



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS  
UNIDAD DE ATENCIÓN Y/O SOPORTE  
AL USUARIO EN APLICACIONES  
GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN**

Versión

1

**FEBRERO DE 2020**

**EL INFRASCRITO SECRETARIO DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL  
REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA**

**CERTIFICA:**

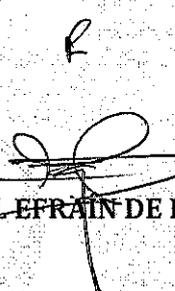
QUE HE TENIDO A LA VISTA EL LIBRO DE ACTAS DE SESIONES ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA, AUTORIZADO POR LA CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS CON EL NÚMERO L DOS (L2) CUARENTA Y SIETE MIL TRESCIENTOS (47300), EL VEINTICUATRO (24) DE OCTUBRE DE DOS MIL DIECINUEVE (2019), EN EL CUAL EN LOS FOLIOS DEL SIETE MIL QUINIENTOS SIETE (7507) AL SIETE MIL QUINIENTOS VEINTE (7520), SE ENCUENTRA EL ACTA NÚMERO QUINIENTOS NOVENTA GUIÓN DOS MIL VEINTE (590-2020), DE LA SESIÓN EXTRAORDINARIA REALIZADA EL VEINTICINCO (25) DE FEBRERO DE DOS MIL VEINTE (2020), LA CUAL EN SU PUNTO TERCERO (3º), CONSTA LA RESOLUCIÓN NÚMERO QUINIENTOS NOVENTA GUIÓN CERO CERO UNO GUIÓN DOS MIL VEINTE (590-001-2020), QUE LITERALMENTE ESTABLECE:-----

“CONSEJO DIRECTIVO DEL REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA. RESOLUCIÓN NÚMERO QUINIENTOS NOVENTA GUIÓN CERO CERO UNO GUIÓN DOS MIL VEINTE (590-001-2020). GUATEMALA, VEINTICINCO (25) DE FEBRERO DE DOS MIL VEINTE (2020). EL CONSEJO DIRECTIVO DEL REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA. CONSIDERANDO: Que el Consejo Directivo del Registro de Información Catastral de Guatemala es el órgano rector de la organización y funcionamiento del RIC. CONSIDERANDO: Que al Consejo Directivo del Registro de Información Catastral de Guatemala le corresponde aprobar los manuales de operaciones internos a propuesta de la Dirección Ejecutiva Nacional. CONSIDERANDO: Que la Dirección Ejecutiva Nacional ha presentado a consideración del Consejo Directivo la propuesta del **Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones de la Gerencia de Tecnología de la Información del Registro de Información Catastral de Guatemala**, el cual constituye una herramienta de trabajo a través de la cual se reúne la información de los diferentes procedimientos de la Unidad y contribuye a la realización de las actividades institucionales de manera eficiente, eficaz y estandarizada. **POR TANTO:** Con base en lo considerado y en lo que para el efecto establecen los Artículos 1, 2, 4, 8, 9, 13 literal g), 14, 15 y 16 literales, a) y e), de la Ley del Registro de Información Catastral, Decreto No. 41-2005 del Congreso de la República de Guatemala. **RESUELVE:** Artículo 1. Aprobar el **Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones de la Gerencia de Tecnología de la Información del Registro de Información Catastral de Guatemala**, en la forma en que fue presentado por la Dirección Ejecutiva Nacional. Artículo 2. La Dirección Ejecutiva Nacional a



través de la emisión de un Acuerdo de Dirección podrá incorporar los cambios en los procedimientos que resulten necesarios para la actualización del presente Manual. **Artículo 3.** La Dirección Ejecutiva Nacional a través de la Gerencia de Tecnología de la Información, deberá remitir a las Direcciones Municipales, Gerencias, Coordinaciones, Áreas, Unidades y Secciones del Registro de Información Catastral de Guatemala el presente Manual de Normas y Procedimientos. **Artículo 4.** Las disposiciones de la presente resolución surten efectos a partir de la presente fecha. **COMUNÍQUESE.**-----

**Y PARA LOS USOS LEGALES RESPECTIVOS EXTIENDO, NUMERO, FIRMO Y SELLO LA PRESENTE CERTIFICACIÓN, CONTENIDA EN DOS (2) FOLIOS, TRANSCRITOS DE SU ORIGINAL EN DOS (2) HOJAS DE PAPEL BOND TAMAÑO OFICIO CON MEMBRETE DEL REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL, IMPRESOS ÚNICAMENTE EN SU LADO ANVERSO. EN LA CIUDAD DE GUATEMALA, EL ONCE (11) DE MARZO DE DOS MIL VEINTE (2020).**-----

  
**ING. AGR. ACXEL EFRAÍN DE LEÓN RAMÍREZ**

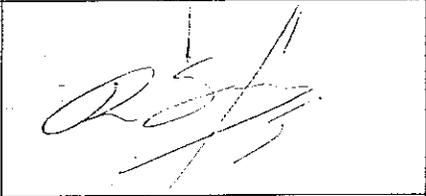
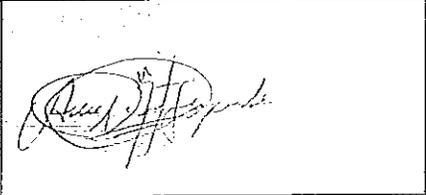


**RIC**

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS  
UNIDAD DE ATENCIÓN Y/O SOPORTE AL USUARIO EN APLICACIONES**

**GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN  
REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA**

**VISTO BUENO**

NOMBRE	PUESTO	FIRMA Y SELLO
Ing. Agr. Acxel Efraín de León Ramírez	Director Ejecutivo Nacional del RIC	
Ing. Raúl Eduardo Sosa Echeverría	Gerente de Tecnología de la Información	
Ing. Antonio Darinel Hernández Fajardo	Jefe de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones	

Guatemala, febrero de 2020

## ÍNDICE

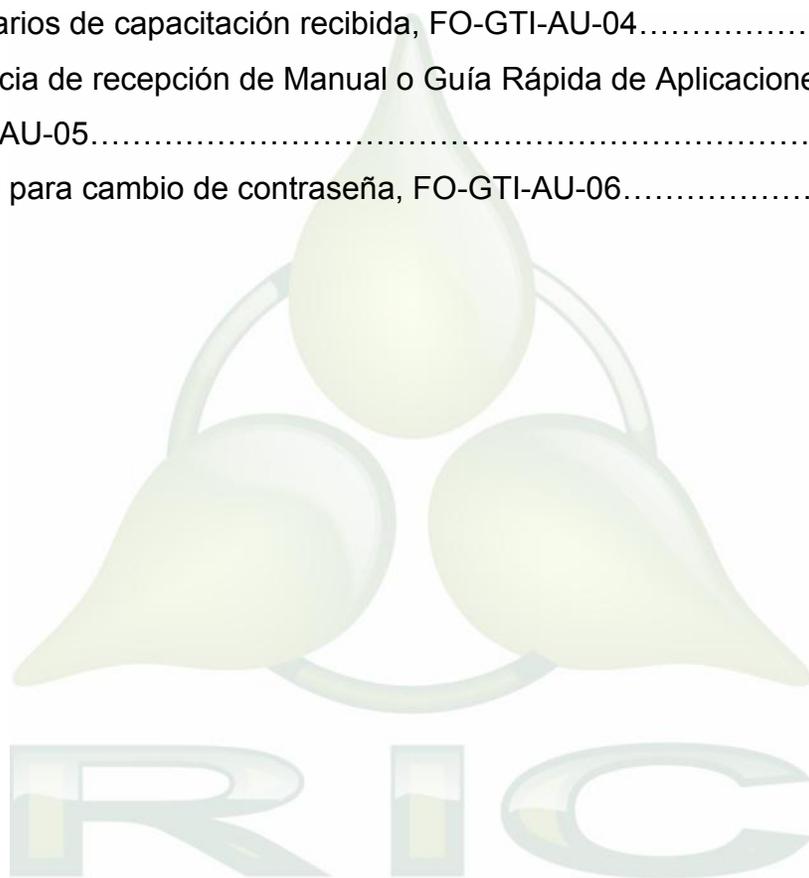
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>1. GENERALIDADES DEL MANUAL .....</b>	<b>2</b>
1.1 OBJETIVO GENERAL .....	2
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	2
1.3 CAMPO DE APLICACIÓN .....	2
1.4 NORMAS GENERALES DE USO .....	2
1.5 USUARIOS DEL MANUAL .....	2
1.6 RESPONSABILIDADES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN Y/O SOPORTE AL USUARIO EN APLICACIONES .....	3
1.7 MOTIVOS DE ACTUALIZACIÓN .....	3
1.8 VIGENCIA DEL MANUAL .....	3
<b>2. DEFINICIONES BÁSICAS Y SIMBOLOGÍA UTILIZADA .....</b>	<b>4</b>
2.1 DEFINICIONES BÁSICAS .....	4
2.1.1 Proceso .....	4
2.1.2 Procedimiento .....	4
2.1.3 Diagrama de flujo .....	4
2.2 SIMBOLOGÍA .....	5
<b>3. GUÍA DE UTILIZACIÓN .....</b>	<b>5</b>
3.1 INTERPRETACIÓN DEL FORMATO .....	6
<b>4. ASPECTOS GENERALES DEL REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA .....</b>	<b>7</b>
4.1 ANTECEDENTES .....	7
4.2 MISIÓN .....	8
4.3 VISIÓN .....	8
4.4 FUNCIONES DEL REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA .....	8
4.5 ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL RIC .....	10

5.	<b>UNIDAD DE ATENCIÓN Y/O SOPORTE AL USUARIO EN APLICACIONES.....</b>	<b>11</b>
5.1	ATRIBUCIONES DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO Y/O SOPORTE EN APLICACIONES.....	11
5.2	ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN Y/O SOPORTE AL USUARIO EN APLICACIONES.....	11
6.	<b>PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN Y/O SOPORTE AL USUARIO EN APLICACIONES .....</b>	<b>12</b>
	Reporte de incidencia de aplicaciones utilizadas por el personal del Registro de Información Catastral.....	13
	Creación de usuario y asignación de roles en aplicaciones utilizadas en el Registro de Información Catastral.....	18
	Capacitación de las aplicaciones utilizadas en el Registro de Información Catastral.....	23
	Elaboración de Manuales y Guías Rápidas de Aplicaciones utilizadas en el Registro de Información Catastral.....	28
	Solicitud de cambio de contraseña de aplicación Prometeo y de la Web utilizada en el Registro de Información de Catastral.....	33
	GLOSARIO .....	36
	ANEXOS .....	37



## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Página</b>
01	Requerimiento a la Unidad de Desarrollo, FO-GTI-AU-01.....	37
02	Solicitud para la creación de usuario y asignación de roles en aplicaciones, FO-GTI-AU-02.....	39
03	Comentarios de capacitación recibida, FO-GTI-AU-04.....	40
04	Constancia de recepción de Manual o Guía Rápida de Aplicaciones, FO-GTI-AU-05.....	41
05	Solicitud para cambio de contraseña, FO-GTI-AU-06.....	42



## INTRODUCCIÓN

El Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones de la Gerencia de Tecnología de la Información del Registro de Información Catastral (RIC), compila información de los procedimientos propios de la Unidad, contribuye a la realización de las actividades de manera eficiente y eficaz, debido a que reúne la información de manera lógica, técnica, sistemática y estandarizada en cada uno de sus procedimientos, y contribuye a disminuir errores, duplicidad de funciones y optimización del recurso humano, del tiempo y otros recursos que se utilizan en el desarrollo de las actividades institucionales.

El presente Manual contiene las generalidades del mismo, definiciones básicas, simbología utilizada, guía de utilización, aspectos generales del Registro de Información Catastral de Guatemala, estructura funcional y procedimientos de la Unidad de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones de la Gerencia de Tecnología de la Información.



RIC

## **1. GENERALIDADES DEL MANUAL**

### **1.1 OBJETIVO GENERAL**

Proporcionar la mejor atención y soporte a los usuarios de las aplicaciones, la correcta utilización de las herramientas tecnológicas que son utilizadas en el Registro de Información Catastral de Guatemala, para garantizar el buen funcionamiento.

### **1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Brindar la capacitación adecuada de las aplicaciones utilizadas en el Registro de Información Catastral de Guatemala.
- Establecer las políticas para resguardo y garantía del acceso apropiado a la información del Registro de Información Catastral de Guatemala.
- Brindar un servicio continuo y eficiente en la atención a los usuarios del Registro de Información Catastral de Guatemala.

### **1.3 CAMPO DE APLICACIÓN**

El presente Manual será de observancia obligatoria y aplicación para la Gerencia de Tecnología de la Información y de la Unidad de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones.

### **1.4 NORMAS GENERALES DE USO**

Este Manual será de uso exclusivo de la Gerencia de Tecnología de la Información y de la Unidad de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones. El documento se encuentra estructurado y diseñado técnicamente para que cada usuario o equipo de trabajo que intervienen en los procedimientos, tengan fácil comprensión y aplicación de los mismos.

### **1.5 USUARIOS DEL MANUAL**

- Gerencia de Tecnología de la Información.
- Unidad de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones.

## **1.6 RESPONSABILIDADES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN Y/O SOPORTE AL USUARIO EN APLICACIONES**

Para cumplir con sus responsabilidades, la Unidad de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones deberá desarrollar las siguientes actividades:

- Socializar el contenido del presente Manual.
- Brindar copia impresa y/o digital del mismo al personal que interviene en el desarrollo de los procedimientos.
- Capacitar al personal que tenga interacción con el presente Manual.
- Dar a conocer algunos procedimientos que requieren la intervención de otros actores para su ejecución.
- Velar que se ejecuten los procedimientos establecidos.
- Consolidar las propuestas de actualización.
- Solicitar a la instancia que corresponda su actualización.
- Tramitar ante la instancia correspondiente su autorización.
- Aplicarlo durante el proceso de inducción al puesto, al personal de reciente ingreso.

## **1.7 MOTIVOS DE ACTUALIZACIÓN**

Se consideran motivos de actualización del presente Manual los siguientes:

- Cuando se requiera la creación de nuevos puestos de trabajo.
- Aprobación de nuevas unidades organizacionales para atender nuevos lineamientos.
- Procesos de reingeniería y actualización de procedimientos.

## **1.8 VIGENCIA DEL MANUAL**

El Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones del Registro de Información Catastral, cobrará vigencia a

partir de la aprobación del Consejo Directivo del RIC, a solicitud de la Dirección Ejecutiva Nacional<sup>1</sup>.

Deberá de revisarse y actualizarse para verificar su efectividad, debido que es una herramienta técnica-administrativa que contiene procedimientos dinámicos, por lo que se hace necesaria su actualización de manera anual y programada, conforme las necesidades de trabajo.

## **2. DEFINICIONES BÁSICAS Y SIMBOLOGÍA UTILIZADA**

### **2.1 DEFINICIONES BÁSICAS**

En esta sección se describen las definiciones que facilitan la comprensión de aspectos importantes que se desarrollan en el presente Manual.

#### **2.1.1 Proceso**

Es un conjunto de procedimientos establecidos a nivel Institucional o en una dependencia, con la finalidad de potencializar la eficiencia, eficacia y aprovechamiento del recurso humano, técnico y material.

#### **2.1.2 Procedimiento**

Es una descripción narrativa, secuencial y cronológica de los pasos que se deben ejecutar en un proceso a fin de concretar un resultado<sup>2</sup>.

#### **2.1.3 Diagrama de flujo**

Es la representación gráfica de una serie de pasos estructurados y vinculados entre sí, que marcan la dirección del flujo y establecen el recorrido del procedimiento.

---

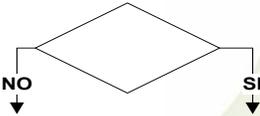
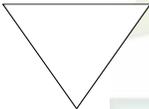
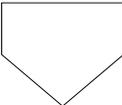
<sup>1</sup> Decreto 41-2005. Ley del Registro de Información Catastral del Congreso de la República. Artículo 13. literal g).

<sup>2</sup> Asesoría Administrativa. Instituto Nacional de Administración Pública (INAP). Año 2019.

## 2.2 SIMBOLOGÍA

Para alcanzar la eficiencia en los procesos así como la fácil comprensión de los diagramas de flujo, se utiliza la simbología del Instituto Nacional Estadounidense de Estándares, por sus siglas en inglés (ANSI), que se describe a continuación:

### SIMBOLOGÍA A UTILIZAR PARA ELABORACIÓN DE DIAGRAMAS DE FLUJO

SÍMBOLO	IDENTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
	<b>Inicio o fin</b>	Indica el inicio o fin del diagrama de flujo.
	<b>Actividad</b>	Describe las acciones que desarrolla la persona involucrada en el procedimiento.
	<b>Documento</b>	Indica la elaboración de documentos.
	<b>Decisión o alternativa</b>	Indica un evento dentro del diagrama de flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas.
	<b>Archivo</b>	Indica que se resguarda un documento de manera temporal o permanente.
	<b>Conector</b>	Ilustra el seguimiento de las actividades dentro del diagrama de flujo.
	<b>Conector fuera de página</b>	Representa una conexión o enlace del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.

Fuente: Normas ANSI para elaborar diagramas de flujo administrativo.

## 3. GUÍA DE UTILIZACIÓN

Para que el presente Manual pueda alcanzar sus objetivos, es necesario que se cumpla con lo siguiente:

### 3.1 INTERPRETACIÓN DEL FORMATO

Para lograr una adecuada interpretación del formato de normas y procedimientos se indica lo siguiente:

- a) **Encabezado:** Indica la dependencia y la unidad administrativa de la misma.
- b) **Versión:** Identifica el número de la versión del manual.
- c) **Código del Procedimiento:** Éste consta de las siglas que identifican la Gerencia, de Tecnología de la información (GGTI), Unidad de atención al Usuario (UAU) y el número de procedimiento para identificar y facilitar su ubicación.
- d) **Número de Pasos:** Indica la cantidad de pasos que tiene el procedimiento para su realización.
- e) **Identificación del procedimiento:** Describe de manera precisa el nombre del procedimiento.
- f) **Hojas No.:** Identifica el número de hojas que conforman el procedimiento.
- g) **Inicia en:** Indica el cargo del trabajador donde inicia el procedimiento.
- h) **Termina en:** Indica el cargo del trabajador donde finaliza el procedimiento.
- i) **Descripción:** Describe brevemente el procedimiento.
- j) **Objetivo:** Indica brevemente la finalidad del procedimiento;
- k) **Descripción de la norma aplicable para el cumplimiento del procedimiento:** Detalla la normativa legal aplicable al procedimiento.
- l) **Descripción de los requisitos para el cumplimiento del procedimiento:** Detalla los requisitos necesarios para la realización del procedimiento.
- m) **Descripción de la actividad:** Indica una breve descripción de las acciones a desarrollar dentro de cada paso.
- n) **Responsable:** Identifica el título del cargo que desempeña el trabajador que desarrolla la acción.

## **4. ASPECTOS GENERALES DEL REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA**

El Registro de Información Catastral de Guatemala es una institución del Estado de reciente establecimiento, que ha ido forjando su gestión gubernamental con el enriquecimiento de la experiencia de muchos de los colaboradores y de trabajadores que la han integrado.

De esa cuenta, que en el siguiente contenido se desarrollan los antecedentes de su establecimiento su Visión y Misión que orientarán los esfuerzos hacia un futuro.

### **4.1 ANTECEDENTES**

La Constitución Política de la República de Guatemala establece como deberes del Estado la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona; sin embargo, es hasta la firma de los Acuerdos de Paz en 1996, específicamente en uno de los puntos fundamentales del Acuerdo sobre Aspectos Socioeconómicos y Situación Agraria, que el Gobierno de Guatemala adquirió el compromiso de promover cambios legislativos que permitan el establecimiento de un sistema de registro y catastro descentralizado, multiusuario, eficiente, financieramente sostenible y de actualización fácil y obligatoria, surgiendo como una prioridad social el cumplimiento de la emisión de leyes y la creación de instituciones que permitan la consecución de este compromiso, tanto en el tema agrario, seguridad jurídica en la tenencia de la tierra y el desarrollo sostenible en el campo en condiciones de igualdad.

Bajo esta aspiración social, el 15 de junio de 2005, el Congreso de la República de Guatemala aprobó la Ley del Registro de Información Catastral, mediante el Decreto No. 41-2005, en la que se crea la institución estatal autónoma y de servicio, con personalidad jurídica, patrimonio y recursos propios, cuyo objeto es el establecimiento, mantenimiento y actualización del catastro nacional.

El RIC como una institución del Estado inició el 8 de junio de 2006 su gestión, construyendo las bases y lineamientos del trabajo a largo plazo, partiendo de la

elaboración de consenso y aprobación de documentos técnicos, legales y administrativos con el propósito de socializar el proceso catastral.

El Registro de Información Catastral de Guatemala, es la autoridad competente en materia catastral, que tiene por objeto establecer, mantener y actualizar el catastro nacional, según lo preceptuado en el Decreto Número 41-2005 del Congreso de la República de Guatemala.

El Registro de Información Catastral de Guatemala actúa en coordinación con el Registro General de la Propiedad sin perjuicio de sus atribuciones específicas. Tiene su domicilio en el Departamento de Guatemala, su sede central en la ciudad de Guatemala y tiene la potestad para establecer los órganos técnicos y administrativos que considere obligadamente necesarios.

#### **4.2 MISIÓN**

Establecer, mantener y actualizar el catastro nacional para constituir un registro público orientado a la certeza y seguridad jurídica de la propiedad, tenencia y uso de la tierra.

#### **4.3 VISIÓN**

Somos el Registro de Información Catastral de Guatemala, institución de servicio que genera y administra información catastral confiable para múltiples fines como un aporte para el desarrollo de la nación.

#### **4.4 FUNCIONES DEL REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA**

Las funciones institucionales se encuentran plasmadas en Artículo 3 del Decreto 41-2005 Ley del Registro de Información Catastral y que se detallan a continuación:

- a) Establecer, mantener y actualizar el catastro nacional de acuerdo a lo preceptuado en la presente Ley y sus reglamentos.
- b) Definir políticas, estrategias y planes de trabajo en materia catastral.
- c) Registrar y actualizar la información catastral como responsabilidad exclusiva del Estado, y extender certificados catastrales y copias certificadas de los mapas, planos y de cualquier otro documento que esté disponible.

- d) Definir políticas para percibir y administrar los ingresos provenientes de la prestación de servicios y venta de productos catastrales.
- e) Proveer al Registro de la Propiedad la información que en los análisis realizados en el proceso catastral se determine que es susceptible de saneamiento, coordinando las actividades para tal efecto.
- f) Coadyuvar en los estudios necesarios para la definición de los problemas nacionales relativos a la propiedad y tenencia de la tierra y en las propuestas jurídicas de su solución.
- g) Promover el intercambio y la coordinación de la información básica del RIC con la de otras instituciones, a efecto de obtener su máximo aprovechamiento en beneficio del desarrollo nacional.
- h) Coordinar con el Registro de la Propiedad la información básica registro-catastro;
- i) Evaluar periódicamente todos los procedimientos del proceso catastral para proveer a su actualización tecnológica.
- j) Coordinar con el Instituto Geográfico Nacional para la elaboración de la base cartográfica y la obtención de información de límites municipales y departamentales.
- k) Proveer informes y estudios técnicos de las zonas en proceso catastral o catastradas a las instituciones responsables de la resolución de conflictos agrarios, a aquellas encargadas de programas de adjudicación de tierra y de regularización de la tenencia de la misma y a cualquiera otra institución estatal o privada que lo solicite;
- l) Cooperar con las autoridades administrativas, judiciales, municipales y otros entes públicos cuando éstas requieran informes en materia catastral.
- m) Apoyar a los órganos jurisdiccionales en los expertajes necesarios para la solución de conflictos en los que exista dificultad de ubicación espacial de fincas, siempre que se trate de zonas en proceso catastral, zonas declaradas catastradas o zonas que hubieran sido objeto de catastro focalizado.
- n) Celebrar convenios con las autoridades administrativas, municipales y otros entes públicos y privados que requieran información o estudios catastrales, o bien proporcionar información y asesoría gratuita de interés para los usuarios catastrales;

- o) Promover y divulgar el proceso catastral en coordinación con las municipalidades, las autoridades comunitarias y las organizaciones de la sociedad civil, por todos los medios posibles y en los distintos idiomas que se hablan en el país, cuando así se requiera.
- p) Coordinar con las oficinas de ordenamiento territorial y control inmobiliario de las municipalidades o las oficinas que cumplan dichas funciones, para la aplicación de la presente Ley y sus reglamentos.
- q) Planificar y ejecutar un proceso permanente de formación y capacitación para el desarrollo territorial y catastral.
- r) Autorizar a técnicos y/o profesionales egresados de carreras afines a la Agrimensura, para la realización de operaciones catastrales, de los cuales llevará un registro.
- s) Otras no especificadas que sean inherentes al proceso catastral.

#### **4.5 ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL RIC**

La estructura organizacional y funcional del Registro de Información Catastral de Guatemala, cuenta con tres niveles jerárquicos, que presentan asimismo sub-niveles y sus correspondientes niveles que identifican la autoridad y responsabilidad.

Su funcionalidad recae en dependencias de nivel superior y ejecutoras como las siguientes:

- Direcciones Municipales.
- Gerencias.
- Coordinaciones.
- Unidades.

Cada dependencia cuenta con su propia estructura orgánica y se encuentra conforme a las necesidades de trabajo y según el desarrollo de las actividades técnicas, jurídicas y administrativas del proceso catastral, en su estructura se refleja la responsabilidad que tienen para el cumplimiento de las funciones del RIC y su correspondencia con la planificación y objetivos institucionales a corto, mediano y largo plazo.

## **5. UNIDAD DE ATENCIÓN Y/O SOPORTE AL USUARIO EN APLICACIONES**

Es la responsable de proveer la atención de la demanda de los servicios informáticos y telemáticos a los usuarios internos y externos del RIC que permitirán facilitar el desarrollo de las actividades técnico-administrativas de la Institución; para lo cual desarrolla.

### **5.1 ATRIBUCIONES DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO Y/O SOPORTE EN APLICACIONES**

Para el debido cumplimiento de sus funciones realiza las atribuciones siguientes:

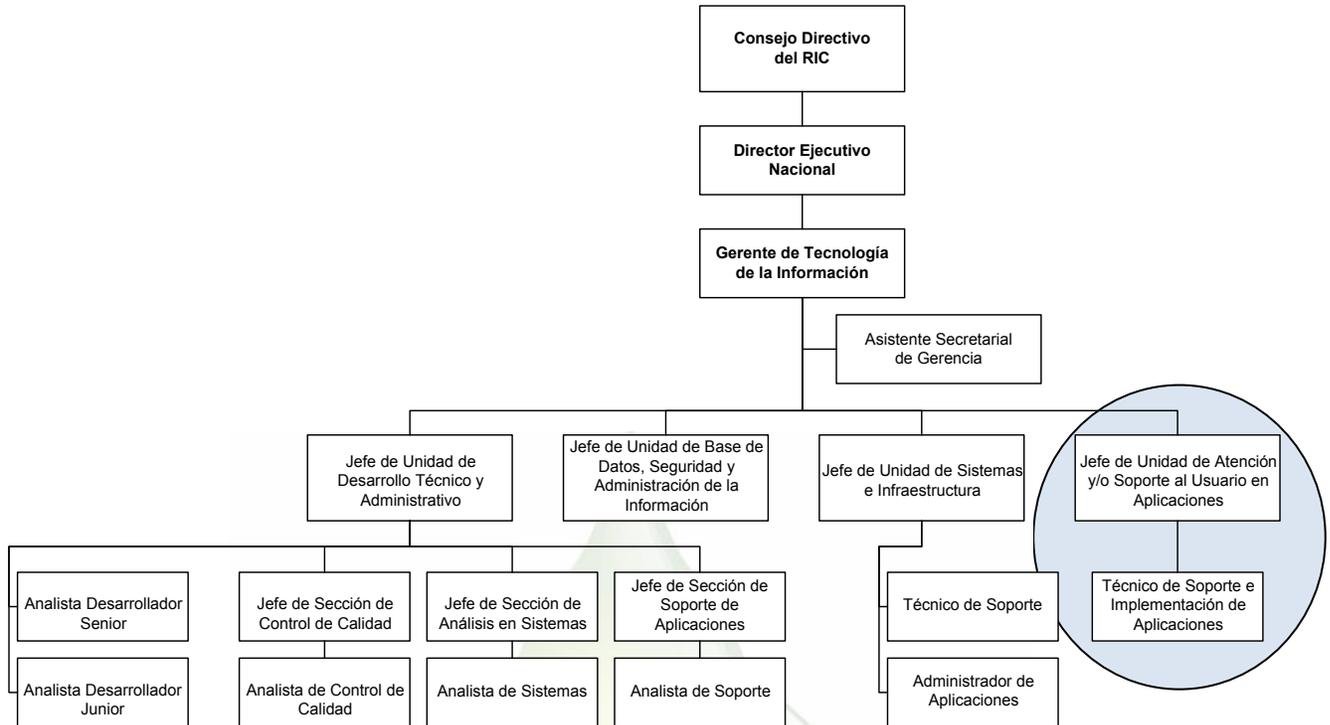
- a. Planificar y coordinar el ciclo de desarrollo (análisis, diseño y desarrollo e implementación) de los diferentes aplicativos informáticos solicitados.
- b. Define los formatos de levantado y la documentación de los procesos para analizar los focos de control dentro de las aplicaciones.
- c. Define los diagramas de flujo acorde a estándares de documentación.
- d. Implementa las aplicaciones en las diferentes unidades del RIC según se solicite.
- e. Define y organiza la capacitación a los usuarios de las aplicaciones y proporciona el acompañamiento de las dudas que sean planteadas.
- f. Administra los reportes, matrices y gráficas mensuales de la demanda de requerimientos y del cumplimiento de los mismos.

### **5.2 ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN Y/O SOPORTE AL USUARIO EN APLICACIONES**

La estructura organizacional utilizada en la Gerencia de Tecnología de la Información, considera a la Unidad de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones, como uno de los pilares para su funcionamiento, esto facilita determinar la cadena de mando, jerarquías, líneas de responsabilidad y autoridad para la toma de decisiones, esta situación se puede visualizar en el organigrama siguiente:

### **ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO Y/O SOPORTE EN APLICACIONES**

---



Fuente: Organigrama actualizado al mes de febrero de 2020.

## 6. PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN Y/O SOPORTE AL USUARIO EN APLICACIONES

De conformidad con las actividades de la Unidad, se desarrollan cinco (05) procedimientos, mismos que se describen de manera lógica, técnica y sistemática y se representan de forma gráfica, como se indican a continuación:



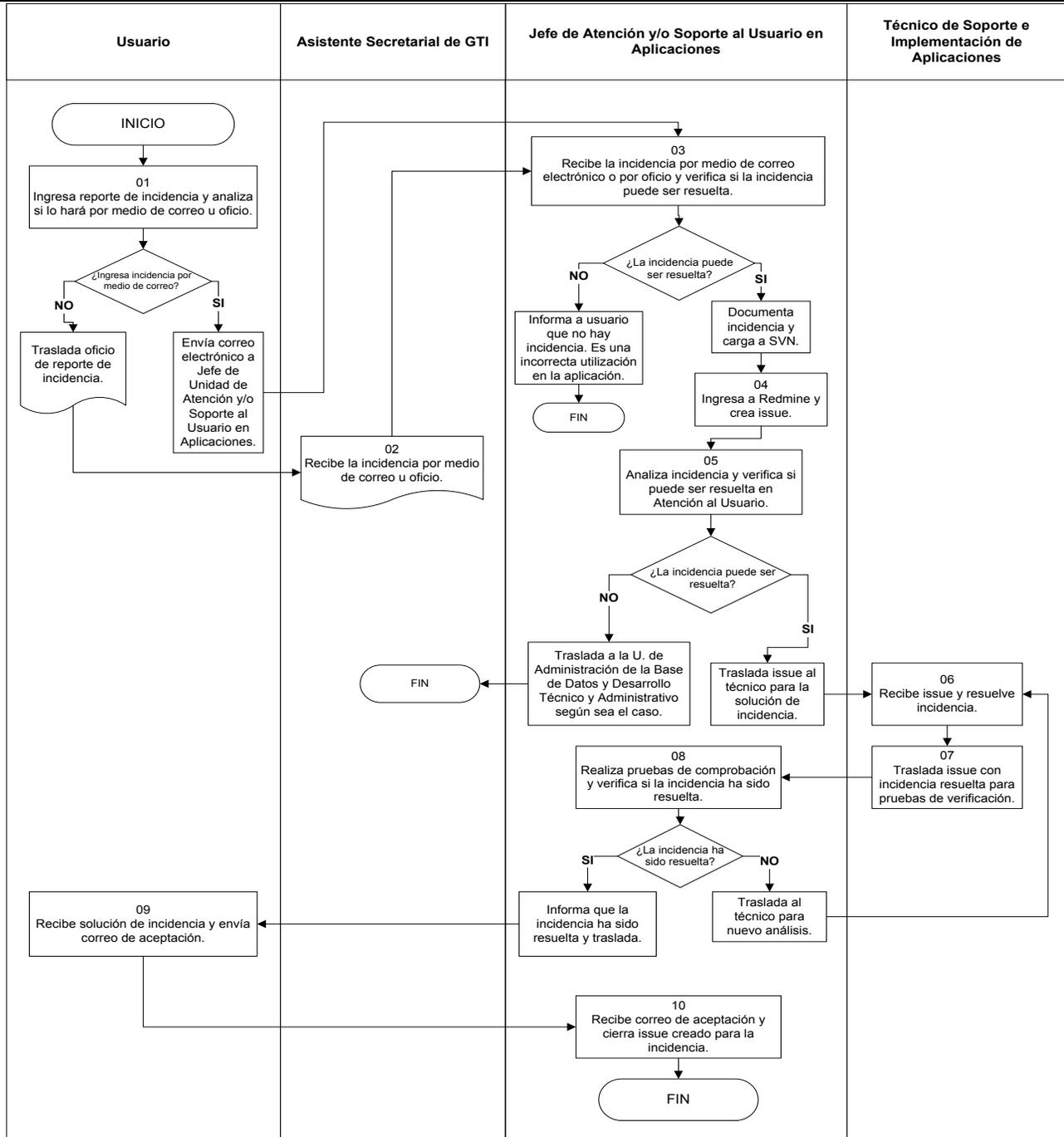
	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN UNIDAD DE ATENCIÓN Y/O SOPORTE AL USUARIO EN APLICACIONES</b>		<b>Versión 1.</b>
<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>No. DE PASOS</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>HOJA No.</b>
GTI-UAU-01	10	Reporte de incidencia de aplicaciones utilizadas por el personal del Registro de Información Catastral.	01 de 05
<b>Inicia en:</b> Usuario.		<b>Termina en:</b> Jefe de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones.	
<b>Descripción:</b>	Indica los pasos a seguir para reportar una incidencia en las aplicaciones utilizadas por los usuarios del Registro de Información Catastral de Guatemala.		
<b>Objetivo:</b>	Brindar el soporte adecuado cuando los usuarios reportan incidencias de las aplicaciones utilizadas en el Registro de Información Catastral de Guatemala.		
<b>Descripción de las normas aplicables para el cumplimiento del procedimiento</b>			
a.	Decreto 41-2005 “Ley del Registro de Información Catastral” Título IV, Capítulo II Artículo 43.		
b.	Acuerdo Gubernativo No. 162-2009. Reglamento de la Ley del Registro de Información Catastral. Título VI, Capítulo III, Artículo 58.		
c.	Resolución No. 060-001-2007. Manual de Organización y Descripción de Puestos del Registro de Información Catastral y sus modificaciones. No. DEN-RIC-082-2019. Acuerdo de Dirección. Revisión, modificación y actualización del Manual de Organización y Descripción de Puestos del RIC.		
d.	Resolución No. 142-001-2009, Reglamento Interno de Trabajo del Registro de Información Catastral.		
e.	Normas Generales de Control Interno Gubernamental 1. Normas de aplicación general, 1.2 Estructura de Control Interno, 1.5 Separación de Funciones, 1.11 Archivos y 2.2 Organización Interna de las Entidades.		
<b>Descripción de los requisitos para cumplimiento del procedimiento</b>			
a.	La Unidad de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones brindará apoyo en el reporte de incidencias de las aplicaciones utilizadas por el personal que labora en el RIC así como al personal de otras Instituciones donde se tienen convenios establecidos.		
b.	El usuario debe reportar la incidencia ocurrida por medio de: Oficio enviado a la Gerencia de Tecnología de la Información o correo electrónico enviado a la Unidad de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones.		
c.	Si es por medio de oficio lo recibe la Asistente Secretarial de la Gerencia de Tecnología de la Información.		

	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN UNIDAD DE ATENCIÓN Y/O SOPORTE AL USUARIO EN APLICACIONES</b>		<b>Versión 1.</b>
<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>No. DE PASOS</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>HOJA No.</b>
GTI-UAU-01	10	Reporte de incidencia de aplicaciones utilizadas por el personal del Registro de Información Catastral.	02 de 05
<b>Descripción de los requisitos para cumplimiento del procedimiento</b>			
d.	La Unidad de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones ingresa a Red-mine y crea un Issue para el seguimiento de la incidencia reportada y verifica: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si puede ser resuelta en la Unidad de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones se traslada a un Técnico.</li> <li>• Si deben realizarse cambios en la base de datos, se traslada a la Unidad de Base de Datos, Seguridad y Administración de la Información.</li> <li>• Si deben realizarse cambios de funcionalidad en el módulo, se traslada a la Unidad de Desarrollo.</li> </ul>		
e.	Para el traslado de la incidencia a la Unidad de Desarrollo Técnico y Administrativo deberá llenarse el formulario Anexo No.1 FO-GTI-AU-01 <b>“Requerimiento a la Unidad de Desarrollo”</b> .		

<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>No. DE PASOS</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>HOJA No.</b>
GTI-UAU-01	10	Reporte de incidencia de aplicaciones utilizadas por el personal del Registro de Información Catastral.	03 de 05
<b>Inicia en:</b> Usuario.		<b>Termina en:</b> Jefe de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones.	
<b>No. Pasos</b>	<b>Descripción de la actividad</b>	<b>Responsable</b>	
01	Ingresa reporte de incidencia y analiza si lo hará por medio de correo: <b>Si:</b> Envía correo electrónico al Jefe de la Unidad de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones. <b>No:</b> Traslada oficio de reporte de incidencia.	Usuario.	
02	Recibe la incidencia por medio de correo u oficio y traslada.	Asistente Secretarial de Gerencia de Tecnología de la Información.	
03	Recibe la incidencia por medio de correo electrónico o por oficio y verifica si la incidencia puede ser resuelta. <b>Si:</b> Documenta la incidencia y carga a SVN. <b>No:</b> Informa al Usuario que no hay incidencia. Es una incorrecta utilización en la aplicación. Finaliza	Jefe de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones.	
04	Ingresa a la Red-mine y crea Issue.	Jefe de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones.	
05	Analiza incidencia y verifica si puede ser resuelta. <b>Si:</b> Traslada Issue al Técnico para la solución de incidencia. <b>No:</b> Traslada a las Unidades de Administración de la Base de Datos y Desarrollo Técnico y Administrativo, según sea el caso.	Jefe de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones.	
06	Recibe Issue y resuelve incidencia.	Técnico de Soporte e Implementación de aplicaciones.	

<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>No. DE PASOS</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>HOJA No.</b>
GTI-UAU-01	10	Reporte de incidencia de aplicaciones utilizadas por el personal del Registro de Información Catastral.	04 de 05
<b>No. Pasos</b>	<b>Descripción de la actividad</b>		<b>Responsable</b>
07	Traslada Issue con incidencia resuelta a Atención al Usuario para pruebas de verificación.		Técnico de Soporte e Implementación de aplicaciones.
08	Realiza pruebas de comprobación y verifica si la incidencia ha sido resuelta <b>Si:</b> Informa que la incidencia ha sido resuelta al Usuario y traslada. <b>No:</b> Traslada al Técnico para nuevo análisis.		Jefe de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones.
09	Recibe solución de incidencia y envía correo de aceptación a la Unidad Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones.		Usuario.
10	Recibe correo de aceptación y cierra issue creado para la incidencia.		Jefe de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones.
<b>FIN</b>			

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-UAU-01	10	Reporte de incidencia de aplicaciones utilizadas por el personal del Registro de Información Catastral.	05 de 05



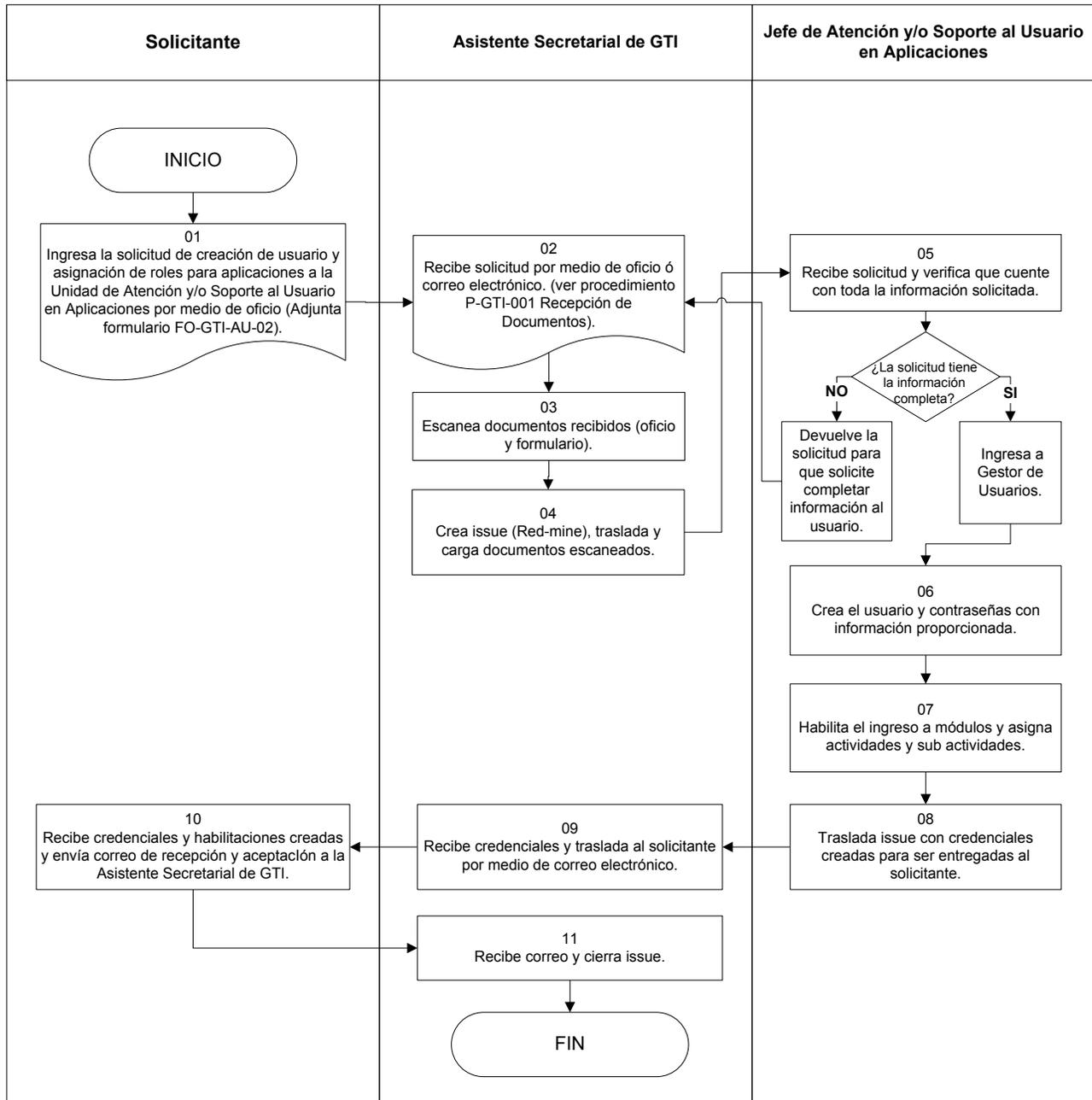
	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN UNIDAD DE ATENCIÓN Y/O SOPORTE AL USUARIO EN APLICACIONES</b>		<b>Versión 1.</b>
<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>No. DE PASOS</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>HOJA No.</b>
GTI-UAU-02	11	Creación de usuario y asignación de roles en aplicaciones utilizadas en el Registro de Información Catastral.	01 de 05
<b>Inicia en:</b> Solicitante.		<b>Termina en:</b> Asistente Secretarial de Gerencia de Tecnología de la Información.	
<b>Descripción:</b>	Enumera las actividades que deben realizarse para crear un usuario y asignación de roles en las aplicaciones utilizadas por los usuarios del Registro de información Catastral de Guatemala.		
<b>Objetivo:</b>	Crear usuarios y asignar roles de una forma eficiente para los usuarios del Registro de Información Catastral de Guatemala.		
<b>Descripción de las normas aplicables para el cumplimiento del procedimiento</b>			
a.	Decreto 41-2005 “Ley del Registro de Información Catastral” Título IV, Capítulo II Artículo 43.		
b.	Acuerdo Gubernativo No. 162-2009. Reglamento de la Ley del Registro de Información Catastral. Título VI, Capítulo III, Artículo 58.		
c.	Resolución No. 060-001-2007. Manual de Organización y Descripción de Puestos del Registro de Información Catastral y sus modificaciones. No. DEN-RIC-082-2019. Acuerdo de Dirección. Revisión, modificación y actualización del Manual de Organización y Descripción de Puestos del RIC.		
e.	Resolución No. 142-001-2009, Reglamento Interno de Trabajo del Registro de Información Catastral.		
f.	Normas Generales de Control Interno Gubernamental 1. Normas de aplicación general, 1.2 Estructura de Control Interno, 1.5 Separación de Funciones, 1.11 Archivos y 2.2 Organización Interna de las Entidades.		
<b>Descripción de los requisitos para cumplimiento del procedimiento</b>			
a.	La Unidad de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones es la encargada de crear los usuarios y asignar los roles para aplicaciones utilizados por el personal que labora en el Registro de Información Catastral y de las Instituciones donde tiene convenios.		
b.	El formulario <b>FO-GTI-AU-02 “Solicitud para Creación de Usuario y Asignación de Roles para Aplicaciones”</b> deberá ser completado en computadora con los campos solicitados y ser entregado por medio de oficio a la Asistente Secretarial de Gerencia de Tecnología de la Información.		
c.	La solicitud de creación de usuarios y asignación de roles para aplicaciones deberá hacerla el Jefe Superior inmediato con el visto bueno del Gerente del área. No se dará trámite a la solicitud si no va debidamente firmada por el Jefe inmediato y el Gerente del área.		
d.	Para la asignación de roles deberá describirse las actividades y sub-actividades a las cuales el colaborador tendrá autorización de ingresar.		

	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN UNIDAD DE ATENCIÓN Y/O SOPORTE AL USUARIO EN APLICACIONES</b>		<b>Versión 1.</b>
<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>No. DE PASOS</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>HOJA No.</b>
GTI-UAU-02	11	Creación de usuario y asignación de roles en aplicaciones utilizadas en el Registro de Información Catastral.	02 de 05
<b>Descripción de los requisitos para cumplimiento del procedimiento</b>			
e.	La Asistente de Secretarial de la Gerencia de Tecnología de la Información debe verificar que la solicitud este completa en todos sus campos y debidamente firmada.		
f.	Para la Direcciones Municipales, el trámite de solicitud deberá hacerse por medio de correo electrónico debiendo escanear oficio y formulario.		
g.	En el caso de Instituciones con las cuales el RIC tiene convenios deberán realizar la solicitud por medio de oficio adjuntando la forma <b>FO-GTI-AU-02 “Solicitud para Creación de Usuario y Asignación de Roles para Aplicaciones”</b> .		

<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>No. DE PASOS</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>HOJA No.</b>
GTI-UAU-02	11	Creación de usuario y asignación de roles en aplicaciones utilizadas en el Registro de Información Catastral.	03 de 05
<b>Inicia en:</b> Solicitante.		<b>Termina en:</b> Asistente Secretarial de Gerencia de Tecnología de la Información.	
<b>No. Pasos</b>	<b>Descripción de la actividad</b>	<b>Responsable</b>	
01	Ingresar la solicitud de creación de usuario y asignación de roles para aplicaciones a la Unidad de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones por medio de Oficio ( <b>ADJUNTA FORMULARIO FO-GTI-AU-02</b> ).	Solicitante.	
02	Recibe la solicitud por medio de oficio o correo electrónico.	Asistente Secretarial de Gerencia de Tecnología de la Información.	
03	Escanea documentos recibidos (oficio y formulario).	Asistente Secretarial de Gerencia de Tecnología de la Información.	
04	Crea Issue (Red-mine) y traslada a la Unidad de Atención y/o Soporte al Usuario en aplicaciones. (Carga documentos escaneados).	Asistente Secretarial de Gerencia de Tecnología de la Información.	
05	Recibe la solicitud y verifica que cuente con toda la información solicitada: <b>Si</b> esta toda la información, ingresa a Gestor de Usuarios. <b>No</b> está toda la información, devuelve la solicitud para que solicite completar información.	Jefe de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones.	
06	Crea el usuario y contraseñas con la información proporcionada.	Jefe de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones.	
07	Habilita el ingreso a módulos y asigna actividades y sub actividades.	Jefe de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones.	
08	Traslada Issue con credenciales creadas por medio de Red-mine a Asistente de TI para ser entregadas al solicitante.	Jefe de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones.	
09	Recibe credenciales y traslada al solicitante por medio de correo electrónico.	Asistente Secretarial de Gerencia de Tecnología de la Información.	

<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>No. DE PASOS</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>HOJA No.</b>
GTI-UAU-02	11	Creación de usuario y asignación de roles en aplicaciones utilizadas en el Registro de Información Catastral.	04 de 05
<b>No. Pasos</b>	<b>Descripción de la actividad</b>		<b>Responsable</b>
10	Recibe credenciales y habilitaciones creadas y envía correo de recepción y aceptación de credenciales a Asistente de la Gerencia de TI.		Solicitante.
11	Recibe correo y cierra Issue.		Asistente Secretarial de Gerencia de Tecnología de la Información.
<b>FIN</b>			

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-UAU-02	11	Creación de usuario y asignación de roles en aplicaciones utilizadas en el Registro de Información Catastral.	05 de 05

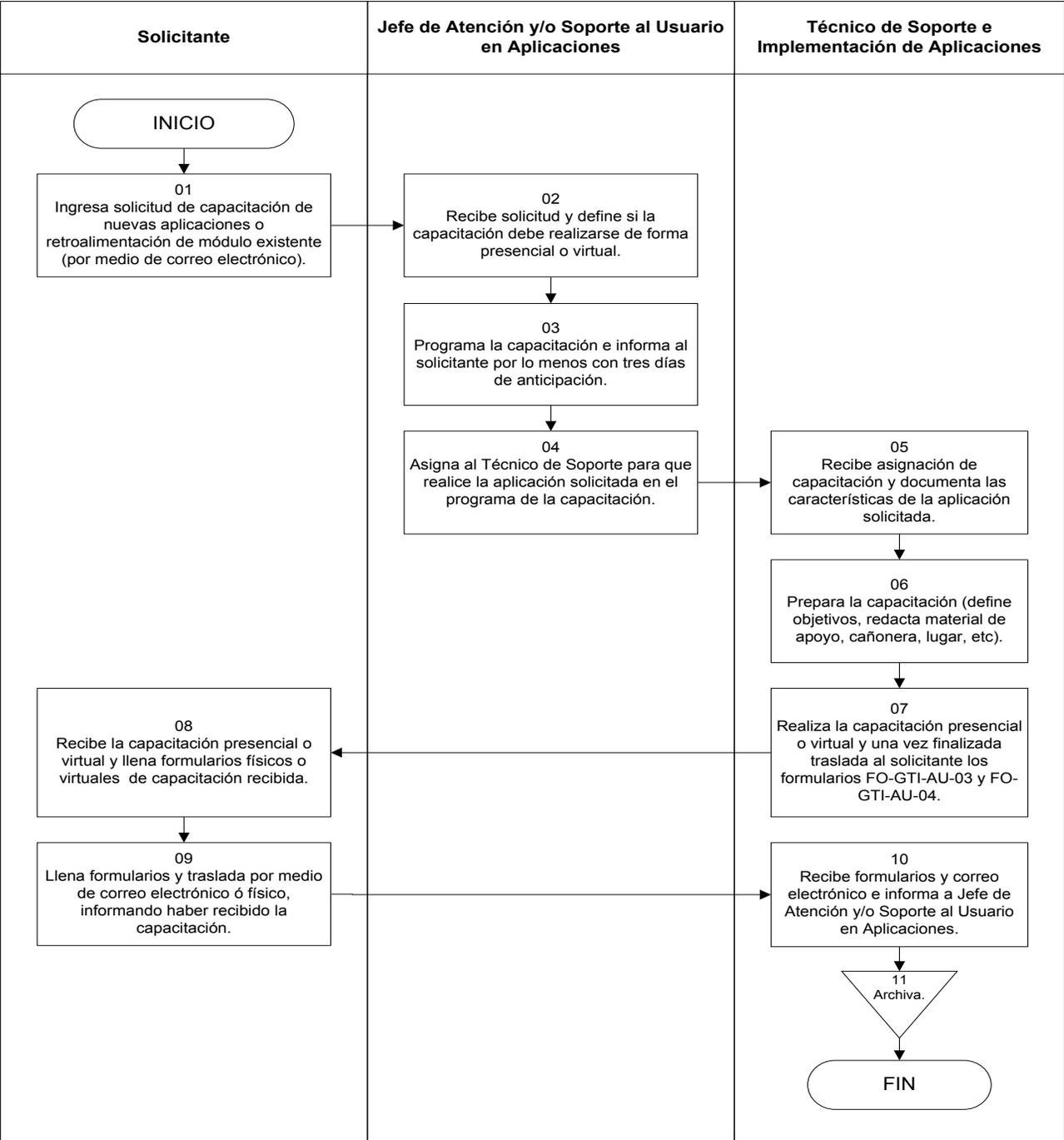


<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>No. DE PASOS</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>HOJA No.</b>
GTI-UAU-03	11	Capacitación de las aplicaciones utilizadas en el Registro de Información Catastral.	01 de 04
<b>Inicia en:</b> Solicitante.		<b>Termina en:</b> Jefe de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones.	
<b>Descripción:</b>	Indica los pasos a seguir para brindar capacitaciones en el uso de las aplicaciones utilizadas en el Registro de Información Catastral de Guatemala.		
<b>Objetivo:</b>	Brindar una adecuada capacitación a los usuarios de las aplicaciones utilizadas en el Registro de Información Catastral de Guatemala.		
<b>Descripción de las normas aplicables para el cumplimiento del procedimiento</b>			
a.	Decreto 41-2005 “Ley del Registro de Información Catastral” Título IV, Capítulo II Artículo 43.		
b.	Acuerdo Gubernativo No. 162-2009. Reglamento de la Ley del Registro de Información Catastral. Título VI, Capítulo III, Artículo 58.		
c.	Resolución No. 060-001-2007. Manual de Organización y Descripción de Puestos del Registro de Información Catastral y sus modificaciones. No. DEN-RIC-082-2019. Acuerdo de Dirección. Revisión, modificación y actualización del Manual de Organización y Descripción de Puestos del RIC.		
d.	Resolución No. 142-001-2009, Reglamento Interno de Trabajo del Registro de Información Catastral.		
e.	Normas Generales de Control Interno Gubernamental 1. Normas de aplicación general, 1.2 Estructura de Control Interno, 1.5 Separación de Funciones, 1.11 Archivos y 2.2 Organización Interna de las Entidades.		
<b>Descripción de los requisitos para cumplimiento del procedimiento</b>			
a.	La Unidad de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones es la encargada de brindar capacitación de las aplicaciones utilizadas por el personal que labora en el Registro de Información Catastral, siendo estos: Oficinas Centrales, ESCAT y Direcciones Municipales.		
b.	Las capacitaciones deben ser solicitadas por correo electrónico y coordinadas por la Unidad de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones cuando se realice algún cambio en las aplicaciones y que afecte directamente la funcionalidad en los módulos o cuando se desee capacitación en los módulos existentes para el caso de nuevos colaboradores.		
c.	El jefe de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones recibe las solicitudes de capacitación y analiza si es necesario realizarla de forma presencial o virtual. Lo cual dependerá de los cambios realizados a los módulos o del lugar donde se esté solicitando la capacitación. (Estas pueden ser oficinas centrales, direcciones municipales, etc.)		
d.	El jefe de la Unidad de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones verifica la aplicación donde se está solicitando capacitación y asigna al Técnico en Soporte e implementación de aplicaciones, encargado.		

	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN UNIDAD DE ATENCIÓN Y/O SOPORTE AL USUARIO EN APLICACIONES</b>		<b>Versión 1.</b>
<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>No. DE PASOS</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>HOJA No.</b>
GTI-UAU-03	11	Capacitación de las aplicaciones utilizadas en el Registro de Información Catastral.	02 de 04
<b>Descripción de los requisitos para cumplimiento del procedimiento</b>			
e.	Cuando se haya programado la fecha de capacitación deberá ya sea presencial o virtual, deberá informarse al solicitante con por lo menos tres días de anticipación para que puedan estar presentes todos los interesados.		
f.	Al finalizar la capacitación presencial los asistentes deberán llenar el ANEXO No. 03 <b>“COMENTARIOS DE CAPACITACIÓN RECIBIDA”</b> para evaluar el grado de aceptación y entendimiento de la capacitación impartida, así como hoja de asistencia a reuniones y/o actividades coordinadas por el RIC. En caso de la capacitación virtual, el encargado de la Dirección Municipal solicitante enviará por medio correo electrónico institucional lista de asistencia y comentarios de capacitación recibida.		

<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>No. DE PASOS</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>HOJA No.</b>
GTI-UAU-03	11	Capacitación de las aplicaciones utilizadas en el Registro de Información Catastral.	03 de 04
<b>Inicia en:</b> Solicitante.		<b>Termina en:</b> Jefe de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones.	
<b>No. Pasos</b>	<b>Descripción de la actividad</b>	<b>Responsable</b>	
01	Ingresar solicitud de capacitación de nuevas aplicaciones o retroalimentación de módulo existente. (por medio de correo electrónico).	Solicitante.	
02	Recibe solicitud y define si la capacitación debe realizarse de forma presencial o virtual.	Jefe de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones.	
03	Programa la capacitación e informa al solicitante por lo menos con tres días de anticipación.	Jefe de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones.	
04	Asigna al Técnico de Soporte, para que realice la aplicación solicitada en el programa de la capacitación.	Jefe de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones.	
05	Recibe la asignación de capacitación y documenta las características de la aplicación solicitada.	Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones.	
06	Prepara la capacitación (define objetivos, redacta material de apoyo, cañonera, lugar, entre otros necesarios).	Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones.	
07	Realiza la capacitación presencial o virtual y una vez finalizada, traslada al solicitante formulario FO-GTI-AU-04 y una hoja de asistencia a reuniones y/o actividades coordinadas por el RIC.	Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones.	
08	Recibe la capacitación presencial o virtual y llena los formularios físicos o virtuales de capacitación recibida.	Solicitante.	
09	Completa los formularios y traslada al Técnico por medio de correo electrónico ó físico los formularios e informa haber recibido la capacitación.	Solicitante.	
10	Recibe formularios y correo electrónico e informa al Jefe de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones.	Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones..	
11	Archiva la documentación generada.	Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones.	
<b>FIN</b>			

<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>No. DE PASOS</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>HOJA No.</b>
GTI-UAU-03	11	Capacitación de las aplicaciones utilizadas en el Registro de Información Catastral.	04 de 04



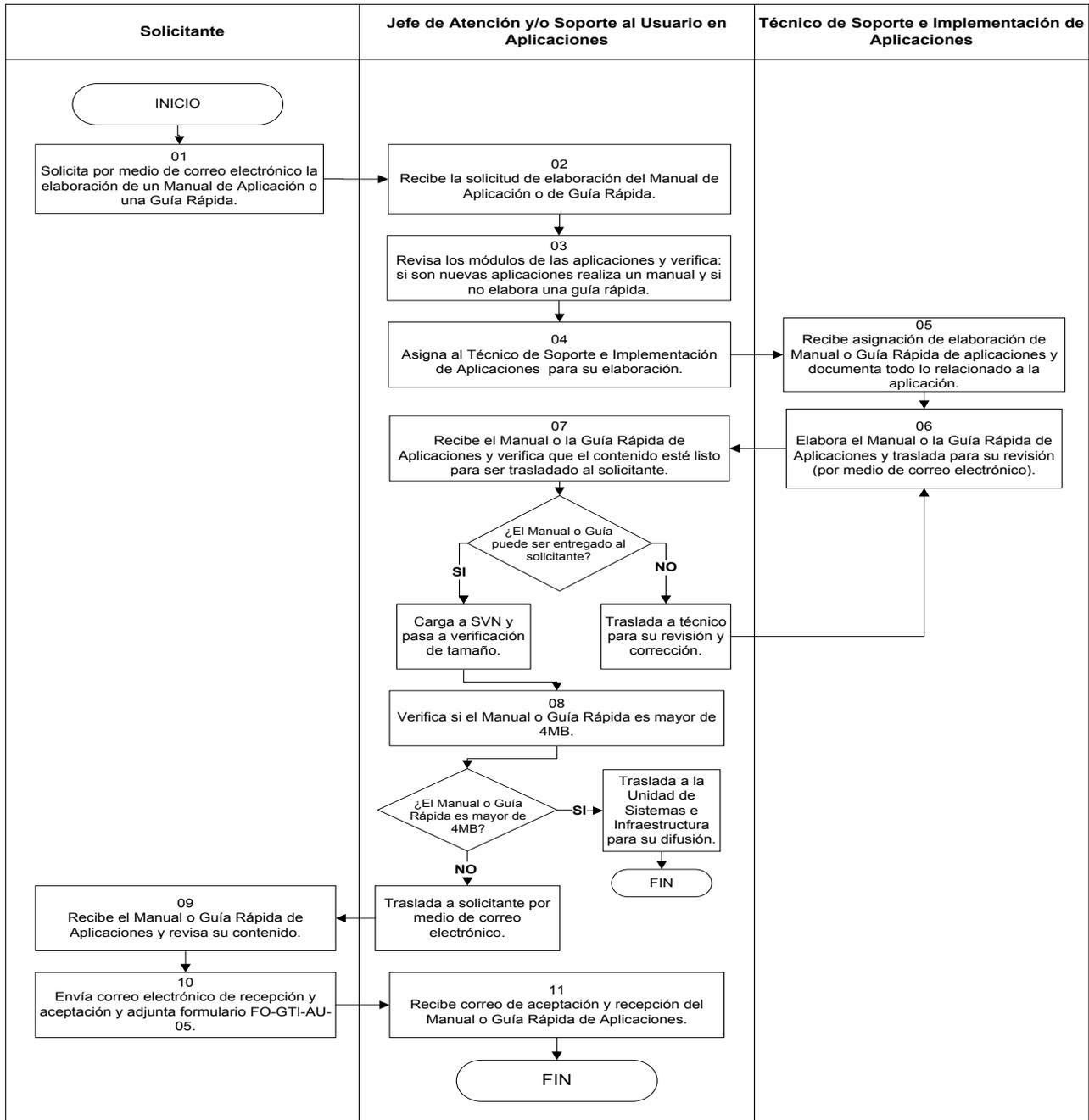
<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>No. DE PASOS</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>HOJA No.</b>
GTI-UAU-04	11	Elaboración de Manuales y Guías Rápidas de Aplicaciones utilizadas en el Registro de Información Catastral.	01 de 05
<b>Inicia en:</b> Solicitante.		<b>Termina en:</b> Jefe de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones.	
<b>Descripción:</b>	Enumera las actividades a seguir para la elaboración de manuales y guías rápidas de las aplicaciones utilizadas en el Registro de Información Catastral.		
<b>Objetivo:</b>	Elaborar adecuadamente los manuales y guías rápidas de las aplicaciones utilizadas en el Registro de Información Catastral.		
<b>Descripción de las normas aplicables para el cumplimiento del procedimiento</b>			
a.	Decreto 41-2005 “Ley del Registro de Información Catastral” Título IV, Capítulo II Artículo 43.		
b.	Acuerdo Gubernativo No. 162-2009. Reglamento de la Ley del Registro de Información Catastral. Título VI, Capítulo III, Artículo 58.		
c.	Resolución No. 060-001-2007. Manual de Organización y Descripción de Puestos del Registro de Información Catastral y sus modificaciones. No. DEN-RIC-082-2019. Acuerdo de Dirección. Revisión, modificación y actualización del Manual de Organización y Descripción de Puestos del RIC.		
e.	Resolución No. 142-001-2009, Reglamento Interno de Trabajo del Registro de Información Catastral.		
f.	Normas Generales de Control Interno Gubernamental 1. Normas de Aplicación General, 1.2 Estructura de Control Interno, 1.5 Separación de Funciones, 1.11 Archivos y 2.2 Organización Interna de las Entidades.		
<b>Descripción de los requisitos para cumplimiento del procedimiento</b>			
a.	La Unidad de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones es la encargada de la elaboración de Manuales y guías rápidas de las aplicaciones utilizadas en el Registro de Información Catastral. Para el personal de: Oficinas Centrales, ESCAT, Direcciones Municipales y entidades con las que la Institución tiene convenios.		
b.	<p>Las actualizaciones de los manuales y la elaboración de guías rápidas deberán realizarse cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Unidad de Desarrollo Técnico y Administrativo realice mejoras en los módulos de las aplicaciones o se ponga en marcha una nueva aplicación. Lo cual deberá ser informado en su debida oportunidad a la Unidad de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones.</li> <li>• Cuando una Gerencia, Unidad, Dirección Municipal, etc. solicite la elaboración de algún Manual para una aplicación en específico que sea de su interés. (Para lo cual la Unidad de Atención al Usuario analizará si procede la elaboración de un manual o guía rápida).</li> <li>• Al realizar una revisión a los Manuales existentes, el Jefe de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones considere necesaria las actualizaciones, trasladará las solicitudes de actualización a los técnicos de soporte e implementación de aplicaciones para su actualización e implementación.</li> </ul>		

<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>No. DE PASOS</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>HOJA No.</b>
GTI-UAU-04	11	Elaboración de Manuales y Guías Rápidas de Aplicaciones utilizadas en el Registro de Información Catastral.	02 de 05
<b>Descripción de los requisitos para cumplimiento del procedimiento</b>			
c.	El Manual deberá reunir la información, normas y documentación necesarias para que el usuario conozca y utilice adecuadamente la aplicación desarrollada.		
d.	Al momento de recibir el Manual o la Guía de Aplicaciones, el usuario debe llenar el formulario FO-GTI-AU-05 "Constancia de Recepción de Manual o Guía rápida de Aplicaciones" y enviarlo por correo electrónico a la Unidad de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones.		

<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>No. DE PASOS</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>HOJA No.</b>
GTI-UAU-04	11	Elaboración de Manuales y Guías Rápidas de Aplicaciones utilizadas en el Registro de Información Catastral.	03 de 05
<b>Inicia en:</b> Solicitante.		<b>Termina en:</b> Jefe de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones.	
<b>No. Pasos</b>	<b>Descripción de la actividad</b>	<b>Responsable</b>	
01	Solicita por medio de correo electrónico, la elaboración de un Manual o Guía Rápida de Aplicaciones.	Solicitante.	
02	Recibe la solicitud de elaboración de Manual o Guía Rápida de Aplicaciones.	Jefe de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones.	
03	Revisa los módulos de las aplicaciones y verifica: si son nuevas aplicaciones realiza un manual, si no elabora una guía rápida.	Jefe de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones.	
04	Asigna al Técnico para la elaboración de Manual o de Guía Rápida de Aplicaciones.	Jefe de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones.	
05	Recibe la asignación de elaboración de Manual o Guía Rápida y documenta todo lo relacionado a la aplicación.	Técnico de Soporte e Implementación de aplicaciones.	
06	Elabora el Manual o Guía Rápida de Aplicaciones y traslada mediante correo electrónico al Jefe de la Unidad de Atención y/o Soporte al Usuario para su revisión.	Técnico de Soporte e Implementación de aplicaciones.	
07	Recibe el Manual o Guía Rápida de Aplicaciones y verifica que contenido este listo para ser trasladado al solicitante (Debe contener imágenes, instrucciones, que se consideren necesarios). <b>Si</b> está listo para ser trasladado al solicitante lo carga al SVN y pasa a verificación de tamaño. <b>No</b> está listo se traslada nuevamente al Técnico para su revisión y corrección.	Jefe de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones.	
08	Verifica si el Manual o Guía es mayor de 4MB: <b>Si</b> es mayor de 4 MB, traslada a la Unidad de Sistemas e Infraestructura para que cargue al servidor y traslade el Manual al solicitante por medio de correo electrónico para su descarga. Fin. <b>No</b> es mayor a 4MB, lo traslada al solicitante por medio de correo electrónico.	Jefe de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones.	

	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN UNIDAD DE ATENCIÓN Y/O SOPORTE AL USUARIO EN APLICACIONES</b>		<b>Versión 1.</b>
<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>No. DE PASOS</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>HOJA No.</b>
GTI-UAU-04	11	Elaboración de Manuales y Guías Rápidas de Aplicaciones utilizadas en el Registro de Información Catastral.	04 de 05
<b>Inicia en:</b> Solicitante.		<b>Termina en:</b> Jefe de Unidad de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones.	
<b>No. Pasos</b>	<b>Descripción de la actividad</b>		<b>Responsable</b>
09	Recibe el Manual o Guía Rápida de Aplicaciones y revisa su contenido.		Solicitante.
10	Envía correo de recepción y aceptación de Manual o Guía rápida de Aplicaciones y adjunta formulario FO-GTI-AU-05 “ <b>Constancia de recepción de Manual o Guía Rápida de aplicaciones</b> ”.		Solicitante.
11	Recibe correo de aceptación y recepción de Manual o Guía de Aplicaciones.		Jefe de Atención y/o Soporte al usuario en Aplicaciones.
<b>FIN</b>			

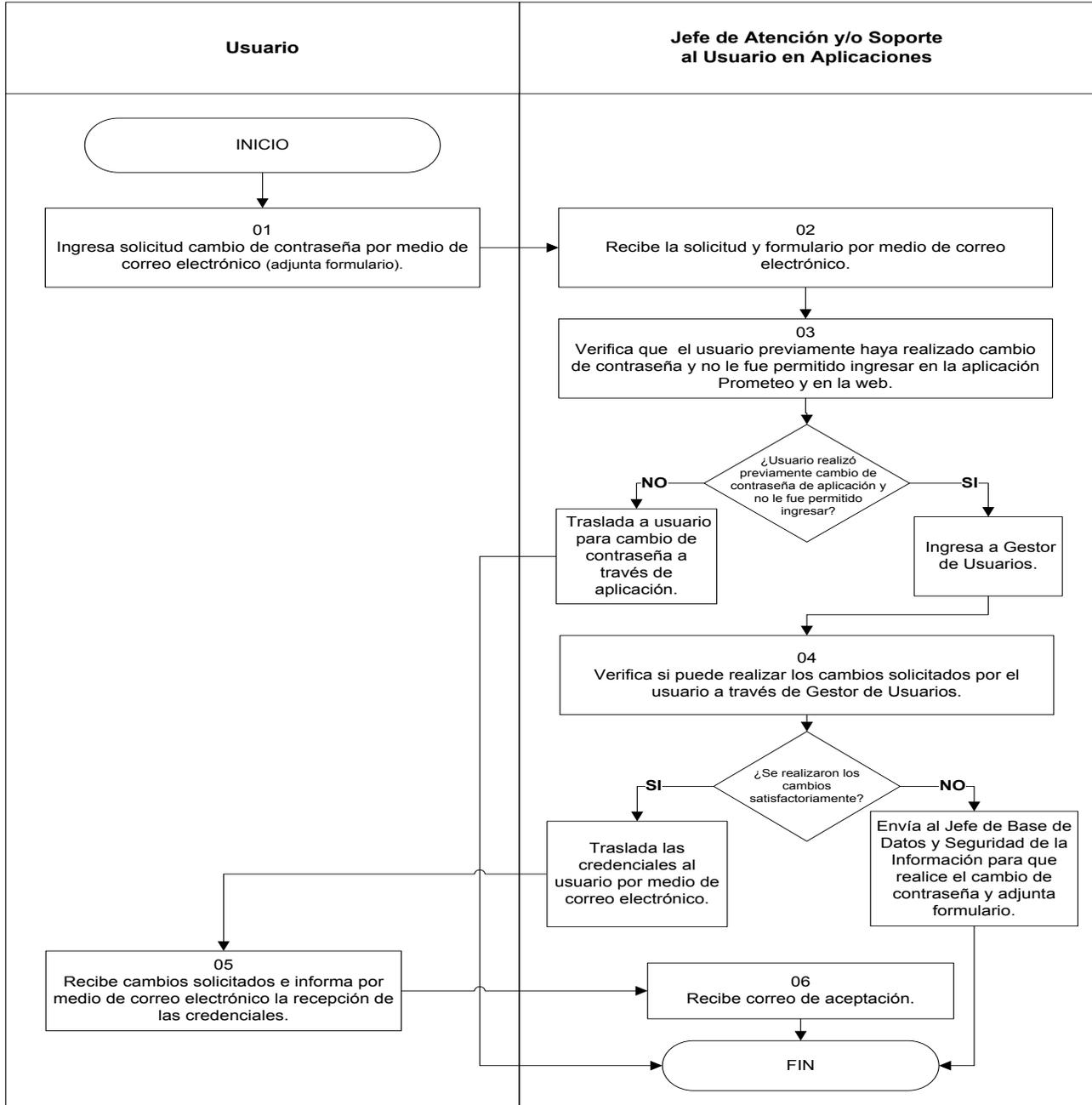
<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>No. DE PASOS</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>HOJA No.</b>
GTI-UAU-04	11	Elaboración de Manuales y Guías Rápidas de Aplicaciones utilizadas en el Registro de Información Catastral.	05 de 05



		<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN UNIDAD DE ATENCIÓN Y/O SOPORTE AL USUARIO EN APLICACIONES</b>		<b>Versión 1.</b>
<b>Descripción de las normas aplicables para el cumplimiento del procedimiento</b>				
<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>No. DE PASOS</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>HOJA No.</b>	
GTI-UAU-05	06	Solicitud de cambio de contraseña de aplicación Prometeo y de la Web utilizada en el Registro de Información de Catastral.	01 de 03	
<b>Inicia en:</b> Usuario.		<b>Termina en:</b> Jefe de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones.		
<b>Descripción:</b>	Indica los pasos a seguir para solicitar cambio de contraseña de la aplicación Prometeo y de la Web utilizada por los usuarios del Registro de Información Catastral de Guatemala.			
<b>Objetivo:</b>	Realizar de forma eficiente el cambio de contraseña de la aplicación Prometeo y de la Web utilizada en el Registro de Información Catastral de Guatemala.			
<b>Descripción de las normas aplicables para el cumplimiento del procedimiento</b>				
a.	Decreto 41-2005 “Ley del Registro de Información Catastral” Título IV, Capítulo II Artículo 43.			
b.	Acuerdo Gubernativo No. 162-2009. Reglamento de la Ley del Registro de Información Catastral. Título VI, Capítulo III, Artículo 58.			
c.	Resolución No. 060-001-2007. Manual de Organización y Descripción de Puestos del Registro de Información Catastral y sus modificaciones. No. DEN-RIC-082-2019. Acuerdo de Dirección. Revisión, modificación y actualización del Manual de Organización y Descripción de Puestos del RIC.			
d.	Resolución No. 142-001-2009, Reglamento Interno de Trabajo del Registro de Información Catastral.			
e.	Normas Generales de Control Interno Gubernamental 1. Normas de aplicación general, 1.2 Estructura de Control Interno, 1.5 Separación de Funciones, 1.11 Archivos y 2.2 Organización Interna de las Entidades.			
<b>Descripción de los requisitos para cumplimiento del procedimiento</b>				
a.	La Unidad de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones son los encargados de realizar los cambios de contraseña de la aplicación “Prometeo” y de la Web utilizada por los usuarios del Registro de Información Catastral, siendo estas: Oficinas Centrales, ESCAT, Direcciones Municipales y entidades con las que la Institución tiene convenios.			
b.	Previo a la solicitud de cambio de contraseña, el usuario deberá de realizar el cambio a través de la aplicación de Prometeo; de no ser posible, se procederá a la solicitud de cambio de contraseña a través de la Unidad de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones.			
c.	El formulario FO-GTI-AU-06 “ <b>Solicitud para Cambio de Contraseña</b> ” ( <b>ANEXO No.05</b> ) deberá ser llenado en computadora y entregado por medio de correo electrónico a la Unidad de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones.			
d.	La Unidad de Atención y/o soporte al Usuario en Aplicaciones verificara si es posible realizar el cambio de contraseña a través del Gestor de Usuarios. De no ser posible; se trasladará por medio de correo electrónico y adjuntando FO-GTI-AU-06 “ <b>Solicitud para Cambio de Contraseña</b> ” ( <b>ANEXO No.05</b> ) enviado por el Usuario a la Unidad De Base de Datos, Seguridad y Administración de la Información.			
d.	La Unidad de Base de Datos realizará el cambio solicitado y trasladará las credenciales creadas nuevamente, de la Unidad de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones para que las traslade finalmente al usuario.			

<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>No. DE PASOS</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>HOJA No.</b>
GTI-UAU-05	06	Solicitud de cambio de contraseña de aplicación Prometeo y de la Web utilizada en el Registro de Información de Catastral.	02 de 03
<b>Inicia en:</b> Usuario.		<b>Termina en:</b> Jefe de Atención y/o Soporte al Usuario en Aplicaciones.	
<b>No. Pasos</b>	<b>Descripción de la actividad</b>		<b>Responsable</b>
01	Ingresa la solicitud de cambio de contraseña de Aplicaciones por medio de correo electrónico (Adjunta formulario).		Usuario.
02	Recibe la solicitud y formulario por medio de correo electrónico.		Jefe de Atención y Soporte al Usuario en Aplicaciones.
03	Verifica que el usuario previamente haya realizado el cambio de contraseña y no le fue permitido ingresar en la aplicación Prometeo y en la Web: <b>Si</b> , todo está correcto, ingresa a Gestor de usuario. <b>No</b> , traslada al usuario para cambio de contraseña a través de la aplicación.		Jefe de Atención y Soporte al Usuario en Aplicaciones.
04	Verifica si puede realizar los cambios solicitados por el usuario a través de Gestor de Usuarios: <b>Si</b> , traslada las credenciales creadas al Usuario por medio del correo electrónico institucional. Continúa la actividad. <b>No</b> , envía a Jefe de Base de Datos, Seguridad y Administración de la Información para que realice el cambio de contraseña y adjunta formulario.		Jefe de Atención y Soporte al Usuario en Aplicaciones.
05	Recibe los cambios solicitados e informa por medio de correo electrónico institucional, la recepción de las credenciales.		Usuario.
06	Recibe el correo de aceptación.		Jefe de Atención y Soporte al Usuario en Aplicaciones.
<b>FIN</b>			

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-UAU-05	06	Solicitud de cambio de contraseña de aplicación Prometeo y de la Web utilizada en el Registro de Información de Catastral	03 de 03



## GLOSARIO

**BDD:** Base de datos.

**DEN:** Dirección Ejecutiva Nacional

**ESCAT:** Escuela de Formación y Capacitación para el Desarrollo Territorial y Catastral.

**Gestor de Usuarios:** Herramienta que se utiliza para crear usuarios y asignar un nivel de acceso diferente, o unos privilegios, para cada uno de ellos. Normalmente antes de trabajar en una aplicación utilizada en el RIC es necesario iniciar una sesión, momento en el que la persona que quiere acceder al sistema se identifica como uno de los usuarios del sistema.

**Incidencia:** Es un error en alguna de las aplicaciones utilizadas en el RIC.

**ISSUE:** es el arreglo de un fallo, una característica pedida, una tarea, un pedido de documentación específico y todo tipo de solicitud al equipo de desarrollo.

**Redmine:** Es una herramienta para la gestión de proyectos, que con sus diversas funcionalidades permite a los usuarios realizar el seguimiento y organización de los mismos. Incluye un sistema de seguimiento de incidentes para el seguimiento de errores, mejoras o nuevas funcionalidades (ISSUE).

**Subversión Software (SVN): Apache Subversión** Es una herramienta de control de versiones de código abierto (open source) basada en un repositorio cuyo funcionamiento se asemeja a un sistema de ficheros.



**ANEXO 01  
REQUERIMIENTO A LA UNIDAD DE DESARROLLO  
FO-GTI-AU-01  
HOJA 1 DE 02**



<b>FO-GTI-AU-01</b>	<b>GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN</b>	
ATENCIÓN Y/O SOPORTE AL USUARIO EN APLICACIONES	<b>REQUERIMIENTO A LA UNIDAD DE DESARROLLO</b>	
EDICION: 2020/ACS		

**REQUERIMIENTO A LA UNIDAD DE DESARROLLO**

<b>Módulo</b>	<Nombre del Módulo>
<b>Requerimiento #</b>	<No. issue Redmine>
<b>Título Req.</b>	<Nombre del Requerimiento>
<b>Tipo Req.</b>	<Nuevo, Bug o Mejora>
<b>Proyecto</b>	<Nombre Proyecto>
<b>Versión donde se reporta</b>	<No. versión>
<b>URL</b>	<Localizador Uniforme de Recursos>
<b>Unidad solicitante</b>	<Especificar Unidad Interna o Externa si fuera solicitud de usuario>
<b>Gerencia/Departamento</b>	<Especificar Gerencia si fuera solicitud de usuario o Departamento Interno>
<b>Analista de Sistemas</b>	<Nombre de quien redacta el documento>

**Historial de Revisiones**

Fecha	Versión	Descripción	Autor
<Dd/mm/aaaa>	<Versión del documento>	<Descripción de la versión del documento, por ejemplo: Propuesta inicial del requerimiento Revisión con usuario final, etc.>	<Nombre persona que realiza o modifica el documento>

**Especificación de Requerimiento Funcional**

- Agregar imágenes**  
[Imágenes de las páginas donde se dio el problema dentro de la aplicación]
- Descripción del requerimiento**  
[Descripción detallada del requerimiento, de ser posible colocar imágenes que ejemplifiquen]
- Solución del requerimiento**  
[Descripción a nivel de lógica del negocio para resolver el requerimiento, incluir imágenes si fuera necesario, por ejemplo si se trata de mejora en una interfaz, se debe incluir el diseño de la nueva interfaz. Si se trata de una mejora en el proceso se debe hacer referencia al diagrama de flujo de proceso modificado. Si es necesario agregar mensajes, se debe especificar claramente el mensaje a mostrar]

**ANEXO 01  
REQUERIMIENTO A LA UNIDAD DE DESARROLLO  
FO-GTI-AU-01  
HOJA 02 DE 02**



**3.1 Descripción técnica de la solución**

[Describir cómo solucionar el requerimiento a nivel técnico, con nombres de tablas involucradas, método, gestor, procedimientos almacenados, funciones, DTO, etc. De no conocer los detalles técnicos, dejar en blanco esta sección.]

Nombre Gestor	(Método, Función, Función)	Descripción (Método, Función)	Ubicación del Directorio

**4. Precondiciones Propias del Proyecto**

[Describir aquellas condiciones que se necesitan para que el requerimiento a realizar funcione, aquí se puede indicar que para iniciar con este requerimiento primero debe desarrollarse otros requerimientos que son prerequisites para que este funcione, también puede indicarse parametrización que se necesite, creación de roles, etc.]

**5. Impacto para el usuario**

[Describir las unidades que se ven afectadas por esta debilidad y el impacto que tiene en los usuarios finales, así como el impacto que esta mejora tendrá en el trabajo del usuario]

**6. Tiempo de Implementación**

[Tomando como base lo crítico en el impacto al usuario, y según la prioridad indicada por el usuario final, sugerir un tiempo máximo para implementar el cambio.]

**7. Guiones de Prueba**

[Listado de Guiones de Prueba a ejecutar]

**8. Instrucciones de Instalación**

[Describir el detalle de los puntos a tomar en cuenta al momento de implementar en producción el cambio]

- 8.1 Desarrollo
- 8.2 Base de Datos
- 8.3 Infraestructura
- 8.4 Atención al Usuario



**ANEXO 03  
COMENTARIOS DE CAPACITACIÓN RECIBIDA  
FO-GTI-AU-04**

 <b>REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL</b> Construyendo la seguridad jurídica de la tierra		 <b>REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL</b> Construyendo la seguridad jurídica de la tierra
<b>FO-GTI-AU-04</b>	<b>GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN</b>	
ATENCIÓN Y/O SOPORTE AL USUARIO EN APLICACIONES	<b>COMENTARIOS DE CAPACITACIÓN RECIBIDA</b>	
EDICIÓN: 2020/ACS		
<b>DATOS DE LA CAPACITACIÓN</b>		
FECHA	LUGAR	UNIDAD/GERENCIA/OTROS
TEMA RECIBIDO		
<b>COMENTARIOS Y SUGERENCIAS</b>		
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">FIRMA DE PARTICIPANTE</div>

---

 <b>REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL</b> Construyendo la seguridad jurídica de la tierra		 <b>REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL</b> Construyendo la seguridad jurídica de la tierra
<b>FO-GTI-AU-04</b>	<b>GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN</b>	
ATENCIÓN Y/O SOPORTE AL USUARIO EN APLICACIONES	<b>COMENTARIOS DE CAPACITACIÓN RECIBIDA</b>	
EDICIÓN: 2020/ACS		
<b>DATOS DE LA CAPACITACIÓN</b>		
FECHA	LUGAR	UNIDAD/GERENCIA/OTROS
TEMA RECIBIDO		
<b>COMENTARIOS Y SUGERENCIAS</b>		
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">FIRMA DE PARTICIPANTE</div>

» 21ª Calle 10-58, zona 13 Aurora II, Guatemala, Centro América PBX: (502) 2462-8400 <http://www.ric.gob.gt>



**ANEXO 05  
SOLICITUD PARA CAMBIO DE CONTRASEÑA  
FO-GTI-AU-06**

			
<b>FO-GTI-AU-06</b>	<b>GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN</b>		
ATENCIÓN Y/O SOPORTE AL USUARIO EN APLICACIONES	<b>SOLICITUD PARA CAMBIO DE CONTRASEÑA (APLICACIÓN PROMETEO Y WEB)</b>		
EDICION: 2020/ACS			
<b>DATOS GENERALES PARA CAMBIO DE CONTRASEÑA</b>			
FECHA	UNIDAD SOLICITANTE	GERENCIA	
UBICACIÓN	TELÉFONO	PUESTO	
NOMBRES	APELLIDOS	DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN (CUI)	
USUARIO ACTUAL			
OBSERVACIONES			
USO EXCLUSIVO BASE DE DATOS			
FECHA DE INGRESO A BDD			
CONTRASEÑA GENERADA			
FECHA DE ENTREGA A ATENCIÓN A USUARIO			
OBSERVACIONES			

» 21° Calle 10-58, zona 13 Aurora II, Guatemala, Centro América PBX: (502) 2462-8400 <http://www.ric.gob.gt>