



Federación Nacional de Fútbol de Guatemala

RESOLUCIÓN SGA-RH-028-2022

LA SECRETARÍA GENERAL ADMINISTRATIVA DE LA FEDERACIÓN NACIONAL DE FÚTBOL DE GUATEMALA,

CONSIDERANDO

Que es conveniente disponer de mecanismos administrativos que permitan administrar en forma ágil, oportuna y transparente los recursos utilizados de la Federación Nacional de Fútbol de Guatemala.

CONSIDERANDO

Que, según la Ley Nacional para el Desarrollo de la Cultura Física y del Deporte, en el Capítulo V, Federaciones Deportivas Nacionales, Artículo 98, indica que las Federaciones deportivas son la autoridad máxima de su deporte en el sector federado y tendrán personalidad jurídica y patrimonio propio. Por lo que ejercerán su autoridad en toda la República.

CONSIDERANDO

Que en el artículo 52 "Secretaría General" de los Estatutos de la Federación Nacional de Fútbol de Guatemala, Acuerdo Número 58/2018-CE-CDAG establece: "La Secretaría General realizará el trabajo administrativo de la FEDEFUT bajo la dirección del Secretario General. La Secretaría General se regirá por el Reglamento de Organización Interna".

CONSIDERANDO

Que es necesario normar, reglamentar, integrar y asignar responsabilidades respecto a los procedimientos que se deben llevar a cabo dentro de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS- de la Federación Nacional de Fútbol de Guatemala, lo que permitirá adoptar las medidas administrativas convenientes para fortalecer la funcionalidad.

CONSIDERANDO

Que en el punto TERCERO NUMERAL UNO PUNTO TRES del **ACTA DE COMITÉ EJECUTIVO NÚMERO 19-2021-JUN.**, de fecha veintinueve de junio del año dos mil veintiuno, el Comité Ejecutivo delegó facultades al Secretario General Administrativo para aprobar Manuales de Procedimientos.

POR TANTO:

Con base en lo considerado y lo citado con anterioridad, el Secretario General Administrativo, -----

RESUELVE:

- I. Aprobar el Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-, código FEDEFUT-RH-SGA/UTIC-TICS-PA-001.
- II. Que el presente Manual de Procedimiento entra en vigencia y debe ser comunicado a quien corresponda un día después de ser aprobado.

DADO EN LA SECRETARIA GENERAL ADMINISTRATIVA DE LA FEDERACIÓN NACIONAL DE FÚTBOL DE GUATEMALA, a los veintinueve días del mes de noviembre del año dos mil veintidós.



**LICENCIADO WILLIAM FREDY MARTÍNEZ MOLINA
SECRETARIO GENERAL ADMINISTRATIVO
FEDERACIÓN NACIONAL DE FÚTBOL DE GUATEMALA**



	FEDERACIÓN NACIONAL DE FÚTBOL DE GUATEMALA			
	Título: Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-			
	Área: Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-			
	Código: FEDEFUT-RH-SGA/UTIC-TICS-PA-001	Versión: 01	Fecha de Emisión: Noviembre 2022	Página: 1 de 20

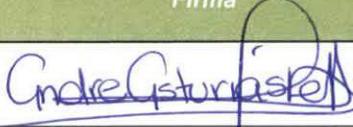
MANUAL DE PROCEDIMIENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN -TICS- (FEDEFUT-RH-SGA/UTIC-TICS-PA-001)

<i>Autorizado por:</i>	<i>Cargo:</i>	<i>Fecha</i>	<i>Firma</i>
Lic. William Fredy Martínez Molina	Secretario General Administrativo	29/11/2022	



<i>Revisado por:</i>	<i>Cargo:</i>	<i>Fecha</i>	<i>Firma</i>
Luis Fernando Arias Rivas	Coordinador de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-	29/11/2022	



<i>Documentado por:</i>	<i>Cargo:</i>	<i>Fecha</i>	<i>Firma</i>
Lcda. Andrea María Asturias Dell	Encargado de Capacitación y Desarrollo, Elaboración de Manuales de Procedimientos	29/11/2022	





FEDERACIÓN NACIONAL DE FÚTBOL DE GUATEMALA

Título:

Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-

Área:

Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-

Código:

FEDEFUT-RH-SGA/UTIC-TICS-PA-001

Versión:

01

Fecha de Emisión:

Noviembre
2022

Página:

2 de 20

<i>Índice de contenido</i>		<i>Página</i>
	Índice	2
1	Objetivo	3
2	Alcance	3
3	Áreas Involucradas	3
4	Disposiciones Generales	3
5	Responsabilidades	6
6	Documentos y Datos Relacionados	7
7	Definiciones	8
8	Marco Legal	9
9	Descripción de Actividades y Flujogramas	10
10	ANEXOS	20

	FEDERACIÓN NACIONAL DE FÚTBOL DE GUATEMALA			
	Título: Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-			
	Área: Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-			
	Código: FEDEFUT-RH-SGA/UTIC-TICS-PA-001	Versión: 01	Fecha de Emisión: Noviembre 2022	Página: 3 de 20

1. OBJETIVO

Proporcionar las herramientas técnicas necesarias para el buen uso de los equipos de cómputo y redes instaladas en la Federación Nacional de Fútbol de Guatemala, así como las normas de mantenimiento de equipos y la revisión de programas necesarios para ser utilizados.

2. ALCANCE

El contenido del presente manual debe ser aplicado por todas las dependencias que conforman la Federación Nacional de Fútbol de Guatemala.

3. ÁREAS INVOLUCRADAS

El presente manual es de aplicación general para todas las dependencias que conforman la Federación Nacional de Fútbol de Guatemala.

4. DISPOSICIONES GENERALES

El presente manual contiene las políticas que tienen como propósito establecer las reglas que los usuarios de equipos y/o servicios de cómputo deberán observar en el uso y control de la infraestructura tecnológica que les brinda la Federación Nacional de Fútbol de Guatemala la cual es uno de los activos más importantes de la institución, esto con el fin de garantizar la seguridad de integridad de la información así como la integridad física de los equipos bajo los criterios de austeridad, modernización tecnológica, transparencia, eficiencia y racionalidad.

4.1 Uso del equipo:

- Los equipos de cómputo, deberán utilizarse como herramienta de apoyo para labores estrictamente institucionales.
- El equipo de cómputo es para uso exclusivo para el personal y no pueden los mismos ser utilizados por personas ajenas a la institución.
- El empleado debe poseer cuenta con las competencias a continuación detalladas para el uso de equipos de cómputo:
 - 1.La administración de la información de manera organizada.
 - 2.Utilización de aplicaciones de ofimática, tales como procesador de palabras, hojas de cálculo, gráficas y elaboración de presentaciones.



	FEDERACIÓN NACIONAL DE FÚTBOL DE GUATEMALA			
	Título: Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-			
	Área: Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-			
	Código: FEDEFUT-RH-SGA/UTIC-TICS-PA-001	Versión: 01	Fecha de Emisión: Noviembre 2022	Página: 4 de 20

3. Búsqueda de archivos o carpetas.
4. La correcta gestión y administración de correo electrónico.
5. Conocimiento y uso de impresoras y scanners.
6. Conocimiento de la implicancia de la eliminación de archivos, renombrar archivos, guardar cambios en documentos, copias de seguridad.

4.1.1 Se deben seguir las siguientes normas con el objetivo de mantener el cuidado y buen uso del equipo de la institución:

1. No consumir alimentos ni bebidas cerca del equipo de cómputo.
2. Proteger contra variaciones del suministro de energía.
3. Evitar movimientos bruscos al equipo o golpes.
4. Mantener el equipo en un lugar seco, fresco y ventilado.
5. No pegar calcomanías, notas o adornos al equipo.
6. No se debe instalar programas que no están aprobados por TICS
7. Por política de seguridad se debe unificar el método y ubicación de los archivos resultantes del trabajo cotidiano de los usuarios con el propósito de facilitar el acceso a esta información. Todo usuario que tenga asignado un equipo de cómputo, deberá almacenar sus archivos (cartas, hojas de cálculo, imágenes, documentos, informes, etc.) en la carpeta creada para el efecto de forma obligatoria
8. Los dispositivos de almacenamiento secundario o almacenamiento virtualizado (la nube) deben ser autorizados por la Secretaría General Administrativa y la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS- para resguardar la información de la institución.
9. No se debe compartir con otros colaboradores contraseñas del usuario, sin autorización de la Secretaría General Administrativa o de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-, esto con el fin de mantener la integridad de la información.
10. Todas las contraseñas de los equipos serán proporcionadas por TICS y estas no podrán ser cambiadas, sin autorización de Secretaría General Administrativa.



	FEDERACIÓN NACIONAL DE FÚTBOL DE GUATEMALA			
	Título: Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-			
	Área: Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-			
	Código: FEDEFUT-RH-SGA/UTIC-TICS-PA-001	Versión: 01	Fecha de Emisión: Noviembre 2022	Página: 5 de 20

4.2 Antivirus:

Su equipo contará con el software de antivirus designado por TICS. Informática asistirá en verificar el funcionamiento adecuado y brindará soporte ante cualquier anomalía reportada por el usuario; cada usuario es responsable de proteger el recurso e información de la institución evitando acceder archivos que brinde riesgo. Todos los archivos descargados, así como los dispositivos de almacenamiento insertados en el equipo, deben ser inspeccionados por el antivirus.

4.3 Correo Electrónico:

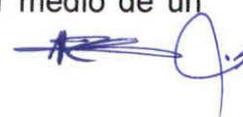
Todos los usuarios del sistema informático de la Federación Nacional de Fútbol de Guatemala deben contar con un buzón de correo electrónico; de no tenerlo, el jefe inmediato debe realizar la solicitud por medio de oficio, dirigido al Coordinador de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-.

4.4 Propiedad del Uso del Recurso:

Toda información almacenada en los equipos de cómputo que no sea explícitamente pública, será tratada como confidencial y se harán todas las adecuaciones posibles por garantizar su privacidad.

4.5 Uso de Internet y Prohibiciones:

- Para los equipos que necesiten algún tipo de acceso al internet, deben de tener una autorización por escrito firmada y sellada por el Director, Jefe y/o Coordinador de su dependencia indicando el uso, a qué sitios se dará acceso y período por el cual necesitan tener acceso y enviarla a TICS por medio de correo electrónico, que llevará bitácoras de los accesos realizados, los cuales pueden ser reportados a sus directores en cualquier momento.
- El uso del Internet es exclusivo para actividades que realiza la FEDEFUT, por lo que debe ser utilizado con moderación ya que beneficia a todos las dependencias. El uso personal es prohibido.
- La unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS- revisará periódicamente el uso adecuado del internet, si en las bitácoras de navegación se encuentra operaciones anómalas, serán reportadas a los directores, jefes y/o coordinadores de las dependencias respectivas emitiendo una constancia por escrito en donde comparecen los involucrados y se procederá por medio de un proceso administrativo según corresponda.



	FEDERACIÓN NACIONAL DE FÚTBOL DE GUATEMALA			
	Título: Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-			
	Área: Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-			
	Código: FEDEFUT-RH-SGA/UTIC-TICS-PA-001	Versión: 01	Fecha de Emisión: Noviembre 2022	Página: 6 de 20

4.6 Copias de Seguridad (Back up)

- Se recomienda realizar de forma periódica las copias de seguridad (Back up), en caso el usuario necesitará realizar una copia de seguridad esta deberá ser solicitada por medio escrito indicando la razón por la cual lo requiere, para mantener la seguridad e integridad de la información creada en la Federación Nacional de Fútbol de Guatemala.
- Las solicitudes para realizar una copia de seguridad de forma inmediata o urgente como lo es en los casos de despidos, renuncias, etc., deberán ser realizadas por escrito y autorizadas por la Secretaría General Administrativa.

4.7 Mantenimiento de Equipo de Computo

- El mantenimiento del equipo de cómputo puede ser preventivo y correctivo.

PREVENTIVO: Chequeo realizado periódicamente para verificar que los equipos estén en buen funcionamiento.

CORRECTIVO: Este aplica cuando los fallos del equipo requieren algún tipo de repuesto o reparación.

5. RESPONSABILIDADES

1. La Unidad de Tecnología de Información y Comunicación -TICS- deberá proporcionar a cada uno de los colaboradores que de acuerdo a sus atribuciones así lo requieran:

- computadoras,
- periféricos,
- equipos de multimedia (proyectores, pizarrón electrónico, sonido, etc.),
- hardware especializado (Servidores, estaciones de trabajo, firewall, router, switches),
- sistemas de seguridad para instalaciones (cámaras),
- diseño de arquitectura de red,
- instalación de equipo y comunicaciones (Software, cableado de datos y teléfono),
- respaldo de copias de seguridad,
- asesoría en outsourcing de equipo (Impresoras),
- servicio de internet
- correo institucional



	FEDERACIÓN NACIONAL DE FÚTBOL DE GUATEMALA			
	Título: Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-			
	Área: Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-			
	Código: FEDEFUT-RH-SGA/UTIC-TICS-PA-001	Versión: 01	Fecha de Emisión: Noviembre 2022	Página: 7 de 20

- contratación de empresas o personas, para el desarrollo y adaptación de aplicaciones a las necesidades de la institución.
- medios para divulgación de información (página web),
- asesoría en compra de equipo

2. Todo el personal de la Federación Nacional de Fútbol de Guatemala es responsable de velar por el uso adecuado de la información perteneciente a la institución controlando que la misma no sea divulgada a terceros sin un motivo que justifique dichos fines y expresamente autorizada por Secretaría General Administrativa. Si existen convenios o proyectos debe quedar establecido el uso de los mismos mediante acta que respalde la utilización y que pueda establecer la integridad de los mismos, enviando dicha intención a la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS- y a Secretaría General Administrativa, para que se tomen medidas adecuadas.

3. Para los equipos en red el usuario se responsabiliza en bloquear todos los accesos a su equipo y si requiera compartir recursos con su grupo de trabajo, debe de compartirlo únicamente a dicho grupo y no a otros evitando así accesos indebidos. De no cumplirse con lo anterior se responsabilizará directamente al usuario, y este responderá legalmente por la propiedad intelectual de la Federación Nacional de Fútbol de Guatemala responsabilidades.

6.DOCUMENTOS Y DATOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO O DATO
<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Solicitud de Soporte Técnico -TICS-



	FEDERACIÓN NACIONAL DE FÚTBOL DE GUATEMALA			
	Título: Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-			
	Área: Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-			
	Código: FEDEFUT-RH-SGA/UTIC-TICS-PA-001	Versión: 01	Fecha de Emisión: Noviembre 2022	Página: 8 de 20

7.DEFINICIONES

- **Equipo de Cómputo:** equipo de cómputo es un dispositivo electrónico que almacena información y que la muestra en una interfaz para nuestra disposición.
- **Usuarios:** persona que utiliza una computadora o un servicio de red.
- **Aplicación Ofimática:** conjunto de métodos, aplicaciones y herramientas informáticas que se usan en labores de oficina con el fin de perfeccionar, optimizar, mejorar el trabajo y operaciones relacionados.
- **Archivo:** un contenedor de información. La mayoría de los archivos que se utilizan contienen información (datos) en un formato determinado: un documento, una hoja de cálculo, un gráfico.
- **Carpetas:** contenedor donde se pueden almacenar archivos o también otras carpetas.
- **Gestor de Correo Electrónico:** es un programa que permite trabajar con diferentes cuentas de email desde una única interfaz: revisar la bandeja de entrada de cada uno de ellos, contestar correos y clasificarlos desde una única aplicación.
- **Administración de Correo Electrónico:** persona que administra tu servicio de correo electrónico o tu sitio web.
- **Copias de Seguridad:** proceso mediante el cual se duplica la información existente de un soporte a otro, con el fin de poder recuperarlos en caso de fallo del primer alojamiento de los datos.
- **Mantenimiento Preventivo:** El mantenimiento preventivo de computadores son todas aquellas tareas periódicas que se realizan para prevenir fallas o errores en el software como: sistema operativo, antivirus o programas ofimáticos.
- **Mantenimiento Correctivo:** El Mantenimiento correctivo informático es una manera de mantenimiento del sistema informático, el cual se realiza después de un fallo o problema que surge en un sistema, con el objetivo de restablecer la operativa del sistema y el trabajo continuado de la empresa.



	FEDERACIÓN NACIONAL DE FÚTBOL DE GUATEMALA			
	Título: Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-			
	Área: Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-			
	Código: FEDEFUT-RH-SGA/UTIC-TICS-PA-001	Versión: 01	Fecha de Emisión: Noviembre 2022	Página: 9 de 20

8.MARCO LEGAL

- Artículo 19. Reglamento Orgánico Interno de la Federación Nacional de Fútbol de Guatemala.
- ACUERDO CE-021-2022 Código Ético de la Federación Nacional de Fútbol de Guatemala.



	FEDERACIÓN NACIONAL DE FÚTBOL DE GUATEMALA			
	Título: Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-			
	Área: Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-			
	Código: FEDEFUT-RH-SGA/UTIC-TICS-PA-001	Versión: 01	Fecha de Emisión: Noviembre 2022	Página: 10 de 20

9.DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y FLUJOGRAMA

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO DE LA INSTITUCIÓN

Paso No.	Actividad	Descripción	Responsable
1º.	DEFINIR ESTRATEGIA	Definir estrategia para el mantenimiento de los equipos de cómputo y definir la(s) personas o empresa que realizará dicho mantenimiento.	Coordinador TICS
2º.	ELABORACIÓN DE CRONOGRAMA	Elabora el cronograma de actividades para el mantenimiento del equipo de cómputo y actualizándolo de conformidad con la incorporación de nuevos equipos a la red.	Coordinador TICS
3º.	PRESENTACIÓN DE CRONOGRAMA	Presentar el cronograma de actividades para el mantenimiento preventivo de equipos de cómputo al Coordinador de TICS. En caso de que el servicio de mantenimiento sea prestado por una empresa externa, previo a ser contratada se deberá realizar el procedimiento correspondiente a la adquisición de servicios, por medio del formato de solicitud de pedido de materiales, suministros y/o servicios.	Interno/Externo
4º.	NOTIFICACIÓN DE MANTENIMIENTO	Notifica a las dependencias correspondientes el día, la hora y el tiempo en que se realizará el mantenimiento del equipo de cómputo.	Coordinador TICS
5º.	MANTENIMIENTO	Recibe de la persona o empresa encargada de realizar el mantenimiento el cronograma de actividades para realizar dicho mantenimiento y aprobar el mismo.	Coordinador TICS
6º.	SEGUIMIENTO AL CRONOGRAMA	Implementar y dar seguimiento al cronograma de mantenimiento de los equipos.	Coordinador TICS





FEDERACIÓN NACIONAL DE FÚTBOL DE GUATEMALA

Título:
Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-

Área:
Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-

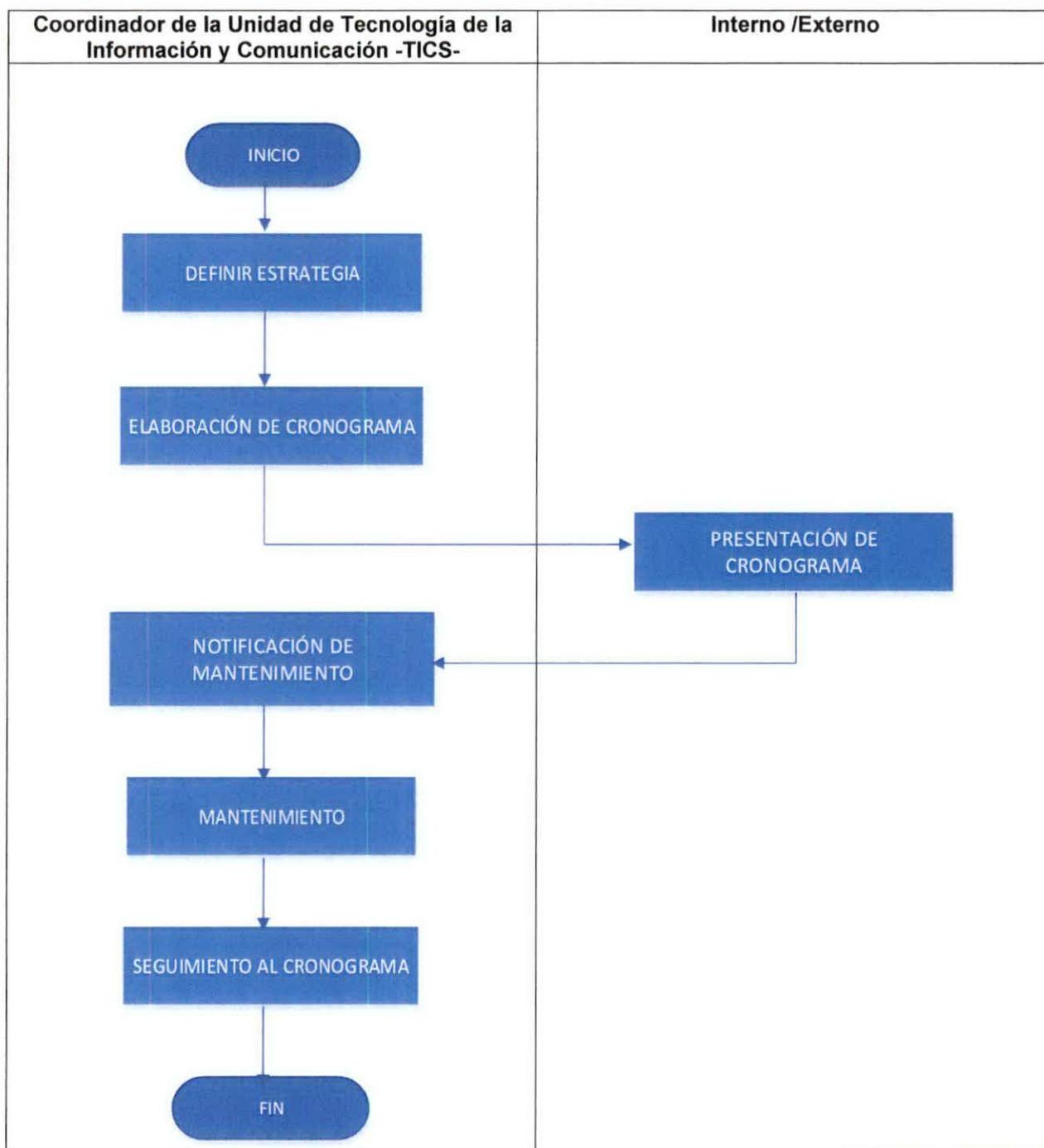
Código:
FEDEFUT-RH-SGA/UTIC-TICS-PA-001

Versión:
01

Fecha de Emisión:
Noviembre 2022

Página:
11 de 20

FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO DE LA INSTITUCIÓN



	FEDERACIÓN NACIONAL DE FÚTBOL DE GUATEMALA			
	Título: Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-			
	Área: Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-			
	Código: FEDEFUT-RH-SGA/UTIC-TICS-PA-001	Versión: 01	Fecha de Emisión: Noviembre 2022	Página: 12 de 20

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO DE LA INSTITUCIÓN

Paso No.	Actividad	Descripción	Responsable
1º.	UBICACIÓN DE EQUIPOS	Ubica de acuerdo al cronograma de actividades el equipo de cómputo en las direcciones, departamentos y unidades donde realizara el mantenimiento preventivo.	Interno o Externo Coordinador de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-
2º.	MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO	Mantenimiento de equipo de cómputo de la Institución, el cual puede ser elaborado por personal de la unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS- de la FEDEFUT, o por medio de la contratación de servicios de una empresa. Para este último caso se deberá realizar el procedimiento de solicitud de pedido de materiales, suministros y/o servicios.	Interno/Externo
3º.	ELABORACIÓN DE INFORME	Realiza informe sobre el mantenimiento preventivo de Hardware y Software realizado a cada equipo de cómputo y lo traslada informe a Coordinador de TICS	Interno/Externo
4º.	RECEPCIÓN DE INFORME DE MANTENIMIENTO	Coordinador de TICS, recibe del informe sobre el mantenimiento preventivo de Hardware y Software realizado a cada equipo de cómputo.	Coordinador de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-
5º.	IMPLEMENTACIÓN DE PLAN	Implementar un plan de mantenimiento, semestral del equipo de cómputo	Coordinador de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-





FEDERACIÓN NACIONAL DE FÚTBOL DE GUATEMALA

Título:
Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-

Área:
Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-

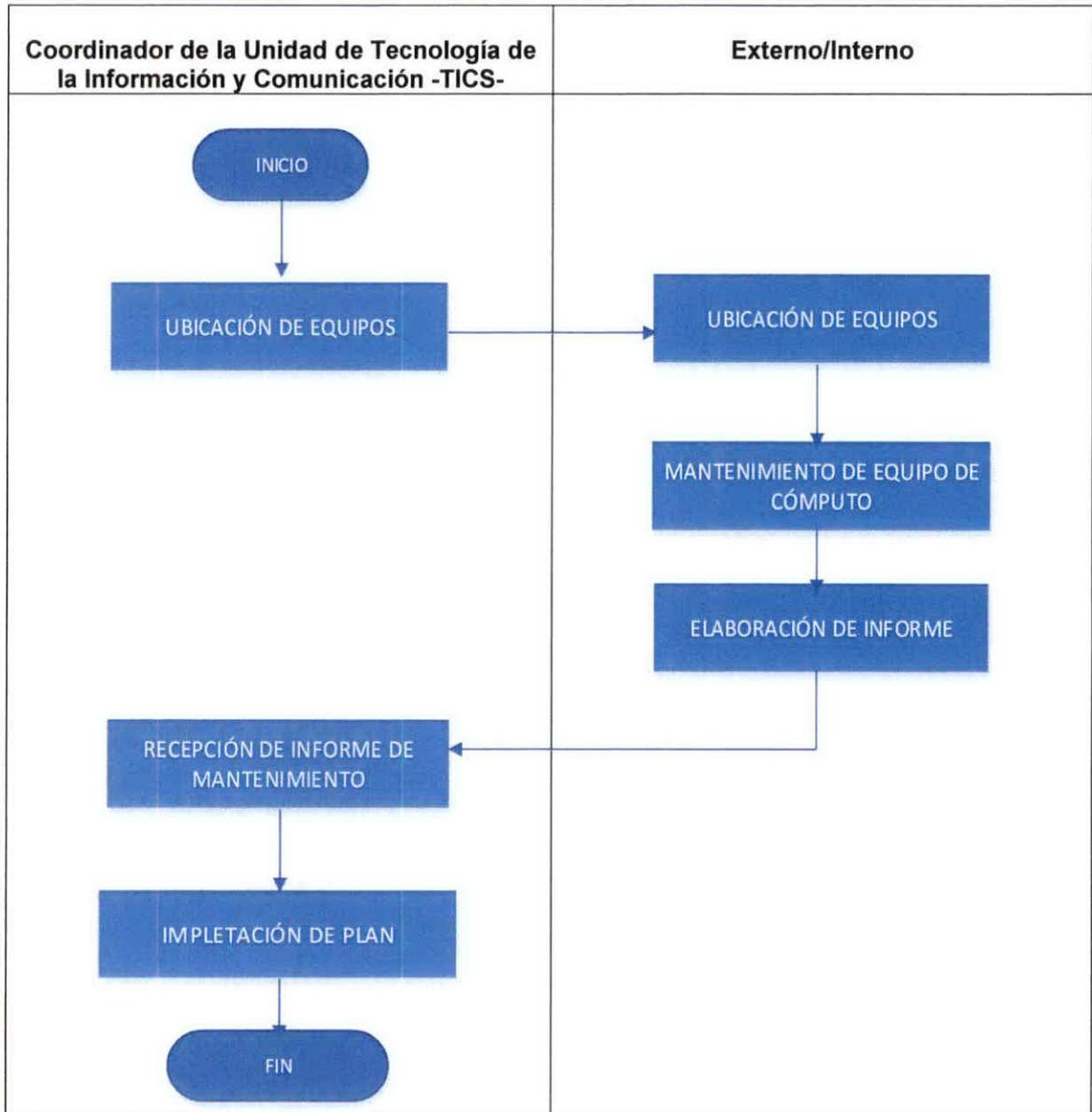
Código:
FEDEFUT-RH-SGA/UTIC-TICS-PA-001

Versión:
01

Fecha de Emisión:
Noviembre 2022

Página:
13 de 20

FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO DE LA INSTITUCIÓN



	FEDERACIÓN NACIONAL DE FÚTBOL DE GUATEMALA			
	Título: Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-			
	Área: Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-			
	Código: FEDEFUT-RH-SGA/UTIC-TICS-PA-001	Versión: 01	Fecha de Emisión: Noviembre 2022	Página: 14 de 20

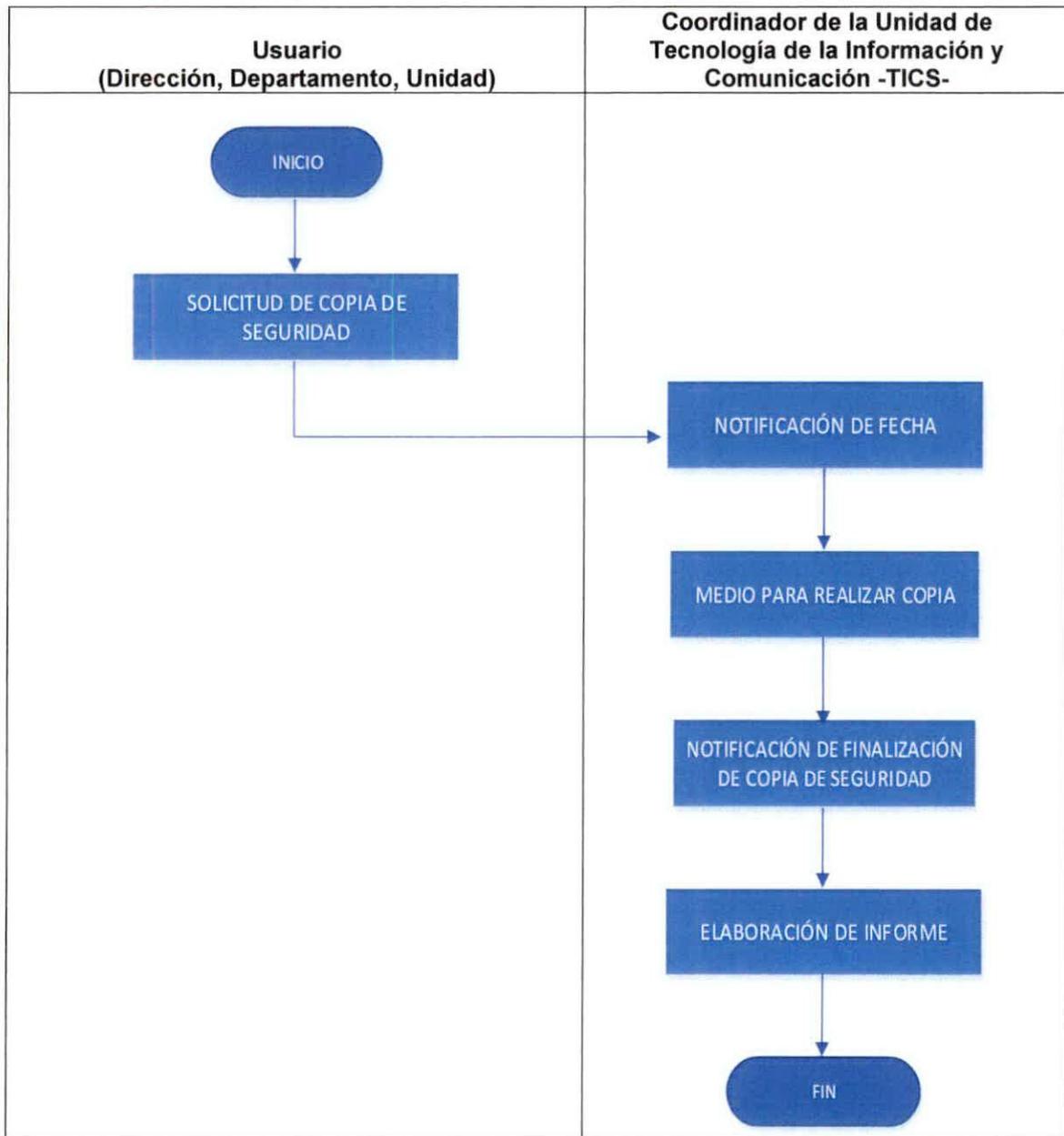
PROCEDIMIENTO DE COPIAS DE SEGURIDAD (BACK UP) DE INFORMACIÓN DEL EQUIPO PARA USUARIOS

Paso No.	Actividad	Descripción	Responsable
1º.	SOLICITUD DE COPIA DE SEGURIDAD	Recibe de usuarios solicitudes de realizar la copia de seguridad (Back up) de información de equipo cómputo y la razón por la cual se solicita, por medio escrito.	Usuario (Dirección, Departamento, Unidad)
2º.	NOTIFICACIÓN DE FECHA	Notifica al usuario la fecha en se realizará su solicitud.	Coordinador de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-
3º.	MEDIO PARA REALIZAR COPIA	Coordinador TICS asigna el medio por el cual se realizará la copia de seguridad, siendo estos CD o DVD grabable, Disco duro Externo o copia directa al equipo NAS.	Coordinador de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-
4º.	NOTIFICACIÓN DE FINALIZACIÓN DE COPIA DE SEGURIDAD	Se notifica al Usuario la finalización de la copia de seguridad.	Coordinador de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-
5º.	ELABORACIÓN DE INFORME	Realiza informe sobre la realización de las copias de seguridad (Bakc up's) mensualmente, el cual es únicamente para llevar el registro y control interno de lo realizado.	Coordinador de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-




	FEDERACIÓN NACIONAL DE FÚTBOL DE GUATEMALA			
	Título: Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-			
	Área: Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-			
	Código: FEDEFUT-RH-SGA/UTIC-TICS-PA-001	Versión: 01	Fecha de Emisión: Noviembre 2022	Página: 15 de 20

FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE COPIAS DE SEGURIDAD (BACK UP) DE INFORMACIÓN DEL EQUIPO PARA USUARIOS






FEDERACIÓN NACIONAL DE FÚTBOL DE GUATEMALA

Título:

Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-

Área:

Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-

Código:

FEDEFUT-RH-SGA/UTIC-TICS-PA-001

Versión:

01

Fecha de Emisión:

Noviembre
2022

Página:

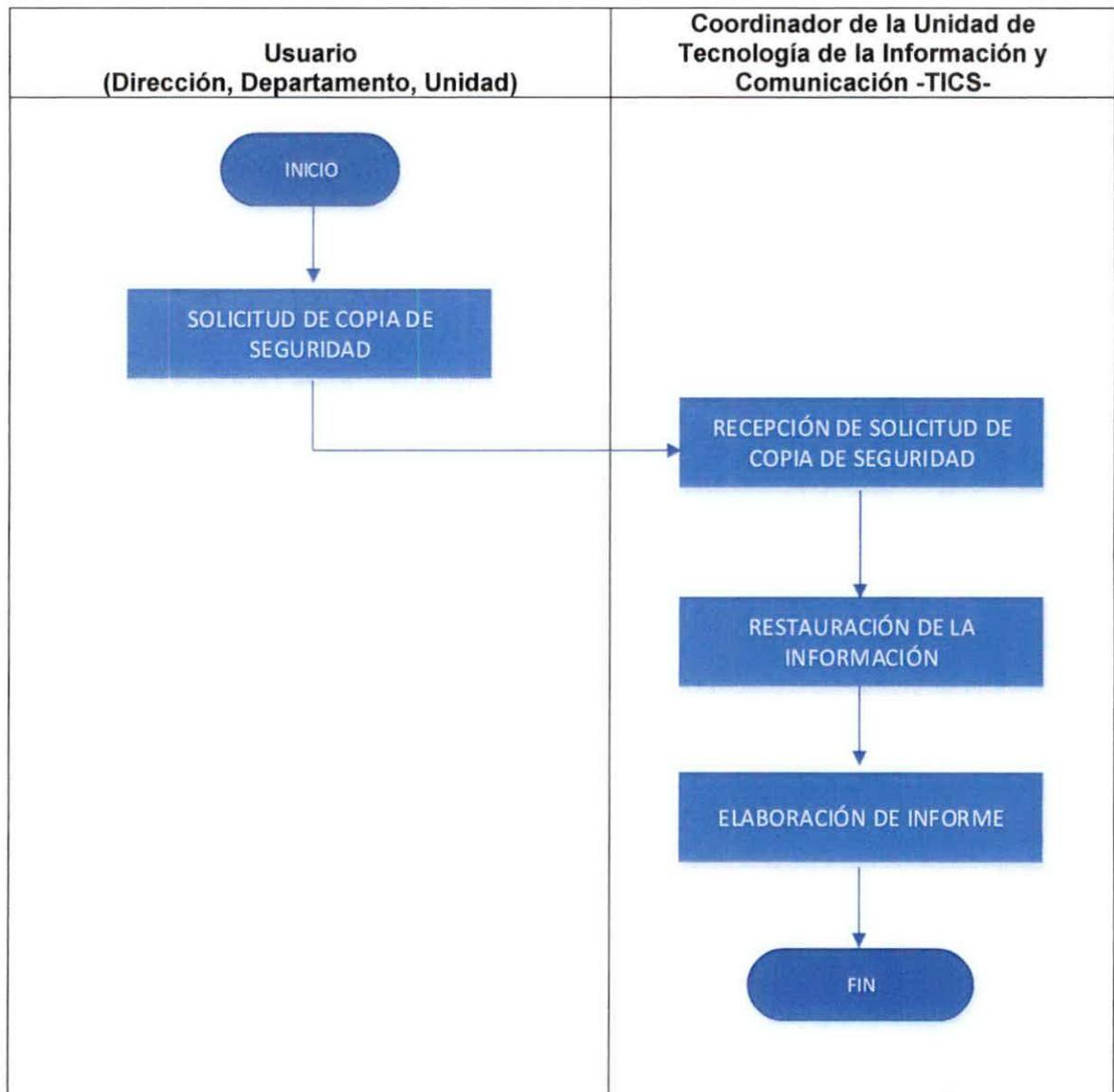
16 de 20

PROCEDIMIENTO PARA REQUERIR INFORMACIÓN CONTENIDA EN COPIAS DE SEGURIDAD (BACK UP) REALIZADO

Paso No.	Actividad	Descripción	Responsable
1º.	SOLICITUD DE COPIA DE SEGURIDAD	Envía correo electrónico dirigido al coordinador de la Unidad de Tecnología de la información y Comunicación -TICS- solicitando la entrega de copias de seguridad (Back up).	Usuario (Dirección, Departamento, Unidad)
2º.	RECEPCIÓN DE SOLICITUD DE COPIA DE SEGURIDAD	Recibe correo electrónico para la entrega de copias de seguridad (Back up).	Coordinador de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-
3º.	RESTAURACIÓN DE INFORMACIÓN	Procede se restaurar la información en el equipo del usuario solicitante.	Coordinador de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-
4º.	ELABORACIÓN DE INFORME	Realiza informe sobre la restauración de las copias de seguridad (Bakc up's) mensualmente, el cual es únicamente para llevar el registro y control interno de lo realizado.	Coordinador de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-

	FEDERACIÓN NACIONAL DE FÚTBOL DE GUATEMALA			
	Título: Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-			
	Área: Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-			
	Código: FEDEFUT-RH-SGA/UTIC-TICS-PA-001	Versión: 01	Fecha de Emisión: Noviembre 2022	Página: 17 de 20

FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO PARA REQUERIR INFORMACIÓN CONTENIDA EN COPIAS DE SEGURIDAD (BACK UP) REALIZADO






	FEDERACIÓN NACIONAL DE FÚTBOL DE GUATEMALA			
	Título: Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-			
	Área: Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-			
	Código: FEDEFUT-RH-SGA/UTIC-TICS-PA-001	Versión: 01	Fecha de Emisión: Noviembre 2022	Página: 18 de 20

PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A USUARIOS

Paso No.	Actividad	Descripción	Responsable
1º.	SOLICITUD DE ATENCIÓN	Elabora solicitud escrita, telefónica o vía electrónica para solucionar problemas con el equipo de cómputo.	Usuario (Dirección, Departamento, Unidad)
2º.	RECEPCIÓN DE SOLICITUD DE ATENCIÓN	Recibe solicitud escrita, telefónica o vía electrónica para solucionar problemas con el equipo de cómputo.	Coordinador de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-
3º.	DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	Define el problema para dar solución al mismo.	Coordinador de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-
4º.	ATENCIÓN DEL PROBLEMA	Se atiende el problema.	Coordinador de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-
5º.	ELABORACIÓN DE INFORME	Realiza informe sobre la resolución del problema, el cual es únicamente para llevar el registro y control interno de lo realizado.	Coordinador de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-






FEDERACIÓN NACIONAL DE FÚTBOL DE GUATEMALA

Título:

Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-

Área:

Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-

Código:

FEDEFUT-RH-SGA/UTIC-TICS-PA-001

Versión:

01

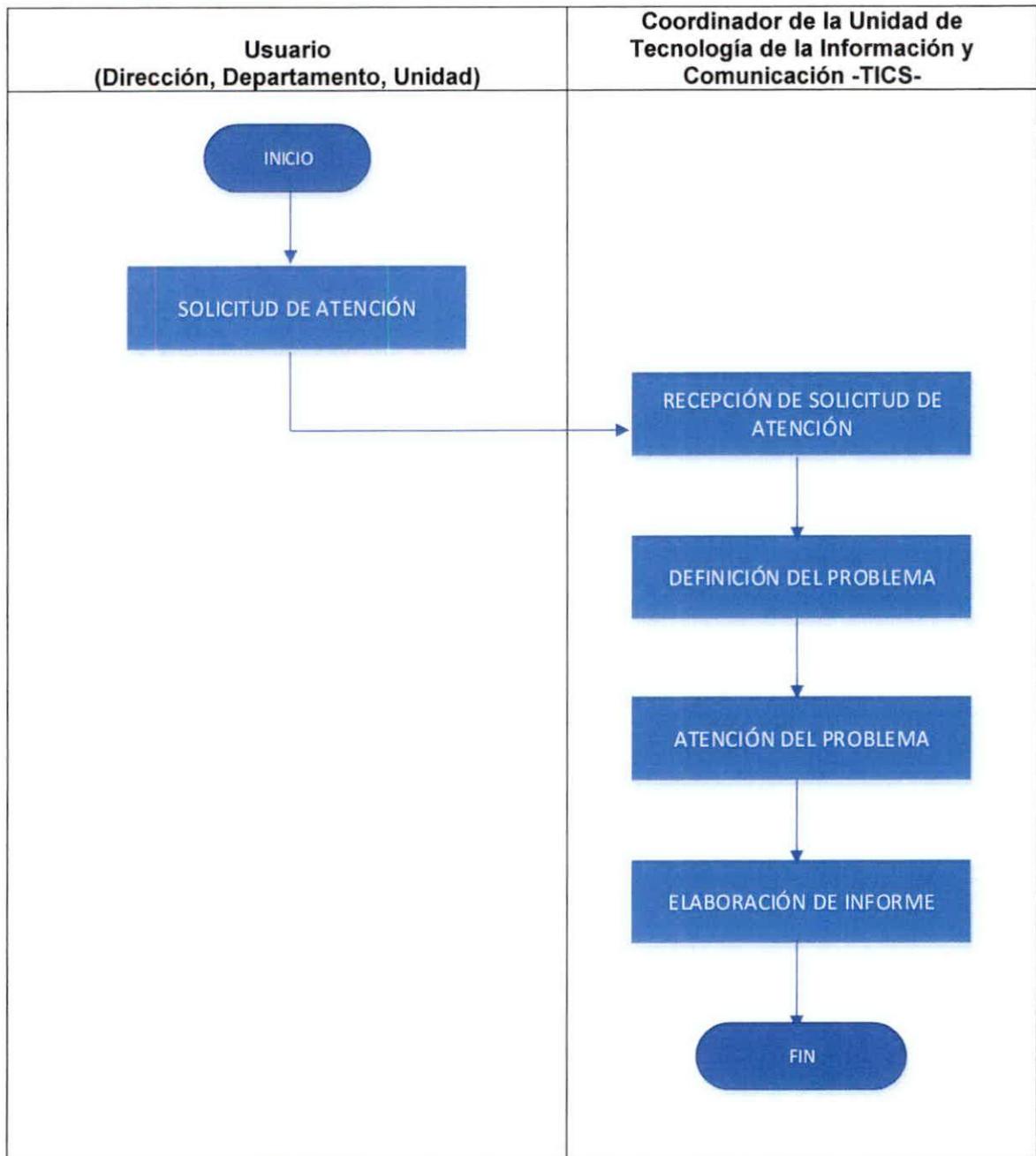
Fecha de Emisión:

Noviembre 2022

Página:

19 de 20

FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A USUARIOS



	FEDERACIÓN NACIONAL DE FÚTBOL DE GUATEMALA			
	Título: Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-			
	Área: Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación -TICS-			
	Código: FEDEFUT-RH-SGA/UTIC-TICS-PA-001	Versión: 01	Fecha de Emisión: Noviembre 2022	Página: 20 de 20

10. ANEXOS

- **Formato de Solicitud de Soporte Técnico -TICS-**



Federación Nacional de Fútbol de Guatemala

SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO

TICS

Nombre	
Departamento/Unidad	
Fecha	

Descripción del Incidente:

Detalle del Servicio:

TÉCNICO	
Fecha de inicio de Servicio	Fecha finalización del Servicio

Resolución de Incidencia

Firma y sello

