



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

SAN SALVADOR, FEBRERO DE 2017

ÍNDICE	PÁGINA No.
Índice.....	1
Introducción.....	2
Capítulo I “Marco Teórico Conceptual”	2
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 usuarios.....	6
2. Proceso de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipo Informático, impresores y multifuncionales.....	7
3. Proceso de verificación funcional de la Red Interna del Tribunal de Ética Gubernamental.....	9
4. Proceso de verificación funcional de la red interna del TEG.....	10
5. Proceso de registro de incidentes y/o fallas atendidas por la unidad de informática.....	11
6. Proceso de registro de altas y bajas de los usuarios de los sistemas informáticos del TEG.....	12
7. Procedimiento para modificación de sistemas informáticos o Bases de Datos.....	13
8. Procedimiento para la administración y mantenimiento de la Página Web.....	14
9. Aprobado por.....	16

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. Debido a la modernización de la gestión informática del Tribunal, desde el año 2016 se trabaja en la actualización de éste manual, ajustándolo a la realidad de los procesos básicos que se ejecutan actualmente por la Unidad de Informática

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. 20,21 y 22 de las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Tribunal de Ética Gubernamental, aprobadas el año 2014

3. Objetivos de la Unidad

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

Manual de Políticas y Procedimientos de la Unidad de Informática

- 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 Tribunal de Ética Gubernamental.
- Elaborar y ejecutar el Plan de Mantenimiento de equipo informático.
- Formular y ejecutar la política de informática del Tribunal de Ética Gubernamental.
- Velar por el buen uso de los recursos informáticos.
- Verificar la legitimidad de las licencias de los equipos informáticos del Tribunal de Ética Gubernamental.
- Brindar soporte técnico y capacitación a los usuarios de los sistemas desarrollados por el Tribunal de Ética Gubernamental.
- Desarrollar e implementar proyectos de mejora a la infraestructura informática y equipos informáticos.

4. Misión de la Unidad de Informática

Tiene como propósito el establecimiento y desarrollo de la política informática de la institución, definiendo los mecanismos que fortalezcan el control interno y mitiguen los riesgos relacionados con las tecnologías de información; además de 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”.

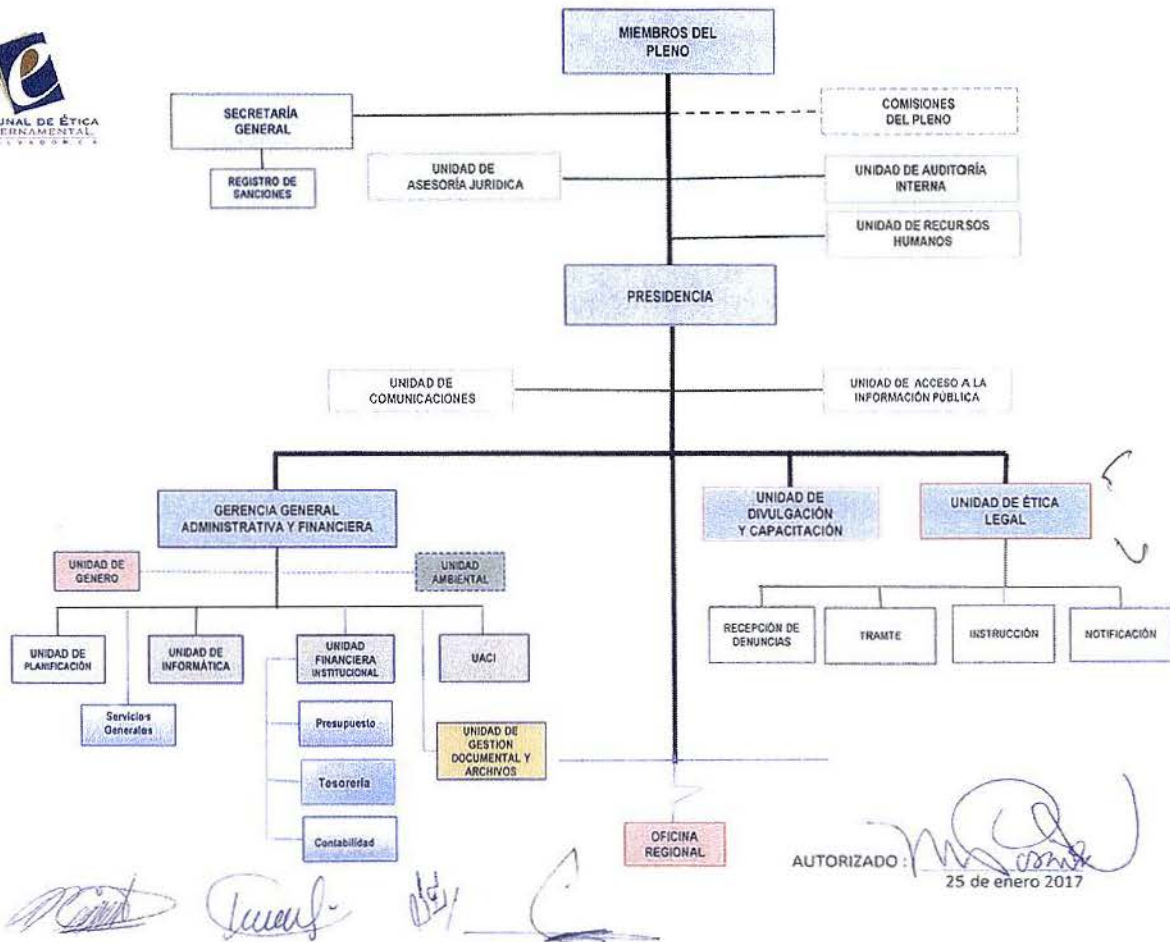
5. Visión de la Unidad de Informática

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 **nivel técnico operativo**, dónde también se sitúan las unidades de Planificación, Unidad Financiera Institucional, Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales; así como también, la Unidad de Género y Unidad de Gestión Documental. 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 administración de los equipos informáticos en general.

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.

1.4 Política de crecimiento informático

La Unidad de Informática será la unidad organizativa responsable por el proceso de orientación del desarrollo y crecimiento informático, coordinará, de acuerdo a los lineamientos superiores, cualquier proceso relacionado con la ampliación, reestructuración y expansión de la infraestructura informática; y de cualquier tipo de modernización relacionado con las tecnologías de información y comunicación.

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:

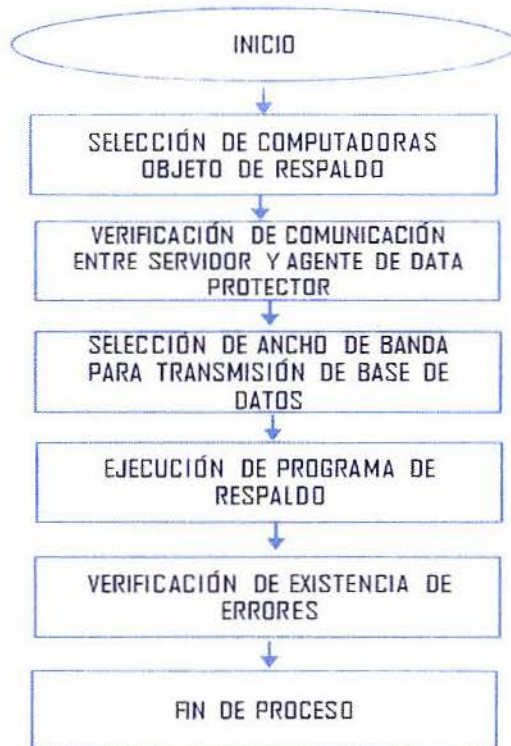
- Proceso de respaldo de la información en producción ("En caliente").
- Proceso de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo informático, impresores, scanner y multifuncionales
- Proceso de verificación funcional de la Red Interna del Tribunal de Ética Gubernamental.
- Proceso de registro de incidentes y/o fallas atendidas por la Unidad de Informática.
- Proceso de registro de altas y bajas de los usuarios de los sistemas informáticos del Tribunal.
- Procedimiento para modificación de sistemas informáticos o bases de datos.
- Procedimiento para la administración y mantenimiento de la página web.



2.1 Proceso de respaldo de la información en usuarios.

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 institucional, 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 medios magnéticos del servidor NAS.

2.2 Gráfico del Proceso



2.3 Procedimiento:

No.	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTOS
1.	Encargado de la Unidad de Informática	Selección del grupo de computadoras que serán objeto de respaldo.
2.	Encargado de la Unidad de Informática	Verificación de la comunicación existente entre grupo de computadoras seleccionadas contra el servidor de respaldo y a su vez activar el agente de comunicación del programa informático que permitirá la extracción de la información de los discos duros, por usuario de la red.

3.	Encargado de la Unidad de Informática	Se determina el porcentaje del tiempo de trabajo a utilizar para la ejecución de la tarea de respaldo, dependiendo del número de usuarios y la hora que se realizará el respaldo. Se determina considerando no degradar la comunicación de la red del Tribunal de Ética Gubernamental.
4.	Encargado de la Unidad Informática	Luego de verificar punto anterior, se ejecuta programa de respaldo.
5.	Encargado de la Unidad informática	Al terminar el proceso de respaldo del grupo seleccionado, proceder al resguardo correspondiente, colocando una copia en caja de seguridad, en sistema bancario y otra en caja fuerte de la Unidad de Informática. Este proceso se realiza continuamente, durante la semana.

3.1 Proceso de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo informático, impresores y multifuncionales

El proceso da inicio con la elaboración del mantenimiento preventivo y correctivo de equipo informático, el cual es elaborado por la Unidad de Informática, quien lo somete a la aprobación del Pleno; posteriormente se desarrolla el proceso de adquisiciones del servicio de mantenimiento informático, utilizando los procesos y mecanismos internos del Tribunal de Ética Gubernamental.

La ejecución del plan está a cargo de la Unidad de Informática, quien coordina con el proveedor, la programación de las fechas de mantenimiento, para su realización. Si no existen inconvenientes después de las rutinas de mantenimiento, se procede a la elaboración de las actas de recepción del servicio de mantenimiento.

Cuando un usuario reporta fallas en su equipo informático, a la Unidad de Informática, estas se evalúan bajo dos alternativas:

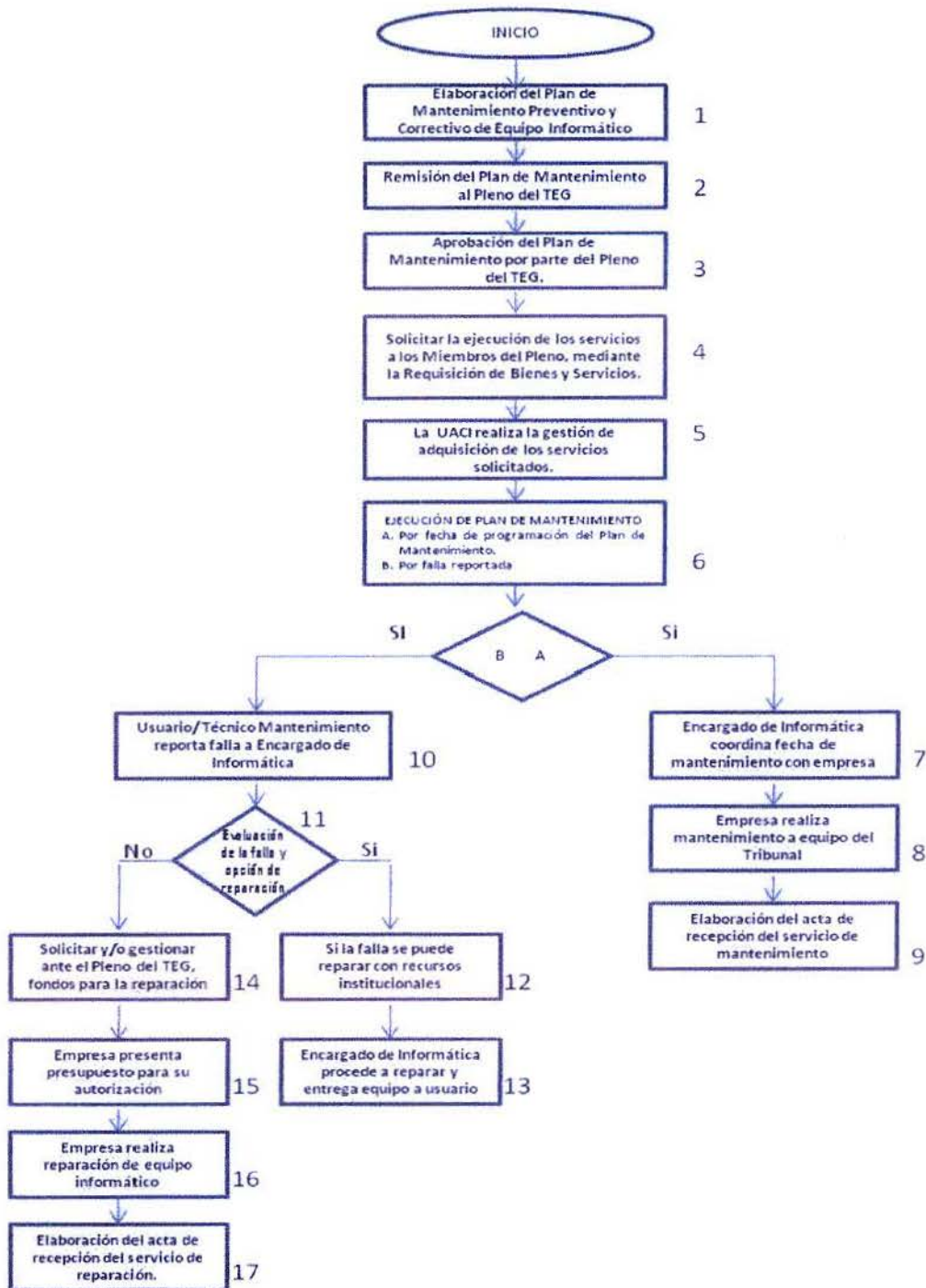
A) Si la falla se puede reparar por medio de la Unidad de Informática, el Encargado de Soporte Técnico programa la reparación del equipo y su posterior entrega al usuario.

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 proveedor externo. El proveedor de servicio presentará presupuesto para su debida autorización; si es aprobado, se realiza reparación y se programa la entrega a la Unidad de Informática para su evaluación.

Finalmente se realiza un acta de recepción de servicios por reparación, y se entrega el equipo al usuario para su utilización.



3.2 Gráfico del proceso



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

No.	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTOS
1.	Jefe de Informática	Elaboración del Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipo Informática
2.	Jefe de Informática	Remisión del Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipo Informático a los Miembros del Pleno del Tribunal de Ética Gubernamental, para su aprobación
3.	Miembros del Pleno	Aprobación del Plan de Mantenimiento, por parte de los Miembros del Pleno del Tribunal de Ética Gubernamental
4.	Jefe de Informática	Solicitar la ejecución de los servicios a los Miembros del Pleno del Tribunal de Ética Gubernamental, mediante la requisición de bienes y servicios.
5.	UACI	Realiza la gestión de los servicios requeridos en el Plan de Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipos Informático
6.	Jefe de Informática	Ejecución del Plan de Mantenimiento A. Por fecha de programación del Plan de Mantenimiento. B. Por falla reportada.
7.	Jefe de Informática	Opción A Preventivo Coordinar la fecha, día y hora de ejecución del servicio con el proveedor, el cual se realizará en las instalaciones del Tribunal de Ética Gubernamental, siendo supervisado por el Jefe de Informática desde su inicio hasta el fin.
8.	Proveedor del Servicio	El proveedor del servicio realiza mantenimiento preventivo y correctivo de equipo informático
9.	Jefe de Informática	Elaboración del acta de recepción del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo informático
10.	Usuario	Opción B Correctivo Usuario o técnico de mantenimiento reporta falla
11.	Jefe de Informática	Evaluación de la falla presentada y opciones de reparación
12.	Jefe de Informática	Reparación de falla con recursos institucionales Se programa la reparación del equipo informático
13.	Jefe de Informática	Entrega de equipo informático a usuario
14.	Jefe de Informática	Reparación de fallas con proveedores Solicitar y/o gestionar ante el Pleno del Tribunal de Ética Gubernamental fondos necesarios para la reparación
15.	Proveedor del Servicio	Empresa presenta presupuesto para autorización
16.	Proveedor del Servicio	Empresa realiza reparación de equipo informático y entrega a Jefe Informática para su evaluación
17.	Jefe de Informática	Elabora acta de recepción de servicio de reparación



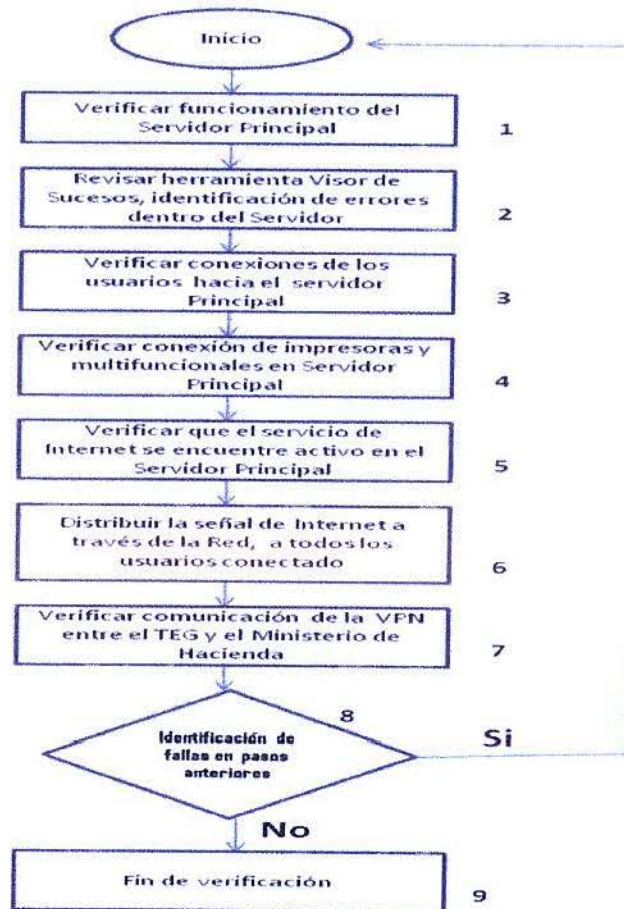
4.1 Proceso de verificación funcional de la red interna del Tribunal de Ética Gubernamental

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

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.

4.2 Gráfico del Proceso



Manual de Políticas y Procedimientos de la Unidad de Informática

4.3 Procedimiento:

No.	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTOS
1.	Jefe de la Unidad de Informática	Verificar funcionamiento del servidor principal
2.	Jefe de la Unidad de Informática	Revisar herramienta "visor de sucesos", para la identificación de errores dentro de servidor
3.	Jefe de la Unidad de Informática	Verificar conexiones de los usuarios dentro de servidor principal.
4.	Jefe de la Unidad de Informática	Verificar las conexiones del impresoras y multifuncionales en servidor principal
5.	Jefe de la Unidad de Informática	Verificar que el servicio de internet se encuentre activo dentro de servidor principal, para su distribución.
6.	Jefe de la Unidad de Informática	Realizar distribución del servicio de internet a través de la red a todos los usuarios del dominio.
7.	Jefe de la Unidad de Informática	Verificar las comunicaciones entre el Tribunal de Ética Gubernamental Central y el Ministerio de Hacienda
8.	Jefe de la Unidad de Informática	Identificación de fallas en pasos anteriores a. Si existen fallas, nuevamente se inicia el proceso b. No existen fallas, fin del proceso

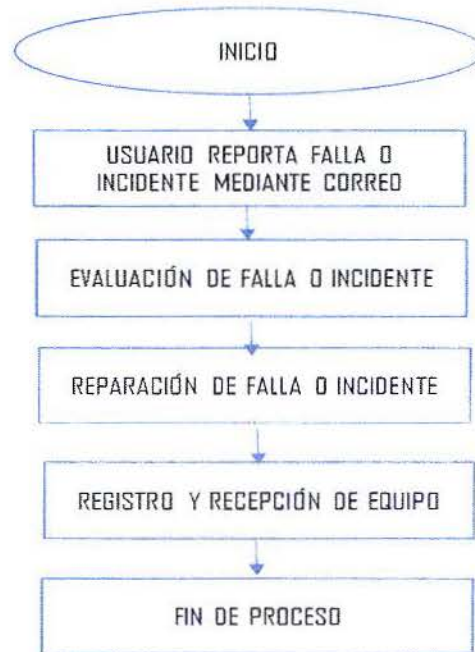
5.1 Proceso de registro de incidentes y/o fallas atendidas por la Unidad de Informática

Todos los incidentes o fallas informáticas serán reportados mediante correo electrónico, con el fin de alimentar un registro auxiliar de incidentes y fallas, el cual será administrado por la Unidad de Informática, para llevar un control de la totalidad de acciones realizadas, para el mantenimiento de la infraestructura informática del Tribunal de Ética Gubernamental.

Todos los reportes deberán ser consignados, mediante un correo electrónico, que dará paso a las verificaciones, reparaciones o reemplazos de partes o equipos, para que la Unidad de Informática, conserve un registro histórico de las acciones ejecutadas. EL usuario tendrá que dar por recibido cualquier reparación, configuración, reconfiguración, cambio o reemplazo de parte, amparándola con una firma en el cuadro o registro de incidentes que la Unidad de Informática lleva como control mensual.



5.2 Gráfico del proceso:



5.3 Procedimiento:

No.	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTOS
1.	Usuario	Reporta falla mediante envío de correo a Unidad de Informática, a Encargado de Soporte Técnico.
2.	Encargado de Soporte Técnico	Evalúa la falla o incidente informático reportado por usuario a través de correo electrónico
3.	Encargado de Soporte Técnico	Repara, corrige, reconfigura o reemplaza equipo o partes informáticas.
4.	Encargado de Soporte Técnico	Registra incidente o falla, llena cuadro y solicita firma de recibido a usuario, al finalizar el proceso anterior.
5.	Usuario	Firma de recibido a entera satisfacción

6.1 Proceso de registro de altas y bajas de los usuarios de los sistemas informáticos del Tribunal.

Este proceso se refiere al registro y administración de usuarios que poseen los sistemas informáticos del Tribunal de Ética Gubernamental, particularmente al de Control de Activo Fijo, Control de Expedientes y Control de Acuerdos del Pleno, ya que éstos poseen un módulo que permite la creación de, modificación y actualización de la información relativa a cada usuario, con la posibilidad de

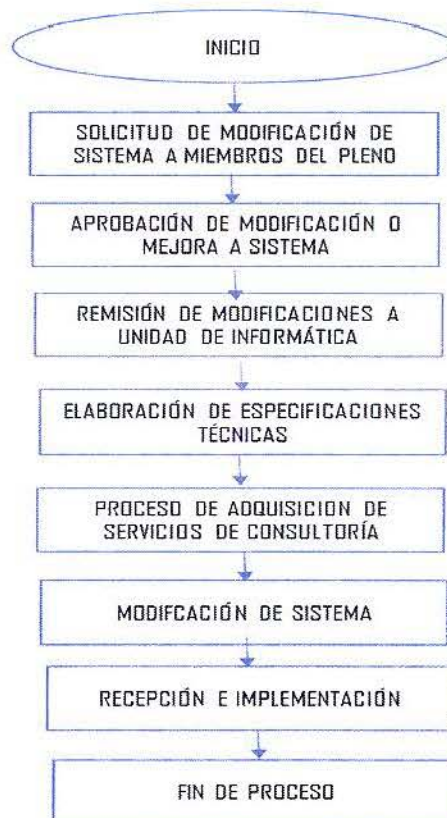
vincularlo a perfiles, definidos dentro de cada sistema; por lo tanto, éste proceso se realizará, para los sistemas antes mencionados, de acuerdo a los manuales de administración de usuarios, entregados para cada sistema.

Nota: Los manuales están a cargo de la Unidad de Informática.

7.1 Procedimiento para modificación de sistemas informáticos o bases de datos

Se refiere a la posibilidad que tienen los administradores de sistemas propios del Tribunal de Ética Gubernamental o Unidades Solicitantes, para realizar o efectuar cambios o modificaciones, adiciones o ampliaciones a procedimientos de sistemas informáticos propiedad del Tribunal, los cuales se harán por las vías siguientes: 1) Por solicitud directa al Pleno, en virtud del cumplimiento de obligaciones o nuevas funciones del área que administra el sistema; y 2) Por recomendaciones efectuadas a través de la autoevaluación de mecanismos de control interno. Sin embargo, éstas quedarán sujetas a disponibilidad presupuestaria del Tribunal de Ética Gubernamental, si éstas requieren de apoyo técnico de terceros.

7.2 Gráfico del proceso



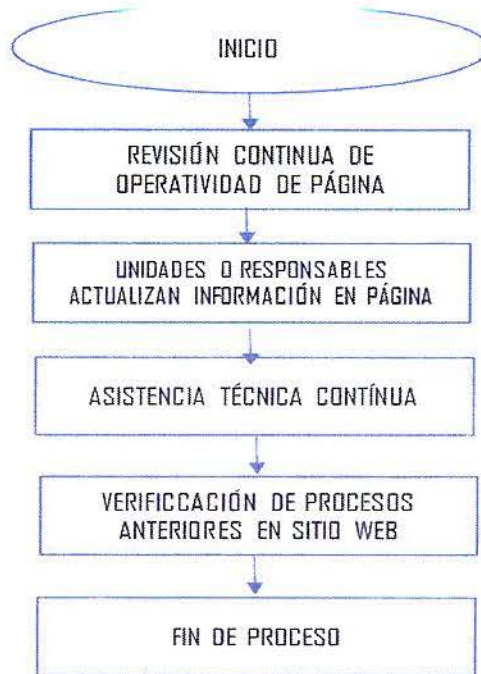
7.3 Procedimiento:

No.	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTOS
1.	Unidad Solicitante	Identifica necesidad de modificación o adición a sistema informático existente: a) En forma directa al Pleno. b) Por medio de Informe de Autoevaluación de Mecanismos de Control Interno
2.	Pleno	Aprobación de modificación o adición de sistema
3.	Unidad Solicitante	Remisión de modificaciones, mejoras o adiciones a la Unidad de Informática
4.	Jefe de Informática	Elabora especificaciones técnicas y las remite a la UACI
5.	UACI	Realiza proceso para adquirir asistencia técnica (Consultoría especializada)
6.	Proveedor de servicios (Consultor)	Realiza modificaciones a sistema
7.	Jefe de Informática	Realiza proceso de recepción e implementación del sistema ya modificado
8.	Unidad Solicitante	Recibe sistema modificado

8.1 Procedimiento para la administración y manteniendo de la página web

En vista que la página web es alimentada en cuanto a información por el Oficial de Información y la Jefe de la Unidad de Comunicaciones, quienes cuentan con un manual creado para tal efecto, este proceso se refiere únicamente a la administración y mantenimiento operativo del sitio web. Entendiendo por administración, a la posibilidad de que los usuarios que la alimentan puedan realizar ingresos de información, actualización y / o modificación de información a la página web; y el mantenimiento, se refiere a la funcionalidad del sitio, en cuanto a utilización de herramientas tecnológicas, que les faciliten la posibilidad de realizar los ingresos y/o modificaciones en cualquier momento.

8.2 Grafico del proceso:



8.3 Procedimiento:

No.	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTOS
1.	Unidad de Informática	Revisa continuamente funcionalidad de página o sitio web.
2.	Unidades responsables	Realizan actualización y mantenimiento de la información dentro de la herramienta de administración de contenido
3.	Unidad de Informática	Brinda asistencia técnica a procesos realizados en punto anterior, orientada al apoyo de los que actualizan la información en el sitio web.
4.	Unidad de Informática	Realiza proceso de verificación continua de las modificaciones de la página o sitio web, con el propósito de que ésta se encuentre disponible y presentable a los usuarios



9. Aprobado por:



Dr. Marcel Orestes Posada
Presidente del TEG

Dr. José Néstor Mauricio Castaneda Soto
Miembro del Pleno

Lic. Karina Guadalupe Burgos de Olivares
Miembro del Pleno



Dr. Salvador Eduardo Menéndez Leal
Miembro del Pleno

Lic. Luis Romeo García Alemán
Miembro del Pleno

Actualizado al 16 de febrero de 2017.