



**MATRIZ DE SERVICIOS PRESTADOS - DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN**

**ENERO 2023**

	Servicios prestados	Descripción del servicio	Tasa y Derecho	Procedimiento	Requisitos	Observaciones
A	Mantenimiento, administración y monitoreo al Sistema de Registro Civil	<p>El sistema de Registro civil es la herramienta principal del Registro Nacional de la Personas para mantener la información actualizada de cada ciudadano hondureño en lo que corresponde a sus datos generales como persona.</p> <p>Es una arquitectura web, es independiente al sistema operativo que tenga el computador personal, se usa por medio de un navegador de internet lo que facilita su uso.</p> <p>El sistema está conformado por los siguientes módulos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• certificaciones</li> <li>• Control de Libros</li> <li>• Configuración y Seguridad</li> <li>• Inscripciones (Nacimiento, Matrimonio, Defunción.)</li> <li>• Mantenimiento de Tablas</li> <li>• Estadísticas</li> <li>• Alertas</li> <li>• Sub registro</li> <li>• Auditoria</li> </ul>	N/A	N/A	N/A	NINGUNA





B	<p>Mantenimiento, administración y monitoreo al Sistema de Identificación</p>	<p>Es un sistema que garantiza la nacionalidad de los hondureños por nacimiento y naturalización a través de la obtención de datos biométricos en un solo documento único de identificación.</p> <p>Los tipos de trámites son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Primera vez Los requisitos para dicho trámite es partida de nacimiento o número de identidad, para los mayores de 19 años presentar testigo familiar y copia de identidad.</li> <li>• Reposición Presentar recibo TGR de pago, número de identidad</li> <li>• Renovación Presentar recibo TGR de pago, número de identidad</li> <li>• Corrección de Datos Se hace corrección cuando existe inconsistencia de datos, debe presentar copia de folio, recibo TGR de pago.</li> </ul>	N/A	N/A	N/A	NINGUNA
C	<p>Mantenimiento, administración y monitoreo de los Sistemas Consultas Externa</p> <p><b>WEB SERVICE Y CONEX</b></p>	<p>Este sistema consiste en dar acceso autorizado mediante un Convenio de Interoperabilidad y contratos a Instituciones tanto públicas como privadas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta de Registro Civil</li> <li>• Consulta de Identificación</li> <li>• Padrón Fotográfico</li> <li>• Árbol Genealógico</li> <li>• Comparar Huellas, Comprar foto</li> <li>• Entre otros servicios</li> </ul>	N/A	N/A	N/A	NINGUNA



D	Mantenimiento, administración y monitoreo del Sistema de Ticket	<p>Es un sistema que consiste en una mesa de ayuda para dar soporte técnico a las solicitudes enviadas por los empleados, para acceder a este Sistema el empleado se identifica con las credenciales de acceso (USER/PASS) ingresando a la plataforma (soporte.rnp.hn) dentro del sistema existe un catálogo de servicios como ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidentes de soporte técnico</li> <li>• Incidentes de Redes e Infraestructura</li> <li>• Incidentes del sistema de Registro Civil</li> <li>• Incidentes del sistema de Identificación</li> <li>• Solicitud para realizar los Diagnósticos de las fallas de Hardware y Software en el sistema de cómputo.</li> <li>• Solicitud para configurar, instalar, monitorear y mantener el Hardware y Software en el equipo de cómputo.</li> <li>• Entre otros</li> </ul>	N/A	N/A	N/A	NINGUNA
E	Mantenimiento, administración y monitoreo de las Bases de Datos	Este servicio consiste en brindar el respectivo mantenimiento, administración y monitoreo constante de la información que está alojada en las diferentes Bases de Datos cumpliendo con tres principios como ser integridad, accesibilidad y disponibilidad de la información	N/A	N/A	N/A	NINGUNA
F	Mantenimiento, administración y monitoreo de la Infraestructura	Este servicio consiste en brindar el respectivo mantenimiento, administración y monitoreo constante asegurando el buen funcionamiento de la infraestructura, redes, las plataformas de comunicaciones y la seguridad de la información.	N/A	N/A	N/A	NINGUNA



	Mantenimiento, administración y monitoreo de la Infraestructura	<p>También consiste en ejecutar y/o supervisar el cableado en nuevas oficinas, en instalaciones para transmisión de voz/datos y actualizar los diagramas detallados por área y generales</p> <p>Al igual; Implementar medidas de prevención y resguardo de activos de información y de equipos. Supervisar y administrar el servicio de la red (LAN), de comunicaciones, Internet y telefonía (Conmutador).</p>				
<b>G</b>	Mantenimiento, administración y monitoreo del correo electrónico Institucional	Este servicio consiste en brindar el respectivo mantenimiento, administración y monitoreo constante del Correo Electrónico Institucional.	N/A	N/A	N/A	NINGUNA
<b>H</b>	Implementar mejores prácticas	Este servicio consiste en Implementar las mejoras técnicas y prácticas, que permitan optimizar el apoyo técnico y administrativo a los departamentos y unidades de la Institución.	N/A	N/A	N/A	NINGUNA
<b>I</b>	Brindar Seguridad Informática	<p>Este servicio consiste en Administrar la seguridad de los datos y controlar los accesos a los mismos, definiendo y/o controlando los accesos y perfiles de usuarios, para limitarlos a ejecutar solo las operaciones permitidas.</p> <p>Verificar y/o ayudar a la verificación de integridad de datos, incorporar métodos que aseguren el contenido de los datos del sistema.</p> <p>Informar a los usuarios de las adecuaciones y cambios en el equipo de cómputo y Sistemas.</p> <p>Supervisar la documentación adecuada y efectiva para los Usuarios de los Sistemas.</p>	N/A	N/A	N/A	NINGUNA



J	Realizar y crear Análisis, diseños e implementación de nuevos sistemas	Este servicio consiste en realizar análisis, diseños e implementación de los sistemas ya existentes y por proyectar.	N/A	N/A	N/A	NINGUNA
K	Monitoreo de programas y equipo tecnológico	Este servicio consiste en supervisar que los sistemas instalados, Bases de Datos y equipos tecnológicos, reciban el mantenimiento preventivo y correctivo, para mantenerlos en óptimas condiciones de operación.	N/A	N/A	N/A	NINGUNA
L	Proponer soluciones tecnológicas	Este servicio consiste en Investigar, desarrollar, analizar y proponer la incorporación o adaptación de nuevos procesos, ambientes de sistemas, canales de comunicación, automatización de procesos, herramientas de validación y aprovechamiento de las tecnologías de la Información que posibiliten el óptimo uso de los Sistemas, de las Bases de Datos y de la infraestructura, generando así cambios positivos.	N/A	N/A	N/A	NINGUNA

**Nombre: JOSE FRANCISCO PAGOAGA**

**Firma:**

**fecha: 03/02/2023**