

RESOLUCIÓN NÚMERO CNA-DG-038-2025

Guatemala, 02 de julio de 2025

LA DIRECCIÓN GENERAL DEL CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

CONSIDERANDO

Que de conformidad con lo establecido en el Artículo 17 del Decreto 77-2007 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Adopciones, el Consejo Nacional de Adopciones es una entidad autónoma, de derecho público, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para contraer obligaciones, siendo el Director General el jefe administrativo de la institución y representante legal, responsable de su buen funcionamiento, según lo establecido en el Artículo 20 del cuerpo legal antes referido y de acuerdo con lo dispuesto en los Artículos 15 y 17 literal a), del Acuerdo Gubernativo 182-2010 del Presidente de la República, Reglamento de la Ley de Adopciones.

CONSIDERANDO

Que las Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, aprobadas por el Contralor General de Cuentas por medio del Acuerdo A-039-2023, establecen, en la literal a) del numeral 3.1 "Selección y Desarrollo de Actividades de Control", que "La máxima autoridad, a través de la unidad competente, de conformidad con la normativa que le sea aplicable, en materia de desarrollo de procedimientos de la entidad, promoverá el diseño eficiente y eficaz, implementación, seguimiento y actualización de los procedimientos, observando y aplicando las normas vigentes de control interno gubernamental"; asimismo, la literal b) del numeral antes indicado, establece que "... se debe elaborar e implementar manuales de procedimientos, para cada puesto o cargo y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad sujetas a control gubernamental y fiscalización".

CONSIDERANDO

Que por medio del Acuerdo CNA-CD-014-2024 el Consejo Directivo aprobó el proyecto de "Reestructuración de la Unidad de Registro y el área de Informática del Consejo Nacional de Adopciones", creando además, la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación dentro de la estructura orgánica institucional y estableciendo para el efecto, la creación y aprobación del manual de procedimientos correspondiente; por lo que, en atención a la Resolución CNA-DG-064-2017, "Guía para la Elaboración y/o Actualización de Manuales Técnicos, Administrativos y Financieros" modificada mediante las Resoluciones CNA-DG-065-2018 y CNA-DG-074-2019, la Unidad de Planificación, con visto bueno de la Subdirección General, por medio del Memorándum CNA-UPLAN-015-2025 de fecha 02 de julio de 2025, traslada y solicita la aprobación del Manual de Normas, Políticas y Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación del Consejo Nacional de Adopciones.

POR TANTO:

Con base en lo considerado y fundamentado con lo dispuesto en los Artículos 17 y 20 del Decreto 77-2007 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Adopciones; artículos 15 y 17 del Acuerdo Gubernativo 182-2010 del Presidente de la República, Reglamento de la Ley de Adopciones; y, de conformidad con lo establecido en las literales a) y b) del numeral 3.1 del Acuerdo A-039-2023 del Contralor General de Cuentas, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental y artículos 10, 11 y 12 del Acuerdo CNA-CD-014-2024 del Consejo Directivo del Consejo Nacional de Adopciones.

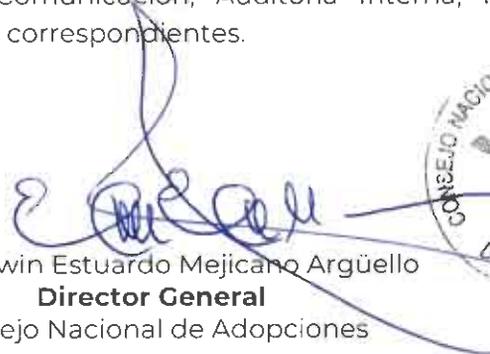


RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar el “Manual de Normas, Políticas y Procedimientos Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación” (Versión 1.0) del Consejo Nacional de Adopciones, el cual forma parte de la presente resolución y se encuentra contenido en setenta y ocho (78) páginas, incluida la carátula, impresas en anverso y reverso a partir de la tercera página.

SEGUNDO: La presente Resolución surte efectos a partir de la presente fecha.

TERCERO: Procédase a notificar la presente Resolución a la Subdirección General, Coordinación del Equipo Multidisciplinario y sus respectivas Subcoordinaciones y a las Unidades de: Planificación, Administración Financiera, Recursos Humanos, Asesoría Jurídica, Registro, Tecnologías de la Información y Comunicación, Auditoría Interna, Información Pública y Comunicación Social, para los efectos correspondientes.



Lcdo. Edwin Estuardo Mejicano Argüello
Director General
Consejo Nacional de Adopciones



CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

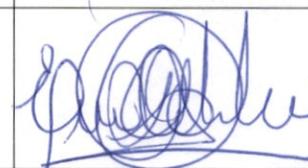
MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

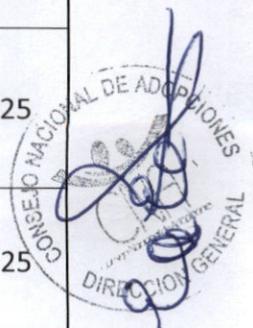
Versión 1.0

Fecha de emisión: 02/07/2025



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 2 de 78

LISTA DE ELABORACIÓN, REVISIÓN, APROBACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL MANUAL			
	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaboró	Marvin Joel García Abaj Jefe de Tecnologías de la Información y Comunicación		26/05/2025 - 24/06/2025
	Byron René Castillo Casasola Técnico en Informática		
Revisó	Lcdo. Erwin Orlando Raxon Dubon Coordinador de Planificación		29/05/2025 – 26/06/2025
	Lcdo. Brenner Vinicio Camposeco Vásquez Subdirector General		04/06/2025 – 27/06/2025
Aprobó	Lcdo. Edwin Estuardo Mejicano Argüello Director General		02/07/2025
Autorizó	Lcdo. Edwin Estuardo Mejicano Argüello Director General		02/07/2025





	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0
		Página 3 de 78

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	6
1 OBJETIVOS	8
1.1 Objetivo general	8
1.2 Objetivos específicos	8
2 DEFINICIONES, ABREVIATURAS O ACRÓNIMOS	8
2.1 Definiciones	8
2.2 Abreviaturas o acrónimos.....	10
3 BASE LEGAL.....	11
4 NORMAS Y POLÍTICAS GENERALES DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	13
4.1 NORMAS Y POLÍTICAS DE USO DE HARDWARE Y SOFTWARE	13
4.1.1 Objetivo general	13
4.1.2 Política de uso.....	13
4.1.3 Normas generales de uso de hardware.....	14
4.1.4 Normas generales software.....	15
4.2 NORMAS Y POLÍTICAS DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL.....	16
4.2.1 Objetivo.....	16
4.2.2 Alcance.....	16
4.2.3 Política de servicio	16
4.3 NORMAS Y POLÍTICAS DE USO DE INTERNET.....	20
4.3.1 Objetivo.....	20
4.3.2 Alcance.....	20
4.3.3 Normas y políticas de uso	20
4.4 NORMAS Y POLÍTICAS DE GESTIÓN DE MANEJO DE ARCHIVOS DIGITALES.....	22
4.4.1 Objetivo.....	23
4.4.2 Alcance.....	23
4.4.3 Política de uso.....	23
4.5 SALVAGUARDA Y RESERVA DE LA INFORMACIÓN	26
4.6 INFRACCIONES Y SANCIONES.....	26
5 LISTADO DE PROCEDIMIENTOS	26
5.1 PROCEDIMIENTO PARA EL ALTA Y BAJA DE USUARIOS PARA EL USO DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS DEL CNA	29
5.1.1 Objetivo del procedimiento.....	29
5.1.2 Documentos relacionados.....	29
5.1.3 Narrativa del procedimiento	29
5.1.4 Diagrama de flujo	32
5.2 PROCEDIMIENTO PARA BRINDAR SOPORTE TÉCNICO A REQUERIMIENTOS DEL PERSONAL DEL CNA.....	35
5.2.1 Objetivo del procedimiento.....	35
5.2.2 Documentos relacionados.....	35
5.2.3 Narrativa del procedimiento	35



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0
		Página 4 de 78

5.2.4	Diagrama de flujo	37
5.3	PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DEL EQUIPO	
	INFORMÁTICO DEL CNA	40
5.3.1	Objetivo del procedimiento.....	40
5.3.2	Documentos relacionados.....	40
5.3.3	Políticas específicas para el mantenimiento preventivo y/o correctivo del equipo informático del CNA	40
5.3.4	Narrativa del procedimiento	44
5.3.5	Diagrama de flujo	48
5.4	PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL PORTAL WEB PRINCIPAL DEL CNA	51
5.4.1	Objetivo del procedimiento.....	51
5.4.2	Documentos relacionados.....	51
5.4.3	Narrativa del procedimiento	51
5.4.4	Diagrama de flujo	53
5.5	PROCEDIMIENTO PARA LA GENERACIÓN DE COPIA DE SEGURIDAD.....	55
5.5.1	Objetivo del procedimiento.....	55
5.5.2	Documentos relacionados.....	55
5.5.3	Narrativa del procedimiento	55
5.5.4	Diagrama de flujo	57
5.6	PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE INFORME Y/O DICTAMEN TÉCNICO SOBRE EL EQUIPO	
	INFORMÁTICO DEL CNA	60
5.6.1	Objetivo del procedimiento.....	60
5.6.2	Documentos relacionados.....	60
5.6.3	Narrativa del procedimiento	60
5.6.4	Diagrama de flujo	62
5.7	PROCEDIMIENTO PARA EL PRÉSTAMO DE EQUIPO INFORMÁTICO EN RESGUARDO DE LA	
	UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	64
5.7.1	Objetivo del procedimiento.....	64
5.7.2	Documentos relacionados.....	64
5.7.3	Narrativa del procedimiento	64
5.7.4	Diagrama de flujo	65
5.8	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS	
	INSTITUCIONALES	67
5.8.1	Objetivo del procedimiento.....	67
5.8.2	Documentos relacionados.....	67
5.8.3	Narrativa del procedimiento	67
5.8.4	Diagrama de flujo	69
5.9	PROCEDIMIENTO PARA LA INTERVENCIÓN DE INCIDENCIAS EN SISTEMAS INSTITUCIONALES	
	DESARROLLADOS INTERNAMENTE	72
5.9.1	Objetivo del procedimiento.....	72
5.9.2	Documentos relacionados.....	72
5.9.3	Narrativa del procedimiento	72
5.9.4	Diagrama de flujo	74

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 5 de 78

6 CONTROL DE CAMBIOS O VERSIONES.....75

ANEXO 176

ANEXO 277

ANEXO 378



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 6 de 78

INTRODUCCIÓN

A través del Decreto número 77-2007 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Adopciones, se creó el Consejo Nacional de Adopciones -CNA- como una entidad de carácter público, con plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, asimismo se le reconoce como la Autoridad Central en materia de adopciones en Guatemala, encargada de velar por el fiel cumplimiento de los trámites administrativos de todos los expedientes de adopción. Además, de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo Gubernativo número 182-2010 del Presidente de la República, Reglamento de la Ley de Adopciones, el Consejo Nacional de Adopciones cuenta con autonomía plena para aprobar sus directrices, normas y reglamentos.

Bajo ese contexto, en diciembre de 2020, por medio de la Resolución número CNA-DG-065-2020 la Dirección General del Consejo Nacional de Adopciones aprobó el Manual de Procedimientos de la Unidad de Registro (Versión 2.0), el cual incluía procedimientos tanto de registro como de informática, no obstante, por medio del Acuerdo número CNA-CD-014-2024 fue aprobado el Proyecto de Reestructuración de la Unidad de Registro y el área de Informática, creando la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación del Consejo Nacional de Adopciones, modificando con ello la estructura orgánica de la institución. De esa cuenta, el Acuerdo de creación de dicha dependencia, requiere el desarrollo del manual de procedimientos correspondiente, para cumplir con las políticas, aspectos legales, procedimientos y controles vigentes, así como, garantizar la realización de las tareas de manera eficaz y segura.

De acuerdo con lo anterior, el presente instrumento se fundamenta en el artículo 19, literal m) del Acuerdo Gubernativo 182-2010 del Presidente de la República, Reglamento de la Ley de Adopciones y la norma número tres de las Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, aprobadas por medio del Acuerdo número A-039-2023 del Contralor General de Cuentas. Asimismo, para su elaboración se tomó en consideración lo establecido en la Resolución número CNA-DG-064-2017 por medio de la cual la Dirección General aprobó la "Guía para la Elaboración y/o Actualización de Manuales Técnicos, Administrativos y Financieros" del Consejo Nacional de Adopciones, modificada mediante las Resoluciones CNA-DG-065-2018 y CNA-DG-074-2019.

En ese sentido, el presente manual constituye una herramienta administrativa y técnica de aplicación y consulta, que ordena los procesos, procedimientos y actividades relacionadas con el análisis, diseño y desarrollo de plataformas informáticas para implementar el uso de tecnologías de información y comunicación, velando porque se cumplan las normas y mejores prácticas en materia tecnológica. Para llevar a cabo lo anterior, se desarrollan nueve procedimientos los cuales incluyen el nombre del procedimiento, objetivos, base legal, descripción del procedimiento y el correspondiente flujograma que permite visualizar de manera gráfica y

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 7 de 78

resumida el procedimiento. Es importante mencionar que, en la medida que surjan nuevas instrucciones y/o actividades que incidan en los procedimientos consignados en el presente manual, será sometido a un proceso de actualización



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 8 de 78

1 OBJETIVOS

Los objetivos del presente manual se dividen en general y específicos, los cuales se describen en los siguientes dos numerales.

1.1 Objetivo general

Contar con una normativa que describa los procedimientos y mecanismos empleados para la aplicación de las actividades relacionadas con el análisis, diseño y desarrollo de plataformas informáticas para la adecuada y oportuna implementación de las tecnologías de información y comunicación -TIC's-, en las operaciones técnicas y administrativas del Consejo Nacional de Adopciones, de acuerdo con las mejores prácticas en materia tecnológica y de conformidad con la normativa técnica y legal aplicable en la materia.

1.2 Objetivos específicos

- a. Establecer y describir las normas, políticas y procedimientos en materia de tecnologías de la información.
- b. Delimitar las funciones y responsabilidades de los funcionarios y empleados públicos que intervienen en cada uno de los procesos que se desarrollan en la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación de conformidad con la normativa aplicable.
- c. Formular propuestas, actualizar y dar mantenimiento a las herramientas informáticas utilizadas por el Consejo Nacional de Adopciones, para que se ajusten a una mejora y sistematización de los procedimientos.
- d. Asesorar referente a la adaptación de nuevas tecnologías para la mejora continua de los procesos.

2 DEFINICIONES, ABREVIATURAS O ACRÓNIMOS

A continuación, se presenta un listado de las distintas definiciones o términos de uso frecuente que resultan indispensables para entender cada uno de los procedimientos que competen en el presente manual.

2.1 Definiciones

Las definiciones o términos de uso frecuente son:

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 9 de 78

Administrador de archivos: son las aplicaciones que permiten editar, almacenar, compartir, copiar y organizar archivos y documentos con el fin de facilitar su uso.

Alta de usuario: se refiere al registro de acceso de un usuario que inicia labores en un puesto de trabajo en el Consejo Nacional de Adopciones o a los prestadores de servicios técnicos o profesionales, a los recursos informáticos que por su naturaleza le compete o que son asignados por su jefe inmediato.

Antivirus: son programas que se dedican a la búsqueda, eliminación y prevención de los virus que pueda haber en un sistema informático, con el fin de que no haya daños o eliminación de algún elemento importante. El concepto de "antivirus" se amplía a "antimalware", que es todo software utilizado para hacer daño.

Backup: se les llama "backup" a las copias de los archivos que se manejan, estos están resguardados en dado caso ocurra una falla en los documentos originales, para que en tal caso se cuente con un resguardo. Se puede referir posteriormente también como copia de seguridad.

Baja de usuario: se refiere al cambio de credenciales y bloqueo de acceso de un usuario, que cesa labores en un puesto de trabajo o finalización de la relación contractual por servicios técnicos o profesionales en el Consejo Nacional de Adopciones, a los recursos informáticos que por su naturaleza le compete o que tiene asignados.

Email: se refiere al servicio de mensajería o correo electrónico que se utiliza a través de internet.

Equipo de cómputo: todos aquellos dispositivos tangibles (hardware e instalaciones) e intangibles (software).

Hacking: término utilizado para referirse a la piratería informática o relacionado con el acto de comprometer los dispositivos digitales y las redes a través del acceso no autorizado a una cuenta o sistema informático.

Hardware: se refiere a aquellos elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático. Es decir, son aquellas partes físicas de un sistema operativo tales como sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos, mecánicos y cualquier elemento físico que esté involucrado.

Html: lenguaje de marcado de hipertexto. Es un lenguaje descriptivo que especifica la estructura de las páginas web.



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 10 de 78

Https: *el protocolo de transferencia de hipertexto seguro (HTTPS) es la versión segura de HTTP, que es el principal protocolo utilizado para enviar datos entre un navegador web y un sitio web. El HTTPS está encriptado para aumentar la seguridad de las transferencias de datos.*

Offline: *término que se utiliza cuando una computadora o cualquier otro dispositivo, está apagado o no está conectado a la red.*

Online: *“en línea”, es el término que se emplea cuando un equipo está encendido o está en comunicación directa.*

Recurso: *se refiere a cualquier aplicación, herramienta, componente o dispositivo dentro de la red institucional que apoye al usuario en sus actividades. Por ejemplo, pueden ser las carpetas compartidas, los grupos de usuarios, los equipos de reproducción (fotocopiadoras), entre otros.*

Servidor proxy: *es un sistema o enrutador que proporciona una puerta de enlace entre los usuarios e internet. Es un servidor denominado “intermediario”, porque está entre los usuarios finales y las páginas web que visitan en línea.*

Software: *es un conjunto de reglas o programas que dan instrucciones a un ordenador para que realice tareas específicas. También se conoce como aplicaciones de software, paquetes de software, herramientas de software y programas de software. El software puede utilizarse para gestionar datos, automatizar procesos y crear aplicaciones o productos informáticos. Su complejidad puede variar desde un simple programa de tratamiento de textos hasta complejos sistemas informáticos que controlan infraestructuras críticas.*

Tecnologías de la Información y Comunicación: *se refiere a las herramientas tecnológicas que sirven para que la comunicación a través de los medios de telecomunicaciones sea más eficiente.*

Web: *es un sistema de recursos compartidos en red que funciona a través de internet, por el cual se pueden transmitir diversos tipos de datos a través del Protocolo de Transferencia de Hipertextos o HTTP, que son los enlaces de la página web.*

2.2 Abreviaturas o acrónimos

A continuación, se enlistan las abreviaturas o acrónimos que regularmente están relacionados con los procedimientos del presente Manual, los cuales tienen el significado siguiente:

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 11 de 78

No.	ABREVIATURAS O ACRÓNIMOS	SIGNIFICADO
1	CNA	Consejo Nacional de Adopciones
2	HTML	Lenguaje de marcado de hipertexto
3	HTTPS	Protocolo de transferencia de hipertexto seguro
4	UDAF	Unidad de Administración Financiera
5	UTICS	Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación
6	WEB	Red informática mundial compuesta de recursos.

3 BASE LEGAL

Los principales documentos de consulta legal y normativa que soportan los procedimientos identificados en el presente Manual se describen en la siguiente matriz:

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DISPOSICIÓN
01	Decreto número 77-2007 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Adopciones	Regula la adopción como institución de interés nacional y sus procedimientos judiciales y administrativos. El artículo 17 establece que el CNA es una entidad autónoma, de derecho público, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones.
02	Decreto número 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública	Establece las normas y los procedimientos para garantizar a toda persona, natural o jurídica, el acceso a la información o actos de la administración pública que se encuentre en los archivos, fichas, registros, base, banco o cualquier otra forma de almacenamiento de datos de los organismos del Estado, municipalidades, instituciones autónomas y descentralizadas...
03	Decreto número 5-2021 del Congreso de la República de Guatemala, Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites administrativos	Busca modernizar la gestión administrativa por medio de la simplificación, agilización y digitalización de trámites administrativos, utilizando las tecnologías de la información y comunicación para facilitar la interacción entre personas individuales o jurídicas y dependencias del Estado.



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0
		Página 12 de 78

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DISPOSICIÓN
04	Acuerdo Gubernativo número 182-2010 del Presidente de la República, Reglamento de la Ley de Adopciones	Desarrolla los procedimientos técnicos y administrativos de adopción y regula el funcionamiento del CNA y sus dependencias para el estricto cumplimiento de la Ley. El artículo 19 establece que la Subdirección General coordina la formulación, implementación y actualización periódica de manuales de funciones, procedimientos, guías de trabajo y otros instrumentos técnicos.
05	Acuerdo número A-039-2023 del Contralor General de Cuentas, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental	Crea procedimientos, componentes y establece responsabilidades relacionadas con el control interno gubernamental. Además, demanda promover el diseño eficiente y eficaz, implementación, seguimiento y actualización de los procedimientos, observando y aplicando las normas vigentes de control interno gubernamental.
06	Acuerdo número CNA-CD-004-2020 del Consejo Directivo del CNA, Reglamento Interno de Trabajo y Gestión del Recurso Humano del Consejo Nacional de Adopciones	Contiene las disposiciones que regulan la relación laboral entre el CNA y sus funcionarios trabajadores con motivo de la prestación concreta del trabajo en relación de dependencia.
07	Acuerdo número CNA-CD-014-2023 del Consejo Directivo del CNA, Reglamento Orgánico Interno del Consejo Nacional de Adopciones y sus Reformas	Regula la estructura general interna, organización y funciones del CNA. Su contenido es aplicación y cumplimiento obligatorio para los funcionarios, empleados, prestadores de servicios profesionales y técnicos del CNA sin excepción.
08	Resolución número CNA-DG-064-2017 de la Dirección General del CNA, "Guía para la Elaboración y/o Actualización de Manuales Técnicos, Administrativos y Financieros" y sus modificaciones	Provee el marco metodológico de referencia para orientar la creación y/o actualización de documentos uniformes, que contengan los procedimientos para el fiel cumplimiento de las atribuciones institucionales.
09	Manual de Puestos y Funciones del Consejo Nacional de Adopciones vigente	Define y establece las principales funciones y actividades del personal de la institución, dentro de ellas, el personal de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación.



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 13 de 78

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DISPOSICIÓN
10	Acuerdo número CNA-CD-003-2023 del Consejo Directivo del CNA, Línea Directiva de las Tecnologías de la Información y Comunicación y su implementación en los procesos del Consejo Nacional de Adopciones	Contiene las disposiciones referentes al uso de las TIC's, para su implementación en los procesos de adopción, programas que implementa el CNA, así como todas aquellas actividades internas de la unidades administrativas y técnicas de la institución
11	Acuerdo número CNA-CD-014-2024 del Consejo Directivo del CNA, Reestructuración de la Unidad de Registro y el área de informática del Consejo Nacional de Adopciones	Crea la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación, dentro de la estructura administrativa del CNA, como una dependencia de apoyo que depende jerárquicamente de la Subdirección General

4 NORMAS Y POLÍTICAS GENERALES DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Las normas y políticas generales sobre los recursos de tecnologías de la información y comunicación del CNA se describen en los siguientes numerales:

4.1 NORMAS Y POLÍTICAS DE USO DE HARDWARE Y SOFTWARE

Es política de la UTICS, promover permanentemente la adecuada usabilidad de la tecnología informática (software, hardware, equipos de cómputo en general) y dar seguimiento al buen funcionamiento de los servicios que se entrega al usuario, brindando el soporte necesario y adecuado para que se puedan realizar las labores en forma eficiente. Para ello es necesario que el usuario conozca las políticas y normas establecidas, las cuales se definen y se detallan a continuación.



4.1.1 Objetivo general

Normar el buen uso del equipo informático asignado a cada colaborador, así como, el software instalado.

4.1.2 Política de uso

Las políticas de uso del hardware y software institucional se detallan a continuación:

- I. **Políticas de uso de las computadoras, tanto de escritorio como portátil**
 - a) El usuario que recibe los servicios y/o recursos informáticos solicitados o necesarios para su desempeño, se hace responsable del cumplimiento de las normativas vigentes, del adecuado uso de los equipos, instalaciones, software



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 14 de 78

datos, así como del cuidado de manuales y otros elementos de soporte que se le entreguen.

- b) Los recursos computacionales deben ser cuidados y manipulados lógicamente y adecuadamente. La UTICS es la única autorizada para efectuar mantenimientos preventivos y/o correctivos en los equipos informáticos e instalaciones de red, así como, realizar instalaciones de software y sistemas que los usuarios requieran. Solo se dará mantenimiento a los equipos que estén debidamente registrados e identificados en el inventario institucional.

II. Políticas de uso de las unidades de protección ininterrumpida (UPS)

El usuario que recibe UPS se compromete a no conectar ningún otro dispositivo que no sea equipo de cómputo. En lo referente a impresoras y escáneres deberá conectarse en los puntos de salida correspondiente, a fin de evitar picos de voltaje o fluctuaciones en la red eléctrica que pudieran dañar el UPS, por lo que, la UTICS brindará asistencia técnica sobre la forma y los dispositivos que se pueden conectar a un UPS.

4.1.3 Normas generales de uso de hardware

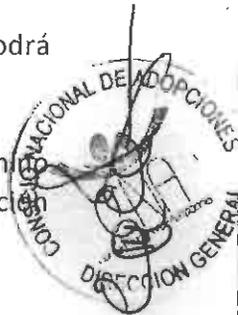
El usuario de los recursos de hardware debe observar y cumplir las normas siguientes:

- a) No abrir los equipos de cómputo, ni sustraer o cambiar componentes de los equipos.
- b) Evitar prestar o intercambiar los equipos de cómputo o sus accesorios sin la debida coordinación con el área de Inventarios de la UDAF.
- c) Evitar instalar equipos sin la autorización del jefe inmediato y la supervisión de la UTICS.
- d) No manipular alimentos sobre los equipos computacionales y tener especial cuidado de no derramar líquido en ellos.
- e) No está permitida la utilización de los equipos con fines recreativos ni con fines particulares.
- f) En lo posible, mantener la limpieza externa de los equipos.
- g) Todo equipo de cómputo deberá permanecer en las instalaciones del CNA o tener la documentación de salida autorizada que lo respalde para este efecto.
- h) El traslado o cambio de cualquier equipo de cómputo debe ser solicitado al área de Inventarios de la UDAF y posterior a los cambios en tarjetas de responsabilidad deberá notificarse a la UTICS para su configuración.

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 15 de 78

4.1.4 Normas generales software

- a) El equipo que sea entregado al usuario contendrá en el disco duro el software básico (definido por la UTICS), para el buen desempeño de sus actividades. La instalación de software y/o sistemas solo podrá ser realizado por la UTICS, siendo este el que efectúe las pruebas técnicas de la instalación.
- b) Para el caso que el usuario requiera la instalación de un sistema o software distinto a los autorizados, deberá dirigir su solicitud, por medio de formulario que la UTICS ponga a disposición, con la justificación plena sobre la necesidad de su utilización. La solicitud debe ser enviada por responsable de la dependencia o jefe inmediato del usuario que requiera el sistema o software, para que se determinen los planes y la prioridad dependiendo de la necesidad del solicitante.
- c) El usuario deberá mantener los archivos de su equipo ordenados, siendo su responsabilidad conservar espacio suficiente en el disco duro para poder ejecutar sus aplicaciones.
- d) El usuario no podrá copiar o redistribuir programas con licencias o datos sin el visto bueno de la UTICS y/o autorización expresa de las autoridades institucionales.
- e) La instalación de software y/o sistema no autorizado por la UTICS puede comprometer el adecuado funcionamiento del equipo y/o aplicación, por lo que será responsabilidad absoluta del usuario la instalación de software y/o sistema no autorizado.
- f) Todo software que no haya sido instalado con la autorización correspondiente podrá ser eliminado por el personal de la UTICS sin responsabilidad de su parte.
- g) Los usuarios de los recursos informáticos institucionales tienen prohibido:
 - 1) Copiar o "piratear" sistemas programados, a menos que este sea de dominio público (Shareware, Freeware), ya que puede significar para la Institución sanciones legales.
 - 2) Alterar software y/o sistemas que se encuentran a su disposición.
 - 3) Instalar y usar software de juegos.
 - 4) Cambiar la configuración de los equipos, determinada por la UTICS.
 - 5) Instalar los programas que se encuentren registrados en otro sistema o computador diferente de aquel donde se haya instalado y licenciado.
 - 6) Instalar software no autorizado, ni siquiera protectores de pantalla, debido a que puede infectar el equipo y redes.
 - 7) Realizar la instalación individual de programas, (excepto previa autorización de la UTICS), por ejemplo: instalación de nuevas versiones para un software ya adquirido, programas de diagnóstico.
 - 8) Copiar al disco duro del equipo que le fue asignado, cualquier tipo de archivo que no sea inherente a sus actividades, como por ejemplo, archivos de sonido, videos e información de carácter personal.



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 16 de 78

4.2 NORMAS Y POLÍTICAS DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

4.2.1 Objetivo

Normar el uso del servicio de correo electrónico institucional, definiendo los parámetros para optimizar la comunicación vía e-mail y la seguridad perimetral de la información.

4.2.2 Alcance

Aplica a todos los colaboradores y contratistas que, de forma directa o indirecta, tengan acceso al servicio de correo electrónico institucional, sin distinción del área o nivel jerárquico.

4.2.3 Política de servicio

El CNA, a través de la UTICS, proveerá a sus colaboradores de cuentas de correo electrónico, con el objeto de facilitar la comunicación y el trabajo diario. Dichas cuentas de correo electrónico estarán asignadas a los colaboradores, pero serán propiedad de la Institución.

Las políticas de servicio para el uso del correo electrónico serán:

I. Acceso a los servicios

La utilización de los recursos de red y de información está abierta bajo las políticas de acceso definidas más adelante que aplique a cada uno, según las condiciones de disponibilidad de recursos y servicios.

II. Responsabilidad

Cada colaborador de la institución al que se le sea asignada una o más cuentas de correo electrónico, buzones compartidos y/o listas de distribución, será el único responsable de las actividades realizadas con la(s) cuenta(s) de correo electrónico y su(s) buzón(es) asociado(s).

Los mensajes que se envíen por correo serán de completa responsabilidad del usuario emisor y en todo caso deberán basarse en la racionalidad y la responsabilidad individual. En ningún momento dichos mensajes podrán emplearse en contra de los intereses de personas individuales, los de la Institución, así como de ninguna otra Institución.

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 17 de 78

III. Uso del correo electrónico

El correo electrónico es un medio de comunicación que no substituye los canales y medios oficiales de comunicación de la Institución, salvo las disposiciones establecidas en la Línea Directiva de las Tecnologías de la Información y Comunicación y su implementación en los procesos del Consejo Nacional de Adopciones.

El uso del correo electrónico y documentos adjuntos se limita a las funciones y atribuciones propias de cada puesto.

El formato del contenido del correo debe ser texto plano. No se deben enviar correos con formato tipo "html" que no hayan sido definidos por la UTICS (formato cuyo contenido incluye: enlaces hacia alguna página de internet, figuras, textos enriquecidos de formato, etc.) o similar, a menos que se cuente con la debida autorización o que se posea una solución de comunicaciones con analítica avanzada de cuerpos de mensaje como lo son servicios de correo de paga.

a) Prohibiciones

No se permite realizar cualquiera de las actividades definidas en el apartado bajo el título "Restricciones del Uso del Correo Electrónico", además de las siguientes:

1. Iniciar o dar seguimiento a "cadenas de correo" que contengan mensajes que sean relacionados al trabajo.
2. Distribuir, ya sea de forma masiva o no, mensajes con contenidos inapropiados o ilegales por naturaleza (todo el que constituya complicidad con hechos delictivos). Ejemplos: apología del terrorismo, programas piratas, pornografía, amenazas, estafas, esquemas de enriquecimiento piramidal, virus o código hostil en general.
3. Falsificar el origen o el encabezado de los correos electrónicos.
4. Utilizar las cuentas de la institución para recibir correos reenviados automáticamente (forwarded) desde una cuenta externa de correo electrónico.
5. El envío de correos electrónicos masivos que no tengan relación con el trabajo.
6. El uso del correo electrónico interno-externo con fines perjudiciales para la Institución o cualquiera de sus trabajadores.
7. Enviar o recibir mensajes con archivos adjuntos que contengan los siguientes formatos: Ejecutables (.exe y .com), Música y Videos (.avi, .mp3, .mp4, .wma, .wav, .midi, .wmv), Compresos (.zip, .rar) no creados por el usuario emisor.
8. Suscripción a listas de distribución de correo electrónico que no tengan relación a las funciones laborales del empleado.
9. Utilizar la cuenta de correo para perder deliberadamente el tiempo en horarios de trabajo, por medio del envío y/o lectura de mensajes ajenos a la actividad diaria.



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 18 de 78

que se desarrolla en especial aquellas que atenten contra la moral y buenas costumbres.

10. Reenviar correos electrónicos de entes emisores desconocidos.
11. Utilización del correo electrónico institucional para registro y creación de usuarios en redes sociales y otros servicios, sin el análisis previo de la UTICS y autorización de la Dirección General.

b) Restricciones en el uso del correo electrónico

1. Difusión de contenido con reserva
Se refiere a la difusión de la información que goza de la garantía de discreción y reserva, según lo establecido en el artículo 8 del Decreto número 77-2007 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Adopciones, exceptuando lo enmarcado en lo que a las funciones del colaborador aplique dentro de la institución con la autorización de su jefe inmediato.
2. Difusión a través de canales no autorizados
Uso no autorizado de los servidores de correo electrónico de la Institución para reenviar correo de beneficio propio, por ejemplo, con el envío de publicidad u ofrecimiento de venta.
3. Difusión masiva no autorizada
Es el uso de servidores de correo electrónico propios o ajenos para enviar de forma masiva publicidad o cualquier otro tipo de correo no solicitado.
4. Ataques con objeto de imposibilitar o dificultar el servicio
Puede ser dirigido a un usuario o al propio sistema de correo. En ambos casos el ataque consiste en el envío de un alto número de mensajes por segundo, o cualquier variante, que tenga el objetivo neto de paralizar el servicio por saturación, de la capacidad de CPU del servidor, o del espacio en disco de servidor o usuario, así como de toda la infraestructura informática.
5. Generación de contenido de correo electrónico
Se recomienda que todo correo electrónico enviado cumpla con las normas básicas de etiqueta definidas en el apartado bajo el título "*Normas básicas de etiqueta en el uso del correo electrónico*".

c) Solicitud de creación de cuentas de correo electrónico

El servicio de correo interno y/o externo se configurará a todo el personal de la Institución exceptuando las instrucciones de la autoridad máxima.

La solicitud de la creación o supresión de una cuenta de correo debe ser solicitada de acuerdo con lo establecido en el "*Procedimiento para la alta y baja de usuarios, para*

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 19 de 78

*el uso de los recursos informáticos del Consejo Nacional de Adopciones.” y por medio de la boleta **Formulario BABU***

No se le dará trámite a ninguna solicitud que no utilice el formulario designado para tal efecto y que no proporcione toda la información solicitada.

Todas las solicitudes serán atendidas en un tiempo no mayor a 24 horas hábiles a partir de la recepción de esta en la UTICS.

d) Privacidad

El servidor de correo electrónico cuenta con las bitácoras que permiten conocer los títulos, destinatarios, tamaños y horas de los mensajes enviados tanto en el correo interno como externo. La UTICS no podrá revisar el (los) buzón(es) de correo electrónico, carpetas de correo o contenido de los correos ni de los archivos adjuntos, a menos que se cuente con la autorización de las autoridades institucionales cuando se sospeche de una infracción a lo establecido en los apartados de “Prohibiciones” y de “Restricciones en el uso de correo electrónico” del presente documento.

e) Normas básicas de etiqueta en el uso del correo electrónico

1. Se sugiere que el asunto (subject) del correo no vaya en blanco, debe tener relación o una descripción razonable del contenido de este.
2. El contenido del correo debe ser éticamente correcto. Entiéndase no debe ofender o incitar actitudes en contra de los intereses de la institución o de sus empleados ante cualquier ente externo.
3. Se debe de utilizar un lenguaje apropiado para el profesionalismo de la Institución y se recomienda no redactar correos en mayúsculas.
4. Todos los correos deben de incluir los datos del remitente como lo son: nombre completo, puesto, área funcional. Se sugiere incluir el número telefónico de extensión y/o algún otro medio alternativo de comunicación. Para este efecto puede utilizarse la firma estandarizada.
5. Realizar una revisión periódica del correo para evitar la saturación del servidor.

IV. Suspensión del acceso de correo electrónico

El Director, Subdirector, Coordinadores y Subcoordinadores tienen la autoridad de controlar la utilización del correo electrónico institucional y de solicitar a la UTICS el suspender de forma temporal y/o definitiva el acceso, si se determina que algún usuario ha quebrantado alguna de las normas y políticas antes descritas, quedando únicamente a criterio de dichas autoridades volver a activar el servicio conforme a sus respectivas competencias.



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 20 de 78

De igual manera, el usuario que intencionalmente o no, perjudique los recursos informáticos de la institución por el mal uso y manejo del correo electrónico asume total responsabilidad ante las Autoridades Administrativas y queda sujeto a los procesos de sanción ya establecidos dentro del marco normativo administrativo institucional y legal.

4.3 NORMAS Y POLÍTICAS DE USO DE INTERNET

4.3.1 Objetivo

Establecer las normas para el buen uso de la navegación en internet mediante el acceso a la red.

4.3.2 Alcance

Aplica a todos los colaboradores y contratistas que, de forma directa o indirecta, tengan acceso al servicio de internet, sin distinción del área o nivel jerárquico.

4.3.3 Normas y políticas de uso

El acceso al servicio de internet se configura en los equipos y estará en constante monitoreo por parte de la UTICS, por lo que, todo usuario que haga uso de estos servicios deberá atender las políticas que se presentan a continuación:

a) Acceso a los servicios

La utilización de los recursos de red y de información estará abierta a todas las unidades, coordinaciones, subcoordinaciones y áreas de la Institución, bajo las políticas de acceso definidas en el presente instrumento.

b) Responsabilidad

El usuario autorizado para la utilización de los recursos de red de la institución será el responsable de los lugares o sitios y actividades realizadas en la navegación en Internet desde el equipo asignado, por lo que, deben evitarse acceder a sitios que atenten contra la moral, los intereses de la institución, de otra institución o de personas individuales.

En los recursos de red y acceso a internet privilegiarán los principios de racionalidad y la responsabilidad individual.

c) Uso del servicio

Se requiere que, en la medida de las posibilidades, los sitios visitados cuenten con el protocolo HTTPS, para contar con una conexión protegida del acceso no autorizado de la información transmitida entre el navegador y los sitios web.

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 21 de 78

La UTICS llevará una bitácora de los sitios que cada usuario visita, no así de la información que se transmite. A solicitud de las autoridades o cuando se considere necesario, se podrá emitir un reporte de los sitios visitados, la cantidad de veces y tiempo estimado que un usuario utiliza los recursos de internet.

Asimismo, se deberán observar las siguientes normas sobre el uso institucional de internet:

1) De la navegación en el Internet

Se prohíbe realizar cualquiera de las actividades definidas en el apartado "Tipos de abusos en la navegación de Internet", así como, las que se detallan a continuación:

- i. Visitar páginas con contenido pornográfico, sexo explícito, juegos y violencia.
- ii. Visitar páginas con servicios de chateo, audioconferencia o videoconferencia, a menos que por la naturaleza de sus funciones laborales, sea justificado y aprobado por las autoridades institucionales y conforme a lo establecido en la Línea Directiva de las Tecnologías de la Información y Comunicación y su implementación en los procesos del Consejo Nacional de Adopciones.
- iii. Bajar de internet cualquier archivo (Imágenes, videos, música, presentaciones, programas y otros), no importando su tipo, siempre que no tenga ninguna relación con el desempeño de las actividades laborales del usuario.
- iv. Ejecutar en línea cualquier archivo (videos, música, juegos, programas y otros), no importando su tipo, siempre que no tenga ninguna relación con el desempeño de las actividades laborales del usuario.
- v. Visitar y utilizar páginas con servicio de correo electrónico (hotmail, yahoo, otros), para las gestiones laborales, siempre que la Institución le provea al usuario de una cuenta de correo electrónico, a menos que por la naturaleza de sus funciones laborales, sea justificado y aprobado por las autoridades institucionales y conforme a lo establecido en la Línea Directiva de las Tecnologías de la Información y Comunicación y su implementación en los procesos del Consejo Nacional de Adopciones.
- vi. Está expresamente prohibido el uso de servidores proxy.

2) Tipos de abusos en la navegación de Internet

Se consideran como abuso del uso del acceso a Internet y por lo tanto los usuarios deben abstenerse a:

- i. Utilizar su acceso para deliberadamente afectar el rendimiento de la red. Queda terminantemente prohibido descargar programas desde Internet hacia cualquier medio físico de almacenaje. Si es un software que apoye al trabajo del colaborador, deberá contarse con el visto bueno de la UTICS y del Jefe inmediato



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 22 de 78

de la dependencia en donde se encuentre el usuario o por autorización de las autoridades institucionales.

- ii. Visitar cualquier sitio en Internet que atente la moral y vayan en contra de las buenas costumbres y/o afecte terceros.
 - iii. Visitar sitios en Internet que provean herramientas, con o sin costo, para alterar o violentar la seguridad en los sistemas operativos o informáticos de la institución (sitios para "Hacking").
 - iv. Utilizar el internet para perder deliberadamente el tiempo, visitando portales que no aporten al desarrollo de las funciones o suscribirse a listas de distribución que envían material, no útil para el desarrollo de las actividades institucionales.
- 3) Privacidad
- i. La UTICS, a solicitud de las autoridades institucionales, podrá realizar el despliegue del contenido de las bitácoras relacionadas al uso del servicio de Internet por usuario.
 - ii. La UTICS, a solicitud de los Coordinadores, Subcoordinadores, Jefes o Encargados de área, podrá generar los informes relacionados con el uso del servicio de internet por usuario o generar los informes cuando se detecte mal uso de este servicio o a solicitud de las autoridades institucionales.
 - iii. Dentro del servicio de conexiones de internet se brindará como servicio de comunicaciones externas hacia la institución el servicio VPN (virtual protocol network) siempre que se autorice a través del jefe inmediato.
- d) Incumplimientos a las normas de uso de internet
- Cualquier quebranto o violación de las normas y/o políticas establecidas para el uso de los recursos de internet, implicará la suspensión inmediata del acceso a este servicio y reporte a RRHH o a las dependencias que corresponda para las gestiones pertinentes.

La cancelación parcial o definitiva del acceso al servicio de internet, será a criterio de las autoridades institucionales, por lo que, cualquier reactivación deberá solicitarse por escrito a la UTICS, con visto bueno de las autoridades institucionales.

4.4 NORMAS Y POLÍTICAS DE GESTIÓN DE MANEJO DE ARCHIVOS DIGITALES

Las presentes normas y políticas aplican a todo archivo gestionado o emitido digitalmente.

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 23 de 78

4.4.1 Objetivo

Establecer las normas para la gestión, administración, acceso, uso y protección de los archivos digitales generados, almacenados o gestionados dentro del perfil de las funciones de cada colaborador y/o contratista del CNA. Esta política busca asegurar la integridad, disponibilidad, confidencialidad y trazabilidad de la información digital, reconociendo que todos los archivos digitales son propiedad de esta Autoridad Central y no podrán ser eliminados sin autorización expresa.

4.4.2 Alcance

Aplica a todos los colaboradores y contratistas, que de forma directa o indirecta, tengan acceso a los archivos digitales del CNA, sin distinción del área o nivel jerárquico.

4.4.3 Política de uso

La Institución, a través de la UTICS buscará los mecanismos para la conservación, preservación y acceso a la información mediante el uso y administración de archivos digitales gestionados por los colaboradores, así como, la restricción de acceso según el área de intervención de cada uno.

Para la gestión en el manejo de archivos digitales, se deberán atender las políticas siguientes:

a) Acceso a los servicios

La utilización de los recursos de red y de información estará abierta a todas las coordinaciones, subcoordinaciones, unidades y áreas de la Institución bajo las políticas de acceso definidas en el contexto del presente documento y a otras personas a las que la Institución desee extender los privilegios de acceso, dadas las condiciones de disponibilidad de recursos, servicios y aprobación por escrito de las máximas autoridades institucionales.

El acceso a archivos digitales estará basado en el principio de mínimos privilegios y se otorgará exclusivamente a usuarios que lo requieran para el desempeño de sus funciones.

Los permisos serán administrados por la UTICS en coordinación con los coordinadores, subcoordinadores, jefes o encargados de área y las autoridades institucionales correspondientes.

Toda cuenta con acceso a archivos digitales contará con autenticación mediante controlador de dominio, de forma robusta (contraseña segura).



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 24 de 78

Los accesos serán revocados inmediatamente al término de la relación laboral o contractual, o por solicitud del jefe inmediato superior.

b) Responsabilidad

Cada colaborador o contratista de la Institución que maneje información de los procesos internos, será responsable de la creación, ordenamiento y resguardo de la documentación digital proporcionada en copias de seguridad y la gestionada por el mismo, no importando desde que dispositivo se maneje.

Todo documento digital emitido dentro de los procesos internos del CNA es propiedad de la institución, por lo que deberá procurarse su mantenimiento y resguardo. Quien altere, elimine o distribuya de forma irresponsable la información a la cual tiene acceso, será sometido a los procesos administrativos y legales correspondientes.

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley de Adopciones, todas las actuaciones dentro del procedimiento de adopción gozan de la garantía de discreción y reserva. Para el caso de la documentación administrativa, estará sujeta a la Ley de Acceso a la Información Pública.

La UTICS será la responsable de la administración técnica de los sistemas de almacenamiento, seguridad contra ataques externos y gestión de accesos.

Los usuarios serán responsables del manejo adecuado de la información conforme a esta política, evitando compartir archivos sin autorización.

Los coordinadores, subcoordinadores, jefes o encargados de área serán responsables de validar las solicitudes de acceso, definir necesidades de almacenamiento y asegurar que sus equipos respeten las directrices establecidas.

c) Tipo de servicio

Los archivos digitales se gestionarán a través de plataformas aprobadas por la UTICS, tales como servidores internos, almacenamiento en la nube empresarial y sistemas de gestión documental cuando aplique. El uso de servicios no autorizados (como nubes personales) está estrictamente prohibido.

Se analizará cuando aplique ampliación de almacenamiento para cada área o usuario, definiendo si a los mismos se les establecerá una cuota de almacenamiento asignada conforme a sus necesidades operativas.

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 25 de 78

d) Solicitudes de acceso

Toda solicitud de acceso a archivos o carpetas deberá realizarse mediante los canales oficiales definidos por la UTICS teniendo en consideración lo siguiente:

- i. Usuarios nuevos, según se establezca en generación de perfil con el jefe inmediato superior.
- ii. Cualquier otro, mediante oficio dirigido a la UTICS, el cual debe incluir justificación, nivel de acceso requerido y vigencia estimada. Este aplica para modificaciones al perfil inicial o recursos nuevos.

e) Clasificación de archivos

Cada área con un recurso compartido deberá realizar una revisión de los archivos digitales y clasificarlos según los siguientes niveles para su administración:

- i. **Público:** archivos accesibles por todos los empleados o colaboradores del área, estos poseen permisos de lectura y escritura para todo el personal registrado en el área. (Ej. oficios, memorándum, scan de la fotocopidora, etc.)
- ii. **Backup:** archivos accesibles para todo el personal del área, con restricción para ser de solo lectura (accesos a copias de seguridad de personal retirado).
- iii. **Restringido:** archivos accesibles solo por un área o grupo específico. Estos poseen permisos especiales definidos por los jefes de área (Ej. lectura y escritura para la dupla que genera los informes; lectura todos y escritura solo asistentes otra carpeta.)
- iv. **Confidencial:** archivos sensibles que requieren acceso limitado y autorización expresa. Este posee permisos de lectura y escritura para el jefe del área y de lectura para alguien más que defina.

Esta clasificación debe reflejarse en el nombre de la carpeta raíz para establecer fácilmente sus permisos de acceso.

f) Prohibiciones

- i. Eliminar archivos sin autorización del jefe de área.
- ii. Usar plataformas externas no aprobadas para almacenar archivos institucionales.
- iii. Compartir archivos confidenciales o con reserva con personal no autorizado o externos sin consentimiento de las autoridades institucionales.
- iv. Cambiar nombres, ubicaciones o extensiones de archivos sin justificación operativa.

g) Privacidad

Toda gestión de archivos digitales debe respetar la legislación vigente sobre protección de datos personales, confidencialidad y reserva. La UTICS podrá monitorear accesos y movimientos de archivos institucionales en cualquier momento o a requerimiento de las



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 26 de 78

autoridades institucionales a fin de garantizar las normas y políticas para la gestión de manejo de archivos digitales.

4.5 SALVAGUARDA Y RESERVA DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo con el Manual de Puestos y Funciones del Consejo Nacional de Adopciones, en todas las actuaciones y desarrollo de los procedimientos contenidos en el presente instrumentos, quienes intervienen deben realizar sus acciones bajo la garantía de discreción y reserva, así como, velar por el resguardo de la información administrativa, técnica y de cualquier índole, manteniendo la confidencialidad, integridad y disponibilidad de esta, de conformidad con el artículo 8 de la Ley de Adopciones.

4.6 INFRACCIONES Y SANCIONES

El incumplimiento de las normas y políticas sobre la gestión de los recursos de tecnologías de la información y comunicación detalladas en el presente instrumento podrá conllevar a las sanciones disciplinarias y legales que correspondan, tomando en consideración el procedimiento disciplinario establecido en el Acuerdo número CNA-CD-004-2020 del Consejo Directivo del CNA, “Reglamento Interno de Trabajo y Gestión del Recurso Humano del Consejo Nacional de Adopciones”.

5 LISTADO DE PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos de la UTICS se describen en la siguiente tabla y se detallan en los apartados correspondientes del presente numeral.

CORRELATIVO PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN
01 (UTIC-PRO001)	Procedimiento para el alta y baja de usuarios, para el uso de los recursos informáticos del CNA
02 (UTIC-PRO002)	Procedimiento para brindar soporte técnico a los usuarios del CNA
03 (UTIC-PRO003)	Procedimiento para el mantenimiento preventivo y/o correctivo del equipo informático del CNA
04 (UTIC-PRO004)	Procedimiento para la actualización del portal web principal del Consejo Nacional de Adopciones

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 27 de 78

CORRELATIVO PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN
05 (UTIC-PRO005)	Procedimiento para generación de copia de seguridad
06 (UTIC-PRO006)	Procedimiento para la emisión de informe y/o dictamen técnico sobre el equipo informático del CNA
07 (UTIC-PRO007)	Procedimiento para el préstamo de equipo informático en resguardo de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación
08 (UTIC-PRO008)	Procedimiento para el análisis, desarrollo e implementación de sistemas institucionales
09 (UTIC-PRO009)	Procedimiento para la intervención de incidencias en sistemas institucionales desarrollados internamente





CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

**PROCEDIMIENTO No. 01
ALTA Y BAJA DE USUARIOS PARA EL USO DE LOS RECURSOS
INFORMÁTICOS DEL CNA**

(UTIC-PRO001)

Versión 1.0

Fecha de emisión: 02/07/2025

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0
		Página 29 de 78

5.1 PROCEDIMIENTO PARA EL ALTA Y BAJA DE USUARIOS PARA EL USO DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS DEL CNA

5.1.1 Objetivo del procedimiento

Establecer las actividades y responsabilidades para garantizar el adecuado registro y control de altas y bajas de usuarios para el uso de los recursos informáticos institucionales.

5.1.2 Documentos relacionados

El registro y control de altas y bajas de usuarios para el uso de los recursos informáticos institucionales, se fundamenta en la base legal y normas descritas en el numeral tres del presente manual.

5.1.3 Narrativa del procedimiento

Los pasos o actividades que se realizan en el presente procedimiento se detallan en la siguiente tabla:

PROCEDIMIENTO PARA EL ALTA Y BAJA DE USUARIOS PARA EL USO DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS DEL CNA		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
INICIO		
01	Jefe de Tecnologías de la Información y Comunicación	Recibe notificación de la Unidad de Recursos Humanos para el registro del alta o baja de usuario de los recursos informáticos del CNA y determina: ¿Se requiere alta o baja de usuario?
1.1		Alta: reenvía correo electrónico y/o solicita al Técnico de Informática el inicio de la gestión de alta. Continúa paso número 02
1.2		Baja: recibe copia certificada de Acuerdo de terminación de la relación laboral y traslada a Técnico de Informática para el inicio de la gestión de baja ¹ . Continúa paso número 11
SUBPROCESO DE ALTA DE USUARIOS		

¹ La Unidad de Recursos Humanos o la dependencia facultada para el efecto, podrá notificar a la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación, previo a que sea notificado el Acuerdo de terminación de la relación laboral, para que se realicen las acciones de resguardo de la información de perfil del usuario que se solicita dar de baja.



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0
		Página 30 de 78

PROCEDIMIENTO PARA EL ALTA Y BAJA DE USUARIOS PARA EL USO DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS DEL CNA		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
02	Técnico en Informática	Recibe correo electrónico y/o verifica en el Sistema que sea habilitado para el efecto, la solicitud de alta de usuario
03		Envía correo electrónico al jefe inmediato del nuevo colaborador, para solicitar información sobre permisos especiales a aplicar
04		Recibe información, registra datos que requiere la "Boleta de alta o baja" (Anexo No. 1), sobre la identificación del empleado o contratista y los recursos a intervenir
05		Imprime "Boleta de alta o baja" y traslada
06	Jefe de Tecnologías de la Información y Comunicación	Recibe boleta, revisa y verifica acceso a los recursos a autorizar
07		Autoriza y gestiona el alta en cada uno en los sistemas según corresponda
08		Firma "Boleta de alta o baja" que autoriza el alta de perfil y traslada para configuraciones
09	Técnico en Informática	Recibe boleta y realiza las configuraciones necesarias en el equipo de cómputo asignado al usuario
10		Consigna fecha de realización de acciones de alta de usuario y firma boleta. Continúa en paso número 21
SUBPROCESO DE BAJA DE USUARIOS		
11	Técnico en Informática	Recibe copia certificada de Acuerdo de terminación de la relación laboral o contractual del usuario a dar de baja
12		Realiza proceso de generación de copia de seguridad (Ver procedimiento UTIC-PRO005)
13		Notifica por correo electrónico la finalización del proceso de generación de copia de seguridad ²
14		Registra datos que requiere la "Boleta de alta o baja" (Anexo No. 1), sobre la identificación del empleado o contratista a dar de baja y los recursos a intervenir
15		Imprime "Boleta de alta o baja", firma y traslada

² Notifica a las Unidades de Recursos Humanos, Auditoría Interna y demás dependencias que correspondan, así como, al jefe inmediato del colaborador que se dio de baja, para informar sobre la copia de seguridad realizada.

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0
		Página 31 de 78

PROCEDIMIENTO PARA EL ALTA Y BAJA DE USUARIOS PARA EL USO DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS DEL CNA		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
16	Jefe de Tecnologías de la Información y Comunicación	Recibe boleta, verifica el perfil, accesos y permisos a cancelar
17		Recibe correo electrónico con la notificación de la Unidad de Recursos Humanos para dar de baja a usuario
18		Procede con la revocación de permisos y perfil del usuario a dar de baja
19		Notifica por correo electrónico la finalización del proceso de baja de usuario ³
20		Consigna fecha de realización de acciones, firma "Boleta de alta o baja" y traslada
21	Técnico en Informática	Recibe y archiva boleta para futuras consultas o referencias
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

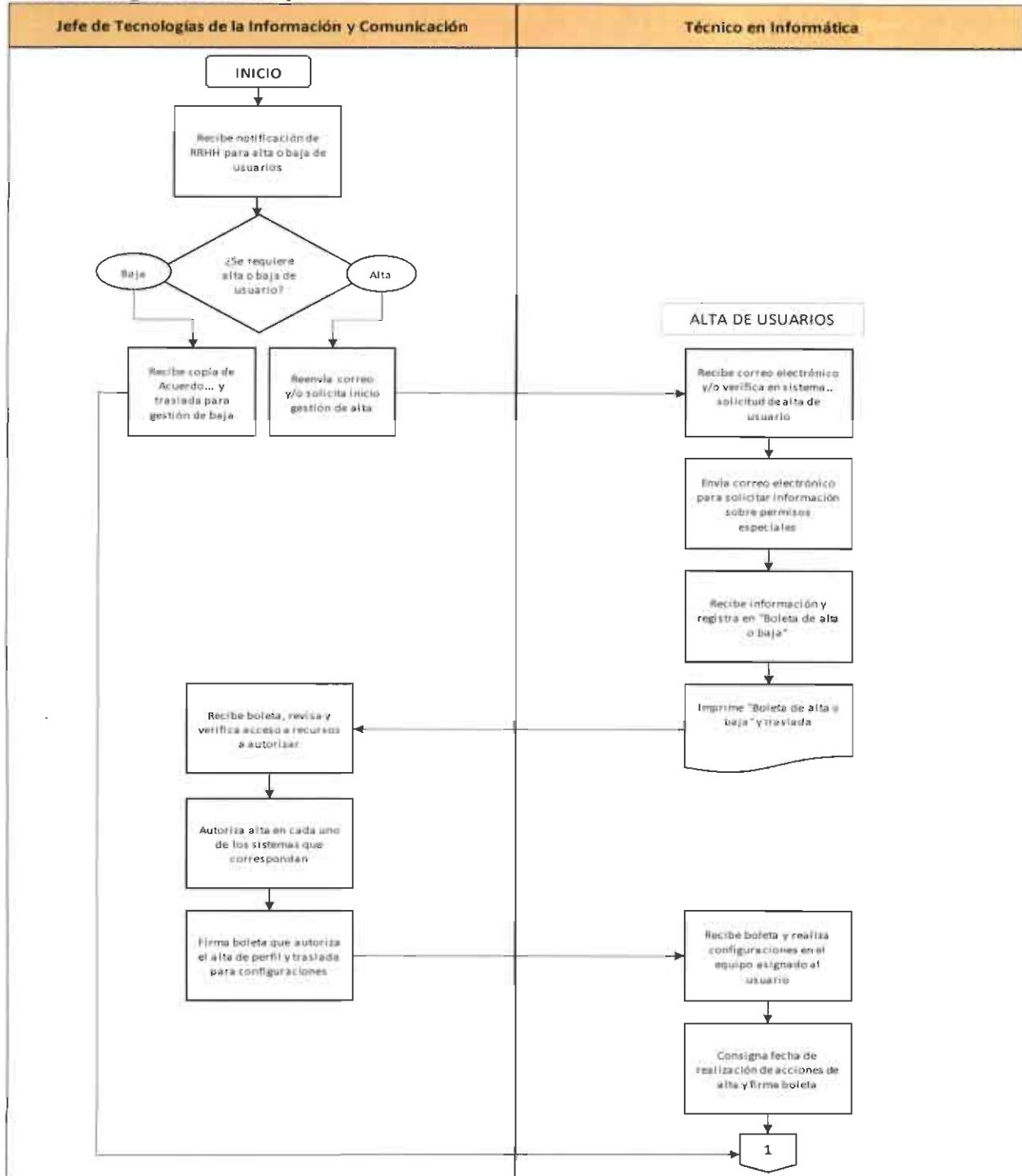


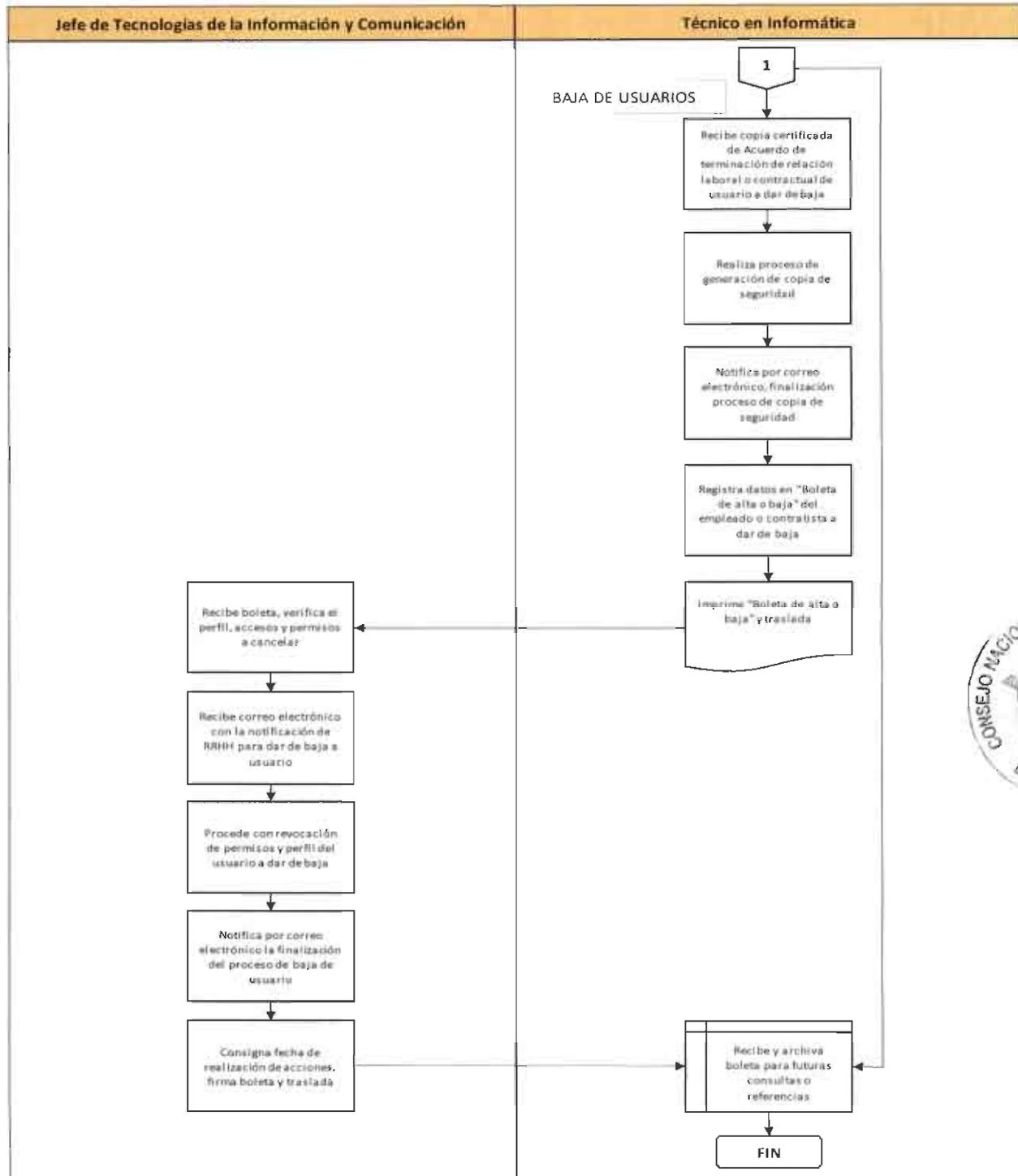
³ Notifica a las Unidades de Recursos Humanos, Auditoría Interna y demás dependencias que correspondan, así como al jefe inmediato del colaborador que se dio de baja, para informar sobre la finalización del proceso correspondiente.





5.1.4 Diagrama de flujo







CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PROCEDIMIENTO No. 02
SOPORTE TÉCNICO A REQUERIMIENTOS DEL PERSONAL DEL
CNA
(UTIC-PRO002)

Versión 1.0

Fecha de emisión: 02/07/2025

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0
		Página 35 de 78

5.2 PROCEDIMIENTO PARA BRINDAR SOPORTE TÉCNICO A REQUERIMIENTOS DEL PERSONAL DEL CNA

5.2.1 Objetivo del procedimiento

Describir las actividades necesarias y los responsables de las gestiones para garantizar la adecuada y oportuna intervención ante fallas, detectadas o informadas, de los recursos informáticos institucionales.

5.2.2 Documentos relacionados

La base legal que sustenta el presente procedimiento se encuentra descrita en el numeral tres del presente manual.

5.2.3 Narrativa del procedimiento

Los pasos o actividades que se realizan en el presente procedimiento se detallan en la siguiente tabla:

PROCEDIMIENTO PARA BRINDAR SOPORTE TÉCNICO A REQUERIMIENTOS DEL PERSONAL DEL CNA		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
INICIO		
01	Solicitante	Solicita, por medio telefónico, correo electrónico, presencial o el sistema que se encuentre habilitado para el efecto, soporte técnico ante fallas detectadas en los recursos informáticos
02	Técnico en Informática	Atiende solicitud, realiza diagnóstico previo y asesora o interviene para resolver inconveniente presentado. ¿Se resolvió el inconveniente?
2.1		Si: registra información en "Boleta de incidencia" ⁴ (Anexo No. 2). Continúa en paso número 03
2.2		No: continúa en paso número 06
03		Realiza pruebas y actualiza información de estado del equipo en la base de datos o el sistema que se encuentre habilitado para el efecto
04		Imprime boleta y requiere firma de solicitante

⁴ Registra información sobre los datos del solicitante, el equipo intervenido, acciones realizadas y/o ingreso de información correspondiente en sistema que se encuentre habilitado para el efecto.

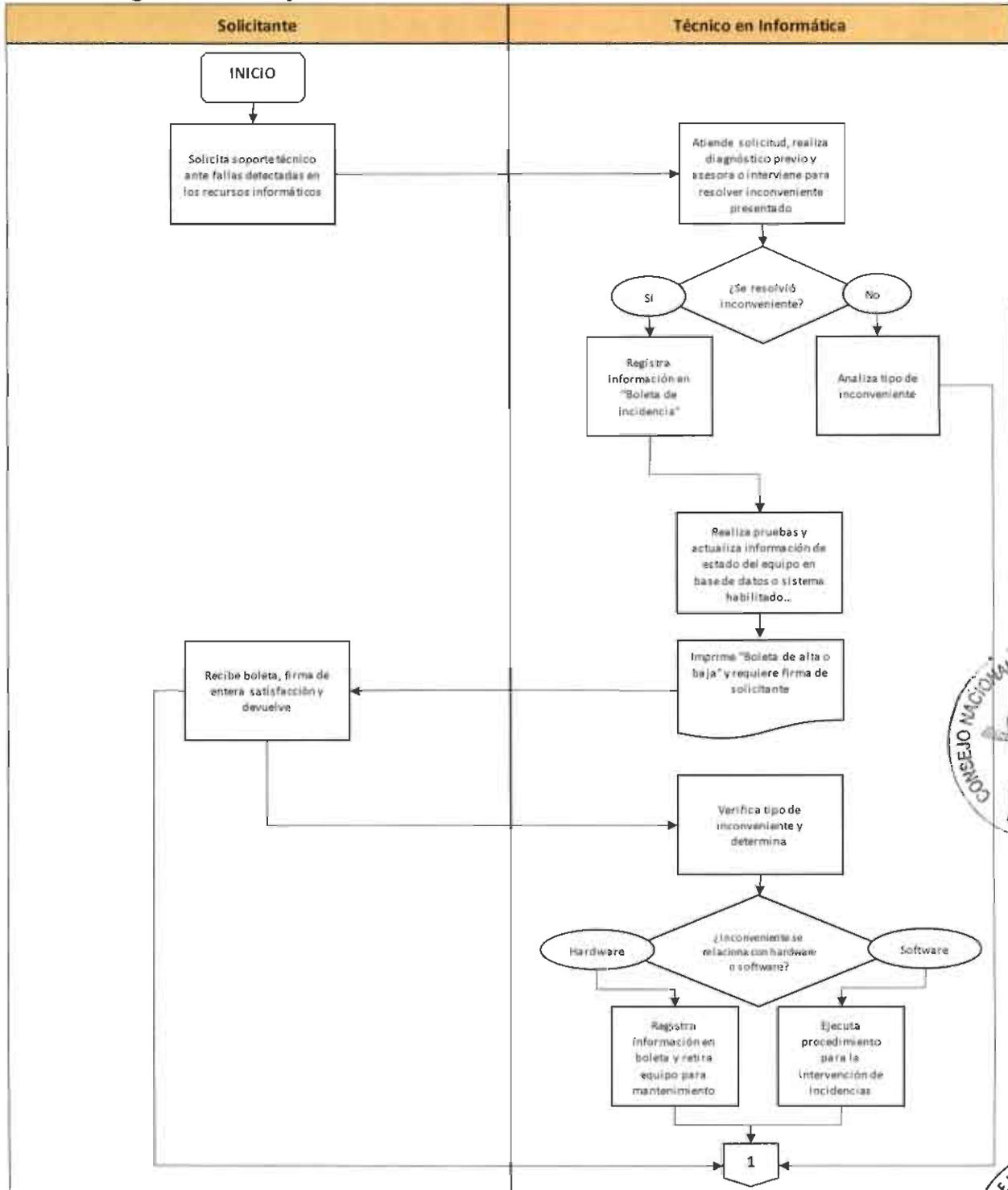


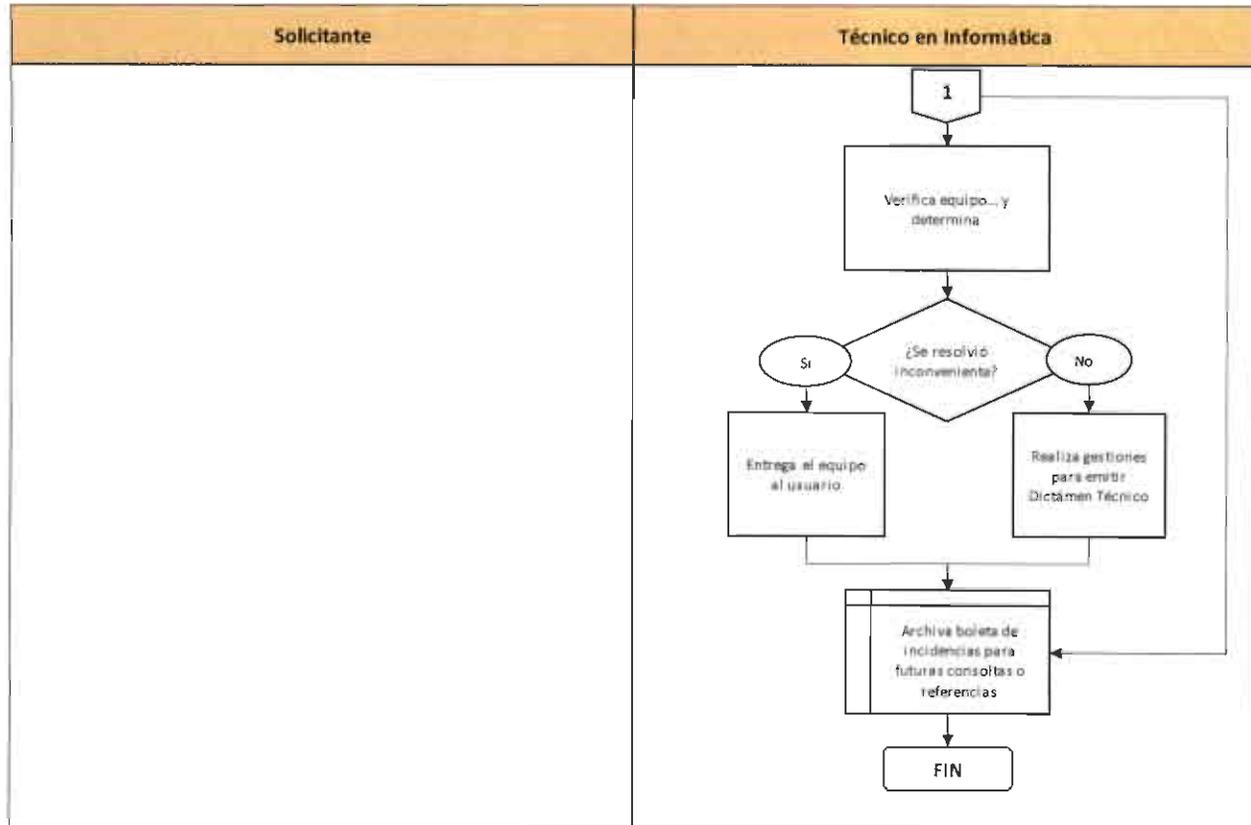
	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 36 de 78

PROCEDIMIENTO PARA BRINDAR SOPORTE TÉCNICO A REQUERIMIENTOS DEL PERSONAL DEL CNA		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
05	Solicitante	Recibe boleta, firma de entera satisfacción y devuelve. Continúa en paso número 08
06	Técnico en Informática	Verifica el tipo de inconveniente y determina: ¿Inconveniente se relaciona con hardware o software?
6.1		Hardware: Registra información en “Boleta de incidencia y retira equipo para mantenimiento preventivo y/o correctivo (Ver Procedimiento UTIC-PRO003). Continúa en paso número 07
6.2		Software: Ejecuta Procedimiento UTIC-PRO009 para la intervención de incidencias en Sistemas Institucionales desarrollados internamente. Fin del Procedimiento.
07		Verifica el equipo luego del mantenimiento preventivo y/o correctivo y determina: ¿Se resolvió el inconveniente?
7.1		Si: entrega el equipo al usuario
7.2		No: realiza las gestiones para emitir Dictamen Técnico (Ver Procedimiento UTIC-PRO006)
08		Archiva “Boleta de incidencias” para futuras consultas o referencias
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



5.2.4 Diagrama de flujo



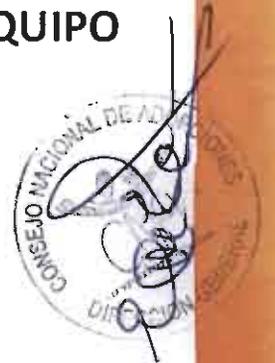




CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PROCEDIMIENTO No. 03
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DEL EQUIPO
INFORMÁTICO DEL CNA
(UTIC-PRO003)



Versión 1.0

Fecha de emisión: 02/07/2025



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 40 de 78

5.3 PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DEL EQUIPO INFORMÁTICO DEL CNA

5.3.1 Objetivo del procedimiento

Describir las acciones y responsables de las gestiones para el mantenimiento preventivo y/o correctivo del equipo informático de la institución, con el fin de disminuir las probabilidades de fallas mediante la limpieza general interna periódica y/o el reemplazo o ajuste de piezas de mayor desgaste.

5.3.2 Documentos relacionados

La base legal que sustenta el presente procedimiento se encuentra descrita en el numeral tres del presente manual.

5.3.3 Políticas específicas para el mantenimiento preventivo y/o correctivo del equipo informático del CNA

La UTICS tiene entre sus funciones el mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo, impresoras, equipo de comunicaciones de red y servidores existentes en la Institución, con el fin de evitar posibles fallas en los equipos o encontrar y corregir los problemas menores antes de que estos provoquen fallas significativas y así mantener las máquinas y los equipos en un estado operativo óptimo.

El mantenimiento preventivo se realiza a nivel de hardware y software, según aplique, y conlleva actividades que serán realizadas por personal de Soporte Técnico de la UTICS y por proveedores especializados, esto debido a que puede existir equipo para el que no se cuenta con la especialidad ni los insumos necesarios para realizarles mediciones y el mantenimiento respectivo.

El procedimiento para el mantenimiento de equipo informático se enfoca en la intervención para el tratamiento y disminución de riesgos, por lo que se tomará en cuenta durante la planeación y establecimiento de la programación de mantenimientos preventivos y/o correctivos, la estimación de los insumos para realizar las tareas de mantenimiento.

Como parte de la línea de trabajo, la UTICS realizará el “seguimiento y monitoreo” y “mejora y mantenimiento” del equipo informático del CNA y para el efecto emitirá y remitirá a las autoridades administrativas institucionales, de forma anual, un informe de avances con información de detalle de equipos y usuarios atendidos con observaciones de piezas de posible reemplazo o bajas.

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 41 de 78

Dentro de las acciones para el mantenimiento preventivo y/o correctivo, según el tipo de equipo a intervenir, se detallan las siguientes:

I. Mantenimiento Preventivo

El mantenimiento preventivo se realizará de forma programada una vez por año. La dinámica de intervención, de acuerdo con la programación, será notificada a las unidades para que el jefe inmediato de cada una coordine, programe y de aviso el día de intervención para cada equipo a su cargo. Esto con el fin de afectar lo menos posible las actividades diarias de los usuarios.

Para cada tipo de equipo se detalla a continuación su intervención:

1) Equipo de cómputo de escritorio

Para los equipos como computadoras de escritorio, que se encuentren fuera del período de garantía las actividades serán las siguientes:

- a) Copia de seguridad completa
- b) Creación de punto de restauración
- c) Desarme y limpieza interna profunda
- d) Aplicación de limpia contactos
- e) Aplicación de pasta térmica
- f) Armado y limpieza externa
- g) Encendido y comprobación general
- h) Desinstalación de software no autorizado
- i) Cambio de credenciales administrativas
- j) Limpieza de cache y temporales
- k) Desfragmentación y escaneo de unidad de almacenamiento
- l) Verificación y actualización de inventario de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación
- m) Generación de boleta de control de mantenimiento.

El tiempo aproximado de intervención para este tipo de equipo es de 90 minutos, los cuales pueden variar dependiendo el estado del equipo y de la copia de seguridad. Si el equipo se encuentra en período de garantía no se realizará la literal e. y la literal c. quedaría: "Desarme y limpieza de residuos de polvo".

2) Equipo de cómputo portátil

Para todos equipos como laptops, las actividades serán las siguientes:

- a) Copia de seguridad completa



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 42 de 78

- b) Creación de punto de restauración
- c) Desarme de tapaderas principales
- d) Aplicación de limpia contactos
- e) Encendido y comprobación general
- f) Desinstalación de software no autorizado
- g) Cambio de credenciales administrativas
- h) Limpieza de cache y temporales
- i) Desfragmentación y escaneo de unidad de almacenamiento
- j) Verificación y actualización de inventario de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación
- k) Generación de boleta de control de mantenimiento.

El tiempo aproximado de intervención para este tipo de equipo es de 90 minutos, los cuales pueden variar dependiendo el estado del equipo y de la copia de seguridad.

3) Equipo de impresión

Estos son equipos especializados como impresoras, por lo que la UTICS se limitará a realizar las siguientes actividades:

- a) Apertura de puertas principales
- b) Desmontar cartuchos o tóner de tinta
- c) Remover polvo
- d) Aplicación de grasa lubricante
- e) Colocación de cartuchos o tóner de tinta
- f) Limpieza externa
- g) Verificación de contadores para cambio de repuestos básicos.
- h) Verificación y actualización de inventario de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación
- i) Generación de boleta de control de mantenimiento.

El tiempo aproximado de intervención para este tipo de equipo es de 60 minutos, los cuales pueden variar dependiendo el estado del equipo.

4) Equipo de respaldo y protección eléctrica

Estos son equipos especializados como UPS, por lo que la UTICS se limitará a realizar las siguientes actividades:

- a) Limpieza externa

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 43 de 78

- b) Pruebas de almacenamiento y protección de carga eléctrica
- c) Verificación y actualización de inventario de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación
- d) Generación de boleta de control de mantenimiento.

El tiempo aproximado de intervención para este tipo de equipo es de 25 minutos, los cuales pueden variar dependiendo el estado del equipo.

5) Equipo de digitalización

Estos son equipos especializados como escáneres, por lo que la UTICS se limitará a realizar las siguientes actividades:

- a) Apertura de puertas principales
- b) Remover polvo
- c) Aplicación de grasa lubricante
- d) Limpieza externa
- e) Verificación y actualización de inventario de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación
- f) Generación de boleta de control de mantenimiento.

El tiempo aproximado de intervención para este tipo de equipo es de 25 minutos, los cuales pueden variar dependiendo el estado del equipo.

6) Equipo de proyección

Estos son equipos especializados como proyectores, por lo que la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación se limitará a realizar las siguientes actividades:

- a) Apertura de puertas principales
- b) Remover polvo
- c) Pulido de lente
- d) Limpieza externa
- e) Verificación de contadores para cambio de lámpara
- f) Verificación y actualización de inventario de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación
- g) Generación de boleta de control de mantenimiento.

El tiempo aproximado de intervención para este tipo de equipo es de 25 minutos, los cuales pueden variar dependiendo el estado del equipo.



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 44 de 78

7) Equipo de comunicaciones de red

Este tipo de equipamiento se compone de switches, routers y hubs, realizando las siguientes actividades:

- a) Limpieza externa
- b) Verificación y actualización de inventario de la UTICS
- c) Generación de boleta de control de mantenimiento.

El tiempo aproximado de intervención para este tipo de equipo es de 15 minutos, los cuales pueden variar dependiendo el estado del equipo.

8) Servidores

Estos son equipos especializados por lo que la UTICS se limitará a realizar las siguientes actividades:

- a) Planificación y apagado de servicios
- b) Retiro de tapadera principal
- c) Aspirado interno y externo
- d) Aplicación de limpia contactos
- e) Cerramiento y limpieza externa
- f) Verificación y actualización de inventario de la UTICS
- g) Generación de boleta de control de mantenimiento.

El tiempo aproximado de intervención para este tipo de equipo es de 120 minutos, los cuales pueden variar dependiendo el estado del equipo.

II. **Mantenimiento Correctivo**

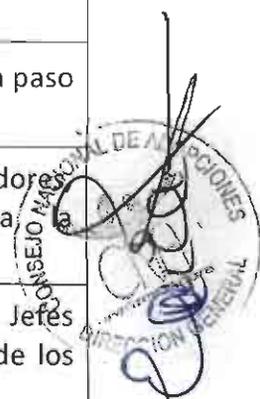
Estos se realizarán a demanda ya que pueden incluir la adquisición de repuestos. Dependiendo del incidente o la avería, podrían remitirse con proveedores especializados. El manejo de las garantías se realiza con el proveedor.

5.3.4 **Narrativa del procedimiento**

Los pasos o actividades que se realizan en el presente procedimiento se detallan en la siguiente tabla:

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0
		Página 45 de 78

PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DEL EQUIPO INFORMÁTICO DEL CNA		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
INICIO		
01	Técnico en Informática	Elabora proyecto de programación de mantenimiento preventivo y/o correctivo y determina: ¿Mantenimiento será preventivo?
1.1		Sí: remite programación por correo electrónico al jefe de Tecnologías de la Información y Comunicación. Continúa paso número 02.
1.2		No: identifica equipo informático que requerirá mantenimiento correctivo. Continúa paso número 08
02	Jefe de Tecnologías de la Información y Comunicación	Recibe programación, revisa y determina: ¿Está de acuerdo con la programación?
2.1		Sí: notifica aprobación de programación por correo electrónico al Técnico en Informática. Continúa paso número 03.
2.1		No: devuelve para corrección o ampliación. Regresa a paso número 01.
03		Envía por correo electrónico a los Coordinadores, Subcoordinadores, Jefes y Encargados de área la programación correspondiente
04	Técnico en Informática	Coordina con los Coordinadores, Subcoordinadores, Jefes y/o Encargados de área, el orden de intervención de los equipos
05		Realiza el mantenimiento de acuerdo con programación y según el tipo de equipo. (Ver numeral 5.3.3 del presente procedimiento)
06		Efectúa pruebas y actualiza información de estado del equipo en la base de datos o sistema que se encuentre habilitado para el efecto



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 46 de 78

PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DEL EQUIPO INFORMÁTICO DEL CNA		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
07		Genera Informe Técnico de intervención al finalizar la totalidad de mantenimientos programados y lo remite al Jefe de Tecnologías de la Información y Comunicación
08		Solicita, por correo electrónico, al Encargado de Inventarios información de garantía del equipo
09	Encargado de Inventarios	Recibe correo electrónico, revisa y remite por la misma vía, información sobre la situación de la garantía de los equipos requeridos
10		Recibe información sobre la situación de la garantía de los equipos requeridos y determina: ¿El equipo informático cuenta con garantía?
10.1	Técnico en Informática	Si: reúne la documentación de la garantía, contacta a proveedor y coordina el envío del equipo para revisión por garantía Continúa paso número 16.
10.2		No: traslada por correo electrónico las especificaciones del bien y la información del mantenimiento correctivo y/o reparación al Jefe de Tecnologías de la Información y Comunicación para su revisión. Continúa paso número 11
11		Recibe información, revisa y solicita Informe Técnico (Ver procedimiento UTIC-PRO006)
12	Jefe de Tecnologías de la Información y Comunicación	Recibe Informe Técnico, analiza y determina: ¿Existe viabilidad de realizar el mantenimiento correctivo y/o reparación?
12.1		Si: traslada informe técnico a persona responsable para el inicio de gestión de compra del insumo o repuesto. Continúa paso número 12.

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 47 de 78

PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DEL EQUIPO INFORMÁTICO DEL CNA		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
12.2		No: traslada Informe Técnico al usuario que tiene asignado el equipo para el inicio de la gestión de baja de bienes. Fin del procedimiento
13	Técnico en Informática	Recibe insumo o repuesto adquirido ⁵ , realiza el reemplazo correspondiente y/o recibe el equipo reparado por garantía
14		Realiza pruebas y devuelve al usuario el equipo informático correspondiente
15		Registra información en boleta correspondiente y gestiona firma de usuario de recibido a satisfacción
16		Archiva boleta para futuras referencias o consultas
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

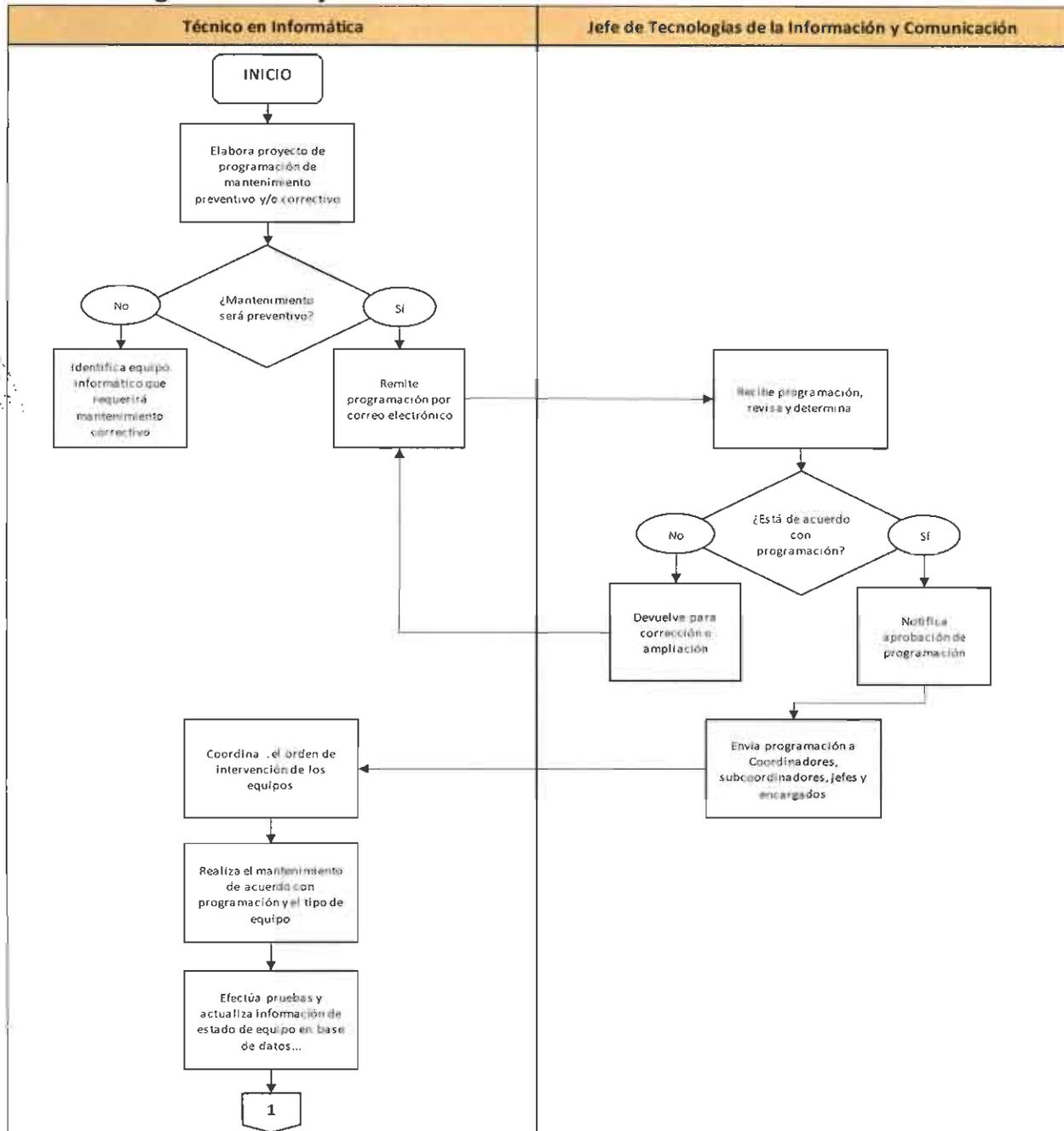


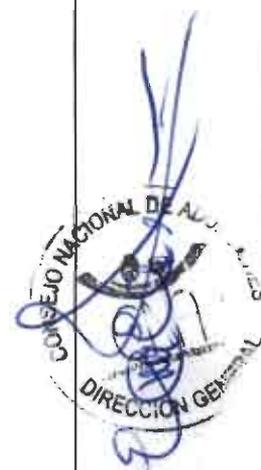
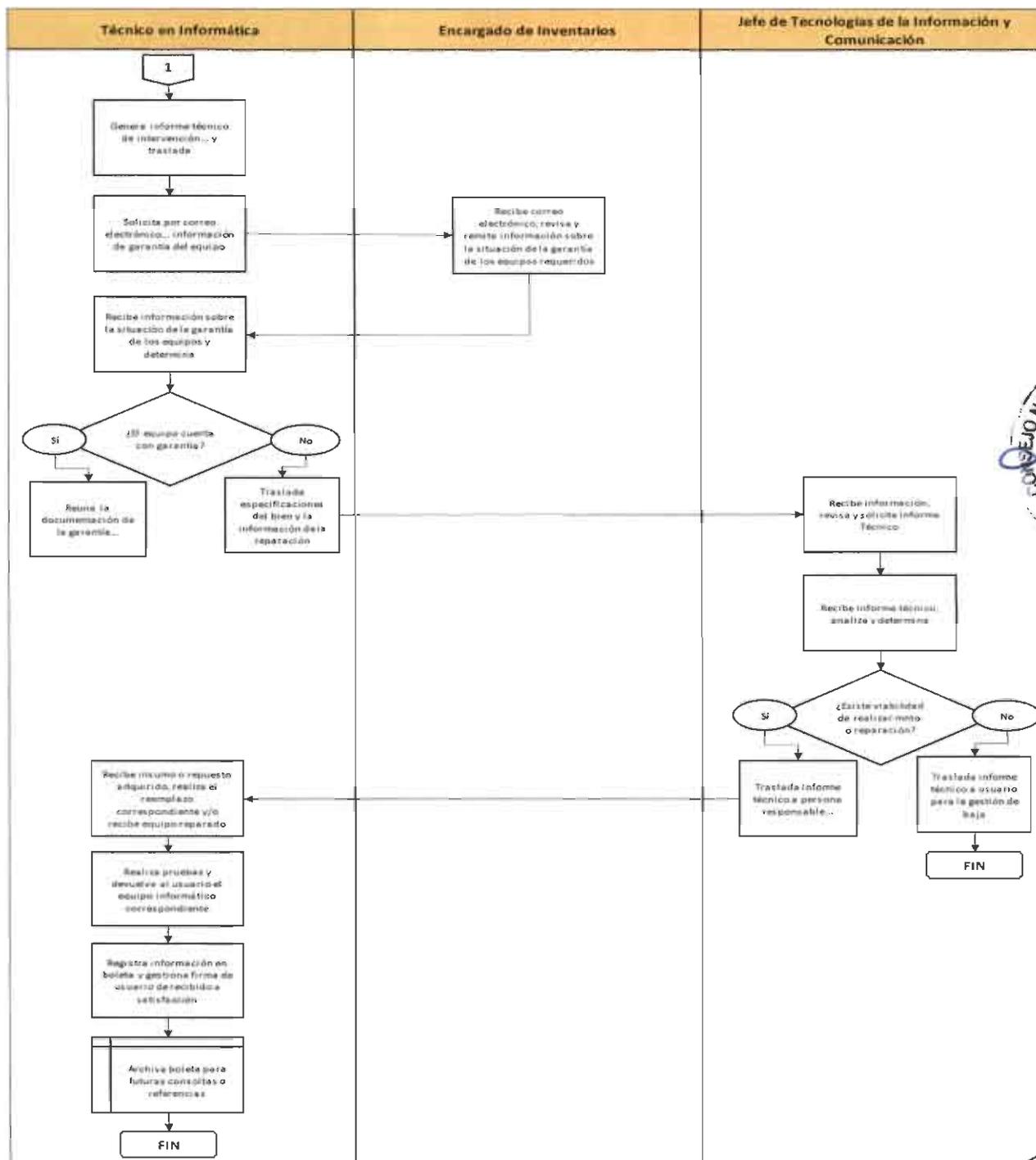
⁵ El repuesto es despachado al solicitante y este a su vez traslada junto con el equipo para su intervención al Técnico en Informática.





5.3.5 Diagrama de flujo







CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PROCEDIMIENTO No. 04
ACTUALIZACIÓN DEL PORTAL WEB PRINCIPAL DEL CNA
(UTIC-PRO004)

Versión 1.0

Fecha de emisión: 02/07/2025

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 51 de 78

5.4 PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL PORTAL WEB PRINCIPAL DEL CNA

5.4.1 Objetivo del procedimiento

Establecer los pasos y responsables de la gestión de solicitud y realización de cambios y actualizaciones en las diferentes secciones del portal web del Consejo Nacional de Adopciones, para mantener información confiable y oportuna de la institución.

5.4.2 Documentos relacionados

La base legal que sustenta el presente procedimiento se encuentra descrita en el numeral tres del presente manual.

5.4.3 Narrativa del procedimiento

Los pasos o actividades que se realizan en el presente procedimiento se detallan en la siguiente tabla:

PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL PORTAL WEB PRINCIPAL DEL CNA		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
INICIO		
01	Solicitante	Solicita, por correo electrónico, documento físico o en el sistema que se encuentre habilitado para el efecto, la actualización del portal web institucional
02	Jefe de Tecnologías de la Información y Comunicación	Recibe solicitud y remite información para su publicación en la sección que corresponda del portal web institucional
03	Técnico en Informática	Recibe solicitud e información, realiza actualización que corresponda, revisa funcionamiento en entorno local y notifica para su publicación



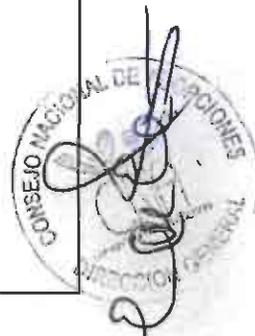
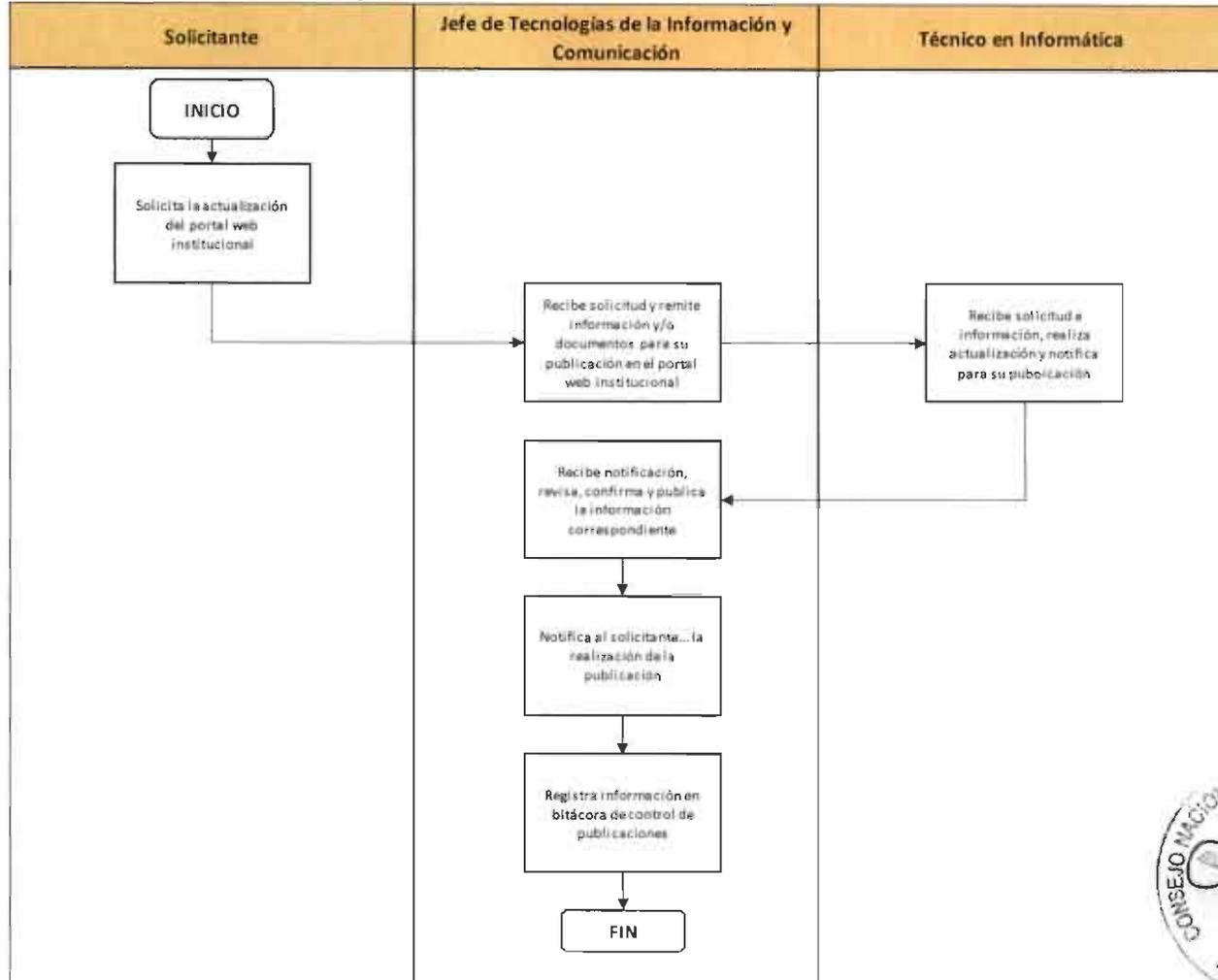
	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0
		Página 52 de 78

PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL PORTAL WEB PRINCIPAL DEL CNA		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
04	Jefe de Tecnologías de la Información y Comunicación, Analista Programador.	Recibe notificación, revisa, confirma y publica la información correspondiente ⁶
05		Notifica al solicitante, por correo electrónico, la realización de la publicación correspondiente
06		Registra información en bitácora de control de publicaciones
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

⁶ La publicación la realizará el Jefe de Tecnologías de la Información y Comunicación o la persona que sea designada para el efecto, con acceso para subir información al servidor



5.4.4 Diagrama de flujo





CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PROCEDIMIENTO No. 05
GENERACIÓN DE COPIA DE SEGURIDAD
(UTIC-PRO005)

Versión 1.0

Fecha de emisión: 02/07/2025

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 55 de 78

5.5 PROCEDIMIENTO PARA LA GENERACIÓN DE COPIA DE SEGURIDAD

5.5.1 Objetivo del procedimiento

Establecer los pasos y responsables de las gestiones para la generación de copias de seguridad a solicitud de las distintas dependencias del Consejo Nacional de Adopciones.

5.5.2 Documentos relacionados

La base legal que sustenta el presente procedimiento se encuentra descrita en el numeral tres del presente manual.

5.5.3 Narrativa del procedimiento

Los pasos o actividades que se realizan en el presente procedimiento se detallan en la siguiente tabla:

PROCEDIMIENTO PARA LA GENERACIÓN DE COPIA DE SEGURIDAD		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
INICIO		
01	Solicitante	Realiza solicitud de copia de seguridad ⁷ por medio de correo electrónico o sistema que se encuentre habilitado para el efecto.
02	Técnico en Informática	Recibe solicitud, revisa y determina: ¿Copia de seguridad corresponde a proceso mensual o por baja o cambio de puesto?
2.1		Proceso mensual: coordina con el Jefe de Tecnologías de la Información y Comunicación y entrega el disco externo para generación de copia de seguridad. Continúa paso número 04.

⁷ Para el caso de baja de usuarios, la copia de seguridad se resguardará temporalmente en Disco externo y posteriormente se trasladará a la carpeta de back up del recurso compartido del área a la que pertenezca el usuario. La copia de seguridad se realizará con base a la Notificación del Acuerdo de Dirección General que apruebe la baja o cambio de puesto del usuario correspondiente.

Para el caso de copias de seguridad mensuales, estas se generarán en la última semana de cada mes sin requerimiento del solicitante o Jefe de Tecnologías de la Información y Comunicación. Las copias se almacenarán en el lugar que el Jefe de Tecnologías de la Información y Comunicación designe.

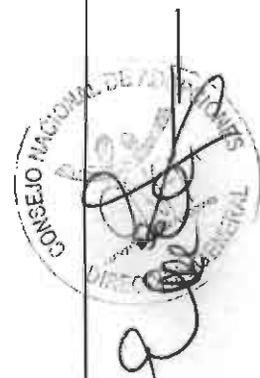
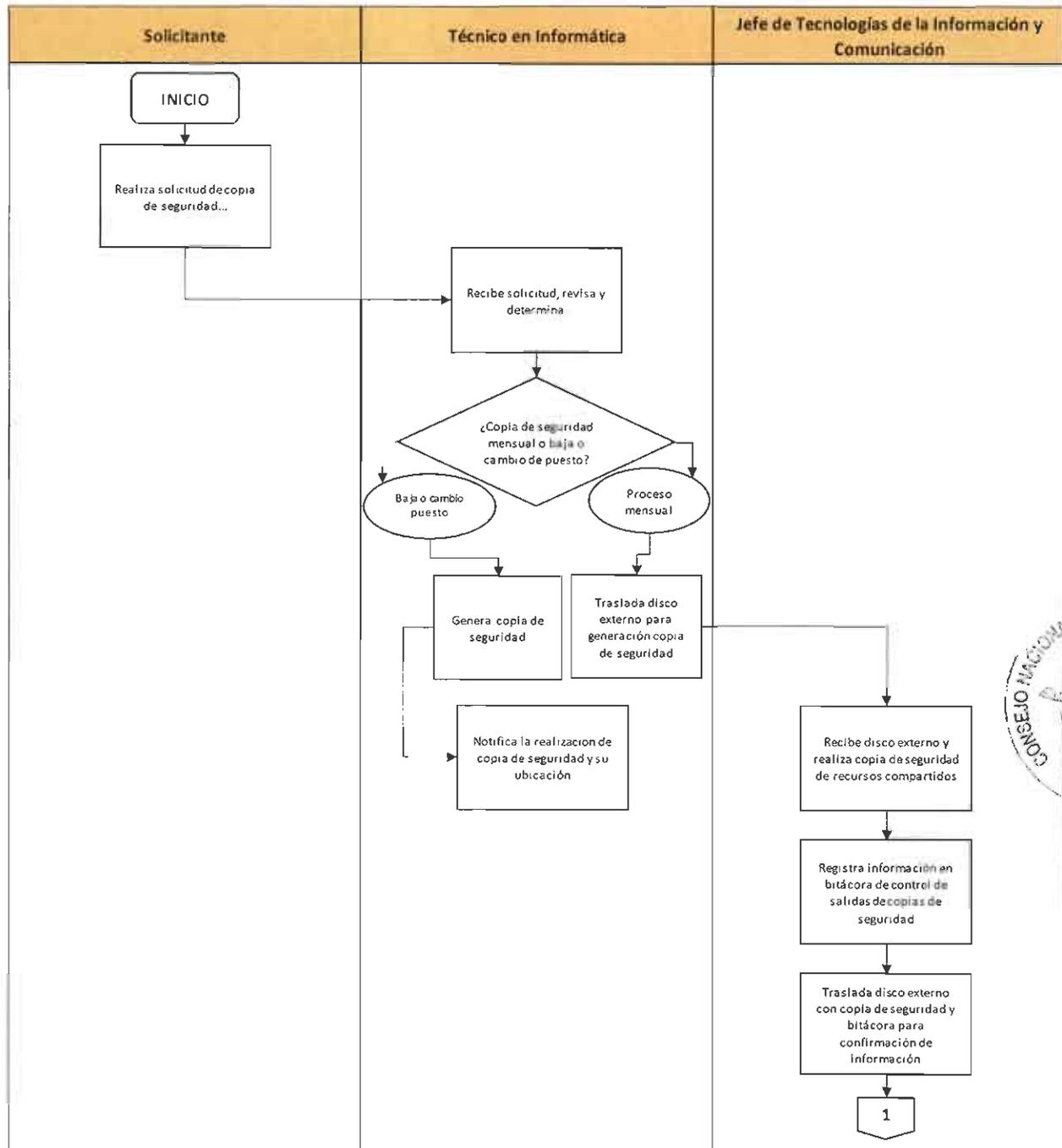


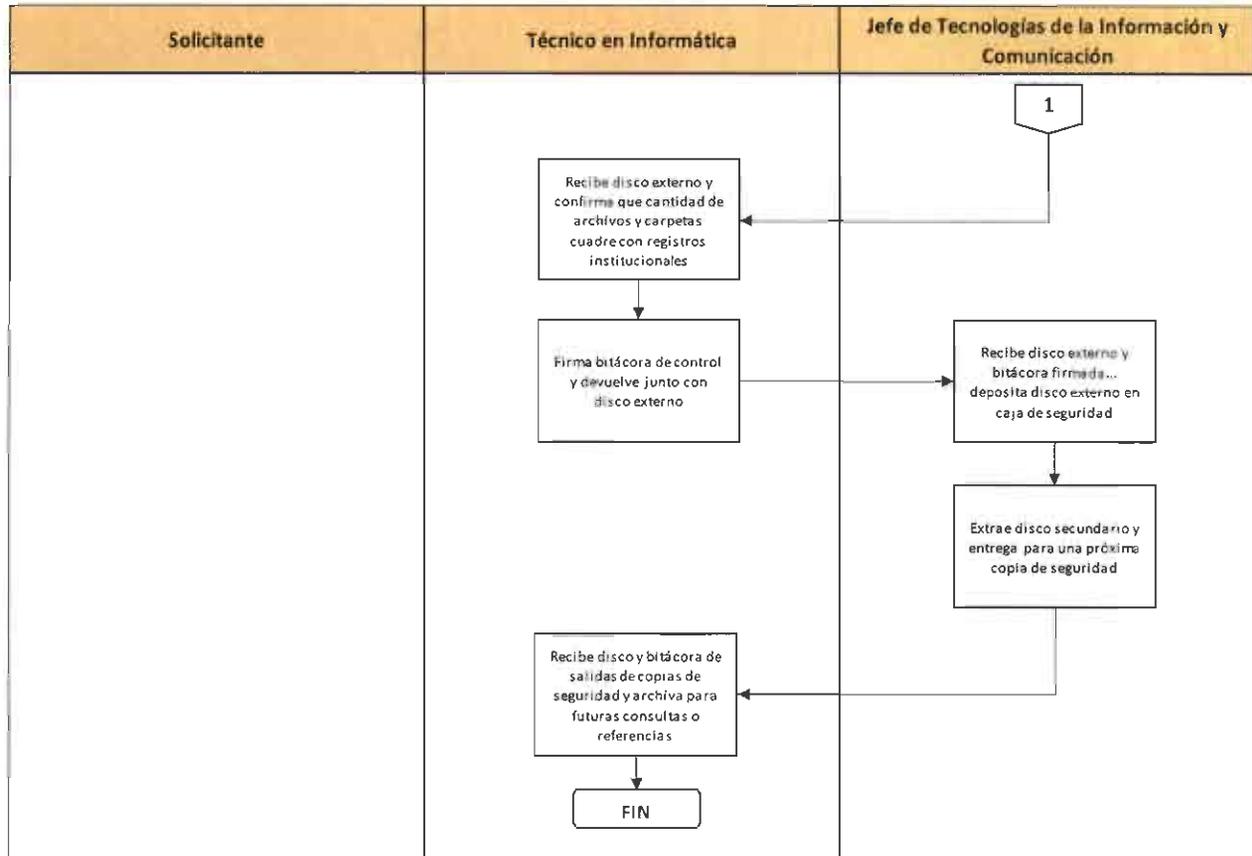
	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 56 de 78

PROCEDIMIENTO PARA LA GENERACIÓN DE COPIA DE SEGURIDAD		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
2.2		Baja o cambio de puesto: genera copia de seguridad y registra información en bitácora de control de salidas de copias de seguridad (Ver anexo 3). Continúa paso número 03.
03		Notifica por correo electrónico la realización de copia de seguridad y su ubicación
04	Jefe de Tecnologías de la Información y Comunicación	Recibe disco externo y realiza copia de seguridad de los recursos compartidos
05		Registra información en bitácora de control de copias de seguridad (Ver anexo 4).
06		Traslada disco externo con copia de seguridad y bitácora a Técnico en Informática para confirmación de la información
07	Técnico en Informática	Recibe disco externo y confirma que la cantidad de archivos y carpetas cuadre con los registros institucionales
08		Firma bitácora de control y devuelve junto con disco externo al Jefe de Tecnologías de la Información y Comunicación.
09	Jefe de Tecnologías de la Información y Comunicación	Recibe disco externo y bitácora firmada, deposita el disco externo en la caja de seguridad de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación
10		Extrae el disco secundario y lo entrega a Técnico en Informática para próxima copia de seguridad
11	Técnico en Informática	Recibe disco y bitácora de salidas de copias de seguridad y archiva para futuras consultas o referencias
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



5.5.4 Diagrama de flujo







CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PROCEDIMIENTO No. 06
EMISIÓN DE INFORME Y/O DICTAMEN TÉCNICO SOBRE EL
EQUIPO INFORMÁTICO DEL CNA
(UTIC-PRO006)



Versión 1.0

Fecha de emisión: 02/07/2025



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0
		Página 60 de 78

5.6 PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE INFORME Y/O DICTAMEN TÉCNICO SOBRE EL EQUIPO INFORMÁTICO DEL CNA

5.6.1 Objetivo del procedimiento

Establecer y describir los pasos y responsables para la generación de un Informe y/o Dictamen Técnico, a solicitud de las distintas dependencias o autoridades del Consejo Nacional de Adopciones.

5.6.2 Documentos relacionados

La base legal que sustenta el presente procedimiento se encuentra descrita en el numeral tres del presente manual.

5.6.3 Narrativa del procedimiento

Los pasos o actividades que se realizan en el presente procedimiento se detallan en la siguiente tabla:

PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE INFORME Y/O DICTAMEN TÉCNICO SOBRE EL EQUIPO INFORMÁTICO DEL CNA		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
INICIO		
01	Solicitante	Realiza solicitud de Informe y/o Dictamen Técnico ⁸ por escrito, correo electrónico o sistema habilitado para el efecto
02	Jefe de Tecnologías de la Información y Comunicación	Recibe solicitud, revisa y traslada para emisión de Informe y/o Dictamen Técnico
03	Técnico en Informática	Recibe, analiza y emite Informe y/o Dictamen Técnico solicitado
04	y/o Analista Programador	Firma y remite Informe y/o Dictamen Técnico para firma de visto bueno
05		Recibe, revisa y determina: ¿Está de acuerdo con Informe y/o Dictamen Técnico?

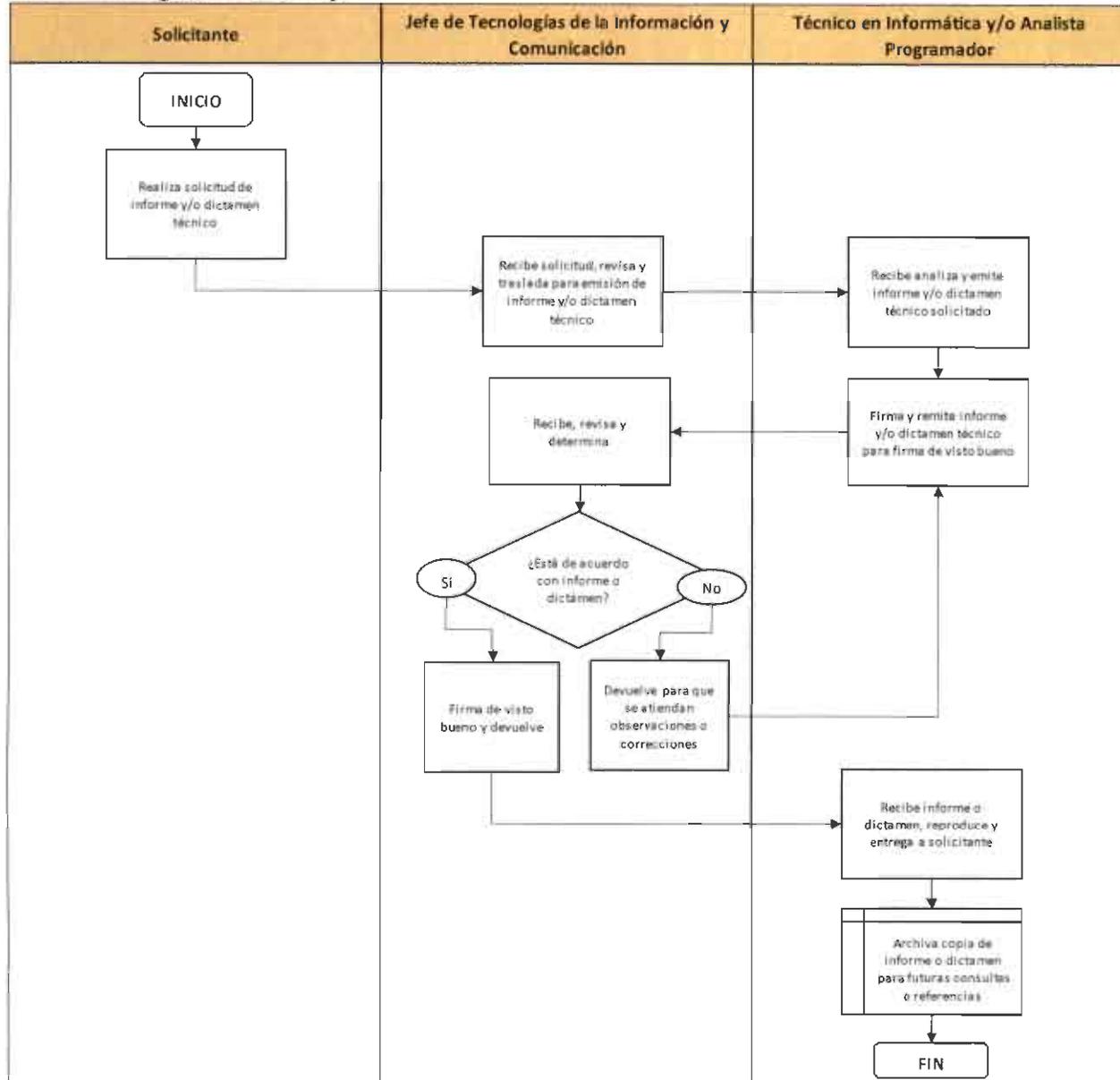
⁸ Para casos donde un equipo de cómputo, donde requiera cambio de repuestos o después de un mantenimiento correctivo donde no se solucione la incidencia, se generará Informe Técnico sin requerimiento.

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 61 de 78

PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE INFORME Y/O DICTAMEN TÉCNICO SOBRE EL EQUIPO INFORMÁTICO DEL CNA		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
5.1	Jefe de Tecnologías de la Información y Comunicación	Sí: firma de visto bueno y devuelve
5.2		No: devuelve para que se atiendan observaciones o correcciones
06	Técnico en Informática y/o Analista Programador	Recibe Informe y/o Dictamen Técnico, reproduce y entrega a solicitante
07		Archiva copia de Informe y/o Dictamen Técnico para futuras consultas o referencias
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



5.6.4 Diagrama de flujo





CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PROCEDIMIENTO No. 07
PRÉSTAMO DE EQUIPO INFORMÁTICO EN RESGUARDO DE LA
UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN
(UTIC-PRO007)



Versión 1.0

Fecha de emisión: 02/07/2025



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0
		Página 64 de 78

5.7 PROCEDIMIENTO PARA EL PRÉSTAMO DE EQUIPO INFORMÁTICO EN RESGUARDO DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

5.7.1 Objetivo del procedimiento

Describir cada una de las actividades y responsables para la gestión de préstamo de equipo informático requerido para uso en las actividades de las distintas dependencias del Consejo Nacional de Adopciones, para el cumplimiento de las funciones y atribuciones institucionales, observando la debida responsabilidad, cuidado y buen uso del equipo entregado en préstamo.

5.7.2 Documentos relacionados

La base legal que sustenta el presente procedimiento se encuentra descrita en el numeral tres del presente manual.

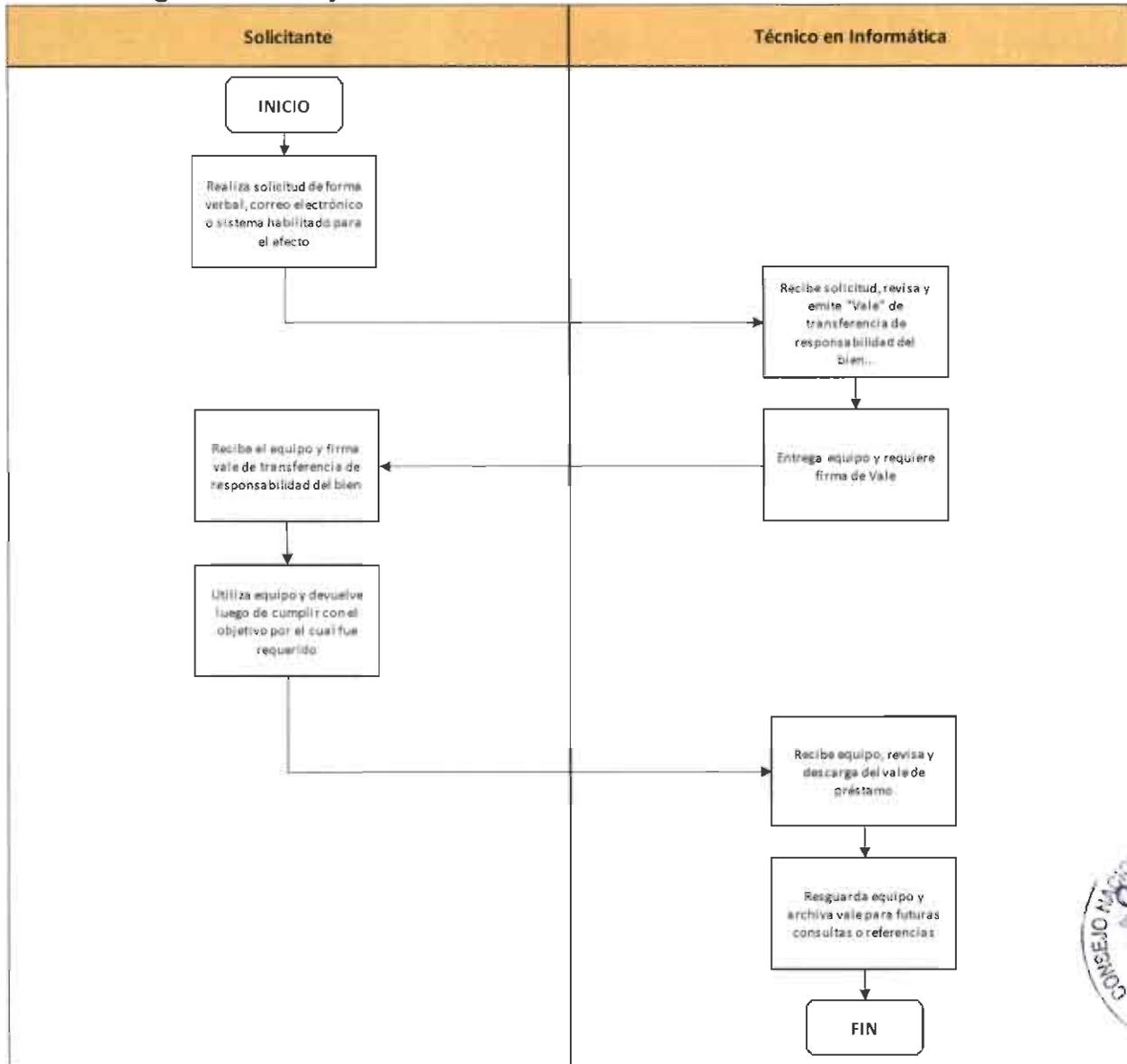
5.7.3 Narrativa del procedimiento

Los pasos o actividades que se realizan en el presente procedimiento se detallan en la siguiente tabla:

PROCEDIMIENTO PARA EL PRÉSTAMO DE EQUIPO INFORMÁTICO EN RESGUARDO DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
INICIO		
01	Solicitante	Realiza solicitud de forma verbal, por correo electrónico o sistema habilitado para el efecto
02	Técnico en Informática	Recibe solicitud, revisa y emite "Vale" de transferencia de responsabilidad del bien, de acuerdo con disponibilidad
03		Entrega equipo y requiere firma de vale
04	Solicitante	Recibe el equipo y firma vale de transferencia de responsabilidad del bien
05		Utiliza equipo y devuelve luego de cumplir con el objetivo por el cual fue requerido
06	Técnico en Informática	Recibe equipo, revisa y descarga del vale de préstamo
07		Resguarda equipo y archiva vale para futuras consultas o referencias
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



5.7.4 Diagrama de flujo



CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES
DIRECCIÓN GENERAL





CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PROCEDIMIENTO No. 08
ANÁLISIS, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS
INSTITUCIONALES
(UTIC-PRO008)

Versión 1.0

Fecha de emisión: 02/07/2025

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 67 de 78

5.8 PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INSTITUCIONALES

5.8.1 Objetivo del procedimiento

Describir las actividades y responsables de garantizar el adecuado análisis, desarrollo e implementación de soluciones de software que sistematice los procesos administrativos y operativos del Consejo Nacional de Adopciones.

5.8.2 Documentos relacionados

La base legal que sustenta el presente procedimiento se encuentra descrita en el numeral tres del presente manual.

5.8.3 Narrativa del procedimiento

Los pasos o actividades que se realizan en el presente procedimiento se detallan en la siguiente tabla:

PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INSTITUCIONALES		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
INICIO		
01	Solicitante	Realiza y entrega solicitud del desarrollo de software institucional con la justificación correspondiente
02	Jefe de Tecnologías de la Información y Comunicación	Recibe solicitud, asigna y traslada a Analista Programador para toma de requerimientos
03	Analista Programador	Recibe solicitud, analiza y crea expediente de desarrollo
04		Coordina y se reúne con solicitante para toma de requerimientos
05		Registra información en formulario "Toma de requerimientos" e incluye documentación presentada por solicitante para análisis ⁹

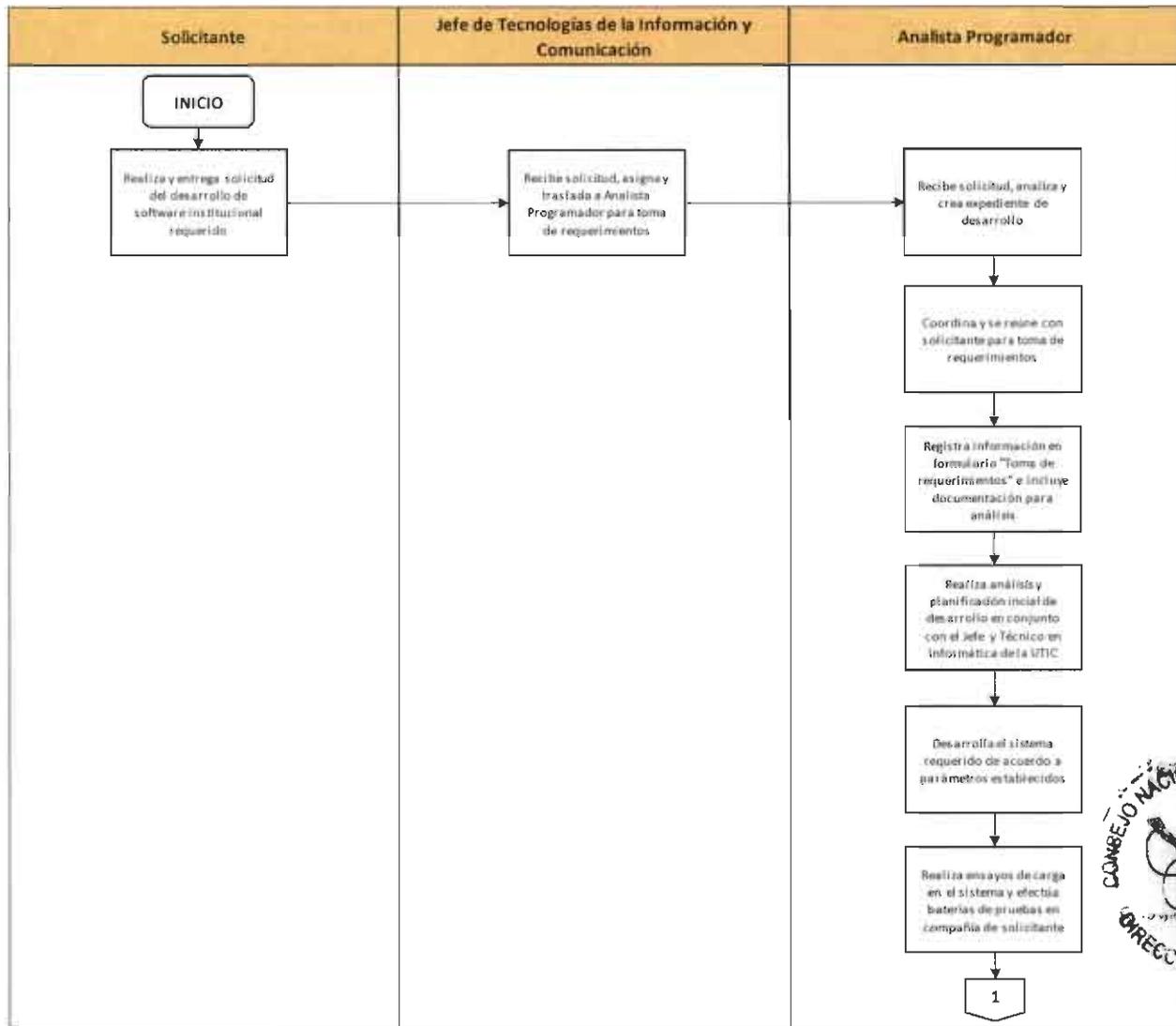
⁹ La documentación para análisis incluye el proceso a intervenir, responsables de tareas, ejemplo de formularios de registro de información e informes esperados. Todo informe no contemplado en esta fase se tomará como desarrollo nuevo.

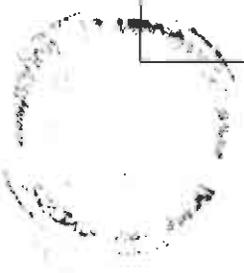
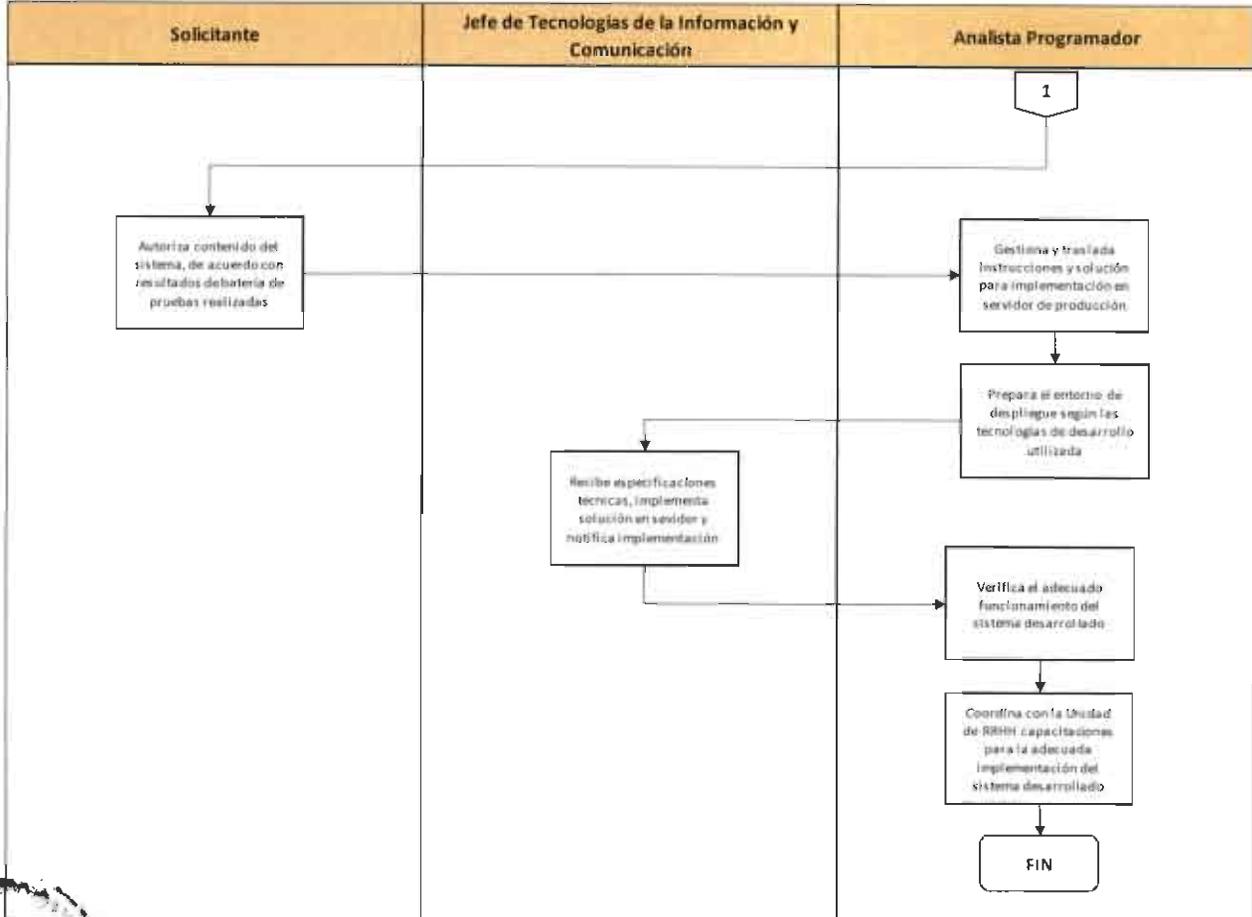


	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0
		Página 68 de 78

PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INSTITUCIONALES		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
06		Realiza análisis y planificación inicial de desarrollo en conjunto con el Jefe de Tecnologías de la Información y Comunicación y Técnico en Informática
07	Analista Programador	Desarrolla el sistema requerido de acuerdo con parámetros establecidos
08		Realiza ensayos de carga en el sistema y efectúa baterías de pruebas en coordinación con el solicitante
09	Solicitante	Autoriza contenido del sistema, de acuerdo con resultados de batería de pruebas realizadas
10	Analista Programador	Gestiona y traslada instrucciones y solución para implementación en servidor de producción
11		Prepara el entorno de despliegue según las tecnologías de desarrollo utilizadas
12	Jefe de Tecnologías de la Información y Comunicación	Recibe especificaciones técnicas, implementa solución en servidor y notifica implementación
13	Analista Programador	Verifica, en conjunto con el Jefe de Tecnologías de la Información y Comunicación y Técnico en Informática, el adecuado funcionamiento del sistema desarrollado
14		Coordina, en conjunto con el Jefe de Tecnologías de la Información y Comunicación y la Unidad de Recursos Humanos, las capacitaciones para la adecuada implementación del sistema desarrollado
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

5.8.4 Diagrama de flujo







CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PROCEDIMIENTO No. 09
INTERVENCIÓN DE INCIDENCIAS EN SISTEMAS
INSTITUCIONALES DESARROLLADOS INTERNAMENTE
(UTIC-PRO009)



Versión 1.0

Fecha de emisión: 02/07/2025



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 72 de 78

5.9 PROCEDIMIENTO PARA LA INTERVENCIÓN DE INCIDENCIAS EN SISTEMAS INSTITUCIONALES DESARROLLADOS INTERNAMENTE

5.9.1 Objetivo del procedimiento

Describir las acciones y responsables de garantizar el adecuado funcionamiento de los sistemas desarrollados dentro del Consejo Nacional de Adopciones, mediante el seguimiento de incidencias detectadas en su funcionamiento.

5.9.2 Documentos relacionados

La base legal que sustenta el presente procedimiento se encuentra descrita en el numeral tres del presente manual.

5.9.3 Narrativa del procedimiento

Los pasos o actividades que se realizan en el presente procedimiento se detallan en la siguiente tabla:

PROCEDIMIENTO PARA LA INTERVENCIÓN DE INCIDENCIAS EN SISTEMAS INSTITUCIONALES DESARROLLADOS INTERNAMENTE		
PASO No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
INICIO		
01	Solicitante ¹⁰	Traslada, por correo electrónico, información de incidente detectado ¹¹
02	Analista Programador	Recibe información del incidente, analiza y desarrolla la solución correspondiente
03		Realiza batería de pruebas en coordinación con el solicitante y/o usuario que reportó la incidencia
04	Solicitante	Valida solución, de acuerdo con resultados de batería de pruebas realizadas
05	Analista Programador	Gestiona y traslada instrucciones y solución para implementación en servidor de producción

¹⁰ Técnico en Informática y/o usuario

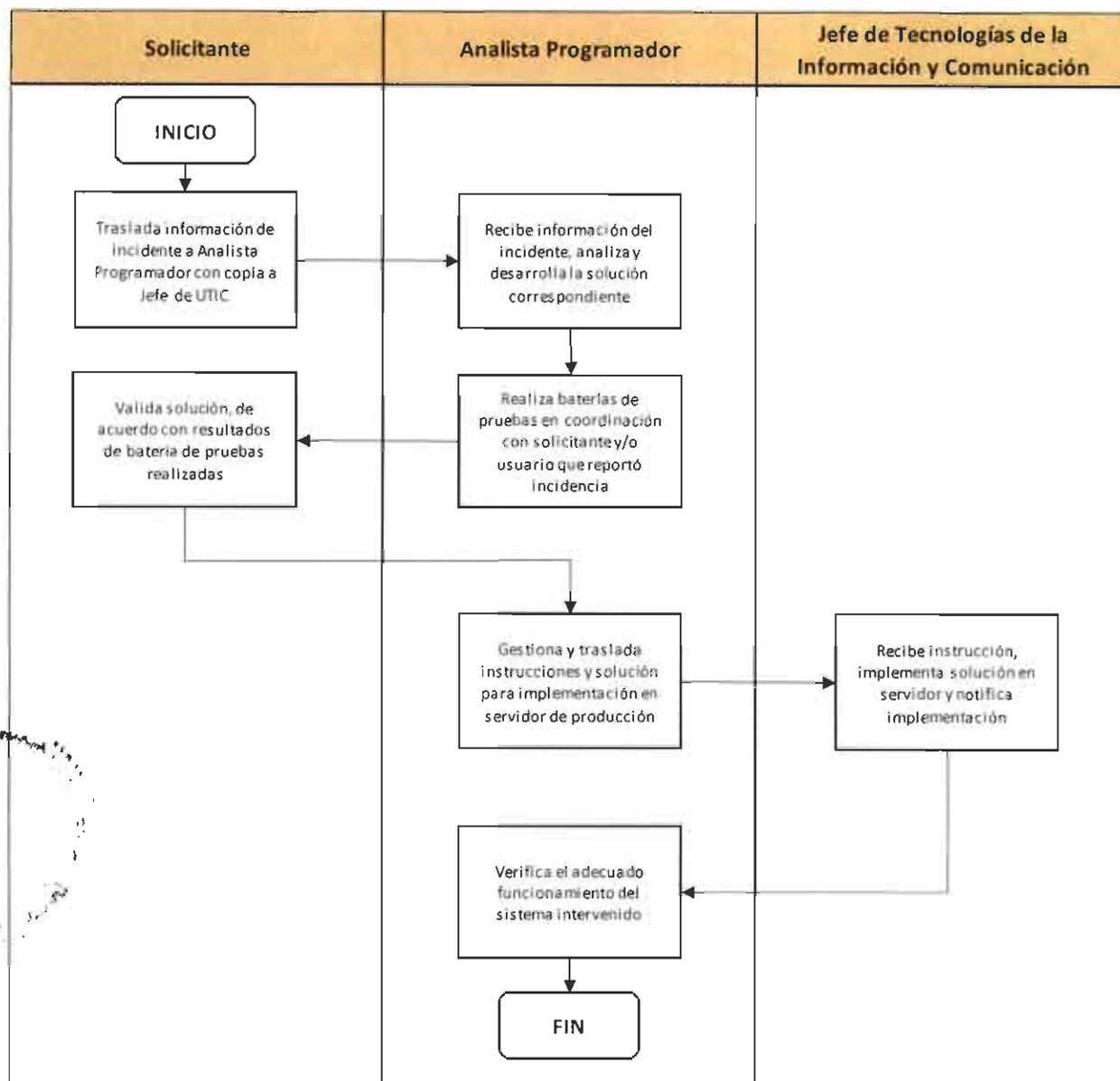
¹¹ La información la traslada al Analista Programador con copia al Jefe de Tecnologías de la Información y Comunicación

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0 Página 73 de 78

06	Jefe de Tecnologías de la Información y Comunicación	Recibe instrucción, implementa solución en servidor y notifica implementación
07	Analista Programador	Verifica, en conjunto con el Técnico en Informática, el adecuado funcionamiento del sistema intervenido
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



5.9.4 Diagrama de flujo



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025 Versión: 1.0
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Página 75 de 78

6 CONTROL DE CAMBIOS O VERSIONES

CONTROL DE CAMBIOS O VERSIONES		
Versión Modificada	Fecha de la Revisión	Detalle





ANEXO 1

BOLETA DE ALTA Y BAJA DE USUARIOS

Fecha de solicitud

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre:

DPI / NIT:

Puesto (región):

Unidad:

Observaciones:

Lista de chequeo	Colocar Si o No según quiera concederse el acceso (no dejar en blanco)		
	Alta	Baja	Observaciones
1. Correo electrónico			
2. Carga en grupos de correo / listas de distribución (en grupos TCM, según procedimiento y unidad a la que pertenece; aplicar a todos los colaboradores, si es necesario otro criterio en Observaciones)			
3. Creación de usuario de red (Se asigna dentro de la Unidad Organizacional de la Unidad a la que pertenece, si es necesario otro criterio en Observaciones)			
4. Perfil de acceso a recursos compartidos (perfil acceso a carpetas. Símbolo en edición de lectura y escritura a toda la carpeta compartida, a excepción de carpeta Quedosa . Especial puede haberse permitido escribir lectura a ciertas carpetas o que no pueden ser, este detalle debe consignarse en Observaciones de acceso.)	Si	No	
5. Asignación de correlativo en sistema BioTime Pro y registro en terminal biométrica (aplica registros 011 y 022)			
6. Registro de usuario en sistema de marcajes (aplica registros 011 y 022 y en sistema de procesamiento Ciudad)			
7. Registro de usuario en sistema de nombramientos de comisión (Se debe otorgar a personas de creación de nombramientos y actualización de los nombramientos de la Unidad a la que pertenece, en Me Comisiones está solo los propios. Especial refiere a cualquier otro tipo de nó y otro detalle en Observaciones de Acceso)	Si	No	
8. Registro de código de fotocopiadora			

Observaciones de accesos

para uso de técnico:

9. Envío de correo de bienvenida			
10. Envío de correo de copia de seguridad			
11. Correo de confirmación (RRHH y jefe inmediato)			

Realizado por:		Fecha:	
----------------	--	--------	--

La presente boleta es válida sin firma de autorización cuando se adjunte correo de solicitud o en casos de baja se encuentre notificado a la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación, el Acuerdo respectivo.

	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0
		Página 77 de 78

ANEXO 2

BOLETA DE INCIDENCIA DE SOPORTE TÉCNICO

BOLETA DE INCIDENCIA DE SOPORTE TÉCNICO					
Fecha de notificación de incidencia:				Correlativo	
Usuario:					
Número Inventario:					
Clasificación de incidencia		Ofimática	Sistema Operativo	Página Web	
Correo electrónico	Validación de credenciales	Sistemas		Servicios internos	
Servicios externos	Digitalización y reproducción	Internet		Otros	
Detalle de acción primaria:			Se retiró equipo	SI	NO
Iniciales del Técnico		Fecha de resolución			
Atención	Mantenimiento Correctivo	Incidencia desarrollo		Seguimiento	
Detalle de acción de seguimiento:			Se retornó equipo	SI	NO
Iniciales del Técnico		Fecha de resolución			
Atención	Mantenimiento Correctivo	Incidencia desarrollo		Informe Técnico	
El usuario acepta a satisfacción la acción realizada			firma		



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 02/07/2025
	MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Versión: 1.0
		Página 78 de 78

ANEXO 3
CONTROL DE COPIAS DE SEGURIDAD

	UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	CCS-UTICS-001			
	CONTROL DE COPIAS DE SEGURIDAD				
	AÑO 2025 Ver. 1.0				
Fecha de realización	Tipo	Disco de almacenamiento	Realizado por	Confirmado por	Observaciones