

**REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-
GUATEMALA, C.A.****ACUERDO DE DIRECCIÓN EJECUTIVA NÚMERO DE-784-2022****EL DIRECTOR EJECUTIVO DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-****CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con la literal a) del artículo 134 de la Constitución Política de la República de Guatemala, las entidades autónomas actúan por delegación del Estado, y que tienen como una de las obligaciones el coordinar su política, con la política general del Estado y, en su caso, con la especial del Ramo a que correspondan; y de conformidad con lo regulado en los artículos 1 y 8 del Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas, se crea el Registro Nacional de las Personas, como una entidad autónoma, de derecho público, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones; son órganos del Registro: a) Directorio; b) Director Ejecutivo; c) Consejo Consultivo; d) Oficinas Ejecutoras; e) Direcciones Administrativas.

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con los artículos 19, 20 literales a) y m) y 42 del Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas, el Director Ejecutivo es el superior jerárquico administrativo, quien ejerce la representación legal y es el encargado de dirigir y velar por el funcionamiento normal e idóneo de la entidad; son funciones del Director Ejecutivo, cumplir y velar porque se cumplan los objetivos de la Institución, así como las leyes y reglamentos; y todas aquellas que sean necesarias para que la Institución alcance plenamente sus objetivos; asimismo, la Dirección de Informática y Estadística es el ente encargado de dirigir las actividades relacionadas con el almacenamiento y procesamiento de los datos que se originen en el Registro Central de las Personas, en relación a su estado civil, capacidad civil y demás datos de identificación. Formula los planes y programas de la Institución en la materia de su competencia, informa sobre el cumplimiento de las metas institucionales programadas y elabora las estadísticas pertinentes. Para la protección de la base de datos, esta dependencia tendrá a su cargo la custodia y elaboración de los respaldos electrónicos, vigilando porque de los mismos se efectúe también un respaldo en un sitio remoto y éste sea realizado en forma simultánea con el ingreso de los datos y su procesamiento en el sitio central del RENAP, velando porque se cumplan las normas y mejores prácticas en materia tecnológica que garanticen su absoluta seguridad.

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo establecido en los artículos 48 y 82 del Acuerdo de Directorio número 80-2016 del Registro Nacional de las Personas, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas, el Departamento de Infraestructura Informática, es la dependencia encargada de velar por el correcto funcionamiento de los equipos que soportan las comunicaciones del RENAP, gestionar los recursos tecnológicos necesarios para establecer la comunicación, así como velar porque la información almacenada en los diferentes servidores cuenta con un respaldo electrónico y en un sitio

Calzada Roosevelt 13-46, zona 7

SEDE DEL RENAP

PBX 2416-1900 CALL CENTER: 1516 www.renap.gob.gt

alternativo. Asimismo, el Director Ejecutivo aprobará los Manuales de Normas y Procedimientos y cualquier otro documento técnico administrativo de las dependencias del RENAP.

CONSIDERANDO:

Que la Dirección de Gestión y Control Interno del Registro Nacional de las Personas, solicitó la aprobación del **"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA"**, versión 03, de la Dirección de Informática y Estadística, del Registro Nacional de las Personas, el cual tiene como objeto proveer un documento técnico administrativo que sirva de apoyo y orientación a los trabajadores del Departamento de Infraestructura Informática que permita establecer los procedimientos de gestión de los recursos tecnológicos de comunicaciones y almacenamiento de información.

POR TANTO:

Con base en lo considerado, normas legales citadas y lo que para el efecto establecen los artículos 134, 153 y 154 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 1, 2, 8, 19, 20 literales a) y m) y 42 del Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas; 46, 47, 48, 80, 82 y 84 del Acuerdo de Directorio Número 80-2016, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas -RENAP-.

ACUERDA:

Artículo 1. APROBAR bajo la estricta responsabilidad de la Dirección de Informática y Estadística, el contenido formulado por dicha Dirección, dentro del documento denominado **"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA"**, versión 03, de la Dirección de Informática y Estadística del Registro Nacional de las Personas.

Artículo 2. Se derogan todas las disposiciones anteriores que regulen la materia o que se opongan al presente Manual.

Artículo 3. Se instruye a las Direcciones involucradas, para que una vez se encuentre notificado el presente acuerdo, se realicen las diligencias necesarias a efecto de hacer posible la ejecución del mismo.

Artículo 4. Notifíquese a todas las Oficinas Ejecutoras, Direcciones Administrativas y Dependencias de Apoyo del Director Ejecutivo del Registro Nacional de las Personas, por medio de la Secretaría General de la Institución.

Artículo 5. El presente acuerdo entra en vigencia inmediatamente.

Dado en la ciudad de Guatemala, el cinco de diciembre de dos mil veintidos.


DOCTOR RODOLFO ESTUARDO ARRIAGA HERRERA
DIRECTOR EJECUTIVO

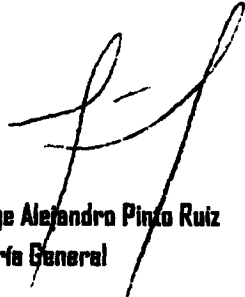
Calzada Roosevelt 13-46, zona 7
SEDE DEL RENAP
PBX 2416-1900 CALL CENTER: 1516 www.renap.gob.gt

SECRETARÍA GENERAL

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN:

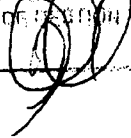
En la Ciudad de Guatemala, el **nueve de noviembre** del año **dos mil veintidós**, siendo las diez horas con diecinueve minutos, constituido en: Calzada Roosevelt trece guion cuarenta y seis zona siete, Sede del RENAP, Ciudad de Guatemala.
NOTIFICO A: DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO, El contenido del Acuerdo de Dirección Ejecutiva número DE guion setecientos ochenta y cuatro guion dos mil veintidós (DE-784-2022) del Registro Nacional de las Personas RENAP, de fecha cinco de diciembre del año dos mil veintidós, por este medio hago la cédula de notificación a: Eirelyn Morales, haciéndole entrega de la copia de ley que consta(n) de UN folio(s) y quien de enterado firma.

Lic. Jorge Alejandro Pinto Ruiz
Secretaría General



Registro Nacional de las Personas

RECIBIDO
09 DIC 2022
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO

FIRMA:  HORA: 10:19



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA

Dr. Rodolfo Estuardo Arriaga Herrera
Director Ejecutivo
Registro Nacional de las Personas -RENAP-
Guatemala, Guatemala

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA

Lic. Juan Pablo Mescas de la Cruz
Subdirector de Servicios Críticos
Dirección de Informática y Estadística
Sede del RENAP Guatemala, Guatemala

Ing. José Daniel Girón Miranda
Director de Informática y Estadística
Dirección de Informática y Estadística
Sede del RENAP Guatemala, Guatemala

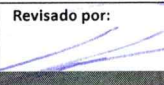
Lic. Rudy José Matariegos Lemus
Director de Gestión y Control Interno
Dirección de Gestión y Control Interno
Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala

Lic. Ricardo Bernabé Bercián Ramírez
Jefe de Organización y Métodos
Dirección de Gestión y Control Interno
Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala

FECHA DE EMISIÓN:	Noviembre 2022
CÓDIGO:	MNP-09-04-2022
VERSIÓN:	03

Contenido

1.	Objetivo.....	5
2.	Campo de aplicación.....	5
3.	Base legal.....	5
4.	Monitoreo y seguimiento.....	5
5.	Simbología.....	6
6.	Procedimiento para la gestión de dirección IP, instalación de punto de red y cableado estructurado.....	7
6.1.	Normas del procedimiento para la gestión de dirección IP, instalación de punto de red y cableado estructurado.....	7
6.2.	Descripción del procedimiento para la gestión de dirección IP.....	9
6.3.	Flujograma del procedimiento para la gestión de dirección IP.....	10
6.4.	Descripción del procedimiento para la instalación de punto de red.....	11
6.5.	Flujograma del procedimiento para la instalación de punto de red.....	12
6.6.	Descripción del procedimiento para la instalación de cableado estructurado.....	14
6.7.	Flujograma del procedimiento para la instalación de cableado estructurado.....	15
7.	Procedimiento para el mantenimiento preventivo de gabinetes y equipo de telecomunicaciones.....	17
7.1.	Normas del procedimiento para el mantenimiento preventivo de gabinetes y equipo de telecomunicaciones.....	17
7.2.	Descripción del procedimiento para el mantenimiento preventivo de gabinetes y equipo de telecomunicaciones.....	18
7.3.	Flujograma del procedimiento para el mantenimiento preventivo de gabinetes y equipo de telecomunicaciones.....	19
8.	Procedimiento de monitoreo o reporte de falla de enlace de datos.....	20
8.1.	Normas del procedimiento de monitoreo o reporte de falla de enlace de datos.....	20
8.2.	Descripción del procedimiento de monitoreo o reporte de falla de enlace de datos.....	21
8.3.	Flujograma del procedimiento de monitoreo o reporte de falla de enlace de datos.....	22
9.	Procedimiento para el acceso físico al Centro de Datos.....	23
9.1.	Normas del procedimiento para el acceso físico al Centro de Datos.....	23

Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
INFORMÁTICA

FECHA DE EMISIÓN:	Noviembre 2022
CÓDIGO:	MNP-09-04-2022
VERSIÓN:	03
PÁGINA:	Página 3 de 57

9.2. Descripción del procedimiento para el acceso físico al Centro de Datos de trabajadores del Departamento de Infraestructura Informática	25
9.3. Flujograma del procedimiento para el acceso físico al Centro de Datos de trabajadores del Departamento de Infraestructura Informática	26
9.4. Descripción del procedimiento para el acceso físico al Centro de Datos de visitantes o trabajadores de empresas proveedoras de servicios técnicos	27
9.5. Flujograma del procedimiento para el acceso físico al Centro de Datos de visitantes o trabajadores de empresas proveedoras de servicios técnicos	28
10. Procedimiento para el ingreso y egreso de mobiliario y/o equipo al Centro de Datos.....	30
10.1. Normas del procedimiento para el ingreso y egreso de mobiliario y/o equipo al Centro de Datos	30
10.2. Descripción del procedimiento para el ingreso y egreso de mobiliario y/o equipo al Centro de Datos	31
10.3. Flujograma del procedimiento para el ingreso y egreso de mobiliario y/o equipo al Centro de Datos	32
11. Procedimiento para la asignación o cambio de extensiones telefónicas.....	34
11.1. Normas del procedimiento para la asignación o cambio de extensiones telefónicas	34
11.2. Descripción del procedimiento para la asignación o cambio de extensiones telefónicas .	35
11.3. Flujograma del procedimiento para la asignación o cambio de extensiones telefónicas..	36
12. Procedimiento para la asignación de códigos para llamadas salientes desde teléfonos del RENAP.....	37
12.1. Normas del procedimiento para la asignación de códigos para llamadas salientes desde teléfonos del RENAP	37
12.2. Descripción del procedimiento para la asignación de códigos para llamadas salientes desde teléfonos del RENAP	38
12.3. Flujograma del procedimiento para la asignación de códigos para llamadas salientes desde teléfonos del RENAP	39
13. Procedimiento para el soporte nivel I en los servidores del Centro de Datos	41
13.1. Normas del procedimiento para el soporte nivel I en los servidores del Centro de Datos	41
13.2. Descripción del procedimiento para el soporte nivel I en los servidores del Centro de Datos	43
13.3. Flujograma del procedimiento para el soporte nivel I en los servidores del Centro de Datos	44


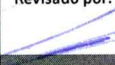


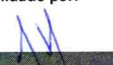

Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
INFORMÁTICA

FECHA DE EMISIÓN:	Noviembre 2022
CÓDIGO:	MNP-09-04-2022
VERSIÓN:	03
PÁGINA:	Página 4 de 57

Anexo 1. Boleta para gestión de dirección IP, punto de red o cableado estructurado	45
Anexo 2. Bitácora de trabajo	46
Anexo 3. Bitácora de incidentes	47
Anexo 4. Formulario de acceso en el biométrico del Centro de Datos.....	48
Anexo 5. Bitácora de servicios	49
Anexo 6. Acuerdo de confidencialidad y no divulgación de información	50
Anexo 7. Obligaciones del visitante.....	52
Anexo 8. Bitácora de control de acceso físico al Centro de Datos.....	53
Anexo 9. Formulario de ingreso y egreso de mobiliarios y/o equipos al Centro de Datos.....	54
Anexo 10. Formulario de solicitud de asignación o cambio de extensión telefónica	55
Anexo 11. Formulario de solicitud de código de llamadas	56
Control de cambios	57

Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

1. Objetivo

Proveer un documento técnico administrativo que sirva de apoyo y orientación a los trabajadores del Departamento de Infraestructura Informática que permita establecer los procedimientos de gestión de los recursos tecnológicos de comunicaciones y almacenamiento de información.

2. Campo de aplicación

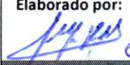
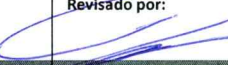




El presente Manual es de observancia y aplicación obligatoria para los trabajadores del Departamento de Infraestructura Informática adscrito a la Subdirección de Servicios Críticos de la Dirección de Informática y Estadística; asimismo, quienes ingresen a los centros de datos y efectúen solicitudes al Departamento deberán observar y apegarse a las normas y lineamientos establecidos.

3. Base legal

- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Decreto número 89-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos.
- Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas.
- Acuerdo de Directorio número 74-2013 del Registro Nacional de las Personas, el cual establece la clasificación y denominaciones: Sede, Oficinas y Oficinas Auxiliares del RENAP.
- Reglamento Interior de Trabajo del Registro Nacional de las Personas -RENAP- vigente, aprobado por medio de Acuerdo de Directorio del Registro Nacional de las Personas.
- Acuerdo de Directorio número 80-2016 del Registro Nacional de las Personas, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas.

4. Monitoreo y seguimiento


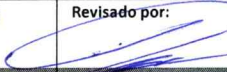
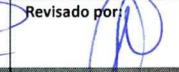
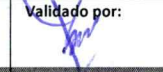
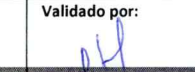
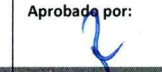
Para garantizar la vigencia y efectividad de este Manual, el Jefe de Infraestructura Informática, el Subdirector de Servicios Críticos y el Director de Informática y Estadística deberán solicitar la actualización oportuna para realizar la inclusión de ajustes y modificaciones que se consideren pertinentes.

Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

5. Simbología

Con el propósito de facilitar la representación visual de los procedimientos, se realizan los diagramas de flujo o flujogramas, los cuales se basan en la utilización de diversos símbolos para representar las actividades. La simbología utilizada para la construcción de los flujogramas del presente Manual es la siguiente:

SIMBOLOGÍA UTILIZADA (ANSI)			
	Inicio / Fin		Conector
	Actividad		Archivo
	Decisión		Documento
	Llamado de procedimiento		Conector de página

Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

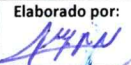
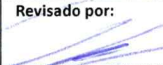




6. Procedimiento para la gestión de dirección IP, instalación de punto de red y cableado estructurado

6.1. Normas del procedimiento para la gestión de dirección IP, instalación de punto de red y cableado estructurado

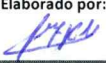

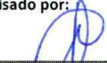
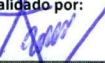


- 6.1.1. La gestión de dirección IP¹, la instalación de puntos de red² y el cableado estructurado deberán ser solicitados por medio de la "Boleta para gestión de dirección IP, punto de red o cableado estructurado" (ver anexo 1), la cual tendrá que estar autorizada por la máxima autoridad de la oficina ejecutora, dirección administrativa o dependencia de apoyo del Director Ejecutivo
- 6.1.2. Las asignaciones de dirección IP serán gestionadas por los motivos siguientes:
 - a) Trabajadores de nuevo ingreso.
 - b) Traslado físico de trabajadores.
- 6.1.3. El Técnico de Infraestructura Informática III deberá evaluar las áreas donde exista cableado de la red y establecer si es factible o no la instalación del punto de red, de ser factible deberá proponer los lugares en donde se podrá instalar el nuevo punto de red.
- 6.1.4. Cuando se requieran más de cuatro puntos de red, el Departamento de Mantenimiento y Servicios Básicos de la Dirección Administrativa deberá entregar un plano de distribución de espacios al Departamento de Infraestructura Informática, en el cual se indiquen los lugares donde se instalarán los puntos de red.
- 6.1.5. El Técnico de Infraestructura Informática III deberá llevar un registro de las asignaciones de direcciones IP y presentar al Supervisor de Redes y Telecomunicaciones un informe mensual sobre las instalaciones de punto de red realizadas.
- 6.1.6. El Técnico de Infraestructura Informática I deberá completar la "Bitácora de trabajo" (ver anexo 2) e indicar la cantidad de materiales utilizados.
- 6.1.7. La "Bitácora de trabajo" (ver anexo 2) deberá ser firmada por un delegado de la dependencia solicitante, como constancia que el trabajo fue recibido a entera satisfacción.

¹ Protocolo de Internet (en inglés Internet Protocolo IP): es un número único e irrepetible con el cual se identifica un equipo informático conectado a una red.

² Punto de red: conexión que permite hacer llegar datos a los diversos dispositivos de una red.

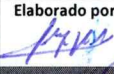
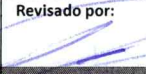




Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

- 6.1.8. El cableado estructurado se gestionará por los motivos siguientes:
- a) Apertura, traslado o remodelación de Oficinas, Oficinas Auxiliares del RENAP o áreas de trabajo (se trabajará con base en el plano de distribución de espacios entregado por el Departamento de Mantenimiento y Servicios Básicos de la Dirección Administrativa).
 - b) Adición de puntos de red al cableado estructurado.
 - c) Cambio de ubicación de puntos de red en el cableado estructurado.
- 6.1.9. El Técnico de Infraestructura Informática I para las solicitudes de cableado estructurado, llevará una "Bitácora de trabajo" (ver anexo 2), asimismo, indicará la cantidad de materiales utilizados.
- 6.1.10. El Técnico de Infraestructura Informática III deberá presentar al Supervisor de Redes y Telecomunicaciones un informe mensual sobre las instalaciones de cableado estructurado realizadas.
- 6.1.11. Los casos no previstos en el presente procedimiento serán resueltos en su orden por el Jefe de Infraestructura Informática, el Subdirector de Servicios Críticos o por el Director de Informática y Estadística.

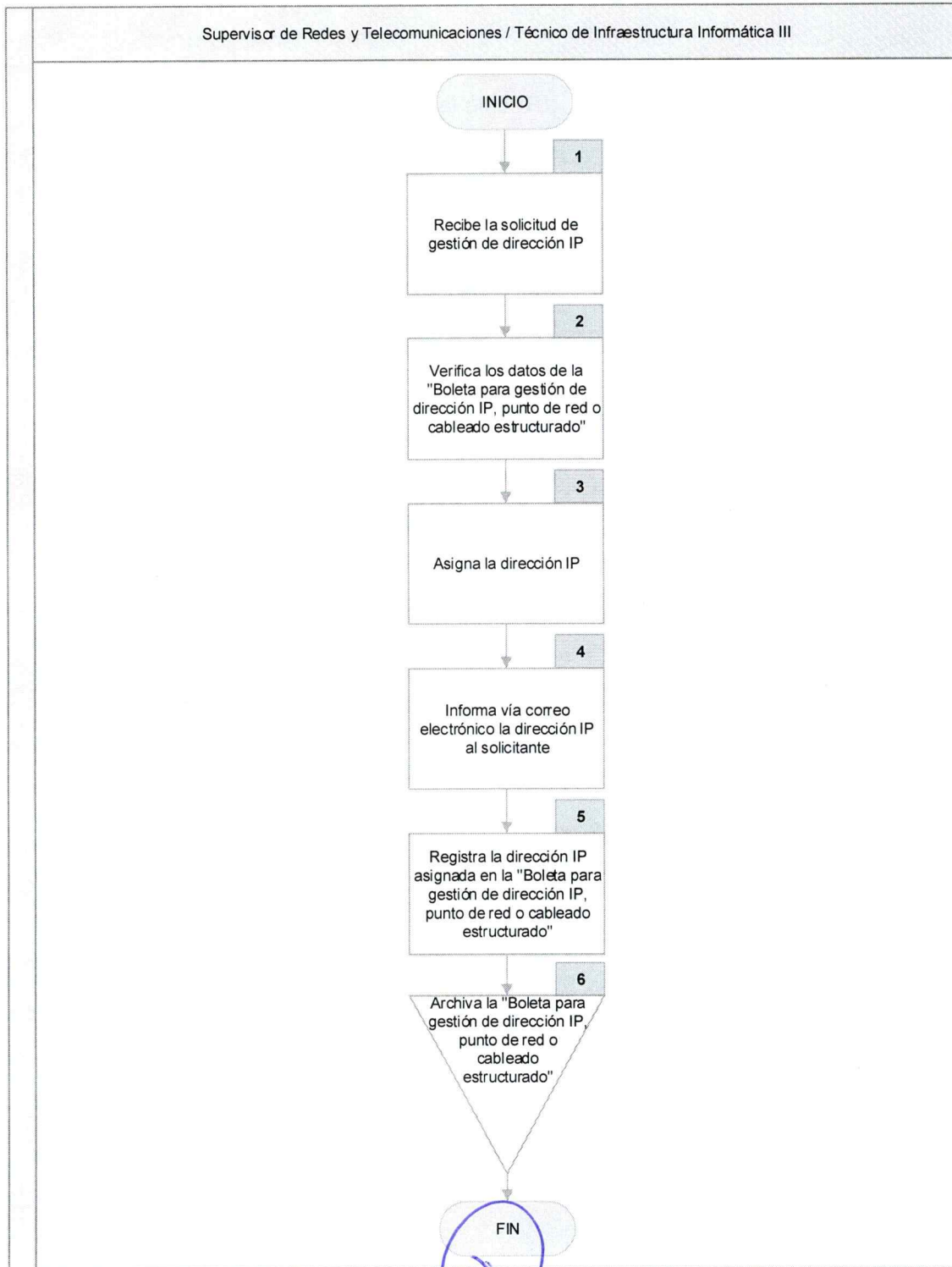
Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo


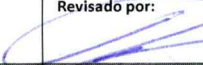
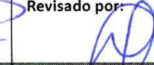


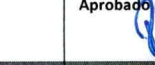
6.2. Descripción del procedimiento para la gestión de dirección IP

Responsable	Paso No.	Actividad
Supervisor de Redes y Telecomunicaciones / Técnico de Infraestructura Informática III	1.	Recibe la solicitud de gestión de dirección IP.
	2.	Verifica los datos de la "Boleta para gestión de dirección IP, punto de red o cableado estructurado".
	3.	Asigna la dirección IP.
	4.	Informa vía correo electrónico la dirección IP al solicitante.
	5.	Registra la dirección IP asignada en la "Boleta para gestión de dirección IP, punto de red o cableado estructurado".
	6.	Archiva la "Boleta para gestión de dirección IP, punto de red o cableado estructurado".
		Fin del procedimiento.

Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

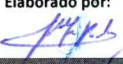
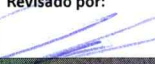




6.3. Flujoograma del procedimiento para la gestión de dirección IP



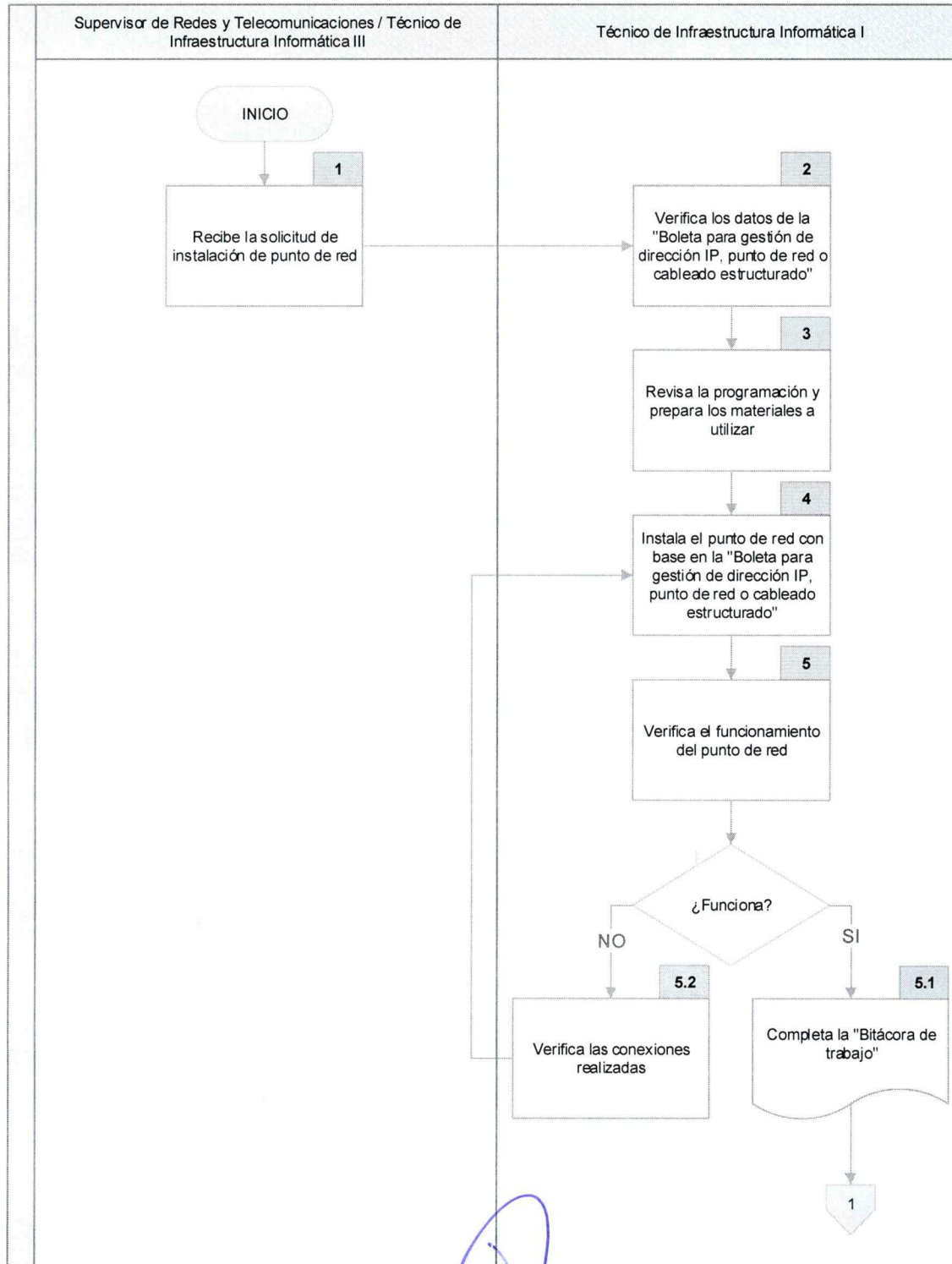
Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

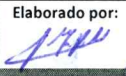
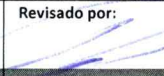
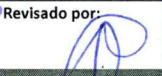
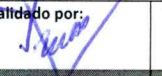
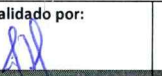
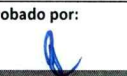
6.4. Descripción del procedimiento para la instalación de punto de red

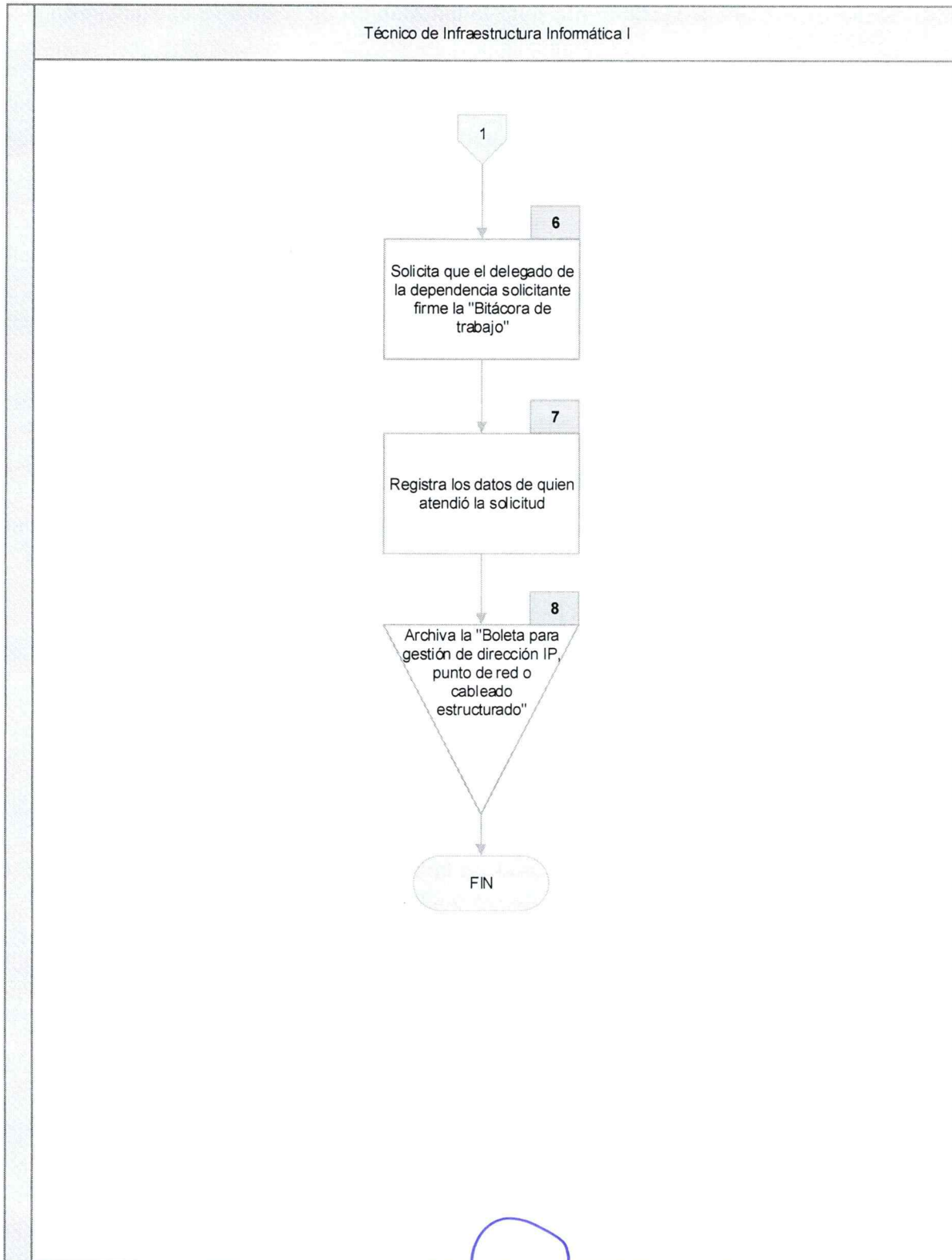
Responsable	Paso No.	Actividad
Supervisor de Redes y Telecomunicaciones / Técnico de Infraestructura Informática III	1.	Recibe la solicitud de instalación de punto de red.
Técnico de Infraestructura Informática I	2.	Verifica los datos de la "Boleta para gestión de dirección IP, punto de red o cableado estructurado".
	3.	Revisa la programación y prepara los materiales a utilizar.
	4.	Instala el punto de red con base en la "Boleta para gestión de dirección IP, punto de red o cableado estructurado".
	5.	Verifica el funcionamiento del punto de red.
	5.1	Si funciona, completa la "Bitácora de trabajo". Continúa en el paso No. 6.
	5.2	No funciona, verifica las conexiones realizadas. Regresa al paso 4.
	6.	Solicita que el delegado de la dependencia solicitante firme la "Bitácora de trabajo".
	7.	Registra los datos de quien atendió la solicitud.
	8.	Archiva la "Boleta para gestión de dirección IP, punto de red o cableado estructurado".
		Fin del procedimiento.

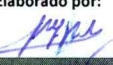
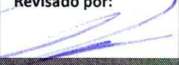
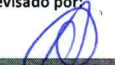



Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

6.5. Flujoograma del procedimiento para la instalación de punto de red



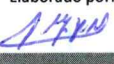





Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
					
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo



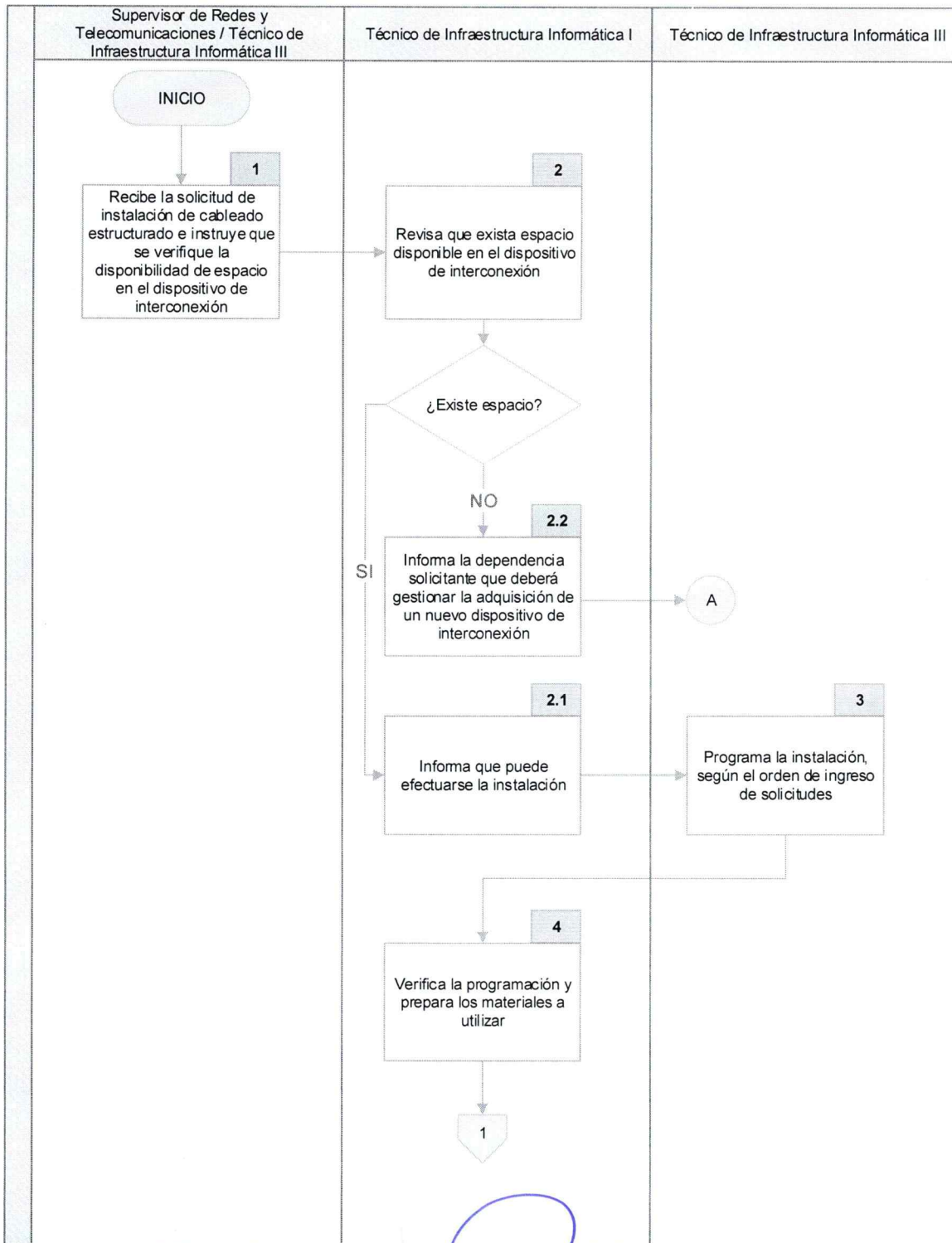
Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

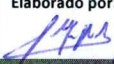




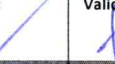
6.6. Descripción del procedimiento para la instalación de cableado estructurado

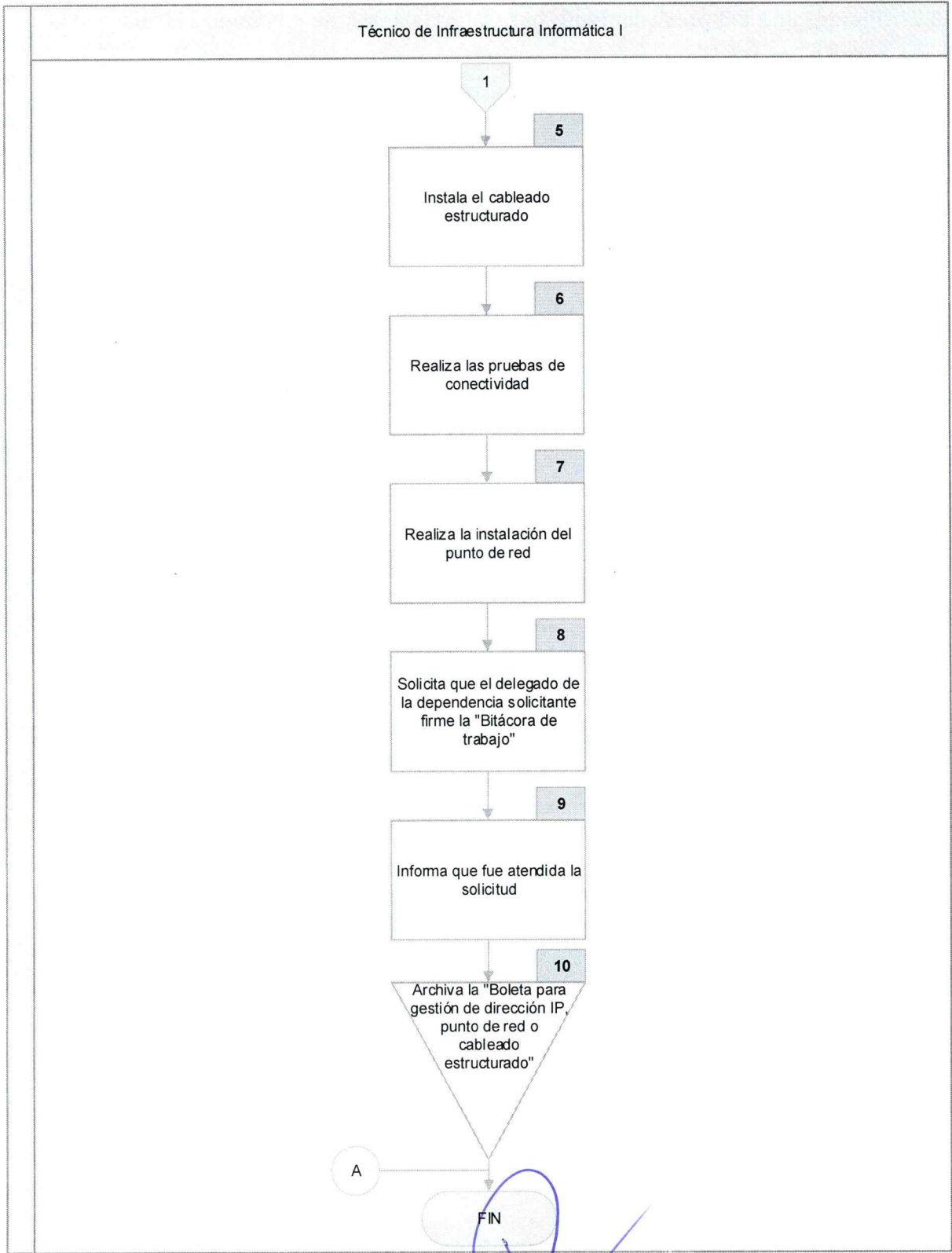
Responsable	Paso No.	Actividad
Supervisor de Redes y Telecomunicaciones / Técnico de Infraestructura Informática III	1.	Recibe la solicitud de instalación de cableado estructurado e instruye que se verifique la disponibilidad de espacio en el dispositivo de interconexión.
Técnico de Infraestructura Informática I	2.	Revisa que exista espacio disponible en el dispositivo de interconexión.
	2.1	Si existe espacio, informa que puede efectuarse la instalación. Continúa en el paso No. 3.
	2.2	No existe espacio, informa la dependencia solicitante que deberá gestionar la adquisición de un nuevo dispositivo de interconexión. Fin del procedimiento.
Técnico de Infraestructura Informática III	3.	Programa la instalación, según el orden de ingreso de solicitudes.
Técnico de Infraestructura Informática I	4.	Verifica la programación y prepara los materiales a utilizar.
	5.	Instala el cableado estructurado.
	6.	Realiza las pruebas de conectividad.
	7.	Realiza la instalación del punto de red.
	8.	Solicita que el delegado de la dependencia solicitante firme la "Bitácora de trabajo".
	9.	Informa que fue atendida la solicitud.
	10.	Archiva la "Boleta para gestión de dirección IP, punto de red o cableado estructurado".
		Fin del procedimiento.

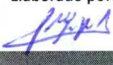





Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

6.7. Flujoograma del procedimiento para la instalación de cableado estructurado



Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo



Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

7. Procedimiento para el mantenimiento preventivo de gabinetes y equipo de telecomunicaciones

7.1. Normas del procedimiento para el mantenimiento preventivo de gabinetes y equipo de telecomunicaciones

- 7.1.1. Para el mantenimiento preventivo de gabinetes y equipo de telecomunicaciones, el Supervisor de Redes y Telecomunicaciones y el Técnico de Infraestructura Informática III efectuarán la programación mensual.
- 7.1.2. El Técnico de Infraestructura Informática I o II deberá cumplir con la programación del mantenimiento preventivo y entregará un informe del trabajo realizado al Supervisor de Redes y Telecomunicaciones o Técnico de Infraestructura Informática III.
- 7.1.3. Los insumos mínimos para realizar el mantenimiento preventivo a los gabinetes y equipo de telecomunicaciones serán los siguientes:
 - a) Botes de aire comprimido.
 - b) Aspiradora.
 - c) Brocha.
 - d) Fibra de algodón (guaípe).
 - e) Líquido limpia superficies.
 - f) Cinchos plásticos.
 - g) Velcro o cierre de contacto³.
- 7.1.4. Para el mantenimiento preventivo a los gabinetes y equipo de telecomunicaciones, el Técnico de Infraestructura Informática I o II ejecutará las actividades siguientes:
 - a) Desmontar la puerta frontal de vidrio y las laterales, abrir el gabinete por la parte de atrás para tener un mejor manejo de este.
 - b) Limpiar las puertas frontales y laterales.
 - c) Retirar y limpiar el dispositivo de interconexión (switch⁴) y el sistema de alimentación ininterrumpida (UPS⁵).
 - d) Retirados los dispositivos, limpiar los ventiladores.
 - e) Colocar el dispositivo de interconexión (switch) y el sistema de alimentación ininterrumpida (UPS).
 - f) Colocar puertas, cerrar el gabinete y realizar las pruebas respectivas.
- 7.1.5. Los casos no previstos en el presente procedimiento serán resueltos en su orden por el Jefe de Infraestructura Informática, el Subdirector de Servicios Críticos o por el Director de Informática y Estadística.

³ Velcro o cierre de contacto: son tiras de tejido fijadas en superficies opuestas que se unen por ganchos y bucles.

⁴ Switch: dispositivo de interconexión utilizado para conectar equipos en red, cuyas especificaciones técnicas siguen un estándar.

⁵ UPS: sistema de alimentación ininterrumpida o por sus siglas en inglés Uninterruptible Power Supply.

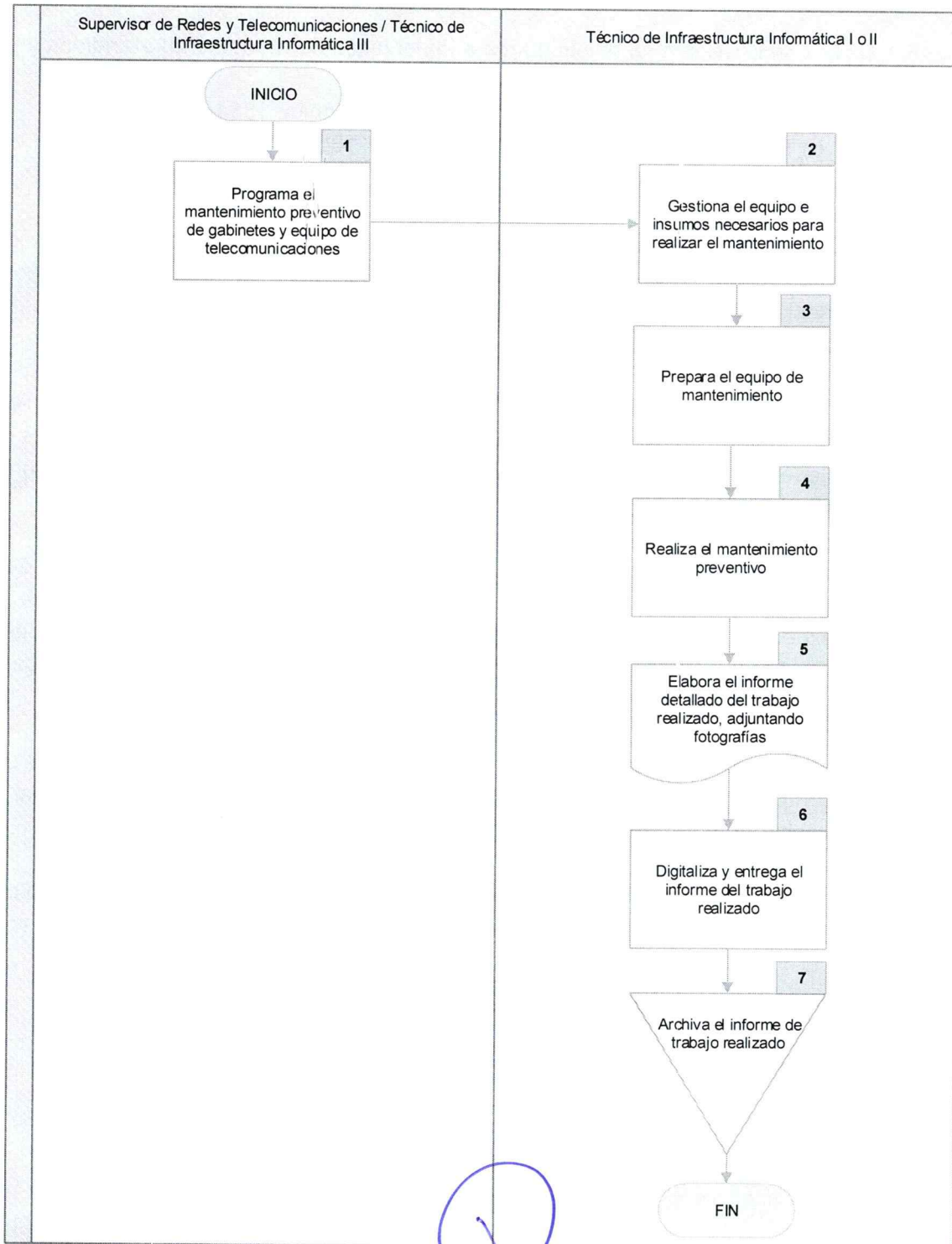
Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

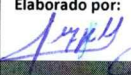
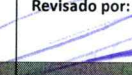
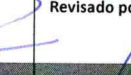

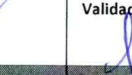
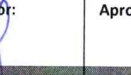
7.2. Descripción del procedimiento para el mantenimiento preventivo de gabinetes y equipo de telecomunicaciones

Responsable	Paso No.	Actividad
Supervisor de Redes y Telecomunicaciones / Técnico de Infraestructura Informática III	1.	Programa el mantenimiento preventivo de gabinetes y equipo de telecomunicaciones.
Técnico de Infraestructura Informática I o II	2.	Gestiona el equipo e insumos necesarios para realizar el mantenimiento.
	3.	Prepara el equipo de mantenimiento.
	4.	Realiza el mantenimiento preventivo.
	5.	Elabora el informe detallado del trabajo realizado, adjuntando fotografías.
	6.	Digitaliza y entrega el informe del trabajo realizado.
	7.	Archiva el informe de trabajo realizado.
		Fin del procedimiento.

Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

7.3. Flujograma del procedimiento para el mantenimiento preventivo de gabinetes y equipo de telecomunicaciones



Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

8. Procedimiento de monitoreo o reporte de falla de enlace de datos

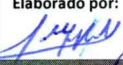
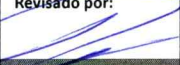

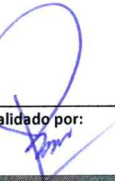


8.1. Normas del procedimiento de monitoreo o reporte de falla de enlace de datos

- 8.1.1. Los inconvenientes relacionados a los enlaces de datos serán atendidos a partir de las situaciones siguientes:
- Fallas que se reporten a la extensión telefónica 1854.
 - Fallas que se reporten al teléfono 2416-1854.
 - Fallas detectadas desde el sistema de monitoreo de enlace de datos.
- 8.1.2. El Técnico de Infraestructura Informática I establecerá la posible causa de la interrupción del servicio: suspensión del servicio de energía eléctrica, inestabilidad en las conexiones de la red interna, problemas técnicos del servicio del proveedor o suspensión de actividades laborales por ferias patronales.
- 8.1.3. El Técnico de Infraestructura Informática I al observar que existen inconvenientes en el monitoreo de enlace de datos, deberá comunicarse con trabajadores de la Sede, Oficina u Oficina Auxiliar del RENAP e indagar sobre la razón del inconveniente.
- 8.1.4. Cuando el inconveniente se derive de un problema técnico del proveedor, el Técnico de Infraestructura Informática I reportará el mismo por la vía más expedita, e informará a la Sede, Oficina u Oficina Auxiliar del RENAP de las acciones efectuadas y el tiempo que fue estimado por el proveedor para la recuperación del enlace de datos.
- 8.1.5. El Técnico de Infraestructura Informática I para el monitoreo de enlace de datos completará diariamente la "Bitácora de incidentes" (ver anexo 3), la cual trasladará semanalmente al Supervisor de Redes y Telecomunicaciones.
- 8.1.6. Los casos no previstos en el presente procedimiento serán resueltos en su orden por el Jefe de Infraestructura Informática, el Subdirector de Servicios Críticos o por el Director de Informática y Estadística.

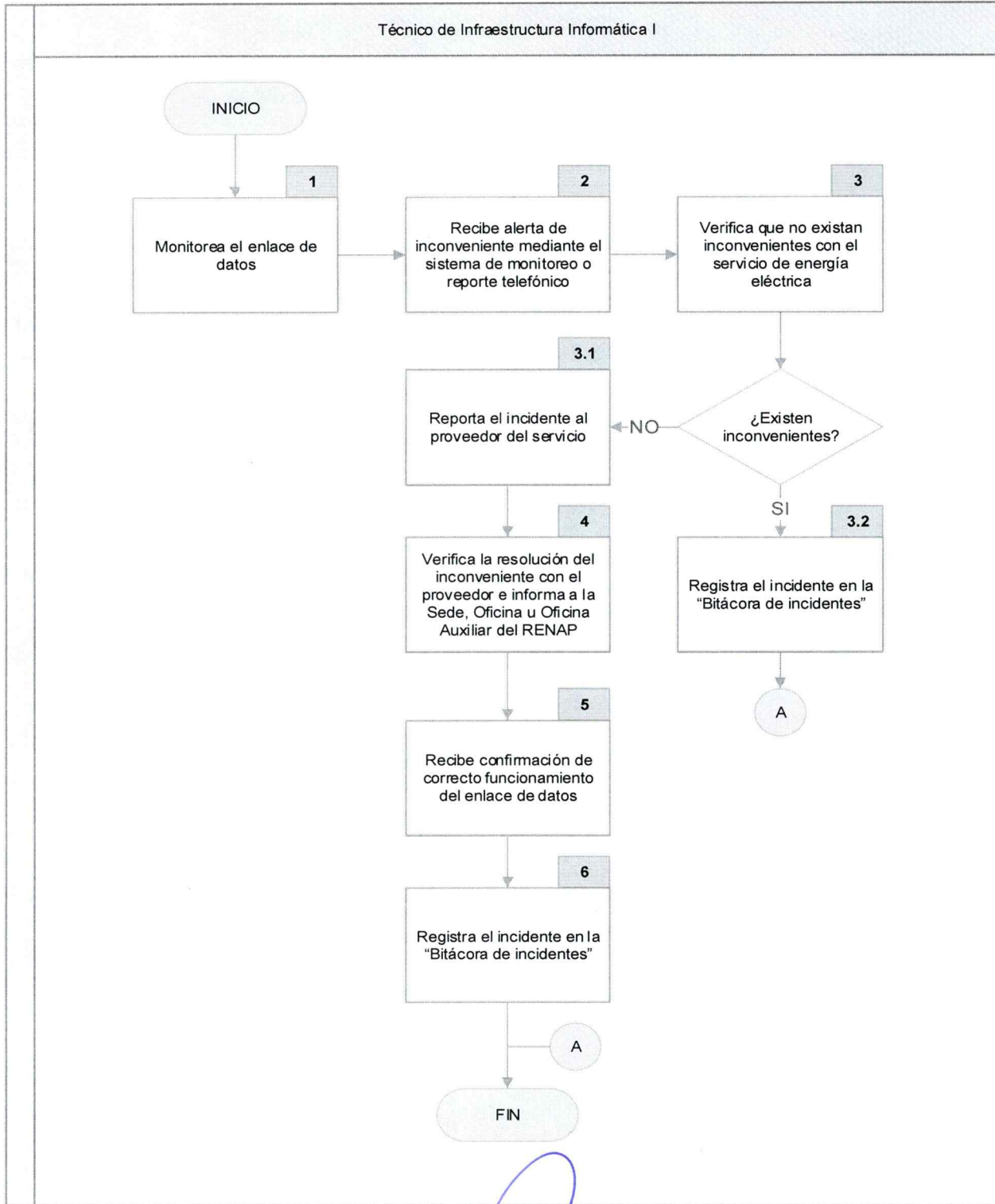
Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

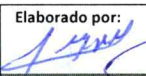
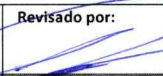
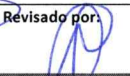
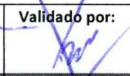


8.2. Descripción del procedimiento de monitoreo o reporte de falla de enlace de datos

Responsable	Paso No.	Actividad
Técnico de Infraestructura Informática I	1.	Monitorea el enlace de datos.
	2.	Recibe alerta de inconveniente mediante el sistema de monitoreo o reporte telefónico.
	3.	Verifica que no existan inconvenientes con el servicio de energía eléctrica.
	3.1	No existen inconvenientes, reporta el incidente al proveedor del servicio. Continúa en el paso No. 4.
	3.2	Si existen inconvenientes, registra el incidente con la energía eléctrica en la bitácora de incidentes. Fin del procedimiento.
	4.	Verifica la resolución del inconveniente con el proveedor e informa a la Sede, Oficina u Oficina Auxiliar del RENAP.
	5.	Recibe confirmación de correcto funcionamiento del enlace de datos.
	6.	Registra el incidente en la "Bitácora de incidentes".
		Fin del procedimiento.

Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

8.3. Flujoograma del procedimiento de monitoreo o reporte de falla de enlace de datos



Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

9. Procedimiento para el acceso físico al Centro de Datos

9.1. Normas del procedimiento para el acceso físico al Centro de Datos

9.1.1. Podrán ingresar al Centro de Datos⁶ los siguientes:

- a) Trabajadores de la Dirección de Informática y Estadística.
- b) Trabajadores responsables de las actividades de limpieza del Departamento de Servicios Generales de la Dirección Administrativa.
- c) Trabajadores de empresas que provean servicios técnicos al RENAP.
- d) Visitantes autorizados por el Director Ejecutivo, el Director de Informática y Estadística o por el Jefe de Infraestructura Informática.

Los trabajadores y visitantes deberán estar registrados en el listado emitido por la Dirección de Informática y Estadística; asimismo, cualquier modificación deberá requerirse a dicha dirección, quien generará un nuevo listado.

9.1.2. Los trabajadores de la Dirección de Informática y Estadística o responsables de las actividades de limpieza del Departamento de Servicios Generales de la Dirección Administrativa podrán ingresar al Centro de Datos por medio del control de acceso biométrico, presentando para el efecto el "Formulario de acceso en el biométrico del Centro de Datos" (ver anexo 4) al Departamento de Infraestructura Informática con previa autorización del Jefe de Infraestructura Informática y el Director de Informática y Estadística.

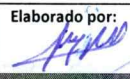
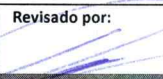
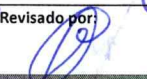
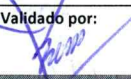
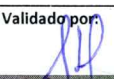
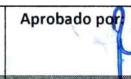
9.1.3. Los trabajadores de empresas que provean servicios técnicos al Centro de Datos deberán completar la "Bitácora de servicios" (ver anexo 5).

9.1.4. Los visitantes que ingresarán al Centro de Datos deberán firmar el "Acuerdo de confidencialidad y no divulgación de información" (ver anexo 6) y las "Obligaciones del visitante" (ver anexo 7).


9.1.5. El Jefe de Infraestructura Informática será quien designe al administrador del control de acceso biométrico al Centro de Datos; asimismo, este verificará que los trabajadores y/o visitantes estén autorizados.

9.1.6. El administrador del control de acceso biométrico al Centro de Datos designado deberá de registrar el ingreso de todo trabajador o visitante en la "Bitácora de control de acceso físico al Centro de Datos" (ver anexo 8).

⁶ Centro de Datos: espacio donde se concentran los recursos necesarios para el almacenamiento y procesamiento de la información del Registro Nacional de las Personas.

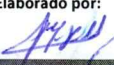
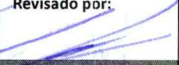

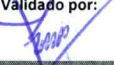


Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

- 9.1.7. Los trabajadores responsables de las actividades de limpieza deberán ser acompañados por el trabajador del Departamento de Infraestructura Informática designado, quien le permitirá que ingresen previo a ser anotados en la “Bitácora de control de acceso físico al Centro de Datos” (ver anexo 8).
- 9.1.8. En los contratos que se suscriban con empresas proveedoras de servicios técnicos de los equipos ubicados en el Centro de Datos deberán establecerse cláusulas de confidencialidad.
- 9.1.9. Los visitantes se anotarán en la “Bitácora de control de acceso físico al Centro de Datos” y deberán hacerse acompañar por trabajadores del Departamento de Infraestructura Informática, estando prohibido utilizar teléfonos celulares, cámara fotográfica, cámara de video, computadora personal y/o cualquier dispositivo de almacenamiento extraíble.
- 9.1.10. Los casos no previstos en el presente procedimiento serán resueltos en su orden por el Jefe de Infraestructura Informática, Subdirector de Servicios Críticos o Director de Informática y Estadística.

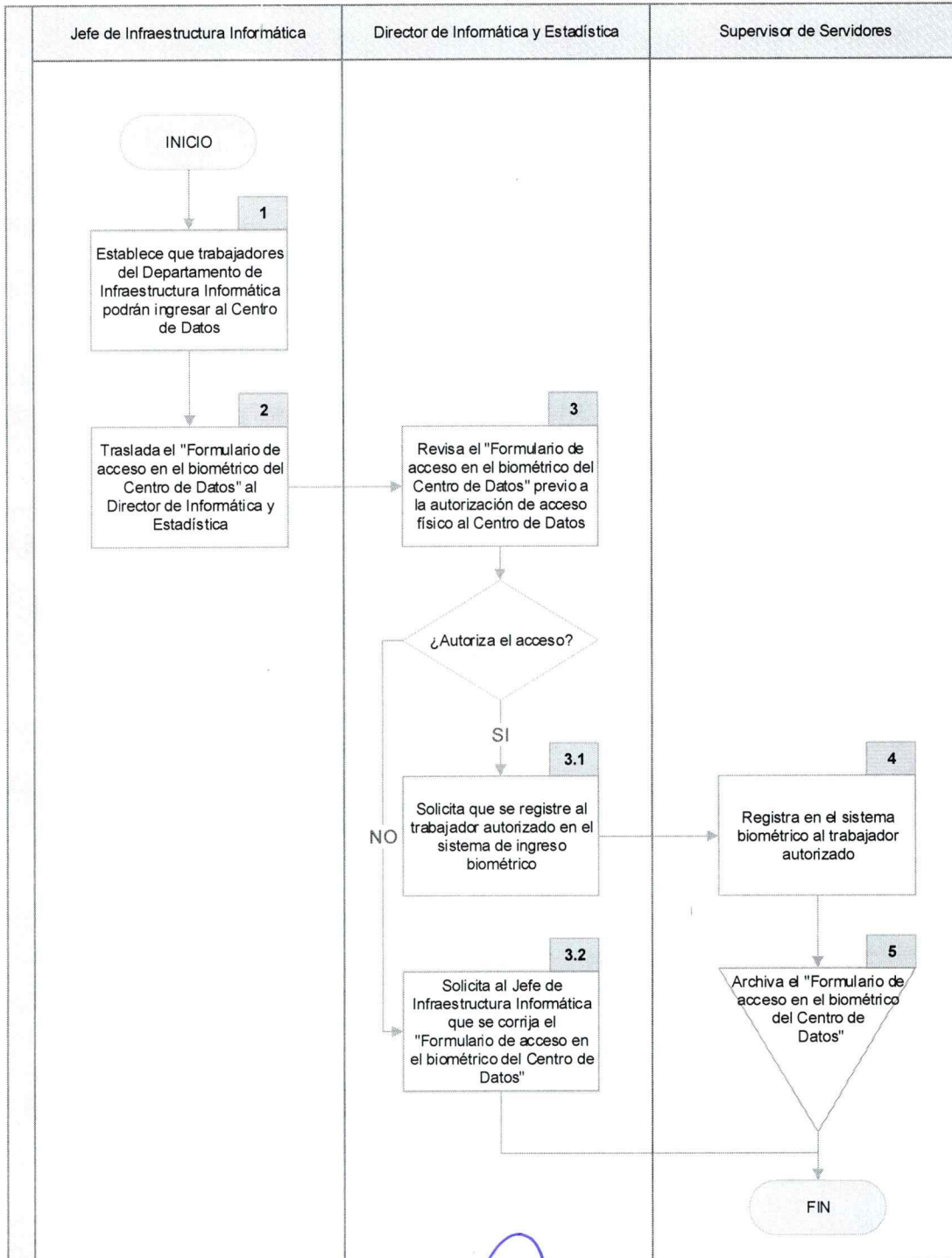
Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

9.2. Descripción del procedimiento para el acceso físico al Centro de Datos de trabajadores del Departamento de Infraestructura Informática

Responsable	Paso No.	Actividad
Jefe de Infraestructura Informática	1.	Establece que trabajadores del Departamento de Infraestructura Informática podrán ingresar al Centro de Datos.
	2.	Traslada el "Formulario de acceso en el biométrico del Centro de Datos" al Director de Informática y Estadística.
Director de Informática y Estadística	3.	Revisa el "Formulario de acceso en el biométrico del Centro de Datos" previo a la autorización de acceso físico al Centro de Datos.
	3.1	Si autoriza el acceso, solicita que se registre al trabajador autorizado en el sistema de ingreso biométrico. Continúa en el paso No. 4.
	3.2	No autoriza el acceso, solicita al Jefe de Infraestructura Informática que se corrija el "Formulario de acceso en el biométrico del Centro de Datos". Fin del procedimiento.
Supervisor de Servidores	4.	Registra en el sistema biométrico al trabajador autorizado.
	5.	Archiva el "Formulario de acceso en el biométrico del Centro de Datos".
		Fin del procedimiento.

Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo


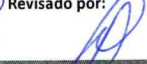
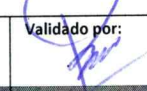
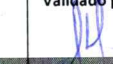
9.3. Flujograma del procedimiento para el acceso físico al Centro de Datos de trabajadores del Departamento de Infraestructura Informática



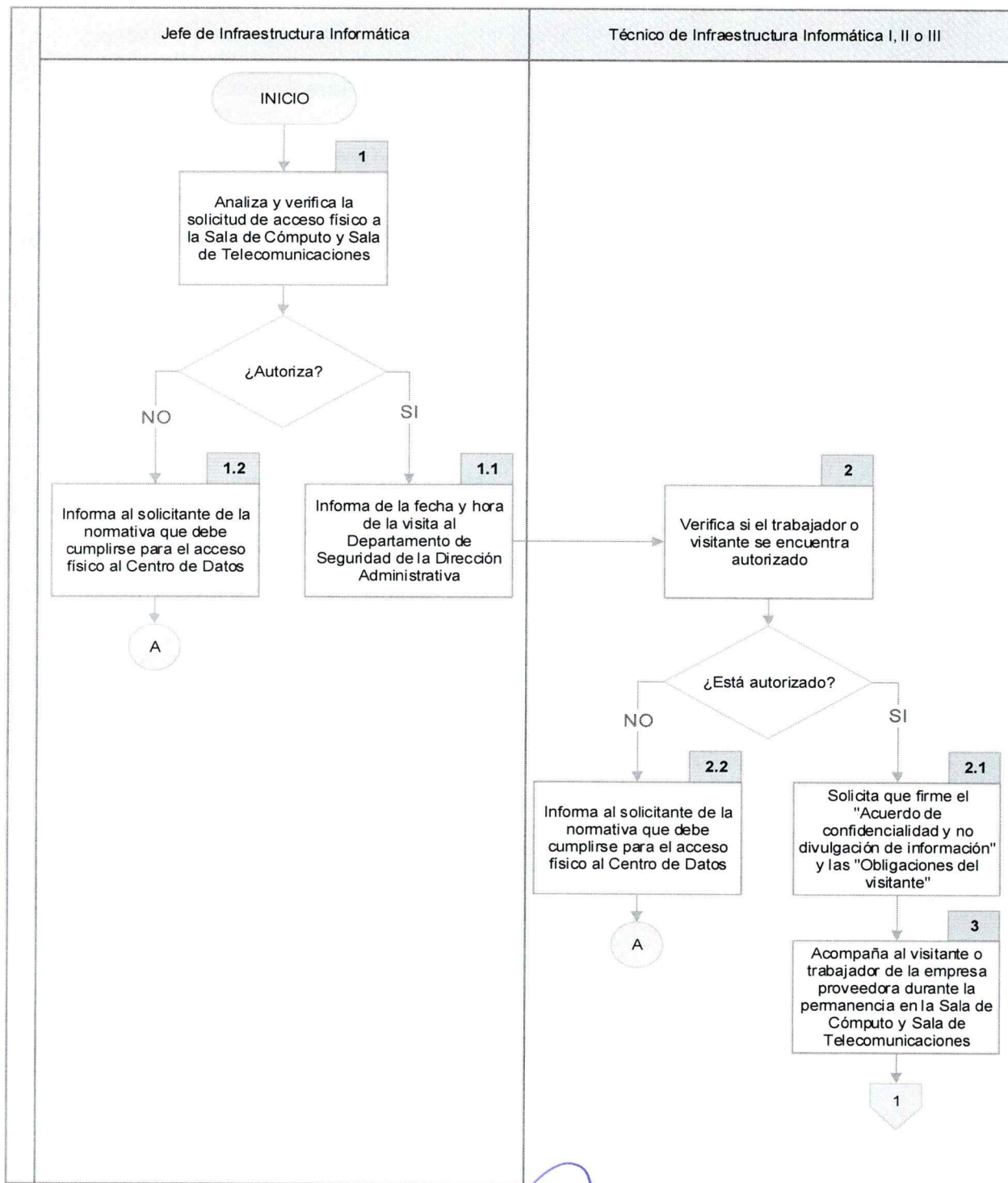
Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

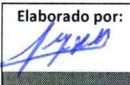
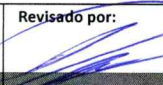

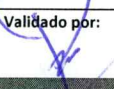


9.4. Descripción del procedimiento para el acceso físico al Centro de Datos de visitantes o trabajadores de empresas proveedoras de servicios técnicos

Responsable	Paso No.	Actividad
Jefe de Infraestructura Informática	1.	Analiza y verifica la solicitud de acceso físico al Centro de Datos.
	1.1	Si autoriza, informa de la fecha y hora de la visita. Continúa en el paso No. 2.
	1.2	No autoriza, informa al solicitante de la normativa que debe cumplirse para el acceso físico al Centro de Datos. Fin del procedimiento.
Técnico de Infraestructura Informática I, II o III	2.	Verifica si el trabajador o visitante se encuentra autorizado.
	2.1	Si está autorizado, solicita que firme el "Acuerdo de confidencialidad y no divulgación de información" y las "Obligaciones del visitante". Continúa en el paso No. 3.
	2.2	No está autorizado, informa al solicitante de la normativa que debe cumplirse para el acceso físico al Centro de Datos. Fin del procedimiento.
	3.	Registra el ingreso del visitante o trabajador de la empresa proveedora en la "Bitácora de control de acceso físico al Centro de Datos".
	4.	Acompaña al visitante o trabajador de la empresa proveedora durante la permanencia en el Centro de Datos.
	5.	Completa la "Bitácora de control de acceso físico al Centro de Datos", de ser necesario, la "Bitácora de servicios".
	6.	Archiva la documentación que corresponda.
		Fin del procedimiento.

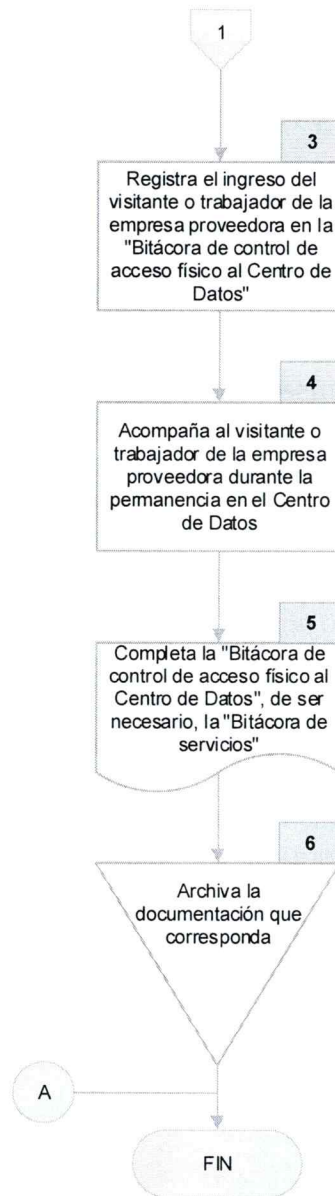
Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

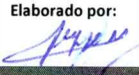
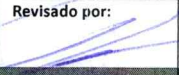
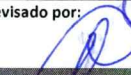
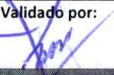


9.5. Flujograma del procedimiento para el acceso físico al Centro de Datos de visitantes o trabajadores de empresas proveedoras de servicios técnicos



Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

Técnico de Infraestructura Informática I, II o III

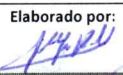
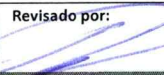
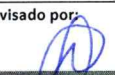
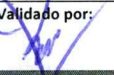
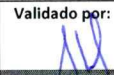



Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

10. Procedimiento para el ingreso y egreso de mobiliario y/o equipo al Centro de Datos

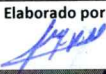
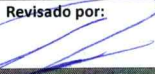

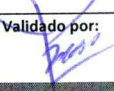


10.1. Normas del procedimiento para el ingreso y egreso de mobiliario y/o equipo al Centro de Datos

- 10.1.1. El mobiliario que ingrese al Centro de Datos deberá contar con número de inventario.
- 10.1.2. El mobiliario o equipo que ingrese o egrese al Centro de Datos deberá contar con autorización del Jefe de Infraestructura Informática y el Director de Informática y Estadística, para lo cual, firmarán y sellarán el "Formulario de ingreso y egreso de mobiliarios y/o equipos al Centro de Datos" (ver anexo 9).
- 10.1.3. Todo equipo que ingrese al Centro de Datos deberá contar con la información siguiente: marca, número de serie, número de inventario, proveedor, contacto, cantidad de voltaje que consume y cantidad de energía que utiliza (en unidad térmica británica), este último para equipos de aire acondicionado.
- 10.1.4. El proveedor de equipo informático u otros servicios, deberá instalar de forma ordenada el cableado en la tubería, de modo que se garantice la identificación y buen funcionamiento de este.
- 10.1.5. Para retirar del Centro de Datos equipos en desuso o en mal estado que pudieran contener información, el trabajador que designe la Dirección de Informática y Estadística extraerá la misma generando una copia de respaldo, posteriormente deberá asegurarse que del equipo no sea posible su recuperación.
- 10.1.6. Los casos no previstos en el presente procedimiento serán resueltos en su orden por el Jefe de Infraestructura Informática, el Subdirector de Servicios Críticos o por el Director de Informática y Estadística.

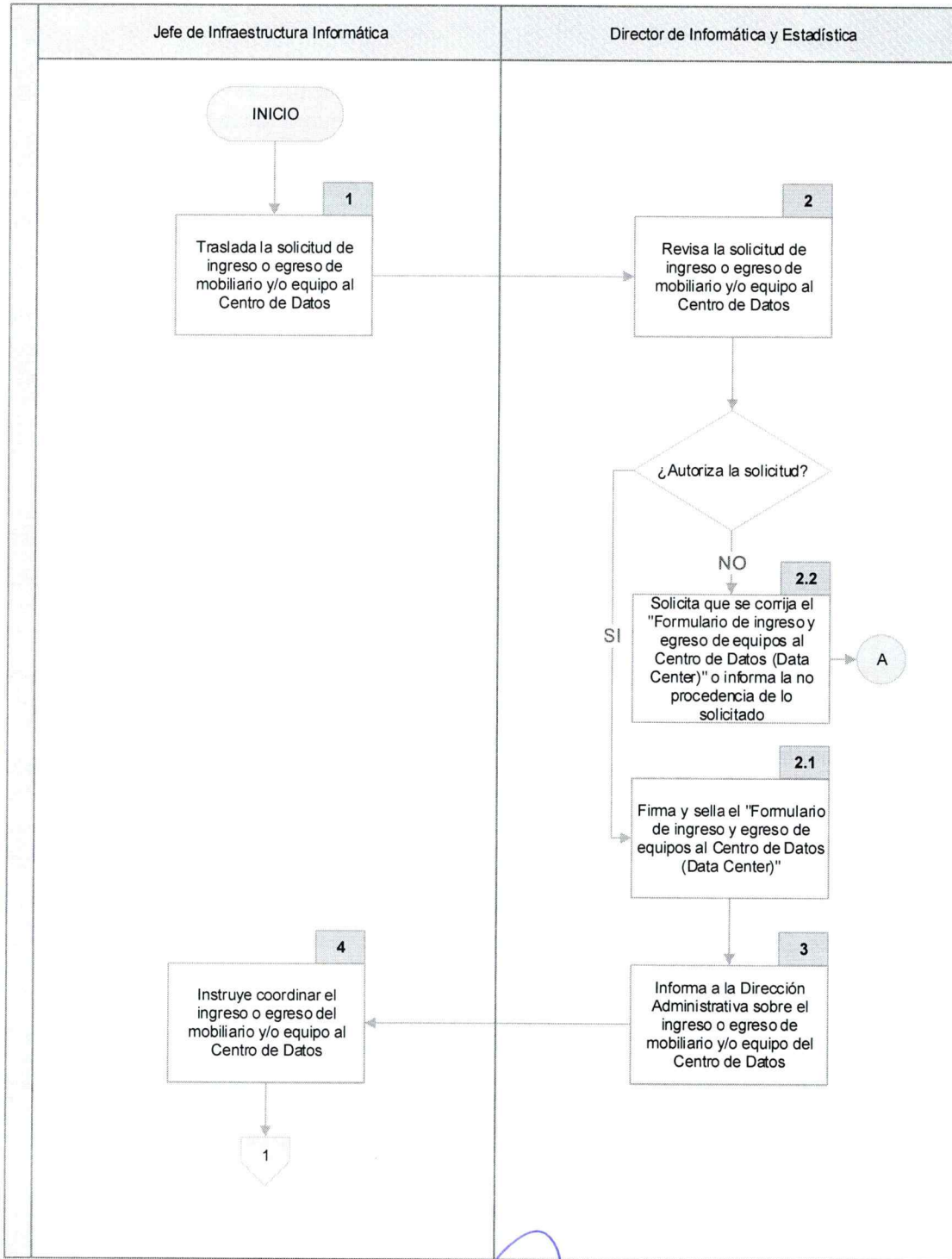
Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

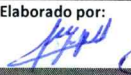
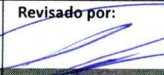
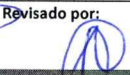
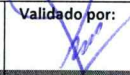
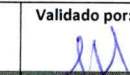
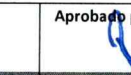
10.2. Descripción del procedimiento para el ingreso y egreso de mobiliario y/o equipo al Centro de Datos

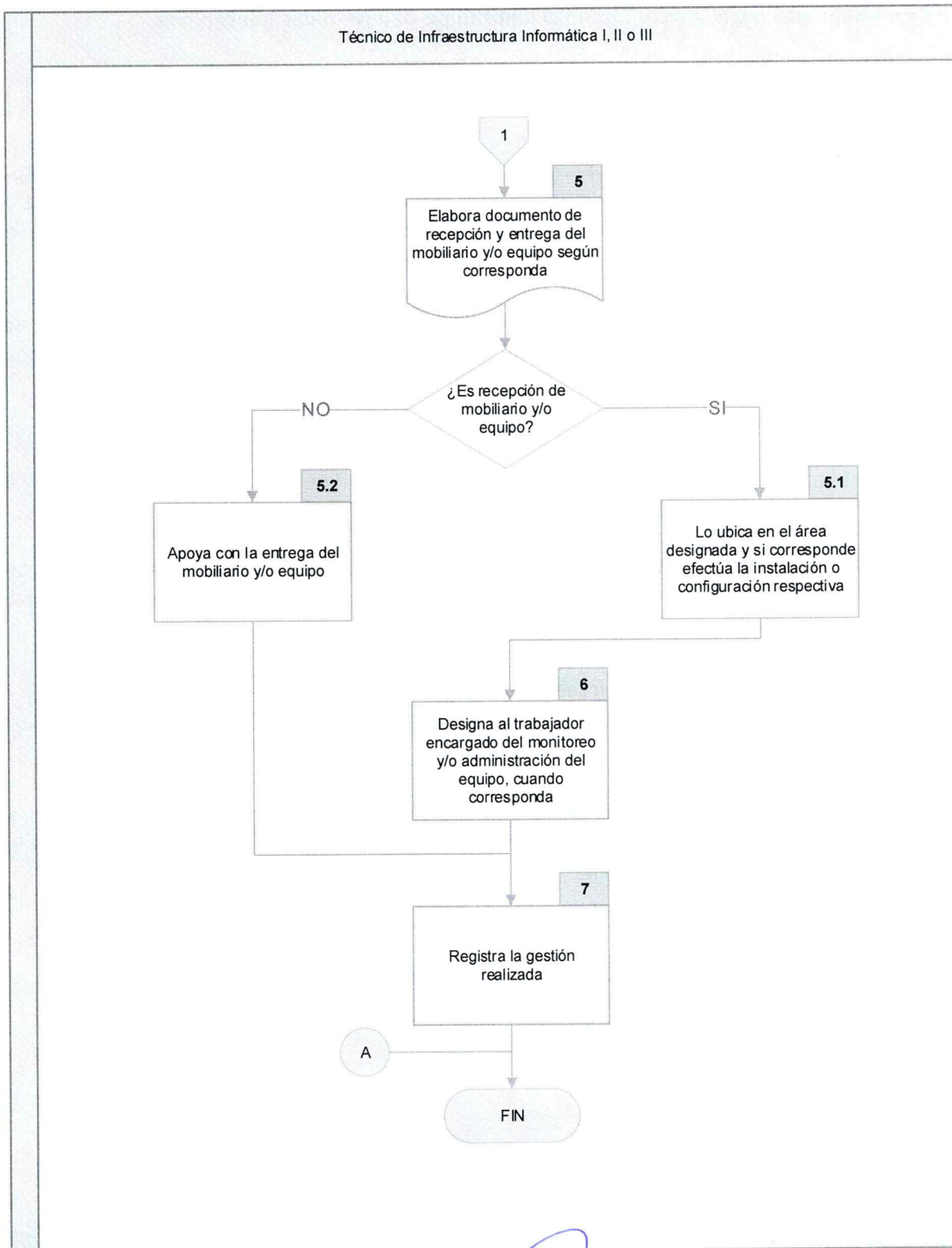
Responsable	Paso No.	Actividad
Jefe de Infraestructura Informática	1.	Traslada la solicitud de ingreso o egreso de mobiliario y/o equipo al Centro de Datos.
Director de Informática y Estadística	2.	Revisa la solicitud de ingreso o egreso de mobiliario y/o equipo al Centro de Datos.
	2.1	Si autoriza, firma y sella el "Formulario de ingreso y egreso de equipos al Centro de Datos (Data Center)". Continúa en el paso No. 3.
	2.2	No autoriza, solicita que se corrija el "Formulario de ingreso y egreso de equipos al Centro de Datos (Data Center)" o informa la no procedencia de lo solicitado. Fin del procedimiento.
	3.	Informa a la Dirección Administrativa sobre el ingreso o egreso de mobiliario y/o equipo del Centro de Datos.
Jefe de Infraestructura Informática	4.	Instruye coordinar el ingreso o egreso del mobiliario y/o equipo al Centro de Datos.
Técnico de Infraestructura Informática I, II o III	5.	Elabora documento de recepción o entrega del mobiliario y/o equipo, según corresponda.
	5.1	Si es recepción, lo ubica en el área designada y si corresponde efectúa la instalación o configuración respectiva. Continúa en el paso No. 6.
	5.2	No es recepción, apoya con la entrega del mobiliario y/o equipo. Continúa en el paso No. 7.
	6.	Designa al trabajador encargado del monitoreo y/o administración del equipo, cuando corresponda.
	7.	Registra la gestión realizada.
		Fin del procedimiento.

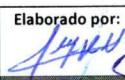
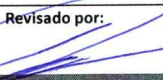
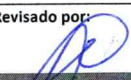
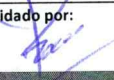


Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo


10.3. Flujograma del procedimiento para el ingreso y egreso de mobiliario y/o equipo al Centro de Datos



Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo



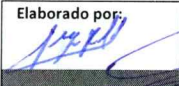
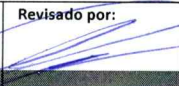
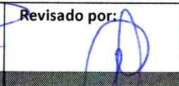
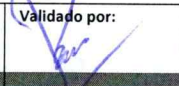
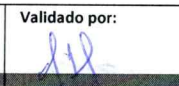
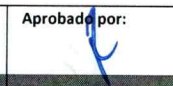
Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

	DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA		FECHA DE EMISIÓN:	Noviembre 2022
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA		CÓDIGO:	MNP-09-04-2022
			VERSIÓN:	03
			PÁGINA:	Página 34 de 57

11. Procedimiento para la asignación o cambio de extensiones telefónicas


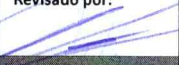




11.1. Normas del procedimiento para la asignación o cambio de extensiones telefónicas

- 11.1.1. La asignación o cambio de extensiones telefónicas deberá ser solicitado por medio del "Formulario de solicitud de asignación o cambio de extensión telefónica" (ver anexo 10), el cual tendrá que ser presentado en la recepción de la Dirección de Informática y Estadística.
- 11.1.2. El Técnico de Infraestructura Informática I o II será el encargado de dar seguimiento a las solicitudes de asignación o cambio de extensiones telefónicas.
- 11.1.3. El trabajador que tenga asignada extensión telefónica y cambie de puesto, podrá solicitar que se modifique el identificador de llamadas al correo electrónico institucional: soporte@renap.gob.gt.
- 11.1.4. Para habilitar servicios de grupos de llamadas, desvíos de llamadas u otras, el trabajador que tenga asignada la extensión deberá solicitar la gestión al correo electrónico institucional: soporte@renap.gob.gt.
- 11.1.5. El Técnico de Infraestructura Informática I o II, procederá a inhabilitar el número de extensión telefónica asignado a las personas cuya relación laboral se dé por finalizada.
- 11.1.6. Los casos no previstos en el presente procedimiento serán resueltos en su orden por el Jefe de Infraestructura Informática, el Subdirector de Servicios Críticos o por el Director de Informática y Estadística.

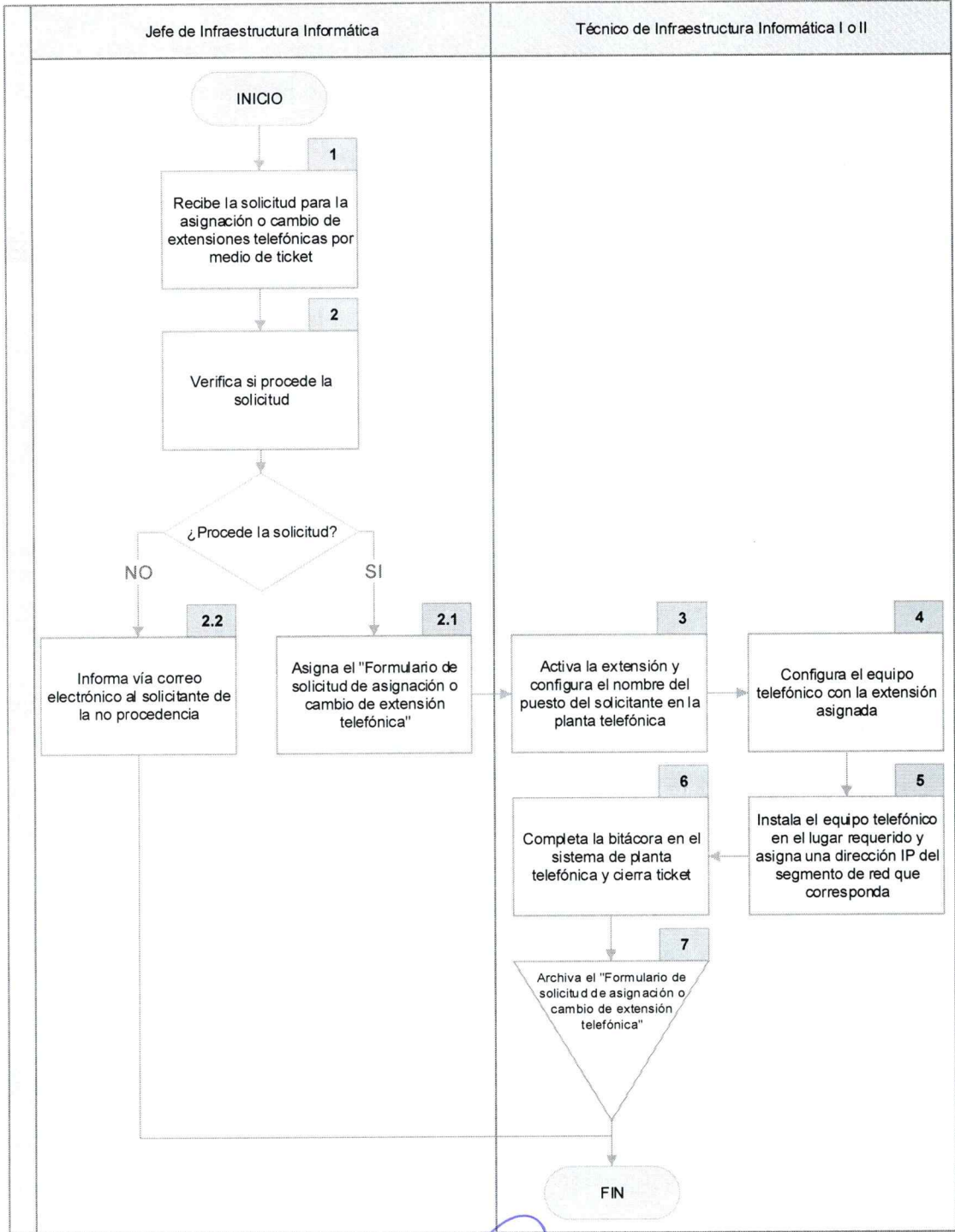
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
					
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

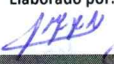
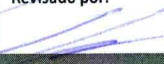




11.2. Descripción del procedimiento para la asignación o cambio de extensiones telefónicas


Responsable	Paso No.	Actividad
Jefe de Infraestructura Informática	1.	Recibe la solicitud para la asignación o cambio de extensiones telefónicas por medio de ticket.
	2.	Verifica si procede la solicitud.
	2.1.	Si procede, asigna el "Formulario de solicitud de asignación o cambio de extensión telefónica". Continúa en el paso No. 3.
	2.2.	No procede, informa vía correo electrónico al solicitante de la no procedencia. Fin del procedimiento.
Técnico de Infraestructura Informática I o II	3.	Activa la extensión y configura el nombre del puesto del solicitante en la planta telefónica.
	4.	Configura el equipo telefónico con la extensión asignada.
	5.	Instala el equipo telefónico en el lugar requerido y asigna una dirección IP del segmento de red que corresponda.
	6.	Completa la bitácora en el sistema de planta telefónica y cierra ticket.
	7.	Archiva el "Formulario de solicitud de asignación o cambio de extensión telefónica".
		Fin del procedimiento.

Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

11.3. Flujograma del procedimiento para la asignación o cambio de extensiones telefónicas



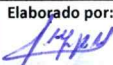
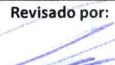




Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

	DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA		FECHA DE EMISIÓN:	Noviembre 2022
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA		CÓDIGO:	MNP-09-04-2022
			VERSIÓN:	03
			PÁGINA:	Página 37 de 57

12. Procedimiento para la asignación de códigos para llamadas salientes desde teléfonos del RENAP

12.1. Normas del procedimiento para la asignación de códigos para llamadas salientes desde teléfonos del RENAP

- 12.1.1. La asignación de códigos para llamadas salientes desde teléfonos del RENAP deberá ser solicitado por medio del "Formulario de solicitud de código de llamadas" (ver anexo 11), el cual tendrá que ser presentado en la recepción de la Dirección de Informática y Estadística.
- 12.1.2. Los tipos de llamadas salientes son las siguientes: locales, celulares, departamentales y extranjeras, para este último caso, el formulario deberá ser trasladado por medio de oficio justificando el motivo.
- 12.1.3. Los límites de tiempo para realizar llamadas serán los siguientes: 2 minutos, 6 minutos, 15 minutos e ilimitado, para este último caso, el formulario deberá ser trasladado por medio de oficio justificando el motivo.
- 12.1.4. El Técnico de Infraestructura Informática I o II será el encargado de configurar el límite de tiempo por llamada y restricción de llamadas, conforme al "Formulario de solicitud de código de llamadas" (ver anexo 11).
- 12.1.5. El código asignado a un trabajador para realizar llamadas salientes será único e intransferible.
- 12.1.6. Las llamadas salientes deberán realizarse únicamente para fines laborales.
- 12.1.7. El Técnico de Infraestructura Informática I o II, procederá a bloquear los códigos de llamadas salientes de las personas cuya relación laboral se dé por finalizada.
- 12.1.8. Los casos no previstos en el presente procedimiento serán resueltos en su orden por el Jefe de Infraestructura Informática, el Subdirector de Servicios Críticos o por el Director de Informática y Estadística.

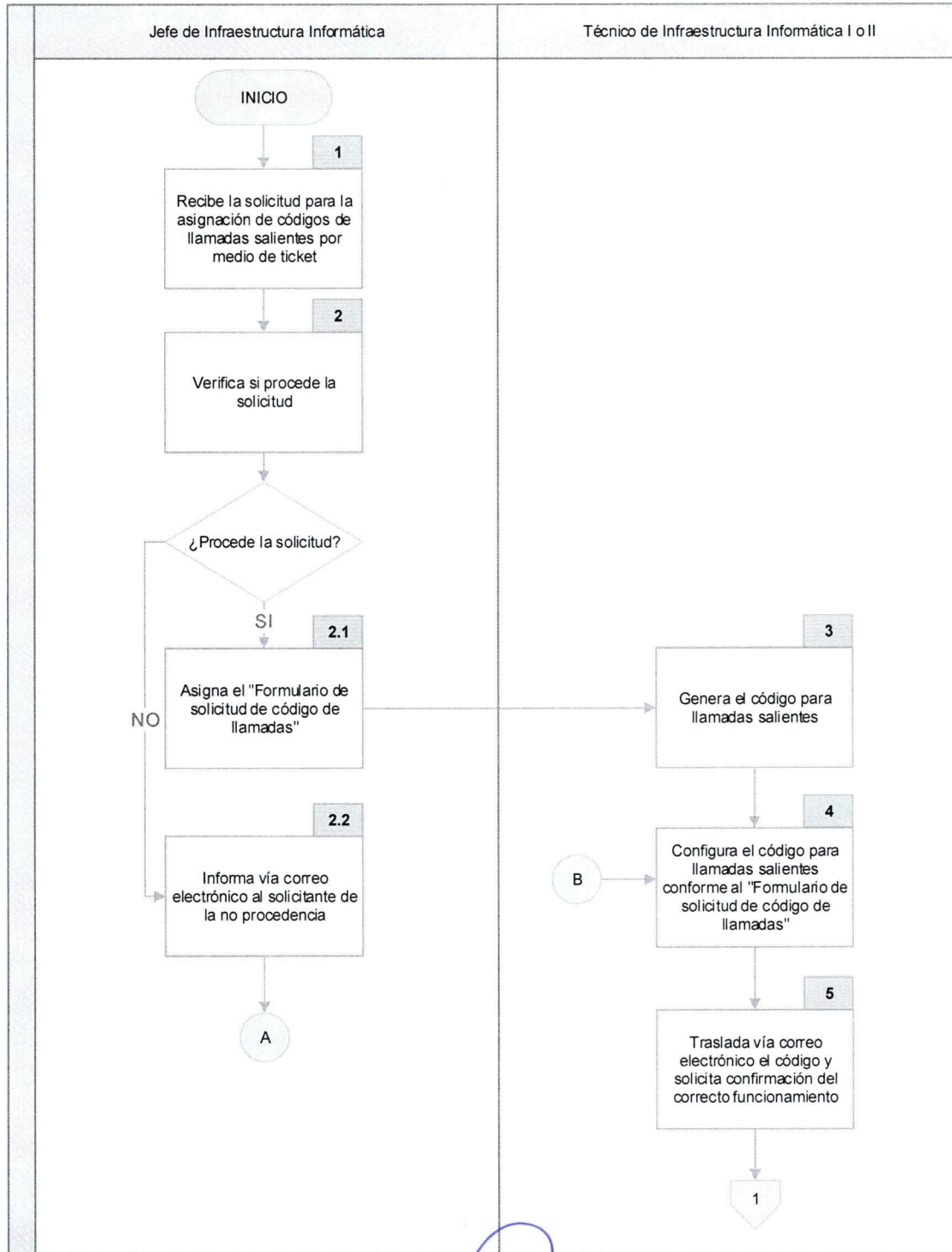
Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

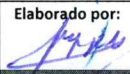
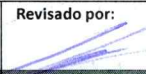
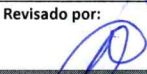



12.2. Descripción del procedimiento para la asignación de códigos para llamadas salientes desde teléfonos del RENAP

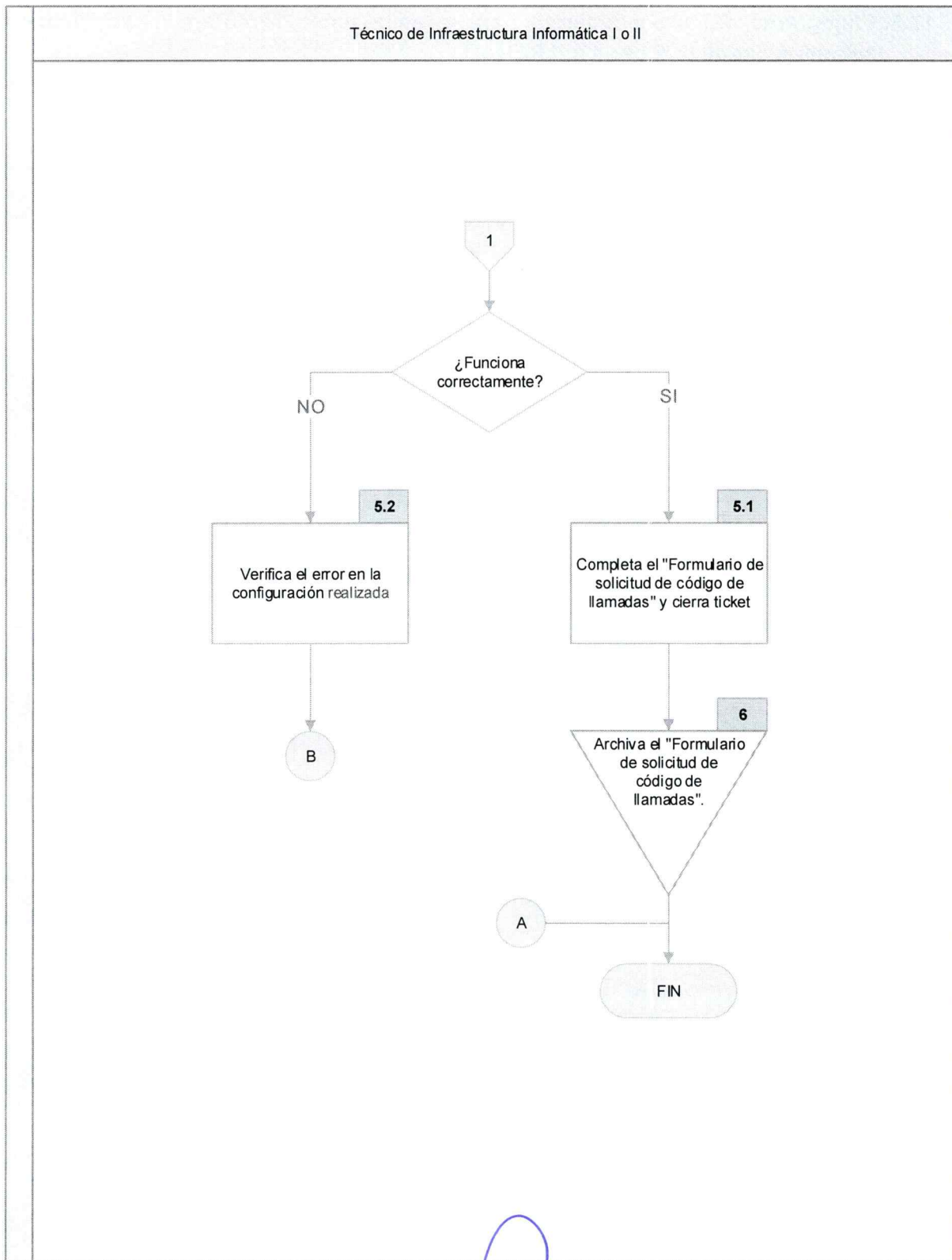
Responsable	Paso No.	Actividad
Jefe de Infraestructura Informática	1.	Recibe la solicitud para la asignación de códigos de llamadas salientes por medio de ticket.
	2.	Verifica si procede la solicitud.
	2.1.	Si procede, asigna el "Formulario de solicitud de código de llamadas". Continúa en el paso No. 2.
	2.2.	No procede, informa vía correo electrónico al solicitante de la no procedencia. Fin del procedimiento.
Técnico de Infraestructura Informática I o II	3.	Genera el código para llamadas salientes.
	4.	Configura el código para llamadas salientes conforme al "Formulario de solicitud de código de llamadas".
	5.	Traslada vía correo electrónico el código y solicita confirmación del correcto funcionamiento.
	5.1.	Si funciona, completa el "Formulario de solicitud de código de llamadas" y cierra ticket. Continúa en el paso No. 6.
	5.2.	No funciona, verifica el error en la configuración realizada. Regresa al paso No. 4.
	6.	Archiva el "Formulario de solicitud de código de llamadas".
		Fin del procedimiento.

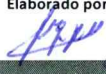





Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

12.3. Flujograma del procedimiento para la asignación de códigos para llamadas salientes desde teléfonos del RENAP



Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo



Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

13. Procedimiento para el soporte nivel I en los servidores del Centro de Datos

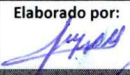
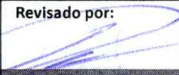

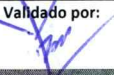


13.1. Normas del procedimiento para el soporte nivel I en los servidores del Centro de Datos

- 13.1.1. El Técnico de Soporte de Servidores que se encuentre asignado, será el encargado de brindar el soporte de nivel I⁷ al Centro de Datos, con el apoyo y acompañamiento del Administrador de Base de Datos.
- 13.1.2. El Técnico de Soporte de Servidores reportará semanalmente las actividades efectuadas al Supervisor de Servidores y al Supervisor de Infraestructura Informática.
- 13.1.3. Los tipos de alerta o incidencias que pueden ocasionar un soporte nivel I son los siguientes:
- Alarmas visuales de los servidores: se completa una lista de verificación, identificando las alarmas activadas.
 - Alerta de los servidores: se revisan los Logs⁸ para detectar posibles alertas o incidencias en la base de datos, realizando las acciones de solución de nivel I, caso contrario se deberá contactar al proveedor para realizar soporte de nivel II.
 - Secuencia sincronizada de los Logs de la base de datos: se identifican los errores, por ejemplo, espacio en disco duro y sincronización de la base de datos.
 - Estado de ejecución de copia de respaldo completa e incremental:
 - Sábado y domingo: se ejecuta la copia de respaldo completa.
 - Lunes: se revisa que la copia de respaldo completa se haya ejecutado exitosamente.
 - De lunes a jueves: se ejecuta la copia de respaldo incremental.
 - De martes a viernes: se revisa que la copia de respaldo incremental se haya ejecutado exitosamente.
 - Estado de actividad de los servicios Listener⁹ de la base de datos: los servicios se revisan diariamente de acuerdo con el listado de verificación establecido, para lo cual se ingresa en cada nodo y se ejecuta un comando. Si el nodo no estuviera activo se ejecuta el comando para iniciarlo y de existir algún inconveniente adicional se deberá contactar al proveedor para realizar soporte de nivel II.

⁷ Nivel I: es aquel tipo de soporte que puede ser solucionado por personal del RENAP.

⁸ Logs: es la bitácora de acciones de un dispositivo o sistema.

⁹ Listener: es el programa que está configurado para escuchar la conexión en un puerto específico en el servidor de base de datos.

Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

- f) Estado de las instancias de las bases de datos¹⁰: las instancias se revisan diariamente de acuerdo con el listado de verificación establecido, para lo cual se ingresa en cada nodo y se ejecuta un comando. Si se determina que no está disponible se procede a reiniciar la misma y de existir algún inconveniente se deberá contactar al proveedor para realizar soporte de nivel II.
- g) Estado de alta disponibilidad de bases de datos: se revisa la disponibilidad de espacio de almacenamiento para la base de datos y su correcto funcionamiento.
- h) Cantidad de flujos en estados de excepción: los flujos con error se revisan y se establecen las causas para corregirlos, de lo contrario, se trasladan a la Dirección de Procesos para su revisión.
- i) Estado del proceso de auto limpieza de la librería de cintas: cuando el servidor tenga una alarma de auto limpieza, se introduce la cinta de limpieza y se ejecuta la misma.







13.1.4. Los casos no previstos en el presente procedimiento serán resueltos en su orden por el Jefe de Infraestructura Informática, el Subdirector de Servicios Críticos o por el Director de Informática y Estadística.

¹⁰ Instancia de base de datos: es una instantánea del contenido real en cualquier momento dado, incluyendo los datos en sí y su relación con otros datos de la base de datos.

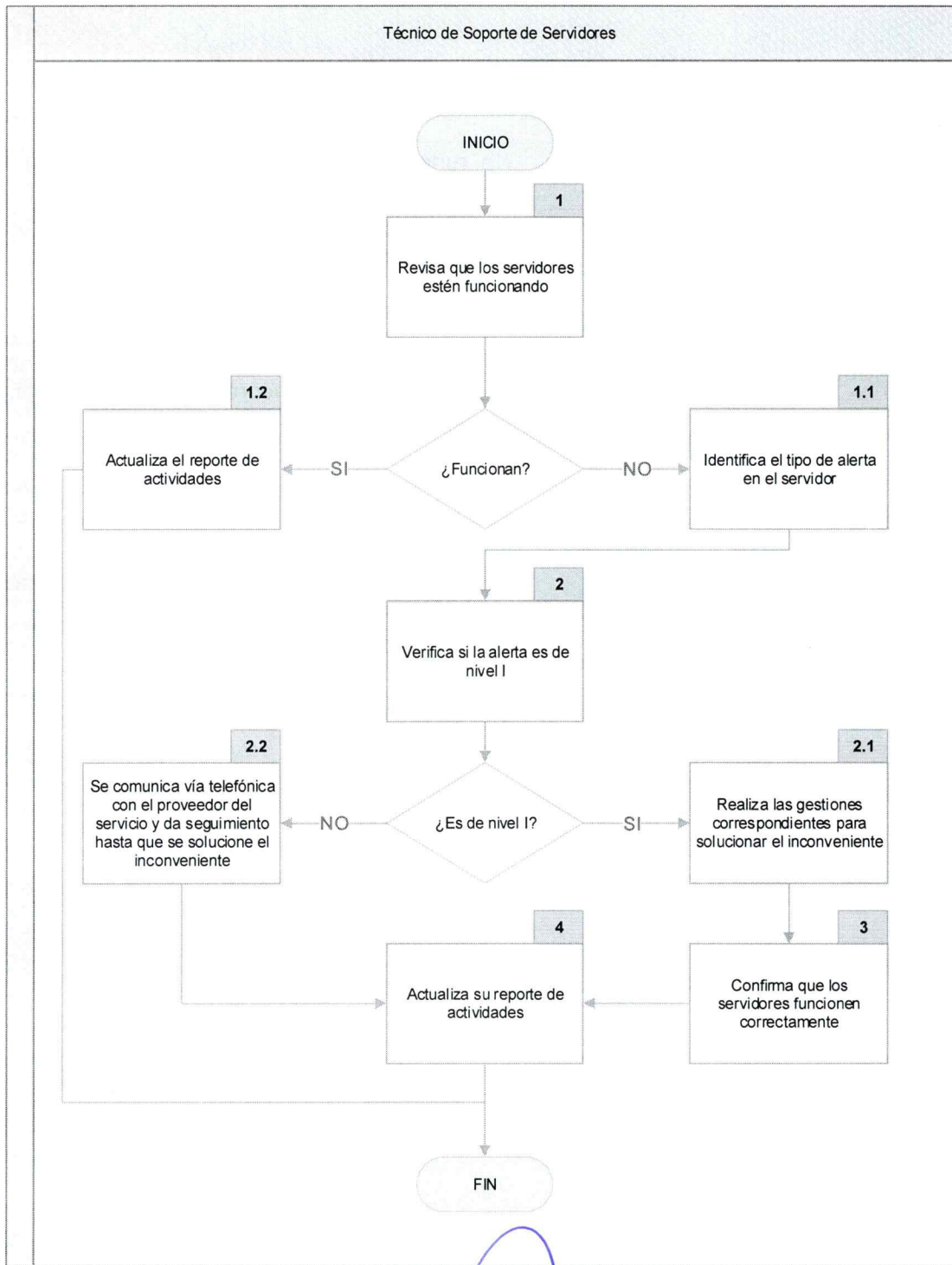
Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

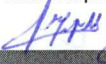





13.2. Descripción del procedimiento para el soporte nivel I en los servidores del Centro de Datos

Responsable	Paso No.	Actividad
Técnico de Soporte de Servidores	1.	Revisa que los servidores estén funcionando.
	1.1.	No funcionan, identifica el tipo de alerta en el servidor. Continúa en el paso No. 2.
	1.2.	Si funcionan, actualiza el reporte de actividades. Fin del procedimiento.
	2.	Verifica si la alerta es de nivel I.
	2.1.	Si es nivel I, realiza las gestiones correspondientes para solucionar el inconveniente. Continúa en el paso No. 3.
	2.2.	No es nivel I, se comunica vía telefónica con el proveedor del servicio y da seguimiento hasta que se solucione el inconveniente. Continúa en el paso No. 4.
	3.	Confirma que los servidores funcionen correctamente.
	4.	Actualiza su reporte de actividades.
		Fin del procedimiento.

Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

13.3. Flujograma del procedimiento para el soporte nivel I en los servidores del Centro de Datos



Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

Anexo 1. Boleta para gestión de dirección IP, punto de red o cableado estructurado

FR-DII-01	DIRECCION DE INFORMATICA Y ESTADISTICA -RENAP-	
Edición: 01-2020	BOLETA PARA GESTION DE DIRECCIÓN IP, PUNTO DE RED O CABLEADO ESTRUCTURADO	

No. ___/20__

Llenar todos los campos con letra clara y legible

Fecha de solicitud:	Código de empleado:	Número de CUI:	Número de extensión:
Nombre completo:		Correo electrónico institucional:	
Marque el tipo de solicitud: Nueva dirección IP <input type="checkbox"/> Cambio de dirección IP <input type="checkbox"/> Nuevo punto de red <input type="checkbox"/> Traslado de punto de red <input type="checkbox"/> Cableado estructurado <input type="checkbox"/>			
Dependencia y departamento al que pertenece:			
Dependencia y departamento al que será trasladado (si aplica):			
Razón de la solicitud (explicar con detalle):			
Nombre de dependencia a la que pertenece:		Número de Oficina del RENAP:	
Nombre de su equipo:	IP actual*:	IP de referencia*:	
En caso de solicitar nuevo punto de red, especificar con detalle la ubicación física dentro de la Oficina del RENAP:			

* IP actual: dirección de IP de su equipo de cómputo (completar el campo cuando solicite "nueva dirección IP")
 IP de referencia: dirección de IP del equipo de cómputo más próximo al suyo (completar el campo cuando solicite "nueva dirección IP")

Nombre y firma del trabajador	Autorizado por jefe inmediato (firma y sello)	Autorizado por Jefe de Infraestructura Informática (firma y sello)







Área exclusiva del Departamento de Infraestructura Informática

Día	Mes	Año	Hora

Operado por: _____

IP asignada: _____

1 de 1

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
					
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
INFORMÁTICA

FECHA DE EMISIÓN:	Noviembre 2022
CÓDIGO:	MNP-09-04-2022
VERSIÓN:	03
PÁGINA:	Página 48 de 57

Anexo 4. Formulario de acceso en el biométrico del Centro de Datos

FR-DII-04	DIRECCION DE INFORMATICA Y ESTADISTICA -RENAP-	
Edición: 01-2020	FORMULARIO DE ACCESO EN EL BIOMÉTRICO DEL CENTRO DE DATOS	

No. __/20__

Llenar todos los campos con letra clara y legible

Fecha de solicitud:	Usuario de red:	Número de CUI:
Nombre completo:		
Marque el tipo de solicitud: Creación <input type="checkbox"/> Modificación <input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/>		
Dependencia y departamento al que pertenece:		Número de Oficina del RENAP:
Nombre de su puesto actual:		
Motivo por el cual solicita acceso al Centro de Datos (explicar detalladamente):		

El presente documento hace de su conocimiento sobre la responsabilidad adquirida por el usuario con acceso al Centro de Datos de la Dirección de Informática y Estadística del Registro Nacional de las Personas -RENAP-.

Los siguientes términos y condiciones deben ser leídos y aceptados:

1. El usuario no deberá por ningún motivo violar la seguridad de acceso al Centro de Datos, si no está autorizado su ingreso.
2. Toda persona que ingrese al Centro de Datos (usuarios, visitantes, proveedores, terceras partes, personal de limpieza, entre otros) debe completar el proceso de autorización de acceso y sin excepción de anotarse en la bitácora de control de acceso físico.
3. No está permitido el ingreso de bebidas y alimentos de ningún tipo dentro de las instalaciones del Centro de datos.
4. No deberá utilizarse como bodega (almacenado cajas, documentos, equipos sin instalar, entre otros).
5. No está permitido realizar sin previa autorización del Director de Informática y Estadística, dentro del Centro de Datos cualquiera de las actividades siguientes:
 - a. Ingreso de personas no autorizadas.
 - b. La instalación de cualquier tipo de cableado sin la supervisión de la Jefatura de infraestructura Informática.
 - c. El ingreso de teléfonos celulares, equipo de grabación fotográfica, de video de audio y ningún tipo de dispositivos móviles (discos externos, memorias portátiles, entre otros).
 - d. La conexión de equipo de cómputo sin la supervisión de la Jefatura de Infraestructura Informática.
6. Cualquier interrupción que se presente por error humano, voluntario o involuntario a los sistemas dando como baja prolongada del sistema, será una llamada de atención, aplicando las acciones que consideren correspondientes con base al Reglamento Interior de Trabajo vigente.

El trabajador declara haber leído y aceptado íntegramente los términos y condiciones.

Nombre y firma del trabajador	Autorizado por jefe inmediato (firma y sello)	Autorizado por Jefe de Infraestructura Informática (firma y sello)

Área exclusiva del Departamento de Infraestructura Informática


Día	Mes	Año	Hora
-----	-----	-----	------

Operado por: _____

1 de 1

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

Anexo 6. Acuerdo de confidencialidad y no divulgación de información

FR-DII-06	DIRECCION DE INFORMATICA Y ESTADISTICA -RENAP- ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN	
Edición: 01-2020		

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP- A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DENOMINARÁ "EL DIVULGANTE" Y POR LA OTRA PARTE, NOMBRE _____, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL RECEPTOR" REPRESENTADA EN ESTE ACTO AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

PRIMERA.- Objeto. El presente Acuerdo se refiere a la información que EL DIVULGANTE proporcione al RECEPTOR, ya sea de forma oral, gráfica o escrita y, en estos dos últimos casos, ya contenida en cualquier tipo de documento, para identificar una(las) propuesta(s) de innovación, o en su caso, para estructurar un(los) proyecto(s), que se está desarrollando o que se van a desarrollar.

SEGUNDA.- 1. EL RECEPTOR únicamente utilizará la información facilitada por EL DIVULGANTE para el fin mencionado en la Estipulación anterior, comprometiéndose EL RECEPTOR a mantener la más estricta confidencialidad respecto de dicha información, advirtiéndolo de dicho deber de confidencialidad y secreto que, por su relación con EL RECEPTOR, deba tener acceso a dicha información para el correcto cumplimiento de las obligaciones del RECEPTOR para con EL DIVULGANTE.

2. EL RECEPTOR o las personas mencionadas en el párrafo anterior no podrán reproducir, modificar, hacer pública o divulgar a terceros la información objeto del presente.

3. De igual forma, EL RECEPTOR adoptará respecto de la información objeto de este Acuerdo las mismas medidas de seguridad con respecto a la información confidencial, evitando en la medida de lo posible su pérdida, robo o sustracción.


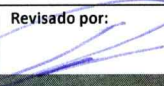
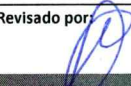



TERCERA.- Sin perjuicio de lo estipulado en el presente Acuerdo, ambas partes aceptan que la obligación de confidencialidad no se aplicará en los siguientes casos:

- a) Cuando la información se encontrará en el dominio público en el momento de su suministro al RECEPTOR o, una vez suministrada la información, ésta acceda al dominio público sin infracción de ninguna de las Estipulaciones del presente Acuerdo.
- b) Cuando la legislación vigente o un mandato judicial exija su divulgación. En ese caso, EL RECEPTOR notificará al DIVULGANTE tal eventualidad y hará todo lo posible por garantizar que se dé un tratamiento confidencial a la información.
- c) En caso de que EL RECEPTOR pueda probar que la información fue desarrollada o recibida legítimamente de terceros, de forma totalmente independiente a su relación con EL DIVULGANTE.

CUARTA.- Los derechos de propiedad intelectual de la información objeto de este Acuerdo pertenecen al DIVULGANTE y el hecho de revelarla al RECEPTOR para el fin mencionado en la Estipulación Primera no cambiará tal situación.

En caso de que la información resulte revelada o divulgada o utilizada por EL RECEPTOR de cualquier forma distinta al objeto de este Acuerdo, ya sea de forma dolosa o por mera negligencia, habrá de indemnizar al DIVULGANTE los daños y perjuicios ocasionados, sin perjuicio de las acciones administrativas, civiles y/o penales que puedan corresponder a este último.

Página 1 de 2

Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
INFORMÁTICA

FECHA DE EMISIÓN:	Noviembre 2022
CÓDIGO:	MNP-09-04-2022
VERSIÓN:	03
PÁGINA:	Página 51 de 57

FR-DII-06	DIRECCION DE INFORMATICA Y ESTADISTICA -RENAP- ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN	
Edición: 01-2020		

QUINTA.- Las partes se obligan a devolver cualquier documentación, antecedentes facilitados en cualquier tipo de soporte y, en su caso, las copias obtenidas de los mismos, que constituyan información amparada por el deber de confidencialidad objeto del presente Acuerdo en el supuesto de que cese la relación entre las partes por cualquier motivo.

SEXTA.- El presente Acuerdo entrará en vigor en el momento de la firma del mismo, extendiéndose su vigencia hasta un plazo de 5 años después de finalizada la relación entre las partes o, en su caso, la prestación del servicio.

Y en señal de expresa conformidad y aceptación de los términos recogidos en el presente Acuerdo, lo firman las partes en original y duplicado en la ciudad de Guatemala, el ___ de ____ del _____.


_____ **Divulgante**

_____ **Receptor**

LAS PRESENTES FIRMAS CORRESPONDEN AL ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN EN DOS HOJAS ÚTILES QUE CELEBRAN EL RENAP Y EL RECEPTOR.

Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

Anexo 7. Obligaciones del visitante

FR-DII-07	DIRECCION DE INFORMATICA Y ESTADISTICA -RENAP- OBLIGACIONES DEL VISITANTE	
Edición: 01-2020		

No. ___/20__

Llenar todos los campos con letra clara y legible

Está prohibido el ingreso al Centro de Datos bajo las siguientes condiciones:

- Portando armas de fuego, armas blancas de cualquier tipo o similares.
- Bajo estado de embriaguez o consumiendo bebidas alcohólicas.
- Bajo el efecto de cualquier droga o sustancia alucinógena.
- Portando cámaras fotográficas y filmadoras de cualquier tipo.
- Con vestimenta inapropiada (pantalones cortos, camisas sin mangas, sandalias, entre otros).
- Fumando.

Nota: toda persona antes de ingresar al Centro de Datos deberá dejar su teléfono celular, computadora personal y/o cualquier otro dispositivo de almacenamiento extraíble en el área provista para el efecto.

Significará la expulsión inmediata de las instalaciones del Centro de Datos si realiza cualquiera de las acciones siguientes:

- Bloquear o dañar puertas de accesos, cámaras de seguridad, sensores de humo, temperatura y humedad.
- Ingresar con alimentos o bebidas.
- Hacer uso de circuitos destinados a la alimentación del equipo del Centro de Datos para conectar otros equipos (cargadores de celulares, aspiradoras, ventiladores, entre otros).
- Copiar, alterar o destruir información resguardada en los equipos en el Centro de Datos.
- Retirar equipo o accesorios sin autorización por escrito del Director de Informática y Estadística.
- Ingresar con líquidos o alimentos, productos inflamables, discos portátiles, o cualquier dispositivo similar.
- Interceptar, modificar, desconectar equipos o herramientas del Centro de Datos.
- Dañar infraestructura (paredes, pinturas, rejillas, tubos, entre otros).

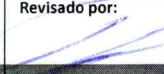
Nota: cualquier excepción por motivo del trabajo a realizar debe ser informada y justificada previamente a la Dirección de Informática y Estadística para las consideraciones pertinentes.

Nombre del visitante:

CUI:

Firma y declara haber leído y estar conforme

1 de 1

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
					
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
INFORMÁTICA

FECHA DE EMISIÓN:	Noviembre 2022
CÓDIGO:	MNP-09-04-2022
VERSIÓN:	03
PÁGINA:	Página 53 de 57

Anexo 8. Bitácora de control de acceso físico al Centro de Datos

FR-DII-08		DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA								
Edición: 01-2020		BITÁCORA DE CONTROL DE ACCESO FÍSICO AL CENTRO DE DATOS					Correlativo No.			
Llenar todos los datos con letra clara y legible.										
No.	Fecha	Nombre Completo	CUI	Nombre de la Empresa	Motivo del ingreso	Hora de Ingreso	Firma	Hora de Egreso	Firma	
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										

Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
INFORMÁTICA

FECHA DE EMISIÓN:	Noviembre 2022
CÓDIGO:	MNP-09-04-2022
VERSIÓN:	03
PÁGINA:	Página 54 de 57

Anexo 9. Formulario de ingreso y egreso de mobiliarios y/o equipos al Centro de Datos

FR-DII-09	DIRECCION DE INFORMATICA Y ESTADISTICA -RENAP- FORMULARIO DE INGRESO Y EGRESO DE MOBILIARIOS Y/O EQUIPOS AL CENTRO DE DATOS	
Edición: 01-2020		

Marca el tipo de solicitud: Ingreso Egreso No. ___/20__

Llenar todos los campos con letra clara y legible

Datos del solicitante:
Nombre completo: _____ Fecha: ___/___/___
Dependencia o empresa a la que pertenece _____
CUI _____ Correo electrónico: _____
Teléfono (extensión): _____ Teléfono celular: _____

Datos del encargado del ingreso/egreso del equipo al Centro de Datos:
Nombre completo: _____ CUI: _____
Cargo: _____ Dependencia a la que pertenece: _____
Teléfono (extensión): _____ Teléfono celular: _____

Datos del Equipo:
Equipo(s)/Dispositivo(s): _____
Tipo de equipo: _____ Tiempo de estadía: _____
Marca: _____ Modelo: _____
Número de serie: _____ No. De Inventario: _____
Sistema operativo: _____ IP: _____
Usuarios que acceden: _____ Función: _____
Cantidad de unidades de Rack: _____ Fuentes de poder: _____
Objeto del ingreso/egreso: _____
Fecha de vencimiento de garantía: ___/___/___ Fecha de ingreso: ___/___/___
Fecha probable de egreso: ___/___/___ Fecha de egreso: ___/___/___
Motivo por el cual debe ingresar/egresar el equipo _____

Nombre y firma del solicitante	Nombre y firma del encargado del ingreso del equipo	Autorizado por Jefe de Infraestructura Informática (firma y sello)	Autorizado por Director de Informática y Estadística (firma y sello)

1 de 1

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo



Anexo 10. Formulario de solicitud de asignación o cambio de extensión telefónica

FR-DII-10	DIRECCION DE INFORMATICA Y ESTADISTICA -RENAP- FORMULARIO DE SOLICITUD DE ASIGNACIÓN O CAMBIO DE EXTENSIÓN TELEFÓNICA	
Edición: 01-2020		

No. ___/20__

Llenar todos los campos con letra clara y legible

Fecha de solicitud:	Número de CUI:
Nombre completo:	Correo electrónico institucional:
Dependencia y nombre de la Oficina del RENAP a la que pertenece:	
Marque el tipo de solicitud: Asignación de extensión telefónica <input type="checkbox"/> Cambio de extensión telefónica <input type="checkbox"/>	
IP actual o de referencia*:	Nombre del puesto actual:
Nombre del puesto anterior (si solicita cambio):	Número de extensión anterior (si solicita cambio):

*IP actual o de referencia: dirección de IP del equipo de cómputo actual o el más próximo al suyo.

Nombre y firma del trabajador	Autorizado por jefe inmediato (firma y sello)	Autorizado por Jefe de Infraestructura Informática (firma y sello)

Área exclusiva del Departamento de Infraestructura Informática

Día	Mes	Año	Hora
-----	-----	-----	------

Operado por: _____

IP asignada: _____

Extensión asignada: _____

1 de 1

Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

Anexo 11. Formulario de solicitud de código de llamadas

FR-DII-011	DIRECCION DE INFORMATICA Y ESTADISTICA -RENAP- FORMULARIO DE SOLICITUD DE CÓDIGO DE LLAMADAS	
Edición: 01-2020		

No. ___/20__

Llenar todos los campos con letra clara y legible

Fecha de solicitud:	Código de empleado:	Número de CUI:	Número de extensión:
Nombre completo:		Correo electrónico institucional:	
Puesto actual:			
Dependencia y departamento al que pertenece:			
Justificación de la solicitud (explicar con detalle):			
Tiempo de llamada: 2 minutos <input type="checkbox"/> 6 minutos <input type="checkbox"/> 15 minutos <input type="checkbox"/> Sin límite <input type="checkbox"/>			
Permisos de llamada: Extensiones y nacionales <input type="checkbox"/> Extensiones, nacionales y celulares <input type="checkbox"/> Extensiones, nacionales, celulares y departamentales <input type="checkbox"/> Extensiones, nacionales, celulares, departamentales e internacionales <input type="checkbox"/> Buzón de voz con notificación a correo electrónico <input type="checkbox"/>			

- Todas las llamadas salientes con el código asignado son almacenadas, tarifadas y registradas para su posterior análisis y auditoría.
- El uso del código asignado es para uso personal y este es intransferible.

Al firmar acepta estos términos y condiciones

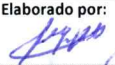
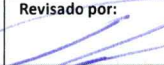




Nombre y firma del trabajador	Autorizado por jefe inmediato (firma y sello)	Máxima autoridad de la dependencia solicitante (firma y sello)	Autorizado por Jefe de Infraestructura Informática (firma y sello)

Área exclusiva del Departamento de Infraestructura Informática

Día	Mes	Año	Hora


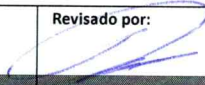
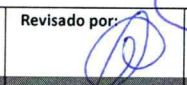
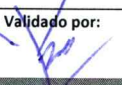
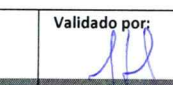
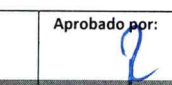
Operado por: _____
Código asignado: _____

1 de 1

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
					
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

Control de cambios

Versión	Fecha	No. de folios	Unidades involucradas	Descripción
03	2022	57	Dirección de Informática y Estadística	Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Infraestructura Informática.
02	2020	57	Dirección de Informática y Estadística	Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Infraestructura Informática aprobado mediante Acuerdo de Dirección Ejecutiva número DE-036-2021.
01	2020	66	Dirección de Informática y Estadística	Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Infraestructura Informática. Acuerdo de Dirección Ejecutiva DE-143-2020.

Elaborado por: 	Revisado por: 	Revisado por: 	Validado por: 	Validado por: 	Aprobado por: 
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo