



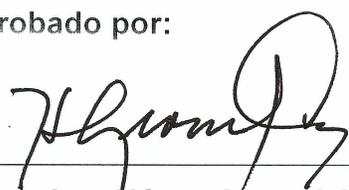
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN,
JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN.

UNIDAD DE INFOTECNOLOGÍA

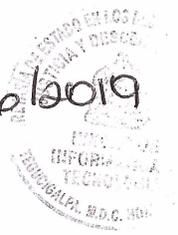
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Aprobado por:


Ing. Héctor Leonel Ayala
Secretario de Estado (SGJD)
Junio 19 de 2019




Lic. Jeffry Cerrato
Director UIT
Aprobado 17 de junio 2019



Fecha: Agosto 2018



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DE HONDURAS



SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN,
JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN.

UNIDAD DE INFOTECNOLOGÍA

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Contenido

Presentación.....	3
Introducción	4
Antecedentes: Marco Legal.....	4
Objetivo del Manual.....	5
Justificación del Manual.....	5
Misión.....	6
Visión.....	6
Objetivo de la unidad	6
Objetivos específicos.....	6
Estructura de la unidad de informática.....	7
Organigrama.....	7
Descripción de puestos	7
Jefe de informática.....	7
Administrador de redes.....	8
Administrador de base de datos (DBA).....	9
Analista y desarrollador de sistemas.....	9
Web master (desarrollador web).....	9
Diseñador grafico	10
Técnico en soporte de sistemas informáticos.....	11
Estructura del manual	12
1. PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES Y CENTRO DE DATOS	12
2. PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DEL SERVIDOR Y PLATAFORMA DEL SITIO WEB INSTITUCIONAL.....	18
3. PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE FIREWALL Y SEGURIDAD	22
4. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE BACKUPS.....	24
5. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE BACKUPS DE SERVIDORES.....	28
6. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL CORREO INSTITUCIONAL	31
7. PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE	34
8. PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE	37
9. PROCEDIMIENTO DE DISTRIBUCIÓN DE PUNTOS DE CONEXIÓN FÍSICOS A LA RED	40
10. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DICTAMEN TÉCNICO	43
11. PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE SOFTWARE	46
12. PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO DE SISTEMAS NUEVOS	48
13. PROCEDIMIENTO DE MODIFICACIONES DE SISTEMAS EN FUNCIONAMIENTO	51

Presentación

Los procesos y los procedimientos de gestión, conforman uno de los elementos principales del Sistema de Control Interno; por lo cual, deben ser plasmados en este manual ya que es práctico que sirve como mecanismo de consulta permanente, por parte de todos los funcionarios y empleados de la institución permitiéndoles un mayor desarrollo en la búsqueda del control interno.

Teniendo en cuenta lo anterior, La Oficina Nacional de Desarrollo Integral de Control Interno ha formulado la presente “Guía Técnica”, para apoyar a las unidades administrativas en la formulación de su Manual de Procedimientos de la Unidad de Modernización, la cual integra los diferentes elementos, criterios y métodos sugeridos e incluye la información básica que el personal responsable necesita para la elaboración de manuales de procedimientos.

Contiene los aspectos generales y específicos para la elaboración de manuales de procedimientos, se encuentra integrada de manera lógica y secuencial.

 <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS</p> <p>★ ★ ★ ★ ★</p> <p>SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN</p>	SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN	
	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA</p>	<p>Página 4 de 71</p>
	<p>GENERALIDADES</p>	<p>UIT-01</p>

Introducción

El Manual de Procesos y Procedimientos está dirigido a todas las personas que bajo cualquier modalidad, se encuentren vinculadas a la Secretaría del Interior y Población y se constituye en un elemento de apoyo útil para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, y para coadyuvar, conjuntamente con el Control Interno, en la consecución de las metas de desempeño y rentabilidad, asegurar la información y consolidar el cumplimiento normativo.

Este documento describe los procesos administrativos, y expone en una secuencia ordenada las principales operaciones o pasos que componen cada procedimiento, y la manera de realizarlo. Contiene además, diagramas de flujo, que expresan gráficamente la trayectoria de las distintas operaciones, e incluye las dependencias administrativas que intervienen, precisando sus responsabilidades y la participación de cada cual.

Sus contenidos aprobados, deben ser de cumplimiento obligatorio para todo el personal profesional, técnico o administrativo actuante. La inobservancia de lo establecido implicará responsabilidad personal y profesional.

Antecedentes: Marco Legal

La Unidad de Informática Y Tecnología existe como una unidad de apoyo para administrar eficazmente las bases de datos de la Secretaría y mantener todo el sistema y redes de la Institución en condiciones óptimas.

Se necesita constituir legalmente como Unidad de Centro de Informática al reformar mediante Decreto Ejecutivo el Artículo 47 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Competencia del Poder Ejecutivo.

LEY GENERAL DE LA ADMINISTRACION PÚBLICA

Artículo 31.

Las Secretarías de Estado contarán con los correspondientes servicios de apoyo administrativo en materia de planificación, programación, presupuesto, informática y estadística; recursos humanos, recursos materiales, contabilidad, fiscalización, archivos y los demás que sean necesarios para el adecuado cumplimiento de sus cometidos

Objetivo del Manual

El presente Manual de Procesos tiene como objetivo principal fortalecer los mecanismos de sensibilización, que se despliegan y solidifican para brindar fortalecimiento al Sistema de Control Interno. Los Procesos que se dan a conocer, cuentan con la estructura, base conceptual y visión en conjunto, de las actividades misionales y de soporte de la Secretaría del Interior y Población, con el fin de dotar a la misma Entidad, de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión y metas esenciales, contempladas en el Plan Estratégico.

Así mismo, se busca que exista un documento completo y actualizado de consulta, que establezca un método estándar para ejecutar el trabajo de las dependencias, en razón de las necesidades que se deriven de la realización de las actividades de la Secretaría del Interior y Población.

Justificación del Manual

Es importante señalar que los manuales de procedimientos son la base del sistema de calidad y del mejoramiento continuo de la eficiencia y la eficacia, poniendo de manifiesto que no bastan las normas, sino, que además, es imprescindible el cambio de actitud en el conjunto de los trabajadores, en materia no solo, de hacer las cosas bien, sino dentro de las practicas definidas en la organización.

El manual de procesos, es una herramienta que permite a la Institución, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción de los usuarios.

Misión

Planear, desarrollar, implementar y mantener **Servicios de Tecnologías de Información** innovadores, que contribuyan a la **eficiencia** de los procesos administrativos de la Institución.

Visión

Ser una unidad alineada con la estrategia de la Institución., satisfacer las necesidades planteadas por los distintos departamentos de la Institución de manera eficaz., brindar innovación y mejora continua en los servicios ofrecidos, disponer de un equipo cualificado, motivado, aplicado y preparado adecuadamente para la ejecución de los objetivos.

Objetivo de la unidad

La Unidad de Informática y Tecnología se dedicada a la gestión, instalación y mantención de los sistemas institucionales; desarrollo de aplicaciones internas en los sistemas; administración y control de sistemas de acceso y seguridad; y soporte a los recursos informáticos de la Secretaria.

Objetivos específicos

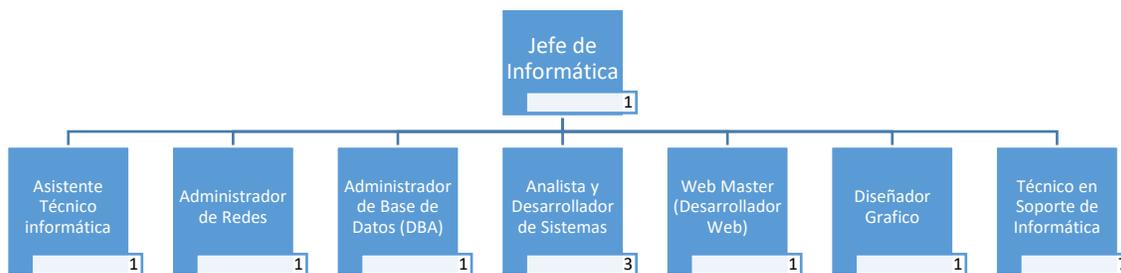
Para describir en detalle estos servicios mencionamos los más importantes:

- Soporte Técnico Informático a las diferentes direcciones de la Secretaria.
- Diseña y mantiene la página web de la Secretaría y todas sus dependencias.
- Analiza y diseña sistemas informáticos, los cuales ayudan a realizar de una manera más eficiente el trabajo de las unidades que los requieren.
- Diseño gráfico en general.
- Administra los servidores de datos, servidores de dominio, servidores de seguridad y correo electrónico institucional.
- Administra y da mantenimiento a la red de datos. (equipo y cableado estructurado)

Estructura de la unidad de informática

Estructura Actual	
Cantidad	Puesto
1	Jefe de Informática
1	Asistente Administrativo
1	Técnico en Sistemas
3	Programador (Especialista en Informática II)
1	Web Master y DBA (Especialista en Informática II)
1	Administrador de Datos(DBA)
1	Diseñador Gráfico
7	Técnico en Soporte de Sistemas Informáticos

Organigrama



Descripción de puestos

Jefe de informática

Responsabilidad: Planear, organizar, establecer y mantener en operación los sistemas de información y el equipo de cómputo de las diferentes áreas administrativas que permitan el adecuado desempeño, modernización y simplificación del procesamiento de datos institucionales en toda la Secretaría y sus dependencias.

Funciones:

1. Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas informáticos de acuerdo a los objetivos, la misión y visión de la institución.
2. Administrar la configuración de la red local y de los Centros de Operación.

3. Asegurar la conectividad de voz y datos entre los servicios y estaciones de Trabajo de toda la fundación.
4. Asegurar que se dé la comunicación electrónica institucional a nivel nacional e internacional.
5. Administrar la infraestructura de sistemas de cómputo y redes.
6. Supervisar el oportuno mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de cómputo.
7. Establecer políticas institucionales en materia de licencias de uso del software.
8. Mantener la integridad de datos y sistemas de información institucionales.

Administrador de redes

Responsabilidad: Se encarga de mantener optimizada la red de información de la Secretaría, el que maneja que usuarios acceden a ciertos programas, impresiones y a su vez este está en constante interacción con el técnico que da soporte a sus servicios.

Funciones:

1. Mantenimiento de la infraestructura de autenticación de la red.
2. Administrar cuentas de usuarios.
3. Administrar los programas y la documentación instalada.
4. Configurar los programas y los dispositivos conectados a través de la red.
5. Configurar la zona geográfica, fecha y hora.
6. Gestionar el servicio de correo electrónico.
7. Administrar espacio en discos y mantener copias de respaldo.
8. Configurar servicios que funcionarán en red (impresión, información y datos compartidos de información, accesos a los sistemas y programas).
9. Mantener, monitorear y reparar la infraestructura de redes de la Secretaría.
10. Implementar y mantener servidores y servicios de red comunes dentro de la Secretaría
11. Diseñar, implementar y mantener sistemas de monitoreo y respaldo para la infraestructura de redes de la Secretaría.
12. Asegurar la calidad y la performance en el funcionamiento de la infraestructura de redes y servicios de la Secretaría.
13. Estar en constante comunicación con los técnicos que brindan soporte en computación a nivel de hardware o software.

Administrador de base de datos (DBA)

Responsabilidad: Se encarga de garantizar el funcionamiento adecuado de los sistemas de base de datos y de proporcionar otros servicios de índole técnica relacionados y siempre en contacto con el grupo de programadores de sistemas y otros asistentes técnicos.

Funciones:

1. Administrar la estructura de la Base de Datos.
2. Administrar la actividad de los datos.
3. Administrar el Sistema Manejador de Base de Datos.
4. Establecer el Diccionario de Datos.
5. Asegurar la confiabilidad de la Base de Datos.
6. Confirmar la seguridad de la Base de Datos.
7. Confirmar la conectividad con la Base de Datos.

Analista y desarrollador de sistemas

Responsabilidad: Analizar, Diseñar, implementar, realización de pruebas, mantenimiento y documentación de los sistemas de la Secretaría.

Funciones:

1. Realizar tareas de relevamiento, análisis y diseño de los sistemas informáticos.
2. Adicionalmente, supervisión de la programación o realización de la misma, documentación, actualización y mantenimiento de los sistemas informáticos.
3. Efectuar el relevamiento de datos de los proyectos a desarrollar.
4. Diseñar las salidas, entradas, archivos y programas de cada sistema.
5. Documentar los sistemas, tanto en lo referente a manual del usuario como en lo relativo al diseño del mismo.
6. Supervisar las pruebas del programa.
7. Controlar el cumplimiento del cronograma de desarrollo del proyecto.

Web master (desarrollador web)

Responsabilidad: Administrar y mantener los sitios web y todos sus subdominios.

Funciones:

1. Crear, editar, diseñar y organizar el contenido multimedia, incluyendo la edición de textos, el diseño gráfico y otros recursos relacionados.
2. Optimizar la arquitectura de las páginas, portales y sitios.
3. Liderar la administración dinámica y óptima del estilo, calidad y actualización de los sitios.
4. Investigar y sugerir planes para la implementación de nuevas técnicas web.
5. Participar en la planificación del crecimiento futuro y estrategias de los sitios web del Gobierno.
6. Combinar su trabajo de desarrollo diario de las páginas web existentes con el desarrollo de nuevos sitios.
7. Trabajar en proyectos web en coordinación dentro del equipo de la oficina de Comunicación Institucional y equipo multimedia.
8. Proveer guía y capacitación en desarrollo web a otros miembros de la SGJD.
9. Coordinar con la Unidad de Informática y Tecnología sobre los Sistemas de la SGJD, actividades y aspectos relacionados a la programación y manejo web.
10. Colaborar en el manejo de las redes sociales y otros sistemas de difusión virtual de la SGJD.

Diseñador grafico

Responsabilidad: implementará metodologías y procesos de creación de imágenes, técnicas de expresión gráfica y tecnologías computacionales, adecuadas a la búsqueda de soluciones visuales óptimas a los problemas de la comunicación gráfica y publicitaria.

Funciones:

1. Diseño de imagen institucional.
2. Diseño de folletos.
3. Diseño de logotipos.
4. Maquetación de catálogos.
5. Maquetación de revistas.
6. Diseño de stands y exhibidores.

7. Retoque fotográfico.
8. Diseño 3D.

Técnico en soporte de sistemas informáticos

Funciones:

1. Gestionar el manejo de usuarios, plataforma virtual y mensajería instantánea.
2. Administrar la red telefónica institucional.
3. Ejecutar políticas en el servicio de Internet tanto inalámbrico como de red de datos.
4. Apoyar a usuarios en operaciones de implementación o adecuación de servicios informáticos.
5. Detección y eliminación de virus y/o programas espías.
6. Instalación y mantenimiento de software propio o programas comerciales.
7. Instalación y configuración de componentes internos o externos.
8. Recuperación de datos eliminados o destruidos.
9. Elaboración de manuales y guías de funcionamiento.
10. Realización y control de copias de seguridad de la información sensible de la empresa.
11. Inventario y control de Hardware y software.
12. Control de la red.
13. Desarrollo de políticas de uso de Equipos informáticos.
14. Formación de los usuarios.
15. Desarrollo de planes de mantenimiento.
16. Establecer criterios de seguridad.

Estructura del manual

 <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS</p> <p>SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN</p>	SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN	
	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA</p>	Página
	<p>PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES Y CENTRO DE DATOS</p> <p>Estructura del manual</p>	UIT-01

1. PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES Y CENTRO DE DATOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre: Procedimiento de administración de servidores y centro de datos

Código: UIT-01

PROPÓSITO

Se propone garantizar la disponibilidad de los servicios de los diferentes sistemas informáticos que presta la Unidad de Informática y Tecnología.

ALCANCE

Este procedimiento es realizado por la Unidad de Informática y Tecnología beneficiado a todo funcionario(a) que tenga computadora con conexión a la red informática de la SGJD.

PERSONAL QUE INTERVIENE

Administrador de Red, Especialista en Informática II y Técnicos en Soporte

CUADRO DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1. Monitoreo de recursos	1.1. Se realiza un monitoreo del desempeño de las particiones y discos en cada uno de los servidores, verificando la velocidad de lectura y escritura, tiempo de acceso y capacidad usada.	Especialista Informático II
	1.2. Se realiza un monitoreo del desempeño de la CPU, verificando el porcentaje de consumo del sistema y las aplicaciones.	Especialista Informático II

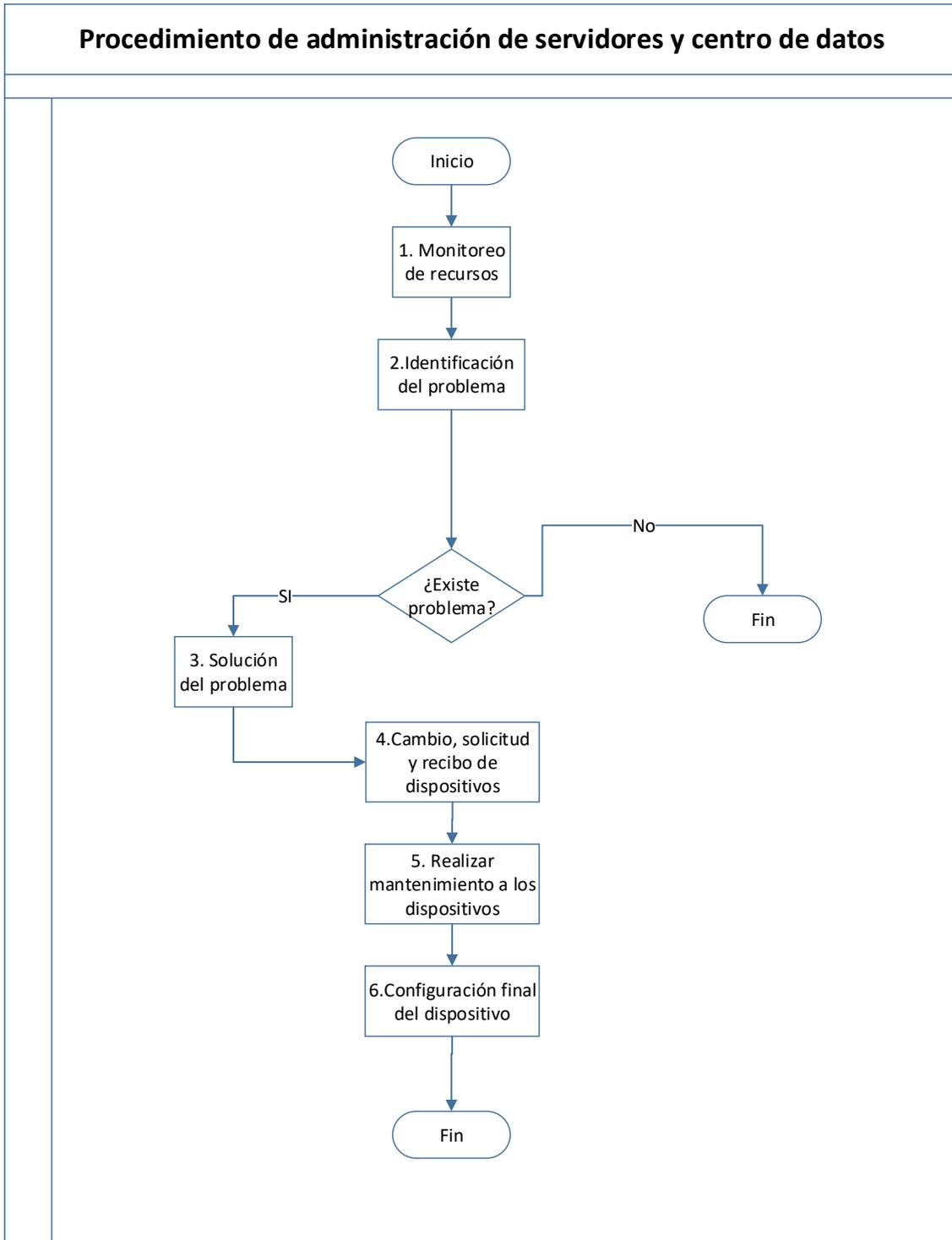
	1.3. Se realiza un monitoreo de los tiempos de respuesta de las interfaces del servidor, también se verifica el ancho de banda consumido por el mismo.	Administrador de Red
	1.4. Se realiza una revisión de los diferentes archivos de logs del servidor para determinar si en el hardware o software se presentan anomalías.	Administrador de Red
	1.5. Se realiza una revisión de los enlaces de datos (Internet e Intranet) y los equipos de red (suiches y enrutadores) para detectar posibles fallas o la no disponibilidad operativa de los mismos.	Administrador de Red
	1.6. Se hace la revisión de la planta telefónica, puertos troncales, enlaces primarios y extensiones, con el fin de detectar una posible no disponibilidad o falla.	Administrador de Red
	1.7. Si los problemas en los discos, la CPU, interfaces de red, equipos de red, enlaces, telefonía y los logs persisten se pasa a la siguiente actividad para su identificación.	Especialista Informático II
2. Identificación del problema	2.1. Para los discos: Se verifica que la aplicación no esté generando problema sobre la lectura o escritura del disco. Se verifica que el disco o partición no esté presentado fallos físicos. Se verifica que	Especialista Informático II
	2.2. Para la CPU: Se identifica el proceso o procesos que estén generando los mayores consumos de CPU y se verifica si	Especialista Informático II
	2.3. Para interfaces de red: Se verifica el consumo de ancho de banda, teniendo en cuenta el tipo de tráfico (HTTP, SMTP, FTP, STREAMING, recursos compartidos, entre otros) que se genere. Dependiendo de este tipo de tráfico se verifica si hay algún problema en los dispositivos de red o si algún equipo o aplicativo está	Administrador de Red

	2.4. Para equipos de red: Se localiza el equipo de red afectado acudiendo al mapa de distribución de equipos y a la herramienta de monitoreo. Se detecta la falla en el equipo o puerto.	Administrador de Red
	2.5. Para enlaces de red: Se establece el alcance del corte en el servicio ya sea en la red de campus o en la red de Internet, para lo cual se acude al estado de los	Administrador de Red
	2.6. Para enlaces telefonía: Se identifica la red con falla a través de la verificación física del par o pares en el centro de cableado principal – planta telefónica- o en el centro del edificio afectado o acometida de las empresas públicas.	Administrador de Red
	2.7. Para extensiones telefónicas: Se identifica el puerto en la planta telefónica y se hace un seguimiento hasta el equipo del	Administrador de Red
	2.8. Para logs: Se identifica el tipo de mensaje reportado, el cual permite establecer sobre qué dispositivo o aplicación se está	Especialista Informático II
3. Solución del problema	<p>3.1. Se realizan las correcciones necesarias para el correcto funcionamiento de los dispositivos: discos, CPU, equipos de red, enlaces, extensiones telefónicas, interfaces de red, cables y logs.</p> <p>Nota: En algunas ocasiones los problemas presentados en las interfaces de red se deben a clientes de la intranet; para su solución se notifica a la unidad de soporte técnico para que programen el servicio, revisen y corrijan el problema presentado por el cliente.</p>	Técnicos en Soporte

<p>4. Cambio, solicitud y recibo de dispositivos</p>	<p>4.1. En caso de falla de algún dispositivo se verifica si puede ser sustituido por algún otro que se encuentre en el stock del Departamento de Sistemas - Coordinador Centro de datos y seguridad informática, o si este tiene garantía. Si el dispositivo tiene garantía se verifica que el servidor tenga contrato de garantía vigente.</p>	<p>Administrador de Red</p>
	<p>4.2. Si la garantía está vigente se contacta telefónicamente al proveedor del servidor para que diagnostique y sustituya el dispositivo. Cuando el dispositivo (servidor, planta, extensión, equipo de red) o componente no posee contrato se contacta al proveedor para que diagnostique y envíe una cotización que incluya el costo de mantenimiento y del dispositivo. Estas cotizaciones se envían a la Oficina de Compras con el concepto técnico, la solicitud de orden de compra y el Certificado de disponibilidad Presupuestal.</p>	<p>Administrador de Red</p>
	<p>4.3. Se recibe el dispositivo y la salida de almacén, por parte de la Oficina de Almacén.</p>	<p>Administrador de Red II</p>
	<p>4.4. En el momento en que se realiza la instalación por parte del proveedor, se hace un seguimiento a la instalación y posteriormente se verifica el correcto funcionamiento del mismo. Con aprobación del jefe del Departamento de Sistemas - Coordinador Centro de datos y seguridad informática, se envía un oficio a la Oficina de Compras indicando la entrega a satisfacción por parte del proveedor.</p>	<p>Especialista Informático II</p>

5. Realizar mantenimiento a los dispositivos	5.1. Se hace limpieza y se corren diagnósticos a los dispositivos. (Equipos de red, planta y extensiones telefónicas).	Especialista Informático II
	5.2. Se realiza la afinación del servidor, configurando los parámetros óptimos para tener el mejor desempeño del servidor.	Especialista Informático II
	5.3. Se realiza la eliminación de los archivos de logs o respaldos temporales que ya no son necesarios.	Administrador de Red II
	5.4. Se realiza la limpieza de los dispositivos en coordinación con la unidad de soporte técnico para realizar el mantenimiento de hardware del servidor.	Especialista Informático II
6. Configuración final del dispositivo	6.1. Se hacen pruebas de funcionamiento a cada dispositivo, red, telefonía o servidor; y se deja en estado funcional.	Administrador de Red
	6.2. Se realiza configuraciones a nivel de firewall local, permisos de lectura, ejecución y escritura sobre el servidor para aumentar la seguridad del servidor.	Administrador de Red
	6.3. Se verifica que los parches de seguridad del servidor estén actualizados.	Especialista Informático
	6.4. Se verifica periódicamente que la información de los respaldos del servidor sea consistente y esté disponible en caso de que necesite ser recuperado.	Especialista Informático II
7. Fin de procedimiento		

DIAGRAMA DE FLUJO



 <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS</p> <p>SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN</p>	SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN	
	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA</p>	Página
	<p>PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DEL SERVIDOR Y PLATAFORMA DEL SITIO WEB INSTITUCIONAL</p>	UIT-01

2. PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DEL SERVIDOR Y PLATAFORMA DEL SITIO WEB INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre: Procedimiento de elaboración de dictamen técnico

Código: UIT-02

PROPÓSITO

Este procedimiento garantiza la disponibilidad del sitio web institucional y sub-dominios en todo momento, conforme a las políticas, normas y medidas de seguridad establecidas por la Unidad de Informática y Tecnología.

ALCANCE

Este procedimiento es realizado por la Unidad de Informática y Tecnología beneficiado a todo funcionario(a) que tenga computadora con conexión a la red informática de la SGJD y además permitiendo el acceso web permanente del público en general al sitio institucional.

PERSONAL QUE INTERVIENE

Especialista Informático II y Técnicos en Soporte

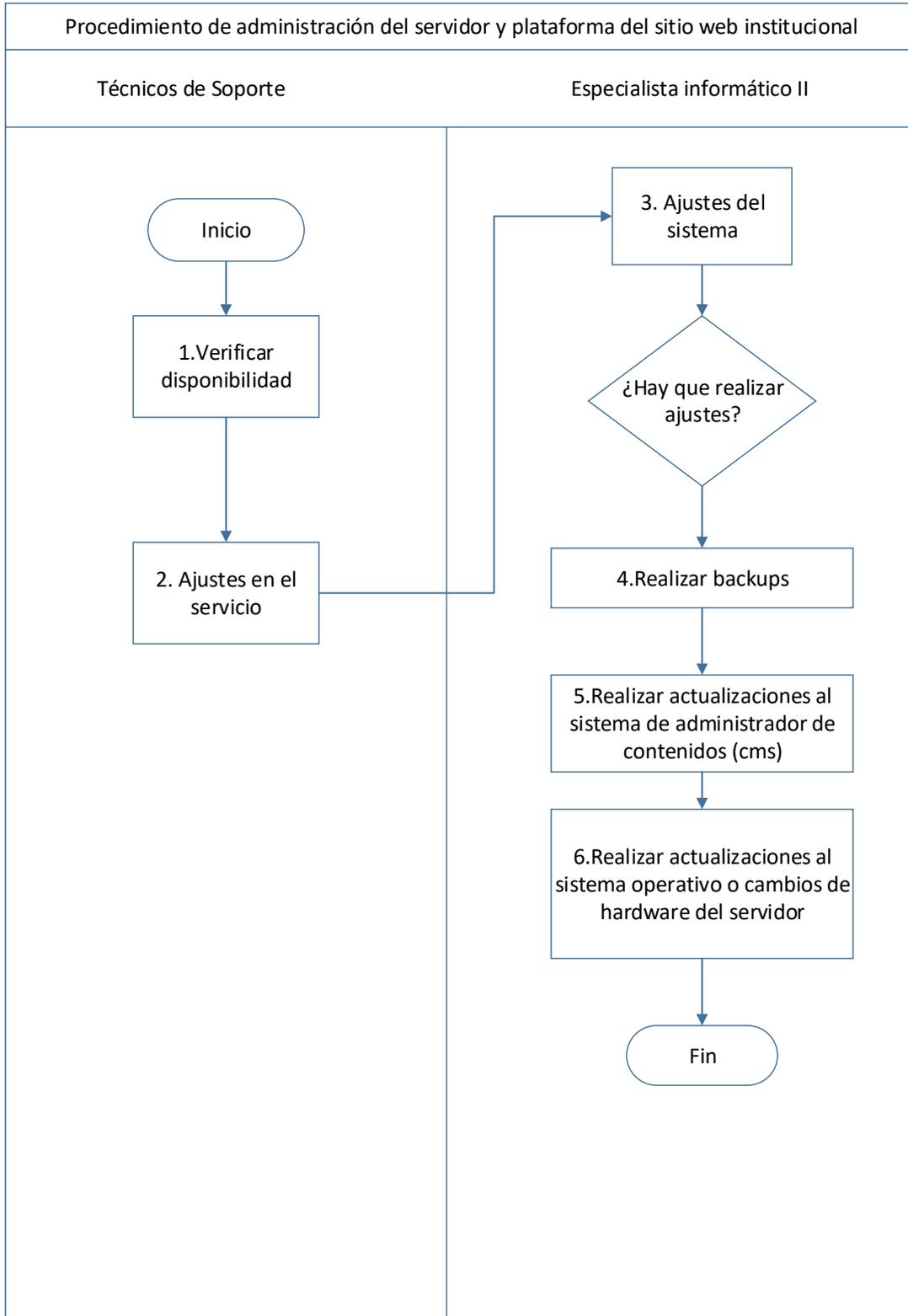
CUADRO DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1. Verificar disponibilidad	1.1. Se verifica la disponibilidad a diario del servidor donde se encuentra hospedado el sitio web.	Técnicos en Soporte

2. Ajustes en el servicio	2.1. Si los fallos corresponden a conectividad, redes, cableado, electricidad, error en sistema operativo, actos de piratería (hackeo) u otros que apliquen, se informa al Responsable de la Unidad y de Seguridad Informática para que realice los respectivos ajustes.	Técnicos en Soporte
	2.2. Si los fallos corresponden a base de datos, error en la aplicación, error en actualización, error en programación el Webmaster realizará los ajustes.	Técnicos en Soporte
3. Ajustes del sistema	3.1. En los casos que aplique, el Encargado de la Unidad realizará los ajustes para el restablecimiento del servicio.	Especialista Informático II
	3.2. En los casos que aplique, el Webmaster realizará los ajustes necesarios para el restablecimiento el servicio.	Especialista Informático II
4. Realizar Backups	4.1. Se realizarán backups de acuerdo con las políticas establecidas para backups y respaldo de información por la Unidad de Informática y Tecnología.	Especialista Informático II
5. Realizar actualizaciones al sistema de administrador de contenidos (CMS)	5.1. Se realizarán actualizaciones al CMS teniendo en cuenta las recomendaciones y parches de seguridad que publique el proveedor de CMS en su sitio web o a través de correo informativo.	Especialista Informático II
6. Realizar actualizaciones al sistema operativo o cambios de hardware del servidor	6.1. Se realizarán las actualizaciones correspondientes al sistema operativo del servidor donde está hospedado el Sitio web de la SGJD de acuerdo con las recomendaciones del fabricante del S.O.	Especialista Informático II
	6.2. De igual manera, las actualizaciones de hardware, cambios de memoria ram, procesador, discos duros, etc.	Especialista Informático II
	6.3. Estas actualizaciones no deben afectar la disponibilidad del servicio, para lo cual el Webmaster establecerá la forma adecuada de hacer las actualizaciones.	Especialista Informático II

7. Fin de Procedimiento		
--------------------------------	--	--

DIAGRAMA DE FLUJO



 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS ★ ★ ★ ★ ★ SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN	SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA	Página
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE FIREWALL Y SEGURIDAD	UIT-02

3. PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE FIREWALL Y SEGURIDAD

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre: Procedimiento de administración de firewall y seguridad

Código: UIT-03

PROPÓSITO

Configurar las listas de control de acceso del firewall perimetral, asegurando de esta forma el funcionamiento de los servidores y servicios, protegiéndolos de los peligros de Internet y cumpliendo con las necesidades de los servicios que acceden o son accedidos desde la red.

ALCANCE

Este procedimiento es realizado por la Unidad de Informática y Tecnología beneficiando a todo funcionario(a) que tenga computadora con conexión a la red informática de la SGJD.

PERSONAL QUE INTERVIENE

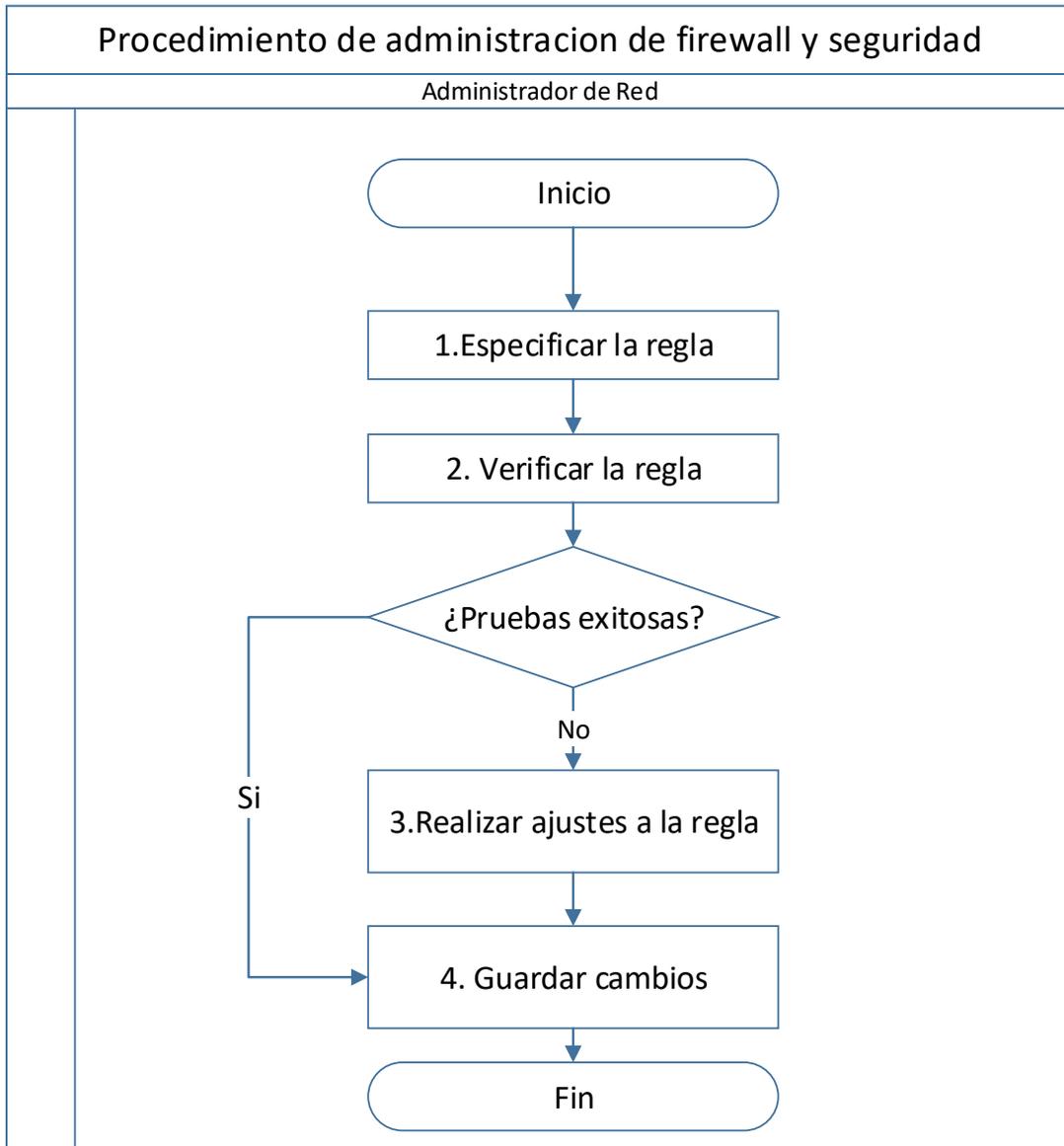
Administrador de Red

CUADRO DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1. Especificar la regla	1.1. Se ingresa al firewall para crear una regla en sentido inside-outside u outside-inside.	Administrador de Red
2. Verificar la regla	2.1. Se verifica el funcionamiento de la regla, realizando pruebas de acceso al servicio.	Administrador de Red
	2.2. Si las pruebas son exitosas, continuar con la etapa 4, de lo contrario, continuar con la etapa 3.	Administrador de Red
3. Realizar ajustes a la regla	3.1. Revisar nuevamente la configuración de la regla o a realizar ajustes sobre ella. Si es del caso, eliminar la regla y continuar con la etapa 1, de lo contrario, continuar con la siguiente actividad.	Administrador de Red
4. Guardar cambios	4.1. Se guardan los cambios en el firewall.	Administrador de Red

5. Fin de Procedimiento

DIAGRAMA DE FLUJO



 <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS</p> <p>SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN</p>	SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA	Página
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE BACKUPS	UIT-03

4. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE BACKUPS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre: Procedimiento de gestión de backups

Código: UIT-04

PROPÓSITO

Este procedimiento busca respaldar la información almacenada en las bases de datos e información que están bajo la responsabilidad del Centro de Datos, conforme a las políticas de seguridad establecidas por éste, garantizando la disponibilidad de los datos en el momento en que se requieran.

ALCANCE

Este procedimiento es realizado por la Unidad de Informática y Tecnología beneficiado a todo funcionario(a) que tenga computadora con conexión a la red informática de la SGJD.

PERSONAL QUE INTERVIENE

Especialista Informático II y Técnicos en Soporte

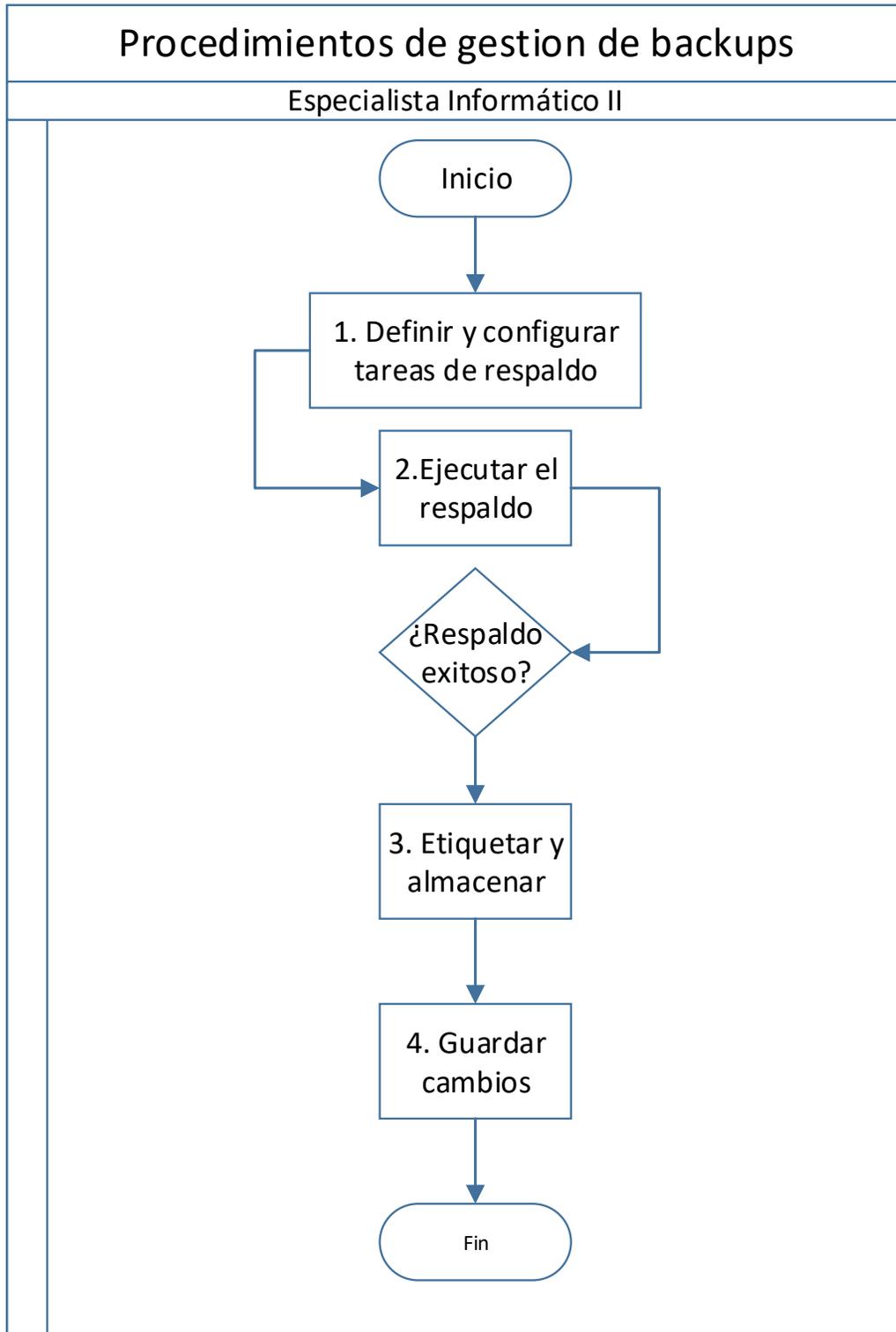
CUADRO DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1. Definir y configurar tareas de respaldo	1.1. Los respaldos de datos pueden ser respaldos lógicos o respaldos en frío.	Especialista Informático II
	1.2. Respaldo en frío: Previo acuerdo con el usuario funcional, se define día y hora de ejecución de este respaldo.	Especialista Informático II

	1.3. Respaldo en frío para base de datos: Se le debe recordar al usuario funcional que éste respaldo implica suspender el servicio de la base de datos: Configurar base de datos en modo archivolog y Identificar los archivos que componen la base de datos.	Especialista Informático II
	1.4. Respaldo lógico: Se construye un script que especifica los datos a respaldar, nombre del archivo a generar, el nombre del archivo log, el tipo de respaldo y las fechas del respaldo.	Especialista Informático II
2. Ejecutar el respaldo	2.1. Si el respaldo es lógico: Se emplea la utilidad para programar tareas del sistema operativo (cron), se programa la ejecución del script de respaldo automáticamente.	Especialista Informático II
	2.2. Si el respaldo es en frío para base de datos: En las fechas previamente pactadas, se baja en modo normal la base de datos y se copian con comandos del sistema operativo los archivos que componen la base de datos y se copian diariamente los archivos tipo archive log.	Especialista Informático II
	2.3. Si el respaldo es en frío: En las fechas previamente pactadas, se copian los respaldos del sistema operativo, los archivos que componen las diferentes aplicaciones o servicios a respaldar.	Especialista Informático II
3. Etiquetar y almacenar	3.1. Se verifica como fueron ejecutados cada uno de los scripts de respaldo consultando los archivos tipo log. Si fue exitoso: Se procede a copiar los archivos en disco, medios magnéticos y guardarlos debidamente marcados en la caja de seguridad, Centro de datos y copia externa. Si no fue exitoso: Se notifica vía correo electrónico, al profesional responsable del servicio respaldado. Se concerta	Especialista Informático II
	3.2. Se hace el respectivo registro en el formato backups para respaldos.	Especialista Informático II
	3.3. Se almacena en caja de seguridad.	Especialista Informático II

4. Fin de Procedimiento		
------------------------------------	--	--

DIAGRAMA DE FLUJO



 <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS</p> <p>SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN</p>	SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA	Página
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE BACKUPS DE SERVIDORES	UIT-04

5. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE BACKUPS DE SERVIDORES

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre: Procedimiento de gestión de backups de servidores

Código: UIT-05

PROPÓSITO

Este procedimiento respalda la información de los aplicativos institucionales instalados en los servidores que están bajo la responsabilidad de la Unidad de Informática y Tecnología, conforme a las políticas de seguridad establecidas por éste y garantiza la disponibilidad de los datos en el momento en que se requieran.

ALCANCE

Este procedimiento es realizado por la Unidad de Informática y Tecnología beneficiado a todo funcionario(a) que tenga computadora con conexión a la red informática de la SGJD.

PERSONAL QUE INTERVIENE

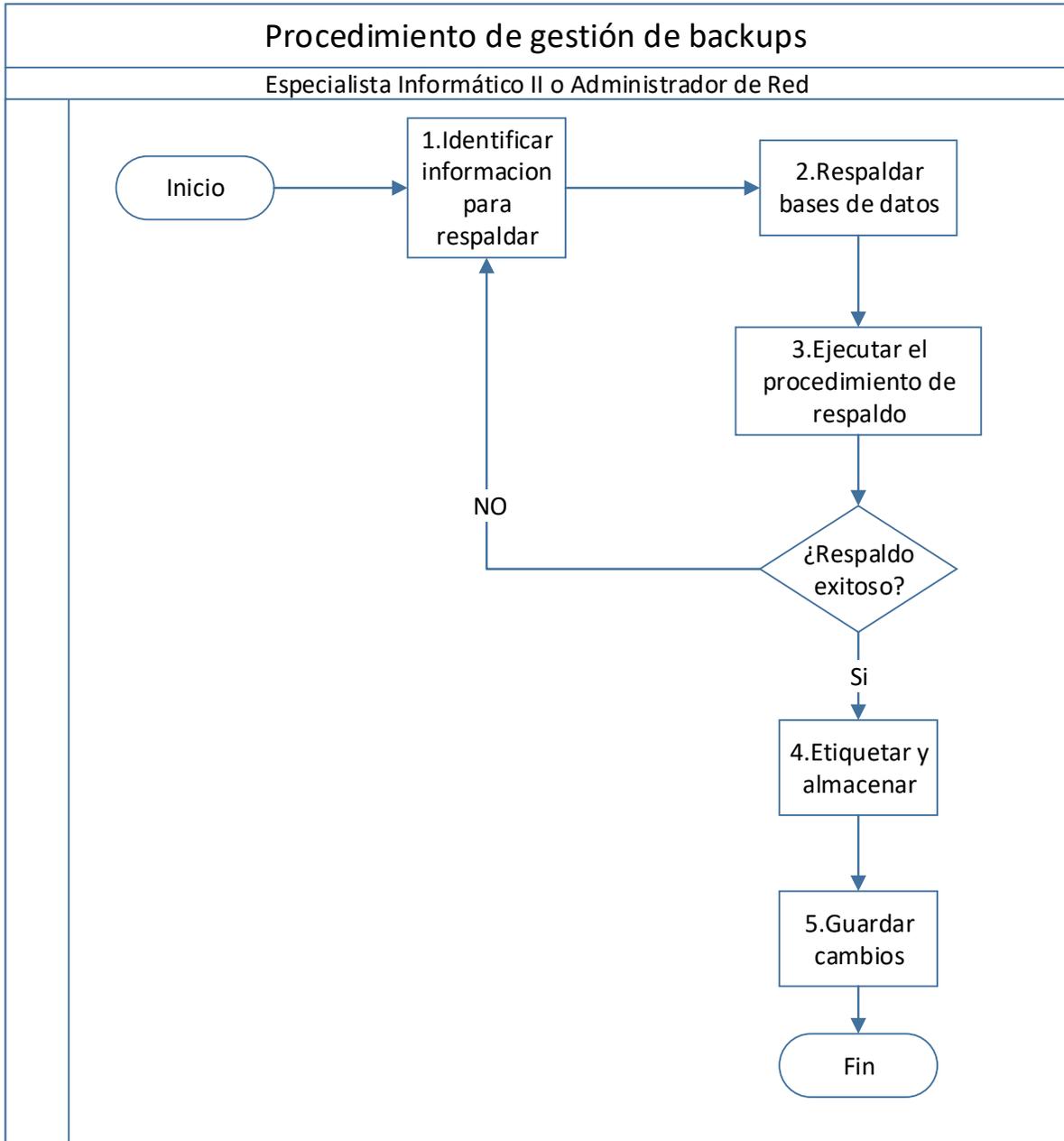
Especialista Informático II o Administrador de Red

CUADRO DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1. Identificar información para respaldar	1.1. Servidor. En este caso, se identifican los archivos o particiones que se van a respaldar	Especialista Informático II o Administrador de Red
	1.2. Si el respaldo es de aplicación, se continúa con la etapa 3.	Especialista Informático II o Administrador de Red

	1.3. Si el respaldo es de bases MySQL y SQL, se continúa con la etapa 2.	Especialista Informático II o Administrador de Red
2. Respalda bases de datos	2.1. Se respaldan diariamente mediante la herramienta de backup dependiendo del gestor de base de datos. Nota: Este respaldo se realiza en disco duro o medios magnéticos.	Especialista Informático II o Administrador de Red
3. Ejecutar el procedimiento de respaldo	3.1. Se ejecuta el respaldo de la información y los archivos son extraídos mediante el uso de disco externo.	Especialista Informático II o Administrador de Red
4. Verificar la finalización del proceso	4.1. Si el proceso finaliza exitosamente, continuar con la siguiente actividad, de lo contrario y basado en el error reportado si no reiniciar el proceso etapa 1.	Especialista Informático II o Administrador de Red
5. Etiquetar y almacenar	5.1. Se especifica a que servidor o aplicación se le realizó el backup con la fecha en que se realizó. Almacenar en gavetas y caja fuerte.	Especialista Informático II o Administrador de Red
Fin de Procedimiento		

DIAGRAMA DE FLUJO



 <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS</p> <p>★ ★ ★ ★</p> <p>SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN</p>	SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA	Página
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL CORREO INSTITUCIONAL	UIT-05

6. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL CORREO INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre: Procedimiento de control del correo institucional

Código: UIT-06

PROPÓSITO

Este procedimiento garantiza la disponibilidad del correo institucional en todo momento, conforme a las políticas, normas y medidas de seguridad establecidas por la Unidad.

ALCANCE

Este procedimiento es realizado por la Unidad de Informática y Tecnología beneficiado a todo funcionario(a) que tenga un correo institucional.

PERSONAL QUE INTERVIENE

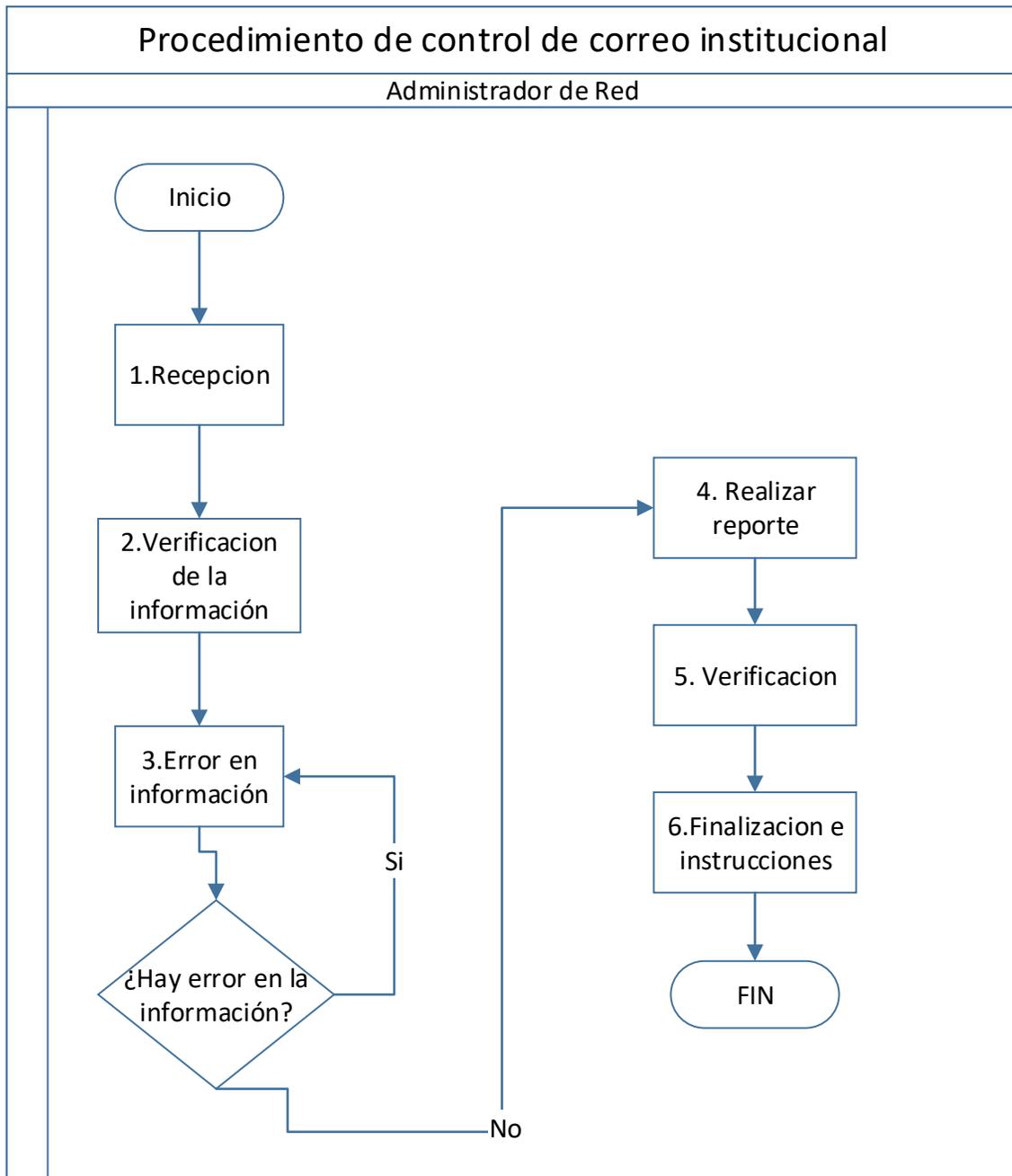
Administrador de Red

CUADRO DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1. Recepción de información	1.1. Se recibe la solicitud de creación de correo, cambio de contraseña o soporte, a través del correo electrónico u otro medio escrito (memorando)	Administrador de Red
2. Verificación de la información	2.1. Se revisa que los datos enviados correspondan a la persona que solicita el soporte, de acuerdo con los datos que se indican cuando un usuario solicita crear correo o solicita algún soporte.	Administrador de Red
3. Error en información	3.1. Si la información no corresponde o no está completa se envía un correo a quien la envió para que realice los respectivos ajustes.	Administrador de Red

4. Realizar soporte	4.1. Se accede al servidor de correos de la SGJD y se realiza la creación del correo, el cambio de contraseña o el soporte que solicitó el usuario.	Administrador de Red
	4.2. Si aplica, se incluye al usuario en las diferentes listas de correo que existen en la SGJD (Listado de Personal, Directores u otros de que se desee crear).	Administrador de Red
5. Verificación	5.1. Se verifica que los datos creados o modificados funcionen adecuadamente.	Administrador de Red
6. Finalización	6.1. Se da respuesta al usuario a través del correo electrónico sobre la creación de la cuenta o los cambios realizados de acuerdo con la solicitud recibida.	Administrador de Red
	6.2. Se le envían las instrucciones necesarias para acceder y las consideraciones que debe tener en cuenta en el uso del correo.	Administrador de Red

DIAGRAMA DE FLUJO



 <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS</p> <p>SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN</p>	SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA	Página
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE	UIT-06

7. PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre: Procedimiento de mantenimiento preventivo de hardware y software

Código: UIT-07

PROPÓSITO

El mantenimiento preventivo consiste en una profesional atención periódica de limpieza, verificación y afinación de los distintos elementos integrantes de un equipo de cómputo. Estos elementos son:

- Las unidades de entrada / salida (teclado, mouse, monitor, impresoras, scanner, etc.).
- Las unidades de almacenamiento (disco duro, unidades de CD-ROM, unidades de DVD-ROM, etc.)
- Software en términos de configuración, instalación y optimización.

Consiste en la inspección periódica y coordinada de los elementos y componentes de la computadora propensos a fallas y la corrección antes de que esto ocurra.

ALCANCE

Este procedimiento es realizado por la Unidad de Informática y Tecnología beneficiado a todo funcionario(a) que tenga computadora o equipo informático asignado de la SGJD.

PERSONAL QUE INTERVIENE

Jefe de Informática y Técnicos en Soporte

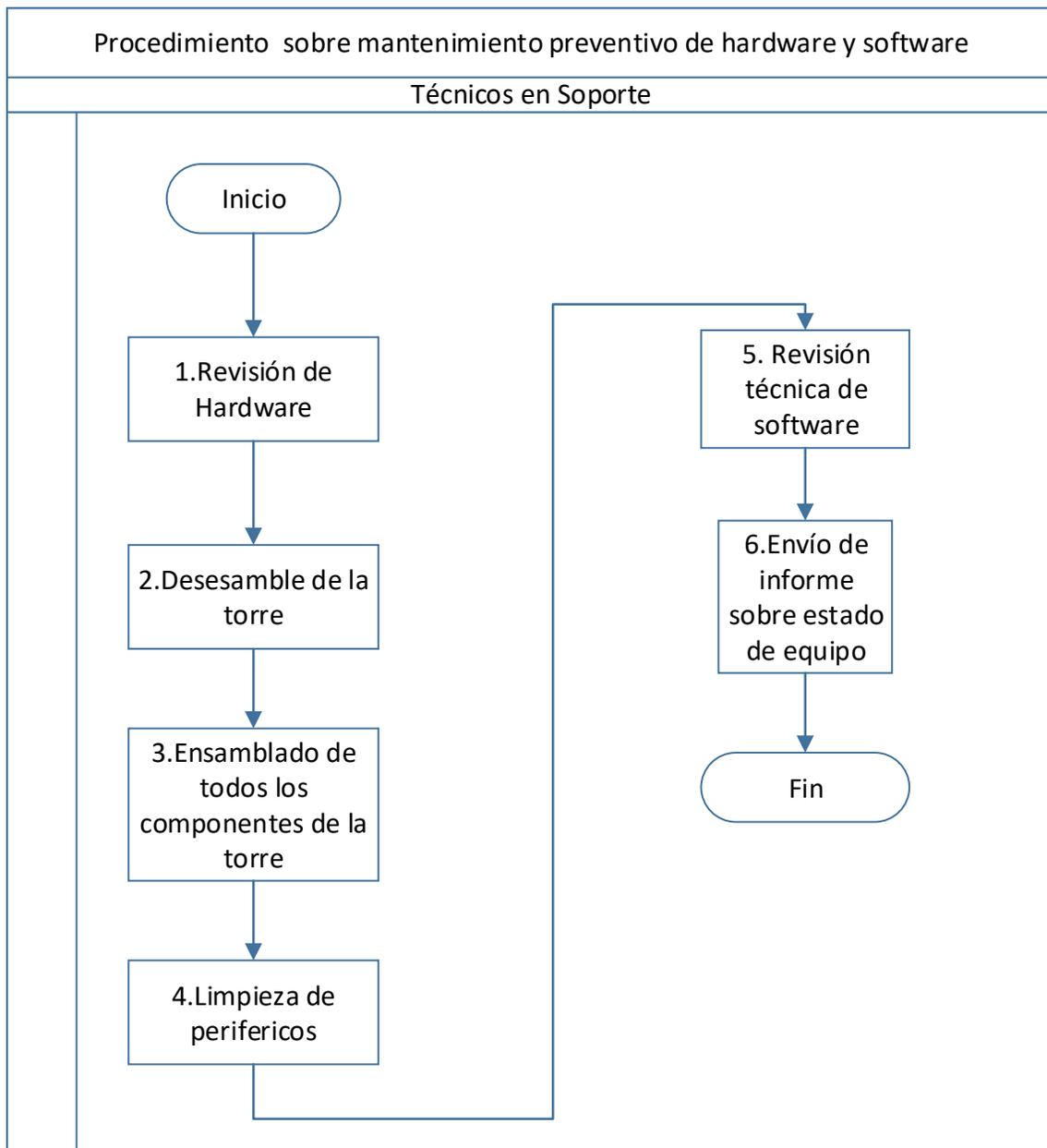
CUADRO DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1. Revisión de Hardware	1.1. Revisión física de instalación eléctrica, verificando la instalación eléctrica del equipo y sus periféricos.	Técnicos en Soporte

2. Desensamble de la torre	2.1. Revisar la fecha de garantía de la computadora antes de abrirla.	Técnicos en Soporte
	2.2. Apague la computadora personal.	Técnicos en
	2.3. Identifique el tipo de tornillería o mecanismo de fijación de la tapa del CPU, para poder tener acceso a los componentes internos.	Técnicos en Soporte
	2.4. Retire la tornillería una vez que ya identificó el tipo y márquela para que no se confunda con los que se utilizan para fijar las tarjetas de expansión.	Técnicos en Soporte
	2.5. Una vez que ya se retiró la tapa es bueno identificar los componentes a la vista entre ellos: fuente de poder, unidad de disco duro, unidades lectoras de discos flexibles, tarjetas de expansión, memoria ram, tarjeta madre y otros.	Técnicos en Soporte
	2.6. Desensamble de cada componente.	Técnicos en
3. Ensamblado de todos los componentes de la torre	3.1. Ahora se procederá de manera inversa para el ensamble de la torre visto en la etapa 1.	Técnicos en Soporte
	3.2. Se fijarán los discos duros y unidades lectoras de disco flexible.	Técnicos en Soporte
	3.3. Conectar los cables de datos (bus) y energía.	Técnicos en
	3.4. Conectar las tarjetas de expansión.	Técnicos en
	3.5. Conectar cable de fuente principal.	Técnicos en
4. Limpieza de periféricos	4.1. Una vez que se ha terminado de dar mantenimiento al CPU y de considerar las posibles fallas en el ensamblado, hay que limpiar el resto, y ahora es el turno del monitor.	Técnicos en Soporte
	4.2. La limpieza del teclado, se puede clasificar en dos tipos: limpieza superficial y limpieza profunda (solo en caso de derrame de líquido sobre teclado).	Técnicos en Soporte
	4.3. Limpieza de mouse dependiendo de tipo de puerto de conexión (USB, PS2, Serial) y su tecnología (mecánico, óptico y láser).	Técnicos en Soporte
5. Revisión técnica de Software	5.1. Revisar la actualización constante de antivirus.	Técnicos en
	5.2. Ejecutar desfragmentación de disco duro.	Técnicos en
	5.3. Chequeo de errores de disco duro.	Técnicos en
	5.4. Optimización de registro de Windows.	Técnicos en
	5.5. Eliminación de archivos temporales.	Técnicos en
	5.6. Limpia de programas que no son utilizados.	Técnicos en
	5.7. Liberar espacio en el disco duro.	Técnicos en

	5.8. Realizar copia de seguridad de Sistemade Operativo.	Técnicos en Soporte
6. Envío de Informe sobre estado del equipo.	6.1. Se envía informe con el resultado del mantenimiento si se encontró algún problema u ocupa algún cambio el equipo.	Técnicos en Soporte
7. Fin de proceso		

DIAGRAMA DE FLUJO



 <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS</p> <p>SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN</p>	SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN	
	<p>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA</p>	Página
	<p>PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE</p>	UIT-07

8. PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre: Procedimiento de mantenimiento correctivo de hardware y software mantenimiento correctivo de hardware y software

Código: UIT-08

PROPÓSITO

Reparación de los elementos y equipos de la computadora que han fallado, durante o después de su uso.

ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los trabajos de mantenimiento correctivo que se realicen a los equipos y dispositivos electrónicos de la SGJD.

PERSONAL QUE INTERVIENE

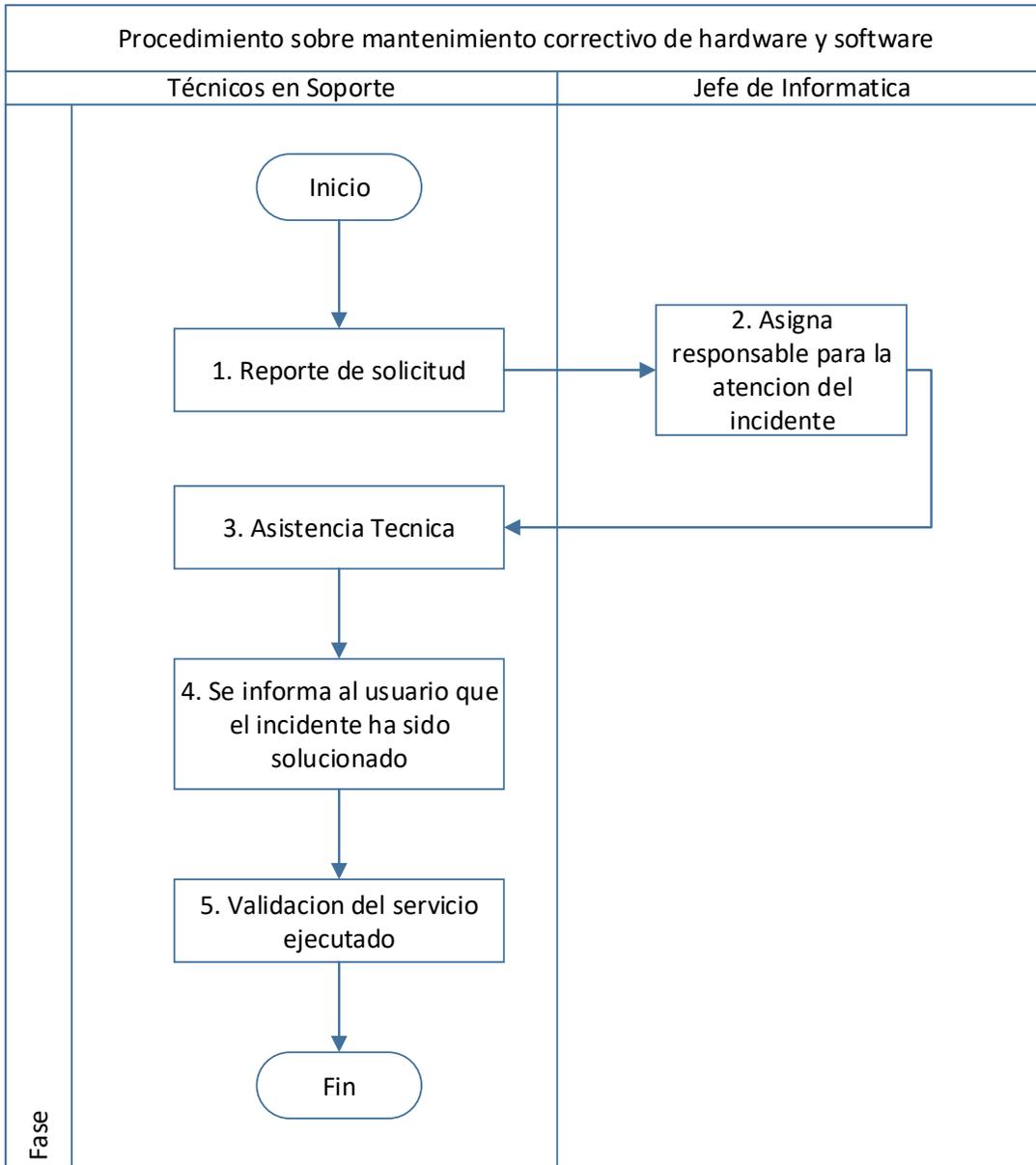
Administrador de Red y Técnicos en Soporte

CUADRO DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1. Reporte de solicitud	1.1. Reporta solicitud (memorandos, vía telefónica o correo electrónico).	Técnicos en Soporte
2. Asigna responsable para la atención del incidente	2.1. De acuerdo a la solicitud se asigna el técnico responsable de atender el incidente, Registra el responsable asignado.	Administrador de Red.
3. Asistencia técnica	3.1. Realiza el diagnóstico para la atención de la solicitud.	Técnicos en Soporte

	3.2. Realiza lo necesario para atender y solucionar el incidente.	Técnicos en Soporte
4. Se informa al usuario que el incidente ha sido solucionado	4.1. Da a conocer al usuario lo que se hizo y realiza las pruebas pertinentes.	Técnicos en Soporte
	4.2. Realiza cierre del servicio de soporte realizado.	Técnicos en Soporte
5. Validación del servicio ejecutado	5.1. Valida y califica el servicio de soporte prestado.	Técnicos en Soporte
6. Fin de Procedimiento		

DIAGRAMA DE FLUJO



 <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS</p> <p>SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN</p>	SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA	Página
	PROCEDIMIENTO DE DISTRIBUCIÓN DE PUNTOS DE CONEXIÓN FÍSICOS A LA RED	UIT-08

9. PROCEDIMIENTO DE DISTRIBUCIÓN DE PUNTOS DE CONEXIÓN FÍSICOS A LA RED

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre: Procedimiento de distribución de puntos de conexión físicos a la red

Código: UIT-09

PROPÓSITO

Es hacer llegar a todos los puestos de trabajo una conexión de calidad a la red de datos de la SGJD; Igualmente de responder de manera oportuna y adecuada ante cualquier fallo en la red de datos, para lograr que los usuarios tengan un servicio de alta disponibilidad de excelente desempeño y calidad.

ALCANCE

Este procedimiento es realizado por la Unidad de Informática y Tecnología beneficiado a todo funcionario(a) que tenga la necesidad de conexión a la red informática de la SGJD.

PERSONAL QUE INTERVIENE

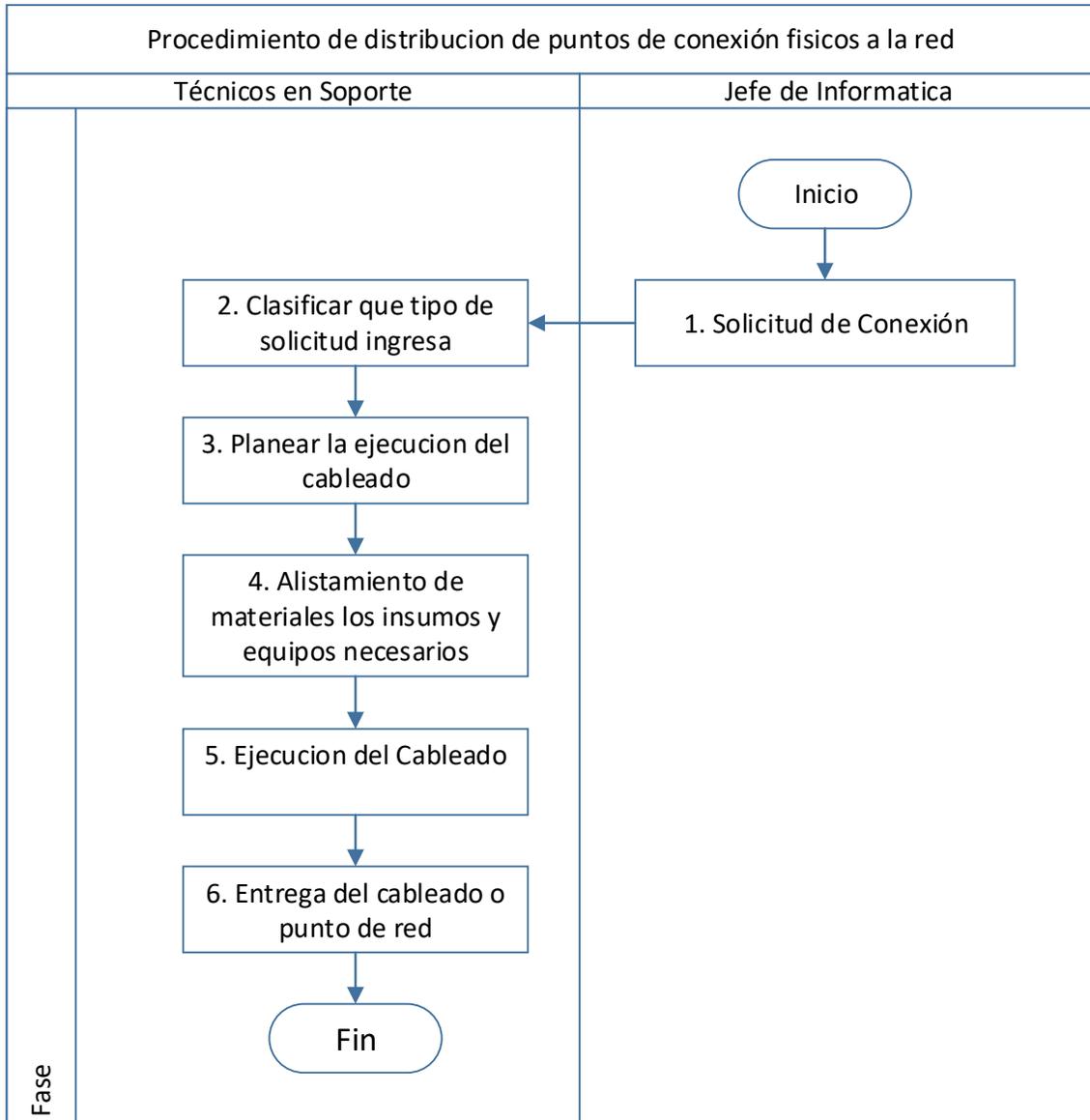
Administrador de Red y Técnicos en Soporte

CUADRO DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1. Solicitud de conexión	1.1. Se recibe la solicitud a través por memorando.	Administrador de Red
2. Clasificar que tipo de solicitud ingresa	2.1. Conectar un edificio a la red de la Institucional de la SGJD.	Técnicos en Soporte
	2.2. Adicionar un punto de red.	Técnicos en Soporte
	2.3. Habilitar punto de red existente.	Técnicos en Soporte
	2.4. Falla de un punto de red Existente.	Técnicos en Soporte

3. Planear la ejecución del cableado	3.1. Se realiza la planificación de la ejecución del cableado y se informa al usuario a través de la mesa de ayuda. De ser necesario se pide apoyo de personal a soporte técnico.	Técnicos en Soporte
4. Alistamiento de materiales los insumos y equipos necesarios	4.1. Se alista las herramientas, el material, los insumos y los equipos necesarios para el cableado, en caso de hacer falta algo, se debe realizar el pedido.	Técnicos en Soporte
5. Ejecución del cableado	5.1. Se desplaza al sitio donde se debe ejecutar la solución bajo los estándares de calidad (ISO/IEC 11801, ANSI/TIA/EIA 568-B, ANSI/EIA/TIA 569-A, ANSI/TIA/EIA 606-A). Que obedece a las normas de cableado estructurado.	Técnicos en Soporte
6. Entrega del cableado o punto de red	6.1. Se diligencia el formato de entrega a satisfacción con el visto bueno del jefe del área.	Técnicos en Soporte
7. Fin de procedimiento		

DIAGRAMA DE FLUJO



 <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS</p> <p>SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN</p>	SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA	Página
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DICTÁMEN TÉCNICO	UIT-09

10. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DICTAMEN TÉCNICO

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre: Procedimiento de elaboración de dictamen técnico

Código: UIT-10

PROPÓSITO

Proporcionar un dictamen técnico para que las diversas dependencias de la SGJD para que puedan adquirir equipo de cómputo o repuestos.

ALCANCE

Este procedimiento está digerido para las Direcciones y Unidades Ejecutoras de la SGJD.

PERSONAL QUE INTERVIENE

Direcciones y Unidades Ejecutoras, Administrador de Red y Técnicos en Soporte

CUADRO DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1. Envía solicitud de dictamen	1.1. Enviar solicitud de dictamen sobre la requisición de equipo o repuestos necesario.	Direcciones y Unidades Ejecutoras
2. Recibe solicitud, aprueba elaboración de dictamen y envía documentación	2.1. Recibe solicitud de requisición de equipo o repuestos y remite a la Unidad de Informática y Tecnología.	Gerencia Administrativa
3. Recibe solicitud	3.1. Recibe requisición de compra con las especificaciones técnicas.	Especialista Informático II
4. Verificaciones de especificaciones	4.1. Verifica que cumpla con las especificaciones necesarias.	Especialista Informático II

5. Elaboración de dictamen	5.1. Elaboración del documento en el cual se plasman las características con las que deberán cumplir los accesorios y/o equipo de cómputo que deseen adquirir las diversas Direcciones y Unidades Ejecutoras.	Especialista Informático II
6. Envío del dictamen técnico	6.1. Entrega de documento con las firmas necesarias	Especialista Informático II
7. Fin de procedimiento		

 <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS</p> <p>★ ★ ★ ★ ★</p> <p>SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN</p>	SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA	Página
	PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE SOFTWARE	UIT-10

11. PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE SOFTWARE

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre: Procedimiento de instalación de software

Código: UIT-11

PROPÓSITO

Proporcionar el servicio de instalación de sistemas y/o programas específicos solicitados por las diferentes Direcciones y Unidades Ejecutoras de la SGJD.

ALCANCE

Este procedimiento está digerido para todas las Direcciones y Unidades Ejecutoras de la SGJD.

PERSONAL QUE INTERVIENE

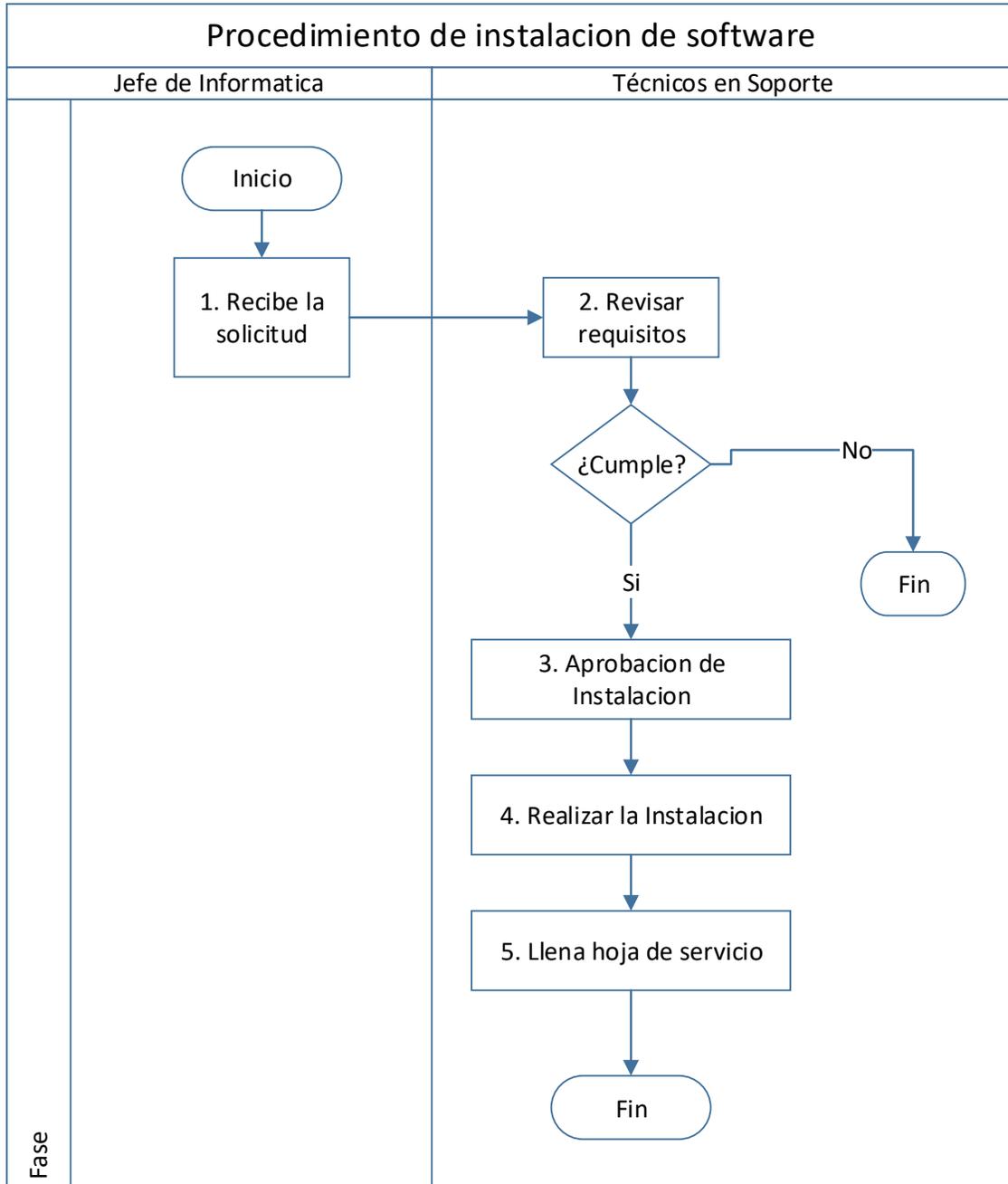
Jefe de Informática y Técnicos en Soporte.

CUADRO DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1. Recibe la solicitud	1.1. Se recibe solicitud por parte de la Direcciones y Unidades Ejecutoras de la SGJD	Especialista Informático II
2. Revisar requisitos	2.1. Se acude al área para revisar los requisitos previos de para realización de la Instalación del Software solicitado.	Técnico en Computación Electrónica.
3. Aprobación de Instalación	3.1. Se revisa si el software cumple con requisitos necesarios para la función del puesto del funcionario(o) de la SGJD o si presenta alguna vulnerabilidad o incompatibilidad con el Sistema Operativo.	Técnico en Computación Electrónica.
4. Realiza la instalación	4.1. Se realizan todos los pasos necesarios para la instalación y además se verifica el funcionamiento correcto del Software.	Técnico en Computación Electrónica.

5. Llena hoja de servicio	5.1. Se registra el programa Instalado en la hoja de actividades del Soporte Técnico.	Técnico en Computación Electrónica
6. Fin de proceso		

DIAGRAMA DE FLUJO



 <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS</p> <p>SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN</p>	SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA	Página
	PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO DE SISTEMAS NUEVOS	UIT-11

12. PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO DE SISTEMAS NUEVOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre: Procedimiento de desarrollo de sistemas nuevos

Código: UIT-12

PROPÓSITO

Creación de software a la medida para cubrir las necesidades de automatización de procesos factibles de desarrollar por la Unidad de Informática y Tecnología.

ALCANCE

Este procedimiento está digerido para todas las Direcciones y Unidades Ejecutoras de la SGJD y debe ser desarrollado por personal especializado en Sistemas.

PERSONAL QUE INTERVIENE

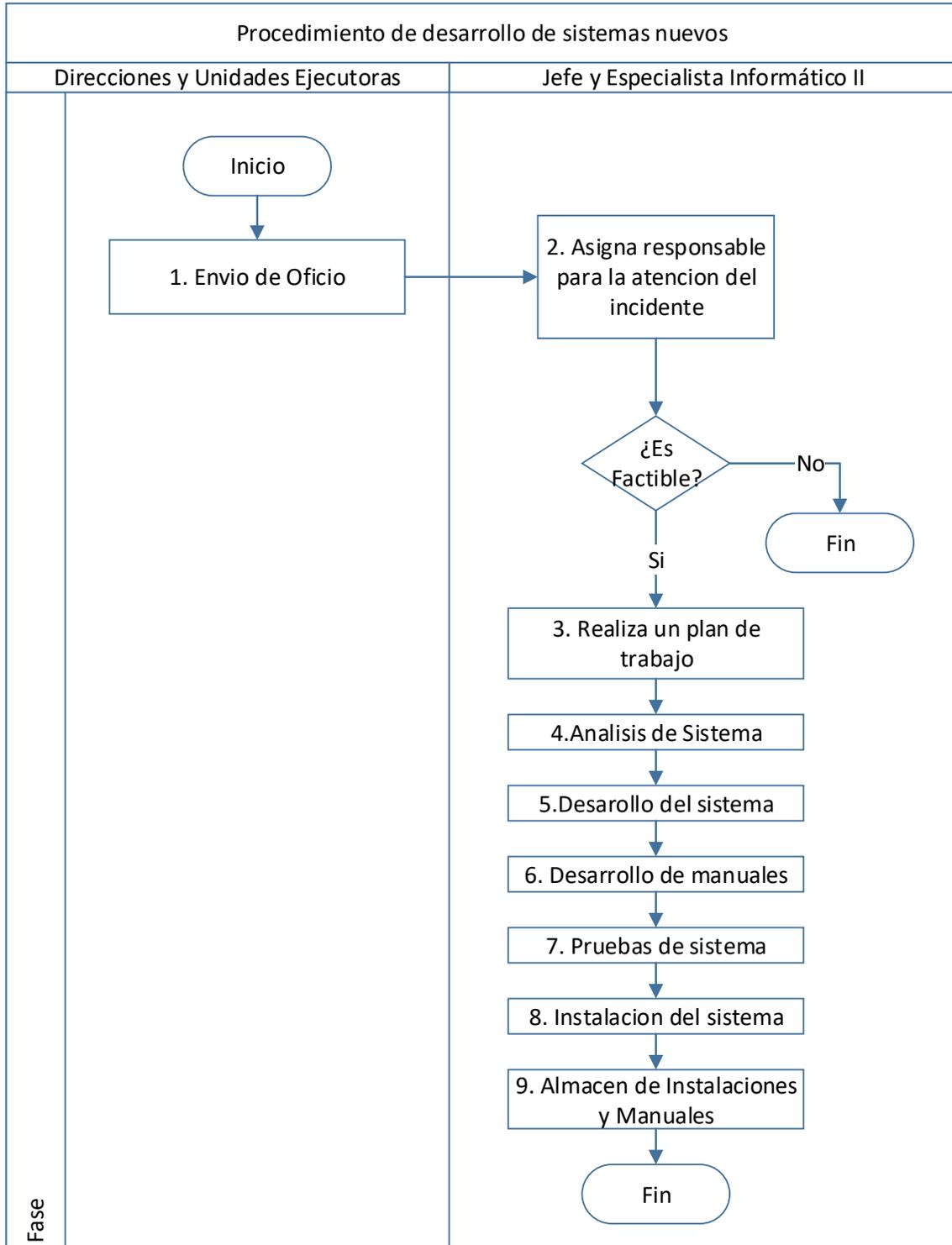
Direcciones y Unidades Ejecutoras, Jefe Informática y Especialista Informático II.

CUADRO DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1. Envío de oficio	1.1. Describir las especificaciones técnicas y necesidades requeridas por parte de Direcciones y Unidades Ejecutoras.	Direcciones y Unidades Ejecutoras
2. Recepción de oficio	2.1. Revisar las especificaciones remitidas y ver la factibilidad del desarrollo.	Jefe Informática y Especialista Informático II
3. Realiza un plan de trabajo	3.1. Describir el plan de trabajo para el desarrollo del software y el cual es aprobado por las partes involucradas.	Jefe Informática y Especialista Informático II
4. Análisis de Sistema	4.1. Analiza los requerimientos y los transforma en diseños del sistema.	Especialista Informático II
5. Desarrolla del sistema	5.1. Desarrolla la programación, diseño de pantallas, reportes, consultas y base de datos.	Especialista Informático II

6. Desarrollo de manuales	6.1. Elabora el manual técnico y el manual del usuario.	Especialista Informático II
7. Pruebas de sistema	7.1. Realiza pruebas en los procesos programados y corrige errores detectados.	Especialista Informático II
8. Instalación del sistema	8.1. Instala el sistema en el área solicitada y entrega los manuales al usuario encargado.	Especialista Informático II
9. Almacén de Instalaciones y Manuales	9.1. Entregan instaladores y documentación requerida para el uso del sistema.	Especialista Informático II
10. Fin de proceso		

DIAGRAMA DE FLUJO



 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS ★ ★ ★ ★ ★ SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN	SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE GOBERNACIÓN, JUSTICIA Y DESCENTRALIZACIÓN	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA	Página
	PROCEDIMIENTO DE MODIFICACIONES DE SISTEMAS EN FUNCIONAMIENTO	UIT-12

13. PROCEDIMIENTO DE MODIFICACIONES DE SISTEMAS EN FUNCIONAMIENTO

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre: Procedimiento de modificaciones de sistemas en funcionamiento
Código: UIT-13

PROPÓSITO

Mantenimiento óptimo de las aplicaciones ya implementadas para cubrir las necesidades de automatización de procesos factibles de hacerlo de las Direcciones y Unidades Ejecutoras de la SGJD.

ALCANCE

Este procedimiento está digerido para todas las Direcciones y Unidades Ejecutoras de la SGJD y debe ser desarrollado por personal especializado en Sistemas.

PERSONAL QUE INTERVIENE

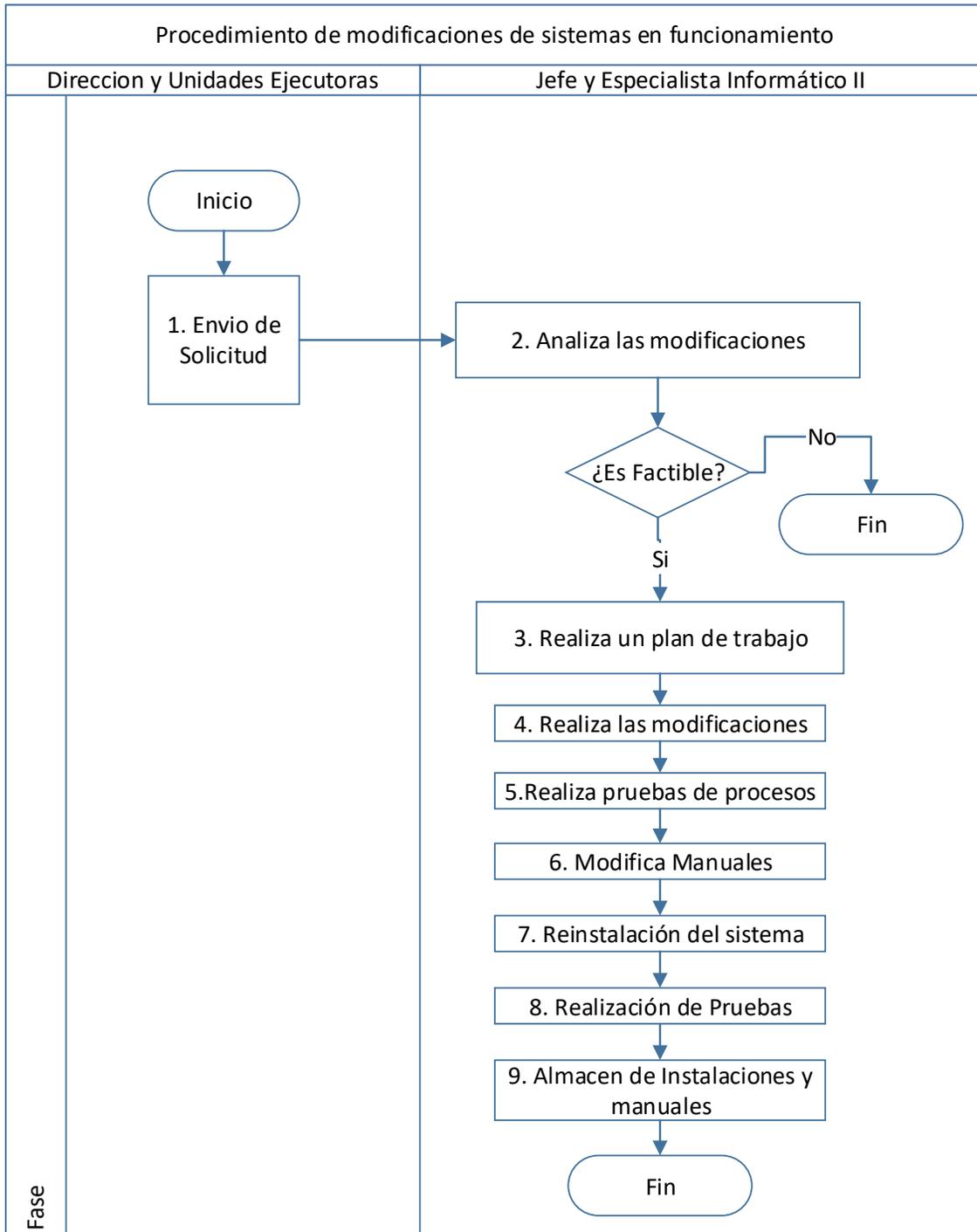
Direcciones y Unidades Ejecutoras, Jefe de Informática y Especialista Informático II.

CUADRO DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1. Envío de solicitud	1.1. Envío de oficio con las modificaciones que se requieren del sistema.	Direcciones y Unidades Ejecutoras
2. Analiza las modificaciones	2.1. Recibir descripción de los usuarios principales acerca de los cambios.	Especialista Informático II
3. Realiza un plan de trabajo	3.1. Describir el plan de trabajo las modificaciones del software y el cual es aprobado por las partes	Especialista Informático II
4. Realiza las modificaciones	4.1. Se desarrollan los cambios en el sistema en base a lo solicitado.	Especialista Informático II

5. Realiza pruebas de procesos	5.1. Realiza pruebas en los procesos programados y corrige errores detectados.	Especialista Informático II
6. Modifica manuales	6.1. Modifica el manual técnico y el manual del usuario.	Especialista Informático II
7. Reinstalación del sistema	7.1. Reinstala el sistema en el área solicitada y entrega los manuales al usuario encargado.	Especialista Informático II
8. Realización de pruebas	8.1. Realiza pruebas con el sistema detectando otras fallas y si se detectan fallas se resuelven.	Especialista Informático II
9. Almacén de Instalaciones y Manuales	9.1. Entregan instaladores y documentación requerida para el uso del sistema.	Especialista Informático II
10. Fin de proceso		

DIAGRAMA DE FLUJO



MATRIZ DE MICRO EVALUACIÓN DE RIESGOS								
Institución :	Secretaría de Gobernación, Justicia y Descentralización							
Objetivo	Garantizar la disponibilidad de los servicios de los diferentes sistemas informáticos que presta la Unidad de Informática y Tecnología.							
Unidad:	Informática							
Proceso:	Procedimiento de administración de servidores y centro de datos							
Fecha:	05-jun-18							
NO.	PROCESOS / ETAPAS	RIESGOS	I	P	VTR	ACTIVIDAD DE CONTROL	RESIDUAL	RANKING
1	Monitoreo de recursos	Recurso insuficiente	5	1	5	Supervicion y matenimiento servidor	1	BAJO
		Fallas de hardware	5	1	5	Supervicion y matenimiento de hardware	2	BAJO
		Recursos mal configurados	3	2	6	Reconfiguracion del recurso	1	BAJO
2	Identificación del problema	Mal diagnostico	5	2	10	Hacer las pruebas estipuladas	1	BAJO
		Daños colaterales a dispositivos	5	1	5	Aplicar las medidas de seguridad a la hora del diagnostico	1	BAJO
		Recurso descontinuado	5	1	5	Sustituir el servidor	0	BAJO
3	Solución del problema	Dispositivo incompatible	5	2	10	Buscar el dispositivo compatible	6	BAJO
4	Cambio, solicitud y recibo de dispositivos	Daño o deterioro de dispositivos	2	1	2	Reemplazar o reparar dispositivos	1	BAJO
5	Realizar mantenimiento a los dispositivos	Mal configuracion	3	3	9	Reconfiguracaon del dispositivo	1	BAJO
6	Configuración final del dispositivo	No realizar pruebas de accesos, seguridad	3	3	9	Realizar Check List de Prueba	5	BAJO
RANKING								
1-6 BAJO								
7-14 MEDIO								
15-25 ALTO								

MATRIZ DE MICRO EVALUACIÓN DE RIESGOS								
Institución :	Secretaría de Gobernación, Justicia y Descentralización							
Objetivo	Garantizar la disponibilidad de los servicios de los diferentes sistemas informáticos que presta la Unidad de Informática y Tecnología.							
Unidad:	Informática							
Proceso:	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DEL SERVIDOR Y PLATAFORMA DEL SITIO WEB INSTITUCIONAL							
Fecha:	05-jun-18							
NO.	PROCESOS / ETAPAS	RIESGOS	I	P	VTR	ACTIVIDAD DE CONTROL	RESIDUAL	RANKING
1	Verificar disponibilidad	El servicio no responda	5	1	5	Solicitar compra de servidor	2	BAJO
			2	3	6	Reiniciar servicio	0	BAJO
2	Ajustes en el servicio	Version obsoleta de el sistema operativo	1	3	3	Actualizar el sistema a la version mas nueva	0	BAJO
3	Ajustes del sistema	Falle la energia electrica	3	2	6	Probar el funcionamineto de los ups periodicamente	1	BAJO
4	Realizar Backups	Almacenamiento insuficiente	4	1	4	Solicitar compra de Discos duros	1	BAJO
		El servidor no cuente con mas espacio	4	1	4	Solicitar expansion de memoria para el sevidor	1	BAJO
5	Realizar actualizaciones al sistema de administrador de contenidos (CMS)	La actualizacion afecte la configuracion del sistema	1	1	1	Realizar un backup al sistema	1	BAJO
6	Realizar actualizaciones al sistema operativo o cambios de hardware del servidor	No realizar Actualizaciones de Hardware o Software según fabricante	3	2	6	Realizar Lista de Especificaciones correspondiente	3	BAJO
RANKING								
1-6 BAJO								
7-14 MEDIO								
15-25 ALTO								

MATRIZ DE MICRO EVALUACIÓN DE RIESGOS

Institución :	Secretaría de Gobernación, Justicia y Descentralización							
Objetivo	Garantizar la disponibilidad de los servicios de los diferentes sistemas informáticos que presta la Unidad de Informática y Tecnología.							
Unidad:	Informática							
Proceso:	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE FIREWALL Y SEGURIDAD							
Fecha:	05-jun-18							
NO.	PROCESOS / ETAPAS	RIESGOS	I	P	VTR	ACTIVIDAD DE CONTROL	RESIDUAL	RANKING
1	Especificar la regla	Mala aplicación de la regla	1	1	1	reconfiguracion de regla	0	BAJO
		No se observen los cambios que se requieren	1	1	1	reiniciar sistema o volver a configurar la regla	0	BAJO
2	Verificar la regla	El ajuste impacto en el funcionamiento de otras reglas	2	1	2	Deshacer cambio	0	BAJO
3	Realizar ajustes a la regla	Bloqueo acceso a Internet, Acceso Aplicaciones	5	2	10	Hacer Pruebas Previas	5	BAJO
4	Guardar cambios	Corrupcion de Datos	5	1	5	Restaurar Backups de Configuraciones	0	BAJO
RANKING								
1-6 BAJO								
7-14 MEDIO								
15-25 ALTO								

MATRIZ DE MICRO EVALUACIÓN DE RIESGOS

Institución :	Secretaría de Gobernación, Justicia y Descentralización							
Objetivo	Garantizar la disponibilidad de los servicios de los diferentes sistemas informáticos que presta la Unidad de Informática y Tecnología.							
Unidad:	Informática							
Proceso:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE BACKUPS							
Fecha:	05-jun-18							
NO.	PROCESOS / ETAPAS	RIESGOS	I	P	VTR	ACTIVIDAD DE CONTROL	RESIDUAL	RANKING
1	Definir y configurar tareas de respaldo	Juicio erroneo en el tiempo que se deben realizar las tareas de respaldo	1	3	3	Sociabilizar con la empresa para tener conocimiento sobre el horario mas combeniente	1	BAJO
		Las teras no se realiezen cuando se definen	3	1	3	Realiazar un control mas riguroso sobre estas tareas	1	BAJO
		El respaldo este corrupto	4	1	4	Confirmar si el respaldo se hizo correctamente	2	BAJO
2	Ejecutar el respaldo	Daños en el dispositivo de almacenamiento	4	1	4	Guardar en mas de un lugar cada backup	1	BAJO
		Mal etiquetado	2	1	2	Verificacion de etiqueta previo a almacenar	1	BAJO
3	Etiquetar y almacenar	Espacio insufciente en el Disco duro	1	1	1	Solicitar Disco duro	0	BAJO
		Daño o deterioro de Discos Duros	1	1	1	Solicitar nuevo disco antes de que termine de dañarse el que se usa	0	BAJO
RANKING								
1-6 BAJO								
7-14 MEDIO								
15-25 ALTO								

MATRIZ DE MICRO EVALUACIÓN DE RIESGOS

Institución :	Secretaría de Gobernación, Justicia y Descentralización							
Objetivo	Garantizar la disponibilidad de los servicios de los diferentes sistemas informáticos que presta la Unidad de Informática y Tecnología.							
Unidad:	Informática							
Proceso:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE BACKUPS DE SERVIDORES							
Fecha:	05-jun-18							
NO.	PROCESOS / ETAPAS	RIESGOS	I	P	VTR	ACTIVIDAD DE CONTROL	RESIDUAL	RANKING
1	Identificar Información para Respaldo	Pasar por alto alguna información para respaldar	5	3	15	Revisar que el tamaño de la información sea congruente con la información del dispositivo, verificar cantidad de Backups Correctos	10	MEDIO
		Falla de energía	3	2	6	Probar el funcionamiento de los ups periódicamente	1	BAJO
2	Respaldo bases datos	Espacio insuficiente en el Disco duro	1	1	1	Solicitar Disco duro	0	BAJO
		El archivo se corrompa	2	1	2	Volver a realizar el Backup	1	BAJO
		El archivo este dañado	4	1	4	Verificar un Backup del día anterior	1	BAJO
3	Ejecutar el procedimiento de respaldo	No encontrar el archivo de respaldo	4	1	4	Tener al menos 2 respaldos en lugares distintos	1	BAJO
		No se encuentre el respaldo	4	1	4	Tener al menos 2 respaldos en lugares distinto	1	BAJO
		No se realice la verificación	1	2	2	Pruebas del Respaldo	0	BAJO
4	Verificar la finalización del proceso	Mal etiquetado	1	1	1	Verificar etiquetas o cambiarlas	0	BAJO
5	Etiquetar y almacenar	Daño en el dispositivo de almacenado	1	1	1	Cambio de dispositivo	0	BAJO
RANKING								
1-6 BAJO								
7-14 MEDIO								
15-25 ALTO								

MATRIZ DE MICRO EVALUACIÓN DE RIESGOS								
Institución :	Secretaría de Gobernación, Justicia y Descentralización							
Objetivo	Garantizar la disponibilidad de los servicios de los diferentes sistemas informáticos que presta la Unidad de Informática y Tecnología.							
Unidad:	Informática							
Proceso:	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL CORREO INSTITUCIONAL							
Fecha:	05-jun-18							
NO.	PROCESOS / ETAPAS	RIESGOS	I	P	VTR	ACTIVIDAD DE CONTROL	RESIDUAL	RANKING
1	Recepción de información	No tener la informacion suficiente	1	2	2	Solicitar la informacion a el departamento que corresponda	0	BAJO
		Error en los datos	1	1	1	Solicitar reenvio de informacion	0	BAJO
2	Verificación de la información	Error en los datos	1	1	1	Solicitar reenvio de informacion	0	BAJO
3	Error en información	Personal insuficiente	3	1	3	Solicitar Personal	1	BAJO
4	Realizar soporte	Perdida de informacion, Mal uso del Equipo	5	1	5	Leer Manuales de Configuraciones y Respaldo	0	BAJO
5	Verificación	No se Realice una correcta verificacion de Datos	5	1	5	monitoreo del Servidor	0	BAJO
RANKING								
1-6 BAJO								
7-14 MEDIO								
15-25 ALTO								

MATRIZ DE MICRO EVALUACIÓN DE RIESGOS								
Institución :	Secretaría de Gobernación, Justicia y Descentralización							
Objetivo	Garantizar la disponibilidad de los servicios de los diferentes sistemas informáticos que presta la Unidad de Informática y Tecnología.							
Unidad:	Informática							
Proceso:	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE							
Fecha:	05-jun-18							
NO.	PROCESOS / ETAPAS	RIESGOS	I	P	VTR	ACTIVIDAD DE CONTROL	RESIDUAL	RANKING
1	Revisión de Hardware	Hardware dañado	4	1	4	Sustituir el hardware	0	BAJO
		Daños a los componentes al desarmar	3	3	9	Capacitar al personal para hacerlo de forma correcta	4	BAJO
		Deterioro de piezas	3	2	6	Capacitar al personal para hacerlo de forma correcta	1	BAJO
2	Ensamblado de todos los componentes de la torre	No se cuenta con logista para la correcta limpieza de perifericos	2	3	6	Solicitar la compra de productos de limpieza	1	BAJO
3	Limpieza de periféricos	No se encuentre el problema que afecta el software o hardware	1	3	3	Aplicar garantia de las empresas para que vengan a inspeccio	0	BAJO
4	Revisión Tecnica de Hardware	La informacion sea poco entendible	1	1	1	Volver a redactar el documento de forma mas detallada	0	BAJO
5	Envío de Informe sobre estado del equipo	SIN RIESGO	0	0	0	SIN RIESGO	0	
RANKING								
1-6 BAJO								
7-14 MEDIO								
15-25 ALTO								

MATRIZ DE MICRO EVALUACIÓN DE RIESGOS								
Institución :	Secretaría de Gobernación, Justicia y Descentralización							
Objetivo	Garantizar la disponibilidad de los servicios de los diferentes sistemas informáticos que presta la Unidad de Informática y Tecnología.							
Unidad:	Informática							
Proceso:	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE							
Fecha:	05-jun-18							
NO	PROCESOS / ETAPAS	RIESGOS	I	P	VTR	ACTIVIDAD DE CONTROL	RESIDUAL	RANKING
1	Reporte de Solicitud	Verificar si la Solicitud aplica	1	1	1	Evaluar solicitud	0	BAJO
		Falta personal	5	1	5	Solicitar personal	1	BAJO
2	Asigna responsable para la atención del incidente	El personal no tiene el conocimiento adecuado	1	2	2	Capacitar al personal para hacerlo de forma correcta	0	BAJO
3	Asistencia técnica	El usuario no este conforme con el resultado	2	4	8	Dialogar con el usuario para hacerlo entender el resultado	3	BAJO
4	Se informa al usuario que el incidente ha sido solucionado	El usuario no este conforme con el resultado	2	4	8	Dialogar con el usuario para hacerlo entender el resultado	3	BAJO
5	Validación del servicio ejecutado	SIN RIESGO	0	0	0	SIN RIESGO	0	
RANKING								
1-6 BAJO								
7-14 MEDIO								
15-25 ALTO								

MATRIZ DE MICRO EVALUACIÓN DE RIESGOS								
Institución :	Secretaría de Gobernación, Justicia y Descentralización							
Objetivo	Garantizar la disponibilidad de los servicios de los diferentes sistemas informáticos que presta la Unidad de Informática y Tecnología.							
Unidad:	Informática							
Proceso:	PROCEDIMIENTO DE DISTRIBUCIÓN DE PUNTOS DE CONEXIÓN FÍSICOS A LA RED							
Fecha:	05-jun-18							
1	PROCESOS / ETAPAS	RIESGOS	I	P	VTR	ACTIVIDAD DE CONTROL	RESIDUAL	RANKING
1	Solicitud de conexión	La solicitud no aplique	1	1	1	Se puede usar otro metodo para tener acceso a la red	0	BAJO
		Solicitud mal calificada	1	1	1	Volver a evaluar	0	BAJO
2	Clasificar que tipo de solicitud ingresa	No se cuente con disponibilidad en el switch	1	1	1	Revisar si se puede migrar un punto de otro lado	0	BAJO
3	Planear la ejecución del cableado	No se tenga todas las herramientas adecuadas	2	2	4	solicitar compra de herramientas	1	BAJO
4	Alistamiento de materiales los insumos y equipos necesarios	No se disponga de el material	2	2	4	solicitar compra de material	1	BAJO
		No se cuente con el cable necesario	5	2	10	solicitar compra de cableado	5	BAJO
5	Ejecución del cableado	Cable en mal Estado	5	3	15	Cambio de Cable	10	MEDIO
RANKING								
1-6 BAJO								
7-14 MEDIO								
15-25 ALTO								

<u>MATRIZ DE MICRO EVALUACIÓN DE RIESGOS</u>								
Institución :	Secretaría de Gobernación, Justicia y Descentralización							
Objetivo	Garantizar la disponibilidad de los servicios de los diferentes sistemas informáticos que presta la Unidad de Informática y Tecnología.							
Unidad:	Informática							
Proceso:	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DICTAMEN TÉCNICO							
Fecha:	05-jun-18							
NO.	PROCESOS / ETAPAS	RIESGOS	I	P	VTR	ACTIVIDAD DE CONTROL	RESIDUAL	RANKING
1	Envía solicitud de dictamen	No llega la solicitud	1	1	1	Pedir confirmacion de recibido	0	BAJO
2	Recibe solicitud, aprueba elaboración de dictamen y envía documentación	La solicitud no aplique	1	1	1	Responder porque no aplica	0	BAJO
3	Recibe solicitud	Especificacion incorrectas	1	1	1	Enviar la correpcion con las especificacion	0	BAJO
4	Verificaciones de especificaciones	Mal redaccion del dictamen	1	1	1	volver a redactar el dictamen	0	BAJO
5	Elaboración de dictamen	El dictamen no llegue	1	1	1	Pedir confirmacion de recibido	0	BAJO
6	Envío del dictamen técnico	SIN RIESGO	0	0	0	SIN RIESGO	0	
RANKING								
1-6 BAJO								
7-14 MEDIO								
15-25 ALTO								

MATRIZ DE MICRO EVALUACIÓN DE RIESGOS

Institución :	Secretaría de Gobernación, Justicia y Descentralización							
Objetivo	Garantizar la disponibilidad de los servicios de los diferentes sistemas informáticos que presta la Unidad de Informática y Tecnología.							
Unidad:	Informática							
Proceso:	PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE SOFTWARE							
Fecha:	05-jun-18							
NO.	PROCESOS / ETAPAS	RIESGOS	I	P	VTR	ACTIVIDAD DE CONTROL	RESIDUAL	RANKING
1	Recibe la solicitud	Una notificación tardía de parte de quien recibe la solicitud	1	1	1	Preguntar constantemente	0	BAJO
2	Revisar requisitos	No se cumplan los requisitos necesarios para la instalación	1	1	1	Pedir más recursos para que cumpla los requisitos	0	BAJO
3	Aprobación de Instalación	Sistema incompatible con la versión de Software	1	1	1	cambio de sistema operativo	0	BAJO
4	Realiza la instalación	Espacio insuficiente en el Disco duro	1	1	1	cambio de disco duro	0	BAJO
		Memoria Ram insuficiente	1	1	1	expansión de memoria ram	0	BAJO
		Mal llenado de la hoja de servicio	1	1	1	volver a llenar la hoja de servicio	0	BAJO
5	Llena hoja de servicio	Mal llenado de la hoja de servicio	2	1	2	volver a llenar la hoja de servicio	0	BAJO
RANKING								
1-6 BAJO								
7-14 MEDIO								
15-25 ALTO								

MATRIZ DE MICRO EVALUACIÓN DE RIESGOS								
Institución :	Secretaría de Gobernación, Justicia y Descentralización							
Objetivo	Garantizar la disponibilidad de los servicios de los diferentes sistemas informáticos que presta la Unidad de Informática y Tecnología.							
Unidad:	Informática							
Proceso:	PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO DE SISTEMAS NUEVOS							
Fecha:	05-jun-18							
1	PROCESOS / ETAPAS	RIESGOS	I	P	VTR	ACTIVIDAD DE CONTROL	RESIDUAL	RANKING
1	Envío de Oficio	El oficio no especifique a profundidad lo que se requiere del sistema	1	1	1	solicitar que se revise el oficio	0	BAJO
		Quien recepciona, no notifique que se solicito un sistema	1	1	1	Preguntar constantemente	0	BAJO
2	Recepción de oficio	No se estime el tiempo adecuado para cada fase del sistema	3	4	12	Especificar por medio de metodolgia de trabajo las metas semanales	7	MEDIO
3	Realiza un plan de trabajo	Un analisis superficial sin detallar cada necesidad del usuario	4	3	12	contar con un especialista en analisis que permite llevar el sistema aprofundida	7	MEDIO
4	Análisis de Sistema	Un analisis debil , que tengamos que retroceder a esta fase de nuevo	4	3	12	contratar un analista	7	MEDIO
5	Desarrolla del sistema	El tiempo estimado para esta tarea sea mayor por otra necesidad del usuario que no estaba planeada	5	3	15	Hablar semanalmente con el solicitante	10	MEDIO
		El usuario no entienda lo descrito puesto que se usa un lenguaje muy tecnico	1	1	1	El manual debe contener leungua mas tradicional para el usuario comun	0	BAJO
6	Desarrollo de manuales	Errores en la ortografia que hacen dificil la lectura	1	1	1	revisar el informe despues de terminar	0	BAJO
		Las validaciones del sistema no funcionene correctamente	2	5	10	repogramar	5	BAJO
7	Pruebas de sistema	El Sistema operativo es viejo y no lo ejecuta correctamente	3	2	6	cambio de sistema operativo	1	BAJO
8	Instalación del sistema	Extravio o perdida de codigos y manuales	1	1	1	Tener una copia en un lugar distinto	0	BAJO
9	Almacén de Instalaciones y Manuales	Mal Desarrollo del Manual, Extravia de Archivos de Instalacion	5	5	25	Verificacion y Prueba de los Manuales y Archivos	20	ALTO

MATRIZ DE MICRO EVALUACIÓN DE RIESGOS								
Institución :	Secretaría de Gobernación, Justicia y Descentralización							
Objetivo	Garantizar la disponibilidad de los servicios de los diferentes sistemas informáticos que presta la Unidad de Informática y Tecnología.							
Unidad:	Informática							
Proceso:	PROCEDIMIENTO DE MODIFICACIONES DE SISTEMAS EN FUNCIONAMIENTO							
Fecha:	05-jun-18							
1	PROCESOS / ETAPAS	RIESGOS	I	P	VTR	ACTIVIDAD DE CONTROL	RESIDUAL	RANKING
1	Envío de Solicitud	Que en la solicitud no sea claro la modificación que se necesita	3	5	15	Hablar con el usuario para ser claros lo que se necesite	10	MEDIO
		Un mal analisis de los cambios que se piden	3	2	6	Volver a el analisis de una forma mas detallada	1	BAJO
2	Analiza las modificaciones	El tiempo estimado se prolongue	5	2	10	Notificar al usuario el porque del retraso	5	BAJO
3	Realiza un plan de trabajo	Las modificaciones no son como el usuario las especifique	5	3	15	Evaluar los modulos con el usuario	10	MEDIO
4	Realiza las modificaciones	El proceso arroje datos erroneos	2	2	4	reprogramacion del sistema	1	BAJO
5	Realiza pruebas de procesos	Borrado accidental de segmentos del documeto que no han sido modificados	1	1	1	Mantener copias de respaldo	0	BAJO
6	Modifica manuales	El usuario no entienda lo descrito en ellos	1	1	1	Escribir los manuales con un lenguaje menos tecnico	0	BAJO
		Instalacion fallida	1	1	1	reinstalacion	0	BAJO
7	Reinstalación del sistema	El sistema tenga fallos	1	1	1	reprogramacion del sistema	0	BAJO
8	Realización de pruebas	Extravio o perdida de codigos y manuales	1	1	1	Tener los archivos digitales o copia en otro lugar	0	BAJO
9	Almacén de Instalaciones y Manuales	Mal Desarrollo del Manual, Extravia de Archivos de Instalacion	5	5	25	Verificacion y Prueba de los Manuales y Archivos	20	ALTO

MATRIZ DE MICRO EVALUACIÓN DE RIESGOS								
Institución :	Secretaría de Gobernación, Justicia y Descentralización							
Objetivo	Garantizar la disponibilidad de los servicios de los diferentes sistemas informáticos que presta la Unidad de Informática y Tecnología.							
Unidad:	Informática							
Proceso:	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO							
Fecha:	05-jun-18							
NO.	PROCESOS / ETAPAS	RIESGOS	I	P	VTR	ACTIVIDAD DE CONTROL	RESIDUAL	RANKING
1	Revisión de Hardware	Hardware dañado	4	1	4	Sustituir el hardware	0	BAJO
		Daños a los componentes al desamblar	3	3	9	Capacitar al personal para hacerlo de forma correcta	4	BAJO
		Deterioro de piezas	3	2	6	Capacitar al personal para hacerlo de forma correcta	1	BAJO
2	Ensamblado de todos los componentes de la torre	No se cuenta con logista para la correcta limpieza de perifericos	2	3	6	Solicitar la compra de productos de limpieza	1	BAJO
3	Limpieza de periféricos	No se encuentre el problema que afecta el software o hardware	1	3	3	Aplicar garantia de las empresas para que vengan a inspeccio	0	BAJO
4	Revisión Tecnica de Hardware	La informacion sea poco entendible	1	1	1	Volver a redactar el documento de forma mas detallada	0	BAJO
5	Envió de Informe sobre estado del equipo	SIN RIESGO	0	0	0	SIN RIESGO	0	
RANKING								
1-6 BAJO								
7-14 MEDIO								
15-25 ALTO								

MATRIZ DE MICRO EVALUACIÓN DE RIESGOS

Institución : Secretaría de Gobernación, Justicia y Descentralización

Objetivo Garantizar la disponibilidad de los servicios de los diferentes sistemas informáticos que presta la Unidad de Informática y Tecnología.

Unidad: Informática

Proceso: PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Fecha: 05-jun-18

NO	PROCESOS / ETAPAS	RIESGOS	I	P	VTR	ACTIVIDAD DE CONTROL	RESIDUAL	RANKING
1	Reporte de Solicitud	Verificar si la Solicitud aplica	1	1	1	Evaluar solicitud	0	BAJO
		Falta personal	5	1	5	Solicitar personal	1	BAJO
2	Asigna responsable para la atención del incidente	El personal no tiene el conocimiento adecuado	1	2	2	Capacitar al personal para hacerlo de forma correcta	0	BAJO
3	Asistencia técnica	El usuario no este conforme con el resultado	2	4	8	Dialogar con el usuario para hacerlo entender el resultado	3	BAJO
4	Se informa al usuario que el incidente ha sido solucionado	El usuario no este conforme con el resultado	2	4	8	Dialogar con el usuario para hacerlo entender el resultado	3	BAJO
5	Validación del servicio ejecutado	SIN RIESGO	0	0	0	SIN RIESGO	0	

RANKING
1-6 BAJO
7-14 MEDIO
15-25 ALTO

<u>MATRIZ DE MICRO EVALUACIÓN DE RIESGOS</u>								
Institución :	Secretaría de Gobernación, Justicia y Descentralización							
Objetivo	Garantizar la disponibilidad de los servicios de los diferentes sistemas informáticos que presta la Unidad de Informática y Tecnología.							
Unidad:	Informática							
Proceso:	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DICTAMEN TÉCNICO							
Fecha:	05-jun-18							
NO.	PROCESOS / ETAPAS	RIESGOS	I	P	VTR	ACTIVIDAD DE CONTROL	RESIDUAL	RANKING
1	Envía solicitud de dictamen	No llega la solicitud	1	1	1	Pedir confirmacion de recibido	0	BAJO
2	Recibe solicitud, aprueba elaboración de dictamen y envía documentación	La solicitud no aplique	1	1	1	Responder porque no aplica	0	BAJO
3	Recibe solicitud	Especificacion incorrectas	1	1	1	Enviar la correpcion con las especificacion	0	BAJO
4	Verificaciones de especificaciones	Mal redaccion del dictamen	1	1	1	volver a redactar el dictamen	0	BAJO
5	Elaboración de dictamen	El dictamen no llegue	1	1	1	Pedir confirmacion de recibido	0	BAJO
6	Envío del dictamen técnico	SIN RIESGO	0	0	0	SIN RIESGO	0	
RANKING								
1-6 BAJO								
7-14 MEDIO								
15-25 ALTO								

MATRIZ DE MICRO EVALUACIÓN DE RIESGOS								
Institución :	Secretaría de Gobernación, Justicia y Descentralización							
Objetivo	Garantizar la disponibilidad de los servicios de los diferentes sistemas informáticos que presta la Unidad de Informática y Tecnología.							
Unidad:	Informática							
Proceso:	PROCEDIMIENTO DE DISTRIBUCIÓN DE PUNTOS DE CONEXIÓN FÍSICOS A LA RED							
Fecha:	05-jun-18							
1	PROCESOS / ETAPAS	RIESGOS	I	P	VTR	ACTIVIDAD DE CONTROL	RESIDUAL	RANKING
1	Solicitud de conexión	La solicitud no aplique	1	1	1	Se puede usar otro metodo para tener acceso a la red	0	BAJO
		Solicitud mal calificada	1	1	1	Volver a evaluar	0	BAJO
2	Clasificar que tipo de solicitud ingresa	No se cuente con disponibilidad en el switch	1	1	1	Revisar si se puede migrar un punto de otro lado	0	BAJO
3	Planear la ejecución del cableado	No se tenga todas las herramientas adecuadas	2	2	4	solicitar compra de herramientas	1	BAJO
4	Alistamiento de materiales los insumos y equipos necesarios	No se disponga de el material	2	2	4	solicitar compra de material	1	BAJO
		No se cuente con el cable necesario	5	2	10	solicitar compra de cableado	5	BAJO
5	Ejecución del cableado	Cable en mal Estado	5	3	15	Cambio de Cable	10	MEDIO
RANKING								
1-6 BAJO								
7-14 MEDIO								

MATRIZ DE MICRO EVALUACIÓN DE RIESGOS								
Institución :	Secretaría de Gobernación, Justicia y Descentralización							
Objetivo	Garantizar la disponibilidad de los servicios de los diferentes sistemas informáticos que presta la Unidad de Informática y Tecnología.							
Unidad:	Informática							
Proceso:	PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS							
Fecha:	05-jun-18							
1	PROCESOS / ETAPAS	RIESGOS	I	P	VTR	ACTIVIDAD DE CONTROL	RESIDUAL	RANKING
1	Envío de Oficio	El oficio no especifique a profundidad lo que se requiere del sistema	1	1	1	solicitar que se revise el oficio	0	BAJO
		Quien recepciona, no notifique que se solicito un sistema	1	1	1	Preguntar constantemente	0	BAJO
2	Recepción de oficio	No se estime el tiempo adecuado para cada fase del sistema	3	4	12	Especificar por medio de metodolgia de trabajo las metas semanales	7	MEDIO
3	Realiza un plan de trabajo	Un analisis superficial sin detallar cada necesidad del usuario	4	3	12	contar con un especialista en analisis que permite llevar el sistema aprofundida	7	MEDIO
4	Análisis de Sistema	Un analisis debil , que tengamos que retroceder a esta fase de nuevo	4	3	12	contratar un analista	7	MEDIO
5	Desarrolla del sistema	El tiempo estimado para esta tarea sea mayor por otra necesidad del usuario que no estaba planeada	5	3	15	Hablar semanalmente con el solicitante	10	MEDIO
		El usuario no entienda lo descrito puesto que se usa un lenguaje muy tecnico	1	1	1	El manual debe contener leungua mas tradicional para el usuario comun	0	BAJO
6	Desarrollo de manuales	Errores en la ortografia que hacen dificil la lectura	1	1	1	revisar el informe despues de terminar	0	BAJO
		Las validaciones del sistema no funcionene correctamente	2	5	10	repogramar	5	BAJO
7	Pruebas de sistema	El Sistema operativo es viejo y no lo ejecuta correctamente	3	2	6	cambio de sistema operativo	1	BAJO
8	Instalación del sistema	Extravio o perdida de codigos y manuales	1	1	1	Tener una copia en un lugar distinto	0	BAJO
9	Almacén de Instalaciones y Manuales	Mal Desarrollo del Manual, Extravia de Archivos de Instalacion	5	5	25	Verificacion y Prueba de los Manuales y Archivos	20	ALTO