



**REGISTRO
DE INFORMACIÓN
CATASTRAL**
Construyendo la seguridad jurídica de la tierra

2

VERSIÓN

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
DEL REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL
DE GUATEMALA**

ENERO 2025

ACUERDO DE DIRECCIÓN DEN-RIC/066-2025

**LA DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DEL
REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA**

CONSIDERANDO:

Que la Ley del Registro de Información Catastral, Decreto Número 41-2005 del Congreso de la República de Guatemala, establece como atribuciones del Director Ejecutivo Nacional del Registro de Información Catastral de Guatemala las de planificar, organizar, dirigir la ejecución y controlar todas las actividades administrativas, técnicas y jurídicas del RIC de acuerdo con las políticas establecidas por el Consejo Directivo, siendo responsable ante éste por el correcto y eficaz funcionamiento institucional.

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución Número 637-002-2020 del Consejo Directivo del RIC, se aprobó en su primera versión el Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Infraestructura Tecnológica de la Gerencia de Tecnología de la Información del Registro de Información Catastral de Guatemala, en la cual también se autorizó a la Dirección Ejecutiva Nacional del RIC, incorporar los cambios que resulten necesarios para la actualización de dicho Manual a través de Acuerdo de Dirección.

CONSIDERANDO:

Que mediante Acuerdo de Dirección DEN-RIC/118-2022, se aprobó la Estructura Organizativa y Funcional de la Gerencia de Tecnología de la Información del Registro de Información Catastral de Guatemala, implementándose el cambio de nombre para denominarlo Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Infraestructura Tecnológica de la Gerencia de Tecnología de la Información del Registro de Información Catastral de Guatemala.

CONSIDERANDO:

Que el Gerente de Tecnología de la Información del Registro de Información Catastral de Guatemala, mediante oficio Ref. GTI-041-2025/DEN de fecha 28 de enero de 2025, trasladó a la Dirección Ejecutiva Nacional la propuesta de actualización del Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Infraestructura Tecnológica de la Gerencia de Tecnología de la Información del Registro de Información Catastral de Guatemala, Versión 2.

POR TANTO:

Con base en lo considerado y lo que para el efecto establecen los Artículos 154 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 1, 2, 3, 4, 5, 8, 15 y 16 literales a) y n) de la Ley del Registro de Información Catastral, Decreto Número 41-2005 del Congreso de la República; 2 de la Resolución Número 637-002-2020 del Consejo Directivo del RIC que aprueba el Manual de



Normas y Procedimientos de la Unidad de Infraestructura Tecnológica de la Gerencia de Tecnología de la Información del Registro de Información Catastral de Guatemala.

ACUERDA:

Artículo 1. Aprobar la actualización del Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Infraestructura Tecnológica de la Gerencia de Tecnología de la Información del Registro de Información Catastral de Guatemala, Versión 2, misma que está acorde con el marco administrativo, operativo y legal correspondiente.

Artículo 2. Se instruye a la Gerencia de Tecnología de la Información del Registro de Información Catastral de Guatemala, que proceda a la implementación de la Versión 2 del Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Infraestructura Tecnológica de la Gerencia de Tecnología de la Información del Registro de Información Catastral de Guatemala en cada uno de los procedimientos administrativos.

Artículo 3. El presente Acuerdo surte efectos inmediatamente.

En la ciudad de Guatemala, el 28 de mayo de 2025.

NOTIFÍQUESE



ING. AGR. ACXEL EFRAÍN DE LEÓN RAMÍREZ
DIRECTOR EJECUTIVO NACIONAL



**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) CINCUENTA MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y UNO (50451), EL DIECIOCHO (18) DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL VEINTE (2020), EN EL CUAL EN LOS FOLIOS DEL OCHO MIL CUATROCIENTOS DOS (8402) AL OCHO MIL CUATROCIENTOS VEINTIOCHO (8428), SE ENCUENTRA EL ACTA NÚMERO SEISCIENTOS TREINTA Y SIETE GUION DOS MIL VEINTE (637-2020), DE LA SESIÓN ORDINARIA REALIZADA EL UNO (1) DE DICIEMBRE DE DOS MIL VEINTE (2020), QUE EN SU PUNTO CUARTO (4°), CONSTA LA RESOLUCIÓN NÚMERO SEISCIENTOS TREINTA Y SIETE GUION CERO CERO DOS GUION DOS MIL VEINTE (637-002-2020), QUE LITERALMENTE ESTABLECE:-----

“CONSEJO DIRECTIVO DEL REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA. RESOLUCIÓN NÚMERO SEISCIENTOS TREINTA Y SIETE GUION CERO CERO DOS GUION DOS MIL VEINTE (637-002-2020). GUATEMALA, UNO (1) DE DICIEMBRE DE DOS MIL VEINTE (2020). EL CONSEJO DIRECTIVO DEL REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA. CONSIDERANDO: Que el Registro de Información Catastral de Guatemala, es una institución del Estado, autónoma y de servicio, con personalidad jurídica, patrimonio y recursos propios, que se rige por su ley y sus reglamentos, cuyo Consejo Directivo es el órgano rector de la política catastral, de la organización y funcionamiento del RIC y dentro de sus atribuciones está la de aprobar Manuales a propuesta de la Dirección Ejecutiva Nacional. **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 una propuesta de aprobación del Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Infraestructura Tecnológica de la Gerencia de Tecnología de la Información del Registro de Información Catastral de Guatemala, el cual constituye una herramienta administrativa que establece lineamientos eficientes para



proveer el soporte técnico para la administración de la infraestructura de redes informáticas del RIC, su seguridad y adecuado funcionamiento. **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), e) y n), del Decreto No. 41-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro de Información Catastral. **RESUELVE: Artículo 1.** Aprobar el **Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Infraestructura Tecnológica 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 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 del Registro de Información Catastral de Guatemala, 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 de la Unidad de Infraestructura Tecnológica de la Gerencia de Tecnología de la Información del Registro de Información Catastral de Guatemala. **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 DICIEMBRE DE DOS MIL VEINTE (2020).-----

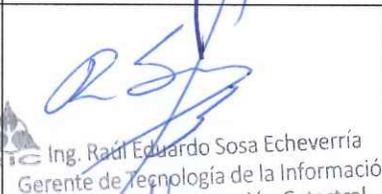

ING. AGR. ACXEL EFRAÍN DE LEÓN RAMÍREZ
SECRETARIO DEL CONSEJO DIRECTIVO RIC



(CONSTA 2 FOLIOS)
SG/RIC

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
DEL REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA**

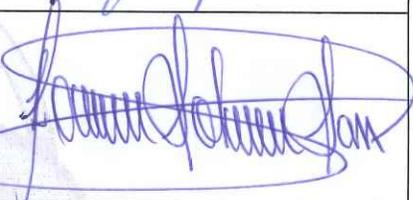
VISTO BUENO:

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	
Lic. Mynor Antonio Guerra Bailey	Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica	

RIC

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
DEL REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA**

ELABORADO POR:

NOMBRE	PUESTO	FIRMA
Ing. Alejandra Marisol Constanza Soberanis	Profesional para el Desarrollo y/o Actualización de Instrumentos Técnicos Administrativos	
MSc. Rocío Zusette Solórzano Landaverry	Jefe de Sección de Políticas y Estrategias	
MSc. Saúl Pérez Pojoy	Analista Profesional de Procesos y Procedimientos	

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	i
JUSTIFICACIÓN.....	ii
MARCO LEGAL DE REFERENCIA GENERAL	iii
1. GENERALIDADES DEL MANUAL	1
1.1 OBJETIVO GENERAL	1
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
1.3 CAMPO DE APLICACIÓN	1
1.4 USUARIOS DEL MANUAL	1
1.5 SOCIALIZACION DEL MANUAL	2
1.6 MOTIVOS DE ACTUALIZACIÓN.....	2
1.7 VIGENCIA DEL MANUAL	2
2. DEFINICIONES BÁSICAS Y SIMBOLOGÍA UTILIZADA	3
2.1 DEFINICIONES BÁSICAS	3
2.2 SIMBOLOGÍA	4
3. INTERPRETACIÓN DEL FORMATO UTILIZADO EN EL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	5
4. ASPECTOS GENERALES DEL REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA	6
4.1 ANTECEDENTES.....	6
4.2 VISIÓN.....	7
4.3 MISIÓN.....	7
4.4 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y FUNCIONAL DEL REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA.....	7
5. GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	8
5.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y FUNCIONAL DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN.....	9

5.2	SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.....	9
5.2.1	Atribuciones de la Sección de Infraestructura Tecnológica.....	9
GTI-SIT-01	Apoyo a reuniones del Consejo Directivo y del personal del Registro de Información Catastral.	11
GTI-SIT-02	Mantenimiento de equipo de cómputo de escritorio y computadoras portátiles de oficinas centrales, oficinas anexas y ESCAT.	14
GTI-SIT-03	Instalación y configuración del equipo de cómputo.	17
GTI-SIT-04	Solicitud de soporte de usuario en servicios informáticos en oficinas centrales, oficinas anexas y ESCAT.....	20
GTI-SIT-05	Creación de nuevas cuentas de red.	23
GTI-SIT-06	Habilitación de envío y recepción de correo electrónico externo con buzón institucional.....	26
GTI-SIT-07	Solicitud de cambio de perfil de acceso a internet de oficinas centrales, oficinas anexas y ESCAT.	29
GTI-SIT-08	Solicitud de creación de carpetas compartidas de red.	32
GTI-SIT-09	Configuración de equipo de escritorio y computadoras portátiles para cambio de usuario.	35
GTI-SIT-10	Traslado de equipo de cómputo a la Sección de Inventarios.	39
GTI-SIT-11	Solicitud para la creación de servidores virtuales o físicos.....	42
GTI-SIT-12	Solicitud de inhabilitación temporal o definitiva de usuario.....	45
GTI-SIT-13	Ingreso al Centro de Datos de Oficinas Centrales del Registro de Información Catastral de Guatemala.	48
GTI-SIT-14	Recuperación de Operatividad total de centro de datos.	51
GTI-SIT-15	Mitigación de ciberataque.....	55
GTI-SIT-16	Verificación del funcionamiento eficiente de las plantas generadoras de energía.	58
GTI-SIT-17	Monitoreo de cumplimiento de acuerdos en la prestación de servicios de telecomunicaciones.	61

GTI-SIT-18	Generación y administración de copias de respaldo de sistemas informáticos del centro de datos de Oficinas Centrales.....	64
GTI-SIT-19	Generación y administración de copias de seguridad de oficinas centrales.....	67
GLOSARIO.....		70
ANEXOS.....		71



ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo No. 01	Hoja de Servicio.....	72
Anexo No. 02	Constancia de Mantenimiento.....	73
Anexo No. 03	Solicitud de Creación de Usuario Nuevo	74
Anexo No. 04	Solicitud de Cambio de Perfil de Acceso a Internet de Oficinas Centrales.....	75
Anexo No. 05	Solicitud de Habilitación de Servidor.....	76
Anexo No. 06	Bitácora de Control de Acceso Físico al Centro de Datos de Oficinas Centrales.....	77
Anexo No. 07	Dictamen de Estado de Equipo de Cómputo para Entrega a Sección de Inventarios.....	78
Anexo No.08	Bitácora de Motor Generador de Oficinas Centrales	79



RIC

INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Infraestructura Tecnológica de la Gerencia de Tecnología de la Información del Registro de Información Catastral de Guatemala es una herramienta técnico-administrativa, que sirve de guía para la realización de las actividades de manera eficiente y eficaz. Contribuye a disminuir errores, evitar duplicidad de funciones y a optimizar el recurso humano, el tiempo y otros recursos que se utilizan en el desarrollo de las actividades institucionales.

El documento está estructurado para orientar al usuario, en su parte inicial presenta las generalidades del Manual, las definiciones básicas, simbología utilizada y la interpretación del formato utilizado en los procedimientos; además, contiene los aspectos generales de la Institución y, específicamente, la estructura organizativa y funcional de la Gerencia de Tecnología de la Información, instancia a la que corresponde velar por la infraestructura informática de la Institución, el adecuado funcionamiento del Centro de Datos para salvaguardar la información que se almacena en los diferentes servidores, proveer servicios informáticos y telemáticos a los usuarios internos y externos del RIC y el soporte técnico para la óptima utilización del equipo de cómputo.

Finalmente se describen los procedimientos integrados por: la legislación y normativa aplicables, requisitos necesarios para su ejecución, descripción de cada uno de los pasos, actores responsables y sus correspondientes diagramas de flujo.

JUSTIFICACIÓN

La actualización del presente Manual se deriva de los cambios en la estructura organizativa de la Gerencia de Tecnología de la Información, aprobada en Acuerdo de Dirección DEN-RIC/118-2022 de fecha 03 de octubre de 2022 y de la actualización del Manual de Organización y Descripción de Puestos del Registro de Información Catastral de Guatemala, aprobado según Resolución Número 060-001-2007 del Consejo Directivo del RIC y sus Reformas.

El Manual fue aprobado en su primera versión con el nombre de Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Infraestructura Tecnológica de la Gerencia de Tecnología de la Información del Registro de Información Catastral de Guatemala, según Resolución del Consejo Directivo Número 637-002-2020 de fecha 01 de diciembre de 2020, la cual sirvió de base para la actualización del Manual.

Atendiendo a la nueva estructura organizativa y funcional de la Gerencia de Tecnología de la Información, se implementa el cambio de nombre del Manual en esta versión 2, para denominarlo: Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Infraestructura Tecnológica de la Gerencia de Tecnología de la Información del Registro de Información Catastral de Guatemala, para lo cual se actualizan los procedimientos y se incorporaron nuevos con el propósito de fortalecer y proporcionar directrices conforme a las atribuciones y responsabilidades de la Sección de Infraestructura Tecnológica; además, en cada procedimiento se incorporó la legislación actualizada, dentro del marco jurídico aplicable.

MARCO LEGAL DE REFERENCIA GENERAL

La legislación e instrumentos aplicables en los procedimientos contenidos en el presente Manual, permitirán el fortalecimiento del control interno en las actividades que se desarrollan en ellos, siendo los siguientes:

- a. Constitución Política de la República de Guatemala.
- b. Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos, Decreto Número 89-2002 del Congreso de la República de Guatemala.
- c. Ley del Registro de Información Catastral, Decreto Número 41-2005 del Congreso de la República de Guatemala.
- d. Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023 del Contralor General de Cuentas.

Otros instrumentos normativos de observancia general:

- a. Reglamento Interno de Trabajo del Registro de Información Catastral de Guatemala, Resolución Número 142-001-2009 del Consejo Directivo del RIC.
- b. Reglamento Orgánico Interno del Registro de Información Catastral de Guatemala, Resolución Número 655-001-2021 del Consejo Directivo del RIC y sus Reformas.
- c. Código de Ética del Registro de Información Catastral de Guatemala, Resolución Número 719-001-2022 del Consejo Directivo del RIC.
- d. Manual de Organización y Descripción de Puestos del Registro de Información Catastral de Guatemala, Resolución Número 142-001-2009 del Consejo Directivo del RIC, Acuerdo de Dirección DEN-RIC/148-2022 del Director Ejecutivo Nacional del RIC y sus correspondientes actualizaciones.

1. GENERALIDADES DEL MANUAL

1.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer las directrices para resguardar, en condiciones de seguridad, la infraestructura informática del RIC y el buen funcionamiento del Centro de Datos, con la información que se almacena en los servidores del Registro de Información Catastral de Guatemala.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer lineamientos eficientes para proveer el soporte técnico para la óptima utilización del equipo de cómputo de la Institución.
- Realizar la administración de la infraestructura de redes informáticas del RIC y su adecuado funcionamiento.
- Establecer procedimientos para asegurar la información contenida en la Base de Datos y la operatividad eficiente de los sistemas.

1.3 CAMPO DE APLICACIÓN

Este Manual es de observancia y aplicación obligatoria para el personal de la Gerencia de Tecnología de la Información, de la Sección de Infraestructura Tecnológica, y el personal involucrado de las Dependencias que tengan participación en los procedimientos.

1.4 USUARIOS DEL MANUAL

- Gerente de Tecnología de la Información.
- Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.
- Administrador de Aplicaciones.
- Supervisor Profesional de Aseguramiento de Calidad al Mantenimiento a Infraestructura Tecnológica.
- Técnico de Mantenimiento a Infraestructura Tecnológica.
- Técnico de Soporte.
- Jefe de Sección de Administración de Base de Datos.
- Jefe de Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones.

- Administrador de Aplicaciones Senior.
- Personal de la Gerencia de Tecnología de la Información y otras Dependencias que intervienen en los procedimientos.

1.5 SOCIALIZACION DEL MANUAL

Para cumplir con los objetivos del presente Manual, posterior a su aprobación, la Gerencia de Tecnología de la Información y la Sección de Infraestructura Tecnológica son las responsables de realizar las actividades siguientes:

- Brindar copia impresa o digital del Manual al personal que interviene en el desarrollo de los procedimientos.
- Capacitar al personal que tenga interacción con las actividades de los procedimientos.
- Aplicarlo durante el proceso de inducción al puesto.
- Velar por que se ejecuten los procedimientos establecidos.
- Solicitar y gestionar ante la instancia que corresponda la publicación del Manual en el portal Web Institucional.

1.6 MOTIVOS DE ACTUALIZACIÓN

Se consideran motivos de actualización del presente Manual los siguientes:

- Cuando se implementen nuevos puestos de trabajo.
- Actualización de la estructura organizativa y funcional de la Institución o de la Gerencia de Tecnología de la Información.
- Actualización de la normativa legal aplicable.
- Preferentemente deberá revisarse y actualizarse periódicamente.

1.7 VIGENCIA DEL MANUAL

La actualización del Manual se realiza considerando la primera versión del Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Infraestructura Tecnológica de la Gerencia de Tecnología de la Información del Registro de Información Catastral de Guatemala, aprobado por el Consejo Directivo del RIC en Resolución Número 637-002-2020 de fecha 01 de diciembre de 2020. Con base en el Artículo 2 de dicha Resolución, la presente

versión 2 del Manual cobrará vigencia a partir de la fecha de su aprobación por la Dirección Ejecutiva Nacional del RIC.

2. DEFINICIONES BÁSICAS Y SIMBOLOGÍA UTILIZADA

2.1 DEFINICIONES BÁSICAS

En esta sección del Manual se presentan las definiciones que facilitan la comprensión de los aspectos importantes que se desarrollan en el documento.

a. Manual de Normas y Procedimientos (MNP)

Es el documento administrativo integrado por un conjunto de procedimientos interrelacionados, que pueden corresponder a una Dependencia específica o la totalidad de una Institución.

b. Proceso

Es un conjunto de procedimientos predeterminados y establecidos a nivel Institucional o en una Dependencia, con la finalidad de alcanzar objetivos, potencializar la eficiencia, eficacia y aprovechamiento de los recursos humanos técnicos y materiales.

c. Procedimiento

Es el conjunto de actividades que deben realizarse de manera secuencial y cronológica con el propósito de alcanzar un resultado.

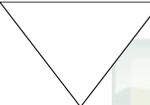
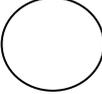
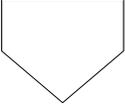
d. Diagrama de flujo

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

2.2 SIMBOLOGÍA

Es la representación gráfica para identificar los diferentes tipos de acciones o pasos en un diagrama de flujo de un procedimiento. Para alcanzar la eficiencia en los procesos y su comprensión, 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 LA ELABORACIÓN DE DIAGRAMAS DE FLUJO VERTICAL

SÍMBOLO	IDENTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
	Inicio o fin	Indica el inicio o fin del diagrama de flujo.
	Actividad	Describe las acciones que desarrolla la persona en el puesto de trabajo involucrado en el procedimiento.
	Documento	Indica cualquier documento que ingrese, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa	Indica un evento dentro del diagrama de flujo, donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas.
	Archivo	Indica que se resguarda un documento de manera temporal o permanente.
	Conector de línea de flujo	Ilustra el seguimiento de las actividades dentro del diagrama de flujo.
	Conector dentro de página	Representa una conexión o enlace del diagrama de flujo con otra actividad dentro de la misma página.
	Conector fuera de página	Representa una conexión o enlace del diagrama de flujo con otra página del procedimiento.

Fuente: Normas ANSI para elaborar diagramas de flujo administrativo.

3. INTERPRETACIÓN DEL FORMATO UTILIZADO EN EL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Para alcanzar los objetivos del presente Manual debe entenderse como un documento de comunicación técnica, que se encuentra estructurado para dar asistencia y orientación a las personas que lo utilicen. Para el efecto es necesario que cumpla con los siguientes lineamientos:

- a. **Encabezado:** Indica el tipo del Manual, la Sección y la Gerencia a la que corresponde.
- 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 (GTI), Sección de Infraestructura Tecnológica (SIT), 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 las hojas que conforman el procedimiento.
- g. **Inicia:** Indica el puesto de trabajo que ocupa el trabajador donde se inicia el procedimiento.
- h. **Termina:** Indica el puesto de trabajo que ocupa el trabajador donde se finaliza el procedimiento.
- i. **Descripción:** Describe brevemente el procedimiento.
- j. **Objetivo:** Indica la finalidad del procedimiento.
- k. **Legislación y normas aplicables para el cumplimiento del procedimiento:** Detalla la legislación y normativa vigentes y aplicables 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 puesto que desempeña el trabajador que desarrolla la actividad.

4. ASPECTOS GENERALES DEL REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA

El Registro de Información Catastral de Guatemala es una institución del Estado, autónoma y de servicio, con personalidad jurídica, patrimonio y recursos propios. Es la autoridad competente en materia catastral, que ha ido forjando su gestión gubernamental con el enriquecimiento de la experiencia de muchos de los colaboradores, prestadores de servicios y trabajadores que la han integrado.

Sus funciones institucionales se encuentran plasmadas en el Artículo 3 de la Ley del Registro de Información Catastral, Decreto Número 41-2005 del Congreso de la República de Guatemala.

4.1 ANTECEDENTES

La Constitución Política de la República de Guatemala establece como deberes del Estado, garantizar a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona; sin embargo, es hasta la firma de los Acuerdos de Paz, específicamente en el Acuerdo sobre Aspectos Socioeconómicos y Situación Agraria, que el Gobierno de Guatemala adquirió el compromiso de promover cambios legislativos que permitieran el establecimiento de un sistema de registro y catastro descentralizado, multiusuario, eficiente, financieramente sostenible y de actualización fácil y obligatoria.

El Acuerdo en mención establece 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, como en el de 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 (RIC), mediante el Decreto Número 41-2005, que crea la institución del Estado, autónoma y de servicio, cuyo objeto es el establecimiento, mantenimiento y actualización del catastro nacional.

El RIC inició sus actividades el 8 de junio de 2006, tiempo que le ha permitido construir las bases y lineamientos del trabajo catastral, aplicados a mediano y largo plazo, partiendo de la elaboración de consensos y aprobación de documentos técnicos, legales y administrativos con el propósito de socializar el proceso catastral.

El RIC "... actuará en coordinación con el Registro General de la Propiedad sin perjuicio de sus atribuciones específicas. Tendrá su domicilio en el departamento de Guatemala, su sede central en la ciudad de Guatemala, y establecerá los órganos técnicos y administrativos que considere obligadamente necesarios".¹

4.2 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.

4.3 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.

4.4 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y FUNCIONAL DEL REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA

La estructura organizativa del RIC de acuerdo al Artículo 8. Integración, del Decreto Número 41-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro de

¹ Artículo 1 de la Ley del Registro de Información Catastral, Decreto Número 41-2005 del Congreso de la República de Guatemala.

Información Catastral, establece los niveles de dicha estructura identificando las líneas de jerarquía, autoridad y responsabilidad.

Su estructura organizativa se da conforme a las funciones siguientes: Estratégicas, Sustantivas, de Apoyo y de Control; y la integración de cada una de las funciones se encuentra establecida en el Reglamento Orgánico Interno del RIC².

Cada Dependencia cuenta con su propia estructura organizativa y está diseñada acorde a las necesidades de trabajo, según el desarrollo de las actividades técnicas, jurídicas y administrativas del proceso catastral. En su estructura se refleja la responsabilidad que se tiene para el cumplimiento de las funciones del RIC y su correspondencia con la planificación y objetivos institucionales a corto, mediano y largo plazo.

5. GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

“Es la encargada de analizar, desarrollar y mantener las aplicaciones informáticas para la realización de las actividades técnicas, catastrales y administrativas del RIC. Es responsable del resguardo de la información digital generada por el desarrollo del proceso catastral en las bases de datos institucionales. Propone e implementa estrategias que permitan actualizar y potencializar la planeación tecnológica, diseñando y desarrollando las normas y procedimientos de calidad, manejo y explotación de la información generada. Administra los controles de los bienes informáticos de la Institución a través del diseño de las estrategias que permitan la renovación tecnológica, capacitación y uso de herramientas. Provee servicios informáticos y telemáticos a los usuarios internos y externos del RIC.”³

² Artículo 3 del Reglamento Orgánico Interno del Registro de Información Catastral de Guatemala, Resolución Número 655-001-2021 del Consejo Directivo del RIC.

³ Artículo 11 del Reglamento Orgánico Interno del Registro de Información Catastral de Guatemala, Resolución Número 655-001-2021 del Consejo Directivo del RIC.

5.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y FUNCIONAL DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

La estructura organizativa y funcional de la Gerencia de Tecnología de la Información se encuentra definida para facilitar la cadena de mando, jerarquías, líneas de responsabilidad y autoridad para la toma de decisiones, la que se puede visualizar en el organigrama siguiente:

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y FUNCIONAL DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN



Fuente: Acuerdo de Dirección DEN-RIC/118-2022 de fecha 03 de octubre de 2022.

5.2 SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Tiene como propósito velar por la infraestructura informática de la Institución, el adecuado funcionamiento del Centro de Datos para salvaguardar la información que se almacena en los diferentes servidores, así como proveer el soporte técnico para la óptima utilización del equipo de cómputo.

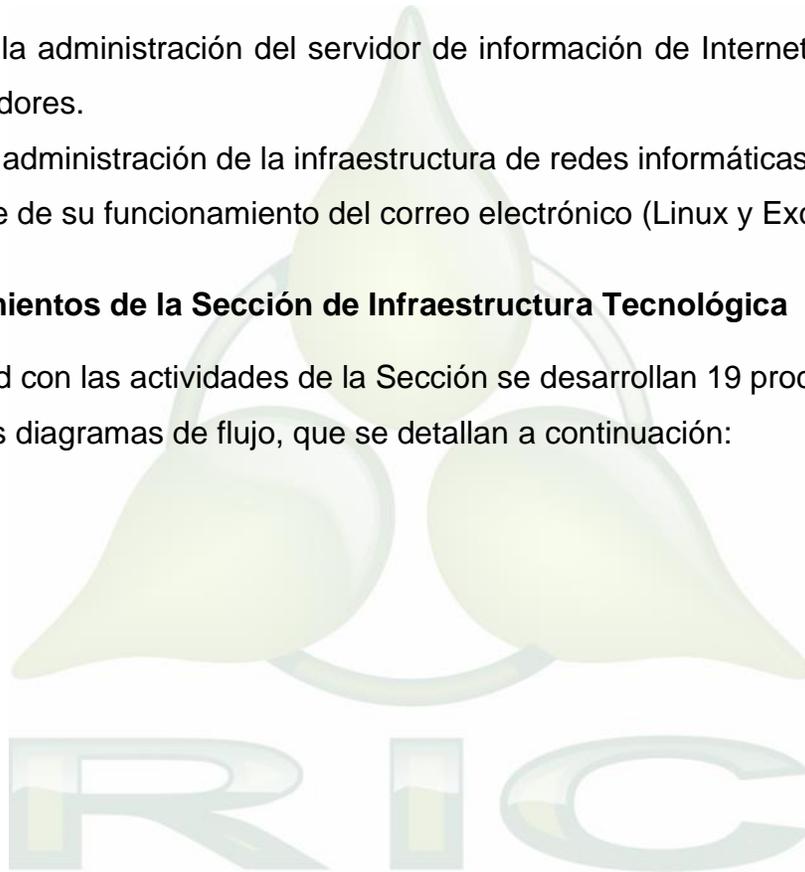
5.2.1 Atribuciones de la Sección de Infraestructura Tecnológica

- a. Salvaguardar la seguridad física de los equipos; lineamientos de Backup de la información técnica, jurídica y administrativa del RIC.

- b.** Efectuar la administración del Sistema de Almacenamiento, tanto física como de seguridad.
- c.** Desempeñar la administración del Centro de Datos (Data Center).
- d.** Efectuar la administración del acceso de los sistemas.
- e.** Proveer el soporte técnico necesario para la óptima utilización de los equipos, así como la disponibilidad constante de los sistemas.
- f.** Realizar el control de los servicios y mantenimientos a los sistemas informáticos del RIC.
- g.** Desarrollar la administración del servidor de información de Internet; administración de los servidores.
- h.** Realizar la administración de la infraestructura de redes informáticas del RIC, siendo responsable de su funcionamiento del correo electrónico (Linux y Exchange).

5.2.2 Procedimientos de la Sección de Infraestructura Tecnológica

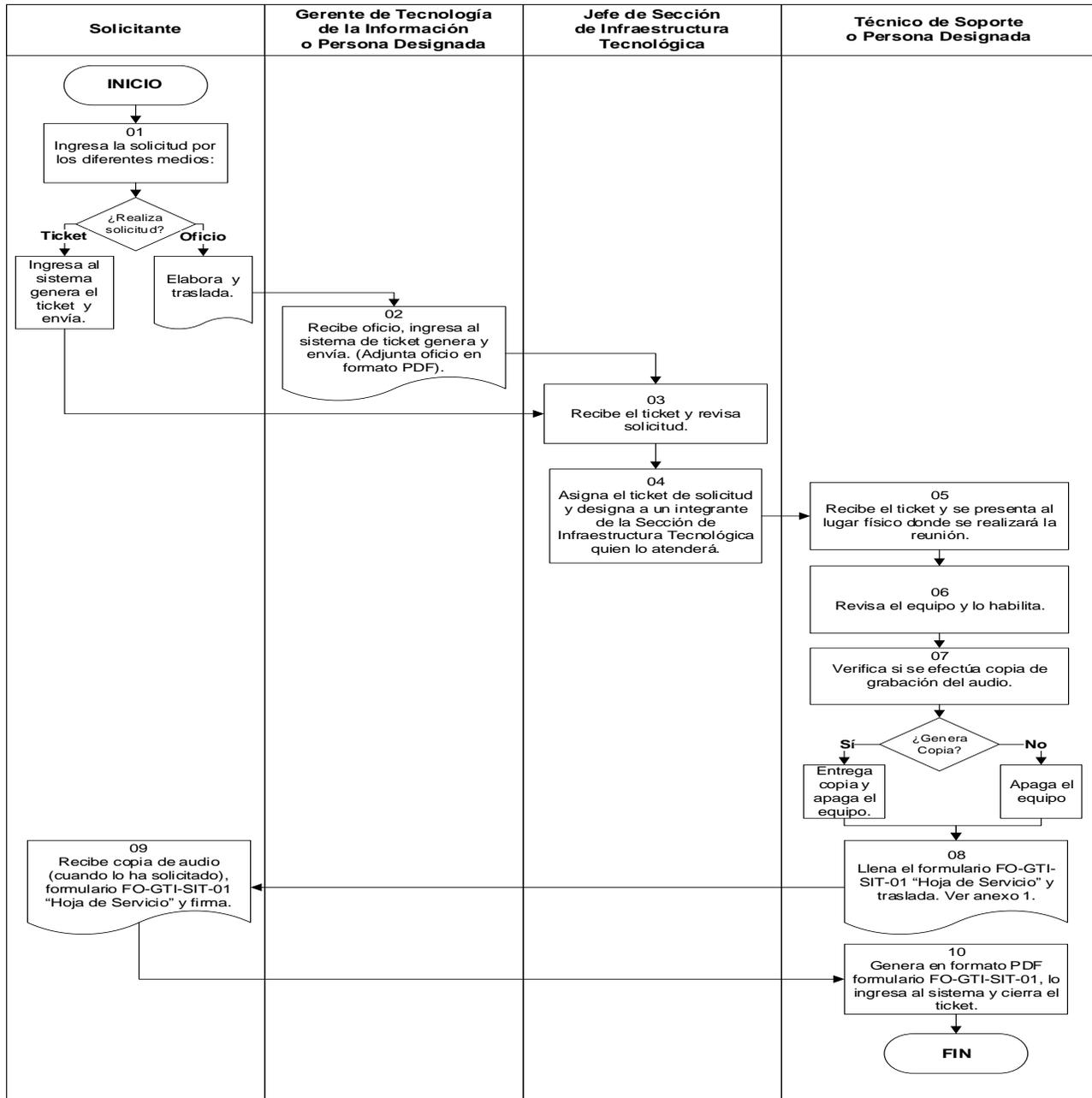
De conformidad con las actividades de la Sección se desarrollan 19 procedimientos, con sus respectivos diagramas de flujo, que se detallan a continuación:



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-01	10	Apoyo a reuniones del Consejo Directivo y del personal del Registro de Información Catastral.	01 de 03
Inicia: Solicitante.		Termina: Técnico de Soporte o Persona Designada.	
Descripción:	Indica los pasos a seguir para brindar el apoyo técnico de forma adecuada al personal que utiliza el equipo de cómputo y de sonido en las reuniones del Consejo Directivo del Registro de Información Catastral de Guatemala, y del personal del RIC.		
Objetivo:	Brindar apoyo tecnológico para el buen desarrollo de las reuniones programadas por el Consejo Directivo y por el personal del Registro de Información Catastral de Guatemala.		
Descripción de las normas aplicables para el cumplimiento del procedimiento			
a.	Artículo 43 de la Ley del Registro de Información Catastral, Decreto Número 41-2005 del Congreso de la República de Guatemala.		
b.	Artículo 58 del Reglamento de la Ley del Registro de Información Catastral, Acuerdo Gubernativo Número 162-2009 del Presidente de la República.		
c.	Reglamento Interno de Trabajo del Registro de Información Catastral, Resolución Número 142-001-2009 del Consejo Directivo del RIC.		
Descripción de los requisitos para el cumplimiento del procedimiento			
a.	La Sección de Infraestructura Tecnológica es la encargada de la instalación de los equipos de cómputo y de sonido para reuniones del Consejo Directivo y del personal que labora en la sede central del Registro de Información Catastral.		
b.	El usuario debe solicitar el apoyo para la reunión por medio del Sistema de Tickets a la Gerencia de Tecnología de la Información.		
c.	La persona designada de la Sección de Infraestructura Tecnológica se encargará de habilitar el equipo audiovisual. Al terminar una reunión del Consejo Directivo del RIC deberá entregar la copia de la grabación de audio.		
d.	El usuario deberá firmar el formulario FO-GTI-SIT-01 "Hoja de Servicio" (Anexo No.1), provista por la persona designada.		

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-01	10	Apoyo a reuniones del Consejo Directivo y del personal del Registro de Información Catastral.	02 de 03
Inicia: Solicitante.		Termina: Técnico de Soporte o Persona Designada.	
No. Pasos	Descripción de la Actividad		Responsable
01	Ingresa la solicitud por los diferentes medios: Ticket: ingresa al sistema genera el ticket y envía. Continúa en paso 03. Oficio: elabora oficio y traslada.		Solicitante.
02	Recibe oficio, ingresa al sistema de ticket genera y envía. (Adjunta oficio en formato PDF).		Gerente de Tecnología de la Información o Persona Designada.
03	Recibe el ticket y revisa solicitud.		Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.
04	Asigna el ticket de solicitud y designa a un integrante de la Sección de Infraestructura Tecnológica quien lo atenderá.		
05	Recibe el ticket y se presenta al lugar físico donde se realizará la reunión.		Técnico de Soporte o Persona Designada.
06	Revisa el equipo y lo habilita.		
07	Verifica si se efectúa copia de grabación del audio. Sí: entrega copia y apaga el equipo. No: apaga el equipo.		
08	Llena el formulario FO-GTI-SIT-01 "Hoja de Servicio" y traslada. Ver anexo 1.		
09	Recibe copia de audio (cuando lo ha solicitado), formulario FO-GTI-SIT-01 "Hoja de Servicio" y firma.		Solicitante.
10	Genera en formato PDF formulario FO-GTI-SIT-01, lo ingresa al sistema y cierra el ticket.		Técnico de Soporte o Persona Designada.
FIN			

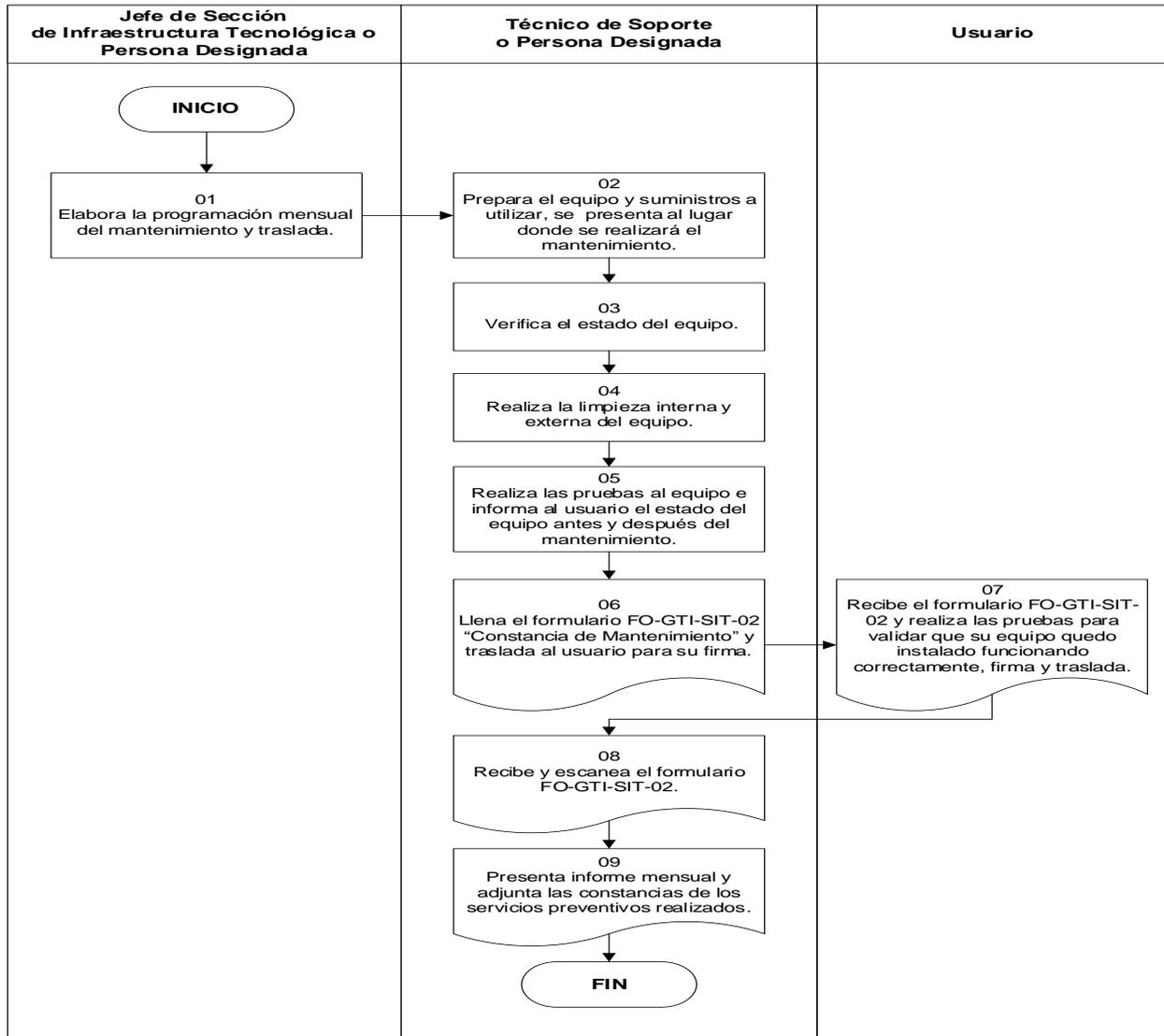
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-01	10	Apoyo a reuniones del Consejo Directivo y del personal del Registro de Información Catastral.	03 de 03



CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-02	09	Mantenimiento de equipo de cómputo de escritorio y computadoras portátiles de oficinas centrales, oficinas anexas y ESCAT.	01 de 03
Inicia: Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica o Persona Designada.		Termina: Técnico de Soporte o Persona Designada.	
Descripción:	Indica los pasos a seguir para brindar de forma adecuada el mantenimiento preventivo al equipo de cómputo, utilizado en el Registro de Información Catastral de Guatemala.		
Objetivo:	Mantener en buen funcionamiento del equipo de cómputo utilizado por el personal de oficinas centrales, oficinas anexas y ESCAT.		
Descripción de las normas aplicables para el cumplimiento del procedimiento			
a.	Artículo 43 de la Ley del Registro de Información Catastral, Decreto Número 41-2005 del Congreso de la República de Guatemala.		
b.	Artículo 58 del Reglamento de la Ley del Registro de Información Catastral, Acuerdo Gubernativo Número 162-2009 del Presidente de la República.		
c.	Reglamento Interno de Trabajo del Registro de Información Catastral de Guatemala, Resolución Número 142-001-2009 del Consejo Directivo del RIC.		
Descripción de los requisitos para el cumplimiento del procedimiento			
a.	Corresponde al Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica, realizar la programación mensual del mantenimiento preventivo al equipo de cómputo del RIC y designar al personal de la Sección para realización de la tarea.		
b.	Deberá informar y coordinar con las Dependencias a las que se les brindará el servicio, para no afectar actividades institucionales.		
c.	El Personal encargado de brindar el servicio de mantenimiento, deberá utilizar los insumos adecuados para realizar el mantenimiento preventivo del equipo informático.		

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-02	09	Mantenimiento de equipo de cómputo de escritorio y computadoras portátiles de oficinas centrales, oficinas anexas y ESCAT.	02 de 03
Inicia: Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica o Persona Designada.		Termina: Técnico de Soporte o Persona Designada.	
No. Pasos	Descripción de la Actividad	Responsable	
01	Elabora la programación mensual del mantenimiento y traslada.	Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica o Persona Designada.	
02	Prepara el equipo y suministros a utilizar, se presenta al lugar donde se realizará el mantenimiento.	Técnico de Soporte o Persona Designada.	
03	Verifica el estado del equipo.		
04	Realiza la limpieza interna y externa del equipo.		
05	Realiza las pruebas al equipo e informa al usuario el estado del equipo antes y después del mantenimiento.		
06	Llena el formulario FO-GTI-SIT-02 "Constancia de Mantenimiento" y traslada al usuario para su firma.	Usuario.	
07	Recibe el formulario FO-GTI-SIT-02 y realiza las pruebas para validar que su equipo quedo instalado funcionando correctamente, firma y traslada.		
08	Recibe y escanea el formulario FO-GTI-SIT-02.		
09	Presenta informe mensual y adjunta las constancias de los servicios preventivos realizados.	Técnico de Soporte o Persona Designada.	
FIN			

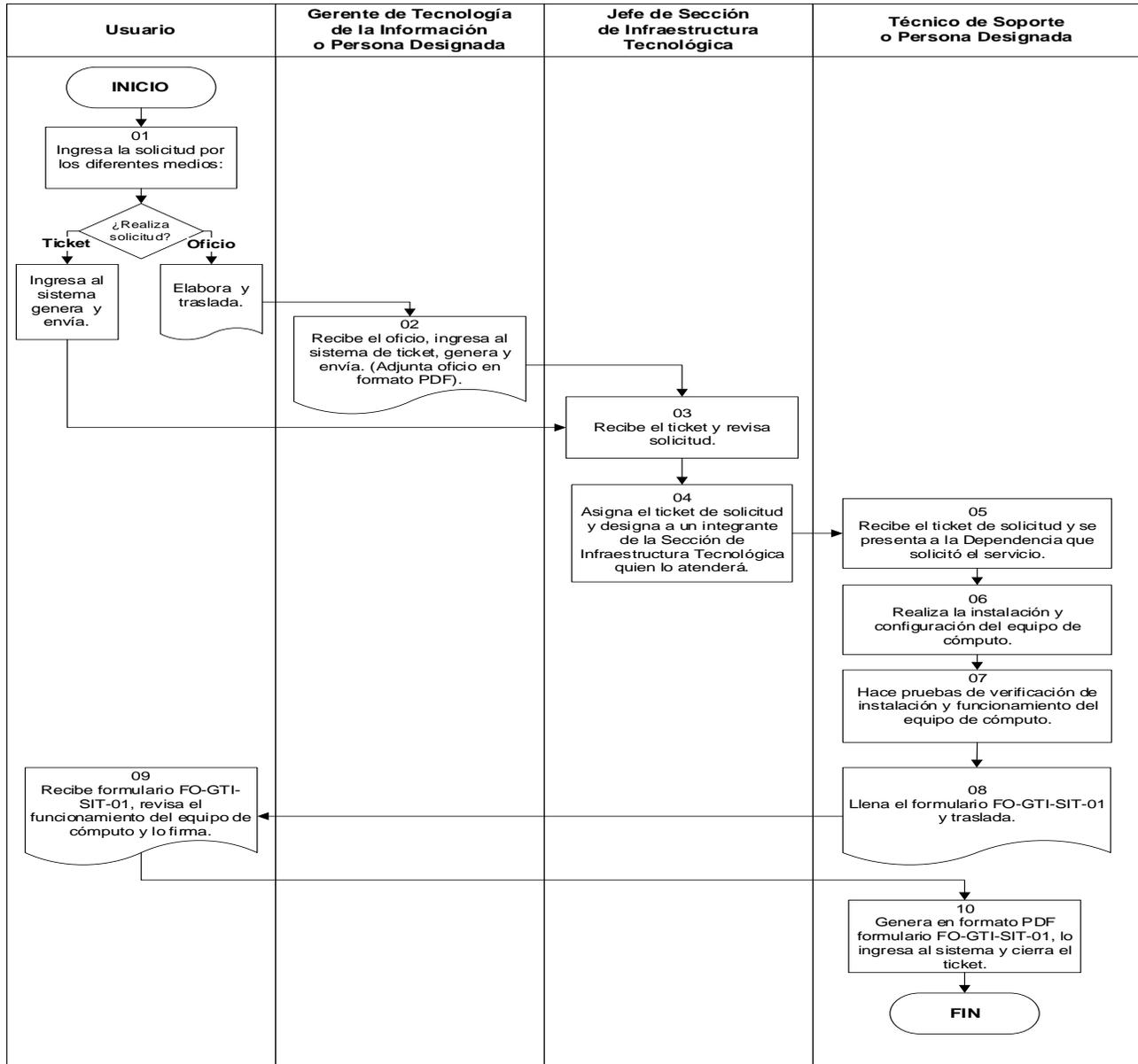
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-02	09	Mantenimiento de equipo de cómputo de escritorio y computadoras portátiles de oficinas centrales, oficinas anexas y ESCAT.	03 de 03



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-03	10	Instalación y configuración del equipo de cómputo.	01 de 03
Inicia: Usuario.		Termina: Técnico de Soporte o Persona Designada.	
Descripción:	Define las actividades que debe realizar el usuario para solicitar la instalación y configuración del equipo de escritorio en oficinas centrales, oficinas anexas y ESCAT.		
Objetivo:	Realizar de forma eficiente la instalación y configuración del equipo de escritorio en oficinas centrales, oficinas anexas y ESCAT.		
Descripción de las normas aplicables para el cumplimiento del procedimiento			
a.	Artículo 43 de la Ley del Registro de Información Catastral, Decreto Número 41-2005 del Congreso de la República de Guatemala.		
b.	Artículo 58 del Reglamento de la Ley del Registro de Información Catastral, Acuerdo Gubernativo Número 162-2009, Reglamento de la Ley del Registro de Información Catastral.		
c.	Reglamento Interno de Trabajo del Registro de Información Catastral de Guatemala, Resolución Número 142-001-2009 del Consejo Directivo del RIC.		
Descripción de los requisitos para el cumplimiento del procedimiento			
a.	Corresponde a la dependencia interesada, solicitar a la Gerencia Administrativa Financiera la asignación del equipo de cómputo.		
b.	Corresponde a la Sección de Infraestructura Tecnológica, la instalación y configuración del equipo.		
c.	El solicitante requerirá la instalación y configuración del equipo de cómputo, asignado por los medios siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de tickets. • Oficio enviado a la Gerencia de Tecnología de la Información. 		
d.	El equipo de cómputo solo será configurado por parte de la Sección de Infraestructura Tecnológica si está ingresado al inventario institucional por la Sección de Inventarios y cuenta con el sticker que identifica su número de inventario.		

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-03	10	Instalación y configuración del equipo de cómputo.	02 de 03
Inicia: Usuario.		Termina: Técnico de Soporte o Persona Designada.	
No. Pasos	Descripción de la Actividad	Responsable	
01	Ingresa la solicitud por los diferentes medios: Ticket: ingresa al sistema genera el ticket y envía. Continúa paso 03. Oficio: elabora oficio y traslada.	Usuario.	
02	Recibe el oficio, ingresa al sistema de ticket, genera y envía. (Adjunta oficio en formato PDF).	Gerente de Tecnología de la Información o Persona Designada.	
03	Recibe el ticket y revisa solicitud.	Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.	
04	Asigna el ticket de solicitud y designa a un integrante de la Sección de Infraestructura Tecnológica quien lo atenderá.		
05	Recibe el ticket de solicitud y se presenta a la Dependencia que solicitó el servicio.	Técnico de Soporte o Persona Designada.	
06	Realiza la instalación y configuración del equipo de cómputo.		
07	Hace pruebas de verificación de instalación y funcionamiento del equipo de cómputo.		
08	Llena el formulario FO-GTI-SIT-01 y traslada.		
09	Recibe formulario FO-GTI-SIT-01, revisa el funcionamiento del equipo de cómputo y lo firma.	Usuario.	
10	Genera en formato PDF el formulario FO-GTI-SIT-01 lo ingresa al sistema y cierra ticket.	Técnico de Soporte o Persona Designada.	
FIN			

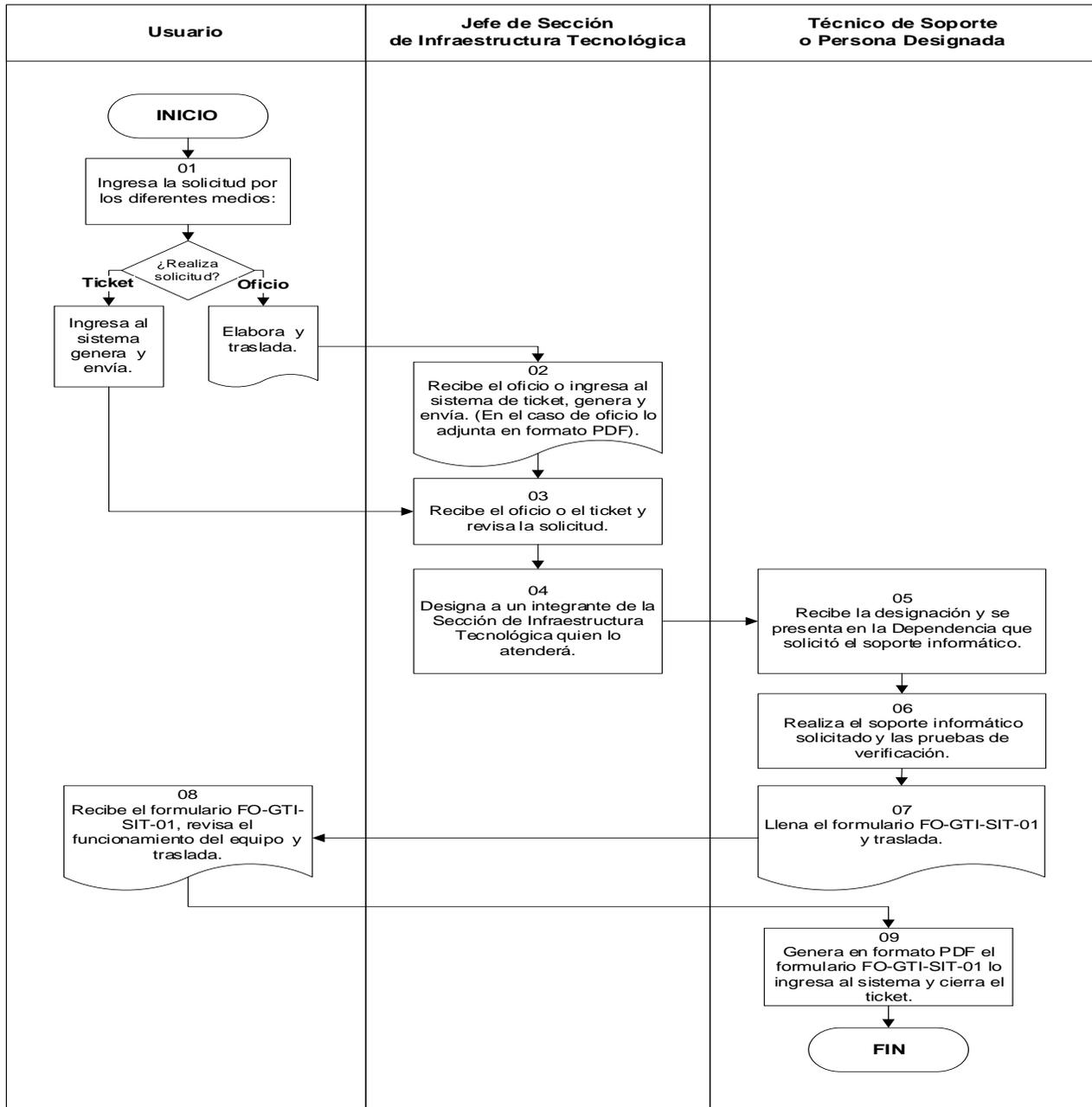
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-03	10	Instalación y configuración del equipo de cómputo.	03 de 03



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-04	09	Solicitud de soporte de usuario en servicios informáticos en oficinas centrales, oficinas anexas y ESCAT.	01 de 03
Inicia: Usuario.		Termina: Técnico de Soporte o Persona Designada.	
Descripción:	Describe las actividades para que el usuario solicite soporte en servicios informáticos, en oficinas centrales, oficinas anexas y ESCAT.		
Objetivo:	Atender de forma eficiente las solicitudes de soporte informático ingresadas a la Sección de Infraestructura Tecnológica.		
Descripción de las normas aplicables para el cumplimiento del procedimiento			
a.	Artículo 43 de la Ley del Registro de Información Catastral, Decreto Número 41-2005 del Congreso de la República de Guatemala.		
b.	Artículo 58 del Reglamento de la Ley del Registro de Información Catastral, Acuerdo Gubernativo Número 162-2009 del Presidente de la República.		
c.	Reglamento Interno de Trabajo del Registro de Información Catastral de Guatemala, Resolución Número 142-001-2009 del Consejo Directivo del RIC.		
Descripción de los requisitos para el cumplimiento del procedimiento			
a.	El usuario podrá solicitar el soporte informático deseado por dos medios: <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de tickets. • Oficio enviado a la Gerencia de Tecnología de la Información. 		

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-04	09	Solicitud de soporte de usuario en servicios informáticos en oficinas centrales, oficinas anexas y ESCAT.	02 de 03
Inicia: Usuario.		Termina: Técnico de Soporte o Persona Designada.	
No. Pasos	Descripción de la Actividad	Responsable	
01	Ingresa la solicitud por los diferentes medios: Ticket: ingresa al sistema genera el ticket y envía. Continúa en paso 03. Oficio: elabora oficio y traslada.	Usuario.	
02	Recibe el oficio o ingresa al sistema de ticket, genera y envía. (En el caso de oficio lo adjunta en formato PDF).	Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.	
03	Recibe el oficio o el ticket y revisa la solicitud.		
04	Designa a un integrante de la Sección de Infraestructura Tecnológica quien lo atenderá.		
05	Recibe la designación y se presenta en la Dependencia que solicitó el soporte informático.	Técnico de Soporte o Persona Designada.	
06	Realiza el soporte informático solicitado y las pruebas de verificación.		
07	Llena el formulario FO-GTI-SIT-01 y traslada.		
08	Recibe el formulario FO-GTI-SIT-01, revisa el funcionamiento del equipo y traslada.	Usuario.	
09	Genera en formato PDF el formulario FO-GTI-SIT-01 lo ingresa al sistema y cierra el ticket.	Técnico de Soporte o Persona Designada.	
FIN			

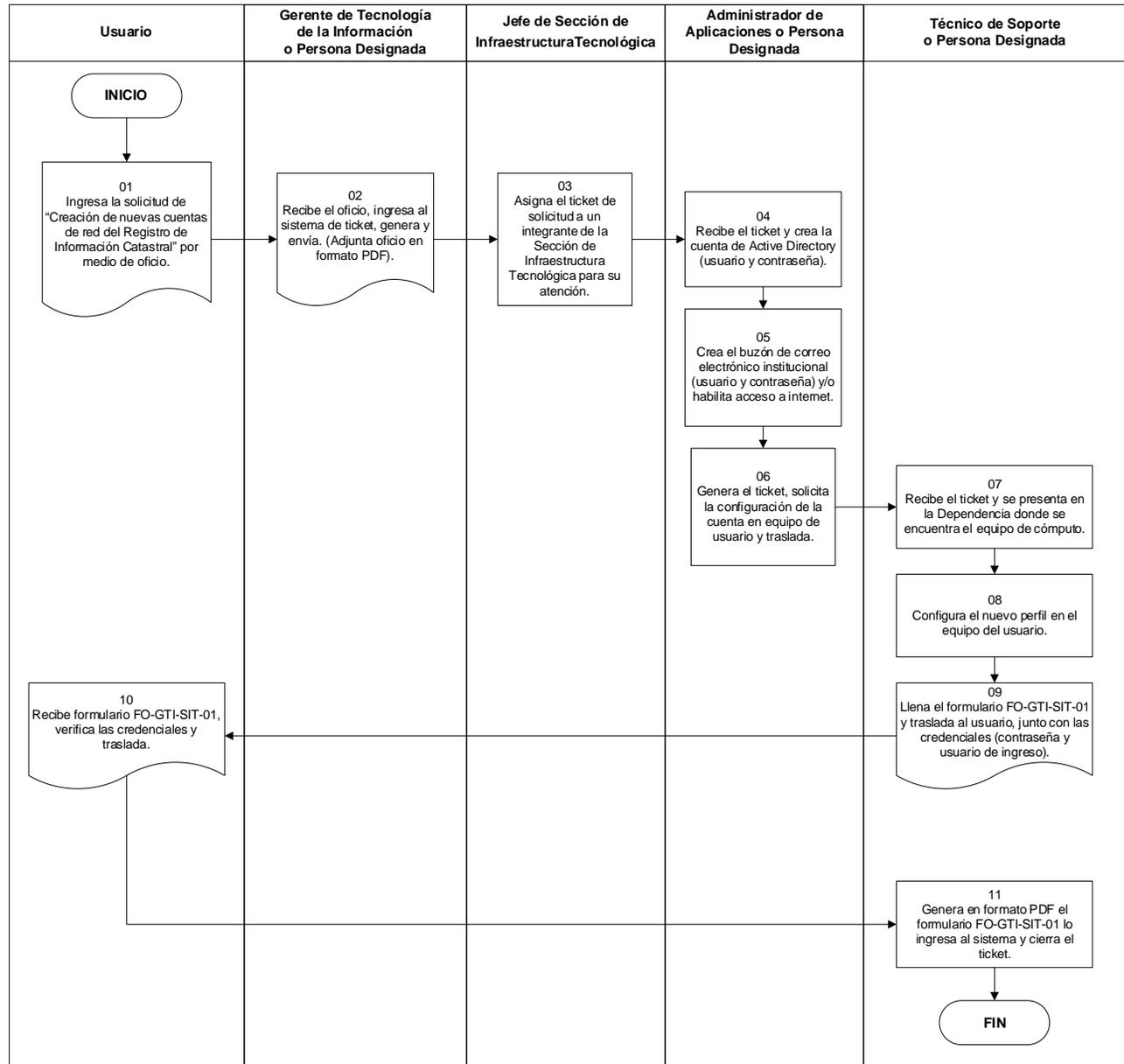
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-04	09	Solicitud de soporte de usuario en servicios informáticos en oficinas centrales, oficinas anexas y ESCAT.	03 de 03



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-05	11	Creación de nuevas cuentas de red.	01 de 03
Inicia: Usuario.		Termina: Técnico de Soporte o Persona Designada.	
Descripción:	Establece las actividades requeridas para la creación de nuevas cuentas de red del Registro de Información Catastral de Guatemala.		
Objetivo:	Creación de nuevas cuentas de red del Registro de Información Catastral de Guatemala.		
Descripción de las normas aplicables para el cumplimiento del procedimiento			
a.	Artículo 43 de la Ley del Registro de Información Catastral, Decreto Número 41-2005 del Congreso de la República de Guatemala.		
b.	Artículo 58 del Reglamento de la Ley del Registro de Información Catastral, Acuerdo Gubernativo Número 162-2009 del Presidente de la República.		
c.	Reglamento Interno de Trabajo del Registro de Información Catastral de Guatemala, Resolución Número 142-001-2009 del Consejo Directivo del RIC.		
Descripción de los requisitos para el cumplimiento del procedimiento			
a.	Utilizar el formulario FO-GTI-SIT-04 "Solicitud de Creación de Usuario Nuevo" (Anexo No.03), que deberá ser completado en su totalidad en computadora y firmado por el Jefe inmediato y Gerente de Tecnología de la Información.		
b.	Para dar trámite a la solicitud de creación de nuevas cuentas de red es indispensable que contenga el número de contrato del colaborador, salvo indicación especial por escrito de la Coordinación de Recursos Humanos.		
c.	Deberá adjuntarse la fotocopia de la parte frontal del Documento Personal de Identificación DPI del nuevo Usuario.		
d.	El formulario deberá ser entregado mediante oficio a la Gerencia de Tecnología de la Información, quien revisará los campos, generará el ticket y trasladará a la Sección de Infraestructura Tecnológica para continuar con el trámite.		

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-05	11	Creación de nuevas cuentas de red.	02 de 03
Inicia: Usuario.		Termina: Técnico de Soporte o Persona Designada.	
No. Pasos	Descripción de la Actividad	Responsable	
01	Ingresa la solicitud de "Creación de nuevas cuentas de red del Registro de Información Catastral" por medio de oficio.	Usuario.	
02	Recibe el oficio, ingresa al sistema de ticket, genera y envía. (Adjunta oficio en formato PDF).	Gerente de Tecnología de la Información o Persona Designada.	
03	Asigna el ticket de solicitud a un integrante de la Sección de Infraestructura Tecnológica para su atención.	Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.	
04	Recibe el ticket y crea la cuenta de Active Directory (usuario y contraseña).	Administrador de Aplicaciones o Persona Designada.	
05	Crea el buzón de correo electrónico institucional (usuario y contraseña) y/o habilita acceso a internet.		
06	Genera el ticket, solicita la configuración de la cuenta en equipo de usuario y traslada.		
07	Recibe el ticket y se presenta en la Dependencia donde se encuentra el equipo de cómputo.	Técnico de Soporte o Persona Designada.	
08	Configura el nuevo perfil en el equipo del usuario.		
09	Llena el formulario FO-GTI-SIT-01 y traslada al usuario, junto con las credenciales (contraseña y usuario de ingreso).		
10	Recibe formulario FO-GTI-SIT-01, verifica las credenciales y traslada.	Usuario.	
11	Genera en formato PDF el formulario FO-GTI-SIT-01 lo ingresa al sistema y cierra el ticket.	Técnico de Soporte o Persona Designada.	
FIN			

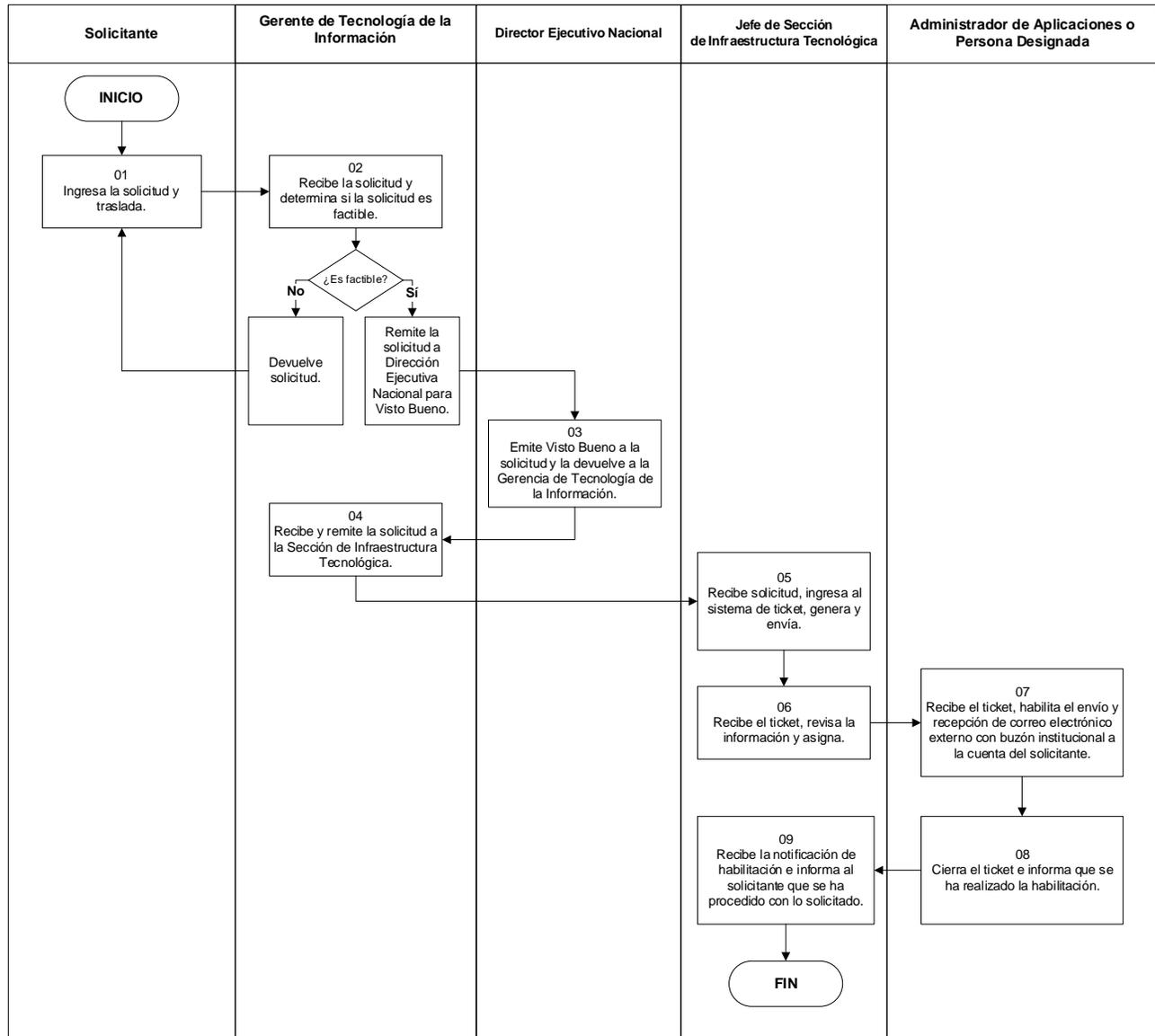
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-05	11	Creación de nuevas cuentas de red.	03 de 03



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-06	09	Habilitación de envío y recepción de correo electrónico externo con buzón institucional.	01 de 03
Inicia: Solicitante.		Termina: Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.	
Descripción:	Describe las actividades a seguir para la habilitación de envío y recepción de correo electrónico externo con buzón institucional.		
Objetivo:	Realizar adecuadamente la habilitación de envío y recepción de correo electrónico externo con buzón institucional.		
Descripción de las normas aplicables para el cumplimiento del procedimiento			
a.	Artículo 43 de la Ley del Registro de Información Catastral, Decreto Número 41-2005 del Congreso de la República de Guatemala.		
b.	Artículo 58 del Reglamento de la Ley del Registro de Información Catastral, Acuerdo Gubernativo Número 162-2009 del Presidente de la República.		
c.	Reglamento Interno de Trabajo del Registro de Información Catastral de Guatemala, Resolución Número 142-001-2009 del Consejo Directivo del RIC.		
Descripción de los requisitos para el cumplimiento del procedimiento			
a.	La Gerencia de Tecnología de la Información es la encargada de autorizar la habilitación de envío y recepción de correo electrónico externo con buzón institucional.		
b.	La solicitud deberá presentarse en oficio dirigido a la Gerencia de Tecnología de la Información e incluirá lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre y puesto/consultoría de la persona a quien se debe habilitar el acceso. • Justificación por la cual se requiere el acceso. • Firmas y sellos del Jefe Inmediato y del Gerente/ Coordinador donde el usuario labora/presta sus servicios. 		

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-06	09	Habilitación de envío y recepción de correo electrónico externo con buzón institucional.	02 de 03
Inicia: Solicitante.		Termina: Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.	
No. Pasos	Descripción de la Actividad		Responsable
01	Ingresa la solicitud y traslada.		Solicitante.
02	Recibe la solicitud y determina si es factible: Sí: remite la solicitud a la Dirección Ejecutiva Nacional para Visto Bueno. No: devuelve solicitud.		Gerente de Tecnología de la Información.
03	Emite Visto Bueno a la solicitud y la devuelve a la Gerencia de Tecnología de la Información.		Director Ejecutivo Nacional.
04	Recibe y remite la solicitud a la Sección de Infraestructura Tecnológica.		Gerente de Tecnología de la Información.
05	Recibe solicitud, ingresa al sistema de ticket, genera y envía.		Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.
06	Recibe el ticket, revisa la información y asigna.		
07	Recibe el ticket, habilita el envío y recepción de correo electrónico externo con buzón institucional a la cuenta del solicitante.		Administrador de Aplicaciones o Persona Designada.
08	Cierra el ticket e informa que se ha realizado la habilitación.		
09	Recibe la notificación de habilitación e informa al solicitante que se ha procedido con lo solicitado.		Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.
FIN			

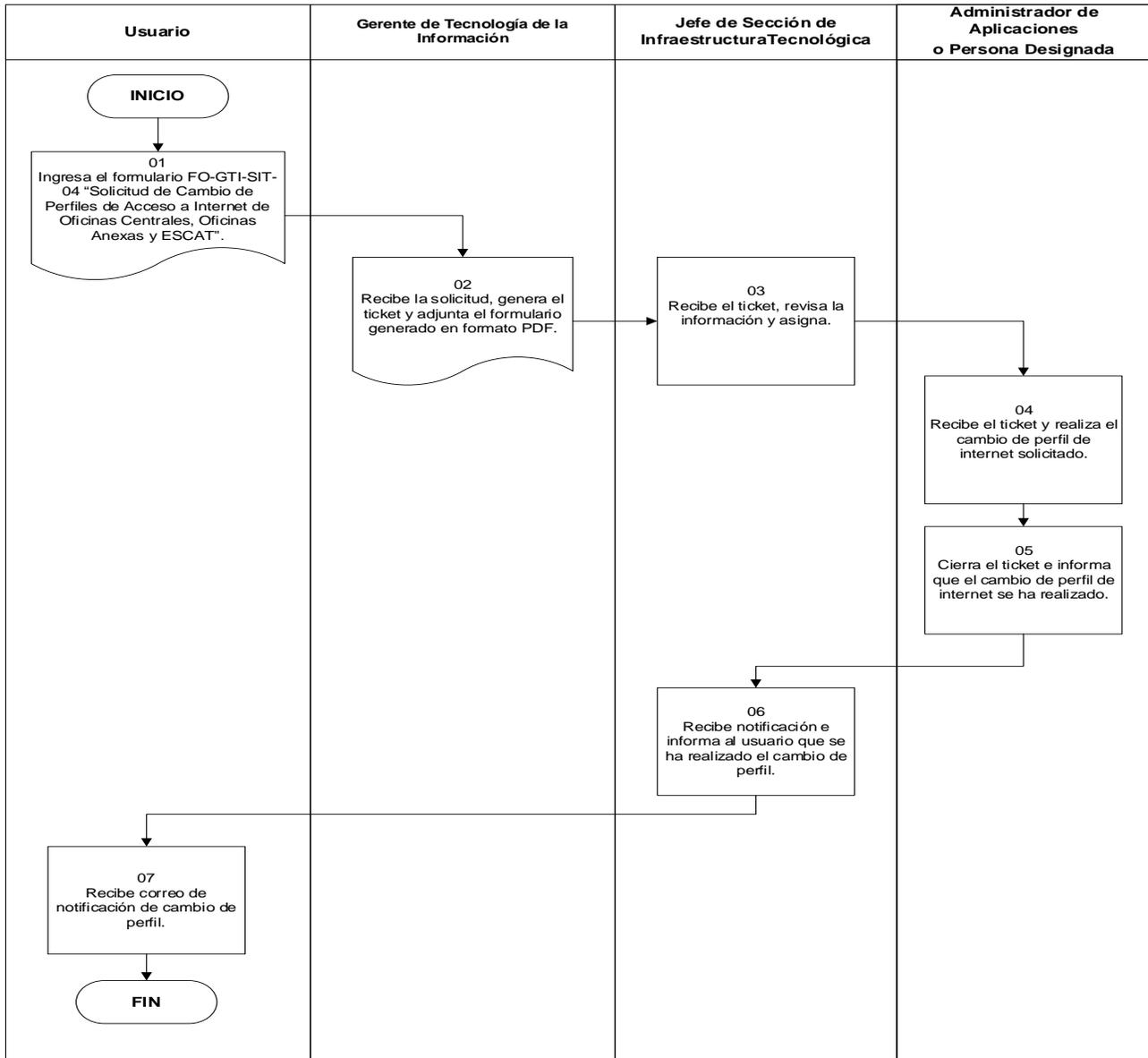
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-06	09	Habilitación de envío y recepción de correo electrónico externo con buzón institucional.	03 de 03



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-07	07	Solicitud de cambio de perfil de acceso a internet de oficinas centrales, oficinas anexas y ESCAT.	01 de 03
Inicia: Usuario.		Termina: Usuario.	
Descripción:	Indica los pasos a seguir para solicitar cambios en los perfiles existentes de acceso a internet, en las cuentas utilizadas por el personal del Registro de Información Catastral de Guatemala.		
Objetivo:	Conocer y aplicar los requisitos para solicitar cambios en perfiles existentes de acceso a internet, en las cuentas utilizadas por el personal del Registro de Información Catastral de Guatemala.		
Descripción de las normas aplicables para el cumplimiento del procedimiento			
a.	Artículo 43 de la Ley del Registro de Información Catastral, Decreto Número 41-2005 del Congreso de la República de Guatemala.		
b.	Artículo 58 del Reglamento de la Ley del Registro de Información Catastral, Acuerdo Gubernativo Número 162-2009 del Presidente de la República.		
c.	Reglamento Interno de Trabajo del Registro de Información Catastral de Guatemala, Resolución Número 142-001-2009 del Consejo Directivo del RIC.		
Descripción de los requisitos para el cumplimiento del procedimiento			
a.	Este procedimiento se utilizará únicamente para cambios en permisos existentes. En el caso de ser un usuario nuevo, se deberá solicitar el acceso acorde al procedimiento GTI-SIT-05 “Creación de Nuevas Cuentas de Red”.		
b.	Deberán tomarse en cuenta para solicitar internet los siguientes perfiles: <ul style="list-style-type: none"> • Perfil “C” Acceso a grupo limitado de páginas de internet. (Lista blanca). • Perfil “B” Acceso a internet en general, con excepción de los portales de las categorías siguientes: <ol style="list-style-type: none"> i. Páginas de streaming. ii. Páginas de redes sociales. iii. Páginas de almacenamiento en la nube. iv. Páginas de videoconferencias. • Perfil “A” Acceso a internet en general, con bajas restricciones. 		
c.	La solicitud deberá efectuarse por medio del formulario FO-GTI-SIT-04 “Solicitud de Cambio de Perfiles de Acceso a Internet de Oficinas Centrales, Oficinas Anexas y ESCAT” (Anexo No. 04), y entregarlo por medio de oficio a la Gerencia de Tecnología de la Información.		

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-07	07	Solicitud de cambio de perfil de acceso a internet de oficinas centrales, oficinas anexas y ESCAT.	02 de 03
Inicia: Usuario.		Termina: Usuario.	
No. Pasos	Descripción de la Actividad	Responsable	
01	Ingresa el formulario FO-GTI-SIT-04 "Solicitud de Cambio de Perfiles de Acceso a Internet de Oficinas Centrales, Oficinas Anexas y ESCAT".	Usuario.	
02	Recibe la solicitud, genera el ticket y adjunta el formulario generado en formato PDF.	Gerente de Tecnología de la Información.	
03	Recibe el ticket, revisa la información y asigna.	Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.	
04	Recibe el ticket y realiza el cambio de perfil de internet solicitado.	Administrador de Aplicaciones o Persona designada.	
05	Cierra el ticket e informa que el cambio de perfil de internet se ha realizado.		
06	Recibe notificación e informa al usuario que se ha realizado el cambio de perfil.	Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.	
07	Recibe correo de notificación de cambio de perfil.	Usuario.	
FIN			

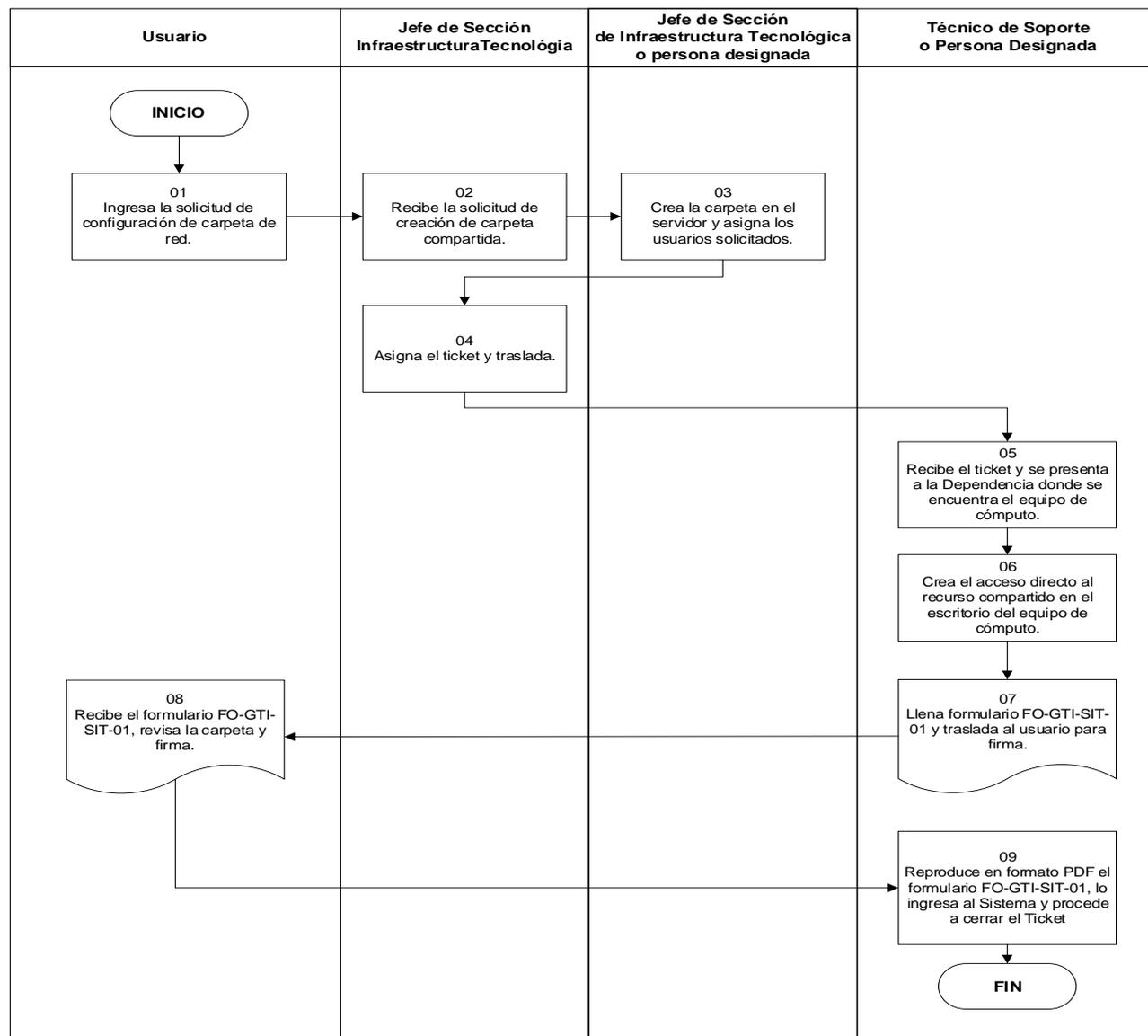
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-07	07	Solicitud de cambio de perfil de acceso a internet de oficinas centrales, oficinas anexas y ESCAT.	03 de 03



CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-08	09	Solicitud de creación de carpetas compartidas de red.	01 de 03
Inicia: Usuario.		Termina: Técnico de Soporte o Persona Designada.	
Descripción:	Estandariza los pasos para la creación y asignación de carpetas compartidas, y regular el uso de las mismas dentro de la red del Registro de Información Catastral de Guatemala.		
Objetivo:	Orientar de forma eficiente las solicitudes para la creación de carpetas compartidas de red.		
Descripción de las normas aplicables para el cumplimiento del procedimiento			
a.	Artículo 43 de la Ley del Registro de Información Catastral, Decreto Número 41-2005 del Congreso de la República de Guatemala.		
b.	Artículo 58 del Reglamento de la Ley del Registro de Información Catastral, Acuerdo Gubernativo Número 162-2009 del Presidente de la República.		
c.	Reglamento Interno de Trabajo del Registro de Información Catastral de Guatemala, Resolución Número 142-001-2009 del Consejo Directivo del RIC.		
Descripción de los requisitos para el cumplimiento del procedimiento			
a.	La solicitud de carpeta compartida de red deberá realizarse mediante Oficio dirigido a la Gerencia de Tecnología de la Información, que deberá contener los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • Usuarios que compartirán la carpeta. • Los permisos que cada Usuario tendrá en la carpeta compartida. 		
b.	Todas las carpetas compartidas serán ubicadas en servidores destinados para el efecto y no se podrán crear carpetas compartidas en equipos de usuarios.		
c.	Las carpetas compartidas serán reguladas y solo podrán ser utilizadas por los usuarios definidos por el solicitante de la carpeta.		
d.	No se permite el almacenamiento de archivos que no estén directamente relacionados con las actividades del RIC.		

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-08	09	Solicitud de creación de carpetas compartidas de red.	02 de 03
Inicia: Usuario.		Termina: Técnico de Soporte o Persona Designada.	
No. Pasos	Descripción de la Actividad	Responsable	
01	Ingresa la solicitud de configuración de carpeta de red.	Usuario.	
02	Recibe la solicitud de creación de carpeta compartida.	Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.	
03	Crea la carpeta en el servidor y asigna los usuarios solicitados.	Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica o persona designada.	
04	Asigna el ticket y traslada.	Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.	
05	Recibe el ticket y se presenta a la Dependencia donde se encuentra el equipo de cómputo.	Técnico de Soporte o Persona Designada.	
06	Crea el acceso directo al recurso compartido en el escritorio del equipo de cómputo.		
07	Llena formulario FO-GTI-SIT-01 y traslada al usuario para firma.		
08	Recibe el formulario FO-GTI-SIT-01, revisa la carpeta y firma.	Usuario.	
09	Reproduce en formato PDF el formulario FO-GTI-SIT-01, lo ingresa al Sistema y procede a cerrar el Ticket.	Técnico de Soporte o Persona Designada.	
FIN			

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-08	09	Solicitud de creación de carpetas compartidas de red.	03 de 03



		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Versión 2.
Descripción de las normas aplicables para el cumplimiento del procedimiento				
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.	
GTI-SIT-09	09	Configuración de equipo de escritorio y computadoras portátiles para cambio de usuario.	01 de 04	
Inicia: Usuario.			Termina: Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones o Persona Designada.	
Descripción:	Estandariza los pasos para la configuración para cambio de usuario en el equipo de escritorio y computadoras portátiles utilizados en el Registro de Información Catastral de Guatemala.			
Objetivo:	Realizar adecuadamente la configuración del equipo de cómputo para cambio de Usuario en el RIC.			
Descripción de los requisitos para el cumplimiento del procedimiento				
a.	Artículo 43 de la Ley del Registro de Información Catastral, Decreto Número 41-2005 del Congreso de la República de Guatemala.			
b.	Artículo 58 del Reglamento de la Ley del Registro de Información Catastral, Acuerdo Gubernativo Número 162-2009 del Presidente de la República.			
c.	Reglamento Interno de Trabajo del Registro de Información Catastral de Guatemala, Resolución Número 142-001-2009 del Consejo Directivo del RIC.			
a.	La solicitud de configuración de equipo para cambio de Usuario deberá realizarse mediante el sistema de tickets u oficio dirigido a la Gerencia de Tecnología de la Información.			
b.	La solicitud deberá contener los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación del equipo donde se realizará la configuración. • Motivo del cambio de usuario. 			
c.	El equipo solo podrá configurarse cuando ya se encuentre ingresado al sistema de inventarios y cuente con su respectiva etiqueta de identificación.			

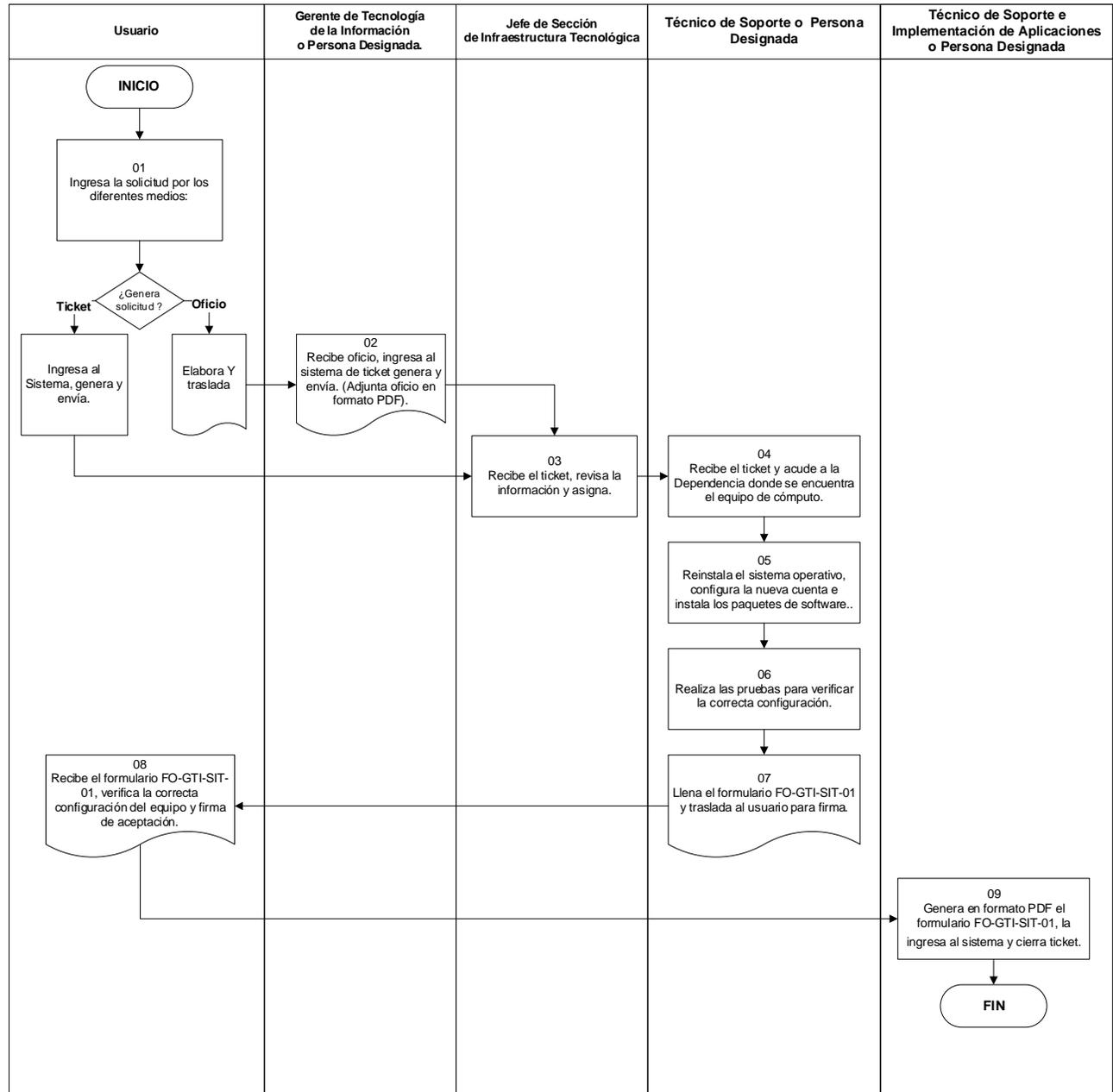
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-09	09	Configuración de equipo de escritorio y computadoras portátiles para cambio de usuario.	02 de 04

Descripción de los requisitos para cumplimiento del procedimiento

d.	<p>El proceso de instalación deberá cumplir con las condiciones siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En el caso la instalación lo permita, se eliminan todas las particiones, dejando el disco totalmente en blanco, lo que permite disponer de todo el espacio. 2. El nombre de red del host deberá ser el número de inventario. En el caso de los equipos con número de inventario de formato RIC-03-0X-XXXX el nombre deberá ser exactamente igual. En el caso de los equipos con formato PNUD/GUA/XX/XXX-03-0X-XXX, el nombre se deberá resumir a GUA-03-0X-XXX. En el caso que el equipo de cómputo solo tenga número de inventario tipo SICOIN, se deberá utilizar la parte alfanumérica antecedido por la letra "S", lo cual da como resultado una estructura como la siguiente: S00000000. 3. Cuando se inicie por primera vez el sistema operativo, se deberá verificar si existen dispositivos que requieran instalación de drivers. Estos se deberán instalar desde sus discos de instalación o descargarse desde la página del fabricante. 4. Cuando los controladores estén instalados se verificará que se tenga conectividad de red, haciendo ping a las direcciones previamente definidas por la Sección. Una vez confirmada la conectividad se ingresará al dominio y se reiniciará.
----	--

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-09	09	Configuración de equipo de escritorio y computadoras portátiles para cambio de usuario.	03 de 04
Inicia: Usuario.		Termina: Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones o Persona Designada.	
No. Pasos	Descripción de la Actividad	Responsable	
01	Ingresar la solicitud por los diferentes medios: Ticket: ingresa al sistema, genera el ticket y envía. Continúa en paso 03. Oficio: elabora oficio y traslada.	Usuario.	
02	Recibe oficio, ingresa al sistema de ticket genera y envía. (Adjunta oficio en formato PDF).	Gerente de Tecnología de la Información o Persona Designada.	
03	Recibe el ticket, revisa la información y asigna.	Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.	
04	Recibe el ticket y acude a la Dependencia donde se encuentra el equipo de cómputo.	Técnico de Soporte o Persona Designada.	
05	Reinstala el sistema operativo, configura la nueva cuenta e instala los paquetes de software.		
06	Realiza las pruebas para verificar la correcta configuración.		
07	Llena el formulario FO-GTI-SIT-01 y traslada al usuario para firma.	Usuario.	
08	Recibe el formulario FO-GTI-SIT-01, verifica la correcta configuración del equipo y firma de aceptación.		
09	Genera en formato PDF el formulario FO-GTI-SIT-01, lo ingresa al sistema y cierra el ticket.	Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones o Persona Designada.	
FIN			

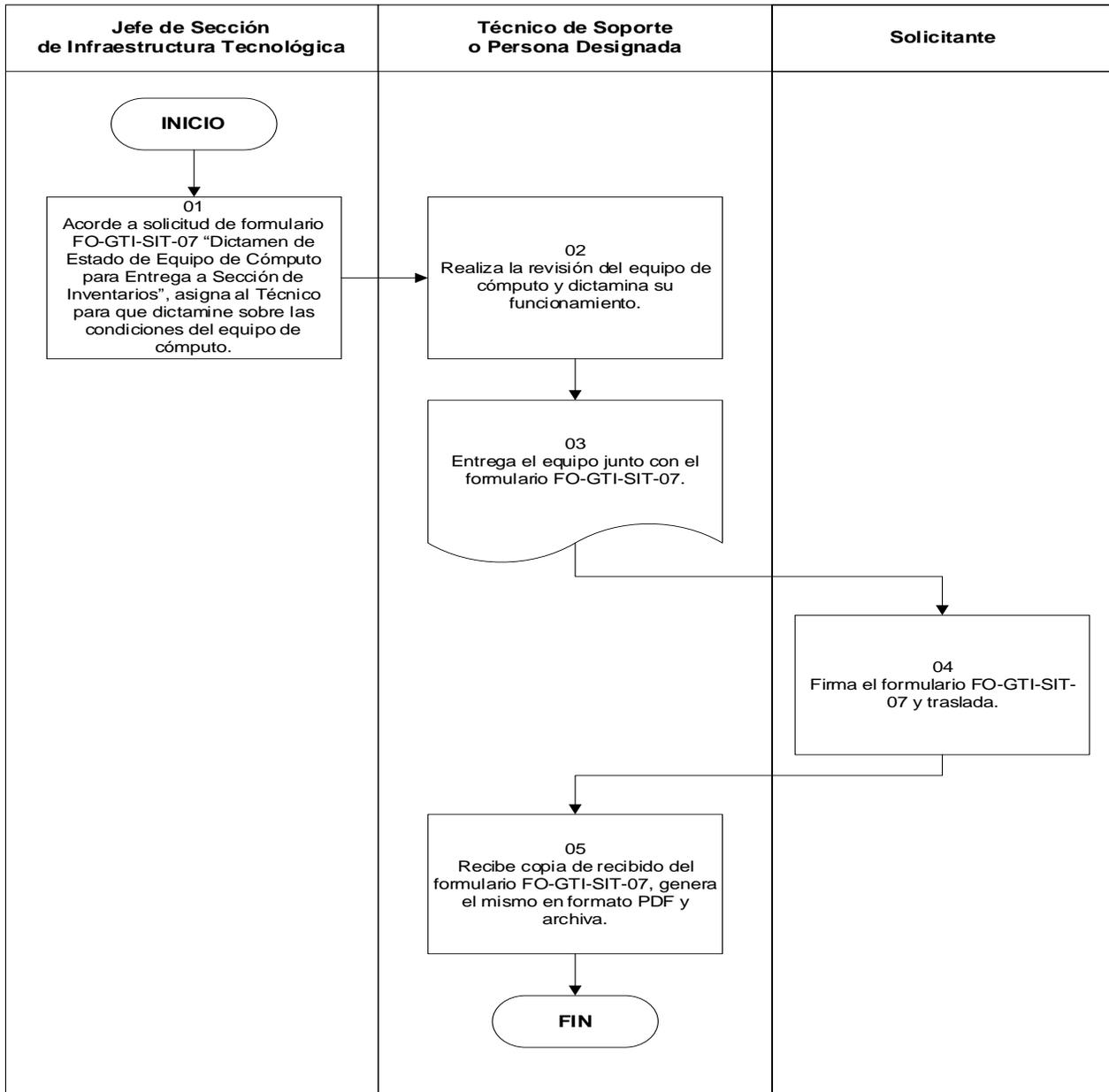
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-09	09	Configuración de equipo de escritorio y computadoras portátiles para cambio de usuario.	04 de 04



		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Versión 2.
Descripción de las normas aplicables para el cumplimiento del procedimiento				
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.	
GTI-SIT-10	05	Traslado de equipo de cómputo a la Sección de Inventarios.	01 de 03	
Inicia: Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.		Termina: Técnico de Soporte o Persona Designada.		
Descripción:	Indica los pasos a seguir para la entrega de equipo de cómputo a la Sección de Inventarios.			
Objetivo:	Agilizar la entrega del equipo de cómputo a la Sección de Inventarios.			
Descripción de las normas aplicables para el cumplimiento del procedimiento				
a.	Artículo 43 de la Ley del Registro de Información Catastral, Decreto Número 41-2005 del Congreso de la República de Guatemala.			
b.	Artículo 58 del Reglamento de la Ley del Registro de Información Catastral, Acuerdo Gubernativo Número 162-2009 del Presidente de la República.			
c.	Reglamento Interno de Trabajo del Registro de Información Catastral de Guatemala, Resolución Número 142-001-2009 del Consejo Directivo del RIC.			
Descripción de los requisitos para el cumplimiento del procedimiento				
a.	Deberá realizarse dictamen técnico que indique las condiciones actuales y si el equipo de cómputo funciona correctamente, o si necesita algún tipo de cambio o reparación.			

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-10	05	Traslado de equipo de cómputo a la Sección de Inventarios.	02 de 03
Inicia: Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.		Termina: Técnico de Soporte o Persona Designada.	
No. Pasos	Descripción de la Actividad		Responsable
01	Acorde a solicitud de formulario FO-GTI-SIT-07 “Dictamen de Estado de Equipo de Cómputo para Entrega a Sección de Inventarios”, asigna al Técnico para que dictamine sobre las condiciones del equipo de cómputo.		Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.
02	Realiza la revisión del equipo de cómputo y dictamina su funcionamiento.		Técnico de Soporte o Persona Designada.
03	Entrega el equipo junto con el formulario FO-GTI-SIT-07.		
04	Firma el formulario FO-GTI-SIT-07 y traslada.		Solicitante.
05	Recibe copia de recibido del formulario FO-GTI-SIT-07, genera el mismo en formato PDF y archiva.		Técnico de Soporte o Persona Designada.
FIN			

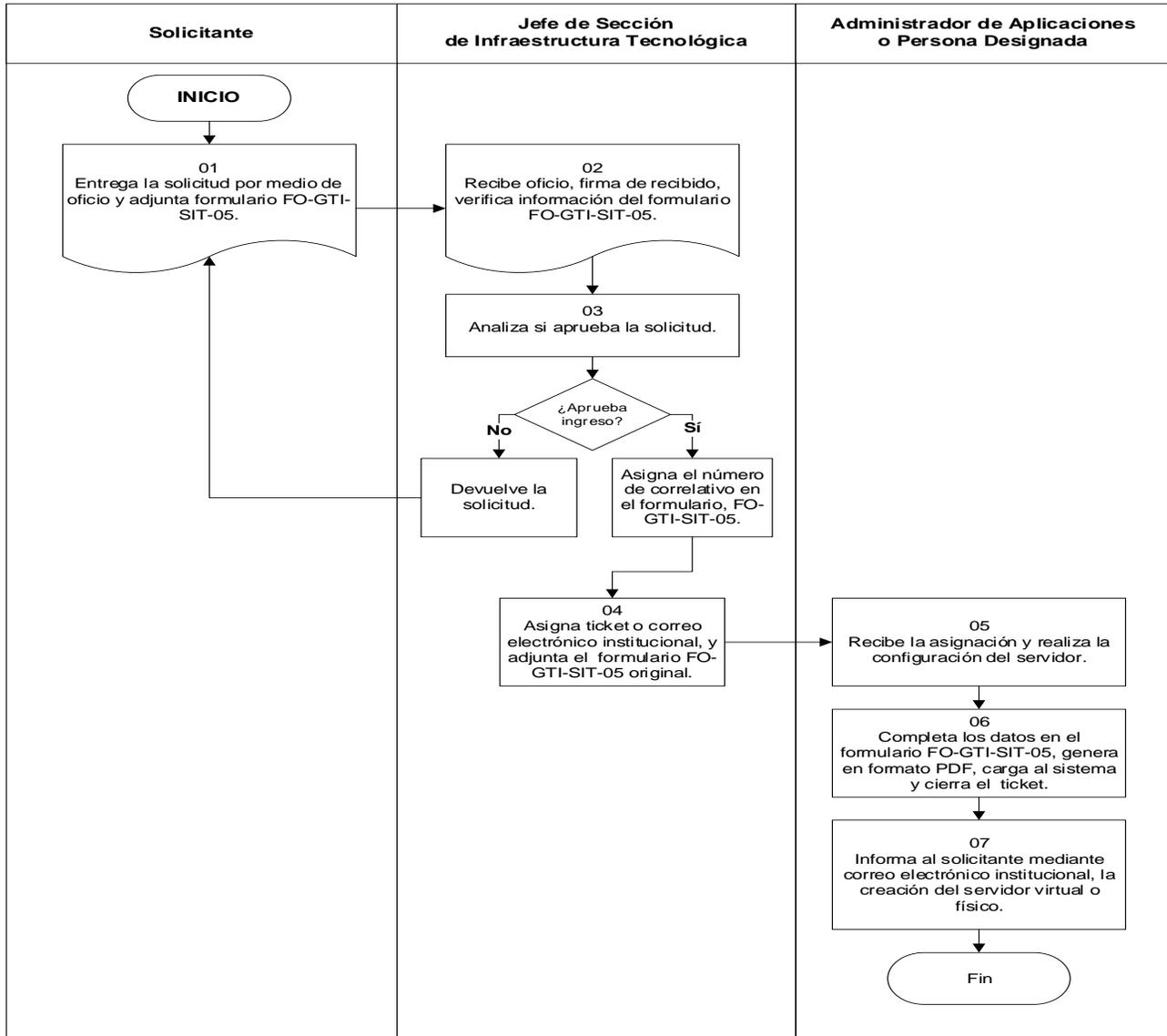
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-10	05	Traslado de equipo de cómputo a la Sección de inventarios.	03 de 03



		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Versión 2.
Descripción de las normas aplicables para el cumplimiento del procedimiento				
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.	
GTI-SIT-11	07	Solicitud para la creación de servidores virtuales o físicos.	01 de 03	
Inicia: Solicitante.		Termina: Administrador de Aplicaciones o Persona Designada.		
Descripción:	Enumera las actividades que deben realizarse para la creación de servidores virtuales o físicos.			
Objetivo:	Estandarizar los pasos a seguir para la creación de servidores virtuales o físicos.			
Descripción de los requisitos para el cumplimiento del procedimiento				
a.	Artículo 43 de la Ley del Registro de Información Catastral, Decreto Número 41-2005 del Congreso de la República de Guatemala.			
b.	Artículo 58 del Reglamento de la Ley del Registro de Información Catastral, Acuerdo Gubernativo Número 162-2009 del Presidente de la República.			
c.	Reglamento Interno de Trabajo del Registro de Información Catastral de Guatemala, Resolución Número 142-001-2009 del Consejo Directivo del RIC.			
a.	El solicitante del servidor deberá justificar la necesidad de crear un servidor a través de la documentación correspondiente y completar el formulario FO-GTI-SIT-05 "Solicitud de habilitación de servidor" (Anexo 5).			
b.	El Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica deberá evaluar la solicitud e indicar si procede o no la creación de un nuevo servidor y notificarlo al solicitante.			

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-11	07	Solicitud para la creación de servidores virtuales o físicos.	02 de 03
Inicia: Solicitante.		Termina: Administrador de Aplicaciones o Persona Designada.	
No. Pasos	Descripción de la Actividad		Responsable
01	Entrega la solicitud por medio de oficio y adjunta formulario FO-GTI-SIT-05.		Solicitante.
02	Recibe oficio, firma de recibido, verifica información del formulario FO-GTI-SIT-05.		Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.
03	Analiza si aprueba la solicitud: Sí: asigna el número de correlativo en el formulario FO-GTI-SIT-05. No: devuelve la solicitud.		
04	Asigna ticket o correo electrónico institucional, y adjunta el formulario FO-GTI-SIT-05 original.		
05	Recibe la asignación y realiza la configuración del servidor.		Administrador de Aplicaciones o Persona Designada.
06	Completa los datos en el formulario FO-GTI-SIT-05, genera en formato PDF, carga al sistema y cierra el ticket.		
07	Informa al solicitante mediante correo electrónico institucional, la creación del servidor virtual o físico.		
FIN			

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-11	07	Solicitud para la creación de servidores virtuales o físicos.	03 de 03



CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-12	07	Solicitud de inhabilitación temporal o definitiva de usuario.	01 de 03

Inicia: Jefe de Sección de Administración de Personal. **Termina:** Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.

Descripción: Indica los pasos a seguir para realizar la inhabilitación temporal o definitiva de usuario.

Objetivo: Atender las solicitudes de inhabilitación temporal o definitiva de usuario, que sea notificado por la Coordinación de Recursos Humanos.

Descripción de las normas aplicables para el cumplimiento del procedimiento

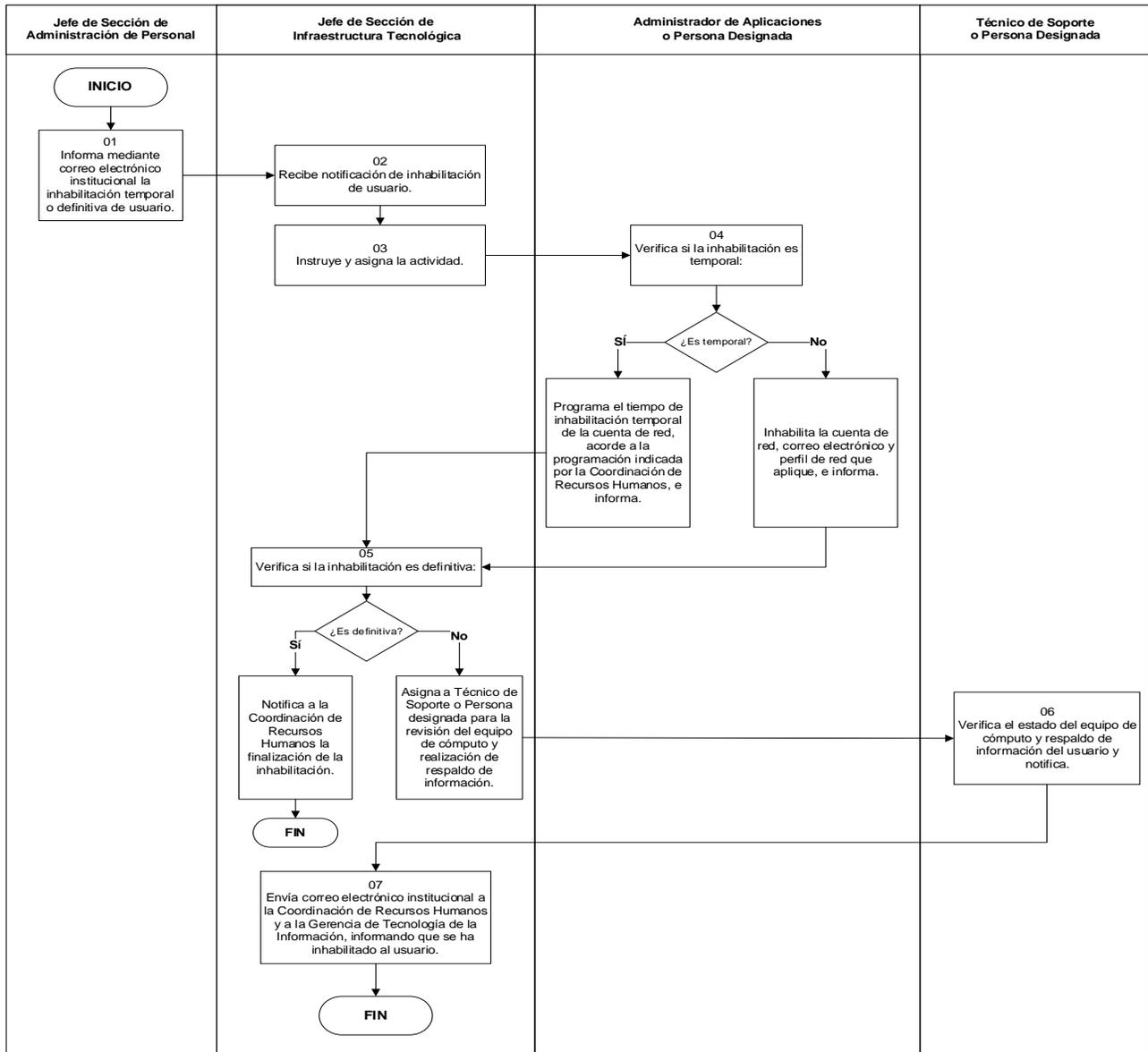
- | | |
|----|---|
| a. | Artículo 43 de la Ley del Registro de Información Catastral, Decreto Número 41-2005 del Congreso de la República de Guatemala. |
| b. | Artículo 58 del Reglamento de la Ley del Registro de Información Catastral, Acuerdo Gubernativo Número 162-2009 del Presidente de la República. |
| c. | Reglamento Interno de Trabajo del Registro de Información Catastral de Guatemala, Resolución Número 142-001-2009 del Consejo Directivo del RIC. |

Descripción de los requisitos para el cumplimiento del procedimiento

- | | |
|----|--|
| a. | La Coordinación de Recursos Humanos a través de la Sección de Administración Personal, es la encargada de solicitar la inhabilitación de usuarios. |
| b. | La solicitud de inhabilitación de usuario se realizará por medio de: <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico institucional cuando sea por vacaciones, licencias, permisos, etc. • Correo electrónico institucional cuando sea por terminación de contrato. |
| c. | Al oficio de solicitud de inhabilitación de usuario deberá adjuntarse la documentación de soporte que sea necesario y ser trasladados a la Gerencia de Tecnología de la Información. |
| d. | En caso de terminación de contrato (por renuncia, terminación, mutuo consentimiento o rescisión unilateral de contrato) se enviará un correo electrónico institucional al grupo de correo designado para dicho efecto, informando de la terminación con los datos correspondientes. La notificación de la terminación de contrato deberá indicarse por lo menos con 24 horas de antelación a la fecha de su vencimiento. |
| e. | La inhabilitación de usuario deberá realizarse cuando sean más de tres días consecutivos de permiso, vacaciones y otras licencias. |
| f. | Para que la inhabilitación de usuario sea procedente deberá indicarse en el oficio y/o en el correo de forma clara con los datos siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Nombres y apellidos completos del usuario a inhabilitar. • El puesto de trabajo de la Dependencia a la que pertenece. • Motivo de la inhabilitación (vacaciones, licencias, terminación de contrato, etc.) • Si el motivo de inhabilitación es vacaciones u otras licencias, deberá indicarse las fechas exactas de inicio y finalización. |

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-12	07	Solicitud de inhabilitación temporal o definitiva de usuario.	02 de 03
Inicia: Jefe de Sección de Administración de Personal.		Termina: Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.	
No. Pasos	Descripción de la Actividad		Responsable
01	Informa mediante correo electrónico institucional la inhabilitación temporal o definitiva de usuario.		Jefe de Sección de Administración de Personal.
02	Recibe notificación de inhabilitación de usuario.		Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.
03	Instruye y asigna la actividad.		
04	Verifica si la inhabilitación es temporal: Sí: programa el tiempo de inhabilitación temporal de la cuenta de red, acorde a la programación indicada por la Coordinación de Recursos Humanos, e informa. No: inhabilita la cuenta de red, correo electrónico y perfil de red que aplique, e informa.		Administrador de Aplicaciones o Persona Designada.
05	Verifica si la inhabilitación es definitiva: Sí: notifica a la Coordinación de Recursos Humanos la finalización de la inhabilitación. FIN No: asigna a Técnico de Soporte o Persona designada para la revisión del equipo de cómputo y realización de respaldo de información.		Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.
06	Verifica el estado del equipo de cómputo y respaldo de información del usuario y notifica.		Técnico de Soporte o Persona Designada.
07	Envía correo electrónico institucional a la Coordinación de Recursos Humanos y a la Gerencia de Tecnología de la Información, informando que se ha inhabilitado al usuario.		Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.
FIN			

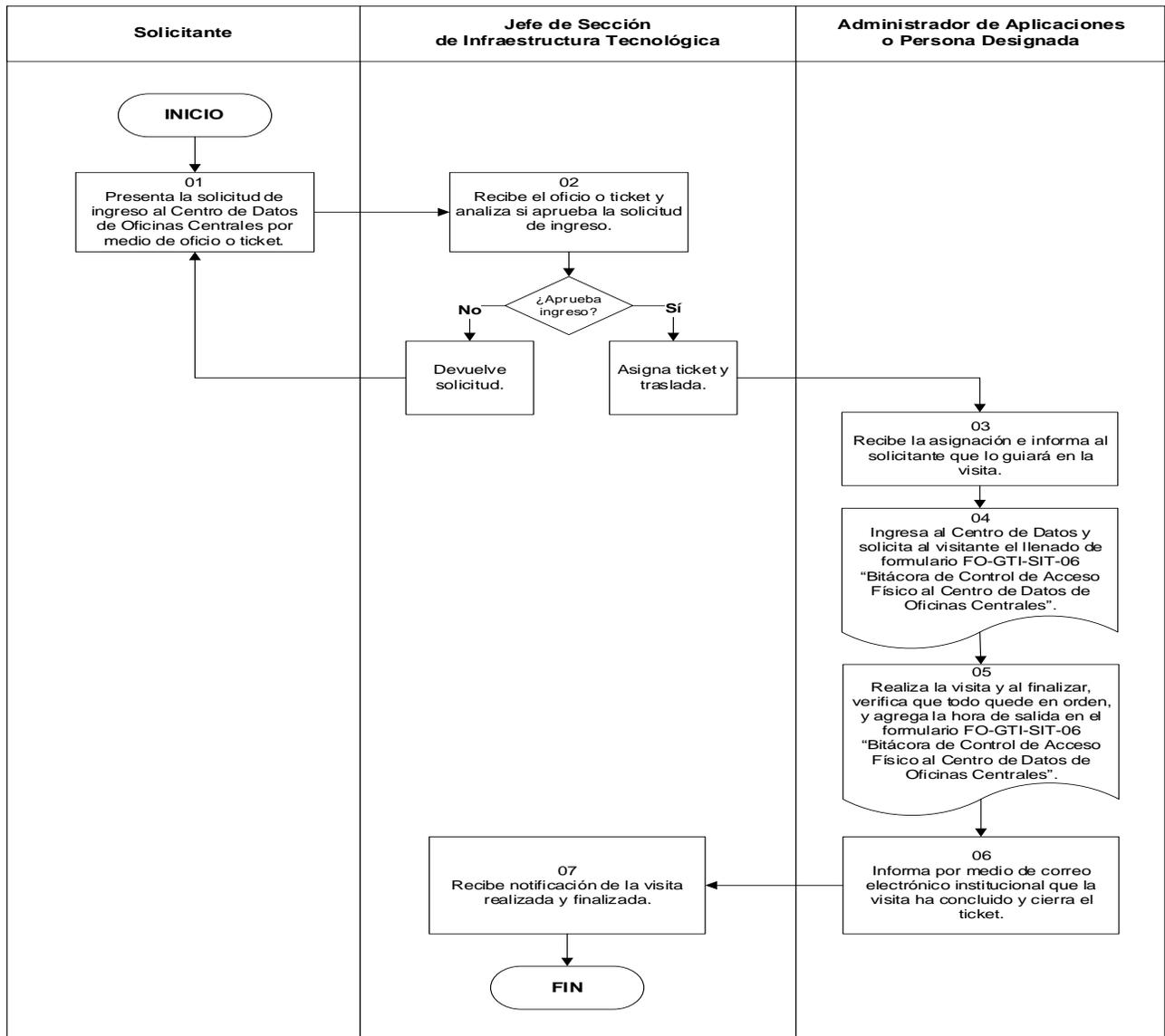
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-12	07	Solicitud de inhabilitación temporal o definitiva de usuario.	03 de 03



CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-13	07	Ingreso al Centro de Datos de Oficinas Centrales del Registro de Información Catastral de Guatemala.	01 de 03
Inicia: Solicitante.		Termina: Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.	
Descripción:	Indica los pasos a seguir para ingresar al Centro de Datos (Data Center) del Registro de Información Catastral de Guatemala.		
Objetivo:	Ingresar de forma correcta al Centro de Datos (Data Center) del Registro de Información Catastral de Guatemala, con las medidas de seguridad adecuadas.		
Descripción de las normas aplicables para el cumplimiento del procedimiento			
a.	Artículo 43 de la Ley del Registro de Información Catastral, Decreto Número 41-2005 del Congreso de la República de Guatemala.		
b.	Artículo 58 del Reglamento de la Ley del Registro de Información Catastral, Acuerdo Gubernativo Número 162-2009 del Presidente de la República.		
c.	Reglamento Interno de Trabajo del Registro de Información Catastral de Guatemala, Resolución Número 142-001-2009 del Consejo Directivo del RIC.		
Descripción de los requisitos para el cumplimiento del procedimiento			
a.	Toda persona que desee ingresar al Centro de Datos del RIC deberá realizar la solicitud por medio de oficio o ticket. Si es por medio de oficio, deberá entregarlo a la Gerencia de Tecnología de la Información.		
b.	El Jefe de la Sección de Infraestructura Tecnológica o la persona designada de la Sección, realizará el acompañamiento durante la visita al Centro de Datos del RIC y será el responsable de anotar hora de ingreso y hora de egreso, en el formulario FO-GTI-SIT-06 "Bitácora de control de acceso físico" (Anexo No.6).		

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-13	07	Ingreso al Centro de Datos de Oficinas Centrales del Registro de Información Catastral de Guatemala.	02 de 03
Inicia: Solicitante.		Termina: Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.	
No. Pasos	Descripción de la Actividad	Responsable	
01	Presenta la solicitud de ingreso al Centro de Datos de Oficinas Centrales por medio de oficio o ticket.	Solicitante.	
02	Recibe el oficio o ticket y analiza si aprueba la solicitud de ingreso. Sí: asigna ticket y traslada. No: devuelve solicitud.	Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.	
03	Recibe la asignación e informa al solicitante que lo guiará en la visita.	Administrador de Aplicaciones o Persona Designada.	
04	Ingresa al Centro de Datos y solicita al visitante el llenado de formulario FO-GTI-SIT-06 "Bitácora de Control de Acceso Físico al Centro de Datos de Oficinas Centrales".		
05	Realiza la visita y al finalizar, verifica que todo quede en orden, y agrega la hora de salida en el formulario FO-GTI-SIT-06 "Bitácora de Control de Acceso Físico al Centro de Datos de Oficinas Centrales".		
06	Informa por medio de correo electrónico institucional que la visita ha concluido y cierra el ticket.		
07	Recibe notificación de la visita realizada y finalizada.	Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.	
FIN			

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-13	07	Ingreso al Centro de Datos de Oficinas Centrales del Registro de Información Catastral de Guatemala.	03 de 03



		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.	
GTI-SIT-14	14	Recuperación de operatividad total de centro de datos.	01 de 04	
Inicia: Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.		Termina: Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.		
Descripción:	Indica los pasos a seguir para el funcionamiento del centro de datos del Registro de Información Catastral de Guatemala.			
Objetivo:	Gestionar el funcionamiento del centro de datos del Registro de Información Catastral de Guatemala.			
Descripción de las normas aplicables para el cumplimiento del procedimiento				
a.	Artículo 43 de la Ley del Registro de Información Catastral, Decreto Número 41-2005 del Congreso de la República de Guatemala.			
b.	Artículo 58 del Reglamento de la Ley del Registro de Información Catastral, Acuerdo Gubernativo Número 162-2009 del Presidente de la República.			
c.	Reglamento Interno de Trabajo del Registro de Información Catastral de Guatemala, Resolución Número 142-001-2009 del Consejo Directivo del RIC.			
Descripción de los requisitos para el cumplimiento del procedimiento				
a.	La Sección de Infraestructura Tecnológica deberá determinar la caída de servicios críticos institucionales en el centro de datos principal institucional.			
b.	El Jefe de la Sección de Infraestructura Tecnológica deberá informar a la Gerencia de Tecnología de la Información, la caída de servicios críticos institucionales en el centro de datos principal institucional, para que se implementen las actividades necesarias para el restablecimiento de operatividad institucional, en conjunto con las Secciones de Base de Datos y Sección de Desarrollo.			

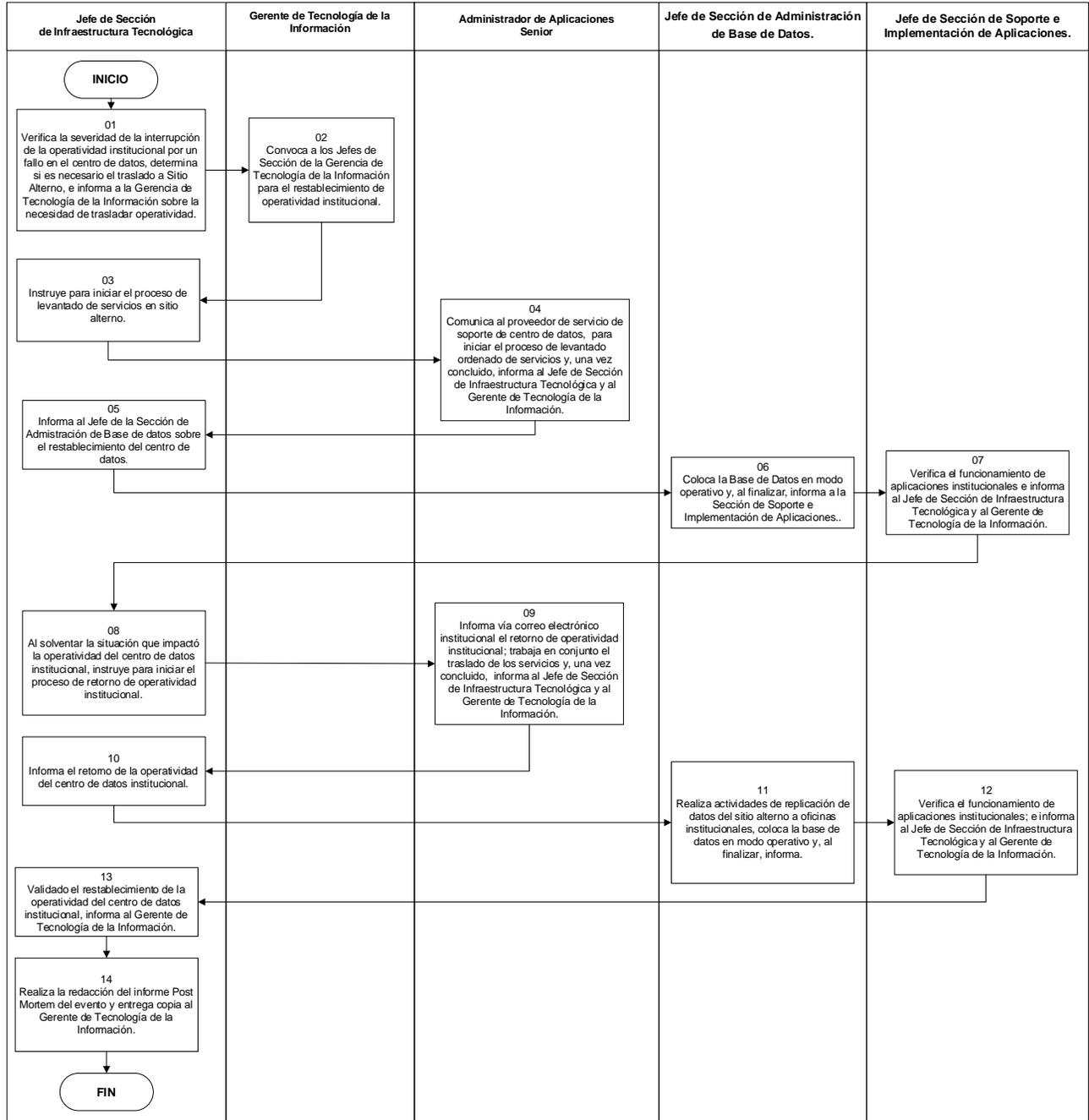
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-14	14	Recuperación de operatividad total de centro de datos.	02 de 04

Inicia: Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica. **Termina:** Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.

No. Pasos	Descripción de la Actividad	Responsable
01	Verifica la severidad de la interrupción de la operatividad institucional por un fallo en el centro de datos, determina si es necesario el traslado a Sitio Alterno, e informa a la Gerencia de Tecnología de la Información sobre la necesidad de trasladar operatividad.	Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.
02	Convoca a los Jefes de Sección de la Gerencia de Tecnología de la Información para el restablecimiento de operatividad institucional.	Gerente de Tecnología de la Información.
03	Instruye para iniciar el proceso de levantado de servicios en sitio alternativo.	Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.
04	Comunica al proveedor de servicio de soporte de centro de datos, para iniciar el proceso de levantado ordenado de servicios y, una vez concluido, informa al Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica y al Gerente de Tecnología de la Información.	Administrador de Aplicaciones Senior.
05	Informa al Jefe de Sección de Administración de Base de Datos el restablecimiento del centro de datos.	Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.
06	Coloca la Base de Datos en modo operativo y, al finalizar, informa a la Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones.	Jefe de Sección de Administración de Base de Datos.
07	Verifica el funcionamiento de aplicaciones institucionales e informa al Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica y al Gerente de Tecnología de la Información.	Jefe de Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones.
08	Al solventar la situación que impactó la operatividad del centro de datos institucional, instruye para iniciar el proceso de retorno de operatividad institucional.	Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-14	14	Recuperación de operatividad total de centro de datos.	03 de 04
Inicia: Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.		Termina: Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.	
No. Pasos	Descripción de la Actividad	Responsable	
09	Informa vía correo electrónico institucional el retorno de operatividad institucional; trabaja en conjunto el traslado de los servicios y, una vez concluido, informa al Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica y al Gerente de Tecnología de la Información.	Administrador de Aplicaciones Senior.	
10	Informa el retorno de la operatividad del centro de datos institucional.	Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.	
11	Realiza actividades de replicación de datos del sitio alternativo a oficinas institucionales, coloca la base de datos en modo operativo y, al finalizar, informa.	Jefe de Sección de Administración de Base de Datos.	
12	Verifica el funcionamiento de aplicaciones institucionales; e informa al Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica y al Gerente de Tecnología de la Información.	Jefe de Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones.	
13	Validado el restablecimiento de la operatividad del centro de datos institucional, informa al Gerente de Tecnología de la Información.	Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.	
14	Realiza la redacción del informe Post Mortem del evento y entrega copia al Gerente de Tecnología de la Información.		
FIN			

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-14	14	Recuperación de Operatividad Total de Centro de Datos	04 de 04



		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		HOJA No.
GTI-SIT-15	07	Mitigación de ciberataque.		01 de 03
Inicia: Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica o Persona Designada.		Termina: Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.		
Descripción:	Indica los pasos a seguir para mitigación de un ciberataque al Registro de Información Catastral de Guatemala.			
Objetivo:	Garantizar en forma segura la información del Registro de Información Catastral de Guatemala.			
Descripción de las normas aplicables para el cumplimiento del procedimiento				
a.	Artículo 43 de la Ley del Registro de Información Catastral, Decreto Número 41-2005 del Congreso de la República de Guatemala.			
b.	Artículo 58 del Reglamento de la Ley del Registro de Información Catastral, Acuerdo Gubernativo Número 162-2009 del Presidente de la República.			
c.	Reglamento Interno de Trabajo del Registro de Información Catastral de Guatemala, Resolución Número 142-001-2009 del Consejo Directivo del RIC.			
Descripción de los requisitos para el cumplimiento del procedimiento				
a.	La Sección de Infraestructura Tecnológica deberá notificar de forma inmediata, por cualquier medio, la detección de un ciberataque a los servicios críticos en el centro de datos institucional.			
b.	La Sección de Infraestructura Tecnológica aislará los servicios críticos del Centro de Datos institucional principal.			
c.	La Sección de Infraestructura Tecnológica deberá retroalimentar las políticas de seguridad en la Gerencia de Tecnología de la Información con base al informe Post Mortem del evento sucedido.			

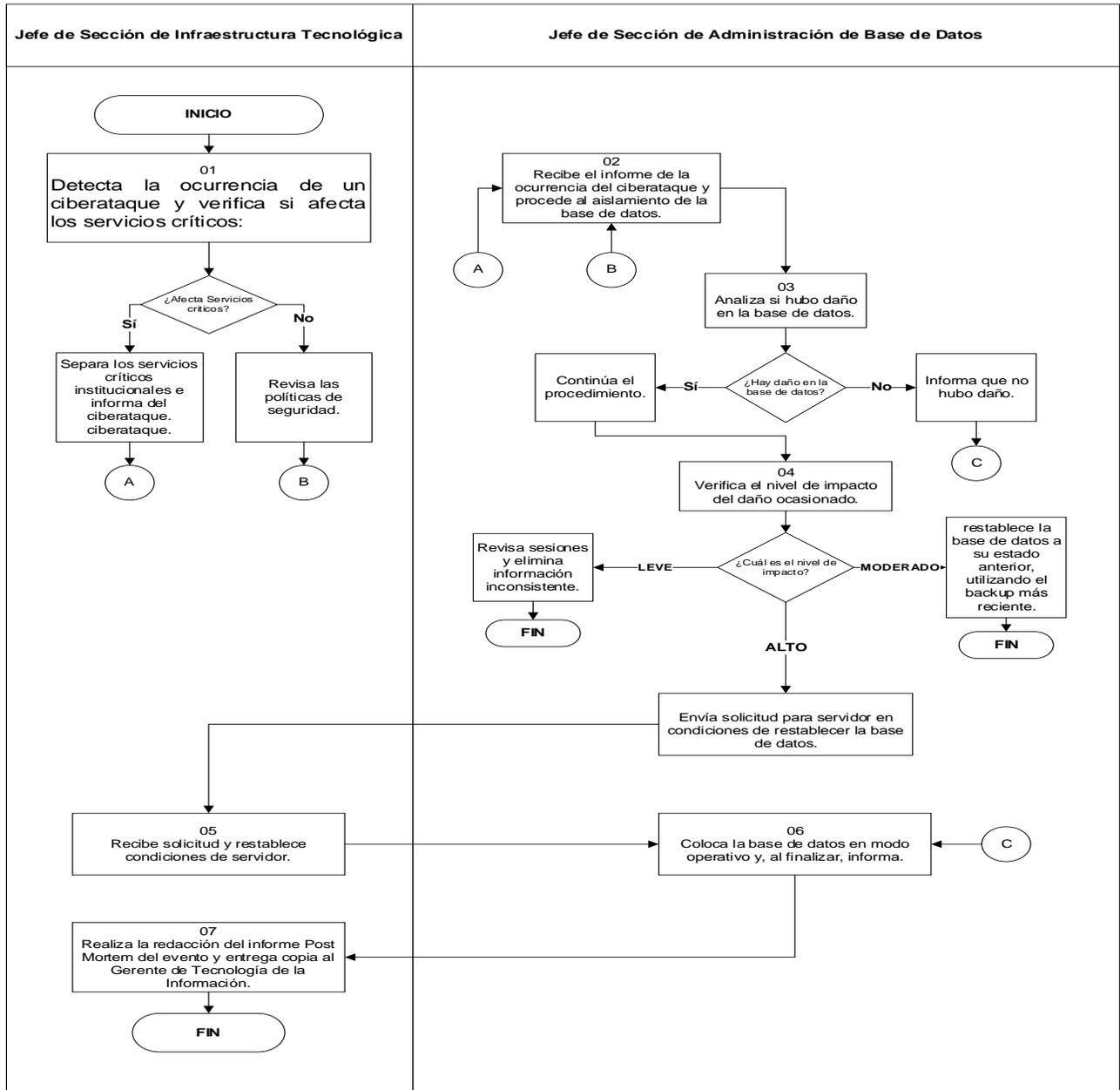
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-15	07	Mitigación de ciberataque.	02 de 03

Inicia: Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica o Persona Designada. **Termina:** Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.

No. Pasos	Descripción de la Actividad	Responsable
01	Detecta la ocurrencia de un ciberataque y verifica si afecta los servicios críticos: Sí: separa los servicios críticos institucionales e informa del ciberataque. No: revisa las políticas de seguridad.	Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica o Persona Designada.
02	Recibe el informe de la ocurrencia del ciberataque y procede al aislamiento de la base de datos.	Jefe de Sección de Administración de Base de Datos.
03	Analiza si hubo daños a la base de datos. Sí: continúa el procedimiento. No: informa que no hubo daño. Continúa en paso 06.	
04	Verifica el nivel de impacto del daño ocasionado: Leve: revisa sesiones y elimina información inconsistente. Moderado: restablece la base de datos a su estado anterior, utilizando el backup más reciente. Alto: envía solicitud para servidor en condiciones de restablecer la base de datos.	
05	Recibe solicitud y restablece condiciones de servidor.	
06	Coloca la base de datos en modo operativo y, al finalizar, informa.	Jefe de Sección de Administración de Base de Datos.
07	Realiza la redacción del informe Post Mortem del evento y entrega copia al Gerente de Tecnología de la Información.	Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.

FIN

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-15	07	Mitigación de ciberataque.	03 de 03



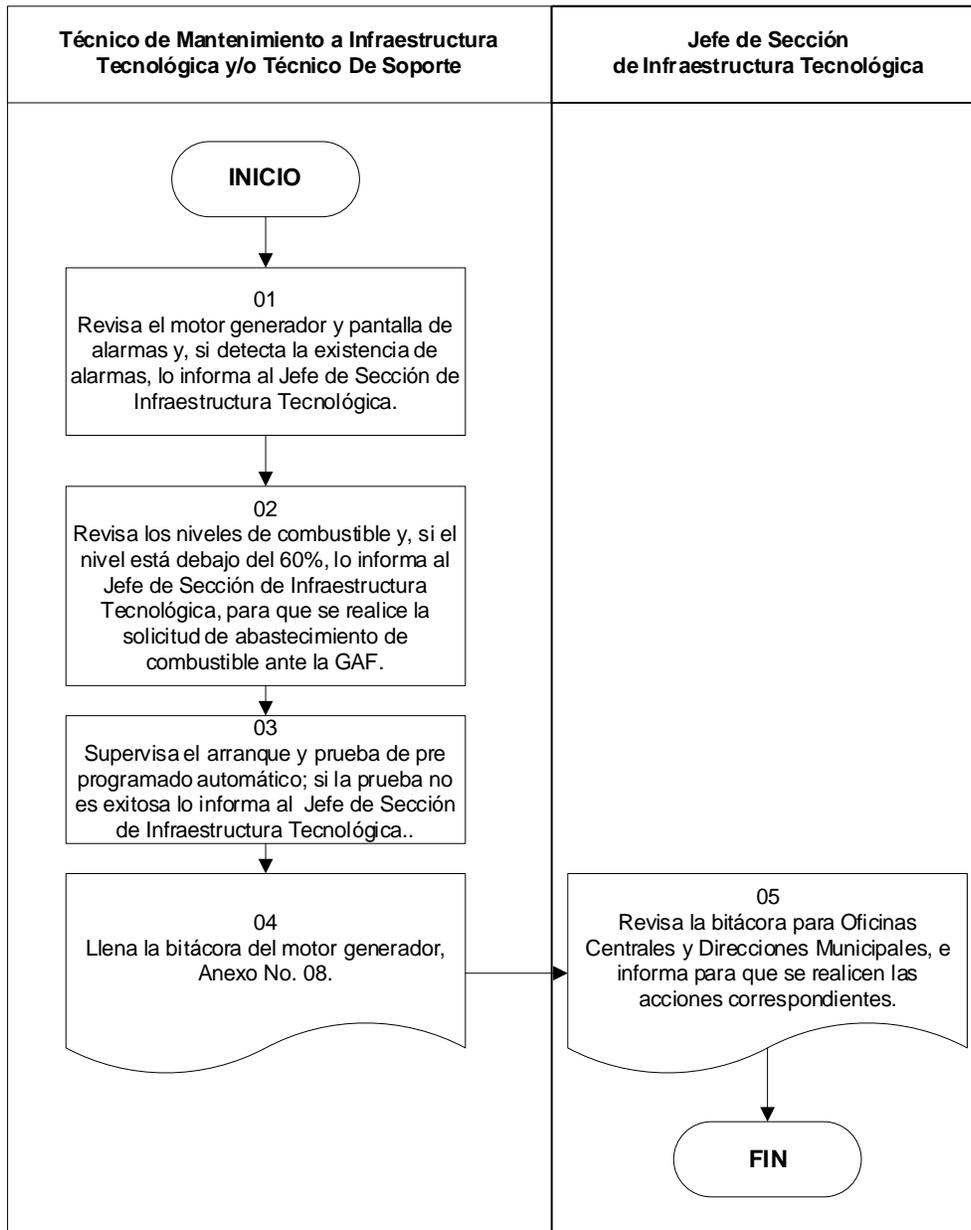
		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO				
GTI-SIT-16	No. DE PASOS 05	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Verificación del funcionamiento eficiente de las plantas generadoras de energía.	HOJA No. 01 de 03	
Inicia: Técnico de Mantenimiento a Infraestructura Tecnológica y/o Técnico de Soporte.		Termina: Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.		
Descripción:	Indica los pasos a seguir para la verificación del funcionamiento eficiente de las plantas generadoras de energía eléctrica del Registro de Información Catastral.			
Objetivo:	Garantizar y optimizar el funcionamiento de las plantas generadoras de energía eléctrica utilizadas en el Registro de Información Catastral.			
Descripción de las normas aplicables para el cumplimiento del procedimiento				
a.	Artículo 43 de la Ley del Registro de Información Catastral, Decreto Número 41-2005 del Congreso de la República de Guatemala.			
b.	Artículo 58 del Reglamento de la Ley del Registro de Información Catastral, Acuerdo Gubernativo Número 162-2009 del Presidente de la República.			
c.	Reglamento Interno de Trabajo del Registro de Información Catastral de Guatemala, Resolución Número 142-001-2009 del Consejo Directivo del RIC.			
Descripción de los requisitos para el cumplimiento del procedimiento				
a.	La Sección de Infraestructura Tecnológica es la encargada de velar por el buen funcionamiento de las plantas generadoras de energía eléctrica utilizadas en RIC.			

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-16	05	Verificación del funcionamiento eficiente de las plantas generadoras de energía.	02 de 03

Inicia: Técnico de Mantenimiento a Infraestructura Tecnológica y/o Técnico de Soporte. **Termina:** Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.

No. Pasos	Descripción de la Actividad	Responsable
01	Revisa el motor generador y pantalla de alarmas y, si detecta la existencia de alarmas, lo informa al Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.	Técnico de Mantenimiento a Infraestructura Tecnológica y/o Técnico de Soporte.
02	Revisa los niveles de combustible y, si el nivel está debajo del 60%, lo informa al Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica, para que se realice la solicitud de abastecimiento de combustible ante la GAF.	
03	Supervisa el arranque y prueba de pre programado automático; si la prueba no es exitosa lo informa al Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.	
04	Llena la bitácora del motor generador, Anexo No. 08.	
05	Revisa la bitácora para Oficinas Centrales y Direcciones Municipales, e informa para que se realicen las acciones correspondientes.	Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.
FIN		

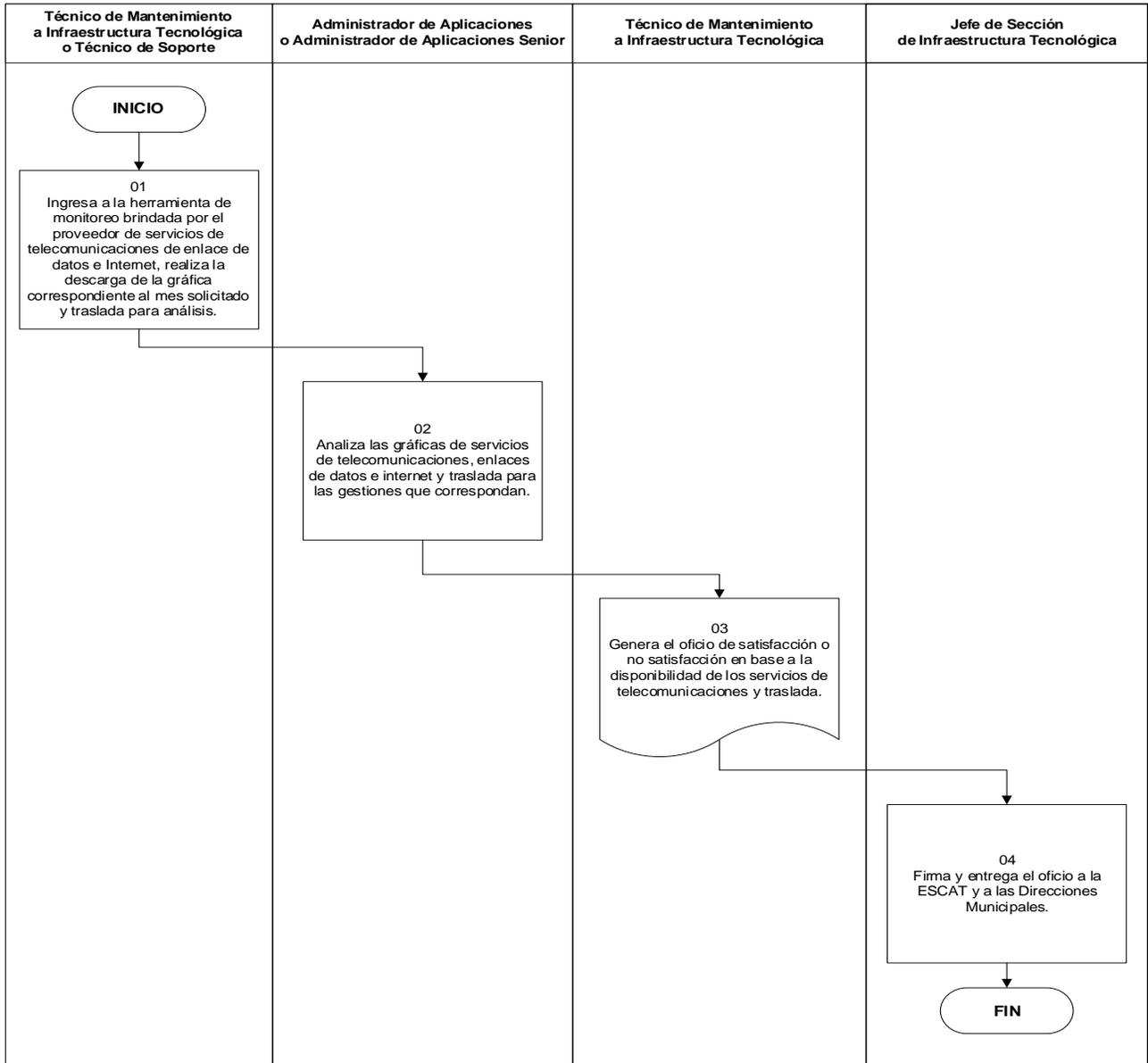
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-16	05	Verificación del funcionamiento eficiente de las plantas generadoras de energía.	03 de 03



		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Versión 2.
Descripción de las normas aplicables para el cumplimiento del procedimiento				
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.	
GTI-SIT-17	04	Monitoreo de cumplimiento de acuerdos en la prestación de servicios de telecomunicaciones.	01 de 03	
Inicia: Técnico de Mantenimiento a Infraestructura Tecnológica o Técnico de Soporte.		Termina: Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.		
Descripción:		Corresponde a las actividades a realizar por el personal de la Sección de Infraestructura Tecnológica, en cuanto al monitoreo de cumplimiento de acuerdos en la prestación de servicios de telecomunicaciones.		
Objetivo:		Llevar un registro diario de todas las actividades, proyectos, soluciones o trabajos técnicos realizados por personal de la Sección de Infraestructura Tecnológica.		
Descripción de los requisitos para el cumplimiento del procedimiento				
a.	Artículo 43 del Decreto Número 41-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro de Información Catastral.			
b.	Artículo 58 del Acuerdo Gubernativo Número 162-2009, Reglamento de la Ley del Registro de Información Catastral.			
a.	La Sección de Infraestructura Tecnológica es la encargada de realizar todo tipo de trabajos, proyectos y soluciones tecnológicas, asignadas o solicitadas por medios oficiales, y otras tareas inherentes a la infraestructura tecnológica y disponibilidad de servicios de red y periféricos de interconexión en el RIC.			
b.	El monitoreo de telecomunicaciones de enlace de datos e Internet se deberá realizar el primer día hábil de cada mes.			

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-17	04	Monitoreo de cumplimiento de acuerdos en la prestación de servicios de telecomunicaciones.	02 de 03
Inicia: Técnico de Mantenimiento a Infraestructura Tecnológica o Técnico de Soporte.		Termina: Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.	
No. Pasos	Descripción de la Actividad	Responsable	
01	Ingresa a la herramienta de monitoreo brindada por el proveedor de servicios de telecomunicaciones de enlace de datos e Internet, realiza la descarga de la gráfica correspondiente al mes solicitado y traslada para análisis.	Técnico de Mantenimiento a Infraestructura Tecnológica o Técnico de Soporte.	
02	Analiza las gráficas de servicios de telecomunicaciones, enlaces de datos e internet y traslada para las gestiones que correspondan.	Administrador de Aplicaciones o Administrador de Aplicaciones Senior.	
03	Genera el oficio de satisfacción o no satisfacción en base a la disponibilidad de los servicios de telecomunicaciones y traslada.	Técnico de Mantenimiento a Infraestructura Tecnológica.	
04	Firma y entrega el oficio a la ESCAT y a las Direcciones Municipales.	Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.	
FIN			

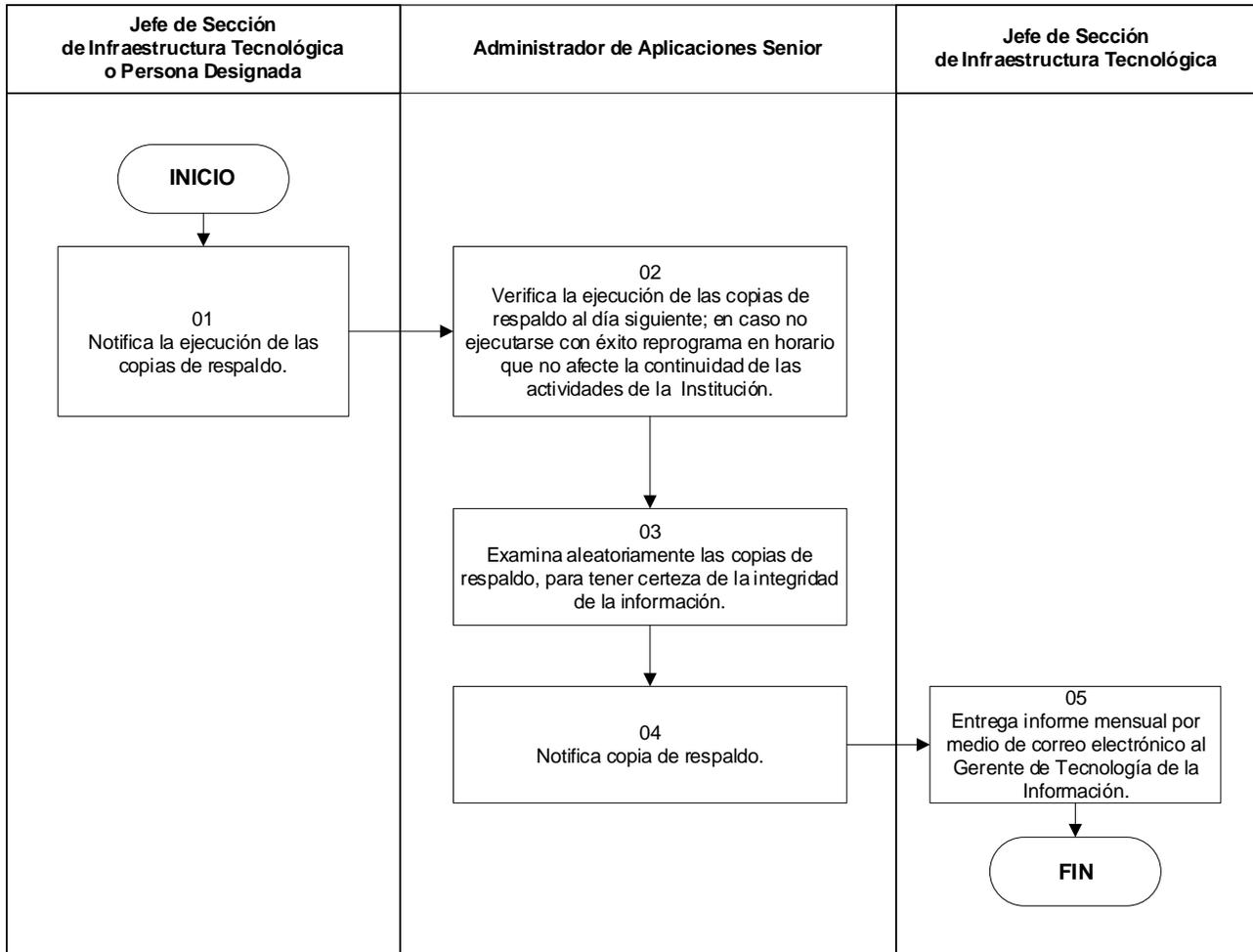
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-17	04	Monitoreo de cumplimiento de acuerdos en la prestación de servicios de telecomunicaciones.	03 de 03



		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Versión 2.
Descripción de las normas aplicables para el cumplimiento del procedimiento				
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.	
GTI-SIT-18	05	Generación y administración de copias de respaldo de sistemas informáticos del centro de datos de Oficinas Centrales.	01 de 03	
Inicia: Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica o Persona Designada.		Termina: Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.		
Descripción:	Indica los pasos a seguir para realizar de forma adecuada, el respaldo y administración de sistemas informáticos del centro de datos de Oficinas Centrales.			
Objetivo:	Garantizar la disponibilidad de la información resguardada en el centro de datos del Registro de Información Catastral.			
Descripción de las normas aplicables para el cumplimiento del procedimiento				
a.	Artículo 43 del Decreto Número 41-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro de Información Catastral.			
b.	Artículo 58 del Acuerdo Gubernativo Número 162-2009, Reglamento de la Ley del Registro de Información Catastral.			
c.	Reglamento Interno de Trabajo del Registro de Información Catastral de Guatemala, Resolución Número 142-001-2009 del Consejo Directivo del RIC.			

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-18	05	Generación y administración de copias de respaldo de sistemas informáticos del centro de datos de Oficinas Centrales.	02 de 03
Inicia: Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica o Persona Designada.		Termina: Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.	
No. Pasos	Descripción de la Actividad	Responsable	
01	Notifica la ejecución de las copias de respaldo.	Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica o Persona Designada.	
02	Verifica la ejecución de las copias de respaldo al día siguiente; en caso no ejecutarse con éxito reprograma en horario que no afecte la continuidad de las actividades de la Institución.	Administrador de Aplicaciones Senior.	
03	Examina aleatoriamente las copias de respaldo, para tener certeza de la integridad de la información.		
04	Notifica copia de respaldo.		
05	Entrega informe mensual por medio de correo electrónico al Gerente de Tecnología de la Información.	Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.	
FIN			

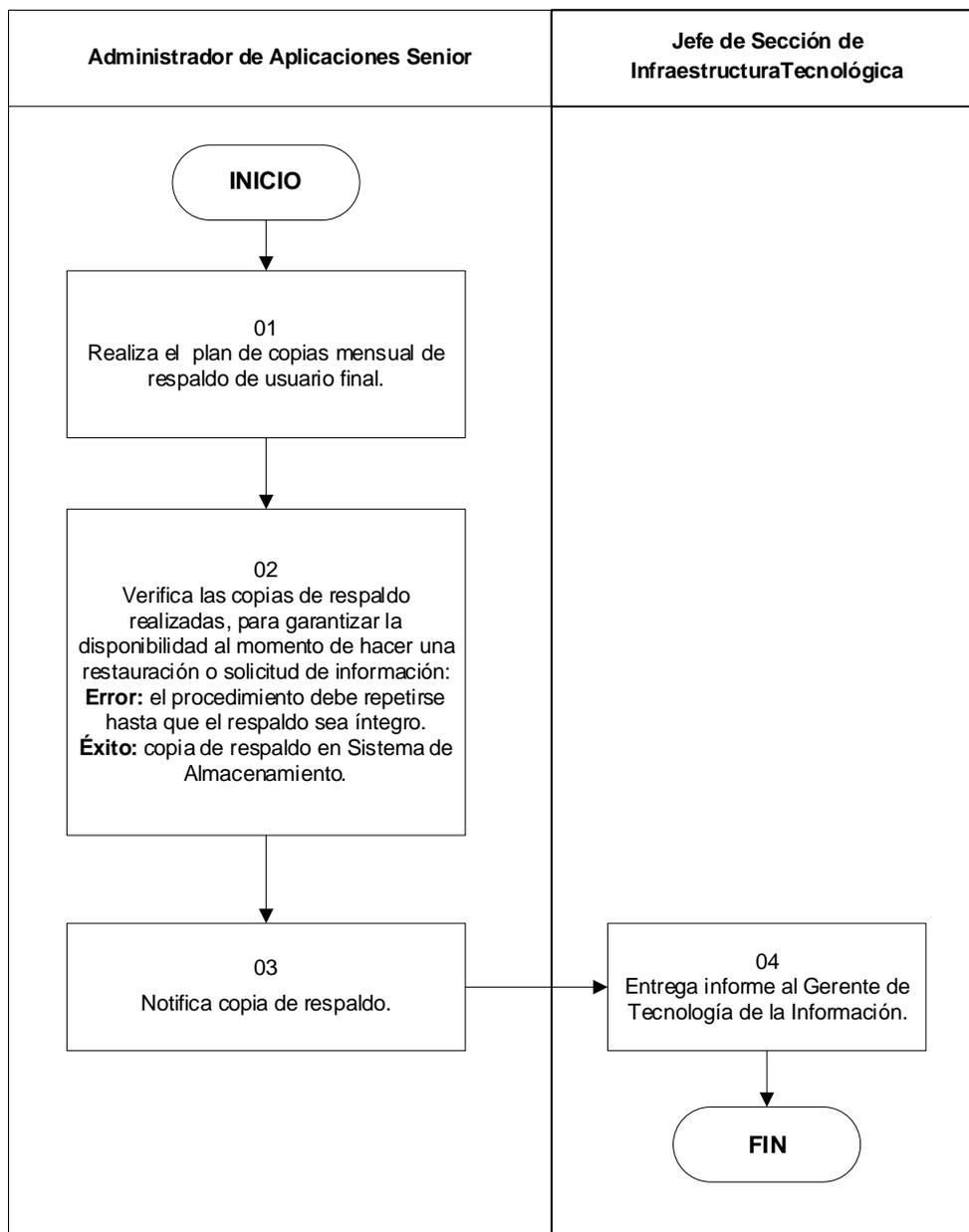
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-18	05	Generación y administración de copias de respaldo de sistemas informáticos del centro de datos de Oficinas Centrales.	02 de 03



		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Versión 2.
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.	
GTI-SIT-19	04	Generación y administración de copias de seguridad de oficinas centrales.	01 de 03	
Inicia: Administrador de Aplicaciones Senior.			Termina: Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.	
Descripción:	Indica los pasos a seguir para realizar de forma adecuada las copias de respaldo del equipo de cómputo.			
Objetivo:	Garantizar la disponibilidad de la información contenida en los equipos de cómputo, utilizada por el personal del Registro de Información Catastral.			
Descripción de las normas aplicables para el cumplimiento del procedimiento				
a.	Artículo 43 del Decreto Número 41-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro de Información Catastral.			
b.	Artículo 58 del Acuerdo Gubernativo Número 162-2009, Reglamento de la Ley del Registro de Información Catastral.			
c.	Reglamento Interno de Trabajo del Registro de Información Catastral de Guatemala, Resolución Número 142-001-2009 del Consejo Directivo del RIC.			

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-19	04	Generación y administración de copias de seguridad de oficinas centrales.	02 de 03
Inicia: Administrador de Aplicaciones Senior.		Termina: Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.	
No. Pasos	Descripción de la Actividad		Responsable
01	Realiza el plan de copias mensual de respaldo de usuario final.		Administrador de Aplicaciones Senior.
02	Verifica las copias de respaldo realizadas, para garantizar la disponibilidad al momento de hacer una restauración o solicitud de información: Error: el procedimiento debe repetirse hasta que el respaldo sea íntegro. Éxito: copia de respaldo en Sistema de Almacenamiento.		
03	Notifica la copia de respaldo.		
04	Entrega informe al Gerente de Tecnología de la Información.		Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica.
FIN			

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SIT-19	04	Generación y administración de copias de seguridad de oficinas centrales.	03 de 03



GLOSARIO

Active Directory (Directorio activo): Es un servicio establecido en uno o varios servidores, donde se crean objetos tales como usuarios, equipos o grupos, con el objetivo de administrar los inicios de sesión en los equipos conectados a la red.

BackUp: Copia de seguridad de uno o más archivos informáticos, que se hace generalmente para prevenir posibles pérdidas de información.

Carpeta Compartida: Es utilizada por un grupo de personas con necesidades comunes de acceso a determinados archivos, así como de una ubicación conocida y accesible para todos.

DEN: Dirección Ejecutiva Nacional.

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

GTI: Gerencia de Tecnología de la Información.

GAF: Gerencia Administrativa Financiera.

Páginas Streaming: (Páginas de transmisión): Es la distribución digital de contenido multimedia a través de una red de computadoras, de manera que el usuario utiliza el producto a la vez que descarga.

RIC: Registro de Información Catastral.

Sistema Operativo: Conjunto de órdenes y programas que controlan los procesos básicos de una computadora y permiten el funcionamiento de otros programas.



Anexo No. 01 Hoja de Servicio

FO-GTI-SIT-01	GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN			
SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	HOJA DE SERVICIO			
EDICIÓN: 2024				
				No. Ticket _____
DATOS DE USUARIO:				
NOMBRE				
UBICACIÓN				
HORA DE INICIO:		HORA DE CIERRE:		
FECHA:				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
SITUACION ENCONTRADA:				
ACTIVIDADES REALIZADAS:				
TÉCNICO			USUARIO ATENDIDO	

Anexo No. 03 Solicitud de Creación de Usuario Nuevo

FO-GTI-SIT-03	GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	 <p>REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL Construyendo la seguridad jurídica de la tierra</p>
SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	SOLICITUD DE CREACIÓN DE USUARIO NUEVO	
EDICIÓN: 2024		

Fecha:

Solicitud de Creacion de Usuario Nuevo

Información del Usuario a Crear

Nombres:	<input style="width: 95%;" type="text"/>	
Apellidos:	<input style="width: 95%;" type="text"/>	
Usuario a partir de:	<input style="width: 150px;" type="text"/>	Equipo a Configurar: <input style="width: 150px;" type="text"/>
Actividad a desarrollar:	<input style="width: 95%;" type="text"/>	
Número de contrato:	<input style="width: 95%;" type="text"/>	

Permisos y Accesos para el Usuario a Crear

General	Correo Electrónico: <input style="width: 150px;" type="text"/>
	Acceso al Internet: <input style="width: 150px;" type="text"/> Perfil de Acceso <input style="width: 150px;" type="text"/>

Uso Exclusivo de Tecnología de Información

	Cuenta	Contraseña
Dominio:		

Firmas y Sellos

Firma Jefe Inmediato del Solicitante	Vo.Bo. Gerencia
Firma, Fecha, Hora y Sello de Recibido	

Anexo No. 04
Solicitud de Cambio de Perfil de Acceso a Internet de Oficinas Centrales

FO-GTI-SIT-04	GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN	 <p>REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL Construyendo la seguridad jurídica de la tierra</p>
SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA EDICIÓN: 2024	SOLICITUD DE CAMBIO DE PERFIL DE ACCESO A INTERNET DE OFICINAS CENTRALES, OFICINAS ANEXAS Y ESCAT	
Fecha:	No. Ticket _____	
Datos de Usuario		
NOMBRES		
APELLIDOS:		
PUESTO:		
UNIDAD/ GERENCIA		
Datos de la Solicitud de Perfil de Acceso		
PERFIL DE ACCESO SOLICITADO: (Marcar con una X solo una opción)		
JUSTIFICACION: 	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/>	
JUSTIFICACIÓN PARA EL CAMBIO DE ACCESO: 		
JEFE INMEDIATO DE SOLICITANTE (nombre, firma, Sello)		GERENTE DE AREA (nombre, firma, Sello)

Anexo No. 05 Solicitud de Habilitación de Servidor

FO-GTI-SIT-05	GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN			
SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA EDICIÓN 2024	SOLICITUD DE HABILITACIÓN DE SERVIDOR			
Propósito del Servidor				
Justificación de la Habilitación del Servidor: <i>Indica la razón por la que se necesita la creación del servidor.</i>				
Rol del servidor a crear: <i>base de datos, servidor web, repositorio de archivos, etc.</i>			Fecha de inicio de uso: dd/MM/AAAA	
Duración de uso del servidor: <i>Período de uso del servidor (15 días, 1 mes, 6 meses, permanente)</i>			Fecha de finalización de uso: dd/MM/AAAA	
Información de la solicitud				
Solicitante: <i>Nombre del Solicitante</i>		Documentación de la solicitud:		
Puesto de Solicitante: <i>Puesto del Solicitante</i>		Se deberá adjuntar documentación que confirme la justificación del servidor		
Datos Técnicos del Servidor				
Sistema Operativo: <i>Especificar Sistema Operativo</i>				
Procesadores:	Especifique cantidad de procesadores	Memoria RAM:	Cantidad de Memoria Requerida	
Almacenamiento:		Necesario en Sitio Alternativo:	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Acceso				
Usuarios a los que se les solicita el acceso:	•			
Para Uso de la Unidad de Infraestructura y Sistemas				
Aprobado por <u>Jefe</u> de Sección de Infraestructura Tecnológica:	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>		
Motivo de Rechazo:				
Nombre del servidor:		Dirección IP:		
Sistema Operativo Cuenta con Últimas Actualizaciones:	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Antivirus Instalado:	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
No. de Oficio de Respuesta:		Habilitado en ambiente de respaldo:	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Solicitante <i>(Firma y Nombre)</i>		Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica <i>(Firma y Nombre)</i>		

Anexo No. 06

Bitácora de Control de Acceso Físico al Centro de Datos de Oficinas Centrales

FO-GTI-SIT-06		GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN					
SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA							
EDICIÓN 2024		BITACORA DE CONTROL DE ACCESO FÍSICO AL CENTRO DE DATOS DE OFICINAS CENTRALES					
Correlativo:							
No.	Nombre Completo	Área / Nombre Empresa	Fecha	Hora de Entrada	Hora de Salida	Motivo de Ingreso	Firma
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							

Anexo No. 07

Dictamen de Estado de Equipo de Cómputo para Entrega a Sección de Inventarios

FO-GTI-SIT-07		GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		
SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		DICTAMEN DE ESTADO DE EQUIPO DE CÓMPUTO PARA ENTREGA A LA SECCIÓN DE INVENTARIOS		
EDICIÓN 2024				
No. de Correlativo:				
Fecha:		No. de Inventario:		
Datos del Equipo				
Marca:		Modelo:		
No. de Serie		Tipo de equipo:		
Estado del Equipo:				

El presente dictamen técnico se realiza acorde a lo establecido en el Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Infraestructura Tecnológica de la Gerencia de Tecnología de la Información, como documentación de soporte para el proceso de entrega en resguardo de equipo de cómputo a la Sección de Inventarios, de la Gerencia Administrativa Financiera.

Luego de realizar una revisión técnica del equipo de cómputo indicado en la sección "Datos del Equipo", se ha DICTAMINADO que el estado de este es "COLOCAR ESTADO DEL EQUIPO" debido a "COLOCAR RAZÓN DEL ESTADO DE EQUIPO", por lo que se recomienda a la Sección de Inventarios se realice el proceso de "RESGUARDO O BAJA".

Para su conocimiento y efectos correspondientes,

Firma de personal de la Sección de
Infraestructura
Nombre de Firmante
Puesto de Firmante

Vo.Bo.

Anexo No.08 Bitácora de Motor Generador de Oficinas Centrales

FO-GTI-SIT-08		GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN				
SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		BITÁCORA DE MOTOR GENERADOR DE OFICINAS CENTRALES				
EDICIÓN 2024						
No. de Correlativo:						
Fecha:				Mes:		
Datos del Equipo						
Marca:				No. de Serie		
No. de Inventario:						
Flote Inicial:				Flote Final:		
NO.	FECHA	HORA ARRANQUE		CANTIDAD TIEMPO CONSUMO MES	PORCENTAJE DE COMBUSTIBLE	OBSERVACIONES
		INICIO	FIN			
.....Vienen.....						
1						
2						
3						
4						
5						

Elaboró: _____

Vo.Bo.: _____