
Identifica la necesidad de atención, por monitoreo programado o por solicitud del usuario.	- Monitorea los servicios de infraestructura TIC. - Brinda Soporte y asesoría técnica según requerimiento o hallazgos de monitoreo. - Elabora dictamen o informe técnico cuando lo requiera la naturaleza del hallazgo o a solicitud del usuario o la unidad interesada y se necesite respaldar decisiones o acciones correctivas. - Ejecuta acciones para solventar las fallas críticas identificadas.	Cierra la solicitud.

Elaborado por:	Revisado y validado por:
Departamento de Infraestructura	Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación
Fecha: septiembre 2025	Fecha: noviembre 2025



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DI-01.1
	Monitoreo de servicios de infraestructura TIC	VERSIÓN	01
		PÁGINA	1 de 3

Objetivo específico
Realizar monitoreo sistemático y oportuno de los servicios de infraestructura TIC, con el fin de detectar incidencias, prevenir fallas, y asegurar la disponibilidad, seguridad y eficiencia de los sistemas tecnológicos institucionales.
Alcance
Aplica a toda la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, en particular al Departamento de Infraestructura.
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".
Normas específicas
- El monitoreo de los servicios de infraestructura tecnológica institucional deberá realizarse conforme a los siguientes lineamientos de periodicidad: - Monitoreo superficial: el primer día hábil de cada semana, dirigido a los servicios críticos. - Monitoreo exhaustivo: durante los primeros cinco días hábiles de cada mes, abarcando los servicios de comunicación, infraestructura informática y seguridad informática. - Cuando el monitoreo derive en la elaboración de un dictamen o informe técnico, la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación deberá emitir el oficio de remisión correspondiente a la División Administrativa y Financiera, adjuntando el informe que deberá contar con un correlativo para su debido control. - La documentación generada por el Departamento de Infraestructura se elabora y se conserva en formato electrónico o digital, según corresponda. - 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:
Departamento de Infraestructura	Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación
Fecha: septiembre 2025	Fecha: noviembre 2025

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DI-01.1
	Monitoreo de servicios de infraestructura TIC	VERSIÓN	01
		PÁGINA	2 de 3

Descripción del procedimiento:

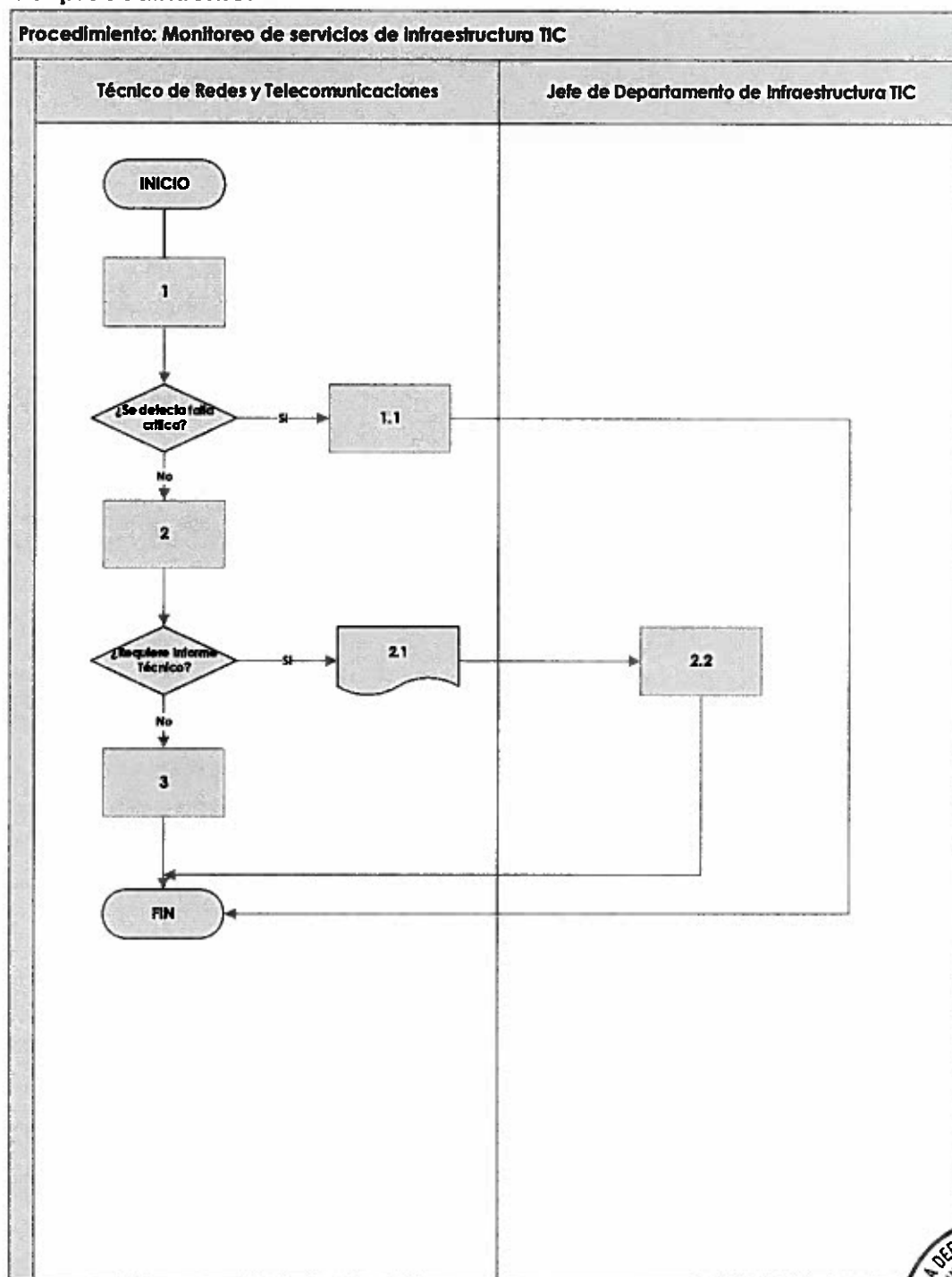
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Respaldo
1	Inicio del procedimiento. Monitorea los servicios de conformidad con la literal "a" del apartado de normas específicas, de detectar alguna falla crítica o incidencia realiza el registro en el Control de Solicitudes.	Técnico de Redes y Telecomunicaciones	
1.1	Si se detecta una falla crítica. Realiza el procedimiento de fallas críticas (PP-DAF-CTIC-DI-1.4). Fin del procedimiento.		
2	Evalúa la o las incidencias detectadas y determina las acciones preventivas o correctivas pertinentes, ejecuta la solución correspondiente.		
2.1	Si la incidencia requiere informe técnico. Elabora informe técnico y lo remite al Jefe de Departamento de Infraestructura TIC.		Informe técnico
2.2	Recibe, revisa y valida el informe técnico, remite a la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación para que proceda de conformidad con la literal "b" del apartado de normas específicas. Fin del procedimiento	Jefe de Departamento de Infraestructura TIC	
3	Cierra la solicitud en el Control de Solicitudes. Fin del procedimiento.	Técnico de Redes y Telecomunicaciones	



Elaborado por:	Revisado y validado por:
Departamento de Infraestructura	Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación
Fecha: septiembre 2025	Fecha: noviembre 2025

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DI-01.1
	Monitoreo de servicios de infraestructura TIC	VERSIÓN	01
		PÁGINA	3 de 3

Flujograma del procedimiento:



Elaborado por:	Revisado y validado por:
Departamento de Infraestructura	Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación
Fecha: septiembre 2025	Fecha: noviembre 2025

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DI-01.2
	Soporte y asesoría técnica en infraestructura tecnológica	VERSIÓN	01
		PÁGINA	1 de 5

Objetivo específico

Brindar asesoría técnica integral a los usuarios y unidades organizativas del Instituto en materia de redes, telecomunicaciones e infraestructura tecnológica, con el fin de asegurar el funcionamiento adecuado, seguro y eficiente de los recursos tecnológicos institucionales y apoyar la continuidad operativa.

Alcance

Aplica a toda la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, en particular al Departamento de Infraestructura.

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".

Normas específicas

- El Departamento de Infraestructura atenderá exclusivamente los requerimientos relacionados con los servicios críticos, infraestructura informática y seguridad informática asociados a la operación tecnológica institucional que, por su naturaleza, requieran su intervención técnica.
- La atención brindada por el Departamento de Infraestructura se clasifica en las siguientes categorías técnicas:
 - Atención al usuario.
 - Servicios críticos.
 - Servicios de comunicación e infraestructura informática.
 - Servicios de seguridad informática.
- La documentación generada por el Departamento de Infraestructura se elabora y se conserva en formato electrónico o digital, según corresponda.
- 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:
Departamento de Infraestructura	Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación
Fecha: septiembre 2025	Fecha: noviembre 2025

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DI-01.2
	Soporte y asesoría técnica en infraestructura tecnológica	VERSIÓN	01
		PÁGINA	2 de 5

Descripción del procedimiento:

No.	Descripción de las actividades	Responsable	Respaldo
1	Inicio del procedimiento. Recibe la solicitud de asistencia técnica por los medios electrónicos institucionales, personalmente o vía telefónica.	Jefe de Departamento de Infraestructura TIC	
2	Verifica si el requerimiento corresponde al ámbito de competencia del Departamento de Infraestructura, de conformidad con la literales "a" y "b" del apartado de normas específicas.		
2.1	Si la solicitud no corresponde. Informa al solicitante que la solicitud no procede. Fin del procedimiento.		
3	Registra la solicitud en el Control de Solicitudes y clasifica la atención según la categoría establecida en la literal "b" del apartado de normas específicas. Asigna al Técnico de Redes y Telecomunicaciones.		
4	Recibe asignación y recaba la información necesaria sobre el inconveniente reportado, por los medios electrónicos institucionales, personalmente o vía telefónica.	Técnico de Redes y Telecomunicaciones	
5	Determina si la solicitud puede resolverse de forma remota o si requiere atención presencial.		
5.1	Si puede ser atendida en forma remota. Resuelve la solicitud, informa al solicitante vía electrónica y registra el cierre de la solicitud. Fin del procedimiento.		
6	Atiende presencialmente, trasladándose al lugar para realizar la atención técnica necesaria.		
6.1	Si se identifica una falla crítica. Realiza el procedimiento de Fallas críticas (PP-DAF-CTIC-DI-1.4). Fin del procedimiento.		
7	Resuelve la solicitud e informa al solicitante por vía electrónica.		
7.1	Si la atención requiere informe técnico. Elabora informe técnico y lo remite al Jefe de Departamento de Infraestructura TIC.		Informe técnico

Elaborado por:	Revisado y validado por:
Departamento de Infraestructura	Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación
Fecha: septiembre 2025	Fecha: noviembre 2025



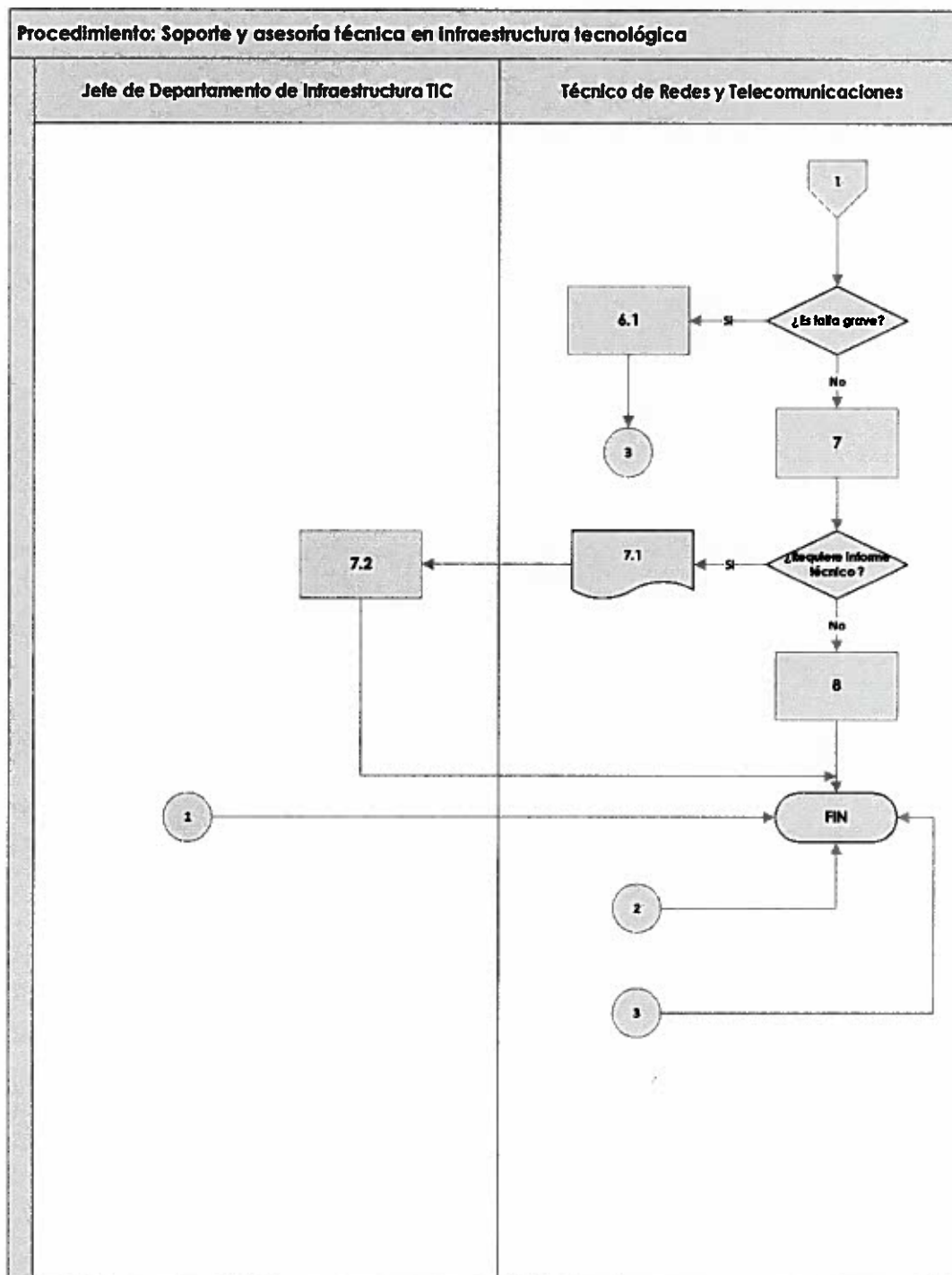
	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DI-01.2
	Soporte y asesoría técnica en infraestructura tecnológica	VERSIÓN	01
		PÁGINA	3 de 5

No.	Descripción de las actividades	Responsable	Respaldo
7.2	Recibe el informe técnico, valida y remite a la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación para su conocimiento y resguardo. Fin del procedimiento.	Jefe de Departamento de Infraestructura TIC	
8	Cierra la solicitud en el Control de Solicitudes. Fin del procedimiento.	Técnico de Redes y Telecomunicaciones	

Elaborado por:	Revisado y validado por:
Departamento de Infraestructura	Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación
Fecha: septiembre 2025	Fecha: noviembre 2025



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DI-01.2
	Soporte y asesoría técnica en infraestructura tecnológica	VERSIÓN	01
		PÁGINA	5 de 5



Elaborado por:	Revisado y validado por:
Departamento de Infraestructura	Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación
Fecha: septiembre 2025	Fecha: noviembre 2025

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DI-01.3
	Elaboración de dictamen o informe técnico	VERSIÓN	01
		PÁGINA	1 de 3

Objetivo específico
Establecer los lineamientos para la elaboración, revisión y emisión de informes y dictámenes técnicos relacionados con el estado, viabilidad, requerimientos o incidencias de los sistemas, equipos y servicios tecnológicos institucionales, con el fin de proporcionar soporte documental que respalde la toma de decisiones y las acciones administrativas o técnicas del Instituto de la Defensa Pública Penal.
Alcance
Aplica a toda la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, en particular al Departamento de Infraestructura.
Documentos requeridos
Ninguno.
Base legal
- Decreto del Congreso de la República de Guatemala número 129-1997, Ley de 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".
Normas específicas
a. La atención brindada por el Departamento de Infraestructura se clasifica en las siguientes categorías técnicas: - Atención al usuario. - Servicios críticos. - Servicios de comunicación e infraestructura informática. - Servicios de seguridad informática. b. El Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación deberá emitir oficio de respuesta a la unidad organizativa solicitante para la entrega del dictamen o informe técnico, que deberá contar con un correlativo para su debido control. c. La documentación generada por el Departamento de Infraestructura se elabora y se conserva en formato electrónico o digital, según corresponda. d. El jefe inmediato podrá reasignar actividades que conforman este procedimiento de acuerdo a la capacidad y carga laboral del personal. e. Observar además de estas normas, las de jerarquía superior aplicables a este procedimiento.



Elaborado por:	Revisado y validado por:
Departamento de Infraestructura	Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación
Fecha: septiembre 2025	Fecha: noviembre 2025

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DI-01.3
	Elaboración de dictamen o informe técnico	VERSIÓN	01
		PÁGINA	2 de 3

Descripción del procedimiento:

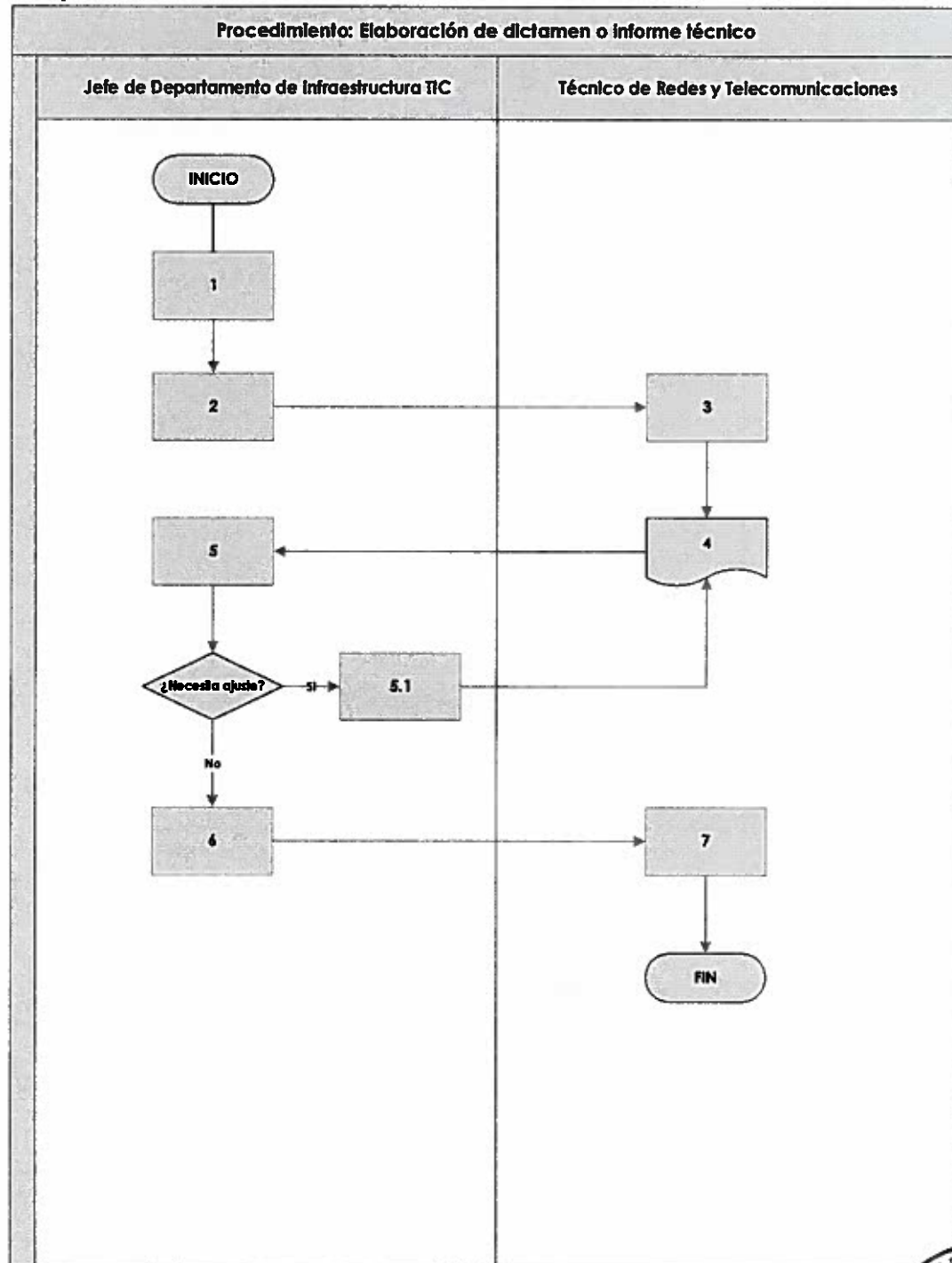
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Respaldo
1	Inicio del procedimiento. Recibe la solicitud de dictamen o informe técnico por los medios electrónicos institucionales, personalmente o vía telefónica.	Jefe de Departamento de Infraestructura TIC	
2	Registra la solicitud de dictamen o informe técnico en el Control de Solicitudes, categoriza de conformidad con la literal "a" del apartado de normas específicas y asigna la solicitud al Técnico de Redes y Telecomunicaciones.		
3	Recibe la asignación y realiza la evaluación técnica del servicio o equipo conforme a la categoría correspondiente de acuerdo con lo establecido en la literal "a" de apartado de normas específicas.	Técnico de Redes y Telecomunicaciones	
4	Elabora dictamen o informe técnico con base en la evaluación realizada y lo remite al Jefe de Departamento de Infraestructura TIC para su revisión y visto bueno.		Dictamen o informe técnico
5	Recibe, revisa y valida el dictamen o informe técnico.	Jefe de Departamento de Infraestructura TIC	
5.1	Si requiere ajustes. Devuelve el documento al Técnico de Redes y Telecomunicaciones para su corrección. Regresa a la actividad 4.		
6	Remite el dictamen o informe técnico a la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, para su oficialización y remisión mediante oficio, conforme a la literal "b" del apartado de normas específicas.		
7	Cierra la solicitud en el control de solicitudes. Fin del procedimiento.	Técnico de Redes y Telecomunicaciones	



Elaborado por:	Revisado y validado por:
Departamento de Infraestructura	Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación
Fecha: septiembre 2025	Fecha: noviembre 2025

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DI-01.3
	Elaboración de dictamen o informe técnico	VERSIÓN	01
		PÁGINA	3 de 3

Flujograma del procedimiento:

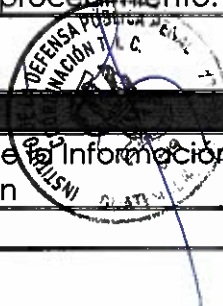


Elaborado por:	Revisado y validado por:
Departamento de Infraestructura	Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación
Fecha: septiembre 2025	Fecha: noviembre 2025

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DI-01.4
	Fallas críticas	VERSIÓN	01
		PÁGINA	1 de 6

Objetivo específico
Establecer los lineamientos y acciones necesarias para identificar, evaluar, atender y resolver fallas críticas en los servicios y equipos de infraestructura tecnológica del Instituto de la Defensa Pública Penal, con el fin de garantizar la continuidad operativa, minimizar riesgos y restablecer el funcionamiento en el menor tiempo posible.
Alcance
Aplica a toda la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, en particular al Departamento de Infraestructura.
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".
Normas específicas
- Al recibirse la información sobre una falla crítica, la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación deberá informar de inmediato a la División Administrativa y Financiera, utilizando los medios institucionales disponibles. - Al restablecerse el servicio afectado, la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación deberá informar a la División Administrativa y Financiera utilizando los medios institucionales disponibles. - El Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación deberá remitir la o las cotizaciones correspondientes a la División Administrativa y Financiera, con el fin de gestionar la autorización para la implementación de la solución a la falla crítica. - El Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación deberá emitir oficio de respuesta adjuntando informe técnico que deberá contar con un correlativo para su debido control, a la División Administrativa y Financiera. - La documentación generada por el Departamento de Infraestructura se elabora y se conserva en formato electrónico o digital, según corresponda. - 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:
Departamento de Infraestructura	Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación
Fecha: septiembre 2025	Fecha: noviembre 2025



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DI-01.4
	Fallas críticas	VERSIÓN	01
		PÁGINA	2 de 6

Descripción del procedimiento:

No.	Descripción de las actividades	Responsable	Respaldo
1	Inicio del procedimiento. Identifica que la incidencia corresponde a una falla crítica.	Técnico de Redes y Telecomunicaciones	
2	Informa inmediatamente por los medios electrónicos institucionales, personalmente o vía telefónica a la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación sobre la falla crítica, para que proceda de conformidad con la literal "a" del apartado de normas específicas.		
3	Ejecuta acciones necesarias para solventar la falla crítica y restablecer el servicio utilizando las herramientas disponibles en la institución.		
3.1	Si repara la falla crítica. Informa al Jefe de Departamento de Infraestructura TIC y a la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación de la solución o restablecimiento del servicio, por los medios electrónicos institucionales, personalmente o vía telefónica, para que procedan de conformidad con la literal "b" del apartado de normas específicas. Continúa con la actividad 10.		
4	Verifica si existe contrato de soporte vigente para el servicio afectado.		
4.1	Si existe contrato de soporte vigente. Contacta al proveedor del servicio y coordina la visita técnica y la ejecución de la reparación del servicio afectado según corresponda. Informa por los medios electrónicos institucionales, personalmente o vía telefónica, al Jefe de Departamento de Infraestructura TIC, la restauración del servicio.	Jefe de Departamento de Infraestructura TIC	
4.2	Recibe la información de la restauración del servicio, informa a la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación para que proceda de conformidad con la literal "b" del apartado de normas específicas. Continúa con la actividad 10.		

Elaborado por:	Revisado y validado por:
Departamento de Infraestructura	Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación
Fecha: septiembre 2025	Fecha: noviembre 2025



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DI-01.4
	Fallas críticas	VERSIÓN	01
		PÁGINA	3 de 6

No.	Descripción de las actividades	Responsable	Respaldo
5	Gestiona la o las cotizaciones con los proveedores correspondientes para la reparación del servicio fallido, asegurando que se cumplan los requerimientos técnicos establecidos y las remite al Jefe de Departamento de Infraestructura TIC para su validación.	Técnico de Redes y Telecomunicaciones	
6	Recibe y valida la o las cotizaciones y las remite a la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación para que proceda al tramite conforme a la literal "c" del apartado de normas específicas.	Jefe de Departamento de Infraestructura TIC	
7	Recibe la autorización correspondiente por los medios electrónicos institucionales, personalmente o vía telefónica, de la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación y la remite por los mismos medios al Técnico de Redes y Telecomunicaciones para la reparación del servicio fallido.		
8	Coordina con el proveedor la programación de la visita técnica y participa en la verificación del restablecimiento del servicio, asegurando su correcto funcionamiento.	Técnico de Redes y Telecomunicaciones	
9	Informa por los medios electrónicos institucionales, personalmente o vía telefónica al Jefe de Departamento de Infraestructura TIC y a la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación sobre la solución o restablecimiento del servicio para que procedan de conformidad con la literal "b" del apartado de normas específicas.		
10	Elabora informe técnico y remite al Jefe de Departamento de Infraestructura TIC.		Informe técnico
11	Recibe, revisa y remite el informe técnico a la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación para que se proceda de conformidad con la literal "d" del apartado de normas específicas.	Jefe de Departamento de Infraestructura TIC	Oficio

Elaborado por:	Revisado y validado por:
Departamento de Infraestructura	Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación
Fecha: septiembre 2025	Fecha: noviembre 2025



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DI-01.4
	Fallas críticas	VERSIÓN	01
		PÁGINA	4 de 6

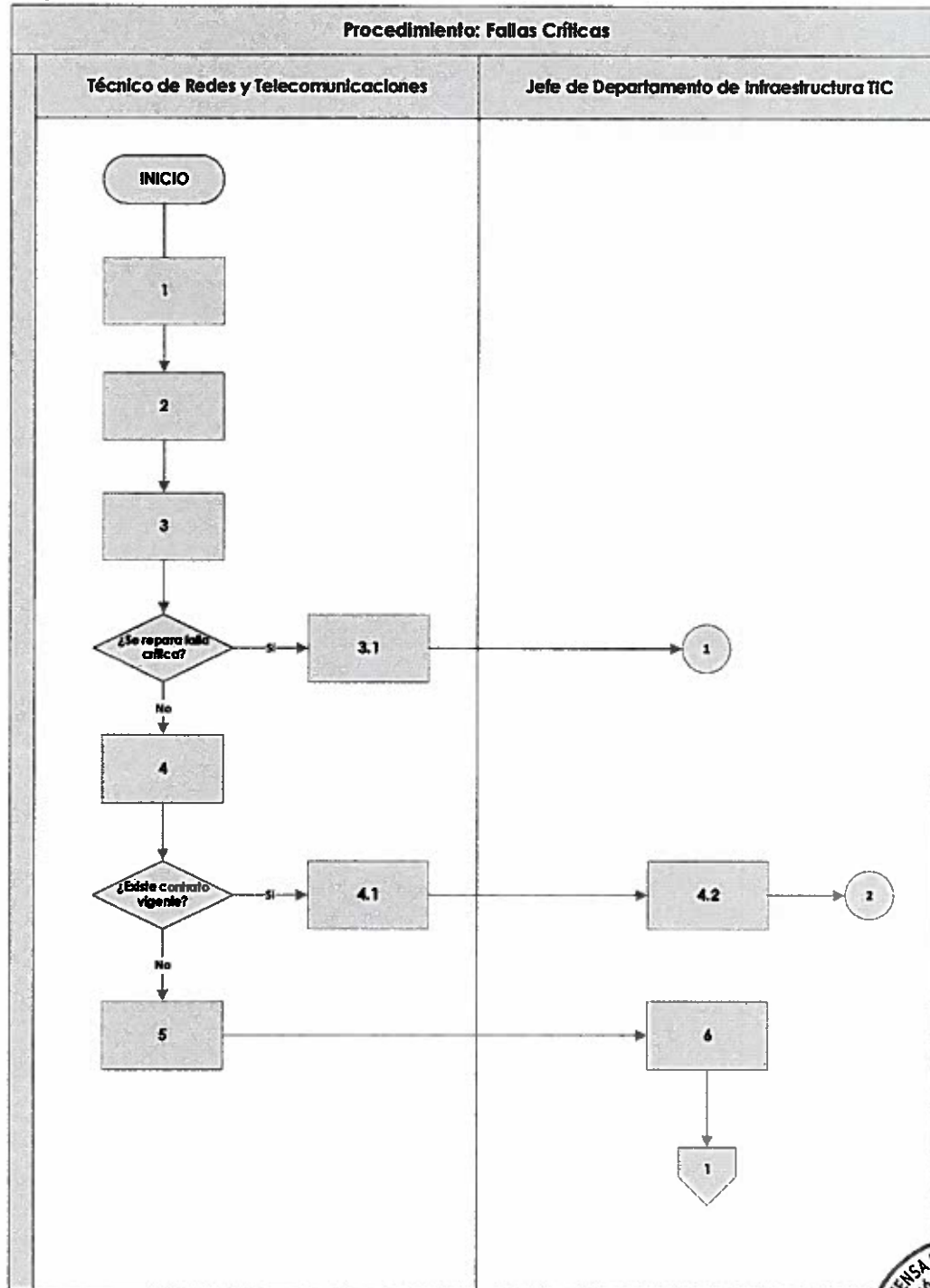
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Respaldo
12	Cierra la solicitud en el control de solicitudes y adjunta el informe técnico correspondiente. Fin del procedimiento.	Técnico de Redes y Telecomunicaciones	

Elaborado por:	Revisado y validado por:
Departamento de Infraestructura	Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación
Fecha: septiembre 2025	Fecha: noviembre 2025



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DI-01.4
	Fallas críticas	VERSIÓN	01
		PÁGINA	5 de 6

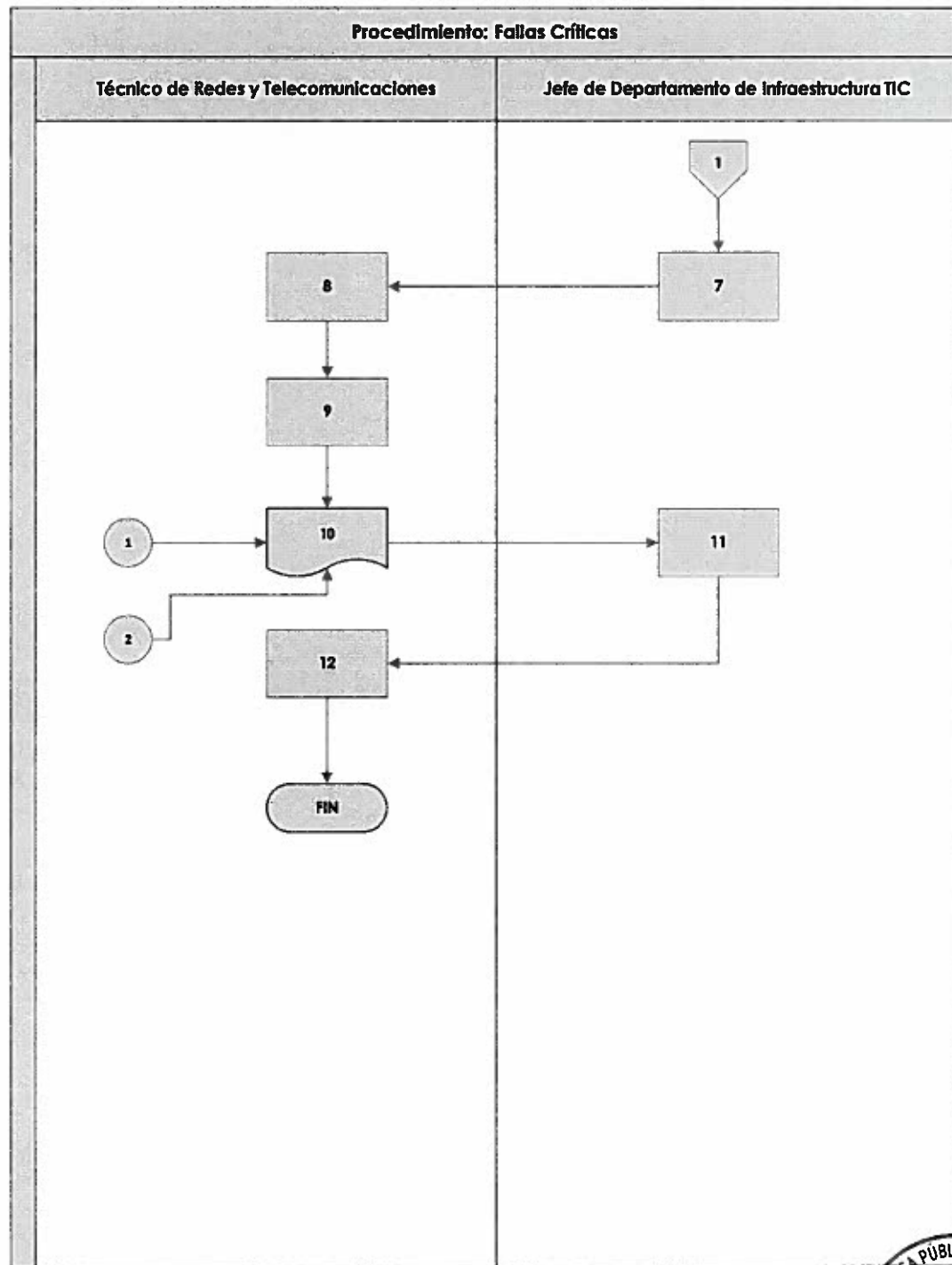
Flujograma del procedimiento:



Elaborado por:	Revisado y validado por:
Departamento de Infraestructura	Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación
Fecha: septiembre 2025	Fecha: noviembre 2025



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DI-01.4
	Fallas críticas	VERSIÓN	01
		PÁGINA	6 de 6

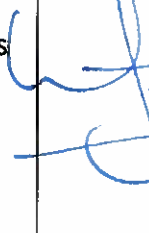
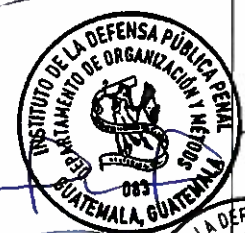
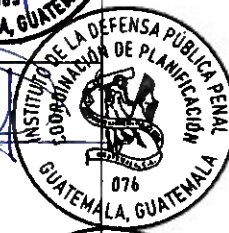
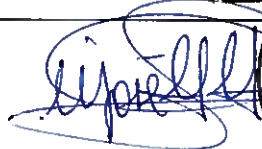
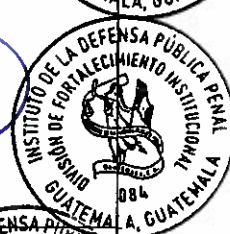
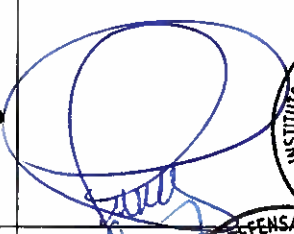
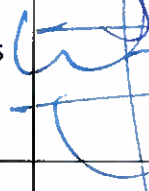
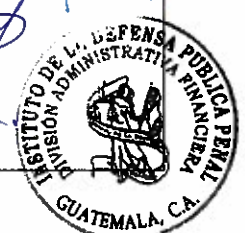


Elaborado por:	Revisado y validado por:
Departamento de Infraestructura	Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación
Fecha: septiembre 2025	Fecha: noviembre 2025





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	  
Validado por:	Ing. Oscar Felipe Raimundo Morales Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación	 
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 del Departamento de Infraestructura 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