

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE LAS TIC

Versión: 1.1

Fecha: 15/05/2026

TRIBUNAL DE
TASACIONES
DE LA NACIÓN

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		VERSION: 1.1
DTIC.2026 Manual de Procedimientos de Gestión de las TIC		

1	OBJETIVO	4
2	ALCANCE	4
3	RESPONSABILIDADES – SECTORES INVOLUCRADOS	4
4	MARCO NORMATIVO	5
4.1	Marco Normativo General	5
4.2	Marco Normativo Específico	5
5	CATÁLOGO DE SERVICIOS.....	6
5.1	Alcance de los servicios	7
6	PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE LAS TIC	11
6.1	Autenticación, Autorización y Control de Accesos.....	12
6.1.1	Asignación de Permisos de Usuario	12
6.1.2	Gestión de ABM de usuarios	17
6.1.3	Controles de acceso físico a áreas protegidas	18
6.1.4	Auditoría de privilegios	19
6.2	Gestión de Activos.....	19
6.2.1	Asignación de bienes TIC.....	19
6.2.2	Inventario de Activos de la Información	20
6.2.3	Destrucción Segura de Datos	22
6.3	Seguridad Operativa.....	22
6.3.1	Política de Backup	22
6.4	Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información.....	23
6.4.1	Gestión de Cambios.....	23
6.4.2	Adquisición de Bienes y Servicios TIC.....	24
6.4.3	Informes de Desuso y Rezago	25
6.5	Gestión de Solicitudes, Incidencias y Problemas	26
6.5.1	Gestión de Incidencias y Solicitudes	26
6.5.2	Gestión de Problemas e Incidencias de Seguridad	27
6.5.3	Plan de Recuperación Ante Desastres.....	28
6.6	Seguridad Informática de los Recursos Humanos.....	29
6.6.1	Relevamiento de Necesidades de Capacitación.....	29
6.6.2	Concientización y Comunicación sobre Amenazas de Seguridad de la Información	29
6.6.3	Suscripción de compromisos para la Seguridad de la Información	29

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		VERSION: 1.1
DTIC.2026 Manual de Procedimientos de Gestión de las TIC		

7	VIGENCIA Y REVISIÓN	30
8	DISTRIBUCIÓN Y COMUNICACIÓN	30
9	GLOSARIO	30
9.1	Acrónimos y abreviaturas.....	30
9.2	Definiciones	31
10	DIAGRAMAS	33
10.1	Alta de usuarios.....	33
10.2	Baja de usuarios	34
10.3	Modificación de Usuarios.....	35
10.4	Gestión de Cambios.....	36
10.5	Gestión de Incidencias y Solicitudes	37
10.6	Gestión de Problemas	38
10.7	Plan de Recuperación ante Desastres	39

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		VERSION: 1.1
DTIC.2026 Manual de Procedimientos de Gestión de las TIC		

1 OBJETIVO

El objetivo del presente documento es desarrollar los procedimientos administrativos y operativos de gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante TIC) dentro de la órbita de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Tribunal de Tasaciones de la Nación (en adelante DTIYC).

2 ALCANCE

Los procedimientos descriptos alcanzan tanto al funcionamiento interno de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como a los servicios de TIC que la Dirección brinda al conjunto de las áreas del Tribunal de Tasaciones de la Nación (Presidencia y Vicepresidencia, Cuerpo Colegiado, Salas A, B y C y áreas de apoyo).

3 RESPONSABILIDADES – SECTORES INVOLUCRADOS

Conforme la Decisión Administrativa N.º 108/2023, en su Anexo II, y tal como se expresa en el Plan Estratégico de TI aprobado mediante la Resolución N.º 48/2024 del Tribunal de Tasaciones de la Nación, la DTIC tiene como responsabilidad primaria elaborar, gestionar y seguir las políticas relativas a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Tribunal, a los efectos de optimizar los procesos internos del Organismo integrando las plataformas informáticas para tal fin. Para ello, debe llevar a cabo las siguientes acciones:

- Entender en las técnicas de ingreso, procesamiento y acceso a la información contenida en el SISTEMA NACIONAL DE TASACIONES (SITAN) y cualquier otro sistema informático que se implemente en el Organismo y mantenerlos actualizados, asegurando la reserva de la información.
- Planificar y supervisar los enlaces informáticos del organismo para la transferencia electrónica de datos en el ámbito propio y con otros organismos públicos y privados.
- Gestionar, en el ámbito de su competencia, los aspectos relativos a la implementación de las políticas de seguridad de la información y la prevención de ataques informáticos externos, en coordinación con las áreas usuarias.
- Desarrollar programas de aplicación específicos dedicados para las tareas propias del Tribunal.
- Asistir en la creación e implementación de bases de datos, de acuerdo a las necesidades propias del Organismo.
- Administrar la infraestructura tecnológica, de comunicaciones y de seguridad del Organismo, brindando el soporte técnico y operativo para el funcionamiento de los servicios.
- Entender en la implementación y administración del Archivo Histórico Digital y la hemeroteca del Organismo.
- Asesorar y asistir a las Salas del Tribunal en lo que es materia de su competencia.
- Ejercer las funciones de Secretaría de Actas en las Sesiones Plenarias Ordinarias y Especiales del Cuerpo Colegiado en caso de ser requerido por el Plenario.

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		VERSION: 1.1
DTIC.2026 Manual de Procedimientos de Gestión de las TIC		

4 MARCO NORMATIVO

4.1 Marco Normativo General

- Ley Orgánica del TRIBUNAL DE TASACIONES DE LA NACIÓN N.º 21.626 (t.o. 2001).
- Decreto Reglamentario N.º 536 del 25 de agosto de 2022.
- Decreto N.º 50 del 19 de diciembre de 2019 y sus modificatorias: Aprueba el Organigrama de Aplicación de la Administración Nacional centralizada hasta nivel de Subsecretaría y sus respectivos objetivos.
- Decreto N.º 70 del 10 de febrero de 2025: Modifica el Decreto N.º 50/2019 y establece, en lo que aquí pertinente, que el TRIBUNAL DE TASACIONES DE LA NACIÓN actúa en la órbita de la SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS del MINISTERIO DE ECONOMÍA.
- Decisión Administrativa N.º 108 del 13 de febrero de 2023 de Jefatura de Gabinete de Ministros: Establece las competencias de cada una de las áreas del Organismo en el marco de la aprobación de la Estructura organizativa de primer y segundo nivel del mismo por donde se delimita la competencia de las diferentes Direcciones de Sala del TRIBUNAL DE TASACIONES DE LA NACIÓN y la competencia específica de las áreas de apoyo del mismo.
- Resolución N.º 72 del 6 de junio de 2023 del TRIBUNAL DE TASACIONES DE LA NACIÓN: Aprueba el Reglamento Interno del TRIBUNAL DE TASACIONES DE LA NACIÓN.
- Resolución N.º 111 del 30 de agosto de 2023 del TRIBUNAL DE TASACIONES DE LA NACIÓN: Aprueba el Manual de Procedimiento para la Adquisición y/o Contratación de Bienes y Servicios del Tribunal de Tasaciones de la Nación.
- Resolución N.º 31 del 25 de abril de 2025 del TRIBUNAL DE TASACIONES DE LA NACIÓN: Aprueba el Manual de Procedimientos de Capacitación de la Coordinación de Recursos Humanos del Tribunal de Tasaciones de la Nación.

4.2 Marco Normativo Específico

- Decisión Administrativa N.º 641 del 25 de junio de 2021 de Jefatura de Gabinete de Ministros: Aprueba los Requisitos Mínimos de Seguridad de la Información para los Organismos del Sector Público Nacional.
- Decisión Administrativa N.º 5 del 21 de enero de 2021 de Jefatura de Gabinete de Ministros: Aprueba el Inventario Nacional de Bienes Informáticos y Servicios Tecnológicos.
- Resolución N.º 87 del 28 de enero de 2022 de la SINDICATURA GENERAL DE LA NACIÓN: Aprueba las Normas de Control Interno para Tecnología de la Información Sector Público Nacional.
- Resolución N.º 8/2024 del TRIBUNAL DE TASACIONES DE LA NACIÓN: Aprueba la Política de Seguridad de la Información.
- Resolución N.º 48/2024 del TRIBUNAL DE TASACIONES DE LA NACIÓN: Aprueba el Plan Estratégico de Tecnología de la Información.
- Resolución N.º 25 del 16 de junio de 2023 de la SECRETARÍA DE INNOVACIÓN PÚBLICA: Determina los elementos exentos de Intervención de la OFICINA NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (ONTI).
- Disposición N.º 6 del 29 de septiembre de 2019 de la OFICINA NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN: Aprueba las "Pautas de accesibilidad de Contenido Web 2.0."

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		VERSION: 1.1
DTIC.2026 Manual de Procedimientos de Gestión de las TIC		

- Disposición N.º 2 del 20 de noviembre de 2020 de la OFICINA NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN: Aprueba el proceso “Solicitud de Dictamen Técnico para Proyectos Tecnológicos del Sector Público Nacional”.
- Disposición N.º 1 del 21 de junio de 2021 de la OFICINA NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN: Aprueba la Guía para la Incorporación de Nuevas Tecnologías en el Sector Público Nacional.
- Disposición N.º 1 del 02 de octubre de 2023 de la OFICINA NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN: Aprueba los Estándares Tecnológicos para la Administración Pública Nacional (ETAP) Versión 26.
- Disposición N.º 2 del 02 de octubre de 2023 de la OFICINA NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN: Aprueba el Manual de Procedimientos para la Actualización de los Estándares Tecnológicos para la Administración Pública (ETAP).

5 CATÁLOGO DE SERVICIOS

A continuación, se listan los servicios que brinda la Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones a los usuarios de recursos informáticos del Tribunal de Tasaciones de la Nación:

- ABM
 - Alta de usuario
 - Baja de usuario
 - Modificación de usuario
- Backup
- Correo electrónico
- Fileserver
- Firma digital
- Soporte e instalación de hardware
 - Impresora
 - Monitor
 - Notebook
 - PC
 - Periféricos
 - Servidor
- Internet
- Redes
- Seguridad de la información
- Soporte y administración de sistemas
 - eSIDIF
 - GDE
 - SARHA
 - SITAN
- Administración de sitio web
- Soporte e instalación de software
- Soporte de telefonía

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		VERSION: 1.1
DTIC.2026 Manual de Procedimientos de Gestión de las TIC		

- Soporte de videoconferencias
- VPN

5.1 Alcance de los servicios

ABM

- **Definición:** Contempla la gestión de cuentas de usuarios en los entornos informáticos institucionales, incluyendo la creación (alta), eliminación (baja) y modificación de perfiles, permisos y credenciales de acceso.
- **Alcance:** Aplica exclusivamente al inicio de sesión en la red (dominio) del TTN, el correo electrónico institucional, el Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) y el Sistema Informático de Tasaciones de la Nación (SITAN). Incluye la generación de nuevas cuentas, la baja por desvinculación o reubicación del personal, y la actualización de datos o permisos según los cambios que se generen en las funciones o estructuras organizativas. No incluye la administración de accesos a plataformas externas o a servicios que no estén bajo la gestión directa de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Back up

- **Definición:** El servicio de backup comprende la realización de copias de seguridad de la información almacenada en los sistemas institucionales, con el objetivo de garantizar su disponibilidad, integridad y recuperación ante incidentes, pérdidas o fallos técnicos.
- **Alcance:** Incluye la programación y la ejecución periódica de respaldos automáticos de los servidores y sistemas críticos definidos por la DTIC, el almacenamiento seguro de las copias en soportes o entornos protegidos, y la verificación de su correcto funcionamiento. No incluye el respaldo de información almacenada en dispositivos personales o en servicios que no estén bajo la gestión directa de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Correo Electrónico

- **Definición:** Provisión, administración y soporte del correo electrónico oficial del Tribunal de Tasaciones de la Nación, bajo el dominio @ttn.gob.ar.
- **Alcance:** El servicio de correo electrónico comprende la creación de cuentas institucionales para el personal autorizado, la configuración inicial, recuperación de credenciales, soporte ante incidentes, gestión de espacio de almacenamiento y control de spam y seguridad de la información asociada. Se excluye el uso personal del servicio y la creación de casillas no autorizadas por la DTIC.

Fileserver

- **Definición:** El servicio de Fileserver permite el almacenamiento, la organización y el acceso compartido a archivos dentro de una estructura de carpetas en red, destinada al trabajo colaborativo y al resguardo centralizado de la información institucional.

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		VERSION: 1.1
DTIC.2026 Manual de Procedimientos de Gestión de las TIC		

- **Alcance:** Incluye la administración de los permisos de lectura y escritura sobre carpetas específicas, la creación de espacios compartidos por dependencia o equipo de trabajo, y el mantenimiento del servidor que aloja los archivos. El acceso al Fileserver está restringido al entorno de red institucional y se encuentra regulado por la matriz de perfiles de usuario. No incluye el almacenamiento de información personal, los archivos ajenos a la actividad institucional ni el acceso desde dispositivos o redes externas sin autorización expresa. Tampoco contempla el respaldo individual de archivos fuera del esquema general de backup definido por la DTIC.

Nube

- **Definición:** El servicio comprende el almacenamiento y la gestión de los archivos almacenados en el Fileserver en un entorno web seguro, accesible a través de la plataforma nube.ttn.gob.ar. Permite a los usuarios guardar, consultar, compartir y colaborar sobre documentos de trabajo desde distintos dispositivos con acceso autorizado.
- **Alcance:** Incluye la provisión de acceso individual o grupal a las carpetas institucionales o personales definidas en la matriz de usuarios; la sincronización de archivos; y el soporte técnico ante incidencias. Se garantiza la disponibilidad de la información mediante copias de seguridad automáticas gestionadas por la DTIC.

Firma Digital

- **Definición:** El servicio de soporte de firma digital consiste en la gestión del proceso de instalación de controladores y aplicaciones necesarias para el uso de certificados digitales para la firma de documentos electrónicos emitidos por entidades autorizadas, como ONTI o PJN.
- **Alcance:** Incluye asistencia técnica en la tramitación de certificados digitales ante el organismo certificante autorizado, la asistencia técnica para su instalación en dispositivos institucionales, y la configuración de herramientas compatibles para su utilización en sistemas como el GDE. Está destinado al personal autorizado según el cargo y la función que desempeñe, y su uso se limita a documentos vinculados con las tareas oficiales. No incluye la realización del trámite, la firma de documentación personal ni el soporte a certificados de firma digital para fines ajenos al ámbito institucional.

Soporte e Instalación de Hardware

- **Definición:** El servicio comprende la instalación, la configuración y el soporte técnico de los equipos de hardware utilizados en el ámbito institucional, con el objetivo de garantizar su correcto funcionamiento y disponibilidad para las tareas diarias.
- **Alcance:** Incluye la atención de requerimientos relacionados con impresoras, monitores, computadoras portátiles y de escritorio, periféricos (mouse, teclado, webcam, etc.) y servidores, siendo esta presencial en la sede principal del Organismo y remota para los usuarios que desarrollen actividades fuera de la misma. También contempla el diagnóstico preliminar y reparación de fallas, derivación a soporte especializado en caso de ser necesario, y la orientación al usuario sobre el uso adecuado de los dispositivos. No incluye la instalación de hardware no autorizado o ajeno al inventario institucional.

Internet

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		VERSION: 1.1
DTIC.2026 Manual de Procedimientos de Gestión de las TIC		

- **Definición:** El servicio de Internet comprende la conectividad de red provista al organismo para el acceso a servicios web, aplicaciones en línea, correo electrónico, nube y VPN.
- **Alcance:** Incluye la realización de tareas de logística del servicio provisto por proveedores externos, y abarcando el monitoreo básico del estado de conectividad, del soporte de primer nivel ante incidencias y del contacto técnico con el proveedor para la gestión de reclamos, reportes de fallas o solicitudes de mantenimiento. No incluye la resolución directa de fallas en el servicio externo de Internet, ni la administración de la infraestructura provista por el prestador.

Redes

- **Definición:** El servicio de Redes comprende la administración, el mantenimiento y el soporte de la infraestructura de red interna del organismo, necesaria para garantizar la conectividad entre los distintos equipos y sistemas institucionales.
- **Alcance:** Incluye la conexión entre dispositivos institucionales, y el monitoreo del funcionamiento de switches, puntos de acceso y cableado estructurado. También contempla la detección y resolución de fallas internas que afecten la conectividad dentro del edificio. No incluye la administración del servicio de Internet externo ni intervenciones sobre infraestructura ajena a la provista o autorizada por la DTIC.

Seguridad de la Información

- **Definición:** El servicio de Seguridad de la Información comprende el conjunto de medidas, políticas y acciones destinadas a proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos y sistemas informáticos del organismo.
- **Alcance:** Incluye la implementación de controles de acceso, gestión de incidentes, promoción de buenas prácticas en el uso de los recursos tecnológicos y asesoramiento sobre pautas de seguridad para el personal, establecidos en la Política de Seguridad de la Información del Tribunal de Tasaciones de la Nación, Resolución N.º8/2024.

eSIDIF

- **Definición:** El sistema eSIDIF (Sistema Integrado de Información Financiera) es una plataforma utilizada para la gestión presupuestaria, contable y financiera del organismo, en el marco de los lineamientos establecidos por la Administración Pública Nacional.
- **Alcance:** Incluye el soporte de acceso al sistema, tanto en términos de conectividad como de instalación de aplicaciones en los dispositivos del Organismo. No está dentro de su competencia la administración funcional del sistema, ni la gestión de perfiles o permisos de acceso, tareas que corresponden a la Dirección de Administración del Tribunal y a la Dirección General de Sistemas Informáticos de Administración Financiera del Ministerio de Economía.

Gestión Documental Electrónica (GDE)

- **Definición:** El sistema GDE (Sistema de Gestión Documental Electrónica) es el sistema integral para la tramitación de toda documentación pública de carácter oficial.

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		VERSION: 1.1
DTIC.2026 Manual de Procedimientos de Gestión de las TIC		

- **Alcance:** Incluye la administración local: alta, baja y modificación de usuarios y asignación de perfiles; y excluye la administración central: alta, baja y modificación de reparticiones, tipos de documento, tipos de tratas, entre otros. La DTIC es responsable de coordinación con la Secretaría de Innovación Pública para la administración central y la resolución de incidencias.

SARHA

- **Definición:** El sistema SARHA (Sistema de Administración de Recursos Humanos) es la herramienta institucional utilizada para la gestión de legajos, licencias, novedades, liquidaciones y demás procesos vinculados al personal del organismo.
- **Alcance:** Incluye el mantenimiento técnico de los servidores donde se aloja SARHA, velando por su disponibilidad, estabilidad y resguardo. No está dentro de su competencia la administración funcional del sistema, ni la gestión de perfiles o permisos de acceso, tareas que corresponden a la Dirección de Administración del Tribunal.

SITAN

- **Definición:** El SITAN es un sistema desarrollado para gestionar y consultar información técnica y estadística vinculada a los bienes tasados por el Tribunal de Tasaciones de la Nación. Permite centralizar los datos asociados a actuaciones de tasación, acelerar los tiempos de respuesta a solicitudes y garantizar trazabilidad en el proceso de valuación.
- **Alcance:** Comprende el desarrollo integral del sistema, su soporte técnico y mantenimiento. Además, la gestión de usuarios y perfiles de acceso, soporte de uso y capacitación. Excluye la carga de documentación y la manipulación de la información que allí se gestiona. A su vez, este sistema no genera ni tramita documentación oficial.

Administración de Sitio Web

- **Definición:** El servicio de Administración de Sitio Web abarca las tareas técnicas necesarias para el mantenimiento y actualización de la página institucional del organismo, en coordinación con las áreas responsables del contenido.
- **Alcance:** Incluye la carga de contenidos propuestos por las áreas en el sitio web del Tribunal de Tasaciones de la Nación, alojado en argentina.gob.ar. Excluye, a su vez, la disponibilidad, el funcionamiento técnico y las actualizaciones de seguridad de la plataforma, cuya responsabilidad recae en la Secretaría de Innovación Pública.

Soporte e Instalación de Software

- **Definición:** Este servicio comprende la instalación, configuración y soporte técnico de software autorizado en los equipos institucionales, con el fin de garantizar su correcto funcionamiento y compatibilidad con los entornos tecnológicos del organismo.
- **Alcance:** Incluye la instalación de sistemas operativos, navegadores, herramientas específicas de gestión (como GDE, eSIDIF, SARHA), y otro software institucional previamente aprobado. También contempla la actualización de versiones, resolución de errores y asistencia al usuario. No se incluye la instalación de software sin licencia, herramientas no autorizadas, ni el soporte sobre aplicaciones personales o ajenas al ámbito institucional.

Soporte de Telefonía

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		VERSION: 1.1
DTIC.2026 Manual de Procedimientos de Gestión de las TIC		

- **Definición:** El servicio comprende la atención técnica básica relacionada con el funcionamiento del sistema telefónico interno del organismo.
- **Alcance:** Incluye el soporte básico de equipos telefónicos, la verificación de líneas internas, diagnóstico ante fallas de conexión y la coordinación con la Secretaría de Industria y Desarrollo Productivo, proveedor del servicio, en caso de incidentes que excedan el soporte local.

Soporte de Videoconferencias

- **Definición:** Este servicio tiene por objetivo asistir técnicamente en la preparación y realización de videoconferencias institucionales, asegurando el funcionamiento adecuado de los recursos tecnológicos involucrados.
- **Alcance:** Incluye la instalación y la configuración de software de videollamadas, verificación de cámaras, micrófonos y conectividad, y el soporte técnico durante el desarrollo de las reuniones, si fuera requerido. No incluye la organización del evento ni la gestión de plataformas externas (licencias, calendarios, usuarios), que dependen de las áreas solicitantes.

VPN

- **Definición:** El servicio de VPN permite a los usuarios autorizados conectarse de forma segura a la red interna del organismo desde ubicaciones remotas, garantizando la confidencialidad de la información y el acceso controlado a los sistemas institucionales.
- **Alcance:** Abarca la creación, configuración y mantenimiento de los accesos VPN, así como de brindar soporte técnico ante inconvenientes de conexión. La habilitación está sujeta a criterios de seguridad y requerimientos operativos debidamente justificados. No se incluye en este servicio el acceso remoto para dispositivos personales ni la asisten

6 PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE LAS TIC

Esta sección reúne los procedimientos administrativos y operativos vinculados a la gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) dentro del Tribunal. Su propósito es establecer lineamientos claros y estandarizados que garanticen la eficiencia, la seguridad y la trazabilidad de las acciones. Los ejes que ordenan este documento surgen de los *Requisitos Mínimos de Seguridad de la Información para los Organismos del Sector Público Nacional*, de la Subsecretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Jefatura de Gabinete de Ministros, y de las *Normas de Control Interno para Tecnología de la Información*, elaboradas por la Sindicatura General de la Nación.

Se detallan a continuación los procedimientos descriptos en el presente manual:

1. **Autenticación, Autorización y Control de Accesos:** define los mecanismos para otorgar, modificar y revocar permisos de usuario, abarcando tanto la asignación de perfiles como la gestión de altas, bajas y modificaciones (ABM) de cuentas.
2. **Gestión de Activos:** detalla los procesos para mantener actualizado el inventario de activos de información, así como los lineamientos para la destrucción segura de datos cuando corresponde su baja.

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		VERSION: 1.1
DTIC.2026 Manual de Procedimientos de Gestión de las TIC		

3. **Seguridad Operativa:** establece la política institucional de respaldos de información, incluyendo frecuencia, tipo y resguardo de backups.
4. **Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información:** regula la incorporación y mantenimiento de sistemas, a través de la gestión de cambios, la evaluación técnica de adquisiciones TIC, y la elaboración de informes de desuso o rezago tecnológico.
5. **Gestión de Incidentes de Seguridad:** describe los procedimientos para la detección, análisis, resolución y documentación de incidentes y problemas vinculados a la seguridad informática, así como el plan de recuperación ante desastres.
6. **Seguridad Informática de los Recursos Humanos:** comprende las acciones orientadas a promover el uso seguro de los sistemas por parte del personal, incluyendo el relevamiento de necesidades de capacitación y la suscripción de compromisos vinculados a la seguridad de la información.

6.1 Autenticación, Autorización y Control de Accesos

Este procedimiento define los mecanismos para otorgar, modificar y revocar permisos de usuario, abarcando tanto la asignación de perfiles como la gestión de altas, bajas y modificaciones (ABM) de cuentas. Además, incluye los controles de acceso físico a áreas protegidas y las auditorías de privilegios.

Para llevar a cabo la asignación de permisos, es necesario definir los perfiles de usuario. Dichos perfiles responden a criterios operativos y de uso de los sistemas y no necesariamente a la estructura orgánica o jerárquica del Organismo. De este modo, un agente puede desempeñar más de un rol en el Organismo, asignándosele, consecuentemente, más de un perfil de usuario.

6.1.1 Asignación de Permisos de Usuario

Objetivo

Asignar los permisos de usuario en función del catálogo de servicios (punto 5) y la matriz de perfiles de usuario.

Responsables

- Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Coordinación de Recursos Humanos
- Cuerpo Colegiado

Requisitos

- Ser registrados por la Coordinación de Recursos Humanos.
- Para los permisos excepcionales, ser aprobados por el Cuerpo Colegiado.

Matriz de Perfiles de Usuario

Función Área	Presidente	Miembro	Director	Coordinador	Técnico	Administrativo	Técnico informático	Abogado
Presidencia	PRE.01	MIB.02				ASE.22		
Sala A			DSA.03	CSA.10	TSA.18	ASA.23		
Sala B			DSB.04	CSB.11	TSB.19	ASB.24		
Sala C			DSC.05	CSC.12	TSC.20	ASC.25		
DA			DAD.06	CAD.13		AAD.26		
RRHH				CRH.14		ARH.27		
LIQ						ALQ.28		
DAJ			DAJ.07	CAJ.15				AAJ.29
DTIC			DTI.08			ATI.30	TTI.21	
MDE				CME.16		AME.31		
UAI			UAI.09	CAI.17		AAI.32		

Permisos estándar por perfil

Por defecto, todos los usuarios reciben permiso de inicio de sesión en la red y acceso a internet.

Permisos excepcionales

Todos los permisos que no sean considerados estándar, deberán ser solicitados mediante nota GDE dirigida al Director de la DTIYC y firmada por la autoridad correspondiente, quien analizará el requerimiento y elevará a aprobación del Cuerpo Colegiado.

A continuación, se detallan los permisos por servicio:

Ver página siguiente.

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		VERSION: 1.1
DTIC.2026 Manual de Procedimientos de Gestión de las TIC		

Permisos en SITAN

Rol Perfil	Iniciar actuaciones	Consultar actuaciones	Tramitar actuaciones	Asignar actuaciones	Aprobar actuaciones	Revisar actuaciones	Consultar planilla	Crear planilla	Consultar antecedente	Crear/clonar antecedente	Pasar a subsanación	Pasar a la firma	Pasar a presidencia	Verificar pago	Enviar a anulación	Archivar actuaciones	Desarchivar actuaciones	Tablero de control	Administrar permisos
PRE.01		X					X		X									X	
MIB.02		X	X	X	X	X	X		X	X								X	
DSA.03		X	X	X	X	X	X	X	X	X					X			X	
DSB.04		X	X	X	X	X	X	X	X	X					X			X	
DSC.05		X	X	X	X	X	X	X	X	X					X			X	
DAD.06		X												X					
DAJ.07	X	X	X				X		X		X				X				
DTI.08																			X
UAI.09		X					X		X									X	
CSA.10		X	X	X	X	X	X	X	X	X					X				
CSB.11		X	X	X	X	X	X	X	X	X					X				
CSC.12		X	X	X	X	X	X	X	X	X					X				
CAD.13		X												X					
CRH.14																			
CAJ.15	X	X	X				X		X		X				X				
CME.16	X	X														X	X		
CAI.17		X					X		X									X	
TSA.18			X				X	X	X	X	X				X				
TSB.19			X				X	X	X	X	X				X				
TSC.20			X				X	X	X	X	X				X				
TTI.21																			X
ASE.22		X	X																
ASA.23		X	X									X	X						
ASB.24		X	X									X	X						
ASC.25		X	X									X	X						
AAD.26		X												X					
ARH.27																			
ALQ.28																			
AAJ.29	X	X	X				X		X		X				X				
ATI.30																			
AME.31	X	X														X	X		
AAI.32		X					X		X									X	

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		VERSION: 1.1
DTIC.2026 Manual de Procedimientos de Gestión de las TIC		

Permisos en GDE

Rol Perfil	CCOO	GEDO	EE					Consulta UAI	Administrar permisos	LOYS					LUE						
			Caratular expediente	Tramitar expediente	Fusionar expediente	Enviar a guarda temporal	Sacar de guarda temporal			Caratular contratos	Administrar convenios	DGA	Firmante	Propiciante	Visualizar legajos	Editar legajos	Aprobar legajos	Iniciar legajos	Rehabilitar legajos	Autoridad RRHH	Autoridad superior
PRE.01	X	X		X									X								
MIB.02	X	X		X																	
DSA.03	X	X		X																	
DSB.04	X	X		X																	
DSC.05	X	X		X																	
DAD.06	X	X		X						X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X
DAJ.07	X	X	X	X																	
DTI.08	X	X		X					X												
UAI.09	X	X		X				X							X						
CSA.10	X	X		X																	
CSB.11	X	X		X																	
CSC.12	X	X		X																	
CAD.13	X	X		X																	
CRH.14	X	X		X						X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X
CAJ.15	X	X		X																	
CME.16	X	X	X	X	X	X	X														
CAI.17	X	X		X				X							X						
TSA.18	X	X		X																	
TSB.19	X	X		X																	
TSC.20	X	X		X																	
TTI.21	X	X		X																	
ASE.22	X	X		X																	
ASA.23	X	X		X																	
ASB.24	X	X		X																	
ASC.25	X	X		X																	
AAD.26	X	X		X																	
ARH.27	X	X		X						X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X
ALQ.28	X	X		X																	
AAJ.29	X	X		X																	
ATI.30	X	X		X					X												
AME.31	X	X	X	X	X	X	X														
AAI.32	X	X		X				X							X						

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		VERSION: 1.1
DTIC.2026 Manual de Procedimientos de Gestión de las TIC		

Permisos en Nube/Fileserver

Rol Perfil	Carpeta personal	DA	DAJ	DTIC	General	Mesa	RRHH	SALA A	SALA B	SALA C	SALAS	Secretaria	Tasaciones	Tasaciones reservadas	UAI
PRE.01	RW		R		RW		R	RW	RW	RW	RW	RW	RW	RW	
MIB.02	RW		R		RW		R	RW	RW	RW	RW	RW	RW	RW	
DSA.03	RW				RW			RW	R	R	RW		RW		
DSB.04	RW				RW			R	RW	R	RW		RW		
DSC.05	RW				RW			R	R	RW	RW		RW		
DAD.06	RW	RW			RW		RW								
DAJ.07	RW		RW		RW										
DTI.08	RW			RW	RW	RW									
UAI.09	RW				RW										RW
CSA.10	RW				R			RW	R	R	RW		RW		
CSB.11	RW				R			R	RW	R	RW		RW		
CSC.12	RW				R			R	R	RW	RW		RW		
CAD.13	RW	RW			R										
CRH.14	RW	RW			R		RW								
CAJ.15	RW		RW		R										
CME.16	RW				R	RW									
CAI.17	RW				R										RW
TSA.18	RW				R			RW	R	R	RW		RW		
TSB.19	RW				R			R	RW	R	RW		RW		
TSC.20	RW				R			R	R	RW	RW		RW		
TTI.21	RW			RW	R										
ASE.22	RW				R							RW			
ASA.23	RW				R			RW			RW		RW		
ASB.24	RW				R				RW		RW		RW		
ASC.25	RW				R					RW	RW		RW		
AAD.26	RW	RW			R		RW								
ARH.27	RW	RW			R		RW								
ALQ.28	RW	RW			R										
AAJ.29	RW		RW		R										
ATI.30	RW			RW	R										
AME.31	RW				R										
AAI.32	RW				R										RW

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		VERSION: 1.1
DTIC.2026 Manual de Procedimientos de Gestión de las TIC		

Permisos de acceso físico

El acceso físico a las instalaciones, salas técnicas, centros de cómputos, racks de comunicaciones y demás espacios bajo la órbita de la DTIC se encuentra estrictamente restringido a los perfiles DTI.08, TTI.21 y ATI.30.

El ingreso de personal ajeno a la DTIC, incluyendo proveedores, técnicos externos u otros agentes del Organismo, deberá contar con autorización previa y expresa del Director de la DTIC o autoridad superior y realizarse, en todos los casos, bajo supervisión del personal autorizado. Asimismo, se limitará el acceso únicamente al tiempo y al sector estrictamente necesarios para el cumplimiento de la tarea autorizada, y se dejará constancia en el registro de visitas al resguardo de la DTIC.

6.1.2 Gestión de ABM de usuarios

Objetivo

Gestionar las altas, bajas o modificaciones de cuentas para el uso de servicios TIC, para agentes que cumplen funciones en el ámbito del Tribunal de Tasaciones de la Nación.

Responsables

- Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Coordinación de Recursos Humanos.
- Área requirente.
- Usuario.

Requisitos de las solicitudes

- Deben canalizarse a través de una NOTA vía sistema GDE.
- Deben contener los siguientes datos de la persona:
 - Nombre
 - Apellido
 - CUIL
 - Área/sector
 - Función
- Deben ser documentadas, sin excepción, a través del sistema de tickets, permitiendo la identificación unívoca y la trazabilidad de la incidencia.

Supervisión de la DTIYC

- Comprobar la satisfacción de la persona usuaria.
- Registrar la solución al cierre del ticket.

Pasos para el alta de usuarios (Diagrama 10.1)

N.º	Detalle de actividad	Actor
1	Inicia el proceso. Envía una NOTA a través de sistema GDE dirigida al Director de la DTIC.	RRHH
2	Genera el ticket y lo clasifica.	DTIC
3	Crea la cuenta de usuario y asigna los permisos de acuerdo a la matriz de	DTIC

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		VERSION: 1.1
DTIC.2026 Manual de Procedimientos de Gestión de las TIC		

	perfiles de usuario (Punto 6).	
4	Contacta al usuario para entregar credenciales de acceso y configura el perfil de usuario.	DTIC
5	Pide la conformidad del usuario.	DTIC
5.1	En caso de NO estar conforme, sigue en punto 4.	Usuario
5.2	En caso de SÍ estar conforme, cierra el ticket. Fin del proceso	DTIC

Pasos para la baja de usuarios (Diagrama 10.2)

N.º	Detalle de actividad	Actor
1	Inicia el proceso. Envía una NOTA a través de sistema GDE dirigida al Director de la DTIC.	RRHH
2	Genera el ticket y lo clasifica.	DTIC
3	Desactiva la cuenta de usuario y elimina los permisos.	DTIC
4	Cierra el ticket. Fin del proceso	DTIC

Pasos para la modificación de usuarios (Diagrama 10.3)

N.º	Detalle de actividad	Actor
1	Inicia el proceso. Envía una NOTA a través de sistema GDE dirigida al Director de la DTIC.	AR
2	Genera el ticket y lo clasifica.	DTIC
3	Modifica los permisos de acuerdo a la matriz de perfiles de usuario (Punto 6).	DTIC
4	Contacta al usuario y configura el perfil de usuario.	DTIC
5	Pide la conformidad del usuario.	DTIC
5.1	En caso de NO estar conforme, sigue en punto 4.	Usuario
5.2	En caso de SÍ estar conforme, cierra el ticket. Fin del proceso	DTIC

6.1.3 Controles de acceso físico a áreas protegidas

Objetivo

Garantizar la protección de la infraestructura crítica de TIC mediante el control del acceso físico.

Responsables

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Método

La DTIC mantiene áreas físicamente protegidas destinadas a la operación de infraestructura crítica de TIC. El acceso a dichas áreas se encuentra restringido, requiere autorización previa y es administrado por el Director de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Los mecanismos, procedimientos y registros específicos asociados al control de acceso físico se documentan y resguardan en instrumentos internos de uso restringido.

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		VERSION: 1.1
DTIC.2026 Manual de Procedimientos de Gestión de las TIC		

6.1.4 Auditoría de privilegios

Objetivo

Verificar que los permisos asignados a los usuarios se ajusten al principio de mínimo privilegio y correspondan a sus funciones reales.

Responsables

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Método

Se realizan revisiones periódicas de los permisos de usuario con el fin de verificar que se ajusten al principio de mínimo privilegio y correspondan a las funciones asignadas. Las cuentas inactivas, redundantes o que ya no correspondan a usuarios vigentes se deshabilitan o eliminan conforme a los procedimientos establecidos. La frecuencia mínima de revisión es trimestral, sin perjuicio de revisiones adicionales ante cambios organizativos, bajas de personal o modificaciones de funciones.

6.2 Gestión de Activos

Este procedimiento detalla los procesos para mantener actualizado el inventario de activos de información y su clasificación, así como los lineamientos para la destrucción segura de datos cuando corresponde su baja.

6.2.1 Asignación de bienes TIC

Objetivo

Establecer los criterios de asignación de bienes de tecnologías de la información y las comunicaciones a los agentes que desarrollen actividades en el ámbito del Tribunal de Tasaciones de la Nación.

Responsables

- Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Coordinación de Recursos Humanos.

Requisitos

- Los agentes solo podrán tener asignada una sola computadora a la vez.
- Los usuarios de equipamiento portátil serán notificados de sus responsabilidades mediante GDE.

Equipamiento estándar

Para los agentes que desarrollan actividades en la sede principal del Organismo, se asigna computadora de escritorio con monitor, teclado y mouse. Para aquellos agentes que prestan servicios fuera de la misma, se asigna computadora portátil.

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		VERSION: 1.1
DTIC.2026 Manual de Procedimientos de Gestión de las TIC		

Equipamiento excepcional

Todo equipamiento adicional o fuera del estándar, deberá ser solicitado mediante nota GDE dirigida al Director de la DTIYC y firmada por la autoridad correspondiente, quien analizará el requerimiento y elevará a aprobación del Cuerpo Colegiado.

6.2.2 Inventario de Activos de la Información

Objetivo

Configurar y clasificar el inventario de activos de la información, teniendo en cuenta la política de back up para la determinación del Punto Objeto de Recuperación (RPO) (ver punto 6.3.1).

Responsables

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Ver página siguiente.

		Riesgo			Criticidad				
		Integridad	Disponibilidad	Confidencialidad	Impacto	Urgencia	Resultado	RPO	RTO
Instalaciones	Servicio								
	Oficinas de usuarios	B	B	B	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	Oficina de DTIC	B	B	M	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	Centro de datos	B	M	M	A	A	C	N/A	N/A
	Tendido eléctrico	B	M	B	B	A	A	N/A	N/A
Hardware	Tendido de comunicaciones	B	M	M	B	A	A	N/A	N/A
	Servidor 1	M	A	M	A	A	C	7D	6H
	Servidor 2	M	A	M	A	A	C	7D	6H
	Servidor 3	M	A	M	A	A	C	7D	6H
	Servidor 4 (backup)	B	B	M	B	B	B	N/A	1D
	UPS	B	A	B	B	B	B	N/A	N/A
	Firewall	B	A	M	A	A	C	1M	6H
	Switch DC	B	M	M	A	A	C	N/A	6H
	Switch IT	B	M	M	M	A	A	N/A	6H
	Switches usuarios	B	M	B	M	M	M	N/A	1D
	Router internet 1	B	M	B	M	A	A	N/A	1D
	Router internet 2	B	M	B	M	A	A	N/A	1D
	Access points	B	M	B	B	B	B	N/A	2D
	PC de escritorio	B	B	M	B	B	B	N/A	2D
	Notebooks	B	B	M	B	B	B	N/A	2D
	Impresoras	B	B	M	M	B	M	N/A	1D
	Tokens	M	B	B	B	B	B	N/A	7D
Software	Active directory 1	B	M	B	B	A	A	7D	2H
	Active directory 2	B	M	B	B	A	A	7D	2H
	Antispam 1	B	B	B	M	B	M	7D	4H
	Antispam 2	B	B	B	M	B	M	7D	4H
	Antivirus	B	B	B	M	M	M	7D	4H
	Correo electrónico	M	M	M	A	A	C	1D	4H
	Fileserver	M	M	M	A	M	A	1D	12H
	GLPI	B	B	B	B	B	B	7D	6H
	Monitoreo	B	B	B	B	B	B	7D	1D
	Name server 1	B	M	B	M	A	A	7D	2H
	Name server 2	B	M	B	M	A	A	7D	2H
	SARHA BBDD	B	B	M	A	B	A	7D	12H
	SARHA Online	B	B	M	M	B	M	7D	1D
	SITAN	M	A	M	A	M	A	1D	6H
	SITAN desarrollo	B	B	B	B	B	B	7D	7D
	WSUS	B	B	B	B	B	B	7D	1D

A: Alto | B: Bajo | M: Medio | C: Crítico | D: Día(s) | H: Hora(s)

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		VERSION: 1.1
DTIC.2026 Manual de Procedimientos de Gestión de las TIC		

6.2.3 Destrucción Segura de Datos

Objetivo

Ante la baja de bienes TIC por rezago o desuso, realizar una destrucción segura de datos.

Responsables

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Tecnología utilizada

Se realiza la destrucción segura de datos tanto en discos mecánicos como discos sólidos y/o memorias flash.

6.3 Seguridad Operativa

Este procedimiento establece la política institucional de respaldos de información, incluyendo frecuencia, tipo y resguardo de backups.

6.3.1 Política de Backup

Objetivo

Establecer una política interna de backup y el procedimiento a partir del cual se realizan las copias de seguridad y respaldo de la información

Responsables

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Tecnología utilizada

El repositorio de backup utilizado es un servidor NAS, identificado como servidor 4.

Servicios alcanzados

- Active directory
- Antispam
- Antivirus
- Correo electrónico
- Fileserver
- GLPI
- Monitoreo
- Name server
- SARHA
- SITAN
- WSUS

Registro de pruebas de recuperación

Las pruebas de recuperación para cada servicio no podrán exceder los tres meses. Se tomarán como pruebas de recuperación válidas todas aquellas tareas que, siendo o no simulacros,

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		VERSION: 1.1
DTIC.2026 Manual de Procedimientos de Gestión de las TIC		

restauren el servicio a un estado anterior a partir de una copia de respaldo. El registro de pruebas de recuperación se encuentra almacenado en la carpeta de nube/filesserver \DTIC\Backup.

6.4 Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información

Este procedimiento regula la incorporación, desarrollo y mantenimiento de sistemas, a través de la gestión de cambios, la evaluación técnica de adquisiciones TIC, y la elaboración de informes de desuso o rezago tecnológico.

6.4.1 Gestión de Cambios

Objetivo

Gestionar la modificación de funcionalidades existentes o la implementación de funcionalidades nuevas en los servicios tecnológicos, en el ámbito del Tribunal de Tasaciones de la Nación.

Responsables

- Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.
- Cuerpo Colegiado.
- Usuario.

Requisitos

- Canalizar las solicitudes vía correo electrónico a soporte@ttn.gob.ar.
- Incluir una descripción del cambio propuesto.
- Documentar las solicitudes, sin excepción, a través del sistema de tickets, permitiendo la trazabilidad de los cambios.
- Autorización del Cuerpo Colegiado, para cambios funcionales.

Tipos de cambios

- Funcional: cambio sobre las funcionalidades.
- Simple: corrige fallas menores o errores.

Pasos para la gestión de cambios (Diagrama 10.4)

N.º	Detalle de actividad	Actor
1	Inicia el proceso. Envía un correo electrónico dirigido a soporte@ttn.gob.ar	Usuario
2	Genera el ticket y lo clasifica.	DTIC
3	Analiza el caso.	DTIC
4	Verifica que la información esté completa.	DTIC
4.1	En caso de NO encontrarse completa, completa información.	Usuario
4.2	En caso de SÍ encontrarse completa, elabora propuesta de cambio.	DTIC
5.1	En caso de ser un cambio simple, continúa en punto 7.	DTIC
5.2	En caso de ser un cambio funcional, eleva propuesta de cambio al Cuerpo Colegiado y continúa en punto 6.	DTIC

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		VERSION: 1.1
DTIC.2026 Manual de Procedimientos de Gestión de las TIC		

6	Evalúa propuesta de cambio.	CC
6.1	En caso de NO aprobar, continúa en punto 3.	CC
6.2	En caso de SÍ aprobar, continúa en punto 7.	CC
7	Aplica el cambio propuesto.	DTIC
8	Pide la conformidad del usuario a través del ticket para la puesta en producción.	DTIC
9	Responde sobre la conformidad mediante correo electrónico.	Usuario
9.1	En caso de NO estar conforme, sigue en punto 3.	DTIC
9.2	En caso de SÍ estar conforme, cierra el ticket. Fin del proceso	DTIC

Registro y documentación de las versiones

Cuando se propongan cambios funcionales, se realizará un documento de despliegue de versión. La documentación de versiones se realiza mediante el sistema GDE, y se remite al Cuerpo Colegiado, que finalmente lo aprueba por Acta. Además, los cambios de versiones se comunican por correo electrónico. El registro de versiones está disponible en la intranet sitan.ttn.gob.ar.

6.4.2 Adquisición de Bienes y Servicios TIC

Objetivo

Gestionar el inicio de la contratación de bienes y servicios de TIC como Unidad Requirente en el marco la intervención prevista en el punto 6.1 del Manual de Procedimiento para la Adquisición y/o Contratación de Bienes y Servicios del Tribunal de Tasaciones de la Nación - Resolución N.º 111/2023.

Responsables

- Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.
- Oficina Nacional de Tecnologías de la Información.
- Dirección de Administración

Requisitos

- Documentarse en sistema GDE.
- Contener los datos del requerimiento, las especificaciones técnicas y la intervención de la Oficina Nacional de Tecnologías de la información, en los casos que corresponda en el marco de la intervención prevista en el punto 6.1 del Manual de Procedimiento para la Adquisición y/o Contratación de Bienes y Servicios del Tribunal de Tasaciones de la Nación o la que en el futuro la reemplace.

Supervisión e intervenciones posteriores de la DTIYC

- Contactar proveedores y solicitar cotizaciones según las especificaciones técnicas.
- Revisar y analizar técnicamente las ofertas presentadas durante el proceso de compra y elaborar un informe técnico, en el marco de las intervenciones prevista en los puntos 6.8.22 y 6.8.3 del Manual de Procedimiento para la Adquisición y/o Contratación de Bienes y Servicios del Tribunal de Tasaciones de la Nación o la que en el futuro la reemplace.

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		VERSION: 1.1
DTIC.2026 Manual de Procedimientos de Gestión de las TIC		

- Una vez recibidos los bienes y/o servicios, constatar que cumplan con las condiciones y características solicitadas en el documento de Especificaciones Técnicas, y realizar el informe de recepción en el marco la intervención prevista en el punto 6.12 del Manual de Procedimiento para la Adquisición y/o Contratación de Bienes y Servicios del Tribunal de Tasaciones de la Nación.
- En caso que el proceso de compra resulte fracasado o desierto, optar por declinar el requerimiento o por proceder a un segundo llamado e informar a la Dirección de Administración, según la intervención prevista en el punto 6.9.11 del Manual de Procedimiento para la Adquisición y/o Contratación de Bienes y Servicios del Tribunal de Tasaciones de la Nación.
- Registrar los bienes y servicios en el sistema de inventario de la DTIYC e informar la Dirección de Administración.

6.4.3 Informes de Desuso y Rezago

Objetivo

Intervenir en el proceso de alta y baja patrimonial en el marco de REGLAMENTO DE BIENES MUEBLES Y SEMOVIENTES DEL ESTADO (RESFC-2026-3-APN-AABE#JGM), normas modificatorias y complementarias.

Responsables

- Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Dirección de Administración.

Requisitos

- Documentarse en sistema GDE.

Supervisión e intervenciones de la DTIYC

En lo que respecta a las altas y bajas patrimoniales, la DTIYC debe intervenir en coordinación con la Dirección de Administración, según lo establecido en las normas generales y particulares para administración de bienes muebles (RESFC-2026-3-APN-AABE#JGM, Decreto 1382/2012 y modificatorios y Decreto Reglamentario 2670/2015 y modificatorios), como así también los procedimientos internos que el TTN elabore a tales efectos.

Sin embargo, se realizan las siguientes aclaraciones:

- **Altas patrimoniales:** La DTIYC procederá a registrar los bienes en el inventario de activos informáticos de la DTIYC, consignando el número de serie, el número de inventario, el modelo y el fabricante.
- **Bajas por rezago:** La DTIYC tomará intervención a los efectos de realizar la solicitud de la baja, en la elaborar informe circunstanciado y para la Disposición final de los bienes.
- **Bajas por Robo/Hurto:** La DTIYC tomará intervención en la denuncia y en la elaboración del informe circunstanciado (cuando corresponda).
- **Bajas por desuso:** La DTIYC tomará intervención a los efectos de realizar la solicitud de la baja por desuso.
- **Activos de la información:** En caso de que los bienes para la baja sean activos de la información, se procede a la destrucción segura de datos (ver punto 6.2.2).

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		VERSION: 1.1
DTIC.2026 Manual de Procedimientos de Gestión de las TIC		

6.5 Gestión de Solicitudes, Incidencias y Problemas

Este procedimiento describe los pasos para la detección, análisis, resolución y documentación tanto de solicitudes e incidentes como de problemas vinculados a la seguridad informática y el plan de recuperación ante desastres.

6.5.1 Gestión de Incidencias y Solicitudes

Objetivos

Gestionar las incidencias y establecer una clasificación del grado de urgencia e impacto de las mismas.

Responsables

- Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Usuarios.

Requisitos

- Comunicarse vía correo electrónico a soporte@ttn.gob.ar.
- Contener datos de la incidencia o solicitud según corresponda, teniendo en cuenta su tipo.
- Ser documentadas, sin excepción, a través del sistema de tickets, permitiendo la identificación unívoca y la trazabilidad de la incidencia.

Supervisión de la DTIYC

- Comprobar la satisfacción de la persona usuaria.
- Registrar la solución al cierre del ticket.

Matriz de clasificación de prioridades

Para determinar la prioridad de las incidencias y solicitudes, se establece el siguiente cruce entre impacto y urgencia.

PRIORIDAD		IMPACTO		
		BAJO	MEDIO	ALTO
URGENCIA	BAJA	BAJA	MEDIA	ALTA
	MEDIA	MEDIA	MEDIA	ALTA
	ALTA	ALTA	ALTA	CRÍTICA

Pasos para la gestión de incidencias (Diagrama 10.5)

N.º	Detalle de actividad	Actor
1	Inicia el proceso. Envía un correo electrónico dirigido a soporte@ttn.gob.ar	Usuario
2	Genera el ticket y lo clasifica.	DTIC
3	Analiza el caso.	DTIC
4	Verifica que la información esté completa.	DTIC

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		VERSION: 1.1
DTIC.2026 Manual de Procedimientos de Gestión de las TIC		

4.1	En caso de NO encontrarse completa, completa información.	Usuario
4.2	En caso de SÍ encontrarse completa, resuelve y documenta.	DTIC
5	Verifica si se trata de un problema.	DTIC
5.1	En caso de NO tratarse de un problema, sigue en punto 6.	DTIC
5.2	En caso de SÍ tratarse de un problema, deriva en proceso de gestión de problemas (6.5.2.).	DTIC
6	Pide la conformidad del usuario a través del ticket.	DTIC
7	Responde sobre la conformidad.	Usuario
7.1	En caso de NO estar conforme, sigue en punto 3.	DTIC
7.2	En caso de SÍ estar conforme, cierra el ticket. Fin del proceso	DTIC

6.5.2 Gestión de Problemas e Incidencias de Seguridad

Objetivos

Describir el procedimiento de gestión de problemas atendidos por la Dirección de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, en el ámbito del Tribunal de Tasaciones de la Nación.

Responsables

- Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Proveedores.

Requisitos

- Ser originados a partir de una incidencia.
- Contener los datos del problema.
- Ser documentados, sin excepción, a través del sistema de tickets, permitiendo la identificación unívoca y la trazabilidad del problema.
- Elaborar un informe del problema y comunicarlo al Cuerpo Colegiado.

Pasos para la gestión de problemas (Diagrama 10.6)

N.º	Detalle de actividad	Actor
1	Inicia el proceso. Genera el ticket y lo clasifica.	DTIC
2	Analiza el caso.	DTIC
3	Verifica origen del problema.	DTIC
3.1	En caso de NO ser responsabilidad de terceros, sigue en punto 5.	DTIC
3.2	En caso de SÍ ser responsabilidad de terceros, escala el caso al proveedor.	DTIC
4	Resuelve el problema y sigue en punto 3.	Proveedor
5	Verifica el impacto del problema.	DTIC
5.1	En caso de NO ser un desastre, repara y/o reemplaza software o hardware.	DTIC
5.2	En caso de SÍ ser un desastre, deriva en proceso de plan de recuperación ante desastres (Ver punto 6.5.3).	DTIC
6	Verifica si se trata de una incidencia de seguridad.	DTIC
6.1	En caso de NO tratarse de una incidencia de seguridad, sigue en punto 7.	DTIC
6.2	En caso de SÍ tratarse de una incidencia de seguridad, informa a CERT.ar.	DTIC
7	Elabora informe de problema y lo comunica al Cuerpo Colegiado.	DTIC

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		VERSION: 1.1
DTIC.2026 Manual de Procedimientos de Gestión de las TIC		

8	Cierra el ticket en el sistema. Fin del proceso.	DTIC
---	--	------

6.5.3 Plan de Recuperación Ante Desastres

Objetivos

Realizar las acciones necesarias para restaurar las operaciones críticas del sistema y minimizar los tiempos de inactividad en caso de un desastre o interrupción significativa, para los servidores, bases de datos, redes, y servicios críticos en el ámbito del Tribunal de Tasaciones de la Nación.

Responsables

Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.

Requisitos

- El plan deberá atender a la criticidad de acuerdo al inventario de activos de la información (Punto 6.2.2) y la recuperación será viable de acuerdo a la política de backup (Punto 6.3.1).
- Informar las incidencias de seguridad a la ONTI dentro de las 48 horas de su detección.

Pasos del plan de recuperación ante desastres (Diagrama 10.7)

Proviene del punto 6.5.2: Gestión de problemas

N.º	Detalle de actividad	Actor
1	Inicia el proceso. Identifica activos comprometidos. Durante las tareas de recuperación, se priorizarán de acuerdo al nivel de criticidad establecido en el inventario de activos de la información (Ver punto 6.2.2.).	DTIC
2	Verifica si es un problema de las instalaciones.	DTIC
2.1	En caso de NO ser un problema de las instalaciones, continúa en punto 3.	DTIC
2.2	En caso de SÍ ser un problema de las instalaciones, aplica medidas correctivas sobre las instalaciones.	DTIC
3	Verifica si es un problema de hardware de los servidores.	DTIC
3.1	En caso de NO ser un problema de los servidores, continúa en punto 4.	DTIC
3.2	En caso de SÍ ser un problema de los servidores, repara o reemplaza el hardware.	DTIC
4	Verifica si es un problema de software de los servidores.	DTIC
4.1	En caso de NO ser un problema de software, continúa en punto 5.	DTIC
4.2	En caso de SÍ ser un problema de software, aplica medidas correctivas sobre el software.	DTIC
5	Verifica si hay pérdida de información.	DTIC
5.1	En caso de NO haber pérdida de información, finaliza el proceso.	DTIC
5.2	En caso de SÍ haber pérdida de información, recupera la información del último backup disponible de acuerdo a la política de backup (Ver punto 6.3.1.). Fin del proceso.	DTIC

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		VERSION: 1.1
DTIC.2026 Manual de Procedimientos de Gestión de las TIC		

6.6 Seguridad Informática de los Recursos Humanos

Este procedimiento comprende las acciones orientadas a promover el uso seguro de los sistemas por parte del personal, incluyendo el relevamiento de necesidades de capacitación y la suscripción de compromisos vinculados a la seguridad de la información.

6.6.1 Relevamiento de Necesidades de Capacitación

Objetivos

Proveer a la Coordinación de Recursos Humanos la información necesaria para que pueda elaborar el Plan Anual de Capacitaciones (PAC), de acuerdo a lo establecido en el Manual de Procedimientos de Capacitación de la Coordinación de Recursos Humanos del Tribunal de Tasaciones de la Nación, Resolución N.º 31/2025.

Responsables

- Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Coordinación de Recursos Humanos.

6.6.2 Concientización y Comunicación sobre Amenazas de Seguridad de la Información

Objetivos

Difundir entre los usuarios del Tribunal información actualizada sobre amenazas, riesgos y vulnerabilidades relacionadas con la seguridad de la información, en concordancia con los lineamientos establecidos en la Decisión Administrativa 641/21. Promover la concientización continua mediante campañas, alertas, materiales formativos y recordatorios orientados a minimizar la probabilidad de incidentes y fortalecer las prácticas seguras de uso de los sistemas y activos informáticos.

Responsables

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

6.6.3 Suscripción de compromisos para la Seguridad de la Información

Objetivos

Establecer términos y condiciones para el uso responsable de los recursos informáticos que le sean asignados al personal del Tribunal de Tasaciones de la Nación, en materia de equipamiento informático-tecnológico, software, comunicaciones, almacenamiento de información crítica, seguridad de la información y confidencialidad.

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		VERSION: 1.1
DTIC.2026 Manual de Procedimientos de Gestión de las TIC		

Responsables

- Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Usuario.

Requisitos

Los usuarios deben firmar el Formulario de Aceptación de Términos de Uso de Recursos Informáticos, incorporado como ANEXO en la Resolución N.º8/2024 Tribunal de Tasaciones de la Nación - Política de Seguridad de la Información.

7 VIGENCIA Y REVISIÓN

El Manual será revisado anualmente. De no existir modificaciones y/o rediseños, continuará vigente, en los mismos términos y condiciones. No obstante, antes de su vencimiento podrá ser modificado y/o derogado (total o parcialmente) por el Tribunal de Tasaciones de la Nación.

8 DISTRIBUCIÓN Y COMUNICACIÓN

El Manual se comunicará a todos los responsables de sectores que se encuentren alcanzados en la misma mediante nota generada por el Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE). Asimismo, se comunicará a los agentes del Tribunal de Tasaciones de la Nación para que lo encuentren a su disposición en la carpeta General de la nube/filesserver.

9 GLOSARIO

9.1 Acrónimos y abreviaturas

- **ABM:** Alta, baja o modificación.
- **AR:** Área requirente. Todas las reparticiones del Tribunal de Tasaciones de la Nación.
- **DB:** base de datos (del inglés *DataBase*).
- **DTIC:** Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **DA:** Dirección de Administración.
- **ETAP:** Estándares Tecnológicos para la Administración Pública.
- **N/A:** No aplica.
- **ONTI:** Oficina Nacional de Tecnologías de la Información.
- **R:** Permiso de solo lectura.
- **RPO:** Punto objetivo de recuperación (en inglés *Recovery Point Objective*) es una medida que indica el máximo período de tiempo que la organización está dispuesta a perder datos. Se define en días (D) y horas (H).
- **RTO:** Tiempo objetivo de recuperación (en inglés *Recovery Time Objective*) es el tiempo que pasará antes de que un activo o servicio vuelva a estar disponible luego de verse afectado. Se define en días (D) y horas (H).

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		VERSION: 1.1
DTIC.2026 Manual de Procedimientos de Gestión de las TIC		

- **RW:** Permiso de lectura y escritura.
- **TIC:** tecnologías de la información y las comunicaciones.
- **VM:** máquina virtual (del inglés *Virtual Machine*).
- **VPN:** red privada virtual, acceso a la red privada del Organismo a través de internet.

9.2 Definiciones

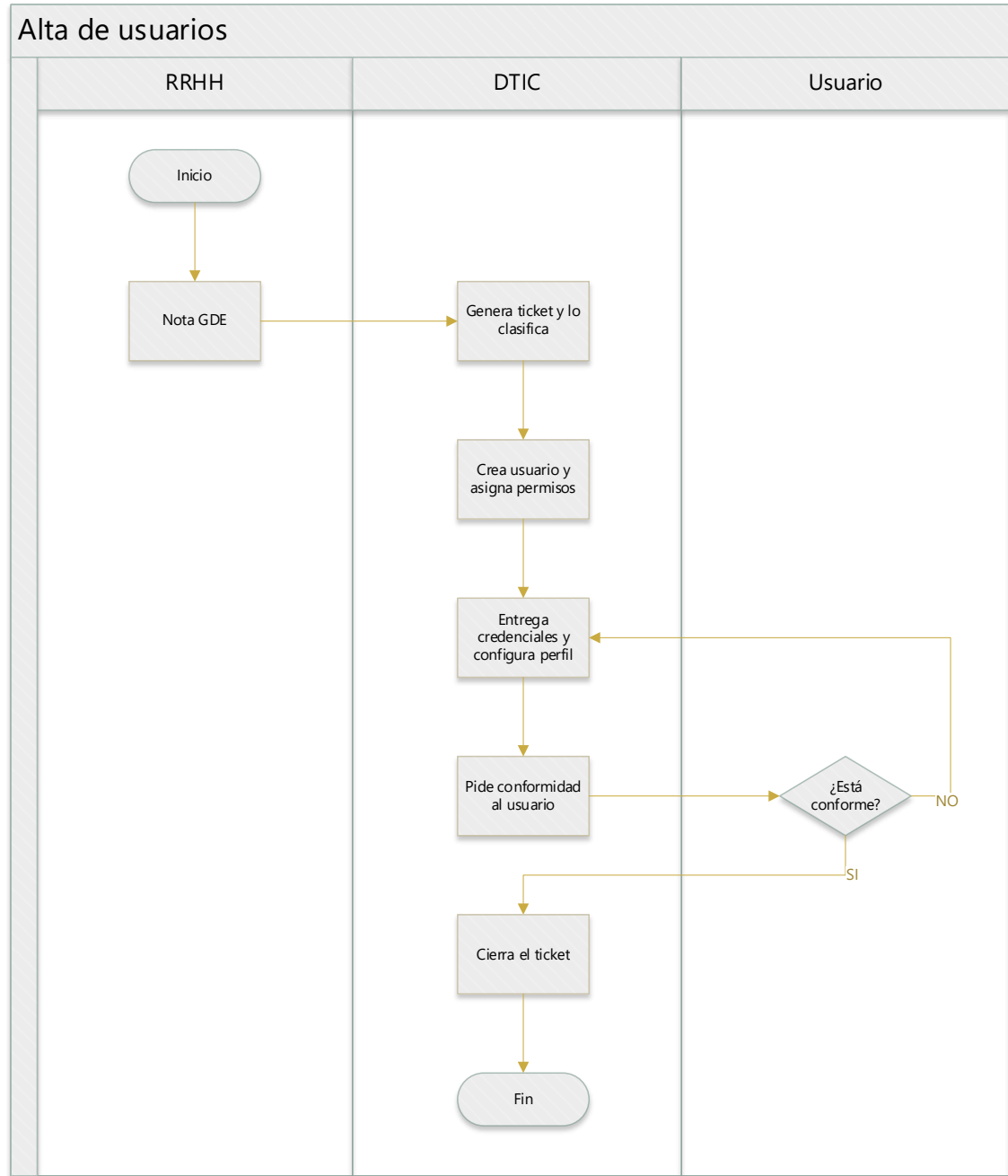
- **Activo de la información:** todo elemento o recurso que maneja, procesa o almacena datos, incluyendo las instalaciones, el hardware, el software, y los documentos.
- **Backup:** Respaldo y copias de seguridad de la información.
- **Bienes:** Elementos tangibles e intangibles, tales como equipamiento informático, dispositivos electrónicos, licencias de software y materiales relacionados.
- **Cambio:** se refiere a la modificación de funcionalidades existentes o la implementación de funcionalidades nuevas en los servicios tecnológicos.
- **CERT.ar:** Equipo de Respuesta ante Emergencias Informáticas Nacional (CERT, por su sigla en inglés) dependiente de la Dirección Nacional de Ciberseguridad de la Secretaría de Innovación y Tecnología de la Jefatura de Gabinete de Ministros.
- **Confidencialidad:** protección de la información para que pueda ser accedida solamente por personas autorizadas.
- **Criticidad:** el cruce entre impacto y urgencia resulta en la criticidad, que puede ser de los siguientes niveles.
 - B: Bajo (B+B).
 - M: Medio (B+M o M+M).
 - A: Alto (B+A o M+A).
 - C: Crítico (A+A).
- **Desastre:** Refiere a un desperfecto o falla de funcionamiento de uno o varios bienes y/o servicios que interrumpe por completo las operaciones del Organismo durante un período de tiempo prolongado y que puede comprometer la seguridad de la información.
- **Desguazado:** bien (hardware) cuyos componentes han sido reutilizados para reparar otro equipo.
- **Desuso:** Se consideran “bienes en desuso” aquellos bienes que, por su estado de conservación, adaptación y características generales, ya no tienen utilidad para el organismo. Por lo cual, están en condición de ser reubicados y/o reutilizados.
- **Disco mecánico:** dispositivo de almacenamiento magnético compuesto por platos giratorios y un cabezal de lectura/escritura, utilizado para guardar datos de forma permanente mediante grabación magnética en superficies físicas.
- **Disco sólido:** Dispositivo de almacenamiento de datos que utiliza *memoria flash* para guardar información de manera permanente, sin partes móviles.
- **Disponibilidad:** seguridad de que la información esté accesible cuando sea requerida por personas autorizadas.
- **Fallado:** bien (hardware) que no puede ser reparado o que su costo de reparación no resulta conveniente para el Organismo.

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		VERSION: 1.1
DTIC.2026 Manual de Procedimientos de Gestión de las TIC		

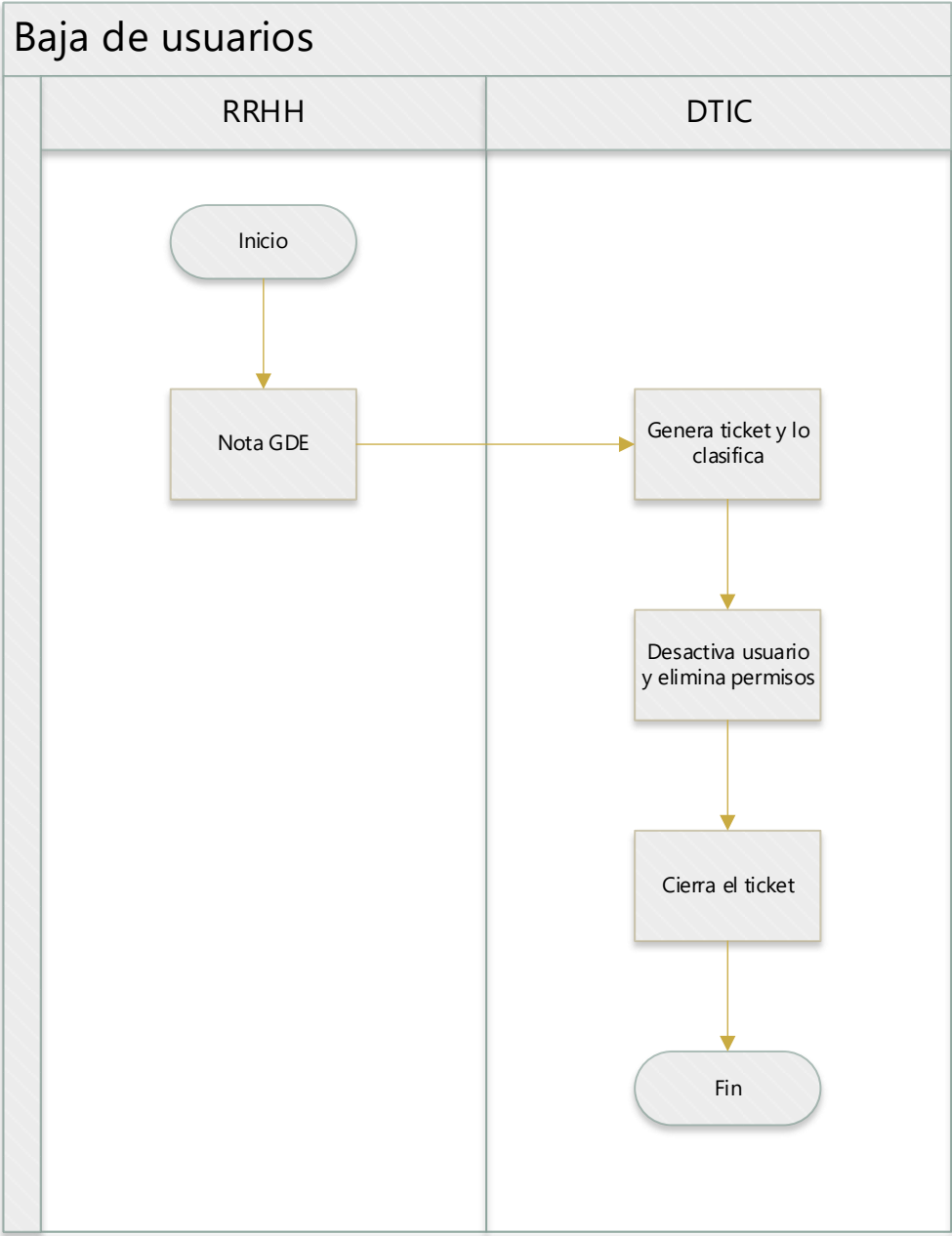
- **Fileserver:** Servidor de archivos donde se almacenan las carpetas personales y grupales.
- **Impacto:** refiere a la gravedad de las consecuencias si un activo o servicio falla o se ve interrumpido.
- **Incidencia:** Corresponde a la solicitud de asistencia ante un desperfecto o falla de funcionamiento de un bien o un servicio.
- **Integridad:** garantía de que la información no ha sido alterada de manera no autorizada o accidental.
- **Nivel de riesgo:** define el compromiso en caso de que el servicio se vea afectado.
- **Obsoleto:** bien (hardware o software) que por sus características no puede ser utilizado para las actividades del Organismo.
- **Prioridad:** Nivel resultante de combinar el impacto y la urgencia de una incidencia, que determina el orden en que debe gestionarse respecto de otras incidencias.
- **Problema:** Refiere a una incidencia del funcionamiento de un bien o un servicio tecnológico que afectan la continuidad de las operaciones del Organismo.
- **Problema de seguridad:** Es un problema que surge de un ataque informático y compromete la integridad, confidencialidad y/o disponibilidad de la información del Organismo.
- **Proveedores:** aquellos terceros que prestan servicios tecnológicos para el Tribunal de Tasaciones de la Nación.
- **Rezago:** Se consideran “bienes en rezago” los bienes muebles obsoletos, inadecuados, destruidos o deteriorados por el uso u otras causas no atribuibles a la responsabilidad de terceros, considerándose desperdicios, residuos, despojos, desechos o basura.
- **Servicios:** Actividades o prestaciones contratadas por la organización, como soporte técnico, mantenimiento, desarrollo de software, consultoría o provisión de conectividad.
- **Solicitud:** Corresponde a la solicitud de un nuevo bien o servicio.
- **Urgencia:** Tiempo en que una incidencia debe ser atendida y resuelta antes de que sus efectos se vuelvan inaceptables para el Organismo.
- **Usuario:** Toda persona que utilice recursos informáticos en el ámbito del Tribunal de Tasaciones de la Nación.

10 DIAGRAMAS

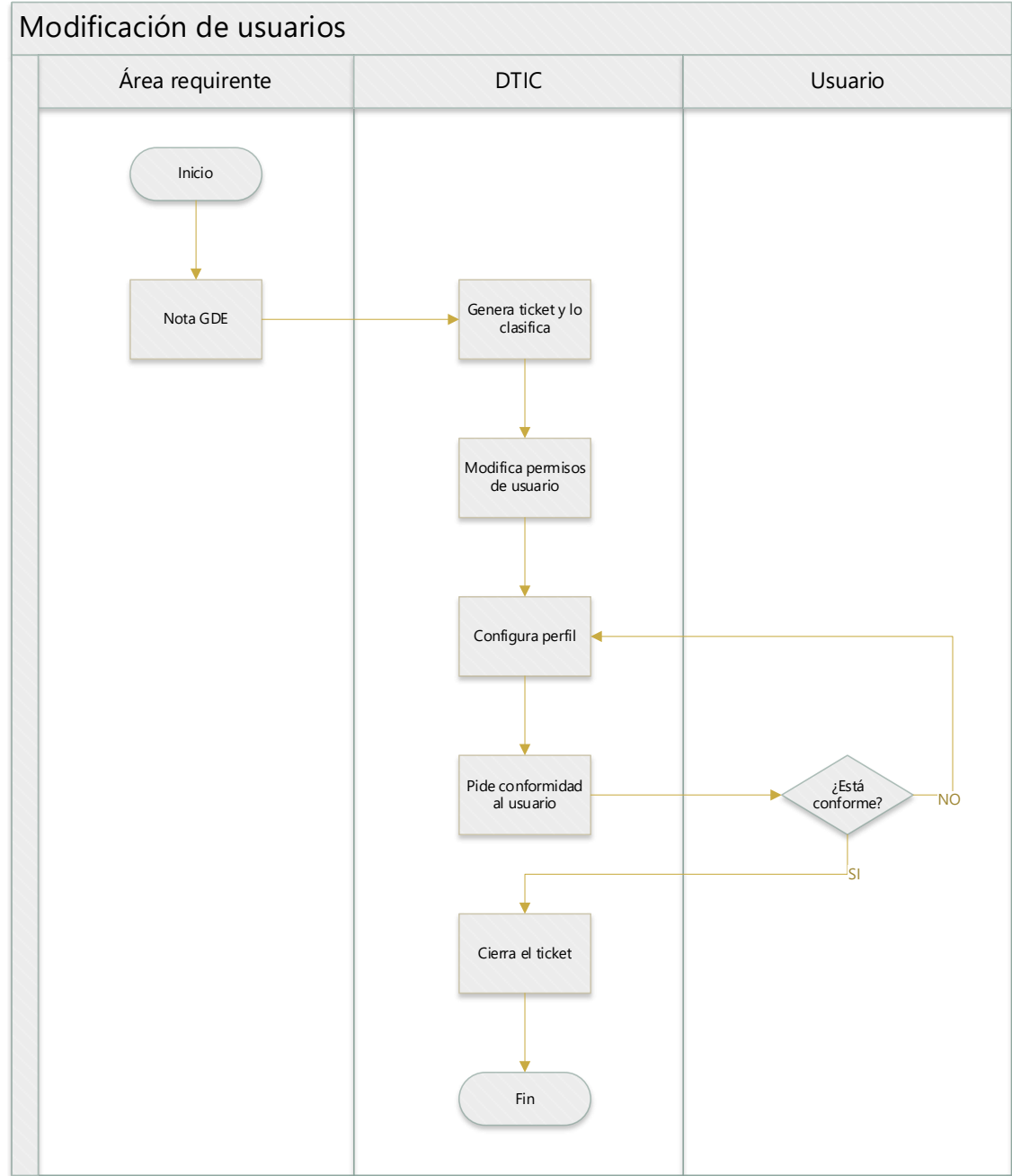
10.1 Alta de usuarios



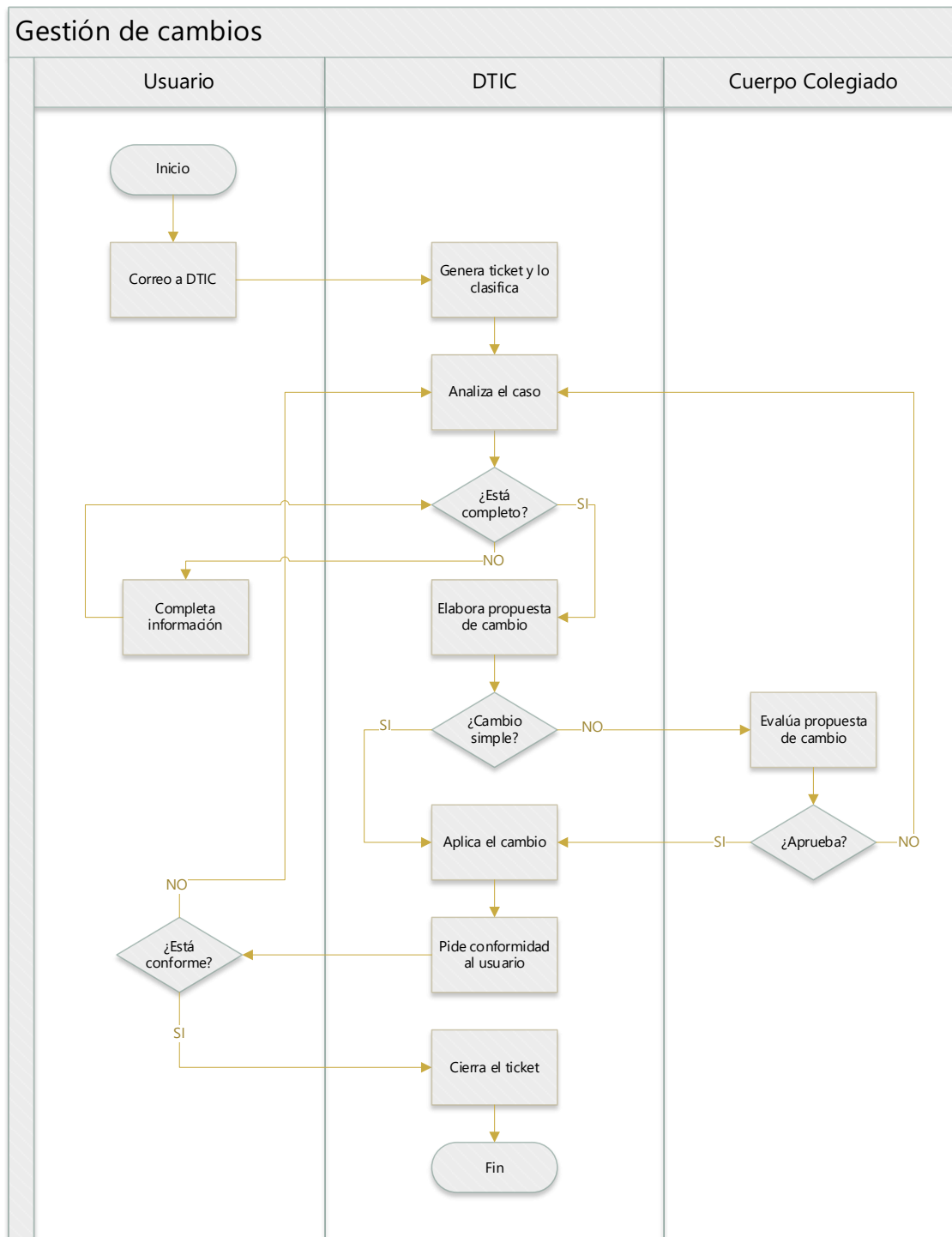
10.2 Baja de usuarios



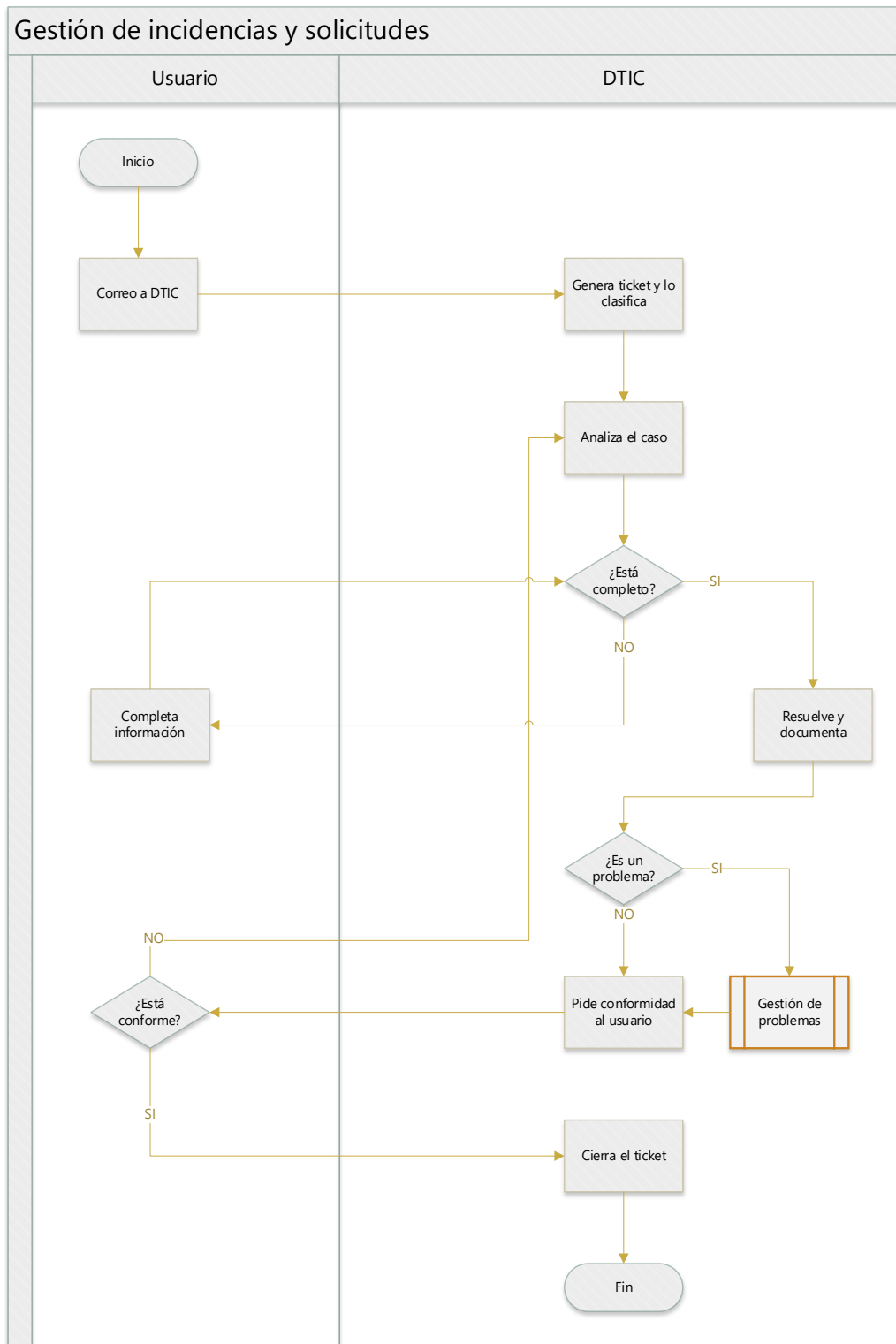
10.3 Modificación de Usuarios



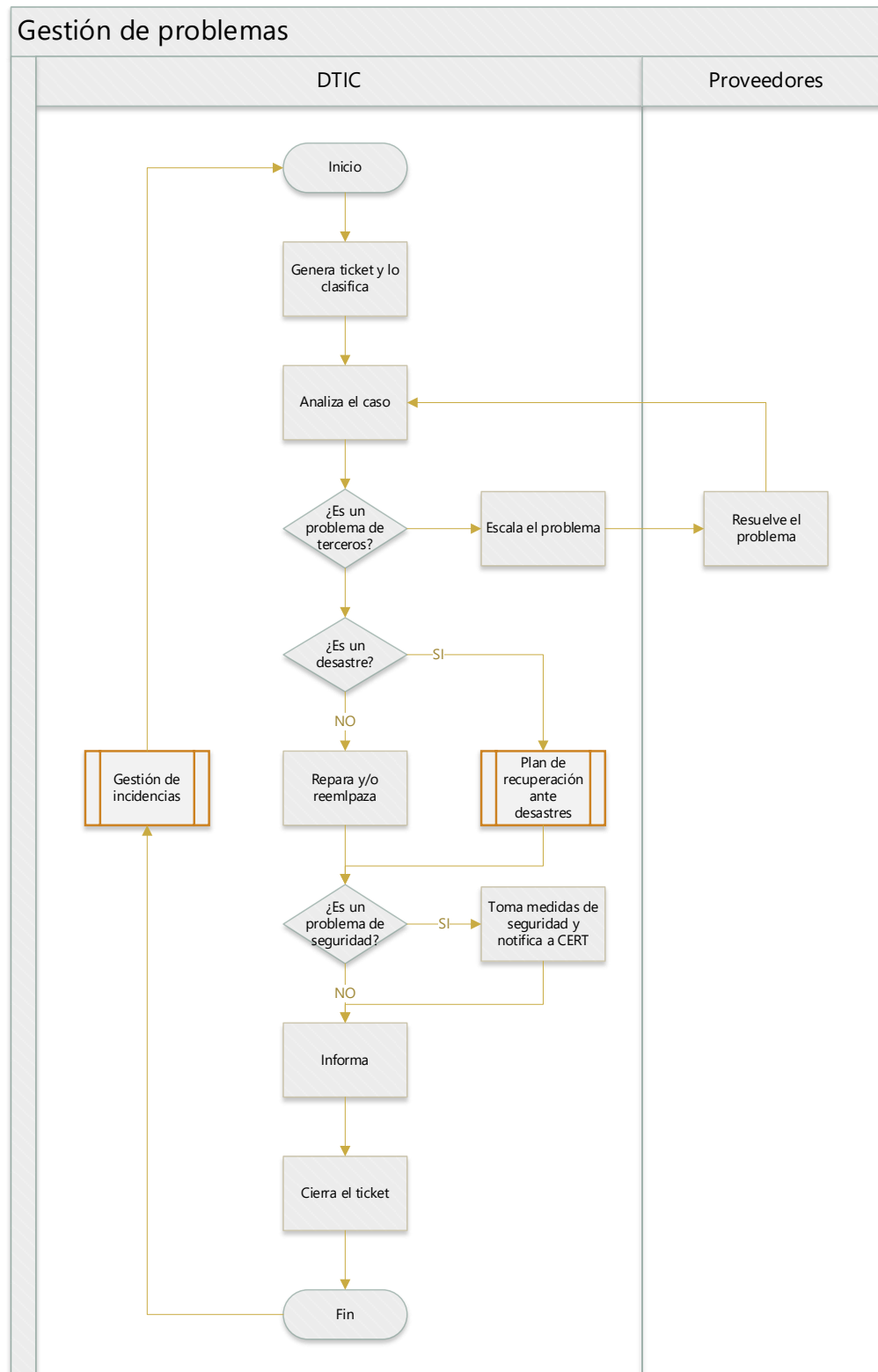
10.4 Gestión de Cambios



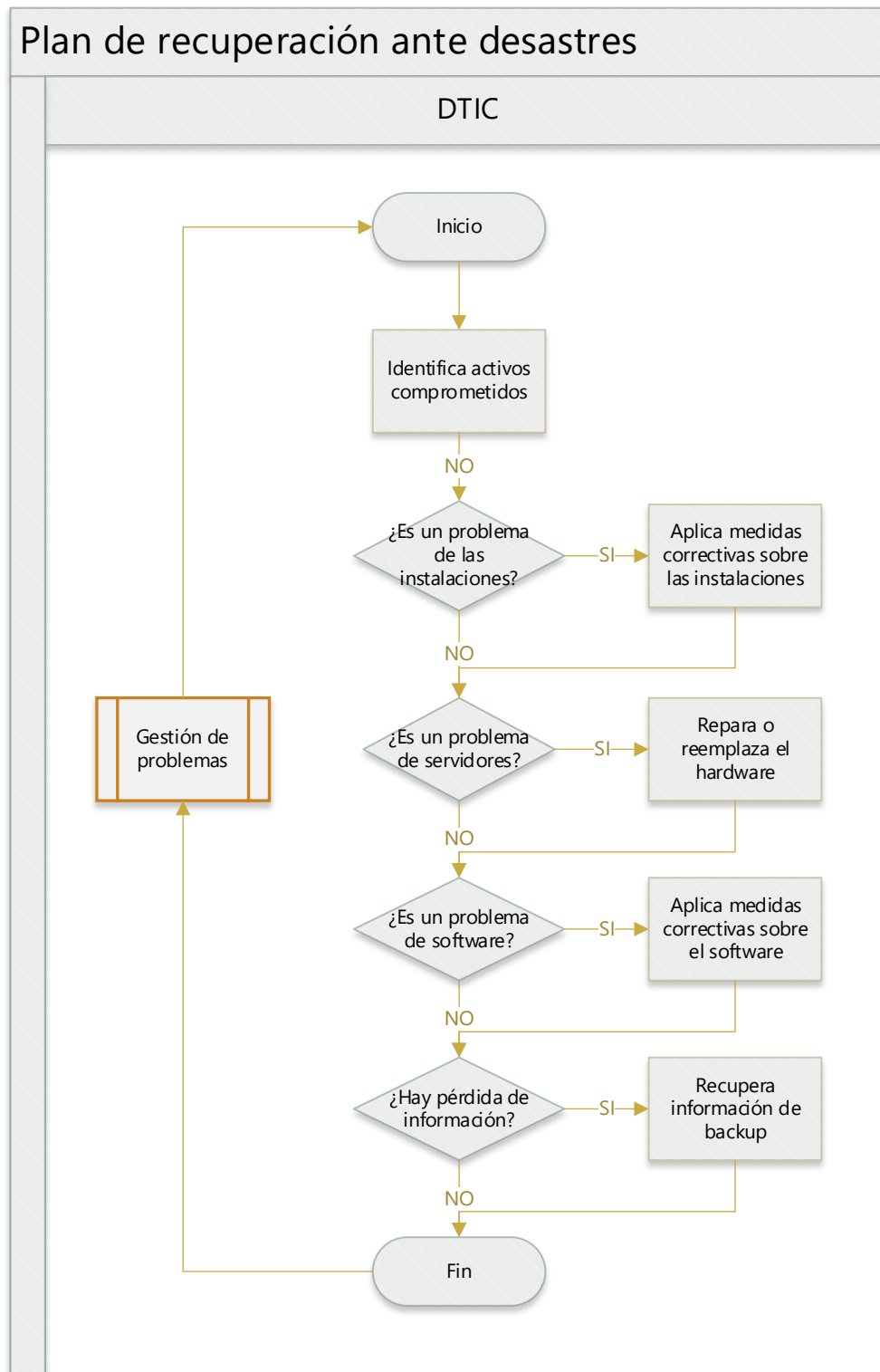
10.5 Gestión de Incidencias y Solicitudes



10.6 Gestión de Problemas



10.7 Plan de Recuperación ante Desastres





República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
Año de la Grandeza Argentina

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número:

Referencia: Manual de Procedimientos de Gestión de las TIC

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 39 pagina/s.