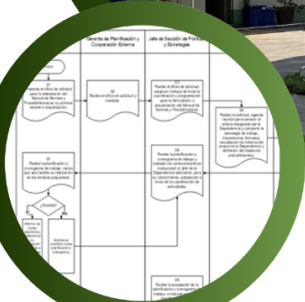


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA



IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
08	Planificación para la formulación o actualización de Manuales de Normas y Procedimientos.
Dependencia:	Termina: Jefe de Sección de Políticas
Descripción de la actividad	
Oficina de solicitud para la formulación o actualización del Manual de Normas y Procedimientos.	Jefe de Sección
de solicitud y traslado.	Gerente
solicitud, se asigna e instruye se inicie la formulación para la formulación o actualización de Normas y Procedimientos.	

Versión
2



Guatemala, agosto del 2026

ACUERDO DE DIRECCIÓN DEN-RIC/137-2026

**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:

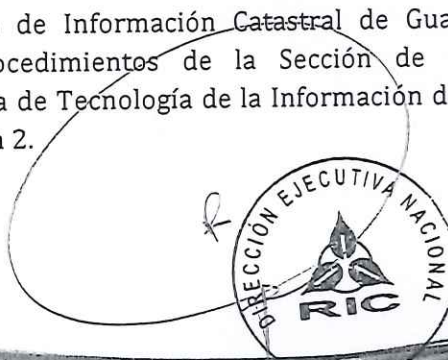
Que el Registro de Información Catastral de Guatemala es una institución del Estado, autónoma y de servicio con personalidad jurídica, patrimonio y recursos propios, que se rige por su Ley y sus Reglamentos, con aplicación supletoria de las leyes del ordenamiento jurídico nacional, congruentes con sus objetivos y naturaleza.

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución Número 676-001-2021 del Consejo Directivo del Registro de Información Catastral de Guatemala se aprobó el Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Soporte e Implementación de Aplicaciones 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 el Gerente de Tecnología de la Información del Registro de Información Catastral de Guatemala, mediante oficio Ref. GTI-316-2026/DEN de fecha 10 de agosto de 2026, solicitó a la Dirección Ejecutiva Nacional del Registro de Información Catastral de Guatemala, la aprobación del Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones 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 en 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 de Guatemala; 2 de la Resolución Número 676-001-2021 del Consejo Directivo del RIC, de fecha 03 de agosto del 2021; y el Acuerdo de Dirección DEN-RIC/118-2022, de fecha 03 de octubre del 2022.

ACUERDA:

Artículo 1. APROBAR la actualización del Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones 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, para que proceda a la implementación del Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones de la Gerencia de Tecnología de la Información del Registro de Información Catastral de Guatemala, Versión 2.

Artículo 3. El presente Acuerdo surte efectos inmediatamente.

En la ciudad de Guatemala, el 24 de Agosto de 2026.

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 NUEVE MIL CIENTO OCHENTA Y TRES (9183) AL NUEVE MIL DOSCIENTOS CUATRO (9204), SE ENCUENTRA EL ACTA NÚMERO SEISCIENTOS SETENTA Y SEIS GUION DOS MIL VEINTIUNO (676-2021), DE LA SESIÓN ORDINARIA REALIZADA EL TRES (3) DE AGOSTO DE DOS MIL VEINTIUNO (2021), QUE EN SU PUNTO TERCERO (3°), CONSTA LA RESOLUCIÓN NÚMERO SEISCIENTOS SETENTA Y SEIS GUION CERO CERO UNO GUION DOS MIL VEINTIUNO (676-001-2021), QUE LITERALMENTE ESTABLECE:-----

“CONSEJO DIRECTIVO DEL REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA. RESOLUCIÓN NÚMERO SEISCIENTOS SETENTA Y SEIS GUION CERO CERO UNO GUION DOS MIL VEINTIUNO (676-001-2021). GUATEMALA, TRES (3) DE AGOSTO DE DOS MIL VEINTIUNO (2021). 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 Soporte e Implementación de Aplicaciones de la Gerencia de Tecnología de la Información del Registro de Información Catastral de Guatemala, el cual constituye una herramienta



administrativa que establece las actividades y requisitos que se deben cumplir para proporcionar la mejor atención y soporte a los usuarios en la correcta utilización de la herramientas tecnológicas que son utilizadas en el Registro de Información Catastral de Guatemala. **POR TANTO:** Con base en lo considerado en el Decreto No. 41-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro de Información Catastral en sus Artículos 1, 2, 4, 8, 9, 13 literal g), 14, 15 y 16 literales, a), e) y n). **RESUELVE:** **Artículo 1.** Aprobar el **Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Soporte e Implementación de Aplicaciones de la Gerencia de Tecnología de la Información del Registro de Información Catastral de Guatemala**, en la forma en que fue presentado por la Dirección Ejecutiva Nacional. **Artículo 2.** La Dirección Ejecutiva Nacional a través de la emisión de un Acuerdo de Dirección podrá incorporar los cambios que resulten necesarios para la actualización del presente Manual. **Artículo 3.** La Dirección Ejecutiva Nacional a través de la Gerencia de Tecnología de la Información deberá remitir a las Direcciones Municipales, Gerencias, Coordinaciones, Secciones y Unidades del Registro de Información Catastral de Guatemala el presente Manual. **Artículo 4.** Se deroga la Resolución número quinientos noventa guion cero cero uno guion dos mil veinte (590-001-2020), emitida por el Consejo Directivo del Registro de Información Catastral de Guatemala, el veinticinco (25) de febrero de dos mil veinte (2020). **Artículo 5.** 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 DIECISIETE (17) DE AGOSTO DE DOS MIL VEINTIUNO (2021).-----

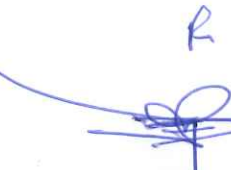
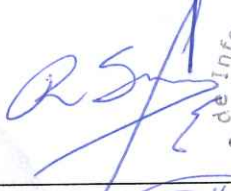
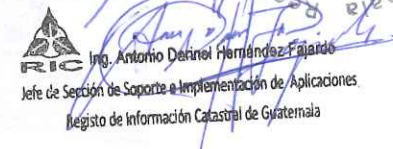
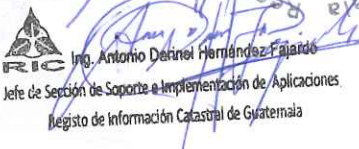


ING. AGR. ACXEL EFRAÍN DE LEÓN RAMÍREZ
SECRETARIO DEL CONSEJO DIRECTIVO RIC

(CONSTA 2 FOLIOS)
SG/RIC

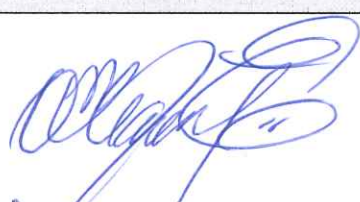
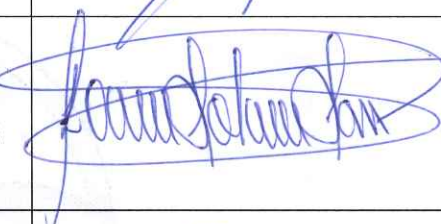
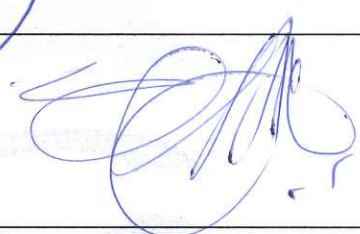
**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES
DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
DEL REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA**

VISTO BUENO

NOMBRE	PUESTO	FIRMA Y SELLO
Ing. Agr. Acel Efraín De León Ramírez	Director Ejecutivo Nacional del RIC	 
Ing. Raúl Eduardo Sosa Echeverría	Gerente de Tecnología de la Información	 
Ing. Antonio Darinel Hernández Fajardo	Jefe de Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones	 

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES
DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
DEL REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL DE GUATEMALA**

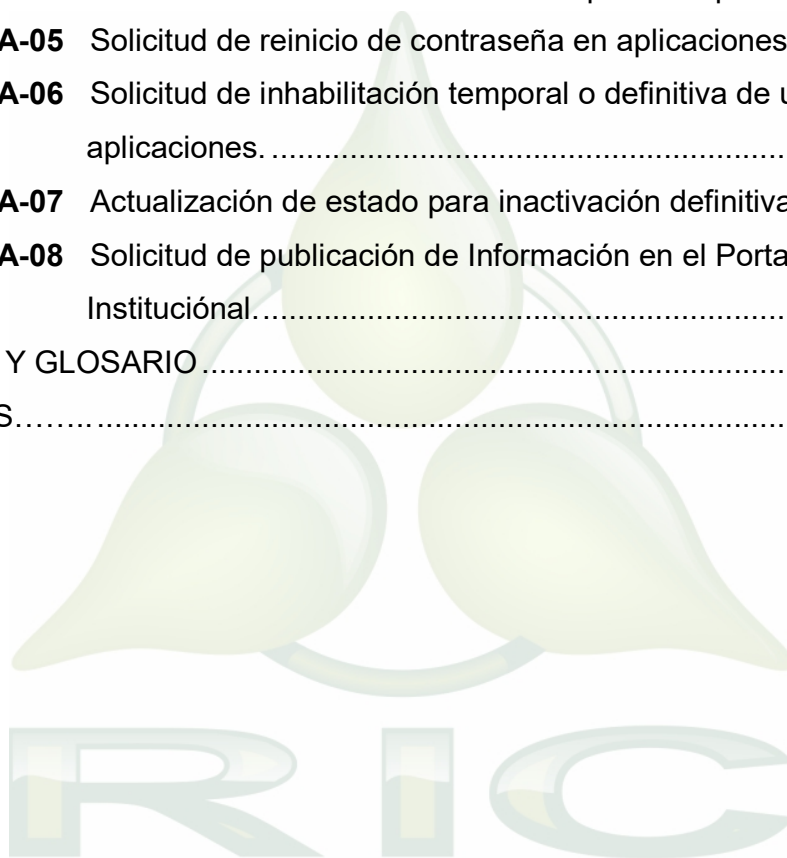
ELABORADO POR:

NOMBRE	PUESTO	FIRMA
Ing. Alejandra Marisol Constanza Soberanis	Profesional para el Desarrollo y/o Actualización de Instrumentos Técnicos Administrativos	
MSc. Rocío Zussette Solórzano Landaverri	Jefe de Sección de Políticas y Estrategias	
MSc. Saúl Pérez Pojoy	Analista Profesional para el Análisis de Procesos y Procedimientos	
Sr. Armando Maldonado Dardón	Analista Técnico de Políticas y Estrategias	

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	i
JUSTIFICACIÓN	ii
MARCO LEGAL	iv
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 SOCIALIZACIÓN DEL PRESENTE 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	8
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 SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	9

5.2.1	ATRIBUCIONES DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES.....	10
5.2.2	Procedimientos de la Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones de la Gerencia de Tecnología de la Información.....	10
GTI-SSIA-01	Reporte de incidencia en aplicaciones.	11
GTI-SSIA-02	Creación de usuario y/o asignación de roles en aplicaciones.	16
GTI-SSIA-03	Capacitación de funcionalidades de aplicaciones.	20
GTI-SSIA-04	Elaboración de Instructivo o Guía rápida de aplicaciones.	25
GTI-SSIA-05	Solicitud de reinicio de contraseña en aplicaciones.	29
GTI-SSIA-06	Solicitud de inhabilitación temporal o definitiva de usuario en aplicaciones.	33
GTI-SSIA-07	Actualización de estado para inactivación definitiva de predios. ...	37
GTI-SSIA-08	Solicitud de publicación de Información en el Portal Web Institucional.....	43
	SIGLAS Y GLOSARIO	46
	ANEXOS.....	47



ANEXOS

ANEXO 01	REQUERIMIENTO A LA SECCION DE DESARROLLO.....	48
ANEXO 02	SOLICITUD PARA LA CREACIÓN DE USUARIO Y ASIGNACIÓN DE ROLES EN APLICACIONES	50
ANEXO 03	CONSTANCIA DE RECEPCIÓN DE INSTRUCTIVO O GUÍA RÁPIDA DE APLICACIONES	51
ANEXO 04	CERTIFICACIÓN DE FUNCIONALIDADES / MÓDULOS.....	52



INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones 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 como una guía para disminuir las fallas e incidencias en las aplicaciones que sirven de apoyo informático a las dependencias del RIC, en sus funciones y actividades habituales. Además, el manual coadyuva a evitar la duplicidad de funciones y a optimizar el uso del recurso humano, el tiempo y otros recursos, para obtener con eficiencia y eficacia los resultados institucionales programados.

Este manual está estructurado para orientar al usuario y es de utilidad para consulta y guía para realizar sus actividades diarias, en congruencia con las atribuciones y responsabilidades de la Gerencia de Tecnología de la Información. En su parte inicial el documento presenta los aspectos generales de la Institución y la estructura organizativa y funcional de la Gerencia de Tecnología de la Información, donde se incluye a la Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones, con sus atribuciones específicas asignadas. Además, se presentan las definiciones básicas, la simbología utilizada y la interpretación del formato aplicado en los procedimientos, para facilitar su uso habitual.

Finalmente, se describen los procedimientos en un formato estandarizado que organiza de manera lógica y secuencial la información relativa a la normativa y legislación aplicable, los requisitos previos indispensables para su ejecución, la descripción detallada de las etapas del proceso y la identificación de los responsables de cada actividad, concluyendo con los diagramas de flujo correspondientes.

JUSTIFICACIÓN

Para la actualización del presente manual se tomó como base la versión 1 del Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Soporte e Implementación de Aplicaciones de la Gerencia de Tecnología de la Información del Registro de Información Catastral de Guatemala, aprobada mediante Resolución Número 676-001-2021 del Consejo Directivo del RIC.

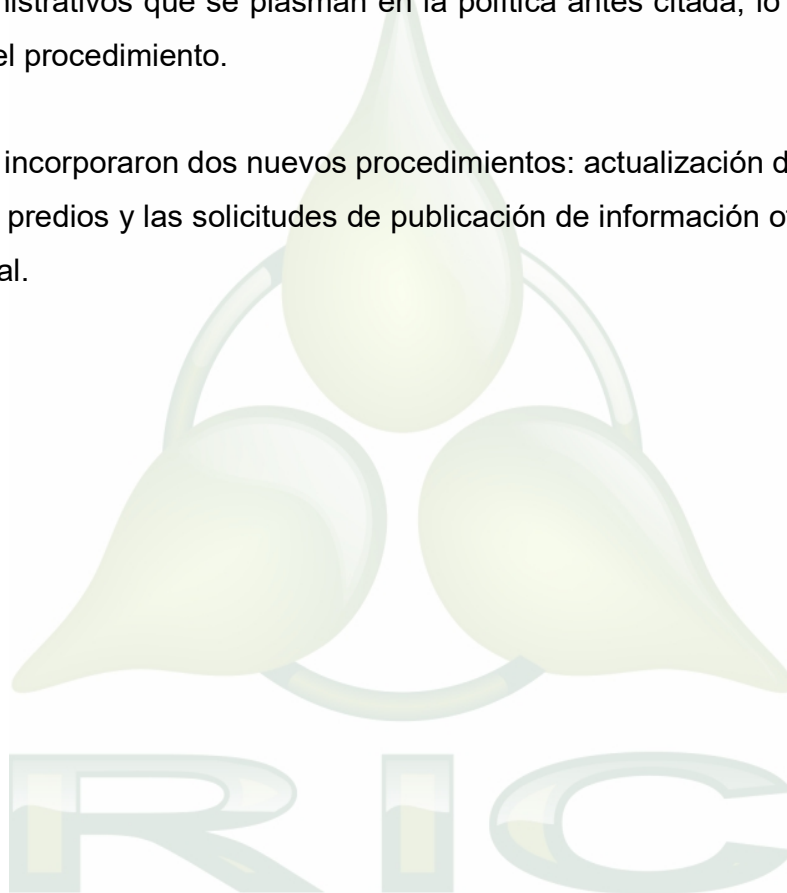
En primera instancia, dicha actualización se fundamenta en los cambios en la estructura organizativa del RIC, establecidos en el Acuerdo de Dirección DEN-RIC/118-2022, mediante el cual se aprobó la denominación de la Unidad de Soporte e Implementación de Aplicaciones, que pasó a llamarse Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones; por lo que se modificó la estructura organizativa de la Gerencia de Tecnología de la Información y por consiguiente los procedimientos del Manual, fueron rediseñados conforme a las atribuciones y responsabilidades del personal de la Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones bajo la nueva estructura organizativa

Así también, se ha tenido en consideración los resultados de la Auditoría a Sistemas Informáticos practicada por la Dirección de Auditoría a Sistemas Informáticos y Nóminas de Gobierno de la Contraloría General de Cuentas, en la cual se evaluó a la Institución el período del 01 de enero de 2022 al 30 de septiembre de 2023, generándose una recomendación en el aspecto de Gobernanza, la cual estaba enfocada al contenido del Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Infraestructura Tecnológica de la Gerencia de Tecnología de la Información, Versión 1, que en su Anexo No. 1 se tenía el documento titulado “Política de Seguridad de la Unidad de Infraestructura Tecnológica”, siendo la consideración que las políticas de seguridad establecidas en tal anexo deben ser de conocimiento de toda la Institución. Para la atención de esta recomendación, se realizó el análisis técnico del contenido del Anexo, identificando que corresponden a directrices técnicas que se deben seguir en distintas áreas para garantizar la seguridad en las operaciones tecnológicas, por lo que se identificó para cada aspecto del

documento, los procedimientos normativos en el cual se deben aplicar tales directrices, para incorporarlos en la operación diaria de la Institución.

En el caso del Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones de la Gerencia de Tecnología de la Información, se identificó que era necesario fortalecer el procedimiento para la Creación de usuario y/o asignación de roles en aplicaciones, con las directrices establecidas para el acceso a los sistemas administrativos que se plasman en la política antes citada, lo cual motivó a la modificación del procedimiento.

Finalmente, se incorporaron dos nuevos procedimientos: actualización de estado para la inactivación de predios y las solicitudes de publicación de información oficial en el portal web institucional.



MARCO LEGAL

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 las 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. Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023 del Contralor General de Cuentas.
- d. Ley del Registro de Información Catastral, Decreto Número 41-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Acuerdo Gubernativo Número 162-2009 del Presidente de la República.

Otros instrumentos normativos de observancia general:

- a. Manual de Organización y Descripción de Puestos del Registro de Información Catastral de Guatemala, Resolución Número 060-001-2007 y sus reformas.
- b. Reglamento Interno de Trabajo del Registro de Información Catastral de Guatemala, Resolución Número 142-001-2009 del Consejo Directivo del RIC.
- c. Reglamento Orgánico Interno del Registro de Información Catastral de Guatemala, Resolución Número 655-001-2021 del Consejo Directivo del RIC y sus reformas.
- d. Código de Ética del Registro de Información Catastral de Guatemala, Resolución Número 867-001-2026 del Consejo Directivo del RIC del 23 de abril de 2026.

1. GENERALIDADES DEL MANUAL

1.1 OBJETIVO GENERAL

Brindar los lineamientos para el soporte y la documentación adecuada a los usuarios de las aplicaciones administradas por la Gerencia de Tecnología de la Información para garantizar la correcta utilización de las herramientas tecnológicas del Registro de Información Catastral de Guatemala.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Crear usuarios y asignar roles en aplicaciones de forma eficiente.
- Brindar capacitaciones adecuadas y elaborar instructivos y guías rápidas para las aplicaciones gestionadas en la Gerencia de Tecnología de la Información.
- Brindar soporte continuo a los usuarios en relación a fallas o incidencias en aplicaciones del Registro de Información Catastral de Guatemala.
- Actualizar de forma oportuna la información generada por cada dependencia en el portal web de la institución, así como la de inactivación definitiva de predios solicitada por las Direcciones Municipales.

1.3 CAMPO DE APLICACIÓN

El presente Manual es de observancia y aplicación obligatoria para el personal de la Gerencia de Tecnología de la Información y especialmente de la Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones y de las Dependencias que intervengan en los procedimientos.

1.4 USUARIOS DEL MANUAL

- Jefe de Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones.
- Profesional para el Aseguramiento de Calidad de Proceso.
- Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior y Junior.
- Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones.
- Técnico de Control de Calidad.
- Personal de la Gerencia de Tecnología de la Información que participe en los procedimientos.

1.5 SOCIALIZACIÓN DEL PRESENTE MANUAL

Para cumplir con los objetivos del Manual, la Gerencia de Tecnología de la Información y la Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones, deberán realizar las siguientes actividades:

- a) Brindar copia impresa o digital del Manual al personal que interviene en la ejecución de los procedimientos.
- b) Capacitar al personal que tenga interacción en las actividades de los procedimientos.
- c) Aplicar el Manual durante el proceso de inducción al puesto a personal de reciente ingreso a la Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones.
- d) Velar por que se ejecuten los procedimientos establecidos.
- e) Solicitar y gestionar ante la Unidad 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:

- Implementación de 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

En oportunidad de la aprobación por el Consejo Directivo del RIC de la segunda versión del Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Soporte e Implementación de Aplicaciones de la Gerencia de Tecnología de la Información del Registro de Información Catastral de Guatemala, en el Artículo 2 de la Resolución 676-001-2021 se estableció que las actualizaciones al Manual podrán ser aprobadas mediante Acuerdo de 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 aspectos importantes que se desarrollan en el presente documento.

a. Manual de Normas y Procedimientos

Es el documento administrativo integrado por un conjunto de procedimientos interrelacionados, que pueden corresponder a una dependencia en su totalidad o a una sección o área en específico.

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

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.

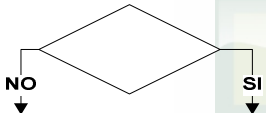
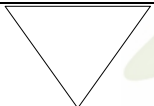
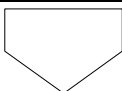
d. Diagrama de Flujo

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, (ANSI por sus siglas en inglés) que se describe a continuación:

SIMBOLOGÍA A UTILIZAR PARA LA ELABORACIÓN DE DIAGRAMAS DE FLUJO

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 involucrada 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	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 a las personas que lo utilicen. Para el efecto es necesario que cumpla con los siguientes lineamientos:

- a. **Encabezado:** Identifica el tipo del Manual, la Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones (SSIA) y la Gerencia de Tecnología de la Información (GTI) a la que corresponde.
- b. **Versión:** Identifica el número de la versión del Manual.
- c. **Código del Procedimiento:** Este consta de las siglas que identifican la Gerencia de Tecnología de la Información (GTI), la Sección Soporte e Implementación de Aplicaciones (SSIA) y el número de procedimiento para identificar y facilitar su ubicación.
- d. **Número de Pasos:** Indica la cantidad de pasos que tiene el procedimiento para su realización.
- e. **Identificación del procedimiento:** Describe de manera precisa el nombre del procedimiento.
- f. **Hojas No.:** Identifica el número de hojas que conforman el procedimiento.
- g. **Inicia:** 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 brevemente la finalidad del procedimiento.
- k. **Legislación y normas aplicables para el cumplimiento del procedimiento:** Detalla la legislación y normativa 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 la seguridad jurídica en la tenencia de la tierra y el desarrollo sostenible en el campo en condiciones de igualdad.

Bajo esta aspiración social, el 15 de junio de 2005, el Congreso de la República de Guatemala aprobó la Ley del Registro de Información Catastral, mediante el Decreto Número 41-2005, por medio del cual se crea la institución estatal 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, 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.

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

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

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

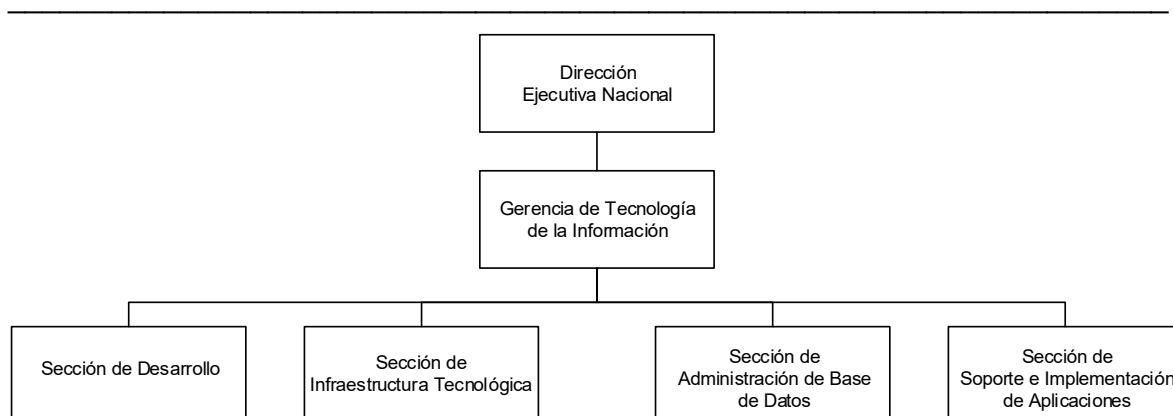
² Con base al Artículo 3. Integración, del Reglamento Orgánico Interno del Registro de Información Catastral de Guatemala, Resolución Número 655-001-2021 del Consejo Directivo del RIC.

de herramientas. Provee servicios informáticos y telemáticos a los usuarios internos y externos del RIC.”³

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, fue aprobada según Acuerdo de Dirección DEN-RIC/118-2022 de fecha 03 de octubre de 2022. La cadena de mando, jerarquías, líneas de responsabilidad y autoridad para la toma de decisiones, se pueden visualizar en el organigrama siguiente:

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



Fuente: Elaboración propia con base al Acuerdo de Dirección DEN-RIC/118-2022 de fecha 03 de octubre de 2022.

5.2 SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Planifica y coordina todas las actividades relacionadas con el soporte técnico de las aplicaciones, elaboración de manuales y guías rápidas, capacitaciones, creaciones de

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

usuarios que utilicen las herramientas desarrolladas por Gerencia de Tecnología de la Información, así como la actualización de la página web de la institución.

5.2.1 ATRIBUCIONES DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES

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

- a. Reportar incidencias en aplicaciones gestionadas por la Gerencia de Tecnología de la Información y llevar estadísticas de dependencias e incidencias más frecuentes.
- b. Crear usuarios y/o asignar roles en aplicaciones gestionadas por GTI.
- c. Organizar capacitaciones con material (manuales y guías rápidas de las aplicaciones.) que facilite la comprensión de la utilización de aplicaciones.
- d. Inhabilitar temporal o definitivamente usuarios en aplicaciones y reiniciar contraseñas.

5.2.2 PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

De conformidad con las actividades de la Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones, se desarrollan ocho procedimientos con sus respectivos diagramas de flujos que se detallan a continuación.



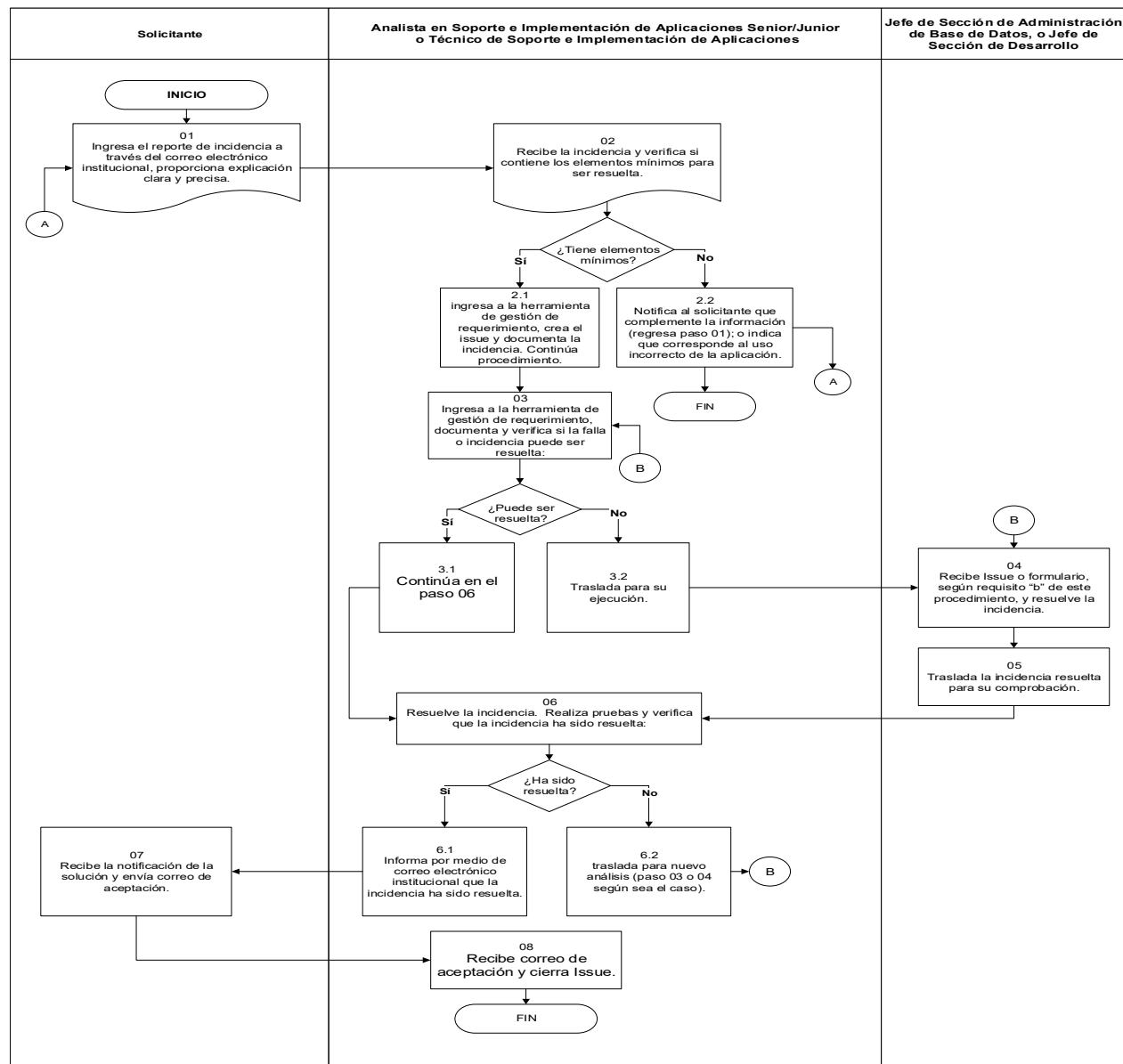
		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN.		Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		HOJA No.
GTI-SSIA-01	08	Reporte de incidencia en aplicaciones.		01 de 05
Inicia: Solicitante.			Termina: Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior/Junior o Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones.	
Descripción:	Indica los pasos que debe realizar el solicitante para solventar una incidencia en las aplicaciones.			
Objetivo:	Brindar el soporte adecuado de manera eficiente a los solicitantes del Registro de Información Catastral.			
Legislación y 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.	Contar con la autorización escrita por parte de la DEN para brindar el soporte de apoyo en la atención de incidencias en las aplicaciones administradas por la Gerencia de Tecnología de la Información con las que se tengan convenio.			

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN.		Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SSIA-01	08	Reporte de incidencia en aplicaciones.	02 de 05
Descripción de los requisitos para el cumplimiento del procedimiento			
b.	• Cuando se requiera realizar cambios en la base de datos, para solución de la incidencia, se traslada a la Sección de Administración de Base de Datos por medio de requerimiento (Issue). • Si se requieren cambios en la lógica de funcionalidad en el módulo, se traslada a la Sección de Desarrollo utilizando el formulario Anexo No. 01 FO-GTI-SSIA-01 “Requerimiento a la Sección de Desarrollo”.		
c.	El Jefe de Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones, enviará mensualmente o cuando sea necesario a todo el personal del RIC, por medio de correo electrónico institucional, el listado que contiene el nombre de los Analistas o Técnicos responsables de cada una de las aplicaciones administradas por la Gerencia de Tecnología de la Información.		

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO		No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SSIA-01		08	Reporte de incidencia en aplicaciones.	03 de 05
Inicia: Solicitante.			Termina: Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior/Junior o Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones.	
No. Pasos	Descripción de la actividad		Responsable	
01	Ingresa el reporte de incidencia a través del correo electrónico institucional, proporciona explicación clara y precisa.		Solicitante.	
02	Recibe la incidencia y verifica si contiene los elementos mínimos para ser resuelta: 2.1 Sí: ingresa a la herramienta de gestión de requerimiento, crea el issue y documenta la incidencia. Continúa procedimiento. 2.2 No: notifica al solicitante que complemente la información (regresa paso 01); o indica que corresponde al uso incorrecto de la aplicación. FIN		Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior/Junior o Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones.	
03	Ingresa a la herramienta de gestión de requerimiento, documenta y verifica si la falla o incidencia puede ser resuelta: 3.1 Si: continúa en el paso 06. 3.2 No: traslada para su ejecución.			
04	Recibe Issue o formulario, según requisito “b” de este procedimiento, y resuelve la incidencia.		Jefe de Sección de Administración de Base de Datos, o Jefe de Sección de Desarrollo.	
05	Traslada la incidencia resuelta para su comprobación.			

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO		No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SSIA-01		08	Reporte de incidencia en aplicaciones.	04 de 05
No. Pasos	Descripción de la actividad		Responsable	
06	Resuelve la incidencia. Realiza pruebas y verifica que la incidencia ha sido resuelta: 6.1 Sí: informa por medio de correo electrónico institucional que la incidencia ha sido resuelta. 6.2 No: traslada para nuevo análisis (paso 03 o 04 según sea el caso).		Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior/Junior o Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones.	
07	Recibe la notificación de la solución y envía correo de aceptación.		Solicitante.	
08	Recibe correo de aceptación y cierra Issue.		Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior/Junior o Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones.	
FIN				

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SSIA-01	08	Reporte de incidencia en aplicaciones.	05 de 05

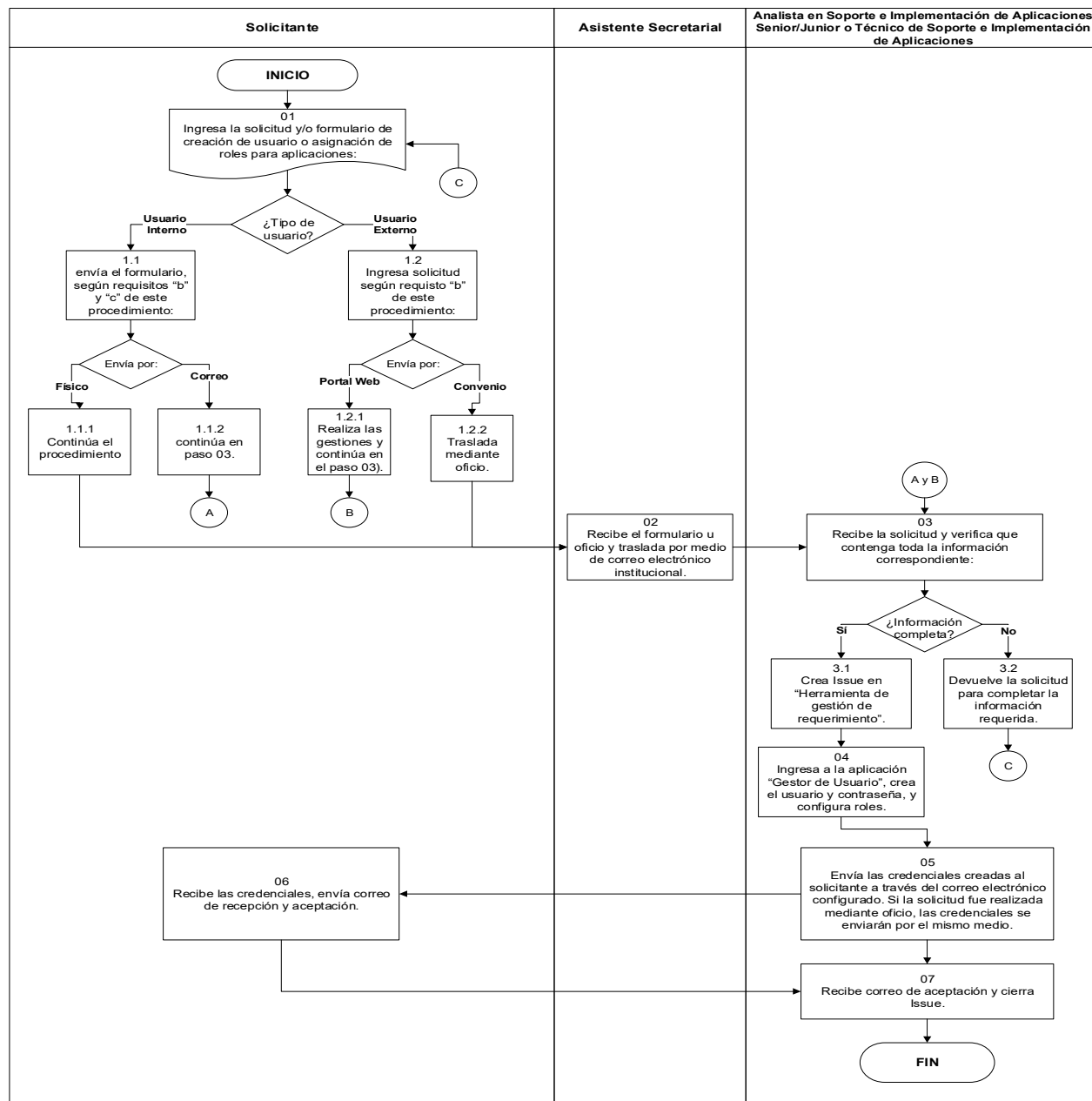


		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO		No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SSIA-02		07	Creación de usuario y/o asignación de roles en aplicaciones.	01 de 04
Inicia: Solicitante.			Termina: Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior/Junior o Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones.	
Descripción:	Enumera los pasos que deben cumplirse para crear un usuario y/o la asignación de roles en las aplicaciones requeridas.			
Objetivo:	Crear al usuario y/o asignar roles para que pueda tener acceso a las aplicaciones.			
Legislación y 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 Soporte e Implementación de Aplicaciones es la encargada de crear los usuarios y/o asignar los roles para acceder a las aplicaciones administradas por la GTI, para usuarios internos o externos al Registro de Información Catastral de Guatemala, así como al personal de otras instituciones donde se tienen convenios establecidos.			
b.	La solicitud de creación de usuarios y/o asignación de roles para aplicaciones, se solicitará de la manera siguiente: • Usuario interno: la solicitud la realizará el Jefe inmediato, con visto bueno de la autoridad competente de la unidad, adjuntando anexo 02 Formulario FO-GTI-SSIA-02 y en el cual se deberán solicitar los roles de las aplicaciones solicitadas acordes a las obligaciones contractuales de usuario. El envío del formulario lo podrá realizar a través del correo electrónico institucional dirigido al Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior/Junior o Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones responsable de la aplicación con copia al Jefe de Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones. • Usuario externo: se deberá realizar desde el Portal Web del Registro de Información Catastral de Guatemala, completando la solicitud que se encuentra en el siguiente enlace: https://aplicaciones.ric.gob.gt/servicioscatastrales/usr/registro.aspx • Usuario con convenio: En el caso de instituciones con las cuales el Registro de Información Catastral de Guatemala tiene convenios, deberán realizar la solicitud por medio de oficio dirigido a la Dirección Ejecutiva Nacional.			

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN			Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		HOJA No.
GTI-SSIA-02	07	Creación de usuario y/o asignación de roles en aplicaciones.		02 de 04
Descripción de los requisitos para el cumplimiento del procedimiento				
c.	Cuando el formulario sea enviado físicamente, la Asistente Secretarial, lo trasladará por medio de correo electrónico institucional al Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior/Junior o Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones responsable de la aplicación con copia al Jefe de Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones. NOTA: No se dará trámite a la solicitud si no contiene las firmas indicadas.			
d.	El Jefe de Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones, enviará mensualmente o cuando sea necesario a todo el personal del RIC, por medio de correo electrónico institucional, el listado que contiene el nombre de los Analistas o Técnicos responsables de cada una de las aplicaciones administradas por la Gerencia de Tecnología de la Información.			

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		HOJA No.
GTI-SSIA-02	07	Creación de usuario y/o asignación de roles en aplicaciones.		03 de 04
Inicia: Solicitante.			Termina: Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior/Junior o Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones	
No. Pasos	Descripción de la Actividad			Responsable
01	Ingresa la solicitud y/o formulario de creación de usuario o asignación de roles para aplicaciones: 1.1 Usuario Interno: envía el formulario, según requisitos “b” y “c” de este procedimiento: 1.1.1 Físicamente: continúa el procedimiento. 1.1.2 Correo electrónico institucional: continúa en paso 03. 1.2 Usuario Externo: ingresa solicitud, según requisito “b” de este procedimiento. 1.2.1 Portal Web Institucional: realiza las gestiones y continúa en el paso 03). 1.2.2 Convenio: traslada mediante oficio.			Solicitante.
02	Recibe el formulario u oficio y traslada por medio de correo electrónico institucional.			Asistente Secretarial.
03	Recibe la solicitud y verifica que contenga toda la información correspondiente: 3.1 Sí: crea Issue en “Herramienta de gestión de requerimiento”. 3.2 No: devuelve la solicitud para completar la información requerida.			Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior/Junior o Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones.
04	Ingresa a la aplicación “Gestor de Usuario”, crea el usuario y contraseña, y configura roles.			
05	Envía las credenciales creadas al solicitante a través del correo electrónico configurado. Si la solicitud fue realizada mediante oficio, las credenciales se enviarán por el mismo medio.			
06	Recibe las credenciales, envía correo de recepción y aceptación.			Solicitante.
07	Recibe correo de aceptación y cierra Issue.			Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior/Junior o Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones.
FIN				

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SSIA-02	07	Creación de usuario y/o asignación de roles en aplicaciones.	04 de 04



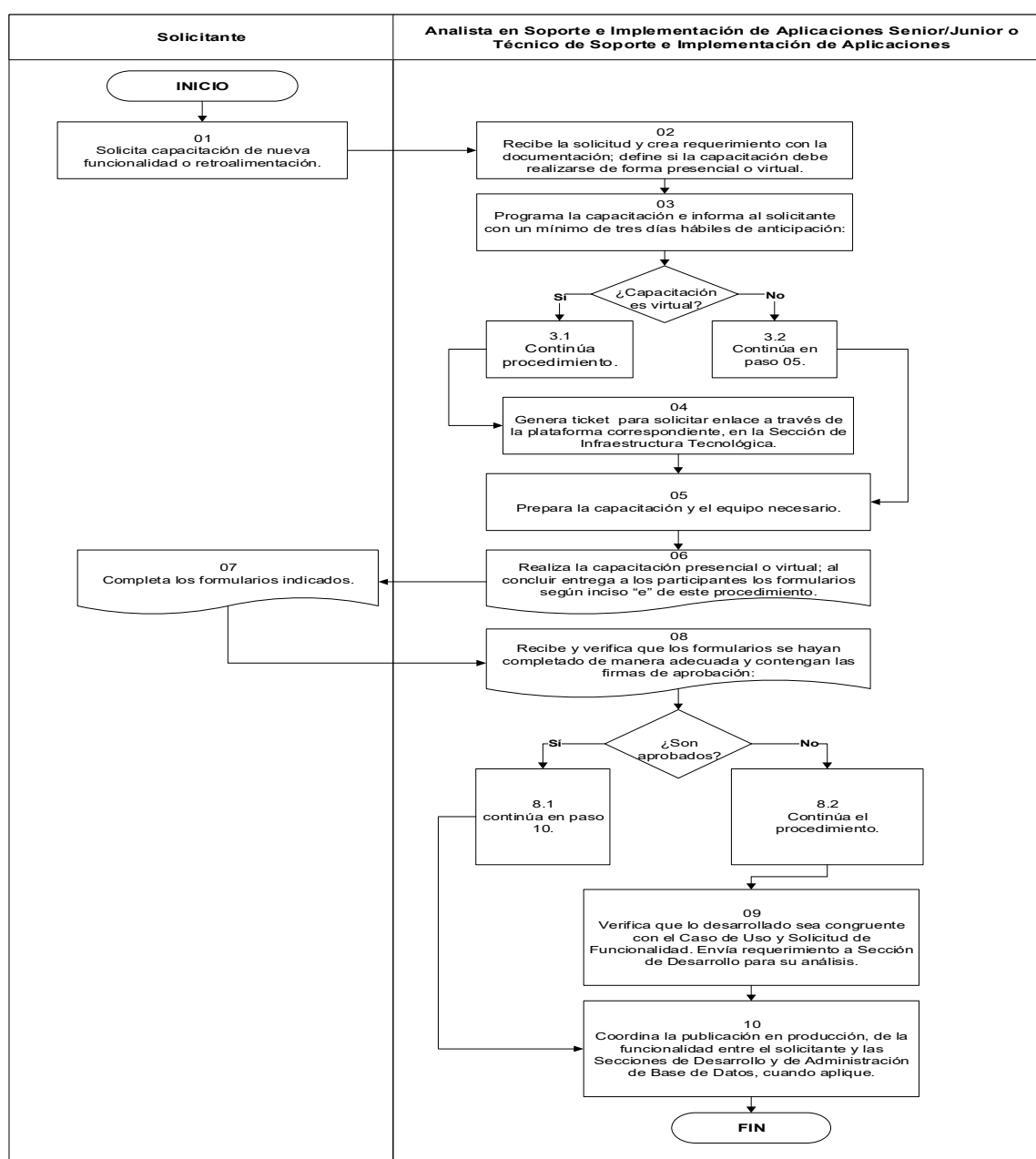
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN			Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		HOJA No.
GTI-SSIA-03	10	Capacitación de funcionalidades de aplicaciones.		01 de 05
Inicia: Solicitante.		Termina: Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior/Junior o Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones.		
Descripción:	Describe los pasos que deben realizarse para la solicitud de una capacitación de funcionalidad de aplicaciones; para que el usuario conozca las funciones de la nueva funcionalidad o ampliarlas en caso de las mejoras.			
Objetivo:	Proporcionar a los solicitantes los conocimientos, habilidades y competencias necesarias para el uso adecuado de las funcionalidades que se encuentran en las aplicaciones gestionadas por la Gerencia de Tecnología de la Información.			
Legislación y 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 Soporte e Implementación de Aplicaciones es la encargada de brindar las capacitaciones de las funcionalidades de aplicaciones utilizadas por el personal que labora en el Registro de Información Catastral de Guatemala, en Oficinas Centrales, ESCAT, Direcciones Municipales e instituciones donde tiene convenios y usuarios externos.			
b.	Las capacitaciones se llevarán a cabo en respuesta a cambios implementados por la Sección de Desarrollo que afecten directamente la funcionalidad de los módulos de las aplicaciones, con el caso de uso validado y que se haya capacitado a la Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones.			
c.	Las capacitaciones también pueden ser realizadas una vez sean solicitadas según necesidades de los usuarios de las aplicaciones.			

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.	
GTI-SSIA-03	10	Capacitación de funcionalidades de aplicaciones.	02 de 05	
Descripción de los requisitos para el cumplimiento del procedimiento				
d.	El Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior/Junior o Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones es el responsable de cada una de las aplicaciones.			
e.	Al concluir la capacitación, se envía el instructivo o guía rápida y los participantes deberán completar los siguientes formularios: • Hoja de asistencia a reuniones y/o actividades coordinadas por el RIC, Anexo No.4 • Certificado de Funcionalidad cuando corresponda. Si la capacitación se lleva a cabo de forma virtual, deberán enviar los formularios por correo electrónico institucional al Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior/Junior o Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones responsable, con copia al Jefe de Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones para la retroalimentación correspondiente.			
f.	El Jefe de Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones, enviará mensualmente o cuando sea necesario a todo el personal del RIC, por medio de correo electrónico institucional, el listado que contiene el nombre de los Analistas o Técnicos responsables de cada una de las aplicaciones administradas por la Gerencia de Tecnología de Información.			

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO		No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SSIA-03		10	Capacitación de funcionalidades de aplicaciones.	03 de 05
Inicia en: Solicitante.			Termina en: Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior/Junior o Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones.	
No. Pasos	Descripción de la Actividad			Responsable
01	Solicita capacitación de nueva funcionalidad o retroalimentación.			Solicitante.
02	Recibe la solicitud y crea requerimiento con la documentación; define si la capacitación debe realizarse de forma presencial o virtual.			Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior/Junior o Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones.
03	Programa la capacitación e informa al solicitante con un mínimo de tres días hábiles de anticipación: 3.1 virtual: continúa procedimiento. 3.2 presencial: continúa en paso 05.			
04	Genera ticket para solicitar enlace a través de la plataforma correspondiente, en la Sección de Infraestructura Tecnológica.			
05	Prepara la capacitación y el equipo necesario.			
06	Realiza la capacitación presencial o virtual; al concluir entrega a los participantes los formularios según inciso “e” de este procedimiento.			
07	Completa los formularios indicados.			Solicitante.
08	Recibe y verifica que los formularios se hayan completado de manera adecuada y contengan las firmas de aprobación: 8.1 Sí: continúa en paso 10. 8.2 No: continúa el procedimiento.			Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior/Junior o Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones.
09	Verifica que lo desarrollado sea congruente con el Caso de Uso y Solicitud de Funcionalidad. Envía requerimiento a Sección de Desarrollo para su análisis.			

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN			Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		HOJA No.
GTI-SSIA-03	10	Capacitación de funcionalidades de aplicaciones.		04 de 05
Inicia en: Solicitante.		Termina en: Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior/Junior o Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones.		
No. Pasos	Descripción de la Actividad		Responsable	
10	Coordina la publicación en producción, de la funcionalidad entre el solicitante y las Secciones de Desarrollo y de Administración de Base de Datos, cuando aplique.		Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior/Junior o Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones.	
FIN				

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SSIA-03	10	Capacitación de funcionalidades de aplicaciones.	05 de 05

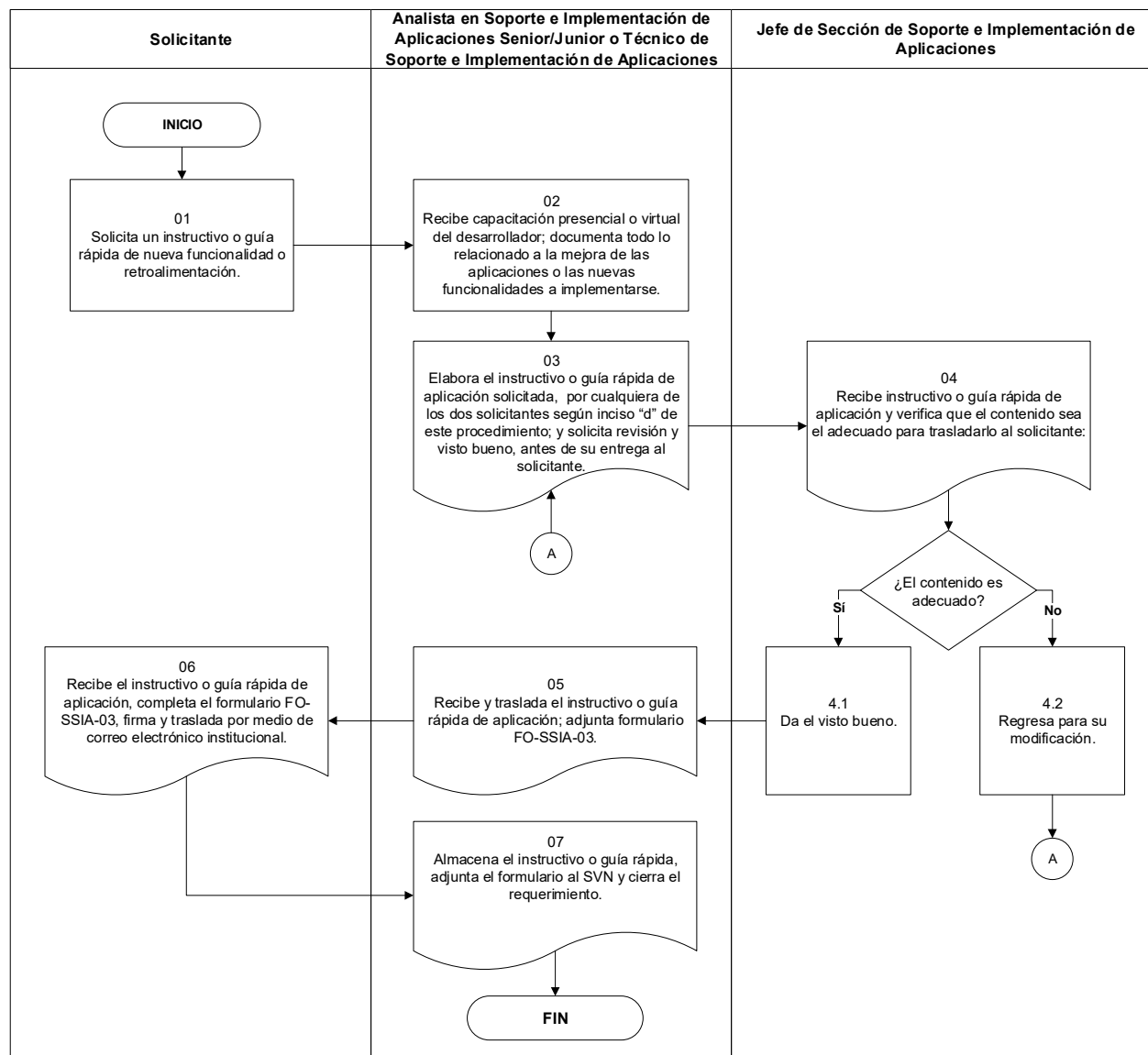


	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN			Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		HOJA No.
GTI-SSIA-04	07	Elaboración de Instructivo o Guía rápida de aplicaciones.		01 de 04
Inicia: Solicitante.		Termina: Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior/Junior o Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones.		
Descripción:	Proceso que describe los pasos necesarios para la solicitud y elaboración de un instructivo o guía rápida que explique de forma clara y sencilla las nuevas funcionalidades de las aplicaciones o mejoras en las ya existentes.			
Objetivo:	Garantizar que los usuarios tengan a su disposición Instructivos o Guías rápidas claras, fáciles de entender y prácticas, que les permitan realizar tareas con eficacia, reduciendo tiempos y minimizando tiempos en los procesos.			
Legislación y 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 cumplimiento del procedimiento				
a.	La Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones es la encargada de elaborar instructivos y guías rápidas para el personal que labora en el Registro de Información Catastral de Guatemala, siendo estas: Oficinas Centrales, ESCAT, Direcciones Municipales e instituciones donde tiene convenios y usuarios externos el RIC.			
b.	El Jefe de Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones, enviará mensualmente o cuando sea necesario a todo el personal del RIC, por medio de correo electrónico institucional, el listado que contiene el nombre de los Analistas o Técnicos responsables de cada una de las aplicaciones administradas por la Gerencia de Tecnología de la Información.			

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN			Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		HOJA No.
GTI-SSIA-04	07	Elaboración de Instructivo o Guía rápida de aplicaciones.		02 de 04
Descripción de los requisitos para cumplimiento del procedimiento				
c.	Las actualizaciones de los instructivos o la elaboración de guías rápidas deberán realizarse cuando: • La Sección de Desarrollo realice mejoras en los módulos de las aplicaciones o elabore una nueva aplicación. En ambos casos, deberá informarse oportunamente al Jefe de Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones. (Revisar MNP de la Sección de Desarrollo) • Al revisar los instructivos existentes, el Jefe de Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones, deberá considerar las actualizaciones necesarias. Cuando corresponda trasladará la solicitud de actualización al Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior/Junior o Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones, encargado de la aplicación correspondiente. • También, podrán ser solicitados por: - Los usuarios de las aplicaciones, - Analista Desarrollador Senior/Junior.			
d.	Cuando el solicitante reciba el instructivo o guía rápida, deberá llenar el formulario Anexo 03 FO-GTI-SSIA-03, y enviarlo por correo electrónico institucional al Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior/Junior o Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones responsable de la elaboración del instructivo o guía rápida.			

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.	
GTI-SSIA-04	07	Elaboración de Instructivo o Guía rápida de aplicaciones.	03 de 04	
Inicia: Solicitante.		Termina: Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior/Junior o Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones.		
No. Pasos	Descripción de la Actividad		Responsable	
01	Solicita un instructivo o guía rápida de nueva funcionalidad o retroalimentación.		Solicitante.	
02	Recibe capacitación presencial o virtual del desarrollador; documenta todo lo relacionado a la mejora de las aplicaciones o las nuevas funcionalidades a implementarse.		Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior/Junior o Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones.	
03	Elabora el instructivo o guía rápida de aplicación solicitada, por cualquiera de los dos solicitantes según inciso “d” de este procedimiento; y solicita revisión y visto bueno, antes de su entrega al solicitante.			
04	Recibe instructivo o guía rápida de aplicación y verifica que el contenido sea el adecuado para trasladarlo al solicitante: 4.1 Sí: da el visto bueno. 4.2 No: regresa para su modificación.		Jefe de Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones	
05	Recibe y traslada el instructivo o guía rápida de aplicación; adjunta formulario FO-SSIA-03.		Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior/Junior o Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones.	
06	Recibe el instructivo o guía rápida de aplicación, completa el formulario FO-SSIA-03, firma y traslada por medio de correo electrónico institucional.		Solicitante.	
07	Almacena el instructivo o guía rápida, adjunta el formulario al SVN y cierra el requerimiento.		Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior/Junior o Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones	
FIN				

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SSIA-04	07	Elaboración de Instructivo o Guía rápida de aplicaciones.	04 de 04

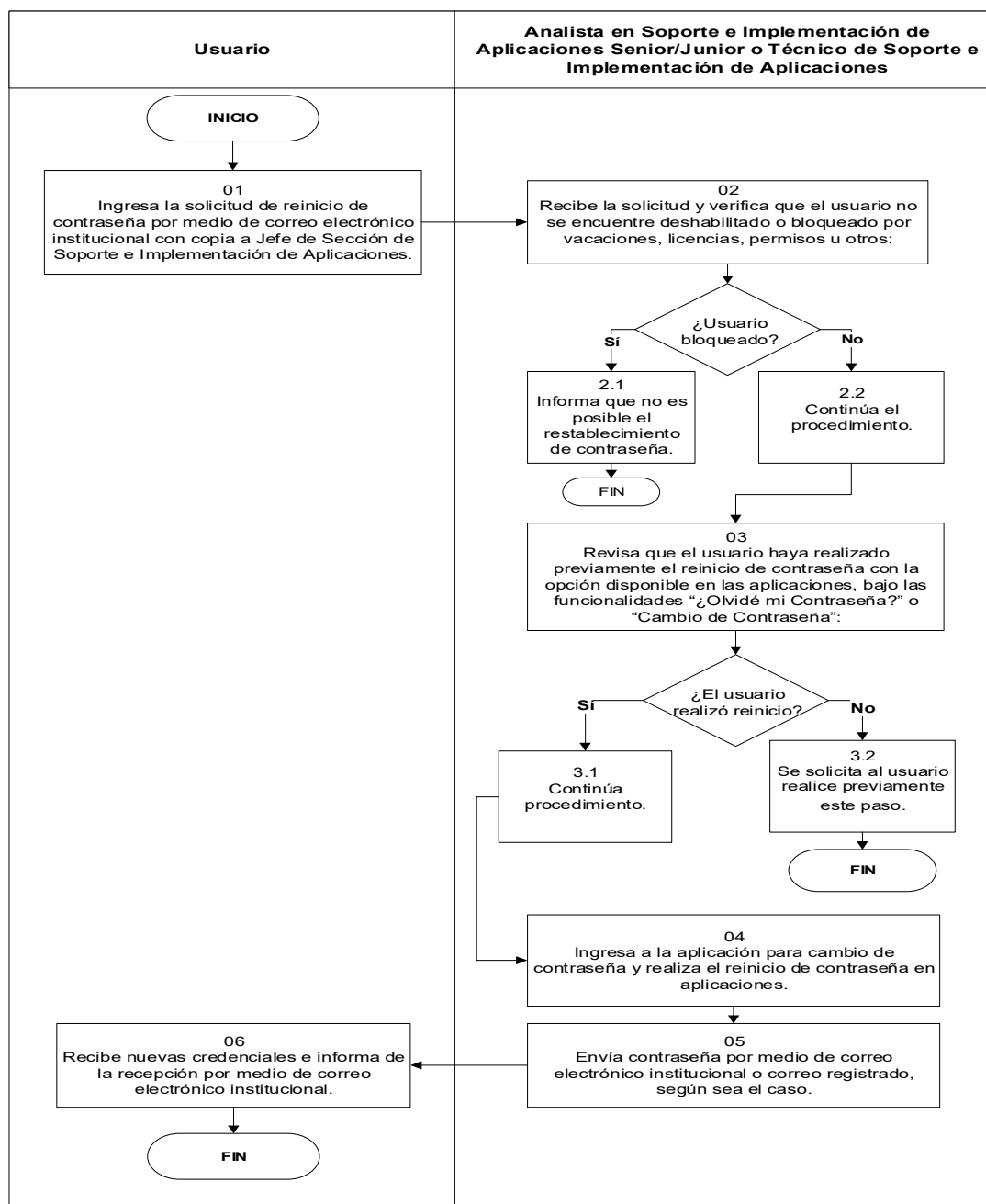


		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		HOJA No.
GTI-SSIA-05	06	Solicitud de reinicio de contraseña en aplicaciones.		01 de 04
Inicia: Usuario.			Termina: Usuario.	
Descripción:	Restablecimiento de las medidas de seguridad que permite al usuario recuperar el acceso a una aplicación.			
Objetivo:	Garantizar y fortalecer la seguridad de los usuarios, para preservar la confidencialidad de la información y reducir el riesgo de accesos no autorizados.			
Legislación y 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 Soporte e Implementación de Aplicaciones es la responsable de gestionar el reinicio de contraseñas de las aplicaciones para el personal que labora en el Registro de Información Catastral de Guatemala, en Oficinas Centrales, Escat, Direcciones Municipales e instituciones donde tiene convenios, así como también para usuarios externos.			
b.	La solicitud de restablecimiento de contraseña debe realizarse de manera personal a través del correo electrónico institucional; deberá ser enviado al Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior/Junior o Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones, con copia al Jefe de la Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones.			
c.	Previo a dar trámite al reinicio de contraseña, el Analista o Técnico deberá verificar que el usuario no se encuentre deshabilitado o bloqueado por vacaciones, licencias, permisos y otros.			

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		HOJA No.
GTI-SSIA-05	06	Solicitud de reinicio de contraseña en aplicaciones.		02 de 04
Inicia: Usuario.			Termina: Usuario.	
Descripción de los requisitos para el cumplimiento del procedimiento				
d.	El Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior/Junior o Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones responsable, realizará el reinicio de contraseña y posteriormente trasladará las credenciales a través de correo electrónico institucional; si el usuario fuera externo al correo registrado.			
e.	El Jefe de Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones, enviará mensualmente o cuando sea necesario a todo el personal del RIC, por medio de correo electrónico institucional, el listado que contiene el nombre de los Analistas o Técnicos responsables de cada una de las aplicaciones administradas por la Gerencia de Tecnología de la Información.			

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.	
GTI-SSIA-05	06	Solicitud de reinicio de contraseña en aplicaciones.	03 de 04	
Inicia: Usuario.			Termina: Usuario.	
No. Pasos	Descripción de la Actividad		Responsable	
01	Ingresa la solicitud de reinicio de contraseña por medio de correo electrónico institucional con copia a Jefe de Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones.		Usuario.	
02	Recibe la solicitud y verifica que el usuario no se encuentre deshabilitado o bloqueado por vacaciones, licencias, permisos u otros: 2.1 Sí: informa que no es posible el restablecimiento de contraseña. FIN 2.2 No: continúa el procedimiento.		Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior/Junior o Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones.	
03	Revisa que el usuario haya realizado previamente el reinicio de contraseña con la opción disponible en las aplicaciones, bajo las funcionalidades “¿Olvidé mi Contraseña?” o “Cambio de Contraseña”: 3.1 Sí: continúa procedimiento. 3.2 No: solicita al usuario realice previamente este paso. FIN			
04	Ingresa a la aplicación para cambio de contraseña, realiza el reinicio de contraseña en aplicaciones.			
05	Envía contraseña y por medio de correo electrónico institucional o correo registrado, según sea el caso.			
06	Recibe nuevas credenciales e informa de la recepción por medio de correo electrónico institucional.		Usuario.	
FIN				

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SSIA-05	06	Solicitud de reinicio de contraseña en aplicaciones.	04 de 04

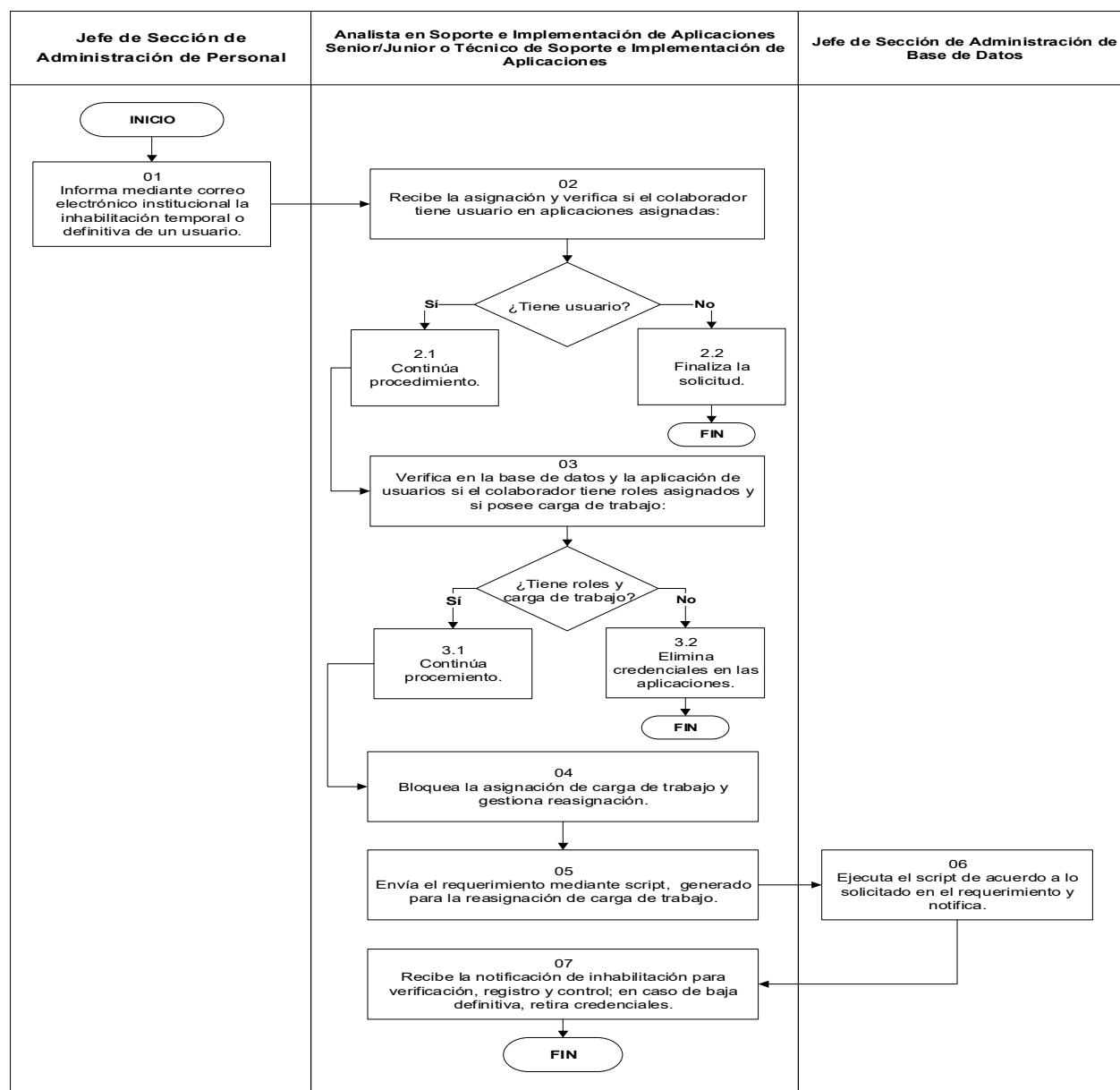


		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.	
GTI-SSIA-06	07	Solicitud de inhabilitación temporal o definitiva de usuario en aplicaciones.	01 de 04	
Inicia en: Jefe de Sección de Administración de Personal.			Termina en: Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior/Junior o Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones.	
Descripción:	Indica los pasos a seguir para realizar la inhabilitación temporal o definitiva de usuario en aplicaciones.			
Objetivo:	Atender las solicitudes de inhabilitación temporal o definitiva de usuario en aplicaciones que sea notificada por la Coordinación de Recursos Humanos.			
Legislación y 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 aplicables para el cumplimiento del procedimiento				
a.	La Coordinación de Recursos Humanos, a través de la Sección de Administración de Personal, es la encargada de solicitar la inhabilitación temporal o definitiva de usuario en aplicaciones.			
b.	La Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones es la responsable de gestionar la solicitud de inhabilitación temporal o definitiva de usuarios en aplicaciones solicitadas por Recursos Humanos para el personal que labora en el Registro de Información Catastral de Guatemala.			

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SSIA-06	07	Solicitud de inhabilitación temporal o definitiva de usuarios en aplicaciones.	02 de 04
Descripción de los requisitos aplicables para el cumplimiento del procedimiento			
c.	La solicitud de inhabilitación se deberá enviar por medio de: Correo electrónico institucional indicando los datos siguientes: • Nombres y apellidos completos del usuario a inhabilitar. • El puesto de trabajo y la dependencia a la que pertenece. • Motivo de la inhabilitación (vacaciones, licencias, terminación de contrato, etc.). Si el motivo de inhabilitación son vacaciones u otras licencias, se deberá indicar las fechas exactas de inicio y finalización.		
d.	En caso de terminación de contrato (por renuncia, terminación, mutuo consentimiento o rescisión unilateral de contrato), se enviará correo electrónico institucional al grupo de correo designado para dicho efecto, informando de la terminación, con los datos correspondientes.		
e.	La inhabilitación de usuario temporal deberá realizarse cuando sean más de tres días consecutivos de vacaciones y otras licencias.		

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.	
GTI-SSIA-06	07	Solicitud de inhabilitación temporal o definitiva de usuarios en aplicaciones.	03 de 04	
Inicia en: Jefe de Sección de Administración de Personal.			Termina en: Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior/Junior o Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones.	
No. Pasos	Descripción de la Actividad		Responsable	
01	Informa mediante correo electrónico institucional la inhabilitación temporal o definitiva de un usuario.		Jefe de Sección de Administración de Personal.	
02	Recibe la asignación y verifica si el colaborador tiene usuario en aplicaciones asignadas: 2.1 Sí: continúa procedimiento. 2.2 No: finaliza la solicitud. FIN		Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior/Junior o Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones.	
03	Verifica en la base de datos y la aplicación de usuarios si el colaborador tiene roles asignados y si posee carga de trabajo: 3.1 Sí: continúa procedimiento. 3.2 No: elimina credenciales en las aplicaciones. FIN			
04	Bloquea la asignación de carga de trabajo y gestiona reasignación.			
05	Envía el requerimiento mediante script, generado para la reasignación de carga de trabajo.			
06	Ejecuta el script de acuerdo a lo solicitado en el requerimiento y notifica.		Jefe de Sección de Administración de Base de Datos.	
07	Recibe la notificación de inhabilitación para verificación, registro y control; en caso de baja definitiva, retira credenciales.		Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior/Junior o Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones.	
FIN				

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SSIA-06	07	Solicitud de inhabilitación temporal y/o definitiva de usuarios en aplicaciones.	04 de 04



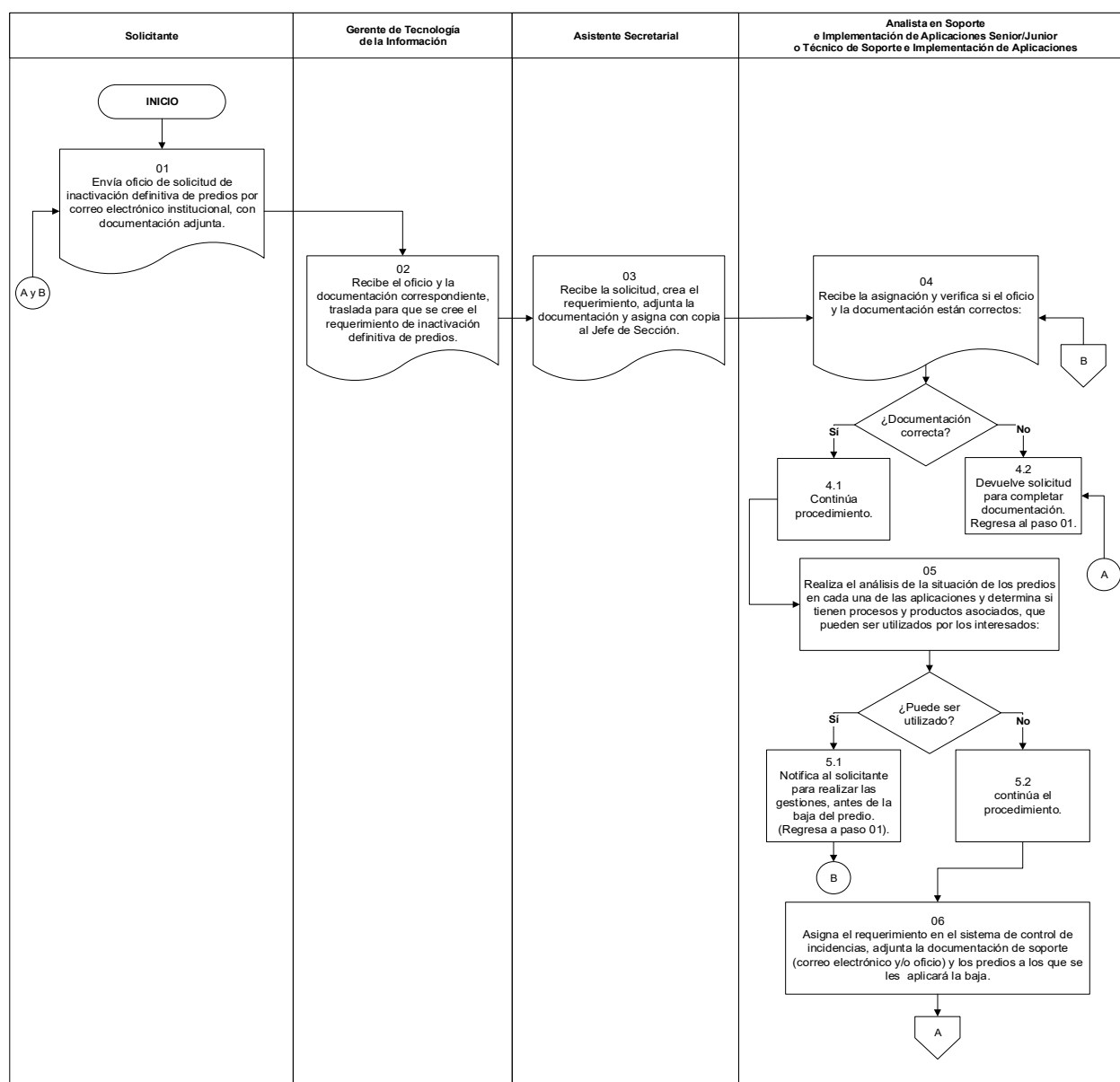
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SSIA-07	10	Actualización de estado para inactivación definitiva de predios.	01 de 06
Inicia: Solicitante.		Termina: Solicitante.	
Descripción:	Es el proceso administrativo, realizado a solicitud de las Direcciones Municipales, que permite la baja de predios en etapa de Establecimiento Catastral, para que no formen parte de la Base de Datos del Registro de Información Catastral de Guatemala.		
Objetivo:	Garantizar que la información alfanumérica y gráfica de los predios indicados no se visualice en las herramientas informáticas disponibles de la Institución.		
Legislación y 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.	Las Direcciones Municipales son las responsables de solicitar la actualización de estado para inactivación definitiva de predios; previo a ello deberán de analizar y verificar mediante las diferentes aplicaciones, herramientas y procesos disponibles, para la viabilidad de la baja definitiva, considerando las repercusiones administrativas y legales que conlleve dar de baja un predio.		
b.	Para iniciar el proceso de actualización de estado para la inactivación definitiva de predios, es necesario que el responsable envíe oficio de solicitud con la firma del Director Municipal (requisito indispensable para iniciar el proceso de baja de predios).		
c.	La solicitud recibida se trasladará a la Sección de Base de Datos, que es la encargada de la actualización de estado para inactivación definitiva de predios.		

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SSIA-07	10	Actualización de estado para inactivación definitiva de predios.	02 de 06
Descripción de los requisitos para el cumplimiento del procedimiento			
d.	El oficio enviado por la Dirección Municipal deberá incluir los siguientes documentos de soporte, para proceder con la operación. • Motivo técnico-administrativo que respalde la operación y/o • Proceso judicial (si aplica) • En caso tenga producto emitido, incluir el aval que el producto no afecta la inactivación del predio.		
e.	Luego de realizar la baja de los predios solicitados, no existe ningún procedimiento para revertir la baja realizada del predio; el proceso requiere la manipulación de un número significativo de registros, por lo cual se requiere que validen los predios a dar de baja para evitar errores de identificación en el Código de Clasificación Catastral.		
f.	Los predios que ya se encuentren en Registro Público deberán gestionarse con la Coordinación del Registro Público, considerando las gestiones de inscripciones en el Registro General de la Propiedad que conllevan los predios en esa fase.		

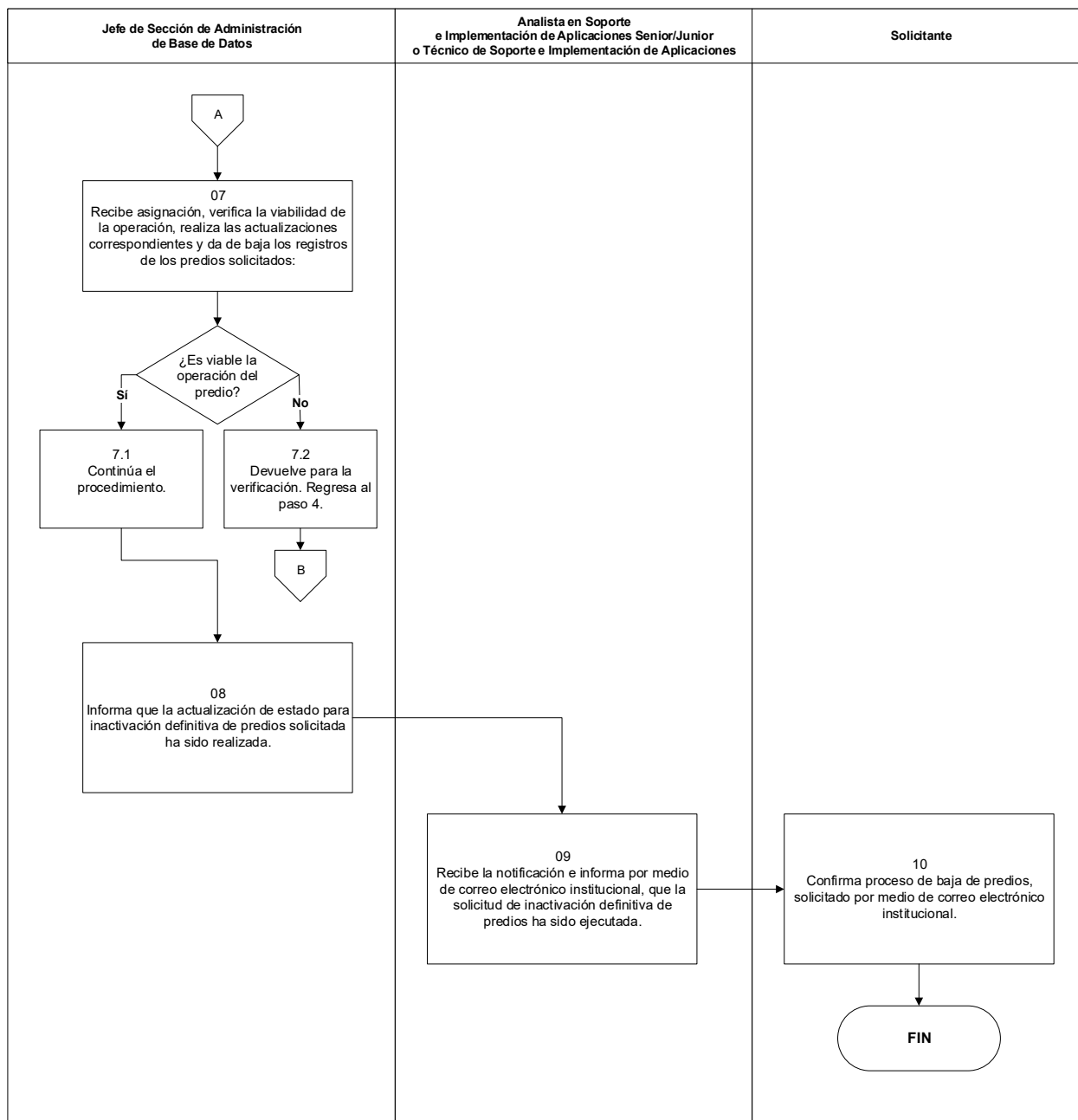
		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		HOJA No.
GTI-SSIA-07	10	Actualización de estado para inactivación definitiva de predios.		03 de 06
Inicia: Solicitante.			Termina: Solicitante.	
No. Pasos	Descripción de la Actividad			Responsable
01	Envía oficio de solicitud de inactivación definitiva de predios por correo electrónico institucional, con documentación adjunta.			Solicitante.
02	Recibe el oficio y la documentación correspondiente, traslada para que se cree el requerimiento de inactivación definitiva de predios.			Gerente de Tecnología de la Información.
03	Recibe la solicitud, crea el requerimiento, adjunta la documentación y asigna con copia al Jefe de Sección.			Asistente Secretarial.
04	Recibe la asignación y verifica si el oficio y la documentación están correctos: 4.1 Sí: continúa el procedimiento. 4.2 No: devuelve solicitud para completar documentación. Regresa al paso 01.			Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior/Junior o Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones.
05	Realiza el análisis de la situación de los predios en cada una de las aplicaciones y determina si tienen procesos y productos asociados, que pueden ser utilizados por los interesados: 5.1 Sí: notifica al solicitante para realizar las gestiones, antes de la baja del predio. (Regresa a paso 01). 5.2 No: continúa el procedimiento.			
06	Asigna el requerimiento en el sistema de control de incidencias, adjunta la documentación de soporte (correo electrónico y/o oficio) y los predios a los que se les aplicará la baja.			

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SSIA-07	10	Actualización de estado para inactivación definitiva de predios.	04 de 06
No. Pasos	Descripción de la Actividad		Responsable
07	Recibe asignación, verifica la viabilidad de la operación, realiza las actualizaciones correspondientes y da de baja los registros de los predios solicitados: 7.1 Sí: continúa el procedimiento. 7.2 No: devuelve para la verificación. Regresa al paso 4.		Jefe de Sección de Administración de Base de Datos.
08	Informa que la actualización de estado para inactivación definitiva de predios solicitada ha sido realizada.		
09	Recibe la notificación e informa por medio de correo electrónico institucional, que la solicitud de inactivación definitiva de predios ha sido ejecutada.		Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior/Junior o Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones.
10	Confirma proceso de baja de predios, solicitado por medio de correo electrónico institucional.		Solicitante.
FIN			

 REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL Construyendo la seguridad jurídica de la tierra	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SSIA-07	10	Actualización de estado para inactivación definitiva de predios.	05 de 06



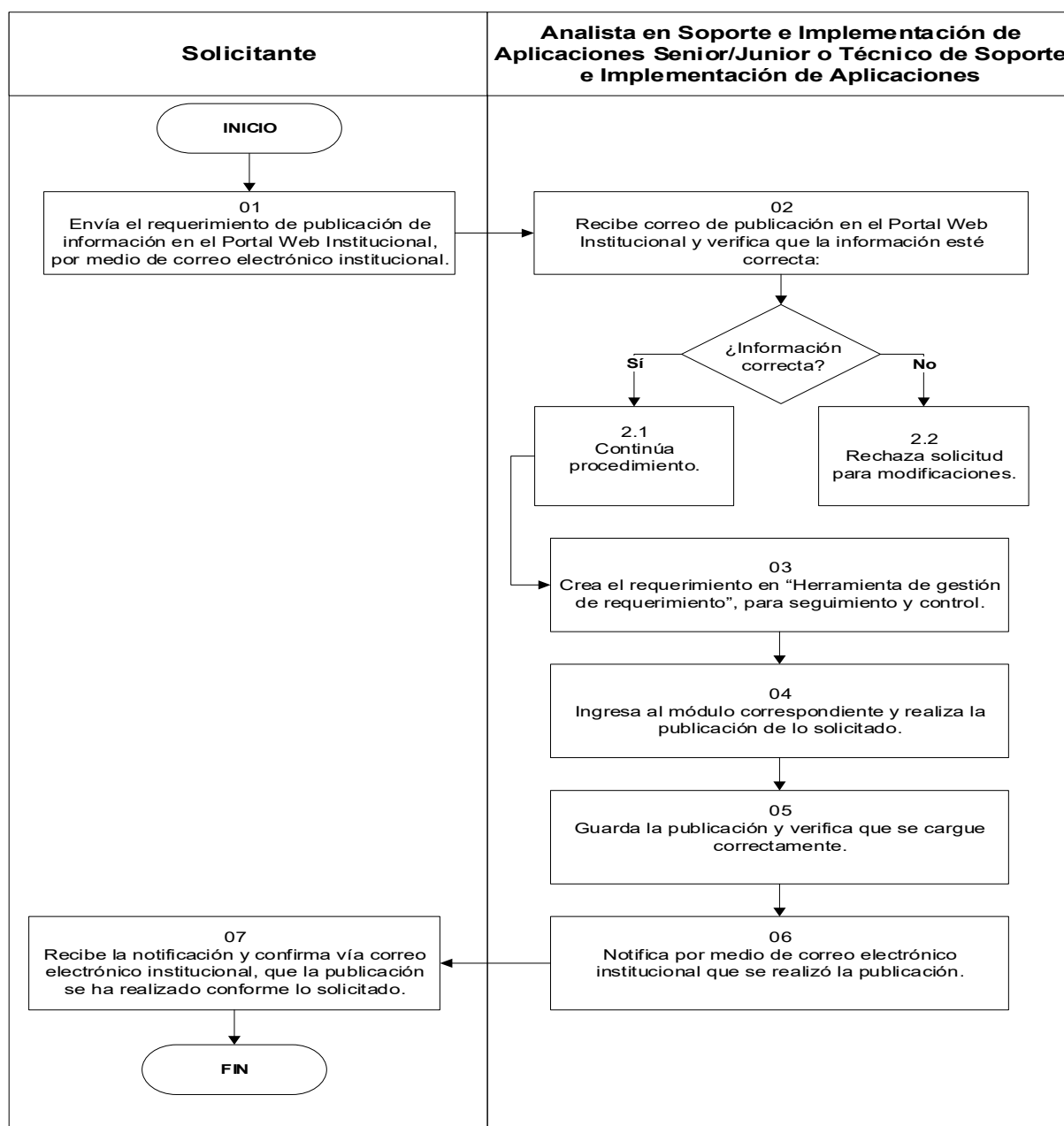
 REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL Construyendo la seguridad jurídica de la tierra	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SSIA-07	10	Actualización de estado para inactivación definitiva de predios.	06 de 06



		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.	
GTI-SSIA-08	07	Solicitud de publicación de Información en el Portal Web Institucional.	01 de 03	
Inicia: Solicitante.			Termina: Solicitante.	
Descripción:	Describir los pasos de forma ordenada y clara para publicar en el portal de la institución toda información que sea necesaria y de interés público como parte del trabajo que se desarrolla en el Registro de Información Catastral de Guatemala.			
Objetivo:	Garantizar la correcta y eficiente publicación de documentos e información relevante al portal web de la institución, asegurando que toda persona interesada pueda verificar la información de la institución.			
Legislación y 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 Republica.			
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 proceso se realiza a solicitud de la Unidad de Acceso a la Información Pública, Registro de Agrimensores, Secretaría General, Escat y otras dependencias del RIC, que soliciten publicar información en el Portal Web Institucional. Los solicitantes son los responsables del contenido que se publica y la solicitud deberá indicar claramente la ubicación donde debe ser publicada.			
b.	La Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones, es la encargada de publicar en el Portal Web Institucional, lo solicitado por las dependencias indicadas en el inciso anterior.			
c.	Las solicitudes deberán ser trasladadas por medio de correo electrónico institucional, y se deberá adjuntar la información que se desea publicar (documentos, planos, imágenes e información en texto plano.) Los documentos adjuntos no deben sobrepasar los 20MB. (Megabyte), y el formato de los documentos deberá ser: PDF o JPG.			
d.	El Jefe de Sección de Soporte e Implementación de Aplicaciones, enviará mensualmente o cuando sea necesario a todo el personal del RIC, por medio de correo electrónico institucional, el listado que contiene el nombre de los Analistas o Técnicos responsables de cada una de las aplicaciones administradas por la Gerencia de Tecnología de la Información.			

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		HOJA No.
GTI-SSIA-08	07	Solicitud de publicación de Información en el Portal Web Institucional.		02 de 03
Inicia: Solicitante.			Termina: Solicitante.	
No. Pasos	Descripción de la Actividad			Responsable
01	Envía el requerimiento de publicación de información en el Portal Web Institucional, por medio de correo electrónico institucional.			Solicitante
02	Recibe correo de publicación en el Portal Web Institucional y verifica que la información esté correcta: 2.1 Sí: continúa procedimiento. 2.2 No: rechaza solicitud para modificaciones.			Analista en Soporte e Implementación de Aplicaciones Senior/Junior o Técnico de Soporte e Implementación de Aplicaciones.
03	Crea el requerimiento en “Herramienta de gestión de requerimiento”, para seguimiento y control.			
04	Ingresa al módulo correspondiente y realiza la publicación de lo solicitado.			
05	Guarda la publicación y verifica que se cargue correctamente.			
06	Notifica por medio de correo electrónico institucional que se realizó la publicación.			
07	Recibe la notificación y confirma vía correo electrónico institucional, que la publicación se ha realizado conforme lo solicitado.			Solicitante.
FIN				

 REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		Versión 2.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	No. DE PASOS	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	HOJA No.
GTI-SSIA-08	07	Solicitud de publicación de Información en el Portal Web Institucional.	03 de 03



SIGLAS Y GLOSARIO

DEN: Dirección Ejecutiva Nacional.

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

RIC: Registro de Información Catastral de Guatemala.

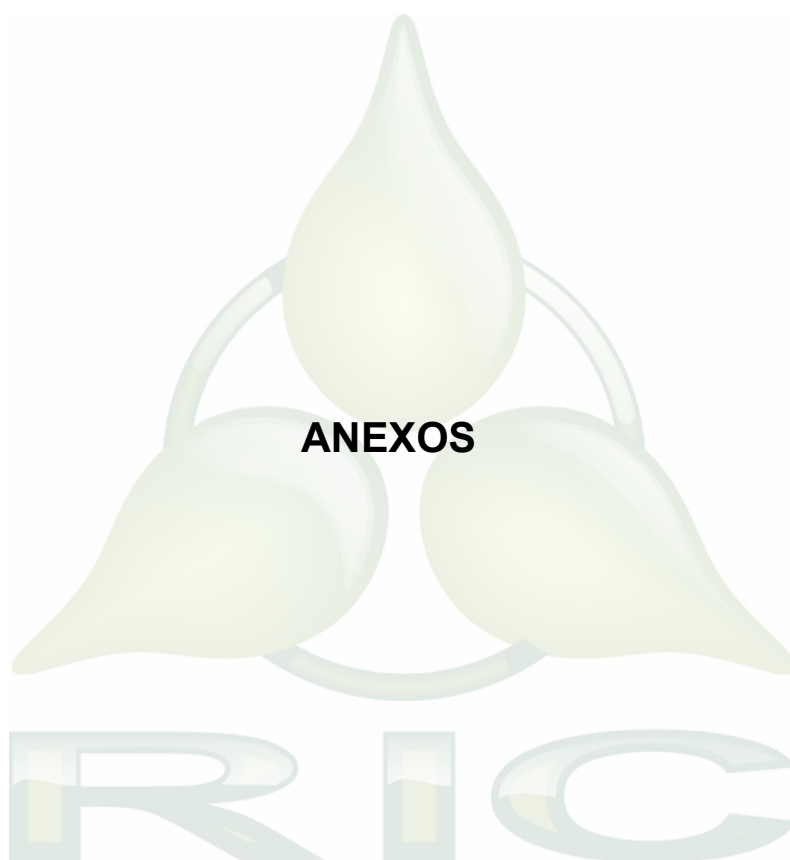
Gestor de Usuarios: Herramienta que se utiliza para crear usuarios y asignar un nivel de acceso diferente, o unos privilegios, para cada uno de ellos. Normalmente, antes de trabajar en una aplicación utilizada en el RIC es necesario iniciar una sesión, momento en el que la persona que quiere acceder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

Incidencia: Es una falla en alguna de las aplicaciones utilizadas en el RIC.

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

Script: Es un documento que contiene instrucciones, escritas en códigos de programación.

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



ANEXO 01 REQUERIMIENTO A LA SECCION DE DESARROLLO

FO-GTI-SSIA-01	GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	
SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES	REQUERIMIENTO A LA SECCION DE DESARROLLO	
EDICION: 2024/ACS		

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

Historial de Revisiones

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

Especificación de Requerimiento Funcional

Agregar imágenes

[Imágenes de las páginas donde se dio el problema dentro de la aplicación]

Descripción del requerimiento

[Descripción detallada del requerimiento, de ser posible colocar imágenes que ejemplifiquen]

Solución del requerimiento

[Descripción a nivel de lógica del negocio para resolver el requerimiento, incluir imágenes si fuera necesario, por ejemplo, si se trata de mejora en una interfaz, se debe incluir el diseño de la nueva interfaz. Si se trata de una mejora en el proceso se debe hacer referencia al diagrama de flujo de proceso modificado. Si es necesario agregar mensajes, se debe especificar claramente el mensaje a mostrar]

Descripción técnica de la solución

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

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

1. **Precondiciones Propias del Proyecto**

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

Impacto para el usuario

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

Tiempo de Implementación

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

Guiones de Prueba

[Listado de Guiones de Prueba a ejecutar]

Instrucciones de Instalación

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

- 1.1 Desarrollo
- 1.2 Base de Datos
- 1.3 Infraestructura
- 1.4 Atención al Usuario

ANEXO 02

SOLICITUD PARA LA CREACIÓN DE USUARIO Y ASIGNACIÓN DE ROLES EN APLICACIONES

FO-GTI-SSIA-02	GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		
SECCIÓN DE SOPORTE E IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIONES	SOLICITUD PARA CREACIÓN DE USUARIO Y ASIGNACIÓN DE ROLES PARA APLICACIONES		
EDICION: 2024/ACS			
DATOS GENERALES			
FECHA	UNIDAD SOLICITANTE	GERENCIA	
UBICACIÓN	TELÉFONO	PUESTO	
DATOS PARA CREACIÓN DE USUARIO			
NOMBRES	APELLIDOS	DOCUMENTO (CUI)	
CORREO ELECTRÓNICO:		TELÉFONO	
ENLISTAR APLICACIONES Y ROLES PARA LA ASIGNACION			
PÉRFIL DE USUARIO (ACTIVIDADES)			
USUARIO (Firma, Nombre)	JEFE SUPERIOR INMEDIATO (Firma, Nombre, Sello)	AUTORIDAD COMPETENTE DE LA UNIDAD (Firma, Nombre, Sello)	

ANEXO 04 CERTIFICACIÓN DE FUNCIONALIDADES / MÓDULOS

Gerencia/Departamento	
Proyecto	
Tema	
No. de requerimiento	
Puestos en la Institución	
Módulo	
Analista Gerencia TI	

No.	Funcionalidades Probadas	✓
1.		☐
2.		☐
3.		☐
4.		☐

No.	Observaciones / Acuerdos
1.	

Persona(s) Responsable(s)	Firma Responsable(s)
<i>Fecha:</i>	

Información General para Implementación	
Fecha que se realizara publicación	
Hora de publicación	
¿Requiere capacitación de la nueva funcionalidad?	
Responsable validación de publicación	