

Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil Departamento de Tecnología Informática

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO
“MP-DTI-001”

FECHA
23 de octubre de 2023

 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil	Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil Departamento de Tecnología Informática	
MP-DTI-001	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ONADICI
Versión "1.1"	Fecha: 05 de abril 2024	2 de 17

Responsables de los Cambios al Manual de Procedimientos

Elaboración del Documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Lic. Marlon Ferrufino	Oficial Tecnología Informática	Departamento de Tecnología Informática	05 de abril del 2024	
				

Revisión del Documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Lic. Julissa Orellana	Coordinadora COCOIN-AHAC	COCOA-AHAC	05 de abril del 2024	
				

Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Ing. Gabriel Mazzoni	Analista de Sistema	Departamento de Tecnología Informática	05 de abril del 2024	
				

Aprobación del Documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Lic. Gerardo Gabriel Rivera	Director Ejecutivo	Dirección Ejecutiva	05 de abril del 2024	
				

 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil Comunidad de la República	Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil Departamento de Tecnología Informática	
MP-DTI-001 Versión "1.1"	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fecha: 05 de abril 2024	ONADICI 3 de 17

Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. ANTECEDENTES	5
3. JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	6
4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	7
5. IDENTIFICACIÓN DE FUNCIONES SUSTANTIVAS	8
6. IDENTIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS	9
7. FICHAS DE PROCESOS.....	10
8. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.....	16

 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil Comando en Jefe de la Fuerza Armada	Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil Departamento de Tecnología Informática	
MP-DTI-001 Versión "1.1"	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fecha: 05 de abril 2024	ONADICI 4 de 17

1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual ha sido elaborado para cumplir con los establecido por la Oficina Nacional de Desarrollo Integral de Control Interno (ONADICI).

Para cumplir con este precepto y lograr los niveles de productividad, eficiencia, eficacia, transparencia y calidad se elaboran, integran y se difunden los manuales de procedimientos, los cuales son instrumentos técnicos administrativos, que facilitan el cumplimiento de las funciones, la desconcentración de actividades y el logro eficiente de los objetivos institucionales.

El Manual de Procedimientos del Departamento de Tecnología Informática tiene como objetivo ser un instrumento administrativo de apoyo, para identificar quién y cómo se realizan las actividades en el cual también se describen los objetivos de cada uno de los procedimientos que lleva a cabo esta unidad técnica administrativa

El presente documento contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de esta Unidad Técnica y Administrativa de la Institución; tiene como finalidad conocer el funcionamiento interno en lo que respecta a tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil	Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil Departamento de Tecnología Informática	
MP-DTI-001 Versión "1.1"	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fecha: 05 de abril 2024	ONADICI 5 de 17

2. ANTECEDENTES

Marco Legal de Creación

El 4 de marzo de 1950 y mediante decreto legislativo N° 121 fue creada la Dirección General de Aeronáutica Civil, entidad destinada a la vigilancia, organización y fomento de la aviación civil *nacional, dependiendo del Ministerio de Guerra, Marina y Aviación, En el año 2015 se crea la Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil pasando de ser una dirección a una Institución de Seguridad Nacional, ente desconcentrado de la Secretaría de Estado en el Despacho de Defensa Nacional (SEDENA) institución con autonomía administrativa, técnica y financiera.

Misión

Rectorar, planificar, regular y supervisar las actividades aeronáuticas a nivel nacional, generando y promoviendo el desarrollo estratégico de la aviación civil, garantizando una gestión eficiente y eficaz de la seguridad operacional en procura del interés público.

Visión

Ser para el 2025 una institución líder en la aviación civil regional, implementando la tecnología en forma integral, conformando alianzas estratégicas, generando políticas y desarrollando procesos efectivos de seguridad operacional.

Objetivos Estratégicos

1. Mejorar la calidad de los servicios de navegación aérea en los aeródromos del país, para incentivar a nuevos operadores que inicien y mantengan operaciones en el Estado de Honduras.
2. Incrementar la seguridad operacional en los aeropuertos del país, asimismo, en los operadores comerciales y privados, para garantizar la seguridad de los usuarios del transporte aéreo y lograr mejorar la calificación del Estado de Honduras antes la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI)

Valores

1. Innovación
2. Compromiso en implementar la seguridad operacional
3. Integridad
4. Eficiencia
5. Excelencia

Alcance o Ámbito de Competencia

El alcance de este manual es para todo los servidores de la Agencia Hondureña de Aeronáutica civil.

 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil Colaborando para la Seguridad	Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil Departamento de Tecnología Informática	
MP-DTI-001 Versión "1.1"	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fecha: 05 de abril 2024	ONADICI 6 de 17

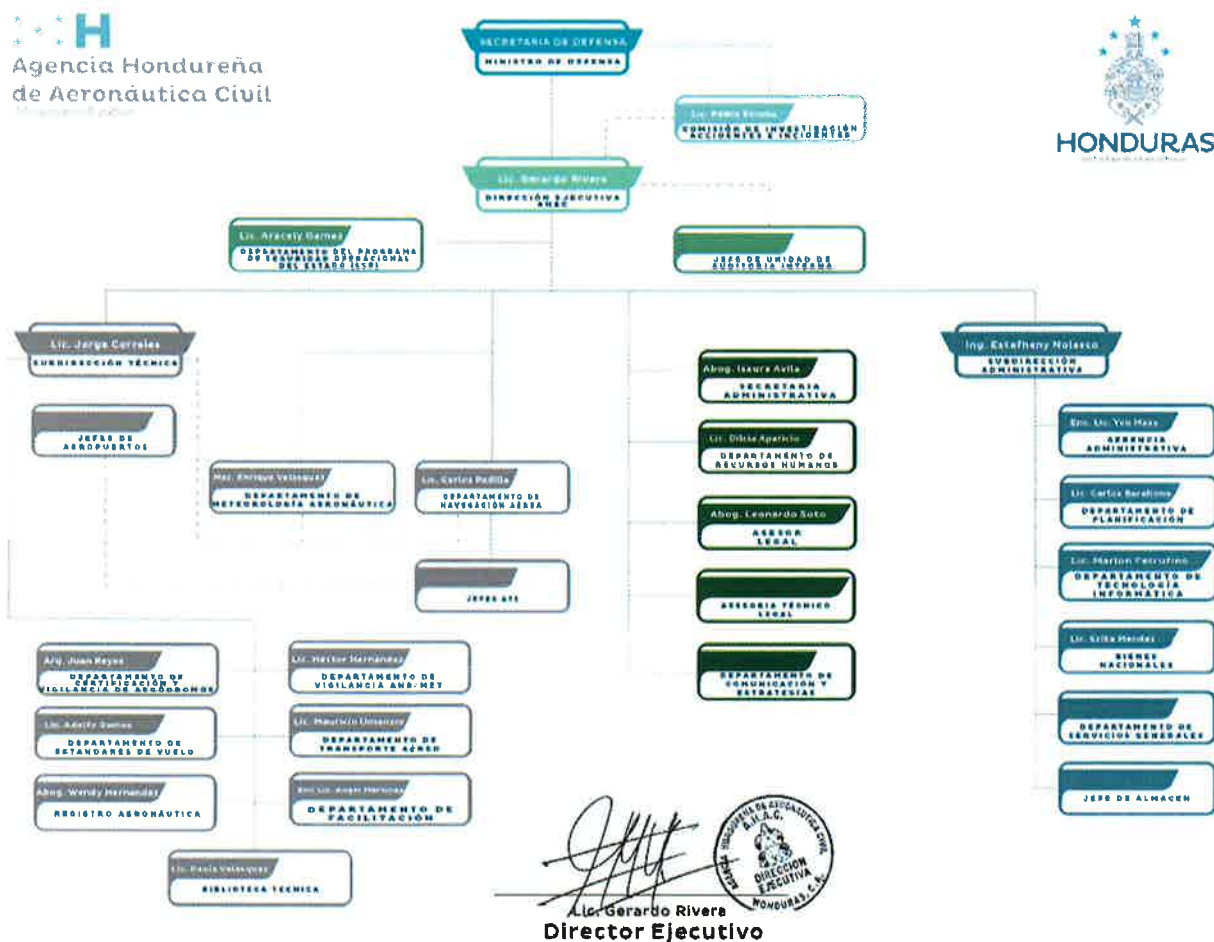
3. JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Los procesos y procedimientos son fundamentales para establecer el control interno en las instituciones, con la intención de dar a conocer los procedimientos de las diferentes tareas que integran al Departamento de Tecnología Informática de la AHAC, así como concientizar a las áreas usuarias de esta agencia en relación a la importancia de su participación conjunta.

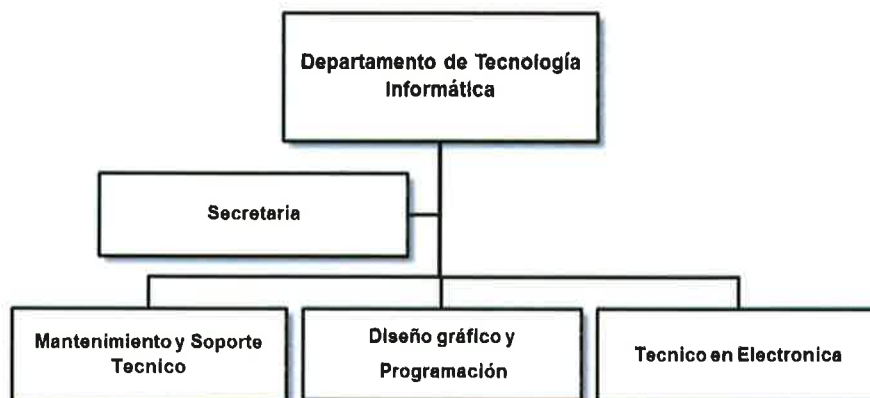
Este departamento ha desarrollado el manual de procedimientos de tecnología informática él tiene como objetivo principal administrar y promover la infraestructura de cómputo, telecomunicaciones, tecnologías y sistemas informáticos como herramientas que coadyuven a la mejora de los procesos que desarrollan todas las áreas administrativas y técnicas de la AHAC a la vez que contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales.

 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil	Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil Departamento de Tecnología Informática	
MP-DTI-001 Versión "1.1"	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fecha: 05 de abril 2024	ONADICI 7 de 17

4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Organigrama Interno Departamento de Tecnología Informática



 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil Ministerio de la Defensa	Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil Departamento de Tecnología Informática	
MP-DTI-001	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ONADICI
Versión "1.1"	Fecha: 05 de abril 2024	8 de 17

5. IDENTIFICACIÓN DE FUNCIONES SUSTANTIVAS

La Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil (AHAC), es la Institución de Seguridad Nacional, ente desconcentrado de la Secretaría de Estado en el Despacho de Defensa Nacional, creado por el Poder Ejecutivo; con autonomía técnica, administrativa, funcional y financiera, eminentemente civil y de duración indefinida, la AHAC es la institución encargada de dictar las normas, ejercer la supervisión y vigilancia sobre todas las actividades relacionadas a la aviación civil que se desarrollen en la República de Honduras, debiendo enmarcar sus actuaciones dentro de los límites que establece la Constitución de la República, los Tratados y Convenios Internacionales, que en esta materia, haya suscrito y ratificado el Estado de Honduras, la Ley, sus Reglamentos y Regulaciones.

Como parte de sus funciones principales la AHAC se encargará de fomentar el desarrollo de la aviación civil por medio de la capacitación e innovación tecnológica a través de las áreas que el director ejecutivo cree para que se cumpla la misión, objetivos y valores institucionales, asimismo a través de los manuales de procedimientos se regulara la implementación de los planes y estrategias para cumplir con las metas trazadas.

 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil Gestión por la Excelencia	Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil Departamento de Tecnología Informática	
MP-DTI-001	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ONADICI
Versión "1.1"	Fecha: 05 de abril 2024	9 de 17

6. IDENTIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS

No aplica en proceso de aprobación por Servicio el reglamento interno de la AHAC

+
-

 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil Gobierno de la República	Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil Departamento de Tecnología Informática	
MP-DTI-001 Versión "1.1"	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fecha: 05 de abril 2024	ONADICI 10 de 17

7. FICHAS DE PROCESOS

Procedimiento #1: Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Equipo Informático

		Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil FICHA DE PROCESOS		CÓDIGO DEL FORMULARIO NCI-TSC/141-00 NCI-TSC/142-00 08-AHAC	
FECHA DE ELABORACIÓN:	21/10/2023				
PROCESO:	Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Equipo Informático				
NUMPROCESO:	N/A				
OBJETIVO:	Proteger y asegurar que el equipo informático de la Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil, funcione en un estado óptimo.				
ALCANCE:	Este proceso aplica para todos Jefes de Departamento, jefes de secciones y todos los empleados de la AHAC.				
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Departamento de Tecnología Informática				
NORMATIVAS APLICABLES:	N/A				
INTRADAS:	+ ROL/LUO/LS: Departamento de Tecnología Informática, jefe de departamento, empleados de la AHAC.		ASUMOS: Sistema operativo, programas, herramientas, hoja de mantenimiento.		
SALIDAS:	PRODUCTOS: (Describir los documentos, informes y otros resultados que genera el proceso)	CLIENTES INTERNOS: (Detallar los procesos o unidades que recibirán los productos)	CLIENTES EXTERNOS: (Detallar los organismos, instituciones que recibirán los productos del proceso)		
	1. Hoja de mantenimiento de equipo. 2. Computadoras actualizadas a la última versión del sistema operativo.	1. Jefe de Departamento y secciones. 2. Señadores públicos de la AHAC.	1. N/A 2. N/A		
PROCESOS RELACIONADOS:	N/A				

ACTIVIDADES:	RESPONSABLE: (Escribir los cargos de los responsables directos de cada actividad)	PERIODICIDAD: (Escribir el tiempo que se emplea para cada actividad)	INDICADORES: (Escribir los indicadores que permitan medir eficiencia, eficacia, costos y otros de cada actividad o grupo de actividades relacionadas)	PRODUCTOS: (Detallar los productos de los procesos)
1. El jefe del departamento de informática asigna el técnico responsable para realizar el mantenimiento del equipo de computo.	Jefe de Departamento de informática y técnico	1 hora	N/A	N/A
2. El técnico al modo la asignación recibida y realiza el diagnóstico para poder brindar el mantenimiento correcto.	Técnico Tecnología Informática	1 hora	Informar al jefe lo que se debe realizar y solicitar los recursos para poder llevar a cabo la tarea asignada.	N/A
3. Se procede a buscar la información importante para realizar el trabajo del mismo.	Técnico Tecnología Informática	2 horas	Se realiza el respaldo de información en disco externo.	Carpeta de respaldos de información.
4. Se busca en SO que tenga la PC y se instala nuevamente.	Técnico Tecnología Informática	1 hora	Se solicita al jefe la imagen del sistema operativo a instalar.	Sistema Operativo instalado.
5. Instalación de actualizaciones de seguridad del sistema operativo y todos los programas necesarios para el funcionamiento correcto de la computadora.	Técnico Tecnología Informática	4 horas	N/A	Programas instalados de acuerdo a la actividad que realiza el usuario.
6. Analizar con el técnico informático generalista un backup requerido del sistema.	Técnico Tecnología Informática	1 hora	Información libre de virus o malware.	Información limpia y distribuida en las carpetas que corresponden.
7. Elaborar hoja de mantenimiento el cual será firmada por el técnico y encargado a la persona que tiene asignado dicho equipo.	Técnico Tecnología Informática	1 hora	Se verifica que se haya realizado todo lo necesario para que el equipo funcione de forma correcta.	Hoja de mantenimiento firmada.
8. Control y verificación de que el equipo funcione de forma correcta.	Técnico Tecnología Informática	10 minutos	N/A	Computadora instalada y puesta en funcionamiento para el usuario.
PLANES DE DIFUSIÓN: Informar, Se notifica a cada usuario sobre la importancia de realizar los mantenimientos programados de los computadores.				
Elaborado por: Lic.  Fecha: 23-10-2023	Revisado por: Lic.  Fecha: 23-10-2023	Verificado por: Ing.  Fecha: 23-10-2023	Aprobado por: Lic.  Fecha: 23-10-2023	

 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil	Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil Departamento de Tecnología Informática	
MP-DTI-001 Versión "1.1"	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fecha: 05 de abril 2024	ONADICI 11 de 17

Procedimiento #2: Conectividad e Instalación de Redes

Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil		CÓDIGO DEL FORMULARIO	
FICHA DE PROCESOS		NCI-TSC/141-00 NCI-TSC/143-00 00-AHAC	
FECHA DE ELABORACIÓN:	23/10/2023		
PROCESO:	Conectividad e Instalación de Redes		
SUBPROCESO:	N/A		
OBJETIVO:	Compartir los recursos e información proporcionando flexibilidad al usuario al contar con alternativas de almacenamiento y brindando un medio de comunicación a través del internet		
ALCANCE:	Este proceso aplica para todos los Jefes de Departamento, Jefes de Secciones y todos los empleados de la AHAC.		
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Departamento de Tecnología Informática		
NORMATIVAS APLICABLES:	N/A		
ENTRADAS:	PROVEEDORES: Departamento de Tecnología Informática, jefe de departamento, empleados de la AHAC RECURSOS: Lista de solicitud de instalación, Switches, cableado estructurado de red, herramienta para cablear el cableado		
SAUDAS:	PRODUCTOS: (Describir los documentos, informes y otros resultados que genera el proceso) 1. Instalación de cableado estructurado o punto de red 2. 3. 4.	CLIENTES INTERIORS: (Detallar los procesos o unidades que recibirán los productos) 1. Jefe de Departamento y Secciones 2. Servidores públicos de la AHAC 3.	CLIENTES EXTERIORS: (Detallar los organismos, instituciones que recibirán los productos del proceso) 1. N/A 2. N/A 3.
PROCESOS RELACIONADOS:	N/A		

#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES: (Escribir los cargos de los responsables directos de cada actividad)	PREROGATIVAS: (Escribir el tiempo que se emplea para cada actividad)	INDICADORES: (Escribir los indicadores que permitan medir eficiencia, eficacia, costo y otros de cada actividad o grupo de actividades relacionadas)	PRODUCTOS: (Detallar los productos de los procesos)
1	El usuario realiza la solicitud al jefe de informática describiendo el proyecto por el cual se requiere la instalación de la red, autorizada por el jefe del departamento o el Director ejecutivo de la institución	Jefe de Tecnología Informática y usuario que solicita	1 hora	N/A	Nota de solicitud del usuario
2	El jefe del departamento de informática analiza y analiza la solicitud del usuario	Jefe de Tecnología Informática	1 hora	Se analiza la solicitud para priorizar la respuesta	N/A
3	El jefe del departamento de informática realiza un cableado para cables que se requiera en el departamento administrativo del usuario	Jefe de Tecnología Informática	30 minutos	N/A	Asignación de técnico por material y para dar respuesta a la solicitud
4	El técnico a cargo se desplazará al lugar en donde se va a realizar la instalación donde realizará el cableado y la instalación	Técnico Tecnología Informática	1 hora	Instalación realizada	Se realizan pruebas para comprobar que la instalación fue satisfactoria, se informa al usuario que la solicitud
PLANES DE DIVULGACIÓN					
N/A					

Elaborado por Lic. Nelly... Firma:  Fecha: 23-10-2023	Revisado por Lic. Jhessa... Firma:  Fecha: 23-10-2023	Verificado por Ing. Gabriel... Firma:  Fecha: 23-10-2023	Aprobado por Lic. Gerardo... Firma:  Fecha: 23-10-2023
--	--	---	---

 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil	Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil Departamento de Tecnología Informática	
MP-DTI-001 Versión "1.1"	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fecha: 05 de abril 2024	ONADICI 12 de 17

Procedimiento #3: Mantenimiento y Administración de Servidores

Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil		CÓDIGO DEL FORMULARIO	
FICHA DE PROCESOS		NCI-TSC/141-00 NCI-TSC/143-00 08-AHAC	
FECHA DE ELABORACIÓN:	21/10/2023		
PROCESO:	Mantenimiento y Administración de Servidores		
SUBPROCESO:	N/A		
OBJETIVO:	Mantener el funcionamiento óptimo de los servidores, brindando seguridad en el resguardo de información almacenada en los servidores.		
ALCANCE:	Este proceso aplica para el departamento de tecnología informática		
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Departamento de Tecnología Informática		
NORMATIVAS APLICABLES:	N/A		
ENTRADAS:	PROVEEDORES: Departamento de Tecnología Informática ASUMOS: Sistema operativo, programas, herramientas		
SALIDAS:	PRODUCTOS: (Describir los documentos, informes y otros resultados que genera el proceso) 1. Servidores Actualizados y funcionando en óptimas condiciones. 2. 3. 4.	CLIENTES INTERNOS: (Detallar los procesos o unidades que reciben los productos) 1. Jefe de Departamento y secciones 2. Servidores públicos de la AHAC 3.	CLIENTES EXTERNOS: (Detallar los organismos, instituciones que reciben los productos del proceso) 1. N/A 2. N/A 3.
PROCESOS RELACIONADOS	N/A		

ACTIVIDADES:	RESPONSABLES: (Escribir los cargos de los responsables directos de cada actividad)	PERIODICIDAD: (Escribir el tiempo que se emplea para cada actividad)	INDICADORES: (Escribir los indicadores que permitan medir eficiencia, eficacia, costos y otros de cada actividad o grupo de actividades relacionadas)	PRODUCTOS: (Detallar los productos de los procesos)
El jefe del departamento de tecnología informática realiza la limpieza interna de los servidores	Jefe de Tecnología Informática	1 hora	N/A	Servidores limpios internamente
El jefe del departamento identifica si los programas instalados funcionan correctamente	Jefe de Tecnología Informática	2 horas	Si el software genera alguna anomalía se procede a desinstalarlo e instalarlo nuevamente y una vez instalado se configura a los parámetros para obtener un mejor funcionamiento del servidor	Software funcionando en forma óptima
El jefe del departamento de informática realiza una prueba de comprobación de los servidores	Jefe de Tecnología Informática	1 hora	N/A	N/A
Se realiza configuración de seguridad y actualizaciones para mantenerlo protegido	Jefe de Tecnología Informática	1 hora	N/A	Servidor Protegido y funcionando en un 100%
PLANES DE DISCUSIÓN:	N/A			

Elaborado por: Lic. Masael Hernández	Revisado por: Lic. Julius Orellana	Verificado por: Lic. Gabriel Rivera	Aprobado por: Lic. Gerardo Gabriel Rivera
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 23-10-2023	Fecha: 23-10-2023	Fecha: 23-10-2023	Fecha: 23-10-2023

 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil	Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil Departamento de Tecnología Informática	
MP-DTI-001 Versión "1.1"	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fecha: 05 de abril 2024	ONADICI 13 de 17

Procedimiento #4: Solicitud e Instalación de Suministros de Tintas

Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil		CÓDIGO DEL FORMULARIO	
FICHA DE PROCESOS		NCI-TIC/141-00 NCI-TIC/141-00 00-AIAC	
FECHA DE ELABORACIÓN:	21/10/2023		
PROCESO:	Solicitud e Instalación de Suministros de Tintas		
SUBPROCESO:	N/A		
OBJETIVO:	Adquirir de forma eficiente los suministros de tinta de la AHAC.		
ALCANCE:	Este proceso aplica para todos los departamentos y empleados de la AHAC.		
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Departamento de Tecnología Informática, Departamento de Almacén y Jefe de todos los departamentos y secciones.		
NORMATIVAS APLICABLES:	N/A		
ENTRADAS:	PROVEEDORES: Departamento de Tecnología Informática, Departamento de Almacén y Jefe de Departamentos Técnicos.		
	PROVEEDORES: INSUMOS Suministros para ser instalados		
SALIDAS:	PRODUCTOS: (Detallar los documentos, informes y otros resultados que genera el proceso) 1. Nota de Solicitud del Suministro 2. Requerimiento del Suministro 3. Instalación de los suministros 4.	CLIENTES INTERNOS: (Detallar los procesos o unidades que reciben los productos) 1. Jefe de Departamento y secciones 2. Departamento de Almacén 3. Usuarios de la AHAC	CLIENTES EXTERNOS: (Detallar los organismos, instituciones que reciben los productos del proceso) 1. N/A 2. N/A 3.
PROCESOS RELACIONADOS:	N/A		

#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES: (Especificar los cargos de los responsables directos de cada actividad)	PRIOIRIDAD: (Especificar el tiempo que se emplea para cada actividad)	INDICADORES: (Especificar los indicadores que permitan medir eficiencia, eficacia, costos y otros de toda actividad o grupo de actividades relacionadas)	PRODUCTOS: (Detallar los productos de los procesos)
1	El jefe de departamento o sección envía la nota al jefe de informática solicitando el suministro de tinta que requiere	Jefe de Departamento y/o secciones de la AHAC	1 hora	N/A	Nota o correo de solicitud de suministro de tinta
2	El jefe de informática envía una vez que recibe la solicitud realiza la verificación si en realidad la imprimadora es poseída.	Jefe de Tecnología Informática	30 minutos	Registra la fecha los valores de la	Realizar solicitud del suministro
3	El jefe de informática realiza la verificación al Almacén con las tintas que requiere el área solicitante	Jefe de Tecnología Informática	2 hora	N/A	Requerimiento firmado solicitando los suministros
4	El jefe del almacén realiza la verificación a la Administración del Subdirector Administrativo	Jefe departamento de Almacén y Subdirección Administrativa	3 hora	El jefe del almacén verifica si hay suministros de tinta	Requerimiento autorizado por la Administración
5	El jefe de informática realiza la instalación de la tinta en el área que corresponde	Jefe de Tecnología Informática	1 hora	N/A	Suministro de tinta instalado en las impresoras
PLANES DE DIFUSIÓN: WEB: Circular Administrativa donde se indica el proceso a seguir en relación a la solicitud de suministros de tintas.					
Elaborado por: Lic. Mario		Revisado por: Lic. Juliana	Verificado por: Ing. Gabriel	Aprobado por: Lic. Gerardo	
Firma:		Firma:	Firma:	Firma:	
Fecha: 21-10-2023		Fecha: 21-10-2023	Fecha: 21-10-2023	Fecha: 21-10-2023	

 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil Gaceta No. 16,000	Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil Departamento de Tecnología Informática	
MP-DTI-001 Versión "1.1"	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fecha: 05 de abril 2024	ONADICI 14 de 17

Procedimiento #5: Solicitud de Aplicativos

Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil		CÓDIGO DEL FORMULARIO NCS-TSC/141-08 NCS-TSC/142-08 00-ATAC	
FICHA DE PROCESOS			
FECHA DE ELABORACIÓN:	23/10/2023		
PROCESO:	Solicitud de Aplicativos		
SUBPROCESO:	N/A		
OBJETIVO:	Creación e instalación de forma correcta los aplicativos solicitados.		
ALCANCE:	Este proceso aplica para todos los departamentos y empleados de la ANAC.		
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Análisis de Sistemas y Jefes de todos los departamentos y secciones.		
NORMATIVAS APLICABLES:	N/A		
ENTRADAS:	PREEXISTENTES: Análisis de Sistemas y Jefes de Departamentos INSUMOS: Solicitudes por las unidades.		
SALIDAS:	PRODUCTOS: (Describir los documentos, informes y otros resultados que genere el proceso)	CLIENTES INTERNOS: (Detallar los procesos o unidades que recibieron los productos)	CLIENTES EXTERNOS: (Detallar los organismos, instituciones que reciben los productos del proceso)
	1 Base de datos	1 Info de Departamento y Secciones	1 N/A
	2	2 Usuarios del sistema a desarrollar	2 N/A
	3	3	
	4		
PROCESOS RELACIONADOS:	N/A		

	Actividad	Estimación de tiempo que se emplea para cada actividad	eficiencia, eficacia, costo y otros de cada actividad o grupo de actividades relacionadas	PRODUCTOS: (Detallar los productos de los procesos)
1	Comenzar por comprender y documentar las necesidades del sistema, incluyendo las necesidades del usuario y los objetivos del proyecto. Esto también implica determinar los datos que se deben procesar y almacenar en la base de datos.	Análisis de Sistemas y Jefes de todos los departamentos y secciones	4 horas	N/A
2	Análisis de la Base de Datos. En esta etapa, se realiza un análisis detallado de los datos que se deben almacenar y gestionar. Se definen las tablas, relaciones, atributos y reglas de negocio que guiarán la estructura de la base de datos.	Análisis de Sistemas	4 horas	N/A
3	Diseño del Sistema y la Base de Datos. Diseña la arquitectura del sistema, incluyendo tanto la estructura de la base de datos como la lógica del aplicativo. Esto implica definir las tablas, campos, claves primarias y foráneas, y cómo los datos se relacionan entre sí.	Análisis de Sistemas	2 días	N/A
4	Desarrollo del Software y de la Base de Datos. Se escribe el código del software y se crea la base de datos según el diseño previo. Esto puede incluir la creación de scripts de base de datos, almacenamiento de procedimientos, etc.	Análisis de Sistemas	1 a 30 días dependiendo de la magnitud del proyecto	N/A
5	Pruebas y Depuración. Se realiza prueba exhaustiva del software como de la base de datos para identificar y corregir errores o fallos en ambos componentes.	Análisis de Sistemas	1 a 5 días	N/A
				Inicio de Pruebas del Software

 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil Departamento de Tecnología Informática	
MP-DTI-001 Versión "1.1"	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fecha: 05 de abril 2024	ONADICI 15 de 17

Integración y Configuración: Se integra el software con la base de datos, asegurándose de que la aplicación pueda acceder y manipular los datos de manera adecuada.	Análisis de Sistemas	2 días	N/A	Software configurado
Documentación: Se crea la documentación de la herramienta para el sistema como por la base de datos, incluyendo a schemas de la base de datos y de los procesos de las transacciones.	Análisis de Sistemas	2 días	N/A	Documentación del sistema
Implementación: Se lleva a cabo la implementación del sistema y la base de datos en el entorno de producción, asegurándose de que estén listos para su uso conjunto.	Análisis de Sistemas	3 horas	N/A	Proceso de implementación del sistema
Entrenamiento del Usuario: Se capacita a los usuarios finales sobre cómo utilizar el sistema y cómo interactuar con la base de datos de manera efectiva.	Análisis de Sistemas, pruebas y validación del sistema	3 a 5 días dependiendo de la magnitud del sistema	N/A	Capacitación de los Usuarios
Mantenimiento y Soporte: Proporcionar mantenimiento continuo tanto al software como a la base de datos, incluyendo actualizaciones y soporte técnico.	Análisis de Sistemas	1 hora	N/A	N/A
Evaluación y Mejora Continua: Hacer evaluaciones regularmente para el mejoramiento y la eficiencia del sistema a la base de datos y realizar mejoras según sea necesario.	Análisis de Sistemas	Continuo de forma permanente	N/A	N/A

PLANES DE DIFUSIÓN:		SECCIÓN: CAPACITACIÓN A LOS USUARIOS SOBRE EL APLICATIVO DESARROLLADO	
Elaborado por: Ing. Gerardo Gabriel Rivera	Revisado por: Lic. Julieta Ordoñez	Verificado por: Ing. Gabriel Haza	Aprobado por: Lic. Gerardo Gabriel Rivera
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 23-10-2023	Fecha: 23-10-2023	Fecha: 23-10-2023	Fecha: 23-10-2023

 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil Gobierno de Honduras	Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil Departamento de Tecnología Informática	
MP-DTI-001 Versión "1.1"	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fecha: 05 de abril 2024	ONADICI 16 de 17

8. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil Ministerio de la Transportación	Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil Departamento de Tecnología Informática	
MP-DTI-001	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ONADICI
Versión "1.1"	Fecha: 05 de abril 2024	17 de 17

- 1. PR-DTI-001 Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Equipo Informático**
- 2. PR-DTI-002 Conectividad e Instalación de Redes**
- 3. PR-DTI-003 Mantenimiento y Administración de Servidores**
- 4. PR-DTI-004 Solicitud e Instalación de Suministros de Tintas**
- 5. PR-DTI-005 Solicitud de Aplicativos**

Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil

Departamento de Tecnología Informática

PROCEDIMIENTO

“Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Equipo Informático”

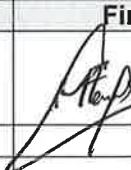
CÓDIGO
“PR-DTI-001”

FECHA
05 de Abril 2024

	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-001	“Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Equipo informático”	ONADICI
Versión “1.1”	Fecha: 05 de abril del 2024	2 de 11

Responsables de los Cambios al Procedimiento

Elaboración del Documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Lic. Marlon Ferrufino	Oficial Tecnología Informática	Departamento de Tecnología Informática	05 de abril del 2024	 

Revisión del Documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Lic. Julissa Orellana	Coordinadora COCOIN-AHAC	COCOA-AHAC	05 de abril del 2024	 

Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Ing. Gabriel Mazzoni	Analista de Sistema	Departamento de Tecnología Informática	05 de abril del 2024	 

Aprobación del Documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Lic. Gerardo Gabriel Rivera	Director Ejecutivo	Dirección Ejecutiva	05 de abril del 2024	 

	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-001	“Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Equipo informático”	ONADICI
Versión “1.1”	Fecha: 05 de abril del 2024	3 de 11

Tabla de Contenido

1. Objetivo del Procedimiento	4
2. Alcance del Procedimiento	4
3. Marco Legal del Procedimiento.....	4
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento.....	4
5. Responsables del Procedimiento	4
6. Insumos del Procedimiento.....	4
7. Productos o Resultados del Procedimiento	5
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas.....	5
9. Descripción del Procedimiento.....	5
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento.....	7
11. Gestión del Riesgo.....	7
12. Elementos Transversales del Procedimiento	9
13. Bibliografía	9
14. Anexos	9
15. Control de Cambios al Procedimiento	10

	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-001	“Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Equipo informático”	ONADICI
Versión “1.1”	Fecha: 05 de abril del 2024	4 de 11

1. Objetivo del Procedimiento

Proteger y asegurar que el equipo informático de la Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil funcione en un estado óptimo.

2. Alcance del Procedimiento

Este proceso aplica para todos Jefes de Departamento, jefes de secciones y todos los empleados de la AHAC.

3. Marco Legal del Procedimiento

El Plan de Tecnología Información y Comunicaciones TIC es el recurso que se utilizara agilizar y facilitar el proceso de tareas que se desempeñan en el departamento.

4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento

1. Todos los jefes de departamento y usuarios deben someterse al mantenimiento programado que realiza el departamento de tecnología informática anualmente.
2. De no hacerlo el usuario se hace responsable por el mal funcionamiento del equipo.

5. Responsables del Procedimiento

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Departamento de Tecnología Informática	Jefe de Departamento	Responsable de dar inicio al procedimiento y asignar al técnico que realizara el mantenimiento.
Departamento de Tecnología Informática	Técnico de Tecnología Informática	Responsable de realizar lo asignado por el jefe del departamento y brindar solución a la asignación encontrada.

6. Insumos del Procedimiento

Código	Insumos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
N/A	Sistema Operativo	Departamento de Tecnología Informática	Siempre
N/A	Programas	Departamento de Tecnología Informática	Siempre
N/A	Herramientas	Departamento de Tecnología Informática	Siempre
FORM-001	Hoja de Mantenimiento	Archivo de Tecnología Informática	5 años

	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-001	“Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Equipo informático”	ONADICI
Versión “1.1”	Fecha: 05 de abril del 2024	5 de 11

7. Productos o Resultados del Procedimiento

Código	Productos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
FORM-001	Hoja de Mantenimiento	Archivo de Tecnología Informática	5 años

8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas

Antivirus: Un antivirus es un tipo de software que se utiliza para evitar, buscar, detectar y eliminar virus de una computadora.

Backup: Respaldo de Información

Hardware: Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.

SO: Sistema Operativo

Software: Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

9. Descripción del Procedimiento

1. El jefe del departamento de informática asigna el técnico responsable para realizar el mantenimiento del equipo de cómputo.
2. El técnico atiende la asignación realizada y realiza el diagnóstico para poder brindar el mantenimiento correcto.
3. Se procede a buscar la información importante para realizar el backup del mismo.
4. Se guarda la información antes de realizar la limpieza y cambio de software.
5. Se borra el SO que tenía la PC y se instala nuevamente.
6. Después se instalan todos los programas necesarios para el funcionamiento correcto de la computadora.
7. Se analiza con el antivirus y se coloca la información guardada en el backup realizado anteriormente.
8. Se elabora la hoja de mantenimiento el cual será firmada por el técnico y encargado y la persona que tiene asignado dicho equipo.
9. Conexión y verificación de que el equipo funcione de forma correcta

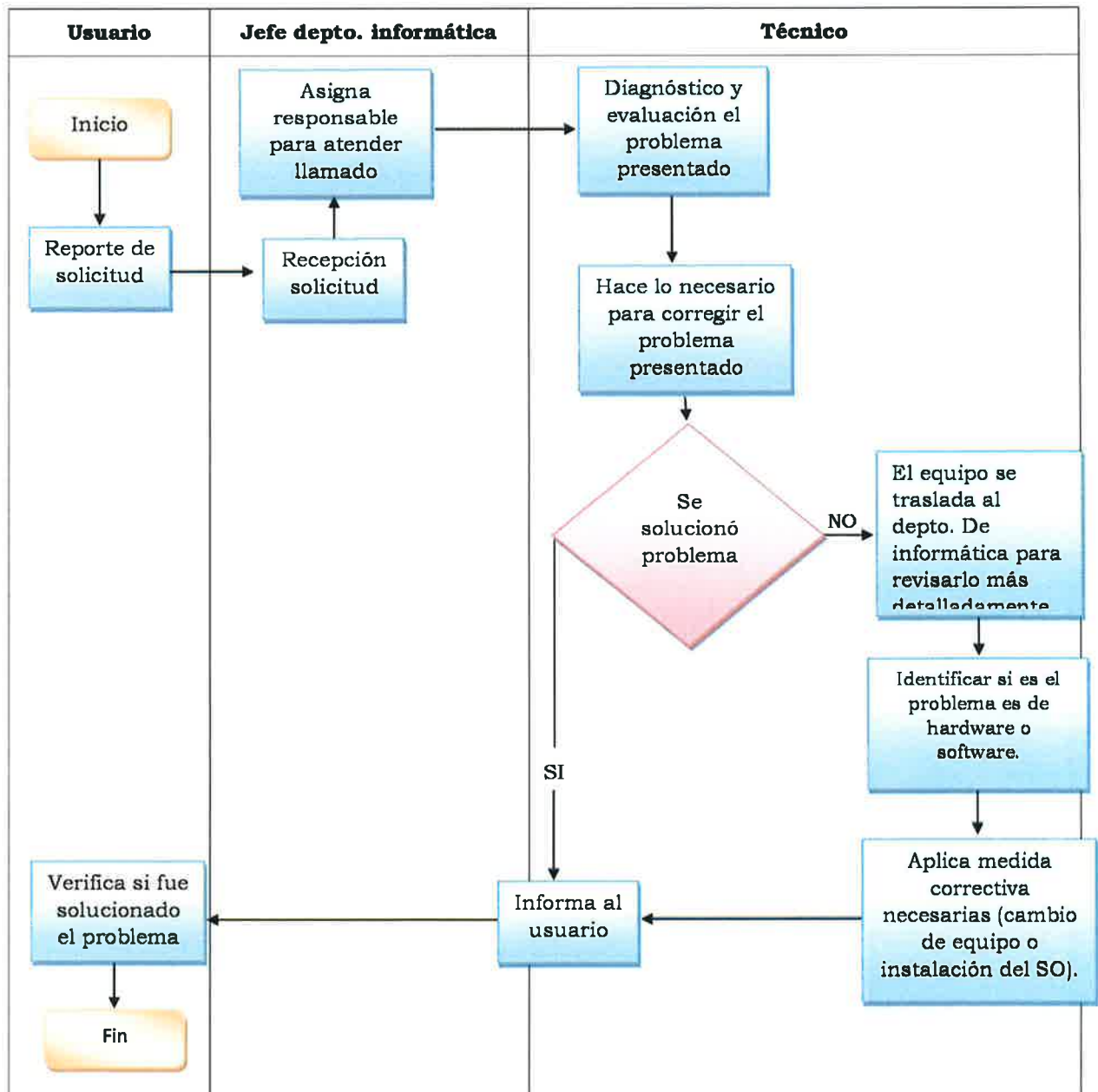
 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-001	“Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Equipo informático”	ONADICI
Versión “1.1”	Fecha: 05 de abril del 2024	6 de 11

Matriz de Actividades, Responsables y Formularios Manual de Procedimientos

No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envío a:
1	Asignación de técnico responsable	Realizar el mantenimiento del equipo de cómputo	N/A	Comenzar con el mantenimiento del equipo de cómputo	1 hora	Jefe de Tecnología Informática	Asignación de técnico	n/a
2	Técnico atiende la asignación	Realizar el diagnóstico inicial del equipo	N/A	Realizar el diagnóstico del equipo para determinar el tipo de mantenimiento que se hará	1 hora	Técnico Tecnología Informática	Solicitar insumos para realizar el mantenimiento	n/a
3	Realizar Respaldo de la Información	Guardar la información de la computadora	Disco duro externo	Buscar toda la información importante y guardarla en el disco	2 horas	Técnico Tecnología Informática	Respaldo	n/a
4	Cambio de Sistema Operativo	Instalar nuevamente el sistema operativo	Uso con la última versión del sistema operativo	Reemplazar el sistema operativo a la última versión	1 hora	Técnico Tecnología Informática	Sistema operativo instalado	n/a
5	Actualizar sistema operativo	Instalar todas las actualizaciones del sistema operativo para que este sea seguro	Internet	Instalar todas las actualizaciones que emite el fabricante del Sistema operativo para que equipo funcione de la mejor forma	4 horas	Técnico Tecnología Informática	Sistema operativo actualizado	n/a

 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil Ministerio de Transportación	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-001	“Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Equipo informático”	ONADICI
Versión “1.1”	Fecha: 05 de abril del 2024	7 de 11

10. Diagrama de Flujo del Procedimiento



 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-001	“Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Equipo informático”	ONADICI
Versión “1.1”	Fecha: 05 de abril del 2024	8 de 11

11. Gestión del Riesgo

SECRETARÍA DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN		NCI-TSC/123-00; NCI-TSC/133-00; NCI-TSC/204-00												
MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS														
Formulario 37														
APLAC														
PROCESO		Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Equipo Informático												
NOMBRE DEL SUBPROCESO		Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Equipo Informático												
OBJETIVO		Proteger y asegurar que el Equipo Informático de la Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil funcione en un estado óptimo.												
(1) No.	(2) Etapa del proceso	(3) Descripción del Riesgo	Riesgo Inherente	(4) P	(5) I	(6) Zona de Riesgo Preliminar	(7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos	(8) Controles que existen en la entidad	(9) Controles pendientes para establecer para mitigar los riesgos	Riesgo Residual	(10) P	(11) I	(12) Zona de Riesgo Final	(13) Respuesta o los riesgos
1	Seguridad interna de equipo informático	Existe vulnerabilidad en el hardware interno del equipo (procesador, memoria RAM, tarjeta madre, etc.).	3	3	6	Alto	Realizar la limpieza periódicamente (cada 12 meses como máximo) verificando los programas y herramientas necesarias para poder realizarlo, asignando la tarea a un técnico para realizarlo de la manera más profesional y al respecto implementar el control de seguridad que se requiere en el equipo.	Realizar la limpieza periódicamente (cada 12 meses como máximo) verificando los programas y herramientas necesarias para poder realizarlo, asignando la tarea a un técnico para realizarlo de la manera más profesional y al respecto implementar el control de seguridad que se requiere en el equipo.	Realizar la limpieza periódicamente (cada 12 meses como máximo) verificando los programas y herramientas necesarias para poder realizarlo, asignando la tarea a un técnico para realizarlo de la manera más profesional y al respecto implementar el control de seguridad que se requiere en el equipo.	2	2	4	Medio	Asignar
2	Actualización de software operativo e instalación de programas	Falta y vulnerabilidad de seguridad que afectan el nivel de información personal y la privacidad.	3	3	6	Alto	Realizar la verificación de la versión más reciente del sistema operativo e instalarlo en el equipo para evitar que el equipo sea vulnerable.	Realizar la verificación de la versión más reciente del sistema operativo e instalarlo en el equipo para evitar que el equipo sea vulnerable.	Realizar la verificación de la versión más reciente del sistema operativo e instalarlo en el equipo para evitar que el equipo sea vulnerable.	2	2	4	Medio	Asignar
3	Instalación de Control de Acceso	Falta de información de los datos en el disco duro, memoria, sistema y memoria USB.	3	3	6	Alto	Realizar la copia de seguridad en los equipos y en las respaldos electrónicos.	Realizar la copia de seguridad en los equipos y en las respaldos electrónicos.	Realizar la copia de seguridad en los equipos y en las respaldos electrónicos.	2	2	4	Medio	Asignar

Elaborado por: **Marlon Amador**

Firma: 

Fecha: 15 de febrero 2022

Revisado por: **Ing. Gabriel Martínez**

Firma: 

Fecha: 15 de febrero 2023

Aprobado por: **Gerardo Rivera**

Firma: 

Fecha: 15 de febrero 2023

 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil Competencia y Seguridad	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-001	“Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Equipo informático”	ONADICI
Versión “1.1”	Fecha: 05 de abril del 2024	9 de 11

12. Elementos Transversales del Procedimiento

Matriz de Verificación Inclusión de Elementos Transversales Estratégicos Manual de Procedimientos

Denominación del Proceso: Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Equipo Informático			
Preguntas de Verificación	SI	No	Respuestas de Verificación
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Control Interno y anticorrupción</u> ?		X	N/A
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Descentralización</u> ?		X	N/A
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Participación Ciudadana</u> ?		X	N/A
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Transparencia y Acceso a la Información Pública</u> ?		X	N/A
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Archivo Documental</u> ?	X		Se tiene un formato establecido para documentar los mantenimientos realizados.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de <u>PEI Institucional</u> ?		X	N/A

13. Bibliografía

Plan de Tecnología Información y Comunicaciones TIC

14. Anexos

FORM-001 Hoja de Mantenimiento

 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil Comunicación y Tecnología	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-001	“Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Equipo informático”	ONADICI
Versión “1.1”	Fecha: 05 de abril del 2024	10 de 11


 Agencia Hondureña
de Aeronáutica Civil
Comunicación y Tecnología

Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil
Departamento de Tecnología Informática
Hoja de Mantenimiento de Equipo

Nombre usuario: _____

Departamento: _____

Fecha recibida: _____

Fecha de entrega: _____

-Descripción del equipo:

Marca: _____	Modelo: _____
Numero de inventario:	
CPU: _____	Teclado: _____
Monitor: _____	

Procesador: _____	RAM: _____	Disco duro: _____
-------------------	------------	-------------------

Limpieza	SI	____	NO	____
Backup	SI	____	NO	____
Formateo	SI	____	NO	____
Reparaciones	SI	____	NO	____

15. Control de Cambios al Procedimiento

	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-001	“Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Equipo informático”	ONADICI
Versión “1.1”	Fecha: 05 de abril del 2024	11 de 11

Historial de Cambios al Procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma
05-04-2024	1.1	Oficial Tecnología Informática	Departamento de Tecnología Informática	Subsanación de forma de acuerdo con la guía metodológica de la ONACIDI	Analista de Sistemas	

Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil

Departamento de Tecnología Informática

PROCEDIMIENTO **“Mantenimiento y Administración de Servidores”**

CÓDIGO
“PR-DTI-003”

FECHA

05 de abril 2024

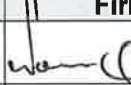
	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-003	“Mantenimiento y Administración de Servidores”	ONADICI
Versión “1.1”	Fecha: 05 de abril del 2024	2 de 10

Responsables de los Cambios al Procedimiento

Elaboración del Documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Lic. Marlon Ferrufino	Oficial Tecnología Informática	Departamento de Tecnología Informática	05 de abril del 2024	
				

Revisión del Documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Lic. Julissa Orellana	Coordinadora COCOIN-AHAC	COCOA-AHAC	05 de abril del 2024	
				

Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Ing. Gabriel Mazzoni	Analista de Sistema	Departamento de Tecnología Informática	05 de abril del 2024	
				

Aprobación del Documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Lic. Gerardo Gabriel Rivera	Director Ejecutivo	Dirección Ejecutiva	05 de abril del 2024	
				

	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-003 Versión “1.1”	“Mantenimiento y Administración de Servidores” Fecha: 05 de abril del 2024	ONADICI 3 de 10

Tabla de Contenido

1. Objetivo del Procedimiento	4
2. Alcance del Procedimiento	4
3. Marco Legal del Procedimiento.....	4
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento.....	4
5. Responsables del Procedimiento	4
6. Insumos del Procedimiento.....	4
7. Productos o Resultados del Procedimiento	4
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas.....	5
9. Descripción del Procedimiento.....	5
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento.....	7
11. Gestión del Riesgo.....	7
12. Elementos Transversales del Procedimiento	9
13. Bibliografía	9
14. Anexos	9
15. Control de Cambios al Procedimiento	10

	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-003 Versión “1.1”	“Mantenimiento y Administración de Servidores” Fecha: 05 de abril del 2024	ONADICI 4 de 10

1. Objetivo del Procedimiento

Mantener el funcionamiento óptimo de los servidores, brindando seguridad en el respaldo de información almacenada en los servidores.

2. Alcance del Procedimiento

Este procedimiento aplica solamente para el departamento de tecnología informática

3. Marco Legal del Procedimiento

El Plan de Tecnología Información y Comunicaciones TIC es el recurso que se utilizara agilizar y facilitar el proceso de tareas que se desempeñan en el departamento.

4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento

1. El mantenimiento de los servidores se realiza una vez al mes o cuando sea necesario.

5. Responsables del Procedimiento

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Departamento de Tecnología Informática	Jefe de Departamento	Responsable de iniciar y ejecutar todas las actividades del procedimiento.

6. Insumos del Procedimiento

Código	Insumos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
N/A	Sistema Operativo	Departamento de Tecnología Informática	Siempre
N/A	Programas	Departamento de Tecnología Informática	Siempre
N/A	Herramientas	Departamento de Tecnología Informática	Siempre
FORM-001	Hoja de Mantenimiento	Archivo de Tecnología Informática	5 años

7. Productos o Resultados del Procedimiento

Código	Productos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
--------	-----------	-----------------	------------------

	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-003 Versión “1.1”	“Mantenimiento y Administración de Servidores” Fecha: 05 de abril del 2024	ONADICI 5 de 10

N/A	Servidor actualizado	Departamento de Tecnología Informática	Siempre
-----	----------------------	--	---------

8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas

Antivirus: Un antivirus es un tipo de software que se utiliza para evitar, buscar, detectar y eliminar virus de una computadora.

Backup: Respaldo de Información

Hardware: Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.

SO: Sistema Operativo

Software: Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

9. Descripción del Procedimiento

1. El jefe del departamento de tecnología informática realizara la limpieza interna de los servidores
2. Se identifica si los programas instalados funcionan correctamente
 - 2.1. Si el software presenta alguna anomalía se procede a desinstalarlo e instalarlo nuevamente
 - 2.2. Se configuran los parámetros para obtener un mejor funcionamiento del servidor
3. Pruebas de comprobación de los servidores
 - 3.1. Se hacen pruebas de funcionamientos a cada servidor de red, archivos e internet
 - 3.2. Se realiza configuraciones a nivel de firewall local, permisos de lectura, ejecución y escritura sobre el servidor para aumentar la seguridad del servidor
 - 3.3. Se instalan las Actualizaciones del Software para optimizar el rendimiento

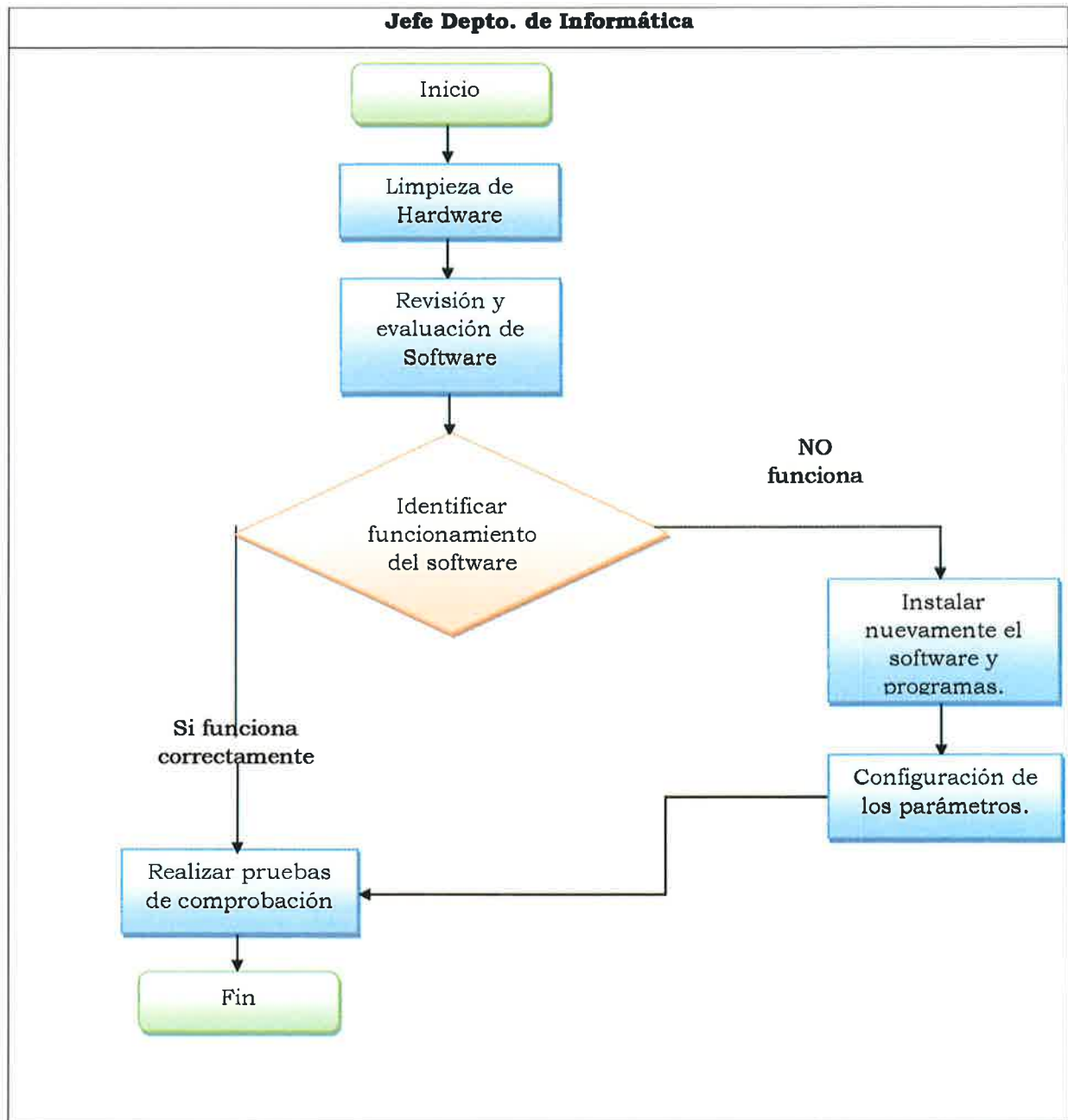
 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-003 Versión “1.1”	“Mantenimiento y Administración de Servidores” Fecha: 05 de abril del 2024	ONADICI 6 de 10

Matriz de Actividades, Responsables y Formularios
Manual de Procedimientos

No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Recurso	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envío a:
1	Realizar limpieza interna del servidor	Remover todo sucio y polvo que pueda tener el equipo	Aspiradora y destornilladores	Desarmar el servidor	2 horas	Jefe de Tecnología Informática	Servidor limpio	N/A
2	Verificación de software instalado	Revisar si los programas y sistema operativo funcionan correctamente	N/A	Revisar si todos los programas y sistema operativo funcionan de forma correcta	1 hora	Jefe de Tecnología Informática	N/A	N/A
3	Comprobación del Servidor	Realizar prueba de funcionamiento	N/A	El jefe del departamento de informática realiza una prueba de comprobación de los servidores	1 hora	Jefe de Tecnología Informática	Asignación de recursos para atender solicitud	N/A
4	Configuración de Seguridad	Proteger el servidor	Internet	Se realiza la configuración de seguridad y actualizaciones para mantenerlo protegido	1 a 2 horas	Jefe de Tecnología Informática	Servidor Protegido y funcionando en un 100%	N/A
5								

 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-003 Versión “1.1”	“Mantenimiento y Administración de Servidores” Fecha: 05 de abril del 2024	ONADICI 7 de 10

10. Diagrama de Flujo del Procedimiento



 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-003 Versión “1.1”	“Mantenimiento y Administración de Servidores” Fecha: 05 de abril del 2024	ONADICI 8 de 10

11. Gestión del Riesgo

SECRETARÍA DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN		NOL TSC/022-08, NOL TSC/023-08, NOL TSC/004-09											
MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS													
PROCESO: Mantenimiento y Administración de Servidores													
NOMBRE DEL SUBPROCESO: Mantenimiento y Administración de Servidores													
OBJETIVO: Mantener a los servidores (hardware de los servidores) en óptimas condiciones en el momento de utilizarlos en los servidores.													
(1) No.	(2) Steps del proceso	(3) Descripción del Riesgo	Riesgo Indefinido	(4) Zona de Riesgo Potencial	(5) Condiciones obligatorias para mitigar los riesgos	(6) Condiciones que ocurren en la entidad	(7) Condiciones pendientes por establecer para mitigar los riesgos	Riesgo Residual	(10) P	(11) I	(12) Zona de Riesgo Final	(13) Respuesta a los Riesgos	
1	1. Verificar el estado de los servidores.	Check general a los servidores (hardware) para verificar el estado de los mismos. Se debe verificar el estado de los mismos, tanto a nivel de hardware como de software, para verificar el estado de los mismos.	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2	2. Actualización de los sistemas operativos.	Actualizar los sistemas operativos de los servidores, para verificar el estado de los mismos.	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Elaborado por: **Miguel Fariñas**

Firma: 

Fecha: 15 de febrero 2023

Revisado por: **Ing. Gabriel Mazon**

Firma: 

Fecha: 15 de febrero 2023

Aprobado por: **Ing. Gabriel Mazon**

Firma: 

Fecha: 15 de febrero 2023

 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-003 Versión “1.1”	“Mantenimiento y Administración de Servidores” Fecha: 05 de abril del 2024	ONADICI 9 de 10

12. Elementos Transversales del Procedimiento


Agencia Hondureña
de Aeronáutica Civil

Matriz de Verificación

Inclusión de Elementos Transversales Estratégicos

Manual de Procedimientos


HONDURAS

Denominación del Proceso: Mantenimiento y Administración de Servidores

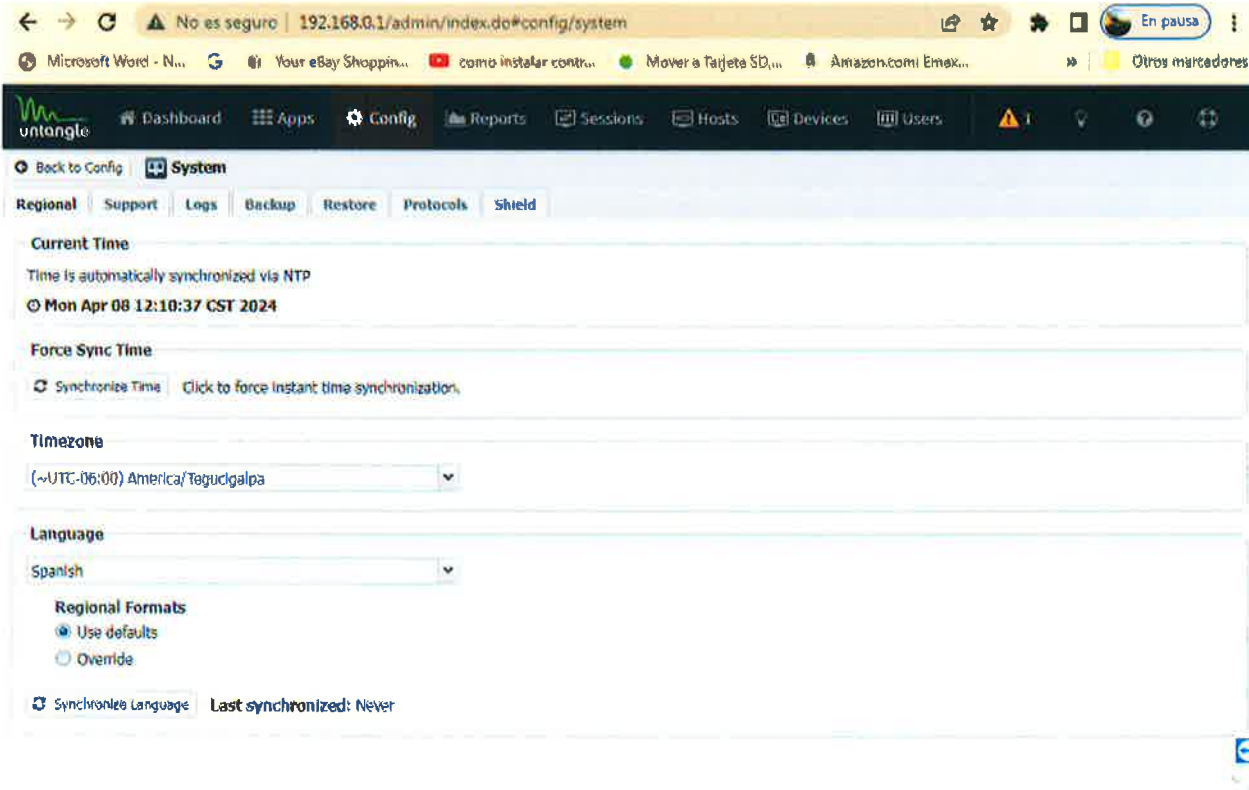
Preguntas de Verificación	SI	No	Respuestas de Verificación
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Control Interno y anticorrupción</u> ?		X	N/A
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Descentralización</u> ?		X	N/A
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Participación Ciudadana</u> ?		X	N/A
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Transparencia y Acceso a la Información Pública</u> ?		X	N/A
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Archivo Documental</u> ?		X	N/A
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de <u>PEI Institucional</u> ?		X	N/A

13. Bibliografía

Plan de Tecnología Información y Comunicaciones TIC

14. Anexos

	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-003	“Mantenimiento y Administración de Servidores”	ONADICI
Versión “1.1”	Fecha: 05 de abril del 2024	10 de 10



15. Control de Cambios al Procedimiento

Historial de Cambios al Procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma
05-04-2024	1.1	Oficial Tecnología Informática	Departamento de Tecnología Informática	Subsanación de forma de acuerdo con la guía metodológica de la ONACIDI	Analista de Sistemas	



**Agencia Hondureña
de Aeronáutica Civil**
Gobierno de la República



HONDURAS
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA

Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil

Departamento de Tecnología Informática

PROCEDIMIENTO

**“Solicitud e Instalación de Suministros
de Tintas”**

CÓDIGO

“PR-DTI-004”

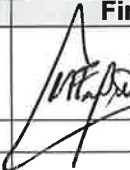
FECHA

05 de abril 2024

	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-004 Versión “1.1”	Solicitud e Instalación de Suministros de Tintas Fecha: 05 de abril del 2024	ONADICI 2 de 10

Responsables de los Cambios al Procedimiento

Elaboración del Documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Lic. Marlon Ferrufino	Oficial Tecnología Informática	Departamento de Tecnología Informática	05 de abril del 2024	



Revisión del Documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Lic. Julissa Orellana	Coordinadora COCOIN-AHAC	COCOA-AHAC	05 de abril del 2024	



Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Ing. Gabriel Mazzoni	Analista de Sistema	Departamento de Tecnología Informática	05 de abril del 2024	



Aprobación del Documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Lic. Gerardo Gabriel Rivera	Director Ejecutivo	Dirección Ejecutiva	05 de abril del 2024	



	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-004 Versión “1.1”	Solicitud e Instalación de Suministros de Tintas Fecha: 05 de abril del 2024	ONADICI 3 de 10

Tabla de Contenido

1. Objetivo del Procedimiento	4
2. Alcance del Procedimiento	4
3. Marco Legal del Procedimiento.....	4
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento.....	4
5. Responsables del Procedimiento	4
6. Insumos del Procedimiento.....	4
7. Productos o Resultados del Procedimiento	4
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas.....	5
9. Descripción del Procedimiento.....	5
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento.....	6
11. Gestión del Riesgo.....	6
12. Elementos Transversales del Procedimiento	8
13. Bibliografía	8
14. Anexos	8
15. Control de Cambios al Procedimiento	10

	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-004 Versión “1.1”	Solicitud e Instalación de Suministros de Tintas Fecha: 05 de abril del 2024	ONADICI 4 de 10

1. Objetivo del Procedimiento

Administrar de forma eficiente los suministros de tintas de la AHAC.

2. Alcance del Procedimiento

Este proceso aplica para todos los departamentos y empleados de la AHAC.

3. Marco Legal del Procedimiento

Circular ADMON AHAC-360/2018.

4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento

1. Todos los jefes de departamento y usuarios deben seguir lo establecido en la circular Circular ADMON AHAC-360/2018.

5. Responsables del Procedimiento

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Todas las áreas	Jefe de Departamento y secciones	Responsable de dar inicio al procedimiento al realizar la solicitud.
Departamento de Almacén	Jefe de Departamento	Responsable de autorizar requisición y entregar el suministro al departamento de tecnología informática.
Departamento de Tecnología Informática	Jefe Departamento de Tecnología informática	Realizar la requisición e instalar el suministro de tinta en las impresoras

6. Insumos del Procedimiento

Código	Insumos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
N/A	Nota de Solicitud	Archivo de Tecnología Informática	5 años
N/A	Requisición de Suministros	Archivo de Tecnología Informática	5 años

7. Productos o Resultados del Procedimiento

Código	Productos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
N/A	Requisición Recibida Conforme con el suministro instalado	Archivo de Tecnología Informática	5 años

	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-004 Versión “1.1”	Solicitud e Instalación de Suministros de Tintas Fecha: 05 de abril del 2024	ONADICI 5 de 10

8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas

Requisición: Pedido interno para proceder a la adquisición de un servicio o producto.

Suministro: es la dotación de un bien, el cual debe pasar por todo un proceso para ir desde el productor hasta el consumidor o beneficiario final.

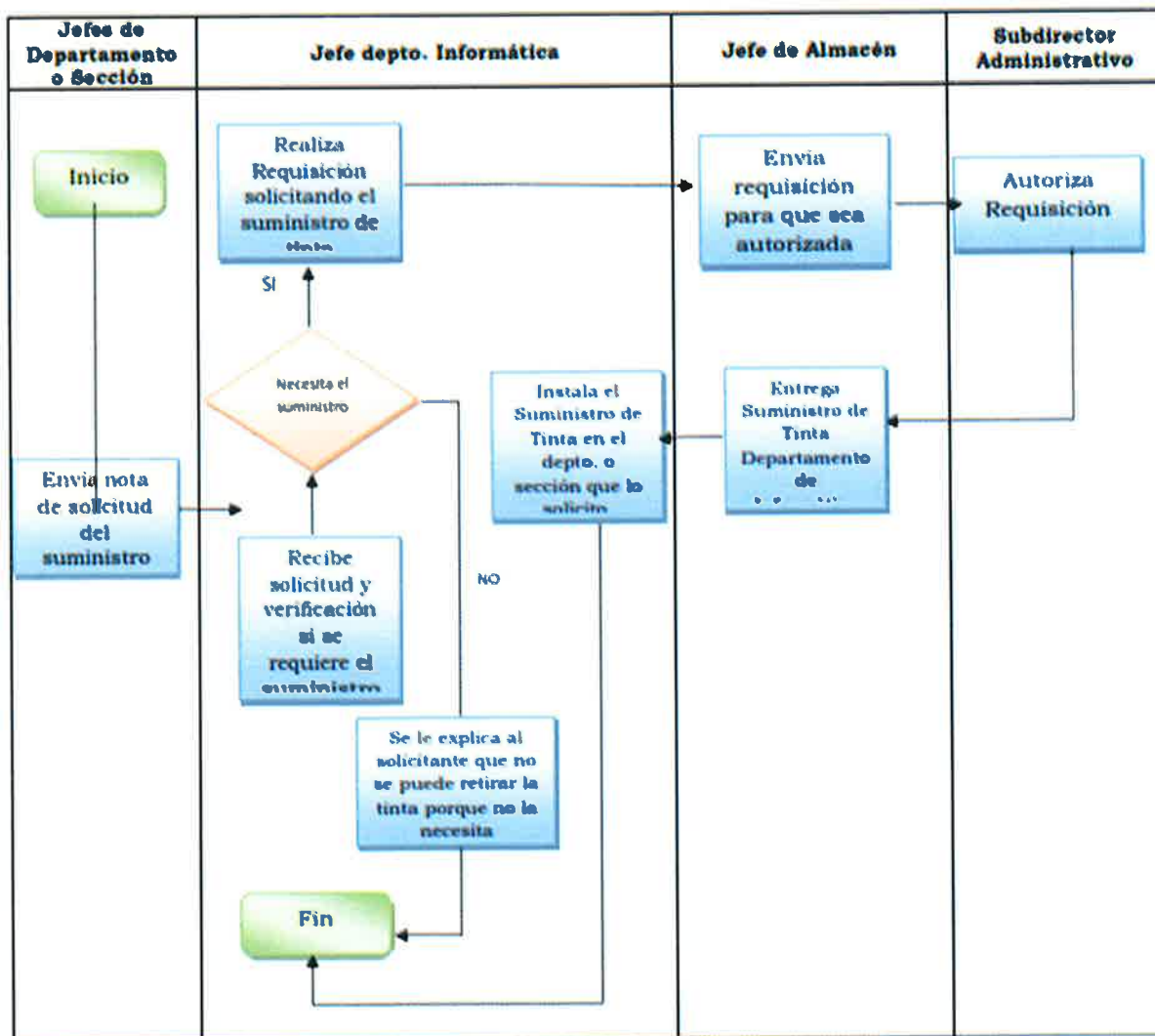
9. Descripción del Procedimiento

1. El jefe de departamento o sección enviara la nota al jefe de informática solicitando el suministro de tinta que requiere.
2. El jefe de informática una vez que recibe la solicitud realizara la verificación si en realidad la impresora no posee tinta.
3. Si la solicitud procede el jefe de informática realizara la requisición al almacén con las tintas que requiere el área solicitante.
4. El jefe del almacén llevara la requisición a autorización del jefe administrativo
5. Una vez autorizada la requisición el jefe del almacén notificará al jefe de informática y hará entrega del suministro solicitado.
6. El jefe de informática realizara la instalación de la tinta en el área que corresponde

 Matriz de Actividades, Responsables y Formularios Manual de Procedimientos 								
No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envío a:
1	Solicitar Suministro	Realizar la solicitud del suministro	Nota de solicitud	El jefe de departamento o sección envía la nota al jefe de informática solicitando el suministro de tinta que requiere	1 hora	Jefe de Departamento de y/o secciones	Solicitud realizada	Jefe de Tecnología Informática
2	Verificación de que el requerimiento es procedente	Comprobar que se requiere el suministro	N/A	Una vez que recibe la solicitud, realizará la verificación si en realidad la impresora no posee tinta	30 minutos	Jefe de Tecnología Informática	Hoja de estado de consumibles	N/A
3	Requisición del Suministro	Solicitar al almacén el suministro	Requisición	El jefe de informática realizará la requisición al almacén con las tintas que requiere el área solicitante	1 hora	Jefe de Tecnología Informática	Requisición firmada	Jefe del departamento de Almacén
4	Autorización de Requisición	Obtener autorización para dar salida al suministro	N/A	El jefe del almacén llevará la requisición a autorización del subdirector administrativo	1 hora	Jefe del departamento de Almacén	Requisición autorizada y entrega de suministros	Jefe de Tecnología Informática
5	Instalación de suministros	Instalar el suministro en la impresora	Suministro de tinta	El jefe de informática realizará la instalación de la tinta en el área que corresponde	1 hora	Jefe de Tecnología Informática	Suministro instalado	N/A

	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-004	Solicitud e Instalación de Suministros de Tintas	ONADICI
Versión “1.1”	Fecha: 05 de abril del 2024	6 de 10

10. Diagrama de Flujo del Procedimiento



 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-004 Versión “1.1”	Solicitud e Instalación de Suministros de Tintas Fecha: 05 de abril del 2024	ONADICI 7 de 10

11. Gestión del Riesgo

SECRETARÍA DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN											Nº: TSC/2024-05; MCTSC/2024-05; TSC/2024-05	
MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS											Procedimiento 27 ANAC	
PROCESO: Solicitud e Instalación de Suministros de Tintas												
NOMBRE DEL SUBPROCESO: Solicitud e Instalación de Suministros de Tintas												
OBJETIVO: Administrar la Solicitud e Instalación de Suministros de Tintas de la ANAC												
(1) No.	(2) Etapa del proceso	(3) Descripción del Riesgo	Riesgo Valorado		(4) Zona de Riesgo Preferente	(5) Controles inherentes para mitigar los riesgos	(6) Controles que existen en la entidad	(7) Controles preventivos que existen en la entidad	Riesgo Residual	(10) Zona de Riesgo Final	(11) Respuesta a los Riesgos	
			(4) P	(4) I					(10) P	(10) I		
1	Consultar los datos de los proveedores de la ANAC, los cuales se encuentran en el sistema de gestión de proveedores.	Existencia de proveedores que no estén registrados en el sistema de gestión de proveedores.	2	2	3	Verificar la información de los proveedores de la ANAC.	Existencia de proveedores que no estén registrados en el sistema de gestión de proveedores.	Asignación de los recursos necesarios para la compra de suministros.	1	1	3	Aceptar
2	Realizar la solicitud de compra de suministros de la ANAC.	Existencia de proveedores que no estén registrados en el sistema de gestión de proveedores.	2	2	3	Verificar la información de los proveedores de la ANAC.	Existencia de proveedores que no estén registrados en el sistema de gestión de proveedores.	Asignación de los recursos necesarios para la compra de suministros.	1	1	3	Aceptar

Elaborado por: María Yessica

Firma: 

Fecha: 05 de febrero 2024

Revisado por: Ing. Gabriel Maldonado

Firma: 

Fecha: 15 de febrero 2024

Aprobado por: Lic. Gerardo Rivera

Firma: 

Fecha: 16 de febrero 2024

 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-004 Versión “1.1”	Solicitud e Instalación de Suministros de Tintas Fecha: 05 de abril del 2024	ONADICI 8 de 10

12. Elementos Transversales del Procedimiento



 Agencia Hondureña

 de Aeronáutica Civil

Matriz de Verificación

Inclusión de Elementos Transversales Estratégicos

Manual de Procedimientos



 HONDURAS

Denominación del Proceso: Solicitud e Instalación de Suministros de Tintas			
Preguntas de Verificación	SI	No	Respuestas de Verificación
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Control Interno y anticorrupción</u> ?	X		Se documenta el proceso con la solicitudes realizadas y requisición de entrega del suministro
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Descentralización</u> ?		X	N/A
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Participación Ciudadana</u> ?		X	N/A
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Transparencia y Acceso a la Información Pública</u> ?		X	N/A
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Archivo Documental</u> ?	X		Se lleva un registro físico de todas las solicitudes realizadas
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de <u>PEI Institucional</u> ?		X	N/A

13. Bibliografía

Plan de Tecnología Información y Comunicaciones TIC

14. Anexos

Requisición Recibida Conforme

	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-004 Versión “1.1”	Solicitud e Instalación de Suministros de Tintas Fecha: 05 de abril del 2024	ONACIDI 10 de 10

15. Control de Cambios al Procedimiento

Historial de Cambios al Procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma
05-04-2024	1.1	Oficial Tecnología Informática	Departamento de Tecnología Informática	Subsanación de forma de acuerdo con la guía metodológica de la ONACIDI	Analista de Sistemas	

Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil

Departamento de Tecnología Informática

PROCEDIMIENTO “Conectividad e Instalación de Redes”

**CÓDIGO
“PR-DTI-002”**

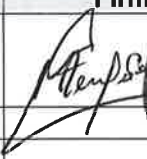
FECHA

05 de abril 2024

	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-002 Versión “1.1”	“Conectividad e Instalación de Redes” Fecha: 05 de abril del 2024	ONADICI 2 de 11

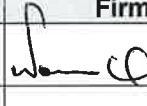
Responsables de los Cambios al Procedimiento

Elaboración del Documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Lic. Marlon Ferrufino	Oficial Tecnología Informática	Departamento de Tecnología Informática	05 de abril 2024	

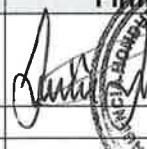


Revisión del Documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Lic. Julissa Orellana	Coordinadora COCOIN-AHAC	COCOA-AHAC	05 de abril 2024	



Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Ing. Gabriel Mazzoni	Analista de Sistema	Departamento de Tecnología Informática	05 de abril 2024	



Aprobación del Documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Lic. Gerardo Gabriel Rivera	Director Ejecutivo	Dirección Ejecutiva	05 de abril 2024	



	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-002 Versión “1.1”	“Conectividad e Instalación de Redes” Fecha: 05 de abril del 2024	ONADICI 3 de 11

Tabla de Contenido

1. Objetivo del Procedimiento	4
2. Alcance del Procedimiento	4
3. Marco Legal del Procedimiento.....	4
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento.....	4
5. Responsables del Procedimiento	4
6. Insumos del Procedimiento.....	4
7. Productos o Resultados del Procedimiento	5
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas.....	5
9. Descripción del Procedimiento.....	5
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento.....	7
11. Gestión del Riesgo.....	7
12. Elementos Transversales del Procedimiento	9
13. Bibliografía	9
14. Anexos	9
15. Control de Cambios al Procedimiento	11

	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-002 Versión “1.1”	“Conectividad e Instalación de Redes” Fecha: 05 de abril del 2024	ONADICI 4 de 11

1. Objetivo del Procedimiento

Compartir los recursos e información proporcionando fiabilidad al usuario al contar alternativas de almacenamiento y brindando un medio de comunicación a través del Internet.

2. Alcance del Procedimiento

Este proceso aplica para todos Jefes de Departamento, jefes de secciones y todos los empleados de la AHAC.

3. Marco Legal del Procedimiento

El Plan de Tecnología Información y Comunicaciones TIC es el recurso que se utilizara agilizar y facilitar el proceso de tareas que se desempeñan en el departamento.

4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento

1. Todos los jefes de departamento y usuarios deben realizar la solicitud de lo que se requiere por escrito.

5. Responsables del Procedimiento

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Todas las Áreas	Usuario o Jefe de Departamento	Responsable de dar inicio al procedimiento al realizar la solicitud.
Departamento de Tecnología Informática	Jefe de Departamento	Responsable de clasificar la solicitud y asignar al técnico que realizara el mantenimiento.
Departamento de Tecnología Informática	Técnico de Tecnología Informática	Responsable de realizar lo asignado por el jefe del departamento y brindar solución a la asignación encontrada.

6. Insumos del Procedimiento

Código	Insumos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
N/A	Switch	Departamento de Tecnología Informática	Siempre
N/A	Cableado Estructurado de red	Departamento de Tecnología Informática	Siempre
N/A	Herramientas para elaborar cable	Departamento de Tecnología Informática	Siempre
N/A	Nota de solicitud	Archivo de Tecnología Informática	5 años

	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-002 Versión “1.1”	“Conectividad e Instalación de Redes” Fecha: 05 de abril del 2024	ONADICI 5 de 11

7. Productos o Resultados del Procedimiento

Código	Productos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
N/A	Nota de Instalación Realizada	Archivo de Tecnología Informática	5 años

8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas

Cableado Estructurado: conjunto de cables, conectores, canalizaciones y dispositivos que componen la infraestructura de telecomunicaciones interior de un edificio o recinto.

Internet: Red de computadoras interconectadas a nivel mundial en forma de tela de araña.

Red de datos: infraestructura que ha sido creada con el objetivo de transmitir datos e información de cualquier tipo desde un punto a otro.

Switch: es un dispositivo que permite la conexión de múltiples dispositivos en una red.

9. Descripción del Procedimiento

1. El usuario realiza la solicitud al jefe de informática especificando el propósito por la cual se necesita la instalación de la red., autorizada por el jefe del depto. o el Director ejecutivo de la institución
- 2 El jefe del departamento de informática clasifica y analiza la solicitud del usuario, las cuales pueden ser:
 - 2.1 Habilitar punto de red existente
 - 2.2 Adicionar otro punto de red
 - 2.3 Habilitar internet
 - 2.4 Crear conexión de red en todo un departamento
 - 2.5 Revisión de fallas en la red ya existente
 - 2.6 Conexión de varios equipos a una red inalámbrica
 - 2.7 Creación de red inalámbrica
- 3 Planificación de la Ejecución en respuesta a la solicitud realizada
 - a. El jefe del departamento de informática realiza una evaluación para saber con qué recursos se cuenta y cuáles deberían ser solicitados al departamento administrativo o dirección ejecutiva para realizar la ejecución del plan
 - b. Se asigna al personal técnico que realizara la instalación
 - c. El técnico a cargo se desplazará al lugar en donde se va a realizar la instalación donde realizara el cableado y conectores

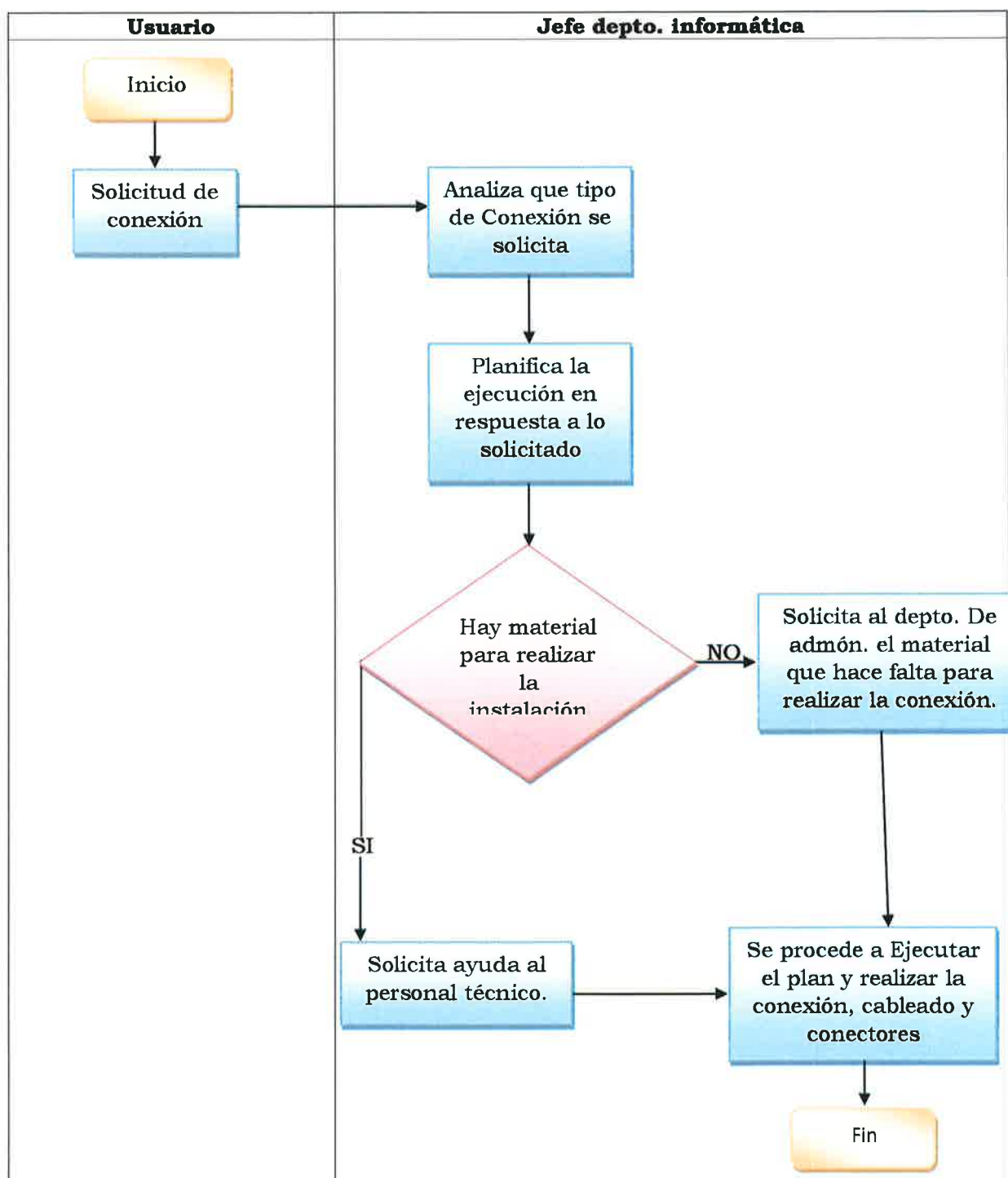
 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil Protegiendo la Aviación	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-002	“Conectividad e Instalación de Redes”	ONADICI
Versión “1.1”	Fecha: 05 de abril del 2024	6 de 11

Matriz de Actividades, Responsables y Formularios
Manual de Procedimientos

No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envío a:
1	Realizar la solicitud	Solicitar la instalación	nota de solicitud	Enviar nota de solicitud a tecnología informática	1 hora	Usuario y jefe de unidad	Clasificar Solicitud	Tecnico responsable
2	clasificación y análisis de la solicitud	Realizar el análisis de lo que requiere el usuario	N/A	Clasificar la solicitud para verificar si se tienen los insumos	1 hora	Jefe de Tecnología Informática	asignación de tecnico para atender la solicitud	n/a
3	Realizar una evaluación para saber con qué recursos se cuenta	Conocer si se cuenta con todos los recursos requeridos para atender la solicitud	N/A	Revisar si se cuenta con material y personal adecuado para atender la solicitud	30 minutos	Jefe de Tecnología Informática	Asignación de recursos para atender solicitud	n/a
4	Tecnico a cargo se despiaza	Realizar la instalación solicitada	dependera de la solicitud puede ser (cable de red, switch, conectores) o caja de red!	Instalar o configurar lo solicitado	1 hora	Tecnico Tecnología Informática	Solicitud atendida	n/a
5								

 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-002 Versión “1.1”	“Conectividad e Instalación de Redes” Fecha: 05 de abril del 2024	ONADICI 7 de 11

10. Diagrama de Flujo del Procedimiento



 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil Ministerio de la Defensa	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-002	“Conectividad e Instalación de Redes”	ONADICI
Versión “1.1”	Fecha: 05 de abril del 2024	9 de 11

12. Elementos Transversales del Procedimiento


 Agencia Hondureña
 de Aeronáutica Civil
Ministerio de la Defensa

Matriz de Verificación Inclusión de Elementos Transversales Estratégicos Manual de Procedimientos


 HONDURAS
REPUBLICA DE LA AMERICA CENTRAL

Denominación del Proceso: Conectividad e Instalación de Redes			
Preguntas de Verificación	SI	No	Respuestas de Verificación
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Control Interno y anticorrupción</u> ?		X	N/A
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Descentralización</u> ?		X	N/A
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Participación Ciudadana</u> ?		X	N/A
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Transparencia y Acceso a la Información Pública</u> ?		X	N/A
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Archivo Documental</u> ?	X		Se archivan las nota de las solicitudes realizadas
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de <u>PEI Institucional</u> ?		X	N/A

13. Bibliografía

Plan de Tecnología Información y Comunicaciones TIC

14. Anexos

Nota de Instalación de Punto de red

 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil Atendiendo al vuelo	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-002 Versión “1.1”	“Conectividad e Instalación de Redes” Fecha: 05 de abril del 2024	ONADICI 10 de 11

Comayagüela, M.D.C., 15 de junio del 2023
DTI-053-2023

**INGENIERO
ESTHEFANY NOLASCO
SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA**

Su Oficina.

Estimada Ing. Nolasco:

De la manera más atenta me dirijo a usted, para dar respuesta a la solicitud **de instalación de punto de red e internet de la clínica médica**, en ese sentido se le informa que se solicitó la compra de material a la dirección ejecutiva y el día de hoy se ha realizado la instalación de internet, router inalámbrico y teléfono en la clínica médica.

Sin más que agregar sobre el particular, se suscribe de usted.

Atentamente.


LIC. MARLON A. FERRUFINO
DEPTO. TECNOLOGIA INFORMÁTICA



C. Archivo
*MAF/pv



 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-002 Versión “1.1”	“Conectividad e Instalación de Redes” Fecha: 05 de abril del 2024	ONADICI 11 de 11

15. Control de Cambios al Procedimiento

Historial de Cambios al Procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma
05-04-2024	1.1	Oficial Tecnología Informática	Departamento de Tecnología Informática	Subsanación de forma de acuerdo con la guía metodológica de la ONACIDI	Analista de Sistemas	

Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil

Departamento de Tecnología Informática

PROCEDIMIENTO “Solicitud de Aplicativos”

**CÓDIGO
“PR-DTI-005”**

FECHA

05 de abril 2024

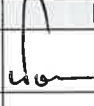
 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil Administración de Aviación Civil	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-005 Versión “1.1”	Solicitud de Aplicativos Fecha: 05 de abril del 2024	ONADICI 2 de 10

Responsables de los Cambios al Procedimiento

Elaboración del Documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Ing. Gabriel Mazzoni	Analista de Sistemas	Departamento de Tecnología Informática	05 de abril del 2024	

Revisión del Documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Lic. Julissa Orellana	Coordinadora COCOIN-AHAC	COCOA-AHAC	05 de abril del 2024	

Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Ing. Gabriel Mazzoni	Analista de Sistemas	Departamento de Tecnología Informática	05 de abril del 2024	

Aprobación del Documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Lic. Gerardo Gabriel Rivera	Director Ejecutivo	Dirección Ejecutiva	05 de abril del 2024	

	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-005 Versión “1.1”	Solicitud de Aplicativos Fecha: 05 de abril del 2024	ONADICI 3 de 10

Tabla de Contenido

1. Objetivo del Procedimiento	4
2. Alcance del Procedimiento	4
3. Marco Legal del Procedimiento.....	4
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento.....	4
5. Responsables del Procedimiento	4
6. Insumos del Procedimiento.....	4
7. Productos o Resultados del Procedimiento	4
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas.....	5
9. Descripción del Procedimiento.....	5
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento.....	7
11. Gestión del Riesgo.....	7
12. Elementos Transversales del Procedimiento	9
13. Bibliografía	9
14. Anexos	9
15. Control de Cambios al Procedimiento	9

	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-005 Versión “1.1”	Solicitud de Aplicativos Fecha: 05 de abril del 2024	ONADICI 4 de 10

1. Objetivo del Procedimiento

Creación e instalación de forma correcta los aplicativos solicitados

2. Alcance del Procedimiento

Este proceso aplica para todos los departamentos y empleados de la AHAC.

3. Marco Legal del Procedimiento

El Plan de Tecnología Información y Comunicaciones TIC es el recurso que se utilizara agilizar y facilitar el proceso de tareas que se desempeñan en el departamento.

4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento

El desarrollo de aplicativos dependerá de las necesidades de los departamentos y unidades de la AHAC.

5. Responsables del Procedimiento

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Todas las áreas	Jefe de Departamento y secciones	Responsable de dar inicio al procedimiento al realizar la solicitud.
Departamento de Tecnología Informática	Analista de sistemas	Realizar el desarrollo e implementación del aplicativo.

6. Insumos del Procedimiento

Código	Insumos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
N/A	Nota de Solicitud	Archivo de Tecnología Informática	5 años

7. Productos o Resultados del Procedimiento

Código	Productos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
N/A	Aplicativo Desarrollado	Servidores Tecnología Informática	Durante este en funcionamiento el aplicativo

	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-005 Versión “1.1”	Solicitud de Aplicativos Fecha: 05 de abril del 2024	ONADICI 5 de 10

8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas

Base de Datos: Programa capaz de almacenar gran cantidad de datos, relacionados y estructurados, que pueden ser consultados rápidamente de acuerdo con las características selectivas que se deseen.

Script: es un término usado en programación para hablar de los fragmentos de código usados para dar forma a herramientas (tanto en informática en general como en concreto para herramientas en internet).

Servidor: es un ordenador conectado a Internet que tiene como funciones principales almacenar, administrar bases de datos y responder a las solicitudes de los usuarios.

Software: Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

9. Descripción del Procedimiento

1. El analista de sistemas comienza por comprender y documentar los requisitos del sistema, incluyendo las necesidades del usuario y los objetivos del proyecto. Esto también implica identificar los datos que se deben gestionar y almacenar en la base de datos.
2. Después el analista de sistemas procederá a realizar el Análisis de la Base de Datos: En esta etapa, se realiza un análisis detallado de los datos que se deben almacenar y gestionar. Se definen las tablas, relaciones, atributos y reglas de negocio que guiarán la estructura de la base de datos.
3. Una vez realizado el análisis de datos se realiza el diseño del Sistema y la Base de Datos: se diseñará la arquitectura del sistema, incluyendo tanto la estructura de la base de datos como la lógica del aplicativo. Esto implica definir las tablas, campos, claves primarias y foráneas, y cómo los datos se relacionan entre sí.
4. Después se procede con el desarrollo del Software y de la Base de Datos: Se escribe el código del software y se crea la base de datos según el diseño previo. Esto puede incluir la creación de scripts de bases de datos, almacenamiento de procedimientos, etc.
5. Una vez desarrollado el sistema se realizan pruebas exhaustivas tanto del software como de la base de datos para identificar y corregir errores o fallos en ambos componentes.
6. Después se integra el software con la base de datos, asegurándose de que la aplicación pueda acceder y manipular los datos de manera adecuada.
7. El analista de sistemas una vez que ha integrado el software y base de datos se crea la documentación detallada tanto para el sistema como para la base de datos, incluyendo esquemas de la base de datos y descripciones de las relaciones.

 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-005 Versión “1.1”	Solicitud de Aplicativos Fecha: 05 de abril del 2024	ONADICI 6 de 10

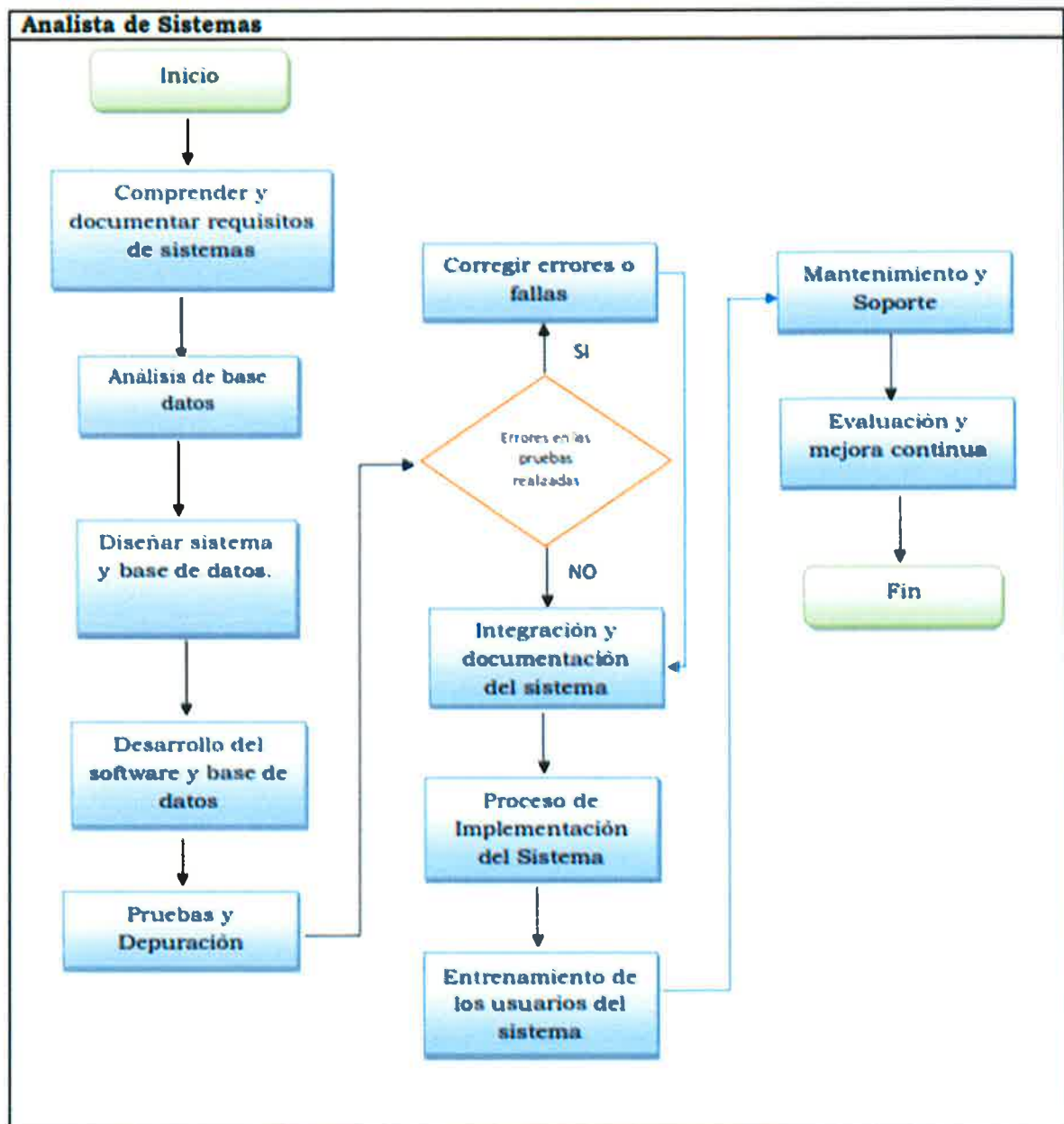
8. Posteriormente se lleva a cabo la implementación del sistema y la base de datos en el entorno de producción, asegurándose de que estén listos para su uso conjunto.
9. Cuando la implementación ha iniciado se comienza con el entrenamiento del Usuario, realizando la capacitación a los usuarios finales sobre cómo utilizar el sistema y cómo interactuar con la base de datos de manera efectiva.
10. Durante la fase de utilización del sistema se proporcionará mantenimiento continuo tanto al software como a la base de datos, incluyendo actualizaciones y soporte técnico.
11. Por último se llega a la etapa de evaluación y Mejora Continua la cual consiste en realizar evaluaciones regularmente para el rendimiento y la eficiencia del sistema y la base de datos, y realiza mejoras según sea necesario.

Matriz de Actividades, Responsables y Formularios
Manual de Procedimientos

No.	Proceso del Proceso	Descripción de la Etapa	Responsable	Actividad	Forma	Responsable	Formulario	Estado
1	Selección de Requisitos	Selección de requisitos de software y hardware de acuerdo a las necesidades del usuario.	Responsable de la Etapa	Revisión de los requisitos de software y hardware de acuerdo a las necesidades del usuario.	Formulario	Responsable de la Etapa	Formulario	Activo
2	Análisis de la Base de Datos	Análisis de la base de datos de acuerdo a las necesidades del usuario.	N/A	Análisis de la base de datos de acuerdo a las necesidades del usuario.	Formulario	Responsable de la Etapa	Formulario	Activo
3	Diseño de la Base de Datos	Diseño de la base de datos de acuerdo a las necesidades del usuario.	N/A	Diseño de la base de datos de acuerdo a las necesidades del usuario.	Formulario	Responsable de la Etapa	Formulario	Activo
4	Desarrollo de la Base de Datos	Desarrollo de la base de datos de acuerdo a las necesidades del usuario.	N/A	Desarrollo de la base de datos de acuerdo a las necesidades del usuario.	Formulario	Responsable de la Etapa	Formulario	Activo
5	Implementación de la Base de Datos	Implementación de la base de datos de acuerdo a las necesidades del usuario.	N/A	Implementación de la base de datos de acuerdo a las necesidades del usuario.	Formulario	Responsable de la Etapa	Formulario	Activo
6	Validación de la Base de Datos	Validación de la base de datos de acuerdo a las necesidades del usuario.	N/A	Validación de la base de datos de acuerdo a las necesidades del usuario.	Formulario	Responsable de la Etapa	Formulario	Activo
7	Entrenamiento de la Base de Datos	Entrenamiento de la base de datos de acuerdo a las necesidades del usuario.	N/A	Entrenamiento de la base de datos de acuerdo a las necesidades del usuario.	Formulario	Responsable de la Etapa	Formulario	Activo
8	Monitoreo de la Base de Datos	Monitoreo de la base de datos de acuerdo a las necesidades del usuario.	N/A	Monitoreo de la base de datos de acuerdo a las necesidades del usuario.	Formulario	Responsable de la Etapa	Formulario	Activo
9	Mantenimiento de la Base de Datos	Mantenimiento de la base de datos de acuerdo a las necesidades del usuario.	N/A	Mantenimiento de la base de datos de acuerdo a las necesidades del usuario.	Formulario	Responsable de la Etapa	Formulario	Activo
10	Evaluación de la Base de Datos	Evaluación de la base de datos de acuerdo a las necesidades del usuario.	N/A	Evaluación de la base de datos de acuerdo a las necesidades del usuario.	Formulario	Responsable de la Etapa	Formulario	Activo
11	Mejora Continua de la Base de Datos	Mejora Continua de la base de datos de acuerdo a las necesidades del usuario.	N/A	Mejora Continua de la base de datos de acuerdo a las necesidades del usuario.	Formulario	Responsable de la Etapa	Formulario	Activo

 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil del Ministerio de Transportación	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-005 Versión “1.1”	Solicitud de Aplicativos Fecha: 05 de abril del 2024	ONADICI 7 de 10

10. Diagrama de Flujo del Procedimiento



 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil Gobierno de Honduras	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-005 Versión “1.1”	Solicitud de Aplicativos Fecha: 05 de abril del 2024	ONADICI 8 de 10

11. Gestión del Riesgo

SECRETARÍA DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN										RD-780026-00, RD-780027-00, RD-780028-00		
MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS												
PROCESO: Solicitud e instalación de Suplementos de Finanzas												
NOMBRE DEL SUBPROCESO: Solicitud e instalación de Suplementos de Finanzas												
OBJETIVO: Adecuación de forma eficiente los suplementos de Finanzas de la AFAAC												
(10) No.	(11) Etapa del proceso	(12) Descripción del Riesgo	Riesgo Valorado		(13) Zona de Riesgo	(14) Controles obligatorios para mitigar los riesgos	(15) Controles que existen en la entidad	(16) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos	Riesgo Resulta		(17) Zona de Riesgo Final	(18) Respuesta a los Riesgos
			(19) P	(20) I					(21) P	(22) I		
1	Control Eficaz de los Suplementos	Procesos en los que existen que se desconocen los procedimientos de la AFAAC, lo que genera que los suplementos no sean adecuados para el uso de los funcionarios.	2	2	0	Se establecen los procedimientos de control de los suplementos de Finanzas.	Se establecen los procedimientos de control de los suplementos de Finanzas.	Asignación de recursos humanos para la ejecución de los procedimientos.	3	1	0	Aceptar
2	Selección de los Suplementos de Finanzas	La selección de los suplementos de Finanzas no se realiza de manera adecuada.	2	2	0	Se establecen los procedimientos de selección de los suplementos de Finanzas.	Se establecen los procedimientos de selección de los suplementos de Finanzas.	Asignación de recursos humanos para la ejecución de los procedimientos.	3	1	0	Aceptar

Elaborado por: María Verónica

Fecha: 11 de febrero 2023

Revisado por: Ing. General Manager

Fecha: 13 de febrero 2023

Aprobado por: Lic. General Manager

Fecha: 14 de febrero 2023

 Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-005 Versión “1.1”	Solicitud de Aplicativos Fecha: 05 de abril del 2024	ONADICI 9 de 10

12. Elementos Transversales del Procedimiento



Agencia Hondureña de Aeronáutica Civil

Matriz de Verificación

Inclusión de Elementos Transversales Estratégicos

Manual de Procedimientos



HONDURAS

Denominación del Proceso: Solicitud de Aplicativos

Preguntas de Verificación	SI	No	Respuestas de Verificación
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Control Interno y anticorrupción</u> ?		X	N/A
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Descentralización</u> ?		X	N/A
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Participación Ciudadana</u> ?		X	N/A
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Transparencia y Acceso a la Información Pública</u> ?		X	N/A
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Archivo Documental</u> ?		X	N/A
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de <u>PEI Institucional</u> ?		X	N/A

13. Bibliografía

Plan de Tecnología Información y Comunicaciones TIC

14. Anexos

N/A

15. Control de Cambios al Procedimiento

	“Agencia Hondureña de aeronáutica Civil” “Departamento de Tecnología Informática”	
PR-DTI-005 Versión “1.1”	Solicitud de Aplicativos Fecha: 05 de abril del 2024	ONADICI 10 de 10

Historial de Cambios al Procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma
05-04-2024	1.1	Oficial Tecnología Informática	Departamento de Tecnología Informática	Subsanación de forma de acuerdo con la guía metodológica de la ONACIDI	Analista de Sistemas	