



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	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. 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. El sistema está conformado por los siguientes módulos: • certificaciones • Control de Libros • Configuración y Seguridad • Inscripciones (Nacimiento, Matrimonio, Defunción.) • Mantenimiento de Tablas • Estadísticas • Alertas • Sub registro • Auditoria	N/A	N/A	N/A	NINGUNA





B	Mantenimiento, administración y monitoreo al Sistema de Identificación	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. Los tipos de trámites son: • 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. • Reposición Presentar recibo TGR de pago, número de identidad • Renovación Presentar recibo TGR de pago, número de identidad • Corrección de Datos Se hace corrección cuando existe inconsistencia de datos, debe presentar copia de folio, recibo TGR de pago.	N/A	N/A	N/A	NINGUNA
C	Mantenimiento, administración y monitoreo de los Sistemas Consultas Externa WEB SERVICE Y CONEX	Este sistema consiste en dar acceso autorizado mediante un Convenio de Interoperabilidad y contratos a Instituciones tanto públicas como privadas • Consulta de Registro Civil • Consulta de Identificación • Padrón Fotográfico • Árbol Genealógico • Comparar Huellas, Comprar foto • Entre otros servicios	N/A	N/A	N/A	NINGUNA



D	Mantenimiento, administración y monitoreo del Sistema de Ticket	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: • Incidentes de soporte técnico • Incidentes de Redes e Infraestructura • Incidentes del sistema de Registro Civil • Incidentes del sistema de Identificación • Solicitud para realizar los Diagnósticos de las fallas de Hardware y Software en el sistema de cómputo. • Solicitud para configurar, instalar, monitorear y mantener el Hardware y Software en el equipo de cómputo. • Entre otros	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	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 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).				
G	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
H	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
I	Brindar Seguridad Informática	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. Verificar y/o ayudar a la verificación de integridad de datos, incorporar métodos que aseguren el contenido de los datos del sistema. Informar a los usuarios de las adecuaciones y cambios en el equipo de cómputo y Sistemas. Supervisar la documentación adecuada y efectiva para los Usuarios de los Sistemas.	N/A	N/A	N/A	NINGUNA



REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS

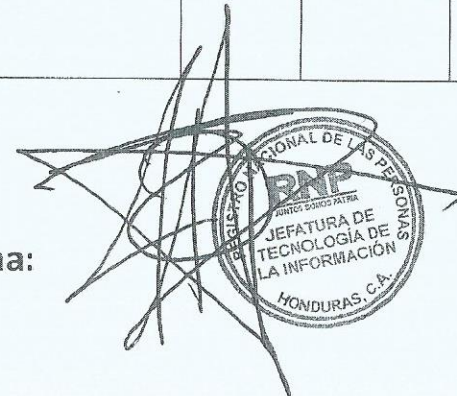


J	Realizar y crear Análisis, diseños e implementación de nuevos sistemas	Este servicio consiste en realizar análisis, diseños e implementación de los sistemas ya existentes y por proyectar.	N/A	N/A	N/A	NINGUNA
K	Monitoreo de programas y equipo tecnológico	Este servicio consiste en supervisar que los 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

Jefe Dpto. Tecnologías de la
Información

Firma:



fecha: 03/02/2023