



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
UNIDAD DE INFORMÁTICA**

SAN SALVADOR, ABRIL DE 2010

ÍNDICE	PÁGINA No.
Índice.....	1
Introducción.....	2
Capítulo I “Marco Teórico Conceptual”	2,3
Capítulo II “Políticas de la Unidad de Informática”	4
Capítulo III “Procesos Básicos de la Unidad de Informática”	5
1. Proceso de Respaldo de la Información en producción	5,6
2. Proceso de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipo Informático, impresores y multifuncionales.....	7,8
3. Proceso de verificación funcional de la Red Interna del Tribunal de Ética Gubernamental.....	9,10
Aprobado por	11



Introducción

El presente Manual de Políticas y Procedimientos de la Unidad de Informática tiene como finalidad hacer una breve descripción de la operatividad de la Unidad, sus políticas de gestión y los procesos básicos que se desarrollan en la misma.

Asimismo, el documento se ha estructurado en capítulos, cuyo orden no obedece estrictamente al planteamiento del título del mismo, pero muestra una secuencia lógica que permite comprender el funcionamiento de la Unidad. Por lo tanto, el primero establece el marco de referencia de la Unidad de Informática; el segundo, presenta una breve descripción de las políticas que se implementarán en la gestión de la Unidad; y el tercero, hace referencia a los procedimientos que se ejecutan en la misma.

CAPÍTULO I

Marco Teórico Conceptual

1. Objetivos del Manual

- Dar a conocer en forma descriptiva a la Unidad de Informática del Tribunal de Ética Gubernamental, su importancia y sus procesos básicos.
- Cumplir con los requerimientos establecidos en las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Tribunal de Ética Gubernamental, aprobadas por el Pleno del Tribunal.

2. Base Legal del Manual

El Manual de Políticas y Procedimientos de la Unidad de Informática del Tribunal de Ética Gubernamental, tiene base legal en los arts. 27 y 28 de las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Tribunal de Ética Gubernamental.

3. Objetivos de la Unidad

- Administrar los sistemas informáticos, la red interna y la comunicación hacia otras entidades.



Manual de Políticas y Procedimientos de la Unidad de Informática

- Diseñar y ejecutar una estrategia de seguridad que permita garantizar la seguridad de la información, con los aplicativos que se encuentran en el servidor Web.
- Elaborar y ejecutar el Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los equipos informáticos, impresores y multifuncionales propiedad del Tribunal de Ética Gubernamental.
- Brindar soporte técnico a las distintas unidades del Tribunal de Ética Gubernamental.
- Administrar y dar mantenimiento a la Página Web institucional.

4. Misión de la Unidad de Informática

“Proporcionar a las distintas unidades organizativas del Tribunal de Ética Gubernamental, herramientas tecnológicas del ámbito informático, para apoyar en el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales”.

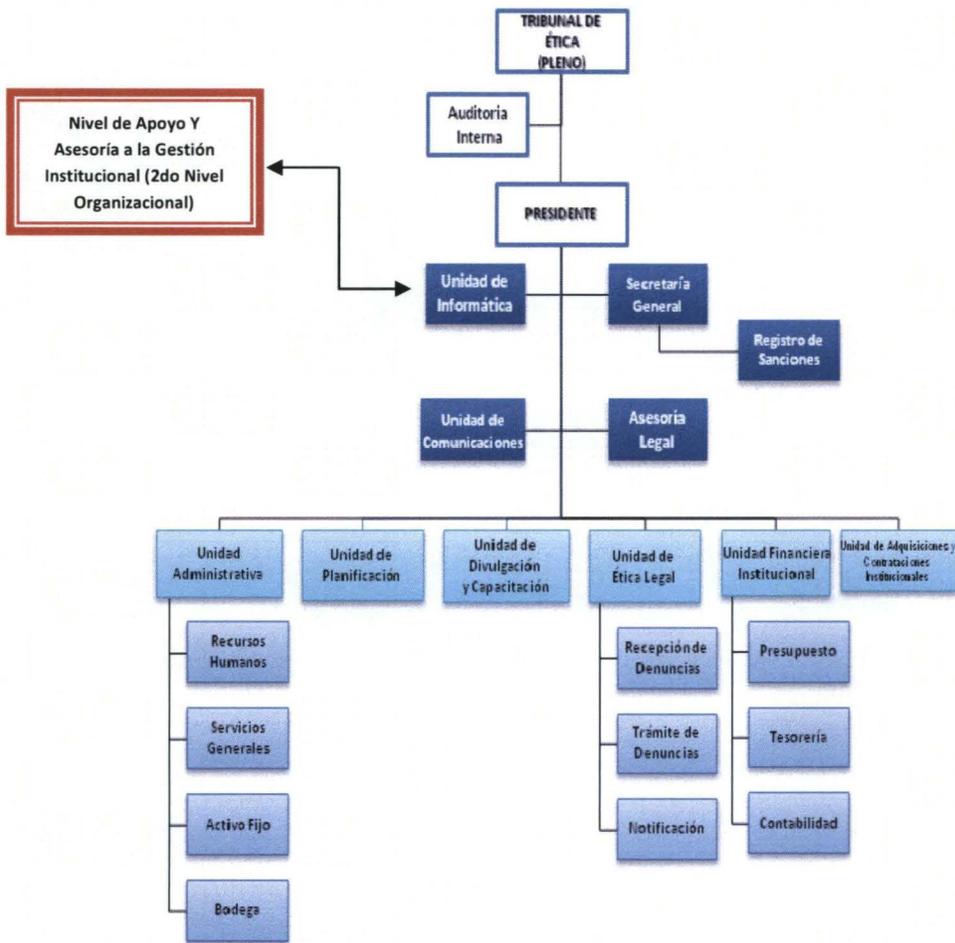
5. Visión de la Unidad de Informática

“Ser la unidad organizativa que oriente el desarrollo informático del Tribunal de Ética Gubernamental, para alcanzar los objetivos de la institución”.

6. Ubicación y Organización de la Unidad de Informática

De acuerdo a las características propias de la institución, la Unidad de Informática se encuentra ubicada en el segundo nivel organizativo, dónde también se sitúan las unidades de asesoría legal, secretaría general y comunicaciones; a este nivel organizacional se le denomina nivel de apoyo y asesoría a la gestión institucional. En el organigrama su ubicación es la siguiente:





CAPÍTULO II

Políticas de la Unidad de Informática

1. Políticas de la Unidad

Las políticas de la Unidad de Informática que se presentan a continuación no responden a un orden en especial:

1.1 Política de Seguridad

La Unidad de Informática establecerá y ejecutará los mecanismos necesarios para la seguridad de los sistemas informáticos y de la información contenida en los servidores institucionales.



1.2 Política de uso y administración de los equipos informáticos

Todo servidor público del Tribunal al que se le asigne un equipo informático deberá asumir y practicar los lineamientos de uso y administración aprobados por el Pleno, siendo la Unidad de informática la que asumirá la función de administradora de los equipos informáticos, scanner, multifuncionales y periféricos.

1.3 Política de fomento a la cultura informática

La Unidad de Informática promoverá una estrategia de fomento al buen uso de los equipos informáticos y equipos multifuncionales entre todos los servidores públicos del Tribunal de Ética Gubernamental. De igual forma, deberá propiciar el uso racional y eficiente del servicio de internet.

CAPÍTULO III

Procesos Básicos de la Unidad de Informática

1. Proceso básicos

En este apartado se identificarán los procesos básicos generales de la Unidad de Informática, siendo éstos los siguientes:

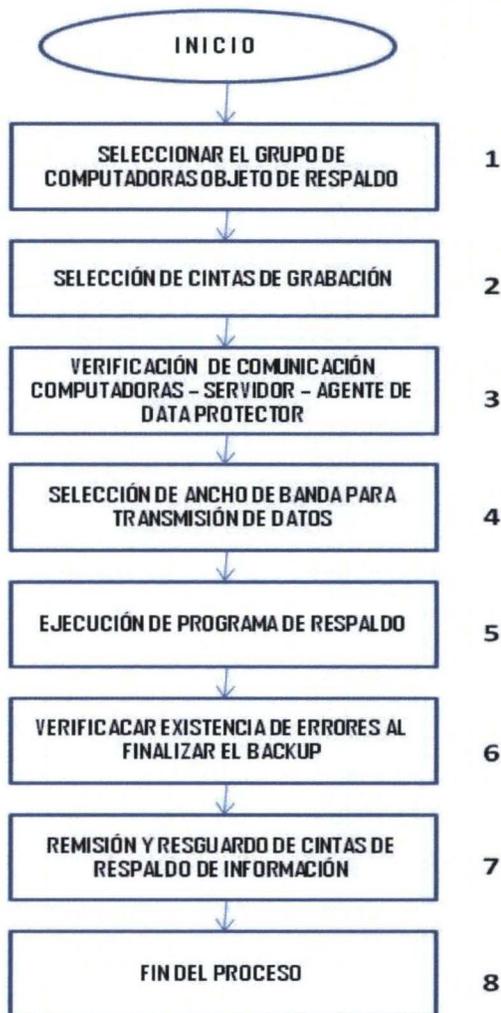
- Proceso de respaldo de la información en producción "En caliente".
- Proceso de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo informático, impresores, scanner y multifuncionales
- Proceso de verificación funcional de la Red Interna del Tribunal de Ética Gubernamental.

1.1 Proceso de respaldo de la información en producción

Consiste en la realización de un respaldo de la información, radicada en los discos duros de los usuarios que se encuentran dentro del dominio de la Red Interna, utilizando un software específico capaz de realizar copias de la información "en caliente", es decir, cuando éstas se encuentran en producción o durante las horas de trabajo, asegurándolo en cintas magnéticas.



1.2 Gráfico del Proceso



1.3 Procedimiento de respaldo de la información “En Caliente”

No.	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTOS
1.	Encargado de la Unidad de Informática	Selección del grupo de computadoras objeto de respaldo.
2.	Encargado de la Unidad de Informática	Selección de la cinta de cintas de grabación.
3.	Encargado de la Unidad de Informática	Verificación de comunicación computadoras servidor y Agente de Data Protector.
4.	Encargado de la Unidad de Informática	Selección del ancho de banda para la transmisión de datos.
5.	Encargado de la Unidad de Informática	Ejecución de programa de respaldo.



Manual de Políticas y Procedimientos de la Unidad de Informática

6.	Encargado de la Unidad informática	Verificar existencia de errores al finalizar el Backup.
7	Encargado de la Unidad de Informática	Remisión y resguardo de cintas de respaldo de información.

2. Proceso de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo informático, impresores y multifuncionales

El proceso da inicio con la elaboración del Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipo Informático por parte de la Unidad de Informática, y su remisión al Pleno del TEG para su aprobación respectiva; posteriormente la Unidad de Informática, solicitará autorización al Pleno para contratar los servicios correspondientes por medio de la Requisición de Bienes y Servicios.

La unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales (UACI), gestiona la adquisición del servicio de Mantenimiento con los proveedores. La Ejecución del Plan de Mantenimiento está a cargo de la Unidad de Informática, quien coordina con el proveedor del servicio aspectos como día y hora para su realización; al terminar el servicio de Mantenimiento y no habiendo inconveniente alguno, se procede a la elaboración del Acta de Recepción del Servicio de Mantenimiento.

Cuando un usuario reporta fallas en su equipo informático al Encargado de la Unidad, estas son evaluadas bajo dos alternativas:

- a. Si la falla se puede reparar en la Unidad de Informática.

El Encargado de la Unidad de Informática programa la reparación del equipo y es entregado a usuario.

- b. Si la falla no se puede reparar en la Unidad de Informática:

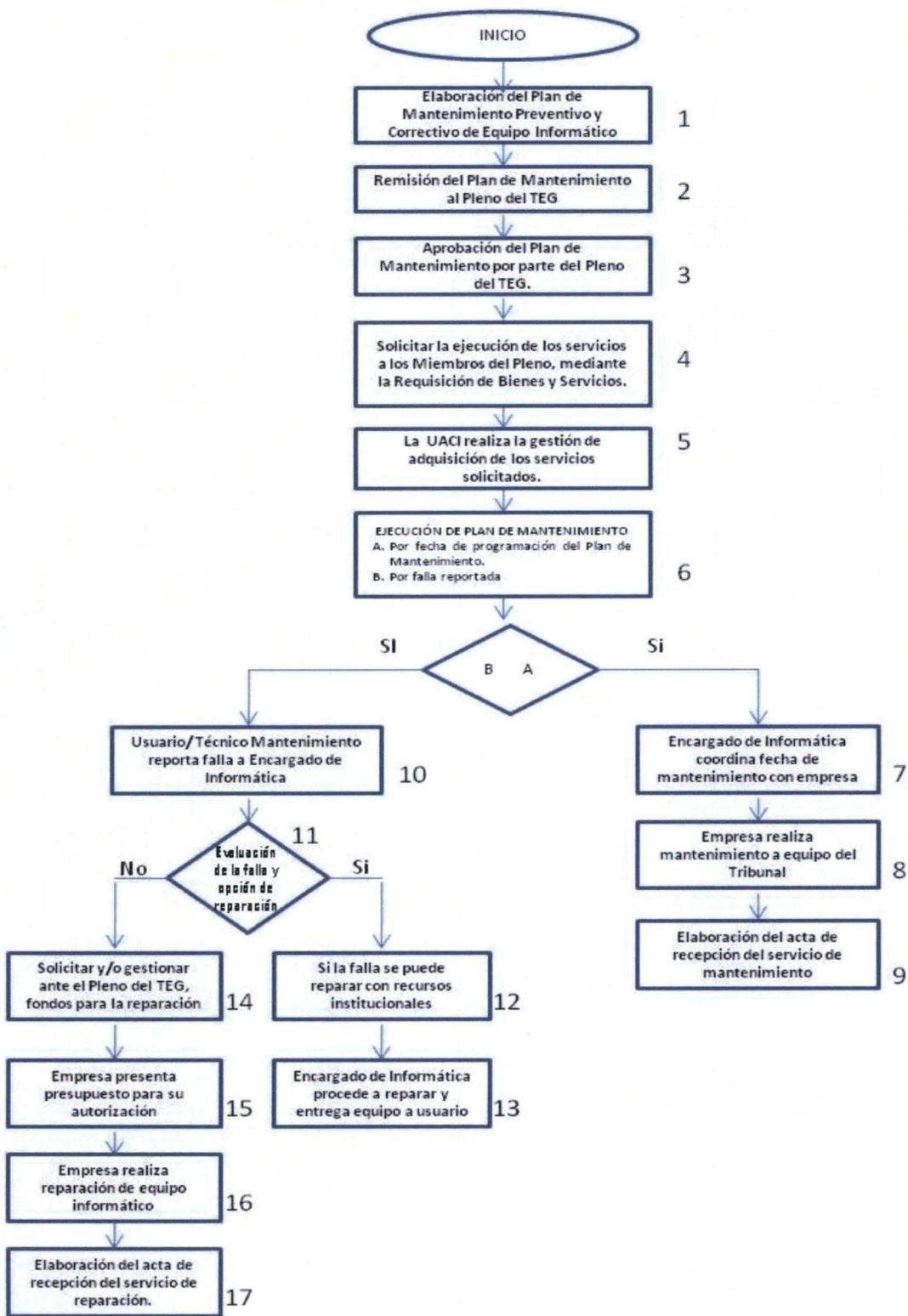
Se solicitará al Pleno según corresponda, la autorización para gestionar el servicio requerido, por medio de un proveedor externo.

El proveedor del servicio presenta su presupuesto para su autorización, al ser aprobado por el TEG la empresa realiza la reparación del equipo informático y es entregado al Encargado de Informática para su evaluación.

Finalmente se realiza la elaboración del Acta de Recepción de Servicio de Reparación y se entrega el equipo al usuario para su utilización.



2.1 Gráfico del proceso



2.2 Procedimiento del Mantenimiento preventivo y correctivo de equipo informático, Impresores y multifuncionales

No.	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTOS
1.	Encargado de la Unidad de Informática	Elaboración del Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipo Informático.
2.	Encargado de la Unidad de Informática	Remisión del Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipo Informático, a los señores Miembros del Pleno del TEG para su aprobación.
3.	Miembros del Pleno.	Aprobación del Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipo Informático por parte del Pleno del TEG.
4.	Encargado de la Unidad de Informática	Solicitar la ejecución de los servicios a los Miembros del Pleno del TEG, mediante la Requisición de Bienes y Servicios.
5.	Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales "UACI"	Realiza la gestión de adquisición de los Servicio requeridos en el Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipo Informático
6.	Encargado de la Unidad de Informática	EJECUCIÓN DEL PLAN DE MANTENIMIENTO A. Por fecha de programación del Plan de Mantenimiento. B. Por falla reportada.
7.	Encargado de la Unidad de Informática	OPCIÓN A (PREVENTIVO) Coordina la fecha, día y hora de la ejecución del servicio con la empresa, el cual se realizará dentro de las instalaciones del TEG, siendo supervisado por el Encargado de la Unidad de Informática desde su inicio hasta el final.
8.	Proveedor del Servicio.	El proveedor del servicio realiza el Mantenimiento Preventivo y Correctivo de equipo informático.
9.	Encargado de la Unidad de Informática.	Elaboración del Acta de Recepción del servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de equipo informático.
10.	Usuario reporta falla a Encargado de Informática.	OPCIÓN B (CORRECTIVO) Usuario o Técnico de Mantenimiento reporta falla a Encargado de la Unidad de Informática.
11.	Encargado de la Unidad de Informática	Evaluación de la falla presentada y opciones de reparación.
12.	Encargado de la Unidad de Informática.	REPARACIÓN DE FALLA CON RECURSOS INSTITUCIONALES Se programa la reparación del equipo informático.
13.	Encargado de la Unidad de Informática	Entrega del equipo informático al usuario.
14.	Encargado de la Unidad de Informática	REPARACIÓN DE FALLA CON PROVEEDORES Solicitar y/o gestionar ante el Pleno del TEG, fondos para la reparación.
15.	Proveedor del Servicio	Empresa presenta presupuesto para su autorización.
16.	Proveedor del Servicio	Empresa realiza reparación de equipo informático y entrega al Encargado de Informática para su evaluación.
17.	Encargado de la Unidad de Informática	Elabora acta de recepción de servicio de reparación.



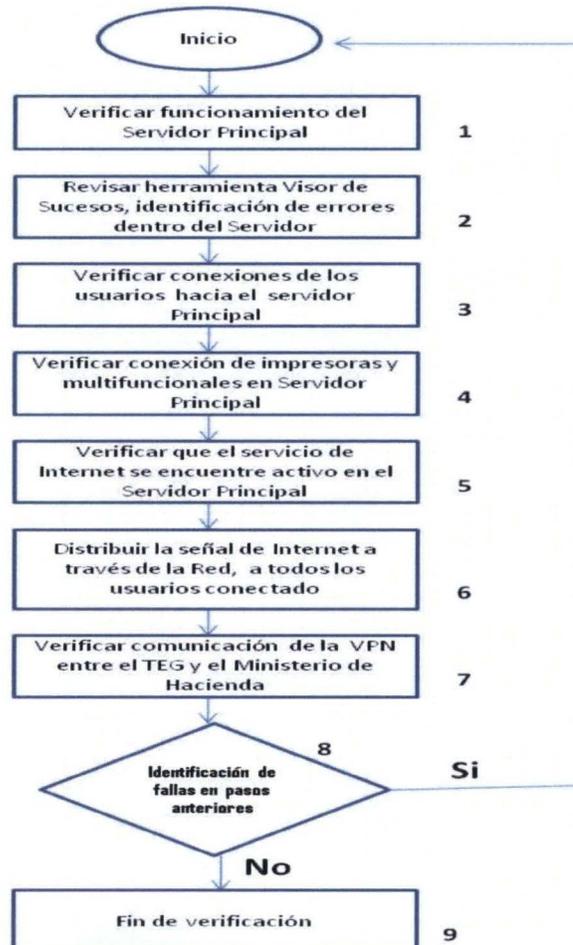
3 Proceso de verificación funcional de la red interna del Tribunal de Ética Gubernamental

Diariamente se realiza la verificación del buen funcionamiento del servidor principal o "DOMAIN CONTROL", validando que todos los servicios se encuentren activos, utilizando la herramienta del visor de sucesos, como herramienta de apoyo.

Se constata que las conexiones realizadas por los usuarios se vayan validando contra el servidor principal y adquiriendo las políticas de dominio, a fin de que éste pueda resolver las peticiones de los usuarios, ya sean éstas internas o externas. Este procedimiento también aplica con las impresoras y el equipo multifuncional que se encuentran comunicados con el servidor.

Una vez se verifica el funcionamiento de los aspectos anteriores se valida la comunicación externa entre el TEG y el Ministerio de Hacienda, y a su vez el servicio de internet. Si existe alguna falla se verifica nuevamente el proceso.

3.1 Gráfico del Proceso



3.2 Proceso de Verificación Funcional de la Red Interna del Tribunal de Ética Gubernamental

No.	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTOS
1.	Encargado de la Unidad de Informática	Verificar funcionamiento del Servidor Principal.
2.	Encargado de la Unidad de Informática	Revisar herramienta Visor de Sucesos, identificación de errores dentro del Servidor..
3.	Encargado de la Unidad de Informática	Verificar conexiones de los usuarios hacia el Servidor principal.
4.	Encargado de la Unidad de Informática	Verificar conexiones de impresoras y multifuncionales en Servidor principal.
5.	Encargado de la Unidad de Informática	Verificar que el servicio de internet se encuentre activo en el Servidor principal.
6.	Encargado de la Unidad de Informática	Distribuir la señal de internet a través de la Red, a todos los usuarios conectados.
7	Encargado de la Unidad de Informática	Verificar comunicación de la VPN entre el TEG y el Ministerio de Hacienda.
7	Encargado de la Unidad de Informática	<p align="center">IDENTIFICACIÓN DE FALLAS EN PASOS ANTERIORES</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sí existen fallas, nuevamente se inicia el proceso. ✓ No existen fallas, fin del proceso.

Aprobado por:

SL
Licda. Silvia Lizette Kuri de Mendoza
Presidente



Auristela De Paz de Callejas
Licda. Auristela De Paz de Callejas
Miembro del Pleno

Patricia del Rosario Díaz Márquez de Morales
Licda. Patricia del Rosario Díaz Márquez de Morales
Miembro del Pleno

José Mario Costa Calderón
Dr. José Mario Costa Calderón
Miembro del Pleno

Jorge Ernesto Viale Cruz
Ing. Jorge Ernesto Viale Cruz
Miembro del Pleno