

Memorando No.: EPMRP-SD-PS-MRM-2020-108-M

Santo Domingo, 10 de julio del 2020

PARA: Ing. Laura Salgado Córdova
GERENTE GENERAL EPMRP-SD

ASUNTO: Remito RESOLUCIÓN-APROBACIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL SOPORTE TÉCNICO, PARA LA -EPMRP-SD.

En atención a la sumilla inserta por la máxima autoridad, en el Memorando No. EPMRP-SD-PI-CME-2020-112-M, de fecha 10 de julio del 2020, suscrito por la Ing. Camila Martínez Espinosa, Analista de Planificación Institucional, la Ing. Laura Salgado Córdova, Gerente General, dispone elaborar Resolución de APROBACIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL SOPORTE TÉCNICO, en consecuencia sírvase encontrar la resolución en mención, de fecha 10 de julio del 2020, para la firma respectiva, luego de lo cual se deberá remitir a la Ing. Carol Minda, para la socialización del presente Manual.

Particular que pongo en su conocimiento para los fines consiguientes.

Atentamente.-

Dr. Mesías Ruano Montenegro
PROCURADOR SÍNDICO

Elaborado por:	Firma
Dr. Mesías Ruano	



RESOLUCIÓN No. EPMRP-SD-2020-041

LAURA SALGADO CÓRDOVA
GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL
REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO

CONSIDERANDO:

Que, el Art. 11, de la Constitución de la República del Ecuador, establece en sus numerales 1 y 2, el ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios.- “1).- Los derechos se podrá ejercer, promover y exigir en forma individual o colectiva ante las autoridades competentes; estas autoridades garantizarán su cumplimiento.- 2).- Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos y deberes y oportunidades”.

Que, el Art. 66 de la Constitución de la República del Ecuador, establece en sus numerales 19 y 25.- Se reconoce y garantizará a las personas: “19) El derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información de datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirá autorización del titular o del mandato de la Ley.-25) El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características”.

Que, el artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador, establece en su numeral 7, literal I), Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. No habrá motivación si en la resolución no se enuncian las normas o principios jurídicos en que se funda y no se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho. Los actos administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se consideraran nulos. Las servidoras o servidores responsables serán sancionados”;

Que, el Art. 226 de la Constitución de la República del Ecuador, prescribe que: “Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la Ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución”;

Que, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, en su “Capítulo VII, Sección Segunda, sobre la Administración Pública, indica que la administración pública se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, coordinación, participación, planificación, seguridad, transparencia, y evaluación”;

Que, la Ley Orgánica del Servicio Público, en su literales a, h, y j, Art. 22, que dice: Deberes de las o los servidores públicos, dispone: *a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la constitución de la República, leyes reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la ley”; “h) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión”; “j) Custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización”.*

Que, el Art. 41 de la Ley Orgánica del Servicio Público.- Responsabilidad administrativa: *“La Servidora o servidor público que incumpliere sus obligaciones o contraviniere las disposiciones de esta Ley, sus reglamentos, así como las leyes normativas conexa, incurrirá en responsabilidad administrativa que será sancionada disciplinariamente, sin perjuicio de la acción civil o penal que pudiere originar el mismo hecho”.*

Que, el Art. 3, de la Ley Orgánica para la Optimización Eficiencia de Trámites Administrativos, numeral 4 Principios.- “Tecnologías de la información.- *“Las entidades reguladas por esta Ley, harán uso de tecnologías de la información y comunicación con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos y optimizar la gestión de los trámites administrativos”;* de igual forma el numeral 12) establece: *“Publicidad y transparencia.- Se garantiza la publicidad y transparencia de las actuaciones administrativas gestionadas en virtud de un trámite administrativo, a través de la utilización de todos los mecanismos del libre acceso para las y los administrados”.*

Que, la Ordenanza Municipal Nr.M-072-VQM, de 24 de noviembre de 2016, en su Art. 1 menciona: *“Creación.- Créase la empresa pública municipal denominada “REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO – EP-RPSD, cuyas siglas serán EPM-RPSD, como sociedad de derecho público, con personería jurídica y patrimonio propio, autonomía presupuestaria, financiera, economía, administrativa y de gestión...”;*

Que, mediante Resolución EPMRP-SD-WEA-SE-002-2019-07-05-01, de 05 de Julio del 2019, el Directorio de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad del Cantón Santo Domingo, resolvió designar como Gerente General Titular de la Empresa de Pública Municipal Registro de la Propiedad del Cantón Santo Domingo, a la Ing. Laura Salgado Córdova, de conformidad con lo establecido en el artículo 19 de la Ordenanza de Creación, Organización, Administración y Funcionamiento de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad del cantón Santo Domingo;

Que, La Contraloría General del Estado, DPSDT-0017-2019, mediante examen especial a los ingresos, gastos, procesos de contratación; incluidos los de consultoría; y a la administración, control y devolución de los excedentes de los ingresos; y, a los hechos denunciados del Registro de Propiedad del cantón Santo Domingo, por el periodo comprendido entre el 1 de mayo del 2015 y el 31 de mayo del 2019, realiza las siguiente Recomendación: dispuesta a la Gerente General, numeral 5, pertinente dice: *“5.- Dispondrá a la Analista de Tecnología, que establezca procedimientos por escrito, para la concesión de usuarios y contraseñas en los*

sistemas informáticos, relacionados con la determinación y recaudación de los ingresos de autogestión de la entidad y efectuará su correspondiente difusión; además, coordinará con la Gerente de Administración del Talento Humano, los traslados y salidas de los servidores con claves de usuarios, a fin de sean actualizados. Vigilia su cumplimiento”.

Que, mediante Recomendación de la Contraloría General del Estado, dispuesta en el numeral 6.- “Dispondrá a la Gerente de Administración de Talento Humano, que realice los acuerdos de confidencialidad basado en la normativo legal vigente; y, tramite la suscripción por parte de todos los servidores que laboran en la institución y los nuevos servidores, con el fin que se garantice la confidencialidad de la información”.

Que, mediante Memorando EPMRP-SD-PI-CME-2020-096-M, de fecha 24 de junio del 2020, suscrito por la Ing. Camila Martínez Espinosa, Analista de Planificación Institucional, remite a la Ing. Adriana Machuca Gerente Administrativa y Dr. Mesías Ruano, Procurador Síndico para su revisión respectiva del Manual de Procedimiento para Soporte Técnico, mismo que se adjunta.

Que, mediante Memorando No. EPMRP-SD-PS-MRM-2020-102-M, de fecha 25 de junio del 2020, una vez que se ha revisado, analizado y se ha realizado las correcciones del caso, sobre el Manual de Procedimiento para Soporte Técnico los Sistemas informáticos, se hacen las siguientes observaciones, mismas que deben ser corregidas para su respectiva aprobación.

Que, mediante memorando No. EPMRP-SD-GA-AMS-2020-901-M de fecha 29 de junio del 2020, suscrito por la Ing. Adriana Machuca, Gerente Administrativa, quien ha revisado el mencionado Manual, sin encontrar novedad alguna.

Que, mediante Memorando EPMRP-SD-PI-CME-2020-102-M, de fecha 29 de junio del 2020, suscrito por la Ing. Camila Martínez Espinosa, Analista de Planificación Institucional, remite a la Ing. Laura Salgado Córdova, Gerente General, a quien informa que el Manual de Procedimientos para el Soporte Técnico, ha sido revisado por la Ing. Adriana Machuca, Gerente Administrativa y Dr. Mesías Ruano, Procurador Síndico, con las correcciones correspondientes, para su aprobación respectiva.

Que, mediante Memorando EPMRP-SD-PI-CME-2020-112-M, de fecha 10 de julio del 2020, suscrito por la Ing. Camila Martínez Espinosa, Analista de Planificación Institucional, remite a la Ing. Laura Salgado Córdova, Gerente General, a quien informa que han sido realizadas las correcciones correspondientes, por lo que se hace la entrega del mencionado MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL SOPORTE TÉCNICO, para su aprobación.

Que, mediante semilla de la máxima autoridad, en el Memorando EPMRP-SD-PI-CME-2020-112-M, de fecha 10 de julio del 2020, suscrito por la Ing. Camila Martínez Espinosa, Analista de Planificación Institucional, remite a la Ing. Laura Salgado Córdova, Gerente General, quien autoriza la elaboración de la Resolución para su respectiva aprobación del MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL SOPORTE TÉCNICO, PARA LA EPMRP-SD.

Por lo expuesto, en uso de las atribuciones legales que confiere la normativa legal vigente:

Acto administrativo de resolución mediante la cual el Registro de la Propiedad del Cantón Santo Domingo, autoriza la expedición de la presente resolución.

RESUELVE:

Art. 1.- Aprobar el Manual de Procedimiento para el Soporte Técnico, elaborado por la Ing. Carol Minda, Analista Tecnológico e Ing. Camila Martínez, Analista de Planificación Institucional, y revisado por la Ing. Adriana Machuca, Gerente Administrativa, y Dr. Mesías Ruano, Procurador Síndico.

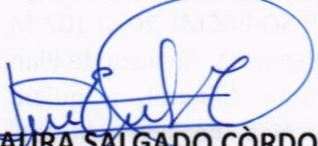
Art. 2.- Disponer a la Unidad de Planificación Institucional para que a través de la Unidad de Sistemas se proceda a la publicación de la presente resolución en la página web institucional.

Art. 3.- Disponer a la Ing. Carol Minda, Analista Tecnológico, la socialización del contenido del Manual de Procedimiento para el Soporte Técnico, para conocimiento y cumplimiento de las y los servidores públicos pertinentes de la Institución.

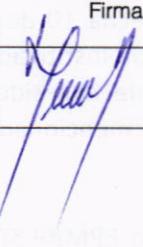
Art. 4.- El Manual de Procedimiento para el Soporte Técnico, de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad del Cantón Santo Domingo, entrará en vigencia a partir de la expedición de la presente resolución.

Notifíquese y Cúmplase.-

Dado en el Despacho de la Gerencia General de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad del Cantón Santo Domingo, a los diez días del mes de julio del 2020.


Laura Salgado Cordero

**GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL
REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO**

Elaborado por:	Firma
Dr. Mesías Ruano	

Memorando N°. EPMRP-SD-PI-CME-2020-112-M

Santo Domingo, 10 de julio del 2020

**Procuraduría
Síndica**

PARA: Ing. Laura Salgado
GERENTE GENERAL

Elaboror Resolución
SLH
10-07-2020

ASUNTO: ENTREGA - MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE
TÉCNICO

En atención a sumilla inserta en Memorando N°. EPMRP-SD-PI-CME-2020-102-M, de fecha 29 de junio del 2020 donde solicita corregir observaciones respecto al MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO, tengo a bien informar que ya fueron realizadas las correcciones correspondientes, por lo que se hace entrega del Manual antes mencionado para su aprobación y posterior resolución.

Particular que solicito para fines pertinentes.

Atentamente,

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL
REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL
CANTÓN SANTO DOMINGO

Camila Martínez
ANALISTA DE PLANIFICACIÓN
INSTITUCIONAL

Ing. Camila Martínez Espinosa
ANALISTA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Elaborado por:	Firma
Camila Martínez	<i>Camila Martínez</i>





EPMRP-SD

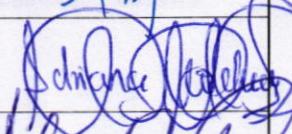
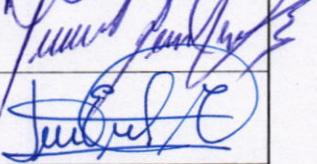
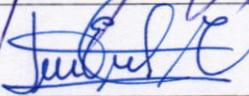
EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL

REGISTRO DE
LA PROPIEDAD

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS PARA EL
SOPORTE TÉCNICO**

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Página:	2DE 20
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Versión	1
		Fecha de elaboración:	JULIO 2020

CONTROL DE EMISIÓN

ACCIÓN	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaborado por:	Ing. Carol Minda	Analista Tecnológico	
	Ing. Camila Martínez	Analista de Planificación Institucional	
Revisado por:	Ing. Adriana Machuca	Gerente Administrativa	
	Dr. Mesías Ruano	Procurador Síndico	
Aprobado por:	Ing. Laura Salgado	Gerente General	

CONTROL DE MODIFICACIÓN

Nº REVISIÓN	TIPO DE MODIFICACIÓN	REVISADO	APROBADO	FECHA

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	 EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Página: 3DE 20
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Versión 1
		Fecha de elaboración: JULIO 2020

CONTENIDO

1.	Objetivo.....	4
2.	Alcance.....	4
3.	Marco Legal y Normativo.....	4
4.	Definiciones.....	5
5.	Políticas.....	8
6.	Funciones específicas.....	14
7.	Descripción del procedimiento.....	18
8.	Flujograma de procedimiento.....	19
9.	Disposiciones Generales.....	20
10.	Disposición Final.....	20

Anexos

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	 EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Página:	4DE 20
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Versión	1
		Fecha de elaboración:	JULIO 2020

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO

1. Objetivo

Establecer el Manual de Procedimientos para normar las actividades que realice el personal asignado a Soporte Técnico de la Unidad de Tecnología.

2. Alcance

El alcance de este Manual está orientado al personal responsable de Soporte Técnico de la Unidad de tecnologías de la Información de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Santo Domingo

3. Marco Legal y Normativo

Art. 11 Constitución de la República del Ecuador, literal 1 y 2: El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:

1. Los derechos se podrán ejercer, promover y exigir de forma individual o colectiva ante las autoridades competentes; estas autoridades garantizarán su cumplimiento.
2. Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades.

Art. 226 Constitución de la República del Ecuador: Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	 EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL	Página:	5DE 20
	REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Versión	1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Fecha de elaboración:	JULIO 2020

Art. 227 Constitución de la República del Ecuador: La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación

Art. 41 Ley Orgánica del Servicio Público: Responsabilidad administrativa.- La servidora o servidor público que incumpliere sus obligaciones o contraviniere las disposiciones de esta Ley, sus reglamentos, así como las leyes y normativa conexa, incurrirá en responsabilidad administrativa que será sancionada disciplinariamente, sin perjuicio de la acción civil o penal que pudiere originar el mismo hecho.

Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos y el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad del Cantón Santo Domingo.

Art. 3 Ley Orgánica para la Optimización Eficiencia de Trámites Administrativos, literal 4.- Principios.- Tecnologías de la información.-

- Las entidades reguladas por esta Ley harán uso de tecnologías de la información y comunicación con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos y optimizar la gestión de trámites administrativos.

4. Definiciones

- **Antivirus:** Es un programa cuya función es detectar y eliminar virus informáticos y otros programas maliciosos.
- **Archivos Temporales:** En general esos archivos se almacenan un período limitado de tiempo, además suelen tener un máximo de espacio en disco que pueden ocupar

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	 EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Página:	6DE 20
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Versión	1
		Fecha de elaboración:	JULIO 2020

(determinado por la configuración del navegador), y suelen ser archivos que borran los programas que optimizan el espacio en disco duro.

- **Computador:** Ordenador. En Hispanoamérica se utiliza la palabra computadora, derivada del inglés computer, para designar a los ordenadores.
- **Cookies:** Cuando se visita una página Web, es posible recibir una Cookie. Este es el nombre que se da a un pequeño archivo de texto, que queda almacenado en el disco duro del ordenador. Este archivo sirve para identificar el usuario cuando se conecta de nuevo a dicha página Web.
- **Cronograma:** Esquema básico donde se distribuye y organiza en forma de secuencia temporal.
- **Disco Duro:** Dispositivo de almacenamiento de datos mediante tecnología magnética que consta de un disco en el que se graba la información, para recuperarla posteriormente gracias a una o varias cabezas lectoras-grabadoras.
- **Formatear:** Acción de dar formato a un disco duro u otro dispositivo como Cintas, etc., con el fin de prepararlo para que puedan grabarse datos en el. Al formatear un disco se borran todos los datos existentes en ese momento, si los hubiera. Normalmente, los discos que no han sido utilizados nunca necesitan ser formateados, en función de su capacidad, antes de poder grabar información en ellos.
- **Fuente de Poder:** (fuente de alimentación). Conjunto de transistores, capacitadores y transformadores que convierten la corriente directa DC de 230V ó 110V a 5V para suministrar energía a la tarjeta madre u otros dispositivos que forman parte del CPU. Los diferentes tipos de fuente de poder son AT, ATX que son utilizados por las

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	 EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Página:	7DE 20
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Versión	1

PC de escritorios, las computadoras portátiles utilizan fuente de poder externa que se incorpora al cable de corriente.

- **Hardware:** Conjunto de componentes materiales de un sistema informático. Cada una de las partes físicas que forman un ordenador, incluidos sus periféricos.
- **Herramienta:** Aplicación empleada para la construcción (de ahí su nombre) de otros programas o aplicaciones.
- **Impresora:** Periférico del ordenador diseñado para copiar en un soporte «duro» (papel, acetato, etc.) texto e imágenes en color o blanco y negro.
- **Mantenimiento de Equipos:** Es aquel que se hace de manera programada con el fin de evitar desperfectos, en dar limpieza general al equipo de computo y confirmar su correcto funcionamiento.
- **Mantenimiento Preventivo:** Rutina de servicio específico, realizado al equipo de cómputo con la finalidad de reducir posibles daños, para lograr un número menor de ejecuciones de rutinas de mantenimiento correctivo.
- **Memoria:** (Memory). Espacio de trabajo del computador (físicamente es una colección de chips RAM). La memoria es un recurso importante, ya que determina el tamaño y el número de programas que pueden ejecutarse al mismo tiempo, así como también la cantidad de datos que pueden procesarse instantáneamente.
- **Memoria RAM:** La RAM es una memoria de acceso directo y de carácter efímero, puesto que su contenido se borra cuando se apaga el ordenador.

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	 EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Página:	8DE 20
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Versión	1
		Fecha de elaboración:	JULIO 2020

- **Procesador:** Es el microchip encargado de ejecutar las instrucciones y procesar los datos que son necesarios para todas las funciones del computador. Se puede decir que es el cerebro del computador.
- **PC's:** Dispositivos electrónicos compuestos básicamente de procesador, memoria y dispositivos de entrada/salida. Poseen parte física (hardware) y parte lógica (software), que se combinan entre sí para ser capaces de interpretar y ejecutar instrucciones para las que fueron programadas.
- **Respaldos:** Disco que se utiliza para almacenar por duplicado copias de archivos importantes. Los discos flexibles y los cartuchos de discos se emplean como discos de respaldo.
- **Software:** El término inglés original define el concepto por oposición a hardware: blando-duro, en referencia a la intangibilidad de los programas y corporeidad de la máquina. Software es un término genérico que designa al conjunto de programas de distinto tipo (sistema operativo y aplicaciones diversas) que hacen posible operar con el ordenador.
- **Stock:** Cantidad de productos, materias primas, herramientas, etc., que es necesario tener almacenadas para compensar la diferencia entre el flujo del consumo y el de la producción.

5. Políticas

POLÍTICAS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

Del Uso de las Impresoras, Copiadoras y Escáner.- Las impresoras, copiadoras y escáner son recursos informáticos que se encuentran a cargo de una o varias direcciones y por ende

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	 EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL	Página:	9DE 20
	REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Versión	1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Fecha de elaboración:	JULIO 2020

están a disposición de dos o más usuarios, deben ser utilizados con cuidado, precaución, prolijidad y prudencia, para optimizar su rendimiento, por consiguiente:

1. A cada Unidad o usuario se les asignará los respectivos equipos, necesarios para el desarrollo de las labores, de ser el caso los equipos se activarán a través de claves.
2. La Unidad de Tecnología implementará mecanismos que permitan monitorear, tanto el uso adecuado de los recursos tecnológicos como el uso de impresoras, frecuencia de cambio de tóner y mantenimiento de equipos, para ello se procederá, según la necesidad de cada Dirección. Los servidores/as serán personalmente responsables de la información que impriman.
3. Los equipos deben estar ubicados en sitios de fácil acceso, evitando la exposición al sol, al polvo o zonas que generen electricidad estática.
4. La Unidad de Tecnología de la Información de ser necesario y en función de optimizar recursos, podrá reubicar los equipos de impresión, copiadora y escáner.

El Manejo de las Computadoras de Escritorio o Portátiles, Impresoras y más Dispositivos Móviles.- Queda Prohibido:

1. Utilizar los equipos informáticos para asuntos personales, ajenos a la actividad laboral, aunque dicha utilización se realice fuera del horario de trabajo y de las instalaciones de la institución;
2. Obtener por cualquier medio, sin consentimiento, información institucional de uno de los computadores o de la red informática de la EPM Registro de la Propiedad, para ser utilizada de forma personal o para terceros, con fines ajenos a los propósitos de la entidad;
3. Sacar de la institución los equipos informáticos, sin tener autorización expresa y por escrito de su jefe inmediato o del jefe superior de la empresa.
4. Manipular los equipos institucionales. Está prohibido instalar, extraer, acoplar o cambiar dispositivos externos o internos, accesorios y elementos que no sean de propiedad de la EPM Registro de la Propiedad, sin el consentimiento previo y por escrito de la Unidad de Tecnología de la Información

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	 EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Página:	10DE 20
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Versión	1
		Fecha de elaboración:	JULIO 2020

5. Instalar en los equipos informáticos institucionales, programas de servidores de correo, web, archivos (ftp ó tftp), proxy y similares, ajenos a los proporcionados por la Institución; juegos y en general cualquier tipo de software, sea éste de licencia libre, gratuita o propietaria que puedan dañar los sistemas o perjudicar los intereses de la EPM Registro de la Propiedad. Por software ilegal se entiende cualquier aplicación informática, archivo, imagen, documento, salvapantallas o programa cuya licencia de uso no sea de titularidad de la EPM Registro de la Propiedad. La Unidad de Tecnología de la Información, se reserva el derecho de evaluar y autorizar la instalación de todo software;
6. Instalar, enviar o utilizar aplicaciones informáticas, archivos, imágenes, documentos o programas de contenido ofensivo, inapropiado o discriminatorio. En especial, queda prohibida la instalación, utilización y visualización de protectores de pantalla, fotos, videos, animaciones y/o cualquier otro medio de reproducción o visualización cuyo contenido pueda ser considerado como material de acoso o intimidación en el trabajo;
7. Dañar de manera intencionada las partes y piezas, así como los puertos USB, entradas y salidas de audio, video, datos y los puntos de red que se encuentran localizados en las dependencias;
8. Realizar análisis del flujo de información que pasa por la red (decodificación de paquetes o utilización de sniffers) así como detección de vulnerabilidades de la red y/o equipo de cómputo (barrido de puertos) y cualquier forma de ataque que pretenda acceder a información no autorizada;
9. Acceder sin autorización a archivos o bases de datos que contengan información confidencial o reservada, así como disponer y manipular dicha información;
10. Ausentarse del puesto de trabajo sin bloquear o apagar el computador asignado;
11. Borrar de los equipos informáticos, archivos, programas y, en general, cualquier otra información almacenada en las herramientas informáticas que tengan relación con la EPM Registro de la Propiedad;
12. Si por cuestiones estrictamente institucionales fuere preciso instalar algún programa o aplicación informática de la que no disponga la EPM Registro de la Propiedad, el

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	 EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Página:	11DE 20
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Versión	1
		Fecha de elaboración:	JULIO 2020

interesado deberá contactar con la Unidad de Tecnología de la Información para que se encargue, luego de gestionar las autorizaciones correspondientes, de instalar la aplicación requerida;

13. Todos los servidores/as de la EPM Registro de la Propiedad, que tengan acceso a archivos o documentos que contengan datos personales que puedan ser susceptibles de inclusión en el ámbito de aplicación de la Ley de Comercio Electrónico o Ley de Propiedad Intelectual, extremarán las precauciones para evitar cualquier salida o fuga de información que pueda ocasionar a la EPM Registro de la Propiedad o al usuario, incurrir en inobservancia de alguna de las normas ya señaladas;
14. Cada usuario será responsable de coordinar, de acuerdo con las instrucciones que para el efecto emita la Unidad de Tecnología de la Información, las actividades relacionadas con el mantenimiento preventivo y correctivo del equipo informático a su cargo y de actividades de instalación de software básico, parches o software de seguridad, aplicaciones, respaldos, entre otros;
15. A efectos de proteger la información y los programas almacenados en el equipo asignado, los usuarios utilizarán la contraseña de encendido y de red, así como de protectores de pantalla con claves que impidan que personas no autorizadas accedan a la información almacenada;
16. Cada usuario es responsable por la información almacenada en su computador, por tanto, solicitará realizar respaldos de su información, cuando lo crea pertinente, a la Unidad de Tecnología de la Información, en función de la criticidad de los datos almacenados y de las vulnerabilidades;
17. En caso de falla o mal funcionamiento de los componentes de hardware o del software del equipo informático a cargo del servidor/a, éste deberá reportar al Departamento de Tecnología de la Información, que es el único autorizado para revisar el equipo y corregir las fallas o remitirlo al proveedor en aplicación de la garantía, si está vigente;
18. Los usuarios de equipos informáticos que deban conectarlos a redes diferentes de la red institucional, deben tomar las precauciones para evitar ataques de virus u otros

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	 EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Página:	12DE 20
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Versión	1
		Fecha de elaboración:	JULIO 2020

códigos maliciosos. En caso de duda, antes de volver a conectar este equipo en la red institucional, es necesario que acuda a la Unidad de Tecnología de la Información para la verificación del equipo;

19. El servidor/a en uso de licencia por vacaciones, capacitación, enfermedad o por asuntos personales, deberá entregar para su resguardo el computador a su superior inmediato; además, el servidor/a que atraviese por una de las condiciones señaladas, solicitará a la Unidad de Tecnología de la Información, que se bloquee su clave hasta que se reintegre a sus funciones;
20. Cada usuario precautelará la integridad tanto del computador como de la información y programas almacenados en él. En caso de pérdida o sustracción, debe reportarlo inmediatamente al superior inmediato, a la Gerencia de Administración de Talento Humano, para que se realice la denuncia y continuar con el trámite que corresponda;
21. Operar otros equipos informáticos a los que no esté asignado el servidor/a para obtener archivos y cualquier otra información almacenada en los mismos o en la red informática de la EPM Registro de la Propiedad, sin la autorización del responsable del computador o jefe inmediato, esta autorización puede ser escrita o por medio de los procedimientos establecidos por la Unidad de Tecnología de;
22. Conectarse a la red con equipos que no sean propiedad de la institución, sin la autorización establecida y en los términos que defina la Unidad de Tecnología de Información;
23. Realizar cualquier otra actividad que sea detectada por la Unidad de Tecnología de Información, cuya ejecución que se considere perjudicial para la realización de las actividades del resto de las servidoras y servidores usuarios en la red;
24. Utilizar y almacenar los equipos informáticos asignados a los usuarios, documentos ajenos a la actividad institucional y, especialmente, archivos que contengan material considerado de distracción u ocio;
25. Los servidores/as de la EPM Registro de la Propiedad no podrán, directa o indirectamente, utilizar, dar a conocer, divulgar, suministrar, copiar, reproducir o hacer disponible para uso personal (excepto en los casos en que ello sea necesario para el

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	 EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Página:	13DE 20
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Versión	1
		Fecha de elaboración:	JULIO 2020

correcto cumplimiento de sus obligaciones), respecto de terceros o en provecho propio, cualquier información, documento, datos, procedimientos, métodos, formularios, modelos, listados relacionados con la prestación de su servicio, así como de otro secreto o información confidencial o de carácter interno y reservada; y,

26. Los usuarios de los sistemas y recursos informáticos de la EPM Registro de la Propiedad deberán guardar la máxima reserva y no divulgar, ni utilizar directamente o a través de terceras personas, naturales o jurídicas, los datos, documentos, metodologías, contraseñas, análisis, programas y demás información a la que tengan acceso en el desempeño de sus funciones, tanto en soporte físico como digital. Estas acciones serán respaldadas con la firma del Acuerdo de Confidencialidad por parte del usuario; y,
27. Se prohíbe hacer uso de las impresoras de la EPM Registro de la Propiedad para la impresión de documentos no institucionales, es decir de tipo personal.

La Unidad de Tecnología de la Información, será la encargada del mantenimiento preventivo y correctivo, así como de dar soluciones integrales a los problemas que los servidores/as tengan con los equipos informáticos, principalmente del soporte a los usuarios a través del desarrollo y sostenimiento de aplicaciones, respaldos de información y mantenimiento de los sistemas de comunicación.

A más de las funciones y atribuciones establecidas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la EPM Registro de la Propiedad, la Unidad de Tecnología de la Información, deberá:

1. Entregar a cada usuario las herramientas tecnológicas que requiera según sus funciones y responsabilidades, previa justificación y análisis;
2. Implementar mecanismos y realizar el control de la utilización de los recursos tecnológicos e informar a la Gerencia de Talento Humano, de ser necesario, el mal uso de los mismos por parte del usuario;

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	 EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Página:	14DE 20
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Versión	1
		Fecha de elaboración:	JULIO 2020

3. Implementar el software y los dispositivos necesarios para respaldar periódicamente la información institucional, de acuerdo a la clasificación que se haga de la misma, con la finalidad de garantizar su seguridad, integridad y disponibilidad de la información;
4. Almacenar y respaldar la información institucional fuera de la oficina matriz, en sitios seguros. Al replicar la información, se cuidará la misma en el caso de que se susciten eventos naturales, siniestros y ataques premeditados;
5. Mantener vigente el sistema de mesa de ayuda, soporte a usuarios en sitio y resolución de problemas de Tecnología de Información, con el fin de gestionar la solución de problemas y llevar un control del mismo para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.

6. Funciones Específicas

MANTENIMIENTOS PC's PREVENTIVO Y CORRECTIVO

1. Mantenimientos de los Equipos de Cómputo de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad del Catón Santo Domingo

La Unidad de Tecnología, realizará por lo menos dos veces al año el mantenimiento, para corregir fallas existentes o para prevenirlas. El periodo de mantenimiento depende de:

- La cantidad de horas diarias de operación.
- El tipo de actividad (aplicaciones) que se ejecutan.
- El ambiente donde se encuentra instalado (si hay polvo, calor, etc.).
- El estado general (si es un equipo Nuevo o usado).
- El resultado obtenido en el último mantenimiento. De estos factores se define que tipo de mantenimiento requiere ya sea preventivo o correctivo.

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	 EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Página:	15DE 20
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Versión	1
		Fecha de elaboración:	JULIO 2020

2. Elaborar el Cronograma Anual

El Analista tecnológico elaborará un cronograma anual sobre el mantenimiento semestral de los equipos informáticos.

3. Mantenimiento Preventivo

El servidor responsable del mantenimiento revisará tanto el hardware como el software:

- En el hardware se hará una limpieza interna como externa eliminando polvo y objetos extraños, revisará las conexiones de los cables eléctricos, buses, discos, memorias y Fuentes de poder.
- En el software se actualizará el antivirus, eliminará juegos, aplicaciones que no estén relacionados con las funciones que desempeña el servidor, archivos temporales, archives personales, cookies y de ser posible los archivos de música que estén ocupando el espacio en el disco, verificará que el usuario no se encuentre como administrador.

4. Elaborar Formulario de Registro de Errores

El funcionario responsable de la Administración de Mantenimiento de Equipos elaborará el formulario de registro de errores y registrar los siguientes datos por cada equipo:

- Fecha
- Custodio
- Descripción (disco, memoria, procesador)
- Nombre de Equipo
- Última fecha de mantenimiento
- Estado (funcionamiento total, parcial, nulo).

5. Mantenimiento y Actualización de Equipos

El delegado de Administración y mantenimiento de los equipos es el responsable de la verificación, mantenimiento y actualización de los equipos; y, deberá informar a los

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	 EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL	Página:	16DE 20
	REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Versión	1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Fecha de elaboración:	JULIO 2020

usuarios sobre el mantenimiento de los equipos basándose en las fechas fijadas en el cronograma.

6. Asignación de un Técnico para Mantenimiento Equipos.

El delegado de administración y mantenimiento de equipos es el responsable de asignar un técnico para dar mantenimiento a los equipos, si el mantenimiento es correctivo deberá sacar respaldos, formatearla y dejarla con el software útil del servidor.

7. Verificación de Cumplimiento de Tareas

El delegado del mantenimiento de equipos verificará que se ejecuten las siguientes tareas en cada uno de los PC's.

- En el ámbito operativo, la reconfiguración de la computadora y los principales programas que utiliza.
- Revisión de los recursos del sistema, memoria, procesador y disco duro.
- Optimización de la velocidad de desempeño de la computadora.

8. Elaboración Informe Técnico

El delegado de administración y mantenimiento de equipos deberá emitir un informe técnico sobre el estado de cada uno de los equipos y especificar si el equipo abastece para las aplicaciones que en él se utilizan o si necesitan ser repotenciado.

9. Equipos Descontinuados o en Desuso

En el caso de que un equipo esté descontinuado o en desuso el Delegado de administración y mantenimiento de equipos coordinará con el administrador del inventario para elaborar y emitir el respectivo informe técnico para darlo de baja.

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	 EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Página:	17DE 20
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Versión	1
		Fecha de elaboración:	JULIO 2020

ADMINISTRACIÓN DE IMPRESORAS

10. Distribución de Impresoras

La Unidad de tecnologías distribuirá las impresoras de la EPM Registro de la Propiedad del Cantón Santo Domingo considerando los siguientes aspectos:

- Las impresoras serán para uso de toda la unidad, a excepción cuando se necesite imprimir documentos confidenciales.
- Las unidades que tienen prioridad en impresoras de alta carga de procesamiento de impresión son en el orden siguiente:
 - Cuando la Autoridad Superior disponga la entrega con su respectiva justificación.
 - Número de usuarios por oficina.
 - Número de impresiones por minuto.
 - Cantidad aproximada de impresiones mensuales que se realice.

ADMINISTRACIÓN DEL INVENTARIO DE PARTES Y PIEZAS

11. Inventario de Partes y Piezas

El encargado de la administración del inventario de partes y piezas mantendrá el inventario de partes y piezas (disco duro, memorias ram) actualizado, para poder determinar de que se dispone para cualquier eventualidad o fines pertinentes.

12. Verificación de Características

El encargado de la administración del inventario de partes y piezas verificará las características de las partes y piezas basándose en la orden de compra correspondiente, su completo y adecuado funcionamiento, además establecerá y llevará el control adecuado de los plazos de garantía.

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	 EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Página:	18DE 20
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Versión	1
		Fecha de elaboración:	JULIO 2020

13. Control Partes y Piezas

El encargado de la administración del inventario de partes y piezas llevará un control total de las partes y piezas ingresadas y determinará cuáles se encuentran disponibles y cuáles fueron asignadas.

7. Descripción del Procedimiento

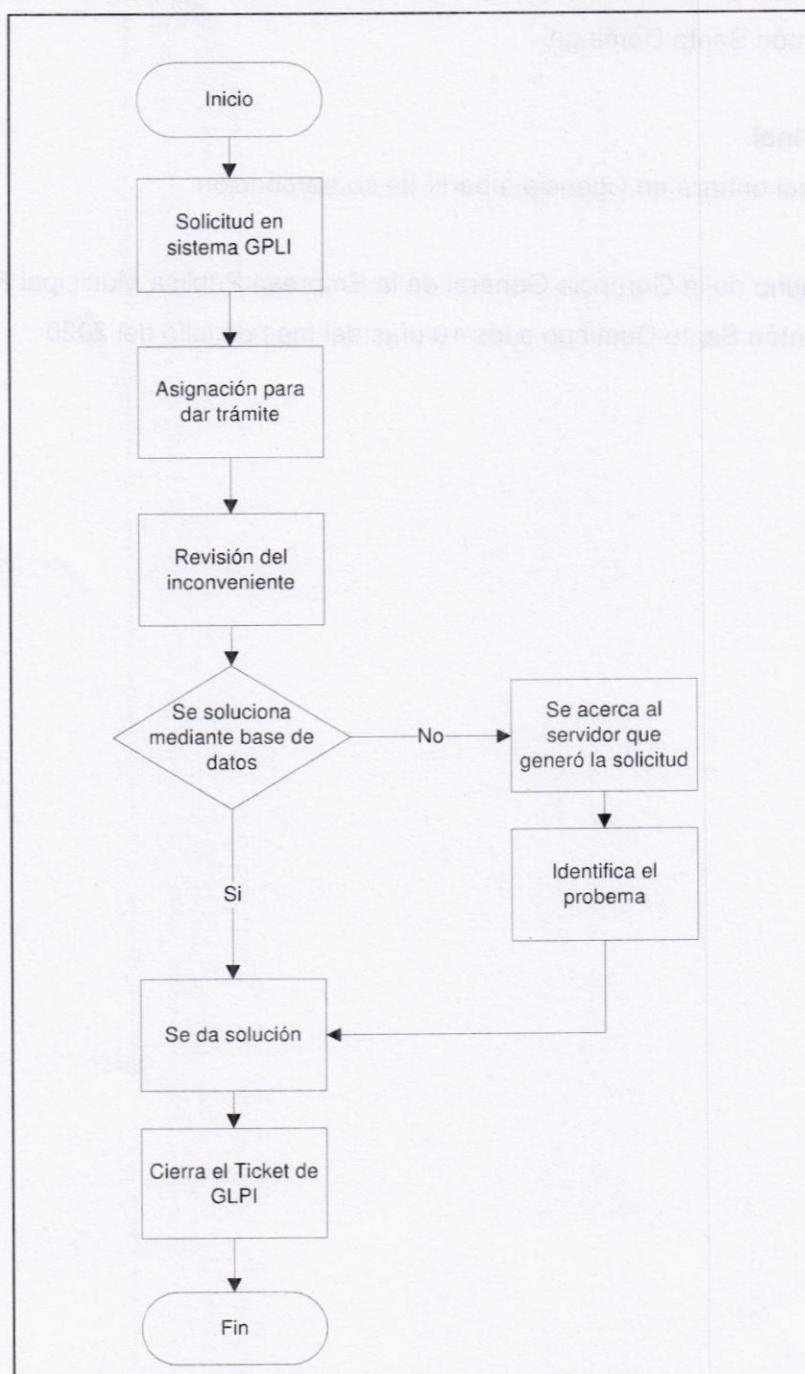
PROCESOS PARA ASISTIR GLPI

1. Remiten solicitud en el sistema GLPI (SISTEMA DE AYUDA PARA LOS SERVIDORES)
2. Asignación para dar trámite al GLPI
3. Revisión del inconveniente: si se puede solucionar mediante base de datos se le da solución caso contrario acercarse al servidor que generó la solicitud.
4. Identificación del problema
5. Se procede a dar solución
6. Se procede a cerrar el ticket del GLPI registrando la solución al inconveniente.

8. Flujograma de procedimiento

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Página: 19DE 20
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Versión 1
		Fecha de elaboración: JULIO 2020

PROCESOS PARA ASISTIR GLPI



EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	 EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Página:	20DE 20
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Versión	1
		Fecha de elaboración:	JULIO 2020

9. Disposición General

Encárguese de la ejecución del presente Manual al área de Tecnología de Información, a través de la Gerencia Administrativa de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad del cantón Santo Domingo.

10. Disposición Final

El Presente Manual entrará en vigencia a partir de su aprobación.

Dado en el despacho de la Gerencia General de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad del Cantón Santo Domingo a los 10 días del mes de julio del 2020

Memorando N°. EPMRP-SD-PI-CME-2020-102-M

Santo Domingo, 29 de junio del 2020

*Planificación
Institucional*
Corregir Observaciones
Liu
09-07-2020

PARA: Ing. Laura Salgado
GERENTE GENERAL

ASUNTO: ENTREGA - MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE
TÉCNICO

Una vez elaborado el MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO, en conjunto con el área de Tecnologías y revisado por la unidad de Procuraduría Sindica mediante, Memorando N°. EPMRP-SD-PS-MRM-2020-102-M, y por la Gerencia Administrativa mediante Memorando N°. EPMRP-SD-GA-AMS-2020-901-M; tengo a bien entregar el Manual antes mencionado para su revisión, aprobación y posterior resolución.

Particular que solicito para fines pertinentes.

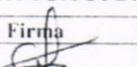
Atentamente,

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL
REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL
CANTÓN SANTO DOMINGO

ANALISTA DE PLANIFICACIÓN
INSTITUCIONAL

Ing. Camila Martínez Espinosa

ANALISTA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Elaborado por:	Firma
Camila Martínez	

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL, REGISTRO
DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO
RECIBIDO

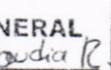
10 JUL 2020

PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

HORA: 9:01 FIRMA: 

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL
REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL
CANTÓN SANTO DOMINGO
RECIBIDO

29 JUN 2020

SECRETARIA GENERAL
Hora: 14:00 Firma: 

registrodelapropietadsd



EPMRP-SD

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL
REGISTRO DE LA PROPIEDAD

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS PARA EL
SOPORTE TÉCNICO**

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Página:	2DE 20
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Versión	1
		Fecha de elaboración:	JUNIO 2020

CONTROL DE EMISIÓN

ACCIÓN	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaborado por:	Ing. Carol Minda	Analista Tecnológico	
	Ing. Camila Martínez	Analista de Planificación Institucional	
Revisado por:	Ing. Adriana Machuca	Gerente Administrativa	
	Dr. Mesías Ruano	Procurador Síndico	
Aprobado por:	Ing. Laura Salgado	Gerente General	

CONTROL DE MODIFICACIÓN

Nº REVISIÓN	TIPO DE MODIFICACIÓN	REVISADO	APROBADO	FECHA

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	 EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL	Página:	3DE 20
	REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Versión	1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Fecha de elaboración:	JUNIO 2020

CONTENIDO

1. Objetivo.....	4
2. Alcance.....	4
3. Marco Legal y Normativo.....	4
4. Definiciones.....	5
5. Políticas.....	8
6. Funciones específicas.....	14
7. Descripción del procedimiento.....	18
8. Flujograma de procedimiento.....	19
9. Disposiciones Generales.....	20
10. Disposición Final.....	20

Anexos

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	 EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Página:	4DE 20
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Versión	1
		Fecha de elaboración:	JUNIO 2020

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO

1. Objetivo

Establecer el Manual de Procedimientos para normar las actividades que realice el personal asignado a Soporte Técnico de la Dirección de Tecnología.

2. Alcance

El alcance de este Manual está orientado al personal responsable de Soporte Técnico de la Unidad de tecnologías de la Información de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Santo Domingo

3. Marco Legal y Normativo

Art. 11 Constitución de la República del Ecuador, literal 1 y 2: El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:

1. Los derechos se podrán ejercer, promover y exigir de forma individual o colectiva ante las autoridades competentes; estas autoridades garantizarán su cumplimiento.
2. Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades.

Art. 226 Constitución de la República del Ecuador: Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	 EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Página:	5DE 20
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Versión	1

Art. 227 Constitución de la República del Ecuador: La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación

Art. 41 Ley Orgánica del Servicio Público: Responsabilidad administrativa.- La servidora o servidor público que incumpliere sus obligaciones o contraviniere las disposiciones de esta Ley, sus reglamentos, así como las leyes y normativa conexa, incurrirá en responsabilidad administrativa que será sancionada disciplinariamente, sin perjuicio de la acción civil o penal que pudiere originar el mismo hecho.

Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos y el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad del Cantón Santo Domingo.

Art. 3 Ley Orgánica para la Optimización Eficiencia de Trámites Administrativos, literal 4.- Principios.- Tecnologías de la información.- Las entidades reguladas por esta Ley harán uso de tecnologías de la información y comunicación con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos y optimizar la gestión de trámites administrativos.

4. Definiciones

- **Antivirus:** Es un programa cuya función es detectar y eliminar virus informáticos y otros programas maliciosos.
- **Archivos Temporales:** En general esos archivos se almacenan un período limitado de tiempo, además suelen tener un máximo de espacio en disco que pueden ocupar

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	 EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL	Página:	6DE 20
	REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Versión	1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Fecha de elaboración:	JUNIO 2020

(determinado por la configuración del navegador), y suelen ser archivos que borran los programas que optimizan el espacio en disco duro.

- **Computador:** Ordenador. En Hispanoamérica se utiliza la palabra computadora, derivada del inglés computer, para designar a los ordenadores.
- **Cookies:** Cuando se visita una página Web, es posible recibir una Cookie. Este es el nombre que se da a un pequeño archivo de texto, que queda almacenado en el disco duro del ordenador. Este archivo sirve para identificar el usuario cuando se conecta de nuevo a dicha página Web.
- **Cronograma:** Esquema básico donde se distribuye y organiza en forma de secuencia temporal.
- **Disco Duro:** Dispositivo de almacenamiento de datos mediante tecnología magnética que consta de un disco en el que se graba la información, para recuperarla posteriormente gracias a una o varias cabezas lectoras-grabadoras.
- **Formatear:** Acción de dar formato a un disco duro u otro dispositivo como Cintas, etc., con el fin de prepararlo para que puedan grabarse datos en él. Al formatear un disco se borran todos los datos existentes en ese momento, si los hubiera. Normalmente, los discos que no han sido utilizados nunca necesitan ser formateados, en función de su capacidad, antes de poder grabar información en ellos.
- **Fuente de Poder:** (fuente de alimentación). Conjunto de transistores, capacitadores y transformadores que convierten la corriente directa DC de 230V ó 11 OV a 5V para suministrar energía a la tarjeta madre u otros dispositivos que forman parte del CPU. Los diferentes tipos de fuente de poder son AT, ATX que son utilizados por las

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	 EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Página:	7DE 20
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Versión	1
		Fecha de elaboración:	JUNIO 2020

PC de escritorios, las computadoras portátiles utilizan fuente de poder externa que se incorpora al cable de corriente.

- **Hardware:** Conjunto de componentes materiales de un sistema informático. Cada una de las partes físicas que forman un ordenador, incluidos sus periféricos.
- **Herramienta:** Aplicación empleada para la construcción (de ahí su nombre) de otros programas o aplicaciones.
- **Impresora:** Periférico del ordenador diseñado para copiar en un soporte «duro» (papel, acetato, etc.) texto e imágenes en color o blanco y negro.
- **Mantenimiento de Equipos:** Es aquel que se hace de manera programada con el fin de evitar desperfectos, en dar limpieza general al equipo de computo y confirmar su correcto funcionamiento.
- **Mantenimiento Preventivo:** Rutina de servicio específico, realizado al equipo de cómputo con la finalidad de reducir posibles daños, para lograr un número menor de ejecuciones de rutinas de mantenimiento correctivo.
- **Memoria:** (Memory). Espacio de trabajo del computador (físicamente es una colección de chips RAM). La memoria es un recurso importante, ya que determina el tamaño y el número de programas que pueden ejecutarse al mismo tiempo, así como también la cantidad de datos que pueden procesarse instantáneamente.
- **Memoria RAM:** La RAM es una memoria de acceso directo y de carácter efímero, puesto que su contenido se borra cuando se apaga el ordenador.

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	 EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Página:	8DE 20
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Versión	1
		Fecha de elaboración:	JUNIO 2020

- **Procesador:** Es el microchip encargado de ejecutar las instrucciones y procesar los datos que son necesarios para todas las funciones del computador. Se puede decir que es el cerebro del computador.
- **PC's:** Dispositivos electrónicos compuestos básicamente de procesador, memoria y dispositivos de entrada/salida. Poseen parte física (hardware) y parte lógica (software), que se combinan entre sí para ser capaces de interpretar y ejecutar instrucciones para las que fueron programadas.
- **Respaldos:** Disco que se utiliza para almacenar por duplicado copias de archivos importantes. Los discos flexibles y los cartuchos de discos se emplean como discos de respaldo.
- **Software:** El término inglés original define el concepto por oposición a hardware: blando-duro, en referencia a la intangibilidad de los programas y corporeidad de la máquina. Software es un término genérico que designa al conjunto de programas de distinto tipo (sistema operativo y aplicaciones diversas) que hacen posible operar con el ordenador.
- **Stock:** Cantidad de productos, materias primas, herramientas, etc., que es necesario tener almacenadas para compensar la diferencia entre el flujo del consumo y el de la producción.

5. Políticas

POLÍTICAS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

Del Uso de las Impresoras, Copiadoras y Escáner.- Las impresoras, copiadoras y escáner son recursos informáticos que se encuentran a cargo de una o varias direcciones y por ende

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	 EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Página:	9DE 20
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Versión	1

están a disposición de dos o más usuarios, deben ser utilizados con cuidado, precaución, prolijidad y prudencia, para optimizar su rendimiento, por consiguiente:

1. A cada dirección o usuario se les asignará los respectivos equipos, necesarios para el desarrollo de las labores, de ser el caso los equipos se activarán a través de claves.
2. La Dirección de Tecnología implementará mecanismos que permitan monitorear, tanto el uso adecuado de los recursos tecnológicos como el uso de impresoras, frecuencia de cambio de tóner y mantenimiento de equipos, para ello se procederá, según la necesidad de cada Dirección. Los servidores/as serán personalmente responsables de la información que impriman.
3. Los equipos deben estar ubicados en sitios de fácil acceso, evitando la exposición al sol, al polvo o zonas que generen electricidad estática.
4. La Dirección de Tecnología de la Información de ser necesario y en función de optimizar recursos, podrá reubicar los equipos de impresión, copiadora y escáner.

El Manejo de las Computadoras de Escritorio o Portátiles, Impresoras y más Dispositivos Móviles.- Queda Prohibido:

1. Utilizar los equipos informáticos para asuntos personales, ajenos a la actividad laboral, aunque dicha utilización se realice fuera del horario de trabajo y de las instalaciones de la institución;
2. Obtener por cualquier medio, sin consentimiento, información institucional de uno de los computadores o de la red informática de la EPM Registro de la Propiedad, para ser utilizada de forma personal o para terceros, con fines ajenos a los propósitos de la entidad;
3. Sacar de la institución los equipos informáticos, sin tener autorización expresa y por escrito de su jefe inmediato o del jefe superior de la empresa.
4. Manipular los equipos institucionales. Está prohibido instalar, extraer, acoplar o cambiar dispositivos externos o internos, accesorios y elementos que no sean de propiedad de la EPM Registro de la Propiedad, sin el consentimiento previo y por escrito de la Dirección de Tecnología de la Información

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Página:	10DE 20
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Versión	1
		Fecha de elaboración:	JUNIO 2020

5. Instalar en los equipos informáticos institucionales, programas de servidores de correo, web, archivos (ftp ó tftp), proxy y similares, ajenos a los proporcionados por la Institución; juegos y en general cualquier tipo de software, sea éste de licencia libre, gratuita o propietaria, que pueda dañar los sistemas o perjudicar los intereses de la EPM Registro de la Propiedad. Por software ilegal se entiende cualquier aplicación informática, archivo, imagen, documento, salvapantallas o programa cuya licencia de uso no sea de titularidad de la EPM Registro de la Propiedad. La Dirección de Tecnología de la Información, se reserva el derecho de evaluar y autorizar la instalación de todo software;
6. Instalar, enviar o utilizar aplicaciones informáticas, archivos, imágenes, documentos o programas de contenido ofensivo, inapropiado o discriminatorio. En especial, queda prohibida la instalación, utilización y visualización de protectores de pantalla, fotos, videos, animaciones y/o cualquier otro medio de reproducción o visualización cuyo contenido pueda ser considerado como material de acoso o intimidación en el trabajo;
7. Dañar de manera intencionada las partes y piezas, así como los puertos USB, entradas y salidas de audio, video, datos y los puntos de red que se encuentran localizados en las dependencias;
8. Realizar análisis del flujo de información que pasa por la red (decodificación de paquetes o utilización de sniffer) así como detección de vulnerabilidades de la red y/o equipo de cómputo (barrido de puertos) y cualquier forma de ataque que pretenda acceder a información no autorizada;
9. Acceder sin autorización a archivos o bases de datos que contengan información confidencial o reservada, así como disponer y manipular dicha información;
10. Ausentarse del puesto de trabajo sin bloquear o apagar el computador asignado;
11. Borrar de los equipos informáticos, archivos, programas y, en general, cualquier otra información almacenada en las herramientas informáticas que tengan relación con la EPM Registro de la Propiedad;
12. Si por cuestiones estrictamente institucionales fuere preciso instalar algún programa o aplicación informática de la que no disponga la EPM Registro de la Propiedad, el

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Página:	11DE 20
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Versión	1
		Fecha de elaboración:	JUNIO 2020

interesado deberá contactar con la Dirección de Tecnología de la Información para que se encargue, luego de gestionar las autorizaciones correspondientes, de instalar la aplicación requerida;

13. Todos los servidores/as de la EPM Registro de la Propiedad, que tengan acceso a archivos o documentos que contengan datos personales que puedan ser susceptibles de inclusión en el ámbito de aplicación de la Ley de Comercio Electrónico o Ley de Propiedad Intelectual, extremarán las precauciones para evitar cualquier salida o fuga de información que pueda ocasionar a la EPM Registro de la Propiedad o al usuario, incurrir en inobservancia de alguna de las normas ya señaladas;
14. Cada usuario será responsable de coordinar, de acuerdo con las instrucciones que para el efecto emita la Dirección de Tecnología de la Información, las actividades relacionadas con el mantenimiento preventivo y correctivo del equipo informático a su cargo y de actividades de instalación de software básico, parches o software de seguridad, aplicaciones, respaldos, entre otros;
15. A efectos de proteger la información y los programas almacenados en el equipo asignado, los usuarios utilizarán la contraseña de encendido y de red, así como de protectores de pantalla con claves que impidan que personas no autorizadas accedan a la información almacenada;
16. Cada usuario es responsable por la información almacenada en su computador, por tanto, solicitará realizar respaldos de su información, cuando lo crea pertinente, a la Dirección de Tecnología de la Información, en función de la criticidad de los datos almacenados y de las vulnerabilidades;
17. En caso de falla o mal funcionamiento de los componentes de hardware o del software del equipo informático a cargo del servidor/a, éste deberá reportar al Departamento de Tecnología de la Información, que es el único autorizado para revisar el equipo y corregir las fallas o remitirlo al proveedor en aplicación de la garantía, si está vigente;
18. Los usuarios de equipos informáticos que deban conectarlos a redes diferentes de la red institucional, deben tomar las precauciones para evitar ataques de virus u otros

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	 EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Página:	12DE 20
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Versión	1
		Fecha de elaboración:	JUNIO 2020

códigos maliciosos. En caso de duda, antes de volver a conectar este equipo en la red institucional, es necesario que acuda a la Dirección de Tecnología de la Información para la verificación del equipo;

19. El servidor/a en uso de licencia por vacaciones, capacitación, enfermedad o por asuntos personales, deberá entregar para su resguardo el computador a su superior inmediato; además, el servidor/a que atraviese por una de las condiciones señaladas, solicitará a la Dirección de Tecnología de la Información, que se bloquee su clave hasta que se reintegre a sus funciones;
20. Cada usuario precautelará la integridad tanto del computador como de la información y programas almacenados en él. En caso de pérdida o sustracción, debe reportarlo inmediatamente al superior inmediato, a la Gerencia de Administración de Talento Humano, para que se realice la denuncia y continuar con el trámite que corresponda;
21. Operar otros equipos informáticos a los que no esté asignado el servidor/a para obtener archivos y cualquier otra información almacenada en los mismos o en la red informática de la EPM Registro de la Propiedad, sin la autorización del responsable del computador o jefe inmediato, esta autorización puede ser escrita o por medio de los procedimientos establecidos por la Dirección de Tecnología de;
22. Conectarse a la red con equipos que no sean propiedad de la institución, sin la autorización establecida y en los términos que defina la Dirección de Tecnología de Información;
23. Realizar cualquier otra actividad que sea detectada por la Dirección de Tecnología de Información, cuya ejecución que se considere perjudicial para la realización de las actividades del resto de las servidoras y servidores usuarios en la red;
24. Utilizar y almacenar los equipos informáticos asignados a los usuarios, documentos ajenos a la actividad institucional y, especialmente, archivos que contengan material considerado de distracción u ocio;
25. Los servidores/as de la EPM Registro de la Propiedad no podrán, directa o indirectamente, utilizar, dar a conocer, divulgar, suministrar, copiar, reproducir o hacer disponible para uso personal (excepto en los casos en que ello sea necesario para el

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	 EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Página:	13DE 20
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Versión	1
		Fecha de elaboración:	JUNIO 2020

correcto cumplimiento de sus obligaciones), respecto de terceros o en provecho propio, cualquier información, documento, datos, procedimientos, métodos, formularios, modelos, listados relacionados con la prestación de su servicio, así como de otro secreto o información confidencial o de carácter interno y reservada; y,

26. Los usuarios de los sistemas y recursos informáticos de la EPM Registro de la Propiedad deberán guardar la máxima reserva y no divulgar, ni utilizar directamente o a través de terceras personas, naturales o jurídicas, los datos, documentos, metodologías, contraseñas, análisis, programas y demás información a la que tengan acceso en el desempeño de sus funciones, tanto en soporte físico como digital. Estas acciones serán respaldadas con la firma del Acuerdo de Confidencialidad por parte del usuario; y,
27. Se prohíbe hacer uso de las impresoras de la EPM Registro de la Propiedad para la impresión de documentos no institucionales, es decir de tipo personal.

La Dirección de Tecnología de la Información, será la encargada del mantenimiento preventivo y correctivo, así como de dar soluciones integrales a los problemas que los servidores/as tengan con los equipos informáticos, principalmente del soporte a los usuarios a través del desarrollo y sostenimiento de aplicaciones, respaldos de información y mantenimiento de los sistemas de comunicación.

A más de las funciones y atribuciones establecidas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la EPM Registro de la Propiedad, la Dirección de Tecnología de la Información, deberá:

1. Entregar a cada usuario las herramientas tecnológicas que requiera según sus funciones y responsabilidades, previa justificación y análisis;
2. Implementar mecanismos y realizar el control de la utilización de los recursos tecnológicos e informar a la Dirección de Talento Humano, de ser necesario, el mal uso de los mismos por parte del usuario;

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Página:	14DE 20
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Versión	1
		Fecha de elaboración:	JUNIO 2020

3. Implementar el software y los dispositivos necesarios para respaldar periódicamente la información institucional, de acuerdo a la clasificación que se haga de la misma, con la finalidad de garantizar su seguridad, integridad y disponibilidad de la información;
4. Almacenar y respaldar la información institucional fuera de la oficina matriz, en sitios seguros. Al replicar la información, se cuidará la misma en el caso de que se susciten eventos naturales, siniestros y ataques premeditados; ✓
5. Mantener vigente el sistema de mesa de ayuda, soporte a usuarios en sitio y resolución de problemas de Tecnología de Información, con el fin de gestionar la solución de problemas y llevar un control del mismo para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.

6. Funciones Específicas

MANTENIMIENTOS PC's PREVENTIVO Y CORRECTIVO

1. Mantenimientos de los Equipos de Cómputo de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad del Catón Santo Domingo

La dirección de Tecnología, realizará por lo menos dos veces al año el mantenimiento, para corregir fallas existentes o para prevenirlas. El periodo de mantenimiento depende de:

- La cantidad de horas diarias de operación.
- El tipo de actividad (aplicaciones) que se ejecutan.
- El ambiente donde se encuentra instalado (si hay polvo, calor, etc.).
- El estado general (si es un equipo Nuevo o usado).
- El resultado obtenido en el último mantenimiento. De estos factores se define que tipo de mantenimiento requiere ya sea preventivo o correctivo.

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	 EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL	Página:	15DE 20
	REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Versión	1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Fecha de elaboración:	JUNIO 2020

2. Elaborar el Cronograma Anual

El Analista tecnológico elaborará un cronograma anual sobre el mantenimiento semestral de los equipos informáticos.

3. Mantenimiento Preventivo

El servidor responsable del mantenimiento revisará tanto el hardware como el software:

- En el hardware se hará una limpieza interna como externa eliminando polvo y objetos extraños, revisará las conexiones de los cables eléctricos, buses, discos, memorias y Fuentes de poder.
- En el software se actualizará el antivirus, eliminará juegos, aplicaciones que no estén relacionados con las funciones que desempeña el servidor, archivos temporales, archives personales, cookies y de ser posible los archivos de música que estén ocupando el espacio en el disco, verificará que el usuario no se encuentre como administrador.

4. Elaborar Formulario de Registro de Errores

El funcionario responsable de la Administración de Mantenimiento de Equipos elaborará el formulario de registro de errores y registrar los siguientes datos por cada equipo:

- Fecha
- Custodio
- Descripción (disco, memoria, procesador)
- Nombre de Equipo
- Última fecha de mantenimiento
- Estado (funcionamiento total, parcial, nulo).

5. Mantenimiento y Actualización de Equipos

El delegado de Administración y mantenimiento de los equipos es el responsable de la verificación, mantenimiento y actualización de los equipos; y, deberá informar a los

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	 EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Página:	16DE 20
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Versión	1
		Fecha de elaboración:	JUNIO 2020

usuarios sobre el mantenimiento de los equipos basándose en las fechas fijadas en el cronograma.

6. Asignación de un Técnico para Mantenimiento Equipos.

El delegado de administración y mantenimiento de equipos es el responsable de asignar un técnico para dar mantenimiento a los equipos, si el mantenimiento es correctivo deberá sacar respaldos, formatearla y dejarla con el software útil del servidor.

7. Verificación de Cumplimiento de Tareas

El delegado del mantenimiento de equipos verificará que se ejecuten las siguientes tareas en cada uno de los PC's.

- En el ámbito operativo, la reconfiguración de la computadora y los principales programas que utiliza.
- Revisión de los recursos del sistema, memoria, procesador y disco duro.
- Optimización de la velocidad de desempeño de la computadora.

8. Elaboración Informe Técnico

El delegado de administración y mantenimiento de equipos deberá emitir un informe técnico sobre el estado de cada uno de los equipos y especificar si el equipo abastece para las aplicaciones que en él se utilizan o si necesitan ser repotenciado.

9. Equipos Descontinuados o en Desuso

En el caso de que un equipo esté descontinuado o en desuso el Delegado de administración y mantenimiento de equipos coordinará con el administrador del inventario para elaborar y emitir el respectivo informe técnico para darlo de baja.

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	 EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Página:	17DE 20
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Versión	1
		Fecha de elaboración:	JUNIO 2020

ADMINISTRACIÓN DE IMPRESORAS

10. Distribución de Impresoras

La dirección de tecnologías distribuirá las impresoras de la EPM Registro de la Propiedad del Cantón Santo Domingo considerando los siguientes aspectos:

- Las impresoras serán para uso de toda la unidad, a excepción cuando se necesite imprimir documentos confidenciales.
- Las unidades que tienen prioridad en impresoras de alta carga de procesamiento de impresión son en el orden siguiente:
 - Cuando la Autoridad Superior disponga la entrega con su respectiva justificación.
 - Número de usuarios por oficina.
 - Número de impresiones por minuto.
 - Cantidad aproximada de impresiones mensuales que se realice.

ADMINISTRACIÓN DEL INVENTARIO DE PARTES Y PIEZAS

11. Inventario de Partes y Piezas

El delegado de la administración del inventario de partes y piezas mantendrá el inventario de partes y piezas (disco duro, memorias ram) actualizado, para poder determinar de que se dispone para cualquier eventualidad o fines pertinentes.

12. Verificación de Características

El delegado de la administración del inventario de partes y piezas verificará las características de las partes y piezas basándose en la orden de compra correspondiente, su completo y adecuado funcionamiento, además establecerá y llevará el control adecuado de los plazos de garantía.

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	 EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Página:	18DE 20
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Versión	1
		Fecha de elaboración:	JUNIO 2020

13. Control Partes y Piezas

El delegado de la administración del inventario de partes y piezas llevará un control total de las partes y piezas ingresadas y determinará cuáles se encuentran disponibles y cuáles fueron asignadas.

7. Descripción del Procedimiento

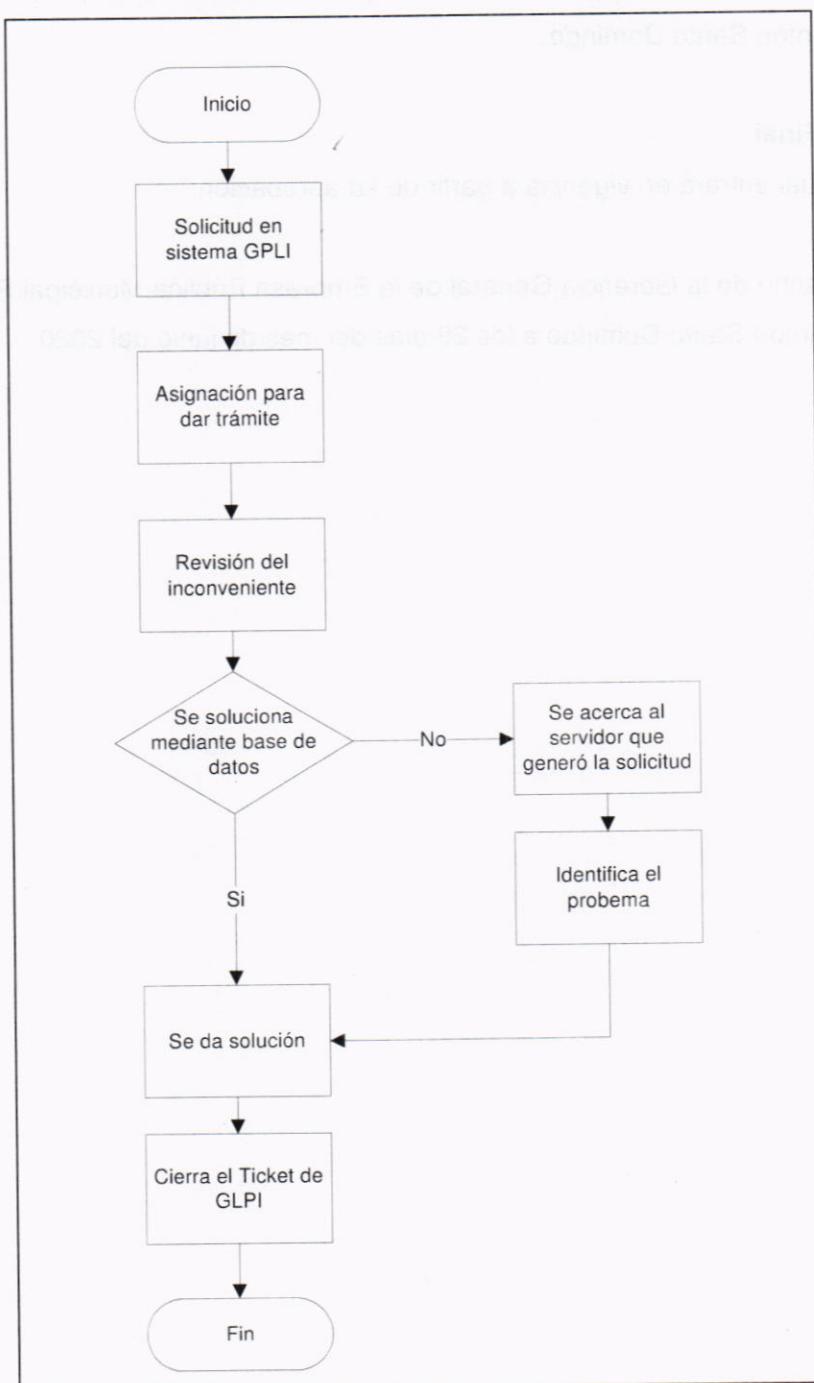
PROCESOS PARA ASISTIR GLPI

1. Remiten solicitud en el sistema GLPI (SISTEMA DE AYUDA PARA LOS SERVIDORES)
2. Asignación para dar trámite al GLPI
3. Revisión del inconveniente: si se puede solucionar mediante base de datos se le da solución caso contrario acercarse al servidor que generó la solicitud.
4. Identificación del problema
5. Se procede a dar solución
6. Se procede a cerrar el ticket del GLPI registrando la solución al inconveniente.

8. Flujograma de procedimiento

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Página: 19DE 20
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Versión 1
		Fecha de elaboración: JUNIO 2020

PROCESOS PARA ASISTIR GLPI



EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO	 EPMRP-SD EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD	Página:	20DE 20
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO	Versión	1

9. Disposición General

Encárguese de la ejecución del presente Manual al área de Tecnología de Información, a través de la Gerencia Administrativa de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad del cantón Santo Domingo.

10. Disposición Final

El Presente Manual entrará en vigencia a partir de su aprobación.

Dado en el despacho de la Gerencia General de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad del Cantón Santo Domingo a los 29 días del mes de junio del 2020

Memorando N°. EPMRP-SD-PI-CME-2020-102-M

Santo Domingo, 29 de junio del 2020

PARA: Ing. Laura Salgado
GERENTE GENERAL

ASUNTO: ENTREGA - MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO

Una vez elaborado el MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SOPORTE TÉCNICO, en conjunto con el área de Tecnologías y revisado por la unidad de Procuraduría Sindica mediante Memorando N°. EPMRP-SD-PS-MRM-2020-102-M, y por la Gerencia Administrativa mediante Memorando N°. EPMRP-SD-GA-AMS-2020-901-M; tengo a bien entregar el Manual antes mencionado para su revisión, aprobación y posterior resolución.

Particular que solicito para fines pertinentes.

Atentamente,

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL
REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL
CANTÓN SANTO DOMINGO

ANALISTA DE PLANIFICACIÓN
INSTITUCIONAL

Ing. Camila Martínez Espinosa

ANALISTA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Elaborado por:	Firma
Camila Martínez	



Memorando N°.: EPMRP-SD-GA-AMS-2020-901-M
Santo Domingo, 29 de junio de 2020

PARA: Ing. Camila Martínez
ANALISTA DE PLANIFICACION INSTITUCIONAL

ASUNTO: En el texto

En atención a memorando N° EPMRP-SD-PI-CME-2020-096-M, de fecha 24 de junio de 2020 donde solicita la revisión del MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA SOPORTE TECNICO, informo que se ha procedido con la revisión en mención sin encontrar novedad alguna.

Lo que solicito para los fines pertinentes.



EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL, REGISTRO
DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO
RECIBIDO

29 JUN 2020

PLANIFICACION INSTITUCIONAL

HORA: 11:47 FIRMA: [Signature]

Memorando No.: EPMRP-SD-PS-MRM-2020-102-M
Santo Domingo, 25 de junio del 2020

PARA: Ing. Camila Martínez
ANALISTA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

ASUNTO: REVISIÓN ANÀLISIS Y CORRECION DE MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE TÈCNICO.

En atención al Memorando No. EPMRP-SD-PI-CME-2020-096-M, de fecha 24 de junio del 2020, al respecto tengo a bien manifestar lo siguiente:

1.- Que se ha revisado y analizado el MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE TÈCNICO, al cual se debe realizar las siguientes correcciones del caso, mismo que a continuación se detallan.

- a).- En la página 4 en adelante debe corregir las letras mayúsculas de cada palabra. para que existe uniformidad en todo el Manual.
- b).- En la página 4, corregir numerales en vez de 4 y 5 es 1 y 2; además agregar la normativa de los Arts 226 y 227 de la Constitución de la República del Ecuador.
- c).- En la página 5, eliminar el numeral 4.- principios; además corregir en adelanta los títulos como Definiciones no es 6, sino 4, etc.
- d).- En las páginas 20, en el último reglón debe decir, Dado en el Despacho de la Gerencia General de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad del Cantón Santo Domingo, a 30 de junio del 2020.

Particular que pongo en su conocimiento, para los fines pertinentes.

Atentamente.-

Dr. Mesías Ruano Montenegro
PROCURADOR SÍNDICO

Elaborado por:	Firma
Dr. Mesías Ruano	

EMPRESA PÙBLICA MUNICIPAL, REGISTRO
DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO

RECIBIDO

25 JUN 2020

PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

HORA... 0:18 FIRMA... 



Memorando N°. EPMRP-SD-PI-CME-2020-096-M

Santo Domingo, 24 de junio del 2020

PARA: Ing. Adriana Machuca

GERENTE ADMINISTRATIVA

Dr. Mesías Ruano

PROCURADOR SÍNDICO

ASUNTO: REVISIÓN DE MANUALES

Como es de su conocimiento se viene trabajando en los Manuales de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad del Cantón Santo Domingo, por lo que solicito de la manera más comedida se digne en revisar EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA SOPORTE TÉCNICO. Mismo que adjunto a la presente.

Particular que solicito para los fines pertinentes.

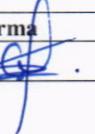
Atentamente,

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL
REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL
CANTÓN SANTO DOMINGO

**ANALISTA DE PLANIFICACIÓN
INSTITUCIONAL**

Ing. Camila Martínez Espinosa

ANALISTA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Elaborado por:	Firma
Camila Martínez	



La Registradora de la Propiedad, que actuó en los períodos comprendidos entre el 1 de mayo de 2015 y el 31 de octubre de 2015; y, también entre el 1 de noviembre de 2015 y el 29 de enero de 2016, en oficio 6-CCV-2019 de 16 de septiembre de 2019, posterior a la lectura de borrador de informe, respondió:

"...en 11 hojas acompaña, DONDE CONSTAN LOS CORREOS DE LAS ÁREAS TÉCNICAS TANTO DEL REGISTRO... COMO DEL GAD MUNICIPAL - De esta manera queda demostrado que no faltó de mi parte las gestiones para el empate catastro registro (...)"

Punto de vista, que justifica parcialmente lo comentado por el equipo de auditoría, debido a que, a pesar que estableció acciones para los controles en el registro de datos en la determinación de los aranceles en el sistema Folio Real, no estableció procedimientos por escrito para el cuidado y protección de la información.

Conclusión

Los analistas tecnológicos, no controlaron la asignación de usuarios y claves a los servidores de la entidad, ni establecieron procedimientos por escrito, tampoco coordinaron, la salida de usuarios que disponían de claves con la Subdirectora de Talento Humano; y, las gerentes de Administración del Talento Humano, quienes conjuntamente con los registradores de la Propiedad; y, los gerentes generales, no establecieron mecanismos para el cuidado y protección de la información, ni controles para el registro de datos en la determinación de los aranceles que se realizó en el sistema Folio Real, lo que ocasionó que existan riesgos que afecten la integridad y confiabilidad de la información generada en el sistema utilizado y la determinación de los aranceles de servicios registrales, razón por la cual se incumplió la normativa señalada en el comentario.

Recomendaciones

Al Gerente General

5. Dispondrá a la Analista Tecnológica, que establezca procedimientos por escrito, para la concesión de usuarios y contraseñas, en los sistemas informáticos, relacionados con la determinación y recaudación de los ingresos de autogestión de la entidad y efectuará su correspondiente difusión; además, coordinará con la Gerente de

Administración del Talento Humano, los traslados y salidas de los servidores con claves de usuarios, a fin de que sean actualizados. Vigilará su cumplimiento.

6. Dispondrá a la Gerente de Administración de Talento Humano, que realice los acuerdos de confidencialidad basado en la normativa legal vigente; y, trámite la suscripción por parte de todos los servidores que laboran en la institución y los nuevos servidores, con el fin que se garantice la confidencialidad de la información.

Inadecuado control de ingresos de autogestión

De la verificación de los documentos que respaldan los ingresos de autogestión por la emisión de certificados de gravámenes, bienes y contratos de compra venta de los años 2016, 2017, 2018; y, hasta mayo 2019; a excepción del año 2015, se observó lo siguiente:

No existe la totalidad de documentación de respaldo de las determinaciones efectuadas en los certificados de gravámenes y bienes del año 2015, como ejemplos los títulos de créditos: 144549, 146383, 149009 de 8 de noviembre, 1 de diciembre y 22 de diciembre de 2015, respectivamente, debido a que con memorando EPMRP-SD-R-FRM-2019-096 de 12 de junio de 2019, el Registrador de la Propiedad, dispuso se dé de baja a las solicitudes de certificados del 2015.

Situación que imposibilitó el análisis del equipo de auditoría, en cuanto a la determinación de los ingresos en lo relacionado, con la emisión de certificados de bienes y gravámenes del año 2015.

Adicionalmente, se observaron diferencias entre los valores de proformas de ingresos y títulos de crédito, debido a que las cotizaciones se emitieron sin considerar las exenciones; como ejemplo en los títulos de crédito 175638, 178794, 212731, 211202, 261397, 230917, 19005, 19871, 66202, 66393 de 5 de mayo de 2015 y 7 de mayo de 2015, 5 de enero de 2016, 4 de enero de 2017 y 5 de enero de 2017, 28 de junio de 2018, 11 de julio de 2018, 2 de abril de 2019; y, 4 de abril de 2019; respectivamente, observaciones no identificadas por la Subdirectora Financiera y también Gerente Financiera; y, tesoreros.

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL
REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL
CANTÓN SANTO DOMINGO
SECRETARÍA GENERAL



ECUADOR

CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO

DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS

DPSDT-0017-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD, CANTÓN
SANTO DOMINGO EPM-RPSD

INFORME GENERAL

Examen Especial a los ingresos, gastos, procesos de contratación; incluidos los de consultoría; y, a la administración, control y devolución de los excedentes de los ingresos; y, a los hechos denunciados del Registro de la Propiedad del cantón Santo Domingo,, por el período comprendido entre el 1 de mayo de 2015 y el 31 de mayo de 2019

TIPO DE EXAMEN :

EE

PERÍODO DESDE : 2015-05-01

HASTA : 2019-05-31

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL
REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL
CANTÓN SANTO DOMINGO
SECRETARÍA GENERAL

04 JUN 2020

CERTIFICO QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL

QUE REPOSA EN NUESTRO ARCHIVO

NOMBRE:

FIRMA:

Claudia Farmeros
Contralor

ESPACIO EN BLANCO

ESPACIO EN BLANCO

ESPACIO EN BLANCO

ESPACIO EN BLANCO