



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



RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA

NÚMERO 16-2026/DAF

LA DIRECCIÓN DE LA DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, DEL INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL. Guatemala, veintisiete de febrero de dos mil veintiséis

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



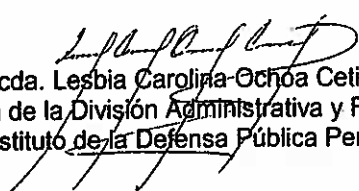
funcionamiento administrativo, financiero y tecnológico, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

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 Los procesos y Procedimientos versión 01, del Departamento de Desarrollo 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 Desarrollo 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 Desarrollo 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 Desarrollo**

**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 Proceso y Procedimientos	14
	Proceso: Gestión de asistencia técnica a usuarios	15
	Procedimiento: Atención de solicitudes de asistencia técnica.....	17
	Proceso: Desarrollo y mantenimiento de sistemas informáticos	20
	Procedimiento: Elaboración de tareas de programación.....	23
	Procedimiento: Publicación de tareas en ambiente de pruebas.....	28
	Procedimiento: Ejecución de pruebas de tareas de programación.....	32
	Procedimiento: Publicación de tareas en ambiente de producción.....	37
	Proceso: Administración de copias de respaldo de base de datos.....	41
	Procedimiento: Generación y resguardo de copias de respaldo de base de datos.....	43
X.	HOJA DE EDICIÓN.....	46
XI.	FECHA DE VIGENCIA.....	47





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 Desarrollo 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 Desarrollo; 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 el Departamento de Desarrollo 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 como





PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Departamento de Desarrollo

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 49-2011, Reglamento para el uso adecuado de "el Sistema de Mensajería Instantánea".





PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Departamento de Desarrollo

- 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.

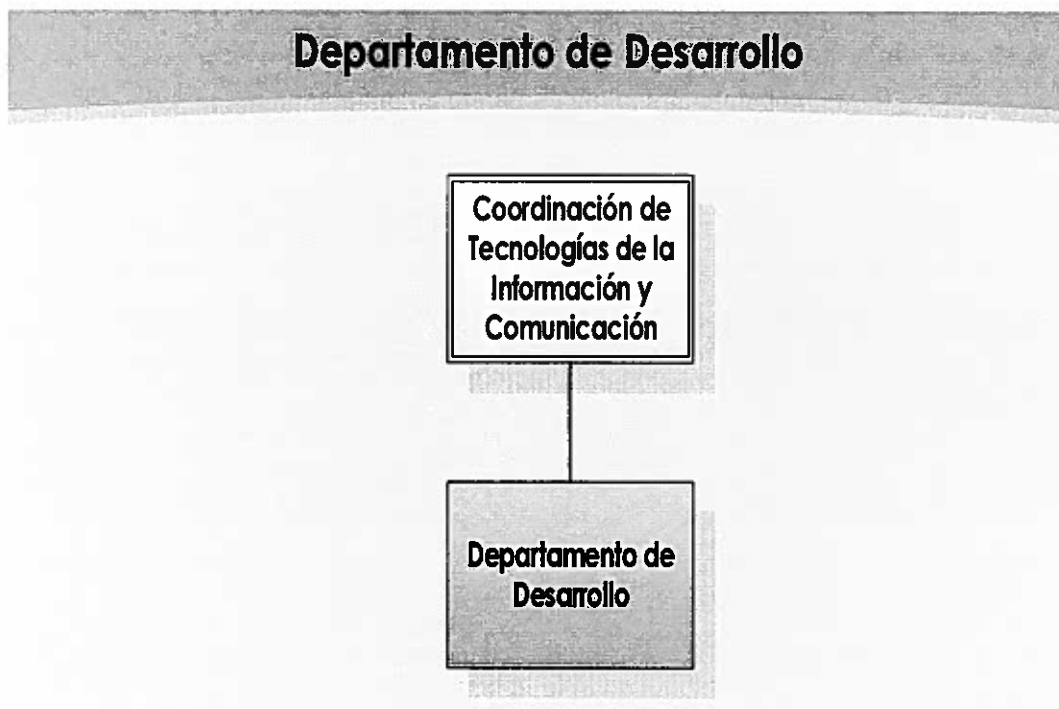
Efectividad: Respuesta oportuna, eficaz y adecuada a los intereses del usuario en cumplimiento del mandato institucional.

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 DESARROLLO



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	DD = Departamento de Desarrollo.



VIII. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS

Ambiente de capacitación: es el entorno donde se realizan pruebas previo a implementar el software en producción.

Ambiente de desarrollo: es el entorno donde se lleva a cabo la construcción de software o sistema. Esto incluye la escritura, depuración y pruebas del código fuente de la aplicación.

Ambiente de pruebas: es el entorno donde se realizan pruebas de un software o sistemas antes de su implementación en ambiente de producción.

Ambiente de producción: es el entorno donde el software o sistema se ejecuta para los usuarios finales.

Backup: (también llamado copia de seguridad), es una réplica de los datos originales almacenada en un medio alternativo, que permite la recuperación de la información en caso de pérdida, corrupción, eliminación accidental, fallo del sistema o desastre.

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.

Ciclo de pruebas: Son las actividades necesarias para probar el software o sistemas y así asegurar su calidad antes de su implementación en producción.

Ciclo 4 de pruebas: Es la cuarta iteración dentro del proceso de validación y verificación de un sistema o software, en la cual se repiten las pruebas funcionales, técnicas o integrales después de haberse corregido los defectos detectados en los ciclos anteriores.

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, redes, etc.

IDPP: Instituto de la Defensa Pública Penal.

Indicador: Es un valor cuantitativo o cualitativo que permite medir el grado de avance, logro o cumplimiento de un objetivo, meta o actividad.

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.





PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Departamento de Desarrollo

Estos medios permiten realizar comunicaciones, transacciones o gestiones sin necesidad de soporte físico en papel.

Metodología: Conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica, un estudio o una exposición doctrinal.

Módulo informático: es una unidad funcional específica dentro de un sistema más amplio, diseñada para cumplir con una tarea o conjunto de tareas concretas.

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

Plantilla de aviso: Documento o formato preestablecido que se utiliza para comunicar información relevante o notificaciones específicas de manera uniforme y estandarizada dentro de la institución.

Prioritario: Se refiere a aquello que, por su importancia o urgencia, debe ser atendido o ejecutado antes que otras actividades o tareas.

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.

Prórroga: Es la extensión o ampliación del plazo originalmente establecido para el cumplimiento de una obligación, ejecución de un trámite, entrega de un informe, contrato o cualquier otra actividad administrativa o legal.

Pruebas: verificar que el software o sistema funciona correctamente y cumple con lo requerido y así identificar posibles errores antes de que llegue al ambiente de producción.

Publicar una tarea: consiste en trasladar e implementar una solución desarrollada (código fuente, scripts o configuración) desde un ambiente de pruebas o desarrollo al ambiente de producción, con el fin de que esté disponible y funcional para los usuarios finales. Este paso incluye la validación previa de los resultados esperados, la aplicación controlada de cambios.

Repositorio de la base de datos: Es el espacio lógico o físico donde se almacenan, organizan y gestionan los datos de manera estructurada, a través de un sistema de gestión de bases de datos, centraliza la información, permitiendo su consulta, actualización, respaldo y administración de forma segura y eficiente, pueden estar ubicados en servidores locales, servidores en la nube o sistemas híbridos de almacenamiento.

Resolución: Es el acto administrativo emitido por una autoridad competente, mediante el cual se decide, aprueba o dispone sobre un asunto específico dentro de su ámbito de competencia.





PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Departamento de Desarrollo

Servidor de almacenamiento de datos: Es un equipo o sistema especializado, diseñado para alojar, administrar y proporcionar acceso seguro a grandes volúmenes de información. Estos servidores están configurados para funcionar de forma continua, ofreciendo disponibilidad, respaldo y recuperación de datos, así como control de acceso para usuarios y aplicaciones.

Software: programas y aplicaciones que gestionan la información.

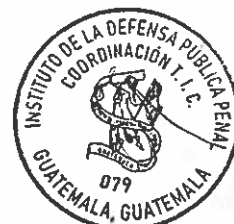
Sistema de mensajería electrónica: Es un programa de comunicación basado en texto, donde dos personas entablan una conversación a través de dispositivos conectados a Internet, como computadoras, celulares y tabletas.

Sistemas Informáticos: es un conjunto integrado de componentes físicos (hardware), programas (software), redes y recursos humanos que trabajan en conjunto para procesar, almacenar y transmitir información de manera automática.

Tarea de programación: es una actividad técnica específica orientada al desarrollo, mantenimiento, mejora o corrección de código fuente dentro de un sistema o módulo informático. Puede incluir la codificación de nuevas funcionalidades, la modificación de componentes existentes, la integración de módulos, la solución de errores o la optimización de algoritmos y estructuras de datos.

Trámite: Paso que, junto con otros, debe realizarse de forma sucesiva para solucionar un asunto que requiere.

Viabilidad: Es la capacidad o posibilidad real de que una acción, proyecto o propuesta pueda ejecutarse con éxito, considerando factores técnicos, económicos, legales y operativos.



IX. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS





**Listado de Procesos y Procedimientos del
Departamento de Desarrollo**

CÓDIGO

**LPP-DAF-
CTIC-DD-01**

VERSIÓN

01

PÁGINA

1 de 1

No.	Tipo de Documento	Nombre del Documento	Código
1	Proceso	Gestión de asistencia técnica a usuarios	P-DAF-CTIC-DD-01
2	Procedimiento	Atención de solicitudes de asistencia técnica	PP-DAF-CTIC-DD-01.1
3	Proceso	Desarrollo y mantenimiento de sistemas informáticos	P-DAF-CTIC-DD-02
4	Procedimiento	Elaboración de tareas de programación	PP-DAF-CTIC-DD-02.1
5	Procedimiento	Publicación de tareas en ambiente de pruebas	PP-DAF-CTIC-DD-02.2
6	Procedimiento	Ejecución de pruebas de tareas de programación	PP-DAF-CTIC-DD-02.3
7	Procedimiento	Publicación de tareas en ambiente de producción	PP-DAF-CTIC-DD-02.4
8	Proceso	Administración de copias de respaldo de base de datos	P-DAF-CTIC-DD-03
9	Procedimiento	Generación y resguardo de copias de respaldo de base de datos	PP-DAF-CTIC-DD-03.1



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

	PROCESO	CÓDIGO	P-DAF-CTIC-DD-01
	Gestión de asistencia técnica a usuarios	VERSIÓN	01
		PÁGINA	1 de 2

Objetivo:

Orientar al personal responsable de brindar asistencia técnica a los usuarios sobre las aplicaciones que utilizan los procesos sistematizados en los diferentes sistemas desarrollados en el Instituto de la Defensa Pública Penal, asegurando una atención eficiente y oportuna.

Dueño del proceso y encargado de supervisión:

Departamento de Desarrollo/ Jefe de Departamento de Desarrollo.

Alcance:

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

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:

- La asistencia técnica será procedente únicamente respecto de los sistemas informáticos diseñados y desarrollados por el Departamento de Desarrollo de la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- El Jefe de Departamento de Desarrollo verificará mensualmente el estado del control de solicitudes electrónico, con el propósito de supervisar el avance y dar seguimiento a las solicitudes pendientes de cierre.
- Cuando se presenten situaciones no contempladas en el presente procedimiento, el Jefe de Departamento de Desarrollo deberá trasladar el caso a la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, para su análisis y la determinación de las acciones que correspondan conforme a la normativa institucional.
- La documentación generada en el Departamento de Desarrollo se elaborará y almacenará en formato electrónico o digital según corresponda.
- El jefe inmediato podrá reasignar actividades en los procedimientos 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 procedimiento.

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



	PROCESO	CÓDIGO	P-DAF-CTIC-DD-01
	Gestión de asistencia técnica a usuarios	VERSIÓN	01
		PÁGINA	2 de 2

Recursos para el proceso	
Humanos	Materiales
- Jefe de Departamento de Desarrollo. - Programador. - Analista Programador.	Equipo de cómputo, programas de ofimática, internet, impresora, hojas de papel bond, entre otros.

Procedimientos que forman parte del proceso	Indicadores
Atención de solicitudes de asistencia técnica.	Solicitudes atendidas / Solicitudes recibidas.

Inicio del proceso	Descripción del proceso	Fin del proceso
Recibe la solicitud de asistencia.	- Registra la Solicitud. - Resuelve la solicitud e informa al usuario. - Cierra la Solicitud.	Revisa el Control de Solicitudes.



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

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DD-01.1
	Atención de solicitudes de asistencia técnica	VERSIÓN	01
		PÁGINA	1 de 3

Objetivo específico
Orientar al personal responsable de brindar asistencia técnica a los usuarios sobre las aplicaciones que utilizan los procesos sistematizados en los diferentes sistemas desarrollados en el Instituto de la Defensa Pública Penal, asegurando una atención eficiente y oportuna.
Alcance
Aplica a toda la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, en particular al Departamento de Desarrollo.
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
- La asistencia técnica será procedente únicamente respecto de los sistemas informáticos diseñados y desarrollados por el Departamento de Desarrollo de la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación. - El Jefe de Departamento de Desarrollo verificará mensualmente el estado del control de solicitudes electrónico, con el propósito de supervisar el avance y dar seguimiento a las solicitudes pendientes de cierre. - Cuando se presenten situaciones no contempladas en el presente procedimiento, el Jefe de Departamento de Desarrollo deberá trasladar el caso a la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, para su análisis y la determinación de las acciones que correspondan conforme a la normativa institucional. - La documentación generada en el Departamento de Desarrollo se elaborará y almacenará en formato electrónico o digital según corresponda. - El jefe inmediato podrá reasignar actividades en los procedimientos 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 procedimiento.



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

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DD-01.1
	Atención de solicitudes de asistencia técnica	VERSIÓN	01
		PÁGINA	2 de 3

Descripción del procedimiento:

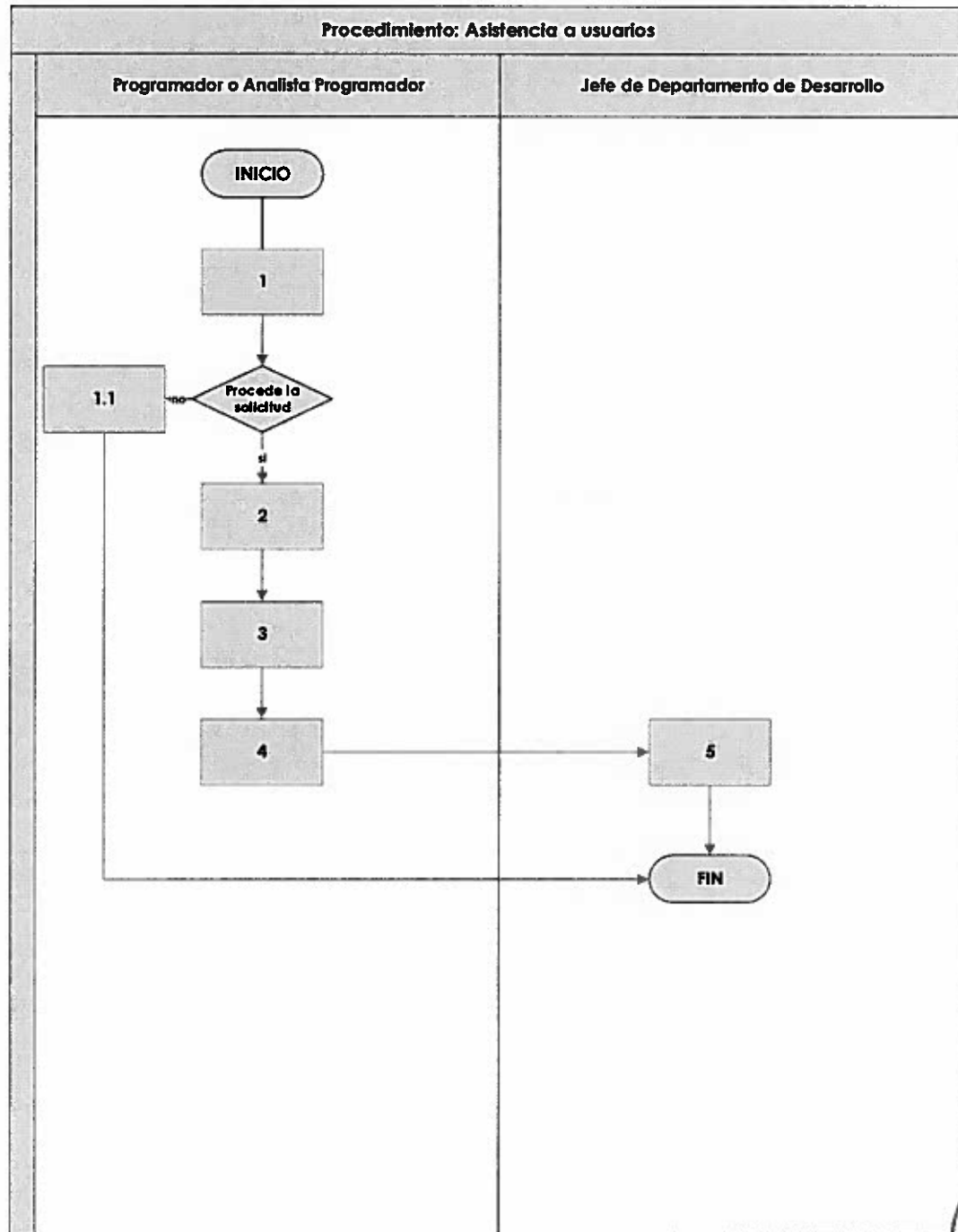
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Respaldo
1	Inicio del procedimiento. Recibe la solicitud de asistencia por los medios electrónicos disponibles, personalmente o vía telefónica y evalúa de conformidad con el inciso "a" del apartado de Normas específicas.	Programador o Analista Programador	
1.1	De no proceder la solicitud. Determina que no procede atender la asistencia técnica e informa al usuario o solicitante. Fin del procedimiento.		
2	Registra la solicitud en el control de solicitudes electrónico.		
3	Resuelve la solicitud e informa al usuario, por los medios electrónicos disponibles, personalmente o vía telefónica.		
4	Cierra la solicitud en el control de solicitudes electrónico.	Jefe de Departamento de Desarrollo	
5	Revisa el control de solicitudes electrónico de conformidad con la letra "b" del apartado de Normas específicas. Fin del procedimiento.		



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

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DD-01.1
	Atención de solicitudes de asistencia técnica	VERSIÓN	01
		PÁGINA	3 de 3

Flujograma del procedimiento:



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

	PROCESO	CÓDIGO	P-DAF-CTIC-DD-02
	Desarrollo y mantenimiento de sistemas informáticos	VERSIÓN	01
		PÁGINA	1 de 3

Objetivo:

Establecer las actividades necesarias para desarrollar o actualizar módulos o sistemas informáticos, garantizando su funcionalidad, calidad y disponibilidad mediante la programación, pruebas y publicación en los ambientes correspondientes.

Dueño del proceso y encargado de supervisión:

Departamento de Desarrollo/ Jefe de Departamento de Desarrollo.

Alcance:

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

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:

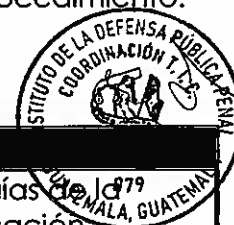
- El Departamento de Desarrollo será el responsable de analizar los diferentes requerimientos para su desarrollo o creación, con el propósito de establecer la viabilidad de sistematizarlos.
- Los formatos requeridos para el desarrollo de una tarea de programación que debe llenar el Programador o Analista Programador son:
 - Plantilla de requerimiento.
 - Plantilla de análisis y desarrollo.
 - Formulario de publicación.
 - Plantilla de aviso al usuario de culminación de la atención de la solicitud.
- El responsable de la tarea de programación deberá coordinar reuniones, según la necesidad, con la unidad organizativa solicitante para aclarar el requerimiento.
- El Jefe de Departamento de Desarrollo asignará roles al Programador o Analista Programador de acuerdo con las necesidades del departamento. Estos roles pueden ser:
 - Encargado de publicar base de datos.
 - Encargado de publicar aplicación.
 - Encargado de realizar pruebas.
 - Encargado de desarrollar tareas.



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

	PROCESO	CÓDIGO	P-DAF-CTIC-DD-02
	Desarrollo y mantenimiento de sistemas informáticos	VERSIÓN	01
		PÁGINA	2 de 3

- El Informe Técnico se elabora tras la reunión con el encargado de desarrollar tareas, el encargado de realizar pruebas y, cuando corresponda, con el Jefe de Departamento de Desarrollo, para analizar y documentar las causas de errores identificados.
- El programador o Analista Programador encargado de realizar las pruebas deberá determinar la prioridad de las mismas.
- El Programador o Analista Programador deberá verificar que la información necesaria para la ejecución de las pruebas esté completa, incluyendo:
 - Plantilla de requerimiento.
 - Plantilla de análisis y desarrollo.
 - Formulario de publicación.
 - Plantilla de aviso al usuario de culminación de la atención de la solicitud.
- La publicación de las tareas en ambiente de producción debe realizarse después de las 15:30 horas, con la finalidad de no interrumpir el servicio en los sistemas del IDPP.
- La publicación de las tareas en ambiente de producción son responsabilidad del Programador o Analista Programador encargado de la tarea de publicación de la aplicación, encargado de la publicación de base de datos y el encargado de desarrollar tareas. Quienes deberán estar presentes durante la ejecución de esta actividad, a fin de garantizar su correcta implementación.
- El Programador o Analista Programador al recibir por los medios electrónicos la solicitud para la publicación de la tarea, deberá revisar y actualizar el repositorio de tareas.
- La publicación de tareas en ambiente de producción, debe haberse realizado previamente en el ambiente de capacitación.
- Las fallas que se presenten en el ambiente de capacitación causadas por factores externos al Departamento de Desarrollo deberán ser coordinadas por el jefe de dicho Departamento, quien gestionará la solución e informará al Programador o Analista Programador sobre la corrección efectuada.
- El Jefe de Departamento de Desarrollo informará la finalización de una solicitud a la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación según corresponda el caso por cualquiera de los siguientes medios:
 - Razonando el oficio de solicitud.
 - Por medios electrónicos.
 - Informe técnico.
- El Programador o Analista Programador deberá registrar de forma oportuna y veraz, en el formato electrónico de Control de Tareas, el tiempo invertido en cada una de las etapas del desarrollo del software, conforme al rol asignado.
- La documentación generada en el Departamento de Desarrollo se elaborará y almacenará en formato electrónico o digital, según corresponda.
- El jefe inmediato podrá reasignar actividades en los procedimientos 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 procedimiento.



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

	PROCESO	CÓDIGO	P-DAF-CTIC-DD-02
	Desarrollo y mantenimiento de sistemas informáticos	VERSIÓN	01
		PÁGINA	3 de 3

Recursos para el proceso	
Humanos	Materiales
- Jefe de Departamento de Desarrollo. - Programador. - Analista Programador.	Equipo de cómputo, programas de ofimática, internet, impresora, hojas de papel bond, entre otros.

Procedimientos que forman parte del proceso	Indicadores
Elaboración de tareas de programación	Horas de desarrollo del mes / Total de horas laborales del mes
Publicación de tareas en ambiente de pruebas	
Ejecución de pruebas de tareas de programación	
Publicación de tareas en ambiente de producción	

Inicio del proceso	Descripción del proceso	Fin del proceso
Recibe la solicitud de elaborar, ejecutar pruebas o publicar una tarea.	- Asigna tarea de programación - Recibe la asignación de la tarea de programación. - Desarrolla de acuerdo a lo solicitado. - Ejecuta pruebas de la tarea de programación - Realiza la publicación de la tarea de programación	Informa la finalización de la solicitud.



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

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DD-02.1
	Elaboración de tareas de programación	VERSIÓN	01
		PÁGINA	1 de 5

Objetivo específico	
Establecer los lineamientos para que el personal técnico del Departamento de Desarrollo ejecute correctamente las tareas de programación asignadas, asegurando la implementación eficiente de funcionalidades en los sistemas informáticos institucionales, conforme a los requerimientos establecidos por las unidades organizativas 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 Desarrollo.	
Documentos requeridos	
Oficio de solicitud.	
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	
a. El Departamento de Desarrollo será el responsable de analizar los diferentes requerimientos para su desarrollo o creación, con el propósito de establecer la viabilidad de sistematizarlos. b. Los formatos requeridos para el desarrollo de una tarea de programación que debe llenar el Programador o Analista Programador son: - Plantilla de requerimiento. - Plantilla de análisis y desarrollo. - Formulario de publicación. - Plantilla de aviso al usuario de culminación de la atención de la solicitud. c. El responsable de la tarea de programación deberá coordinar reuniones, según la necesidad, con la unidad organizativa solicitante para aclarar el requerimiento. d. El Jefe de Departamento de Desarrollo deberá asignar roles al Programador o Analista Programador de acuerdo con las necesidades del departamento. Estos roles pueden ser: - Encargado de publicar base de datos. - Encargado de publicar aplicación. - Encargado de realizar pruebas. - Encargado de desarrollar tareas. e. El Programador o Analista Programador deberá registrar de forma oportuna y veraz, en el	

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



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DD-02.1
	Elaboración de tareas de programación	VERSIÓN	01
		PÁGINA	2 de 5

formato electrónico de Control de Tareas, el tiempo invertido en cada una de las etapas del desarrollo del software, conforme al rol asignado.

- f. La documentación generada en el Departamento de Desarrollo se elaborará y almacenará en formato electrónico o digital según corresponda.
- g. El jefe inmediato podrá reasignar actividades en los procedimientos que conforman este proceso de acuerdo a la capacidad y carga laboral del personal.
- h. Observar además de estas normas, las de jerarquía superior aplicables a este procedimiento.

Descripción del procedimiento:

No.	Descripción de las actividades	Responsable	Respaldo
1	Inicio del procedimiento. Recibe oficio de solicitud de la unidad organizativa solicitante.	Jefe de Departamento de Desarrollo	Oficio de solicitud
2	Analiza la viabilidad técnica y funcional del requerimiento para determinar si puede ser atendido.		
2.1	Si la solicitud no puede ser atendida. Responde mediante oficio a la unidad organizativa solicitante, indicando los motivos por los que la solicitud no puede ser atendida. Fin del procedimiento.		Oficio firmado de recibido
3	Asigna tarea por los medios electrónicos al Programador o Analista Programador con el rol de encargado de desarrollar tareas.		
4	Recibe, por los medios electrónicos, la asignación de la tarea de programación con el rol de encargado de desarrollar tareas, por parte del Jefe de Departamento de Desarrollo o del Programador o Analista Programador según corresponda, de conformidad con los procedimientos PP-DAF-CTIC-DD-02.2- Publicación de tareas en ambiente de pruebas, PP-DAF-CTIC-DD-02.3- Ejecución de pruebas de tareas de programación.	Programador o Analista Programador	
5	Prepara y elabora lo requerido de conformidad con las literales "b" y "e" del apartado de Normas específicas, para el desarrollo de la tarea asignada.		
6	Analiza y determina la solución para cumplir con los requerimientos del usuario de conformidad con la literal "c" del apartado de Normas específicas.		

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



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DD-02.1
	Elaboración de tareas de programación	VERSIÓN	01
		PÁGINA	3 de 5

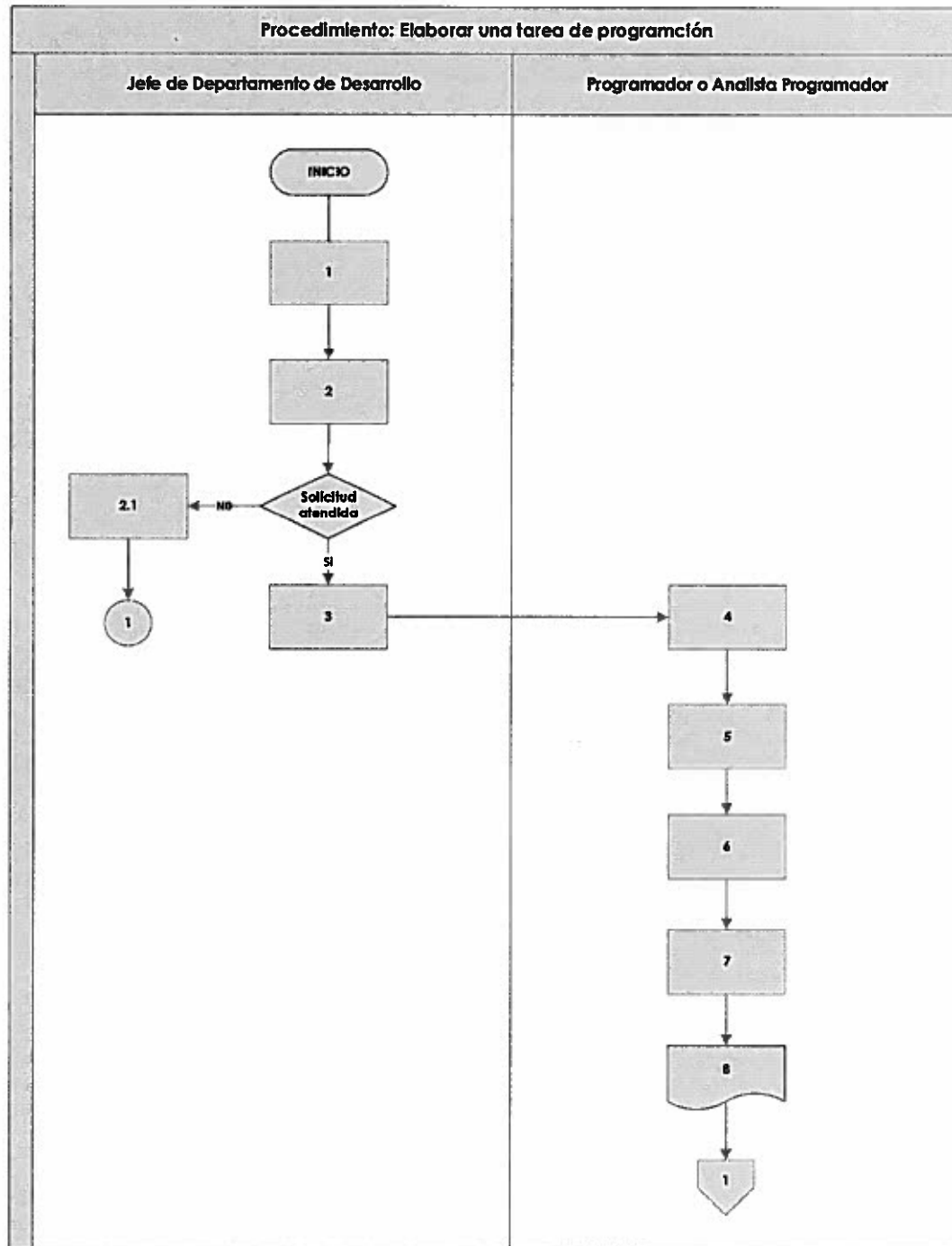
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Respaldo
7	Realiza los cambios necesarios en el sistema solicitado y ejecuta pruebas locales de los cambios.	Programador o Analista Programador	
8	Elabora Manual de Usuario y realiza formato de aviso de culminación de tarea de conformidad con las literales "b" y "f" del apartado de Normas específicas.		Manual de Usuario
9	Elabora y envía por los medios electrónicos al encargado de publicar aplicación y/o al Encargado de publicar base de datos, la información de los datos generales de la tarea y solicita su publicación en ambiente de pruebas. Y se procede conforme al procedimiento DAF-CTIC-DD-02.2- Publicación de tareas en ambiente de pruebas		
10	Recibe por los medios electrónicos del encargado de realizar pruebas, la aprobación de la tarea, para su publicación en ambiente de producción. Y se procede conforme al procedimiento DAF-CTIC-DD-02.4- Publicación de tareas en ambiente de producción. Fin del procedimiento.		

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



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DD-02.1
	Elaboración de tareas de programación	VERSIÓN	01
		PÁGINA	4 de 5

Flujograma del procedimiento:



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





PROCEDIMIENTO

CÓDIGO

PP-DAF-CTIC-
DD-02.1

Elaboración de tareas de programación

VERSIÓN

01

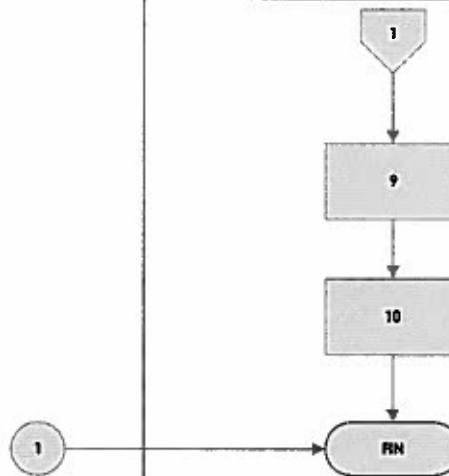
PÁGINA

5 de 5

Procedimiento: Elaborar una tarea de programación

Jefe de Departamento de Desarrollo

Programador, Analista Programador



Elaborado por:

Departamento de Desarrollo

Revisado y validado por:

Coordinador de Tecnologías de la Información
y Comunicación

Fecha: septiembre 2025

Fecha: octubre 2025



**PROCEDIMIENTO****CÓDIGO****PP-DAF-CTIC-DD-02.2****Publicación de tareas en ambiente de pruebas****VERSIÓN****01****PÁGINA****1 de 4****Objetivo específico**

Establecer los lineamientos para que el personal técnico del Departamento de Desarrollo realice la publicación de tareas de programación en el ambiente de pruebas, posterior a su codificación y previo a su implementación en el ambiente de producción, con el fin de validar su funcionalidad, identificar posibles errores y asegurar que cumpla con los requerimientos establecidos por las unidades organizativas 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 Desarrollo.

Documentos requeridos

- Solicitud para la publicación de tareas.

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

- a. El Programador o Analista Programador al recibir por los medios electrónicos la solicitud para la publicación de la tarea, deberá revisar y actualizar el repositorio de tareas.
- b. Los formatos requeridos para el desarrollo de una tarea de programación que debe llenar el Programador o Analista Programador son:
 - Plantilla de requerimiento.
 - Plantilla de análisis y desarrollo.
 - Formulario de publicación.
 - Plantilla de aviso al usuario de culminación de la atención de la solicitud.
- c. El informe técnico se debe elaborar después de haber sostenido una reunión con el encargado de desarrollar tareas y el encargado de la publicación en base de datos y/o aplicación, con el propósito de analizar y documentar las causas de los errores identificados.
- d. El Jefe de Departamento de Desarrollo deberá asignar roles al Programador o Analista programador de acuerdo a las necesidades del departamento estos roles pueden ser:
 - Encargado de publicar base de datos.
 - Encargado de publicar aplicación.
 - Encargado de realizar pruebas.

Elaborado por:

Departamento de Desarrollo

Revisado y validado por:

Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación

Fecha: septiembre 2025**Fecha:** octubre 2025

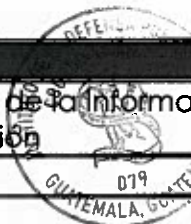
	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DD-02.2
	Publicación de tareas en ambiente de pruebas	VERSIÓN	01
		PÁGINA	2 de 4

- Encargado de desarrollar tareas.
- e. El Programador o Analista Programador deberá registrar de forma oportuna y veraz, en el formato electrónico de Control de Tareas, el tiempo invertido en cada una de las etapas del desarrollo del software, conforme al rol asignado.
- f. La documentación generada en el Departamento de Desarrollo se elaborará y almacenará en formato electrónico o digital según corresponda.
- g. El jefe inmediato podrá reasignar actividades en los procedimientos que conforman este proceso de acuerdo a la capacidad y carga laboral del personal.
- h. Observar además de estas normas, las de jerarquía superior aplicables a este procedimiento.

Descripción del procedimiento:

No.	Descripción de las actividades	Responsable	Respaldo
1	Inicio del procedimiento. Recibe por los medios electrónicos, con el rol de encargado de publicar aplicación y/o encargado de publicar base de datos, la solicitud del encargado de desarrollar tareas, con la información de los datos generales de la tarea, para su publicación en el ambiente de pruebas, de conformidad con las literales "a", "b" y "e" del apartado de Normas específicas.	Programador o Analista Programador	Solicitud para la publicación de tareas
1.1	De contar con los datos incorrectos. Devuelve por los medios electrónicos la tarea al encargado de desarrollar tarea, para que inicie nuevamente el proceso DAF-CTIC-DD-02.1-Elaboración de tareas de programación. Fin del procedimiento.		
2	Identifica los archivos con el rol de encargado de publicar aplicación y/o encargado de publicar base de datos, en el repositorio de la base de datos y/o de la aplicación, y ejecuta la publicación de los cambios correspondientes en el ambiente de pruebas.		
2.1	De generar error el archivo. Evalúa si la tarea ha llegado al ciclo 4.		

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



	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DD-02.2
	Publicación de tareas en ambiente de pruebas		VERSIÓN	01
			PÁGINA	3 de 4

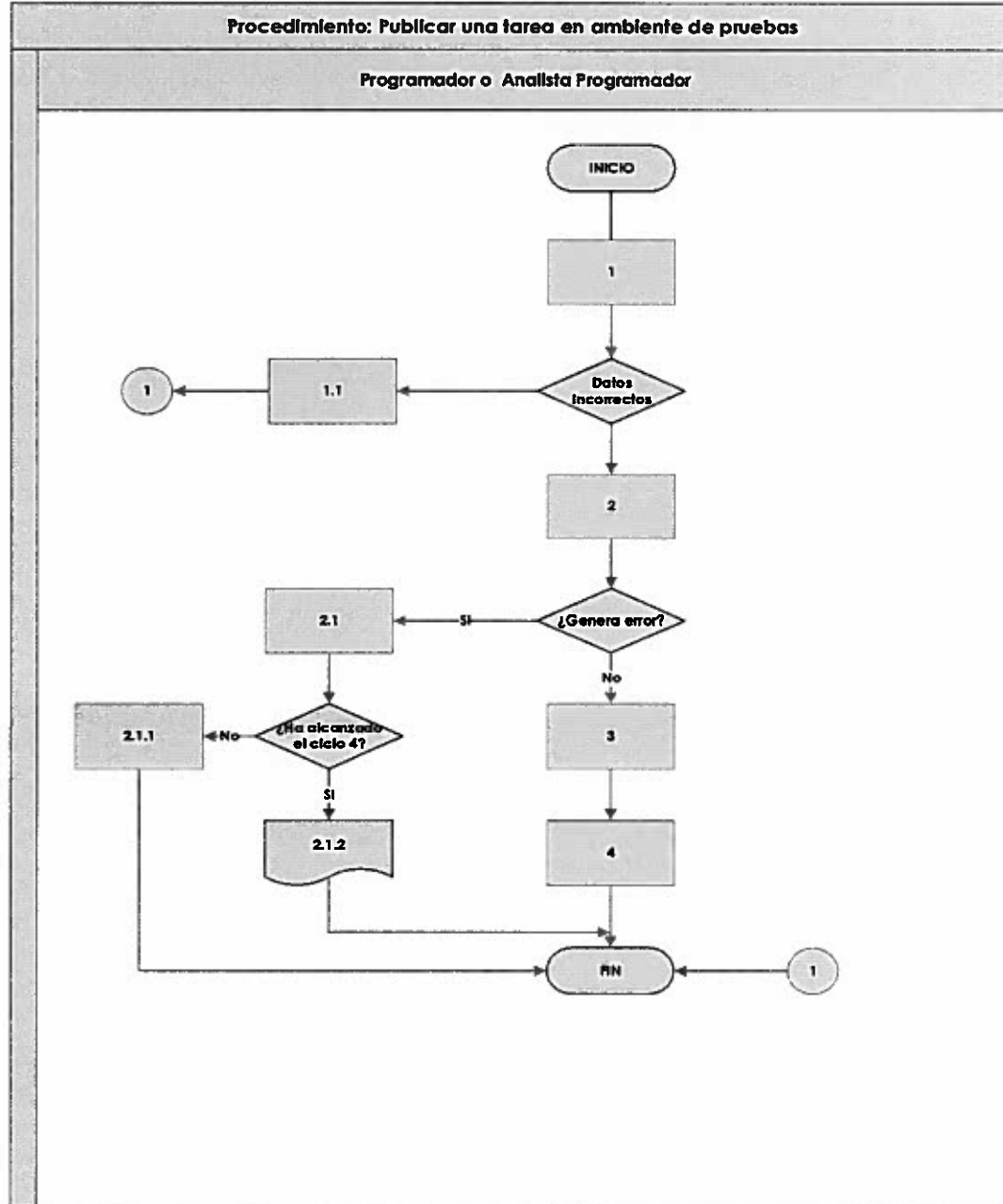
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Respaldo
2.1.1	De no llegar al ciclo 4. Devuelve por medios electrónicos, la tarea al encargado de desarrollar tareas. Para que realice el procedimiento DAF-CTIC-DD-02.1- Elaboración de tareas de programación. Fin del procedimiento.	Programador o Analista Programador	
2.1.2	De llegar al ciclo 4. Elabora y envía informe técnico, al encargado de desarrollar tareas y al Jefe de Departamento de Desarrollo, especificando las causas por las que no se ha publicado la tarea, de conformidad con las literales "c" y "f" del apartado de Normas específicas, para que realice el procedimiento DAF-CTIC-DD-02.1- Elaboración de tareas de programación. Fin del procedimiento.		Informe técnico
3	Registra la publicación de la tarea con el rol de encargado de publicar aplicación y/o encargado de publicar base de datos, en el archivo de publicación.		
4	Envía por los medios electrónicos el aviso de la publicación de tarea, en el ambiente de prueba, al encargado de desarrollar tareas y al encargado de realizar pruebas con copia al Jefe de Departamento de Desarrollo para que realice el procedimiento DAF-CTIC-DD-02.3- Ejecución de pruebas de tareas de programación. Fin del procedimiento.		

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



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DD-02.2
	Publicación de tareas en ambiente de pruebas	VERSIÓN	01
		PÁGINA	4 de 4

Flujograma del procedimiento:



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



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DD-02.3
	Ejecución de pruebas de tareas de programación	VERSIÓN	01
		PÁGINA	1 de 5

Objetivo específico
Orientar al personal responsable de la ejecución de pruebas a una tarea de programación, previo a su implementación en producción, asegurando que se cumplan los requerimientos y se detecten posibles errores.
Alcance
Aplica a toda la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, en particular al Departamento de Desarrollo.
Documentos requeridos
Solicitud de prueba de una tarea de programación.
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 programador o Analista Programador encargado de realizar las pruebas deberá determinar la prioridad de las mismas. - El Programador o Analista Programador deberá verificar que la información necesaria para la ejecución de las pruebas esté completa, incluyendo: - Plantilla de requerimiento. - Plantilla de análisis y desarrollo. - Formulario de publicación. - Plantilla de aviso al usuario de culminación de la atención de la solicitud. - La documentación generada en el Departamento de Desarrollo se elaborará y almacenará en formato electrónico o digital según corresponda. - El Jefe de Departamento de Desarrollo asignará roles al Programador o Analista Programador de acuerdo a las necesidades del departamento estos roles pueden ser: - Encargado de publicar base de datos. - Encargado de publicar aplicación. - Encargado de realizar pruebas. - Encargado de desarrollar tareas. - El Informe Técnico se elabora tras la reunión con el encargado de desarrollar tareas, el encargado de realizar pruebas y, cuando corresponda, con el Jefe de Departamento de

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



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DD-02.3
	Ejecución de pruebas de tareas de programación	VERSIÓN	01
		PÁGINA	2 de 5

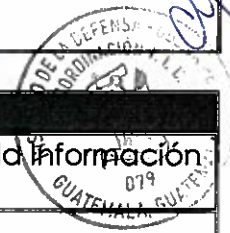
Desarrollo, para analizar y documentar las causas de errores identificados.

- f. El Programador o Analista Programador deberá registrar de forma oportuna y veraz, en el formato electrónico de Control de Tareas, el tiempo invertido en cada una de las etapas del desarrollo del software, conforme al rol asignado.
- g. El jefe inmediato podrá reasignar actividades en los procedimientos que conforman este proceso de acuerdo a la capacidad y carga laboral del personal.
- h. Observar además de estas normas, las de jerarquía superior aplicables a este procedimiento.

Descripción del procedimiento:

No.	Descripción de las actividades	Responsable	Respaldo
1	Inicio del procedimiento. El Programador o Analista Programador con el rol de encargado de realizar pruebas, recibe del encargado de publicar aplicación o del encargado de publicar base de datos, por los medios electrónicos, la solicitud de prueba de una tarea de programación, y procede de conformidad con las literales "a" y "f" del apartado de Normas específicas.	Programador o Analista Programador	Solicitud de prueba de una tarea de programación
1.1	Si la prueba no es prioritaria. Deja en espera y realiza pruebas cuando termine la tarea actual. Continúa con la actividad 2.		
2	Elabora plan de pruebas, el cual contiene los datos del usuario, páginas, tarea y casos de prueba de conformidad con la literal "c" del apartado de Normas específicas.		Plan de pruebas
3	Revisa la información de conformidad con la literal "b" del apartado de Normas específicas.		
3.1	De no contar con la información completa. Devuelve la tarea por los medios electrónicos al encargado de desarrollar tareas, para que realice el procedimiento DAF-CTIC-DD-02.1- Elaboración de tareas de programación. Fin del procedimiento.		
4	Ejecuta con el rol de encargado de realizar pruebas, las pruebas a la tarea y completa el formulario electrónico de Control de Pruebas para dejar constancia de la realización de las mismas.		

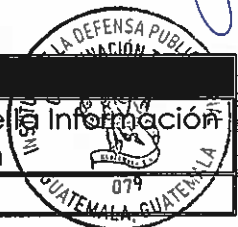
Elaborado por:	Revisado y validado por:
Departamento de Desarrollo	Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación
Fecha: septiembre 2025	Fecha: octubre 2025



	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DD-02.3
	Ejecución de pruebas de tareas de programación		VERSIÓN	01
			PÁGINA	3 de 5

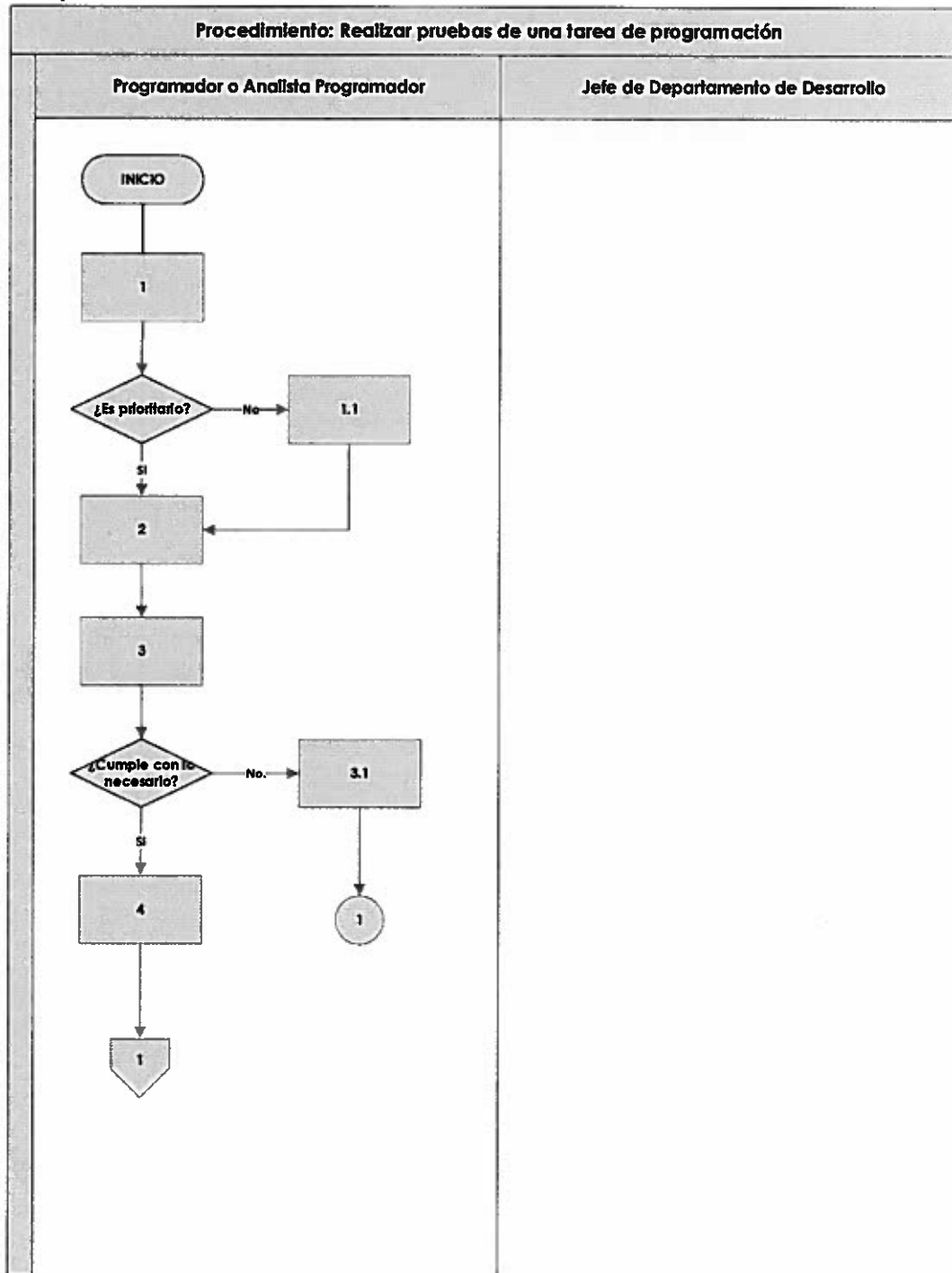
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Respaldo
4.1	De existir error. Evalúa con el rol de encargado de realizar pruebas, si la tarea ha llegado al ciclo 4 de pruebas.		
4.1.1	Si no llega al ciclo 4. Devuelve la tarea al encargado de desarrollar tareas, para que realice el procedimiento DAF-CTIC-DD-02.1- Elaboración de tareas de programación , con copia al encargado de publicar aplicación o encargado de publicar base de datos. Fin del procedimiento.	Programador o Analista Programador	
4.1.2	Si llega al ciclo 4. Elabora con el rol encargado de realizar pruebas, el informe técnico, envía al Jefe de Departamento de Desarrollo, especificando las causas de los errores, con copia al encargado de desarrollar tareas, de conformidad con las literales "e" y "c" del apartado de Normas específicas.		Informe técnico
4.1.2.1	Recibe informe técnico y confirma por los medios electrónicos al Programador o Analista Programador con el rol de Encargado de desarrollar tareas para que realice el procedimiento DAF-CTIC-DD-02.1- Elaboración de tareas de programación. Fin del procedimiento.	Jefe de Departamento de Desarrollo	
5	Envía por los medios electrónicos la aprobación de la tarea, con el rol de encargado de realizar pruebas, al encargado de publicar aplicación o encargado de publicar base de datos en ambiente de producción para que se realice el procedimiento DAF-CTIC-DD-02.4- Publicación de tareas en ambiente de producción. con copia al Encargado de desarrollar tareas y al Jefe de Departamento de Desarrollo. Fin del procedimiento.	Programador o Analista Programador	

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



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DD-02.3
	Ejecución de pruebas de tareas de programación	VERSIÓN	01
		PÁGINA	4 de 5

Flujograma del procedimiento:



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





PROCEDIMIENTO

CÓDIGO

PP-DAF-CTIC-
DD-02.3

Ejecución de pruebas de tareas de programación

VERSIÓN

01

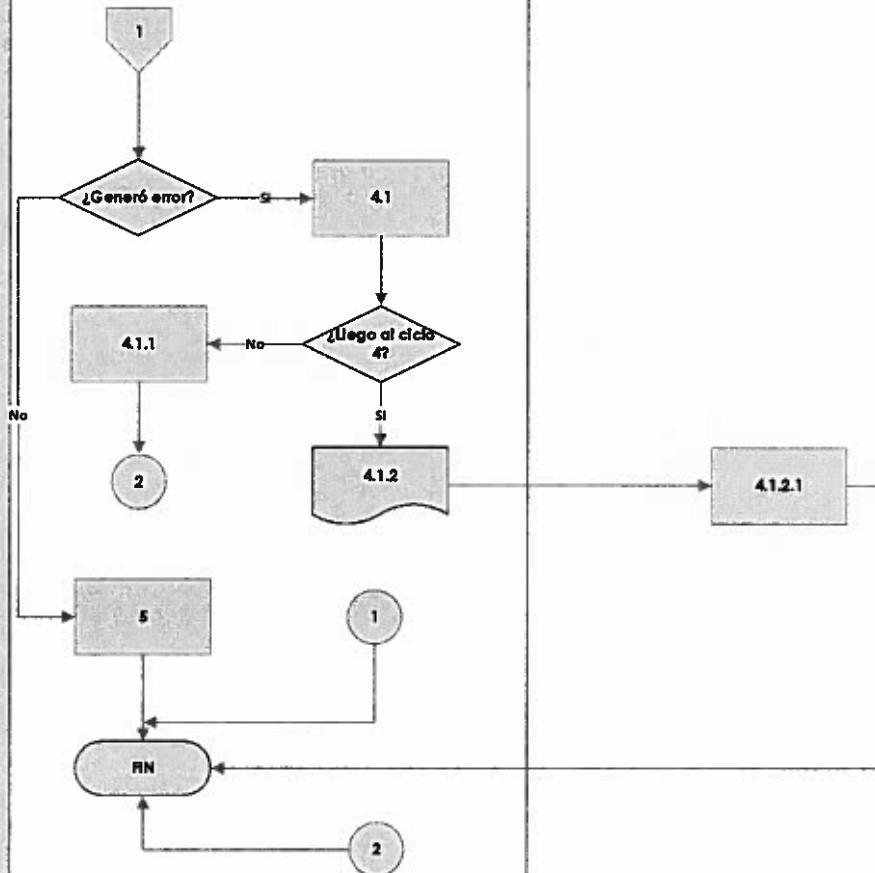
PÁGINA

5 de 5

Procedimiento: Realizar pruebas de una tarea de programación

Programador o Analista Programador

Jefe de Departamento de Desarrollo



Elaborado por:

Departamento de Desarrollo

Fecha: septiembre 2025

Revisado y validado por:

Coordinador de Tecnologías de la Información
y Comunicación

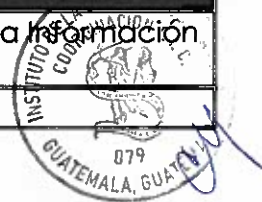
Fecha: octubre 2025



	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DD-02.4
	Publicación de tareas en ambiente de producción		VERSIÓN	01
			PÁGINA	1 de 4

Objetivo específico	
Guiar al personal encargado en la correcta publicación de una tarea de programación en el ambiente de producción, asegurando que el resultado final esté disponible para el usuario una vez finalizado el desarrollo.	
Alcance	
Aplica a toda la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, en particular al Departamento de Desarrollo.	
Documentos requeridos	
Aprobación para la publicación de la tarea.	
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 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	
- La publicación de las tareas en ambiente de producción debe realizarse después de las 15:30 horas, con la finalidad de no interrumpir el servicio en los sistemas del IDPP. - La publicación de las tareas en ambiente de producción es responsabilidad del Programador o Analista Programador encargado de la tarea de publicación de la aplicación, encargado de la publicación de base de datos y el encargado de desarrollar tarea. Quienes deberán estar presentes durante la ejecución de esta actividad, a fin de garantizar su correcta implementación. - El Programador o Analista Programador encargado de publicar al recibir por los medios electrónicos la aprobación para la publicación de la tarea, deberá revisar y actualizar el repositorio de tareas. - La publicación de tareas en ambiente de producción, debe haberse realizado previamente en el ambiente de capacitación. - Las fallas que se presenten en el ambiente de capacitación causadas por factores externos al Departamento de Desarrollo deberán ser coordinadas por el jefe de dicho Departamento, quien gestionará la solución e informará al Programador o Analista Programador sobre la corrección efectuada. - El Jefe de Departamento de Desarrollo informará la finalización de una solicitud a la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación según corresponda el caso por cualquiera de los siguientes medios:	

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



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DD-02.4
	Publicación de tareas en ambiente de producción	VERSIÓN	01
		PÁGINA	2 de 4

- Razonando el oficio de solicitud.
 - Por medios electrónicos.
 - Informe técnico.
- g. El Jefe de Departamento de Desarrollo asignará roles al Programador o Analista programador de acuerdo a las necesidades del departamento, estos roles pueden ser:
- Encargado de publicar base de datos.
 - Encargado de publicar aplicación.
 - Encargado de realizar pruebas.
 - Encargado de desarrollar Tareas.
- h. El Programador o Analista Programador deberá registrar de forma oportuna y veraz, en el formato electrónico de Control de Tareas, el tiempo invertido en cada una de las etapas del desarrollo del software, conforme al rol asignado.
- i. La documentación generada en el Departamento de Desarrollo se elaborará y almacenará en formato electrónico o digital según corresponda.
- j. El jefe inmediato podrá reasignar actividades en los procedimientos que conforman este proceso de acuerdo a la capacidad y carga laboral del personal.
- k. Observar además de estas normas, las de jerarquía superior aplicables a este procedimiento.

Descripción del procedimiento:

No.	Descripción de las actividades	Responsable	Respaldo
1	Inicio del procedimiento. Recibe por los medios electrónicos con el rol de encargado de publicar base de datos y/o encargado de publicar aplicación, la aprobación del encargado de realizar pruebas, para la publicación de conformidad con la literal "c" y "h" del apartado de Normas específicas.	Programador o Analista Programador	Aprobación para la publicación de la tarea.
2	Publica en la base de datos y/o aplicación la tarea con el rol de encargado de publicar base de datos o encargado de publicar aplicación, de conformidad con la literal "d" del apartado de Normas específicas.		
2.1	Si se genera un error. Verifica y establece la causa del error, informa por los medios electrónicos al Jefe de Departamento de Desarrollo.		
2.2	Recibe información por los medios electrónicos y procede de conformidad con la literal "e" del apartado de Normas específicas. Continúa con la actividad 3.	Jefe de Departamento de Desarrollo	

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



	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DD-02.4
	Publicación de tareas en ambiente de producción		VERSIÓN	01
			PÁGINA	3 de 4

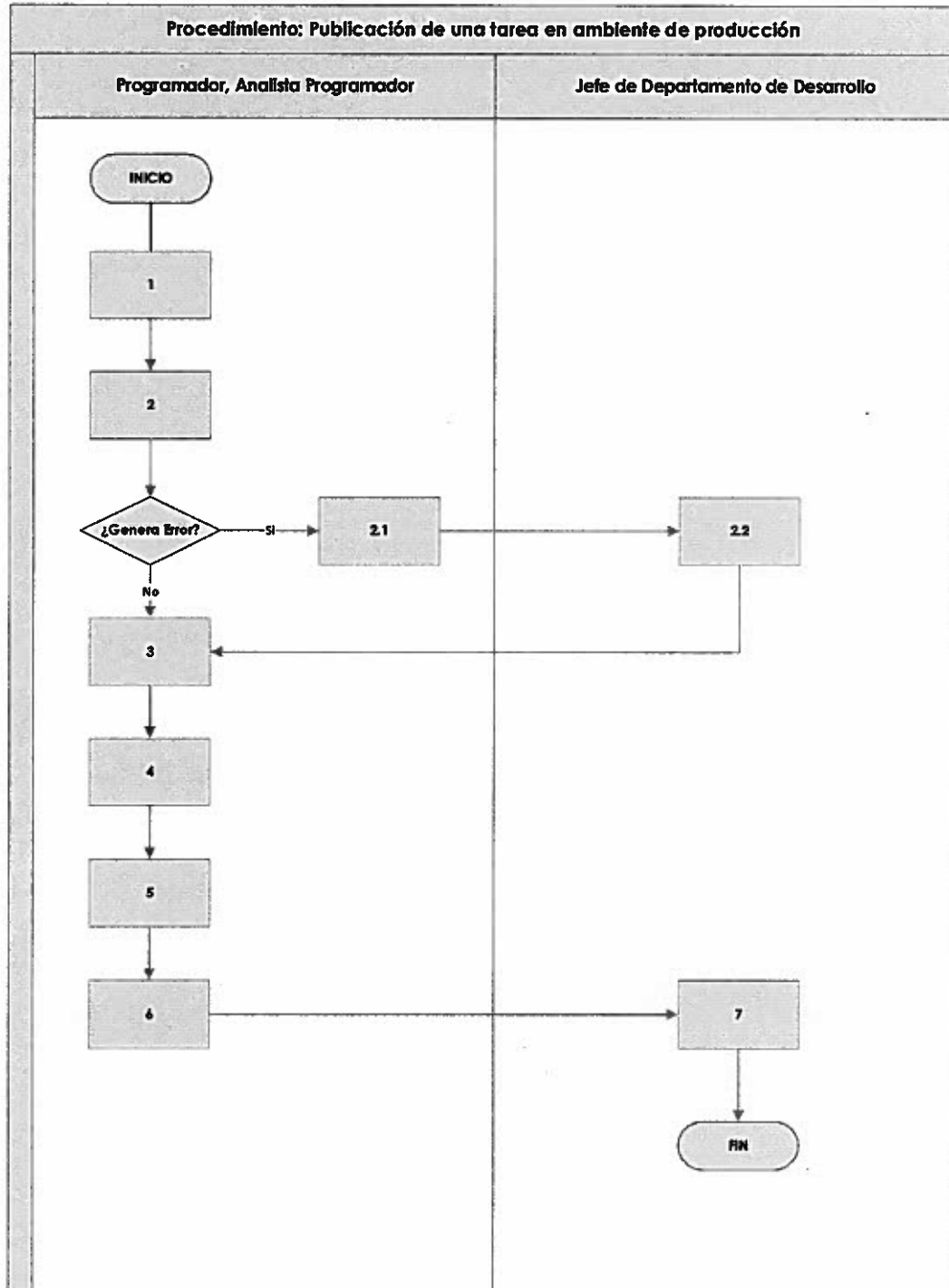
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Respaldo
3	Notifica por los medios electrónicos al encargado de desarrollar tareas, para que realice pruebas en ambiente de capacitación.	Programador o Analista Programador	
4	Realiza las pruebas generales en el ambiente de capacitación con el rol de encargado de desarrollar tareas y envía por los medios electrónicos la aprobación al encargado de publicar base de datos y/o encargado de publicar aplicación.	Programador o Analista Programador	
5	Recibe la aprobación y realiza la publicación de la tarea en ambiente de producción con el rol de encargado de publicar base de datos y/o encargado de publicar aplicación, envía por los medios electrónicos la confirmación de la publicación de la tarea al encargado de desarrollar tareas y actualiza el control de publicaciones de tarea.		
6	Comunica por los medios electrónicos con el rol de encargado de desarrollar tareas, al usuario con copia a Jefe de Departamento de Desarrollo la culminación de la solicitud.		
7	Recibe e informa la atención de la solicitud a la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación de conformidad con la literal "f" del apartado de Normas específicas. Fin del procedimiento.	Jefe de Departamento de Desarrollo	

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



	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DD-02.4
	Publicación de tareas en ambiente de producción		VERSIÓN	01
			PÁGINA	4 de 4

Flujograma del procedimiento:



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



	PROCESO	CÓDIGO	P-DAF-CTIC-DD-03.
	Administración de copias de respaldo de base de datos	VERSIÓN	01
		PÁGINA	1 de 2

Objetivo:

Detallar los pasos a seguir para la elaboración y verificación de las copias de respaldo de las bases de datos de los diferentes sistemas del Instituto de la Defensa Pública Penal, asegurando su integridad, disponibilidad y correcta documentación.

Dueño del proceso y encargado de supervisión:

Departamento de Desarrollo/ Jefe de Departamento de Desarrollo.

Alcance:

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

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 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:

- La Administración de copias de respaldo de base de datos debe efectuarse con una periodicidad mínima mensual o, como máxima bimestral, según corresponda.
- El servidor de almacenamiento de datos, será proporcionado por el Departamento de Infraestructura, según disponibilidad del servicio.
- El Jefe de Departamento de Desarrollo informará la finalización del proceso a la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación mediante informe técnico o medios electrónicos, según corresponda.
- La documentación generada en el Departamento de Desarrollo se elaborará y almacenará en formato electrónico o digital, según corresponda.
- El jefe inmediato podrá reasignar actividades en los procedimientos 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 procedimiento.

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



	PROCESO	CÓDIGO	P-DAF-CTIC-DD-03.
	Administración de copias de respaldo de base de datos	VERSIÓN	01
		PÁGINA	2 de 2

Recursos para el proceso	
Humanos	Materiales
- Jefe de Departamento de Desarrollo. - Administrador de Base de Datos	Equipo de cómputo, servidores, programas de ofimática, internet, impresora, hojas de papel bond, entre otros.

Procedimientos que forman parte del proceso	Indicadores
Generación y resguardo de copias de respaldo de base de datos.	Informes realizados/ Informes programados

Inicio del proceso	Descripción del proceso	Fin del proceso
Revisa programación y verifica disponibilidad del servidor	- Ejecuta la copia de respaldo de la base de datos. - Verifica la copia de respaldo realizada. - Elabora informe técnico. - Consigna datos en el registro de copias de seguridad electrónico.	Remite informe técnico.

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



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DD-03.1
	Generación y resguardo de copias de respaldo de base de datos	VERSIÓN	01
		PÁGINA	1 de 3

Objetivo específico
Detallar los pasos a seguir para la elaboración, verificación y registro de las copias de respaldo de las bases de datos de los diferentes sistemas informáticos del Instituto de la Defensa Pública Penal, con el fin de garantizar la integridad, disponibilidad y resguardo oportuno de la información institucional.
Alcance
Aplica al personal de la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, específicamente al Departamento de Desarrollo y al Administrador de Base de Datos, responsables de la generación y verificación de copias de seguridad.
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 de 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 Administración de copias de respaldo de base de datos debe efectuarse con una periodicidad mínima mensual o, como máxima bimestral, según corresponda. b. El servidor de almacenamiento de datos, será proporcionado por el Departamento de Infraestructura, según disponibilidad del servicio. c. El Jefe de Departamento de Desarrollo informará la finalización del proceso a la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación mediante informe técnico o medios electrónicos, según corresponda. d. La documentación generada en el Departamento de Desarrollo se elaborará y almacenará en formato electrónico o digital, según corresponda. e. El jefe inmediato podrá reasignar actividades en los procedimientos que conforman este proceso de acuerdo a la capacidad y carga laboral del personal. f. Observar además de estas normas, las de jerarquía superior aplicables a este procedimiento.

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



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DD-03.1
	Generación y resguardo de copias de respaldo de base de datos	VERSIÓN	01
		PÁGINA	2 de 3

Descripción del procedimiento:

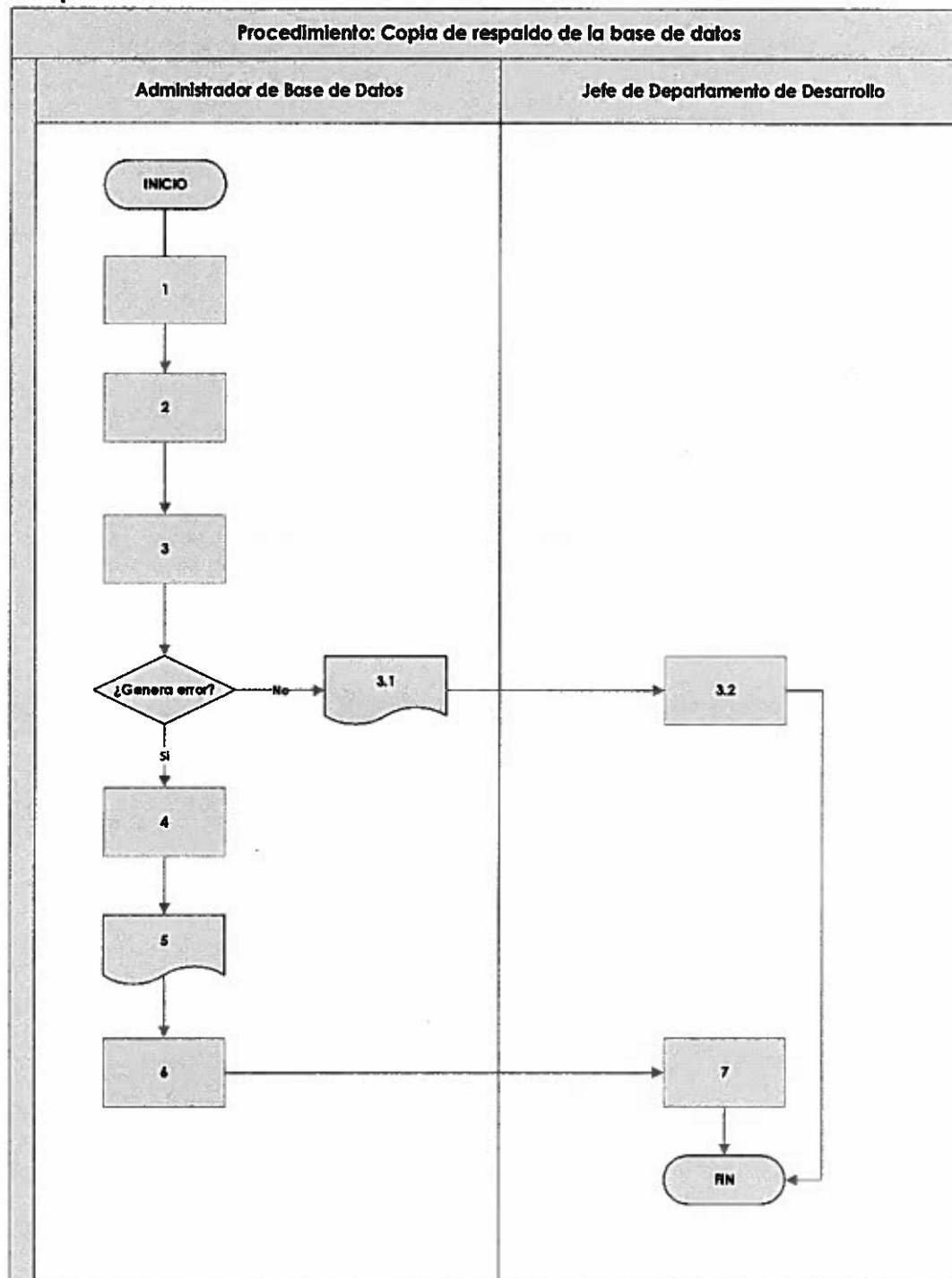
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Respaldo
1	Inicio del procedimiento. Revisa la programación de copias de respaldo y verifica la disponibilidad del servidor.	Administrador de Base de Datos	
2	Revisa y ejecuta la copia de respaldo de la base de datos en el servidor correspondiente, de conformidad con la literales "a" y "b", del apartado de Normas específicas.		
3	Verifica la integridad y funcionalidad de la copia realizada.		
3.1	De estar correcta la copia. Elabora el informe técnico de copias de seguridad de conformidad con la literal "d" del apartado de Normas específicas. Y traslada al Jefe de Departamento de Desarrollo.		Informe técnico
3.2	Recibe informe técnico de copias de seguridad y procede de conformidad con la literal "c" del apartado de Normas específicas. Fin del procedimiento.	Jefe de Departamento de Desarrollo	
4	Genera copia de respaldo manualmente.	Administrador de Base de Datos	
5	Elabora informe técnico de las pruebas realizadas, indicando las novedades de los resultados correspondientes, de conformidad con la literal "d" del apartado de Normas específicas.		Informe técnico
6	Consigna datos en el registro de copias de seguridad electrónico, indicando de qué forma se procedió y cuál fue el resultado y traslada informe técnico al Jefe de Departamento de Desarrollo.		
7	Recibe informe técnico y procede de conformidad con la literal "c" del apartado de Normas específicas. Fin del procedimiento.	Jefe de Departamento de Desarrollo	

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



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DD-03.1
	Generación y resguardo de copias de respaldo de base de datos	VERSIÓN	01
		PÁGINA	3 de 3

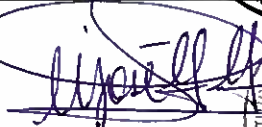
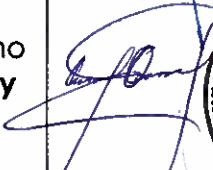
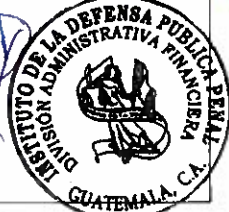
Flujograma del procedimiento:



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



X. HOJA DE EDICIÓN

Etapas	Nombre y cargo	Firma y sello
Elaborado y validado por:	Ing. Claudia María Enríquez Chuc Jefe de Departamento de Desarrollo	 
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 Desarrollo 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