

MANUAL DE NORMAS Y LINEAMIENTOS GENERALES SIELHO

SISTEMA ELECTRONICO DE INFORMACION DE
HONDURAS

17/04/2014

OBJETIVO

Regular el uso del Sistema de Información electrónico de Honduras (SIELHO), con el fin de racionalizar y optimizar el uso de dicho servicio, propendiendo por una mayor calidad en el manejo de solicitudes de información y Recursos de Revisión. Estas normas y lineamientos se fundamentan en valores como la responsabilidad, la eficiencia y la productividad en el uso de recursos del estado.

Esta norma es de obligatorio cumplimiento por parte de todas y todos los usuarios administrativos del SIELHO o cualquier otras personas que se le permita una acceso con privilegios de administrador del sistema.

Normas sobre el uso del Sistema de Información Electrónico de Honduras (SIELHO)

1. El sistema en forma de ayuda generara un correo electrónico para avisar que existe una nueva solicitud; pero es responsabilidad del OIP revisar periódicamente el sistema para verificar las solicitudes nuevas, pendientes de respuesta y vencidas en plazo si fuera el caso.
2. Todas las solicitudes de información que se presente ya sea de forma presencial, correo electrónico o llamadas telefónicas deben ser registradas en el sistema por el OIP.
3. SIELHO no reemplaza las acciones que realicen de forma física, el sistema es un gestor de flujos de trabajo; es por esta razón que la comunicación y envío de respuesta de información deben realizarse de forma directa con el solicitante mediante la forma de entrega que especifico.
4. No dar a conocer códigos de seguridad tales como usuario y contraseñas a otras personas.
5. Respetar la integridad del sistema. Ningún usuario podrá adelantar acciones orientadas a dañar, atacar o entorpecer la información que se procesa o almacena en SIELHO, ya sea a través de medio físico o electrónico alguno.
6. Cada uno de los usuarios será responsable de dar un uso adecuado al sistema, las cuales no podrán ser utilizadas para realizar prácticas ilícitas o mal intencionadas que atenten contra terceros, el orden público, las buenas costumbres o la legislación vigente.
7. Es responsabilidad de la Institución Obligada notificar formalmente al IAIP los días feriados o cualquier otro día que sea libre de manera que sea descartado por el sistema para realizar el conteo de la fecha de vencimiento de la solicitud de información.

Normas sobre el uso de cuentas de Servicios Informáticos Institucionales

El IAIP asignará una cuenta de acceso como administrador a los Oficiales de información pública (OIP) que se encuentren debidamente nombrados ante el Instituto.

Dicha cuenta es personal e intransferible y su uso está sujeto a las siguientes normas:

1. Los usuarios deben reportar al IAIP a través de la Unidad de Infotecnología cualquier sospecha de que una persona esté utilizando la cuenta que no le pertenece.
2. No está permitido acceder a las cuentas de otras personas, sin su autorización expresa.
3. Los usuarios deben entender que los sistemas computacionales pueden ser objetivos de ataques, razón por la cual deben mantener un respaldo de la información que documentan en el sistema.

Normas sobre el uso de contraseñas

Siempre que los usuarios hagan uso de contraseñas, para el acceso al SIELHO, deben cumplir las siguientes normas:

1. Las contraseñas son de uso personal y por ningún motivo se deberán prestar a otros usuarios.
2. Las contraseñas no deberán ser reveladas por vía telefónica, correo electrónico o por ningún otro medio excepto cuando de ser Necesario el IAIP deba entrárselas a un OIP por casos específicos (Olvido de la contraseña que usa, cuando se entregue por primera vez, que sea necesario hacer un reinicio de contraseña, entre otros casos).
3. Las contraseñas no se deberán escribir en ningún medio, excepto cuando son generadas por primera vez por la Unidad de Infotecnología o entregadas en custodia.
4. Las contraseñas se deberán cambiar periódicamente, al menos una vez al mes.
5. Los usuarios deberán cambiar las contraseñas la primera vez que usen la cuenta asignada.
6. Las contraseñas estarán compuestas al menos por: una letra mayúscula, un número y su longitud debe ser de ocho (8) caracteres como mínimo.
7. Reportar a la Unidad de Infotecnología cualquier sospecha de que una persona esté utilizando una contraseña y una cuenta que no le pertenece.

PROCEDIMIENTOS PARA BRINDAR SOPORTE TECNICO

Como una base clara de las acciones que se deben realizar cuando se recibe una petición de soporte técnico de cualquier usuario de SIELHO se presentan los siguientes puntos:

1. Se proporcionara asistencia Técnica en los casos donde la Unidad de Infotecnología reciba formalmente una solicitud por estos medios, correos electrónicos, llamada telefónica o solicitud presencial debidamente documentados.
2. La respuesta a la solicitud de soporte técnico, serán a tendida en el orden que llegan; excluyendo los casos que sean de suma importancia o que afecten el buen funcionamiento del sistema.
3. Se deberá especificar el cambio detalladamente para lo cual será necesario enviar la solicitud según formato proporcionado.
4. Los reinicios de contraseña para ingresar al sistema como servidor público (OIP), la Unidad de Infotecnología tienen el derecho y deber de solicitar información respaldo a la personal que lo solicite de manera que acredite que es la persona que dice ser.
5. En caso de ser requeridos cambios directamente en la Base de datos que alimenta el sistema por caso de errores al momento de ingresar información, deberán ser explicados en detalle por el interesado; y antes de hacer un cambio se deberá tener el visto bueno de autoridades de otra área del IAIP que asigne el pleno de comisionados, externa a Infotecnología.
6. Para brindar el servicio de soporte técnico el solicitante deberá proporcionar claramente en qué consiste la ayuda que necesita. Para ello se proporcionara el siguiente formato;

BITACORA DE SOPORTE TECNICO SIELHO

Nombre Solicitante			
Nombre Institución			
Teléfono contacto		Corro Electrónico	
Persona IAIP que brindo la ayuda			
Fecha solicitud		Fecha Respondió	

DESCRIPCION DEL INCONSISTENCIA - INSERTE UNA IMPRESIÓN DE PANTALLA SI APLICA

--	--	--	--

SOLUCION ENCONTRADA A LA INCONSISTENCIA

--	--	--	--

LA ASISTENCIA SE REALIZO VÍA

Correo electrónico	Presencial	Skype	Telefónica
--------------------	------------	-------	------------