



DIRECCIÓN GENERAL DE  
AERONÁUTICA CIVIL  
GUATEMALA, C.A.

VIGENCIA:  
20/08/2021

CÓDIGO:  
MP-UIT-001-2021

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:  
AGOSTO 2021

PÁGINA:  
1 de 13

**ALCANCE:**

DIRECCIÓN GENERAL  
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA  
SUBDIRECCIÓN TÉCNICO-OPERATIVA  
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA  
AUDITORÍA INTERNA  
BIBLIOTECA TÉCNICA DGAC

**TITULO:**

**MANUAL DE POLÍTICAS DE USUARIOS  
DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA**

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

GUATEMALA, C.A.

## ÍNDICE

<b>1. RESOLUCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>2. LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL</b> .....	<b>4</b>
<b>3. REGISTRO DE REVISIONES</b> .....	<b>5</b>
<b>4. PRESENTACIÓN</b> .....	<b>6</b>
<b>5. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>6</b>
<b>6. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL</b> .....	<b>7</b>
6.1. MISIÓN DE LA DGAC.....	7
6.2. VISIÓN DE LA DGAC .....	7
<b>7. OBJETIVOS</b> .....	<b>7</b>
7.1. OBJETIVO PRINCIPAL DE LA DGAC.....	7
7.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
<b>8. ASPECTOS GENERALES</b> .....	<b>8</b>
8.1. OBJETIVO GENERAL .....	8
8.2. OBJETIVO ESPECÍFICO.....	8
8.3. ALCANCE .....	8
8.4. PROPÓSITO .....	8
<b>9. POLÍTICAS</b> .....	<b>8</b>
<b>9.1. POLÍTICAS DE USUARIO</b> .....	<b>9</b>
9.1.1. POLÍTICAS PARA CREACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO EN EQUIPO DE CÓMPUTO LOCAL, DOMINIO Y SISTEMAS INFORMÁTICOS.....	9
9.1.2. POLÍTICAS PARA DAR DE BAJA UNA CUENTA DE USUARIO EN EQUIPO DE CÓMPUTO LOCAL, DOMINIO Y SISTEMAS INFORMÁTICOS.....	9
9.1.3. POLÍTICAS DE USUARIO Y CONTRASEÑA .....	10
<b>10. ANEXO</b> .....	<b>11</b>
<b>1. REVISIÓN Y ACEPTACIÓN DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA</b> .....	<b>12</b>

## 1. RESOLUCIÓN



RES-DS-397-2021

EL DIRECTOR GENERAL DE LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

### CONSIDERANDO

Que de conformidad a lo preceptuado en el Artículo 6 del Decreto número 93-2000 del Congreso de la República de Guatemala que contiene la Ley de Aviación Civil, la Dirección General de Aeronáutica Civil es el órgano encargado de normar, supervisar, vigilar y regular, con base en lo prescrito en la presente ley, reglamentos, regulaciones y disposiciones complementarias, los servicios aeroportuarios, los servicios de apoyo a la Navegación Aérea, los servicios de Transporte Aéreo, de Telecomunicaciones y en general todas las actividades de Aviación Civil en el territorio y espacio aéreo de Guatemala, velando en todo momento por la defensa de los intereses nacionales.

### CONSIDERANDO

Que con base en la literal a) del artículo 7 del Decreto número 93-2000 del Congreso de la República de Guatemala es facultad de la Dirección General de Aeronáutica Civil "Elaborar, emitir, revisar, aprobar y modificar las regulaciones y disposiciones complementarias de aviación que sean necesarias, para el cumplimiento de la presente ley y sus reglamentos".

### CONSIDERANDO

Que la Unidad de Informática y Tecnología de esta Dirección General, revisó, modificó, aceptó el Manual de Políticas de Usuarios de la Unidad de Informática y Tecnología mismo que fue remitido a la Unidad de Planificación en oficio número 251-IT-2021 de fecha 11 de Agosto de 2021; habiéndose procedido por parte de la Unidad de Planificación a estructurar el referido manual de conformidad con las disposiciones vigentes sobre la elaboración de manuales de esta Dirección General, cuyo extremo consta en el oficio número UP-OF-336-2021 de fecha 20 de agosto de 2021.


### POR TANTO

La Dirección General de Aeronáutica Civil; con fundamento en los considerandos, Ley de Aviación Civil, Decreto número 93-2000 del Congreso de la República de Guatemala.

### RESUELVE:

- I) **APROBAR** a partir de la presente fecha la última actualización del Manual de Políticas de Usuarios de la Unidad de Informática y Tecnología.
- II) Se instruye a la Unidad de Planificación de la Dirección General de Aeronáutica Civil a realizar la entrega del manual correspondiente.
- III) Notifíquese y publíquese, para los efectos legales correspondientes.

Guatemala, 20 de agosto de 2021.

  
P.A. Francis Arturo Argueta Aquirre,  
Director General  
Dirección General de Aeronáutica Civil



## 2. LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL

DEPENDENCIA	PUESTO
Dirección General DGAC	Director General.
Subdirección Técnica-Operativa DGAC	Subdirector Técnico-Operativo.
Subdirección Administrativa DGAC	Subdirector Administrativo.
Gerencia de Recursos Humanos	Gerente de Recursos Humanos
Unidad de Planificación	Coordinador de la Unidad de Planificación
Biblioteca Técnica DGAC	Encargado de Biblioteca.

El presente Manual de Políticas de Usuario, es propiedad de la Dirección General de Aeronáutica Civil de la República de Guatemala, no puede ser copiado, reproducido, prestado o desechado, ni utilizado para propósito distinto para el cual fue específicamente creado, sin el consentimiento de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

Este manual debe mantenerse en lugar accesible para rápida consulta y debe promoverse su divulgación verbal y escrita entre el personal de la Dirección General de Aeronáutica Civil.



#### 4. PRESENTACIÓN

El Manual de Políticas de usuario de la Unidad de Informática y Tecnología de la Dirección General de Aeronáutica Civil -DGAC- se elaboró de acuerdo con lineamientos técnicos establecidos en la metodología de Manuales Administrativos. Fue elaborado para dar cumplimiento a lo establecido en el Reglamento Orgánico Interno que ordena la elaboración de los Manuales de todas las Unidades Técnico/Administrativas descritas en la estructura de la Dirección General de Aeronáutica Civil -DGAC-.

Con el objeto de tipificar las funciones y responsabilidades correspondientes a la Unidad de informática y Tecnología IT, de la Dirección General de Aeronáutica Civil se ha creado el presente manual de políticas de usuario que refleja la estructura, operación y procesos de esta unidad. El propósito de establecer un manual de políticas de usuario es el de evitar la duplicidad del esfuerzo, limitar conflictos de competencia y ayudar a la ejecución correcta de las labores, todo encaminado a crear una sólida cultura de servicio.

#### 5. INTRODUCCIÓN

El propósito general del Manual de Políticas de Usuarios de la Unidad de Informática y Tecnología de la Dirección General de Aeronáutica Civil se basa en el establecimiento las políticas para la creación, modificación y baja de usuarios, así como las contraseñas, con el objeto de incrementar el nivel de seguridad de la información y hacer un correcto uso de los recursos informáticos de la institución.

El presente manual está integrado por diferentes temas centrales, que a continuación se describen: aspectos generales, objetivos del manual, alcance, propósito, autorización, divulgación, revisión, actualización del manual y organigrama. Se describen las políticas para creación modificación y baja de cuentas de usuario en sistemas operativos y sistemas informáticos; también se incluyen las políticas de usuarios y contraseñas.

## 6. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

### 6.1. MISIÓN DE LA DGAC

La misión establecida por la autoridad aeronáutica indica que la Dirección General de Aeronáutica Civil es la institución responsable de: *“Normar, Administrar, Fortalecer, Facilitar y Vigilar la prestación de los servicios aeroportuarios, de navegación y transporte aéreo, conforme a la legislación vigente y acuerdos internacionales ratificados por el Estado de Guatemala”.*

### 6.2. VISIÓN DE LA DGAC

La visión establecida por la autoridad aeronáutica indica que la DGAC es la institución que persigue: *“Ser líder regional en la Administración, Facilitación y Vigilancia de los servicios aeroportuarios, de navegación y transporte aéreo, elevando los estándares de calidad para seguridad de los usuarios nacionales e internacionales”.*

## 7. OBJETIVOS

### 7.1. OBJETIVO PRINCIPAL DE LA DGAC

Velar por el cumplimiento de la Ley de Aviación Civil, su Reglamento, las regulaciones de Aviación Civil Internacional y Nacional, los procedimientos de gestión administrativa y operacional, así como de seguridad establecidos para que la aviación civil se desarrolle dentro de un marco de máxima seguridad y facilitación.

### 7.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Aumentar la seguridad en las operaciones aeroportuarias, así como en la protección de bienes y personas.

Lograr la aprobación y certificación por parte de la Dirección General de Aeronáutica Civil de las operaciones de las empresas aéreas que operan en la República de Guatemala.

## 8. ASPECTOS GENERALES

### 8.1. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar políticas para los usuarios de la Dirección General de Aeronáutica Civil que permitan la adecuada administración de los sistemas informáticos empleando métodos de *verificación* de la identidad de cada empleado que haga uso de los recursos tecnológicos de la institución, para minimizar cualquier tipo de riesgo respecto a la seguridad informática y mantener niveles de confiabilidad, integridad y disponibilidad de la información.

### 8.2. OBJETIVO ESPECÍFICO

Determinar los modelos mínimos para la creación, modificación y baja de usuarios, para minimizar riesgos inherentes a la seguridad de la información dentro de la institución.

### 8.3. ALCANCE

El alcance de este manual tendrá cobertura en las siguientes Unidades Técnico-Administrativas: Despacho Superior de la DGAC, Subdirección Administrativa, Subdirección Técnico-Operativa, Unidad de Informática y Tecnología, Gerencia de Recursos Humanos y Unidad de Auditoría. Además, servirá de consulta y aplicación para el personal interno y externo de la DGAC.

### 8.4. PROPÓSITO

Determinar y nombrar las distintas directrices de acción para los usuarios de la Dirección General de Aeronáutica Civil, que estén relacionados a la creación, modificación y baja de usuarios; que permita la administración y control de los accesos a la infraestructura tecnológica de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

## 9. POLÍTICAS

Existe diversidad de necesidades de los empleados de la Dirección General de Aeronáutica Civil, debido a esto se vio en la necesidad de establecer políticas para la creación, modificación o baja de cuentas de usuario. Estas cuentas de usuario proporcionan acceso a datos o información que puede ser sensibles para la institución, por lo que es necesaria la implementación de las presentes políticas para minimizar riesgos inherentes de seguridad a la información.



## 9.1. POLÍTICAS DE USUARIO

A continuación, se mencionan y detallan las políticas que se aplican en la Dirección General de Aeronáutica Civil.

### 9.1.1. Políticas para creación de cuentas de usuario en equipo de cómputo local, dominio y sistemas informáticos

- a) Para la creación de usuario, debe realizarse la solicitud a la Unidad de Informática y Tecnología, por medio de formulario FORM-UIT-012. Debe estar firmado por el usuario, así como contener firma y sello del jefe de la Unidad Administrativa a la cual pertenezca. También firma y sello de la Gerencia de Recursos Humanos o a quien este delegue.
- b) El único personal autorizado para la creación de cuentas de usuario será la jefatura de la Unidad Administrativa solicitante.
- c) El usuario interesado será el único responsable de llenar el formulario pertinente, así como de gestionar las firmas indicadas en el inciso a).
- d) El formulario deberá ser entregado a la Unidad de Informática y Tecnología quien luego de realizar la verificación del mismo procederá a realizar las configuraciones necesarias.
- e) La Unidad de Informática y Tecnología, podrá rechazar la recepción del formulario por falta de firmas, sellos o si el formulario no se llenó adecuadamente por el usuario.
- f) La Unidad de Informática y Tecnología, es el único con la facultad para crear cuentas de usuario en la infraestructura tecnológica de la institución.
- g) La Unidad de Informática y Tecnología, asignará el nombre de usuario que utilizará la persona interesada.

### 9.1.2. Políticas para dar de baja una cuenta de usuario en equipo de cómputo local, dominio y sistemas informáticos

- La máxima autoridad de la Gerencia de Recursos Humanos o a quien este delegue, será responsable de informar oportunamente y por escrito a la Unidad de Informática y Tecnología -UIT-, cuando se dé alguna baja de empleado (por despido, renuncia, jubilación, fallecimiento o algún otro), para poder proceder a verificar si el empleado de baja

cuenta con algún acceso a dominio o sistema informático, para que estos sean suspendidos.

- La máxima autoridad de la unidad administrativa podrá en cualquier momento y cuando lo considere necesario, solicitar por escrito a la Unidad de Informática y Tecnología la baja de determinado usuario.
- Es responsabilidad de la Unidad de Informática y Tecnología, aplicar la suspensión o cancelación de usuarios en el Dominio o sistema informático cuando este sea solicitado por escrito.
- Esta política aplica de igual manera para Dirección Superior, Sub-Direcciones y demás unidades administrativas u operativas de la institución.

### 9.1.3. Políticas De Usuario Y Contraseña

- Los empleados de la Dirección General de Aeronáutica Civil son los únicos responsables en la utilización de los recursos tecnológicos de la institución.
- La contraseña es propiedad del usuario, por lo que nadie puede exigirle revelarlo, a excepción de orden judicial emitida por juez competente.
- El usuario es quien tendrá la responsabilidad de salvaguardar la confidencialidad de sus contraseñas. Por lo que no debe compartirla, escribirla, transmitirla por medios electrónicos o cualquier otro.
- La Unidad de Informática y Tecnología cuando considere pertinente, puede en cualquier momento y sin previo aviso, deshabilitar la cuenta de cualquier usuario de la institución.
- La cuenta de usuario debe estar protegida mediante contraseña, y cumplir con las características establecidas por el dominio de la institución.
- El usuario puede en cualquier momento realizar cambio de contraseña, utilizando para ello, las herramientas de Sistema Operativo o aplicativo si las tuviere, de ser necesario puede solicitar soporte técnico a la Unidad de Informática y Tecnología.

## 10. ANEXO

	DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL	<b>FORM-UIT-012</b> REV2. 4.09.2018 REV2.20.06.2019
	UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA	
	FORMULARIO SOLICITUD CREACIÓN DE USUARIO EN DOMINIO	

<b>1. Datos del solicitante</b>	
Nombre completo:	
Departamento / Unidad:	
Puesto:	
Justificación:	
<b>2. Autorización</b>	
<p>Los abajo firmantes se comprometen a respetar la normativa actual o cualquier otra norma que la Unidad de Informática y Tecnología implemente, siempre en beneficio general de los usuarios.</p>	
Firma del solicitante	Vo. Bo. Firma y sello jefatura de la unidad
Vo. Bo. Recursos Humanos	
<b>3. Datos a rellenar exclusivamente por La Unidad de Informática</b>	
Usuario asignado:	
Técnico responsable: _____	Fecha de apertura: _____
_____ Autorización Unidad de Informática y Tecnología Firma y Sello	

1. En el caso del personal que no trabaje dentro de las instalaciones de la DGAC, se deberá especificar el edificio donde desempeña su labor habitualmente.
2. Deberá ser una extensión de la Dirección General de Aeronáutica Civil.
3. Se rechazarán las solicitudes donde no llenen los datos establecidos.

## 1. REVISIÓN Y ACEPTACIÓN DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA

### ELABORADO POR:

Juan Carlos Vega  
Técnico Profesional III  
Unidad de Informática y Tecnología

### ESTRUCTURADO POR:

Christian Galindo  
Unidad de Planificación.

**V.B. DE SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**  
Lic. Néri Arsenio Ruano Escobar  
Subdirector Administrativo



Firma y Sello: \_\_\_\_\_

**Revisado y Aceptado Por:**

**Nombre:** Víctor Hugo Giménez  
Unidad de Informática y Tecnología



**Firma y Sello:** \_\_\_\_\_

**MANUAL DE POLÍTICAS DE USUARIOS  
DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y  
TECNOLOGÍA**

**DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL**