

**CORREO NACIONAL DE HONDURAS**



**JEFATURA DE INFORMÁTICA Y  
TECNOLOGÍA**

---

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS”**


**CÓDIGO  
“GM-DGJIT-015”**

**FEBRERO 2024**


	"CORREO NACIONAL DE HONDURAS"  "JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA"	
GM-DGJIT-015	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión "1.1.0"	FEBRERO 2024	2 de 54

## Responsables de los Cambios al Procedimiento


### Elaboración del Documento

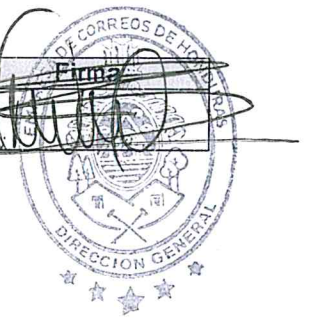
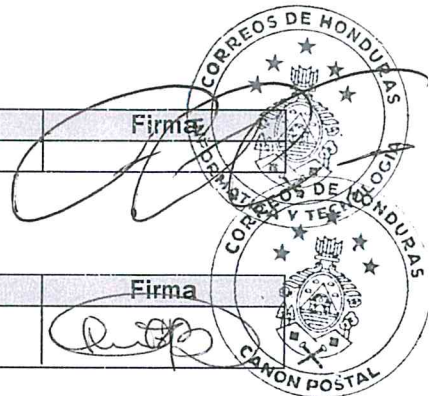
Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Marco Moreno	Jefe de IT	Jefatura de IT	Febrero 2024	



### Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Patricia Mercedes Barahona Torres	Coordinadora COCOIN	Canon Postal	Febrero 2024	

### Autorización del Documento

Autorizado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Ramón David Zelaya	Director General	Dirección General	Febrero 2024	





	<p>“CORREO NACIONAL DE HONDURAS”</p> <p>“JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA”</p>	
<p>GM-DGJIT-015 Versión “1.1.0”</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FEBRERO 2024</p>	<p>HONDUCOR 3 de 54</p>

## TABLA DE CONTENIDO GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	4
1.1 INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES DE LA JEFATURA DE IT .....	4
1.2 POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS GENERALES.....	5
1.3 OBJETIVOS DEL MANUAL .....	5
1.4 ALCANCE.....	5
1.5 PROPÓSITO .....	5
1.6 AUTORIZACIÓN .....	5
1.7 EDICIÓN Y DISTRIBUCIÓN.....	6
1.8 REVISIONES Y MODIFICACIONES.....	6
1.9 JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	6
1.10 ORGANIGRAMA IT.....	7
2. IDENTIFICACIÓN DE FUNCIONES SUSTANTIVAS.....	8
TABLA DE CONTENIDO PROCESO USO ACEPTABLE DEL CORREO ELECTRONICO.....	11
TABLA DE CONTENIDO DE ADMINISTRACIÓN DE CENTRO DE DATOS Y SEGURIDAD INFORMÁTICA .....	18
TABLA DE CONTENIDO PROCESO SOPORTE TECNICO .....	26
TABLA DE CONTENIDO PROCESO MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE .....	32
13. AUTORIZACIONES .....	38
PROYECCIONES AÑO 2023 .....	38
BIBLIOGRAFÍA.....	39



	<p align="center">"CORREO NACIONAL DE HONDURAS"</p> <p align="center">"JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA"</p>	
<p>GM-DGJIT-015</p> <p>Versión "1.1.0"</p>	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p> <p align="center">FEBRERO 2024</p>	<p align="center">HONDUCOR</p> <p align="center">4 de 54</p>

## INTRODUCCIÓN.

### 1.1 INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES DE LA JEFATURA DE IT

El Manual de Políticas de Tecnología de la Información del Correo Nacional de Honduras, representa una importante herramienta que servirá para garantizar el buen funcionamiento de los procesos, para contribuir con su eficiencia, para optimizar los sistemas internos y garantizar la calidad en la gestión, con el objetivo de asegurar la seguridad de las informaciones.

Tiene como finalidad dar a conocer los estándares, normas y políticas de seguridad informática que deberán observar los servicios de tecnologías de información, para proteger adecuadamente los activos tecnológicos y la información de Hondurcor.

Se define Tecnología de la Información (TI), a las herramientas y métodos utilizados para recabar, retener, manipular o distribuir información, la cual se encuentra por lo general relacionada con las computadoras y las tecnologías afines aplicadas a la toma de decisiones. En los sistemas de información la ética debe estar presente, por lo que la el Correo Nacional como institución promotora de la ética y la transparencia, espera que el establecimiento de este manual de políticas pueda transparentar y dar idoneidad a los métodos que son utilizados para manejar el uso de la tecnología de la información que dispone la institución.



Con este manual, se pretende trazar los lineamientos bajo la responsabilidad de los usuarios del uso de la misma, a fin de que toda administración en este contexto se realice de una manera clara, precisa, transparente y lo más real posible, donde se respeten los principios éticos que, dentro del marco normativo aceptado por la sociedad, produciendo así una escala de valores de hechos y formas de comunicación dentro de la institución.

Para definir las políticas de TI, fue necesario asegurar una planeación estratégica tomando en cuenta las necesidades presentes y futuras de la institución, considerando como factor principal al capital humano con que cuenta la organización. De esta manera se busca que sus funcionarios y empleados se identifiquen con las políticas establecidas, encauzando sus esfuerzos en el fomento del trabajo en equipo, en la integración y en la coordinación de todas las áreas en una misma dirección.

Conscientes de que el uso de la tecnología electrónica ha transformado a toda la humanidad, pretendemos encauzar la administración de la tecnología de la información de nuestra organización, estableciendo políticas enfocadas a los procesos de la institución y orientadas al logro de los planes, metas y objetivos de la misma, por lo que esperamos que nuestros mayores esfuerzos estén centrados en nuestra Misión y Visión, razón demuestra esencia como Institución y en reforzar nuestros valores éticos y morales para que inspiren nuestros actos.

El Manual de Políticas de Tecnología de la Información del Correo Nacional, ha sido un producto de la participación activa de los funcionarios y empleados de dicha Jefatura de Informática y Tecnología, quienes formularon propuestas de políticas a definir, a fin de hacer más eficaz su funcionamiento. En lo adelante nos referiremos a los términos de Informática y Tecnología de la Información con las siglas TI.



	<p>“CORREO NACIONAL DE HONDURAS”</p> <p>“JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA”</p>	
GM-DGJIT-015	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1.0”	FEBRERO 2024	5 de 54

## 1.2 POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS GENERALES

- a) El director(a) General a través de su asesor de sistemas es el encargado de establecer las políticas y lineamientos en materia de informática y tecnología de Honducor.
- b) El director(a) General, autorizará la solicitud de compra de dispositivos para los equipos de cómputo.
- c) Los privilegios de internet los autoriza el director general, previa nota de solicitud emitida por las jefaturas detallando su uso.
- d) El jefe(a) de Bienes Nacionales autorizará la salida de equipos de cómputo de la institución.
- e) El jefe(a) de Informática y Tecnología, sólo firmará los diagnósticos, requerimientos, dictámenes técnicos, verificaciones e informes en materia de sistemas de información e informática de la entidad.
- f) El jefe(a) de la oficina de prensa, es el responsable de la información que se publique en el portal web institucional [www.honducor.gob.hn](http://www.honducor.gob.hn)
- g) El manejo de las redes sociales de la entidad será del jefe(a) de prensa.

## 1.3 OBJETIVOS DEL MANUAL

Los objetivos del Manual de Políticas de Tecnología de la Información para el Correo Nacional, son los siguientes:

- a) Crear y definir las políticas generales y específicas que faciliten la ejecución de las actividades de tecnología de la información en las diferentes áreas de la Institución.
- b) Promover el uso adecuado de los recursos humanos, materiales y activos tecnológicos adecuados.
- c) Normar los procesos de información con la finalidad de mejorar el rendimiento de las áreas de desempeño y de procesos.
- d) Establecer las políticas para resguardo y garantía de acceso apropiado de la información de los activos tecnológicos de la institución.



## 1.4 ALCANCE

El presente Manual abarca las políticas que serán aplicadas en la Institución, a través de la Jefatura de Informática y Tecnología.

## 1.5 PROPÓSITO

Dejar establecidas las políticas de TI que regirán el uso y mantenimiento de la plataforma tecnológica tanto física como lógica de la institución, para asegurar su operatividad, de manera que los responsables del uso de las tecnologías disponibles, aseguren el cumplimiento de las mismas, con miras al desarrollo de un trabajo óptimo y de calidad.

## 1.6 AUTORIZACIÓN

	<p>“CORREO NACIONAL DE HONDURAS”</p> <p>“JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA”</p>	
GM-DGJIT-015	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1.0”	FEBRERO 2024	6 de 54

El Manual de Políticas de Tecnología de la Información del Correo Nacional de Honduras, es aprobado, previa revisión y verificación del director general del Correo Nacional.

### 1.7 EDICIÓN Y DISTRIBUCIÓN

La edición se realizará en formato digital, colocándolo en los correos electrónicos institucionales de todas las áreas involucradas para dar fiel cumplimiento al mismo. La versión en físico será encuadernada, a fin de que permita realizar la sustitución de las páginas cuando ocurran revisiones y modificaciones.

Recibirán un ejemplar completo del Manual:

- El director ejecutivo.
- La Jefatura de Informática y Tecnología.
- Departamento de planificación.
- Recursos Humanos.
- Área Legal.
- Auditoría Interna.

### 1.8 REVISIONES Y MODIFICACIONES

Cualquier cambio, corrección o recomendación se comunicará al Departamento de Planificación, Legal y Recursos Humanos responsables de llevar a cabo revisiones periódicas al documento.

### 1.9 JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

La creación de un Manual de Procesos y Procedimientos para la Jefatura de Tecnologías de la Información (IT) es esencial para:

**Estandarización:** Garantizar operaciones consistentes y de calidad.

**Orientación a Resultados:** Facilitar una ejecución efectiva de tareas para mejorar la productividad.

**Capacitación Eficiente:** Agilizar la adaptación y contribución de nuevos miembros al equipo.



**Mejora Continua:** Identificar áreas de optimización para alcanzar eficiencia.

**Mitigación de Riesgos:** Gestionar riesgos tecnológicos, de seguridad y operativos de manera eficaz.

**Auditorías:** Facilitar auditorías internas y externas para evaluar el cumplimiento.

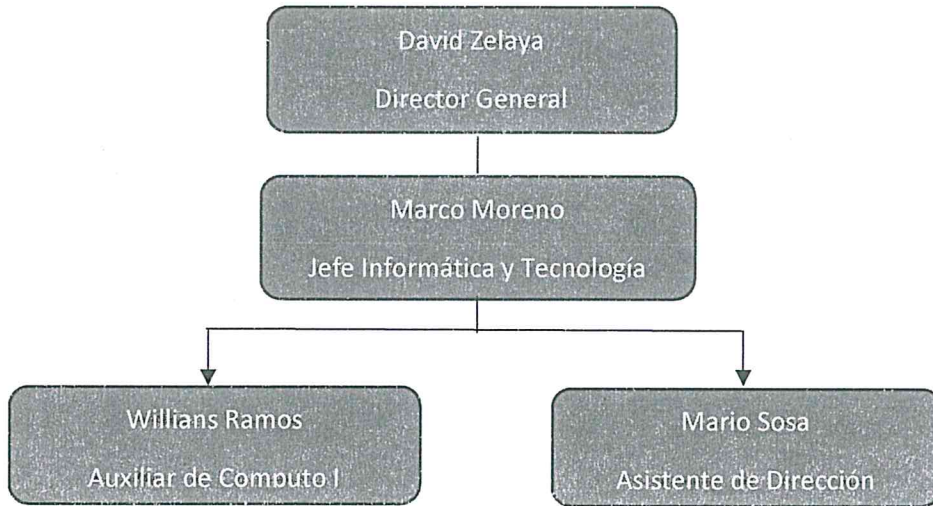
**Optimización de Recursos:** Asignar recursos de manera eficiente y alineada con objetivos estratégicos.

**Resiliencia:** Mantener la continuidad operativa ante cambios, fluctuaciones o crisis.



	<p>“CORREO NACIONAL DE HONDURAS”</p> <p>“JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA”</p>	
<p>GM-DGJIT-015 Versión “1.1.0”</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FEBRERO 2024</p>	<p>HONDUCOR 7 de 54</p>

La elaboración del manual es clave para la eficiencia, coherencia y adaptabilidad en el entorno tecnológico, contribuyendo al éxito sostenible de la Institución.

### 1.10 ORGANIGRAMA IT







	<p>“CORREO NACIONAL DE HONDURAS”</p> <p>“JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA”</p>	
<p>GM-DGJIT-015</p> <p>Versión “1.1.0”</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p> <p>FEBRERO 2024</p>	<p>HONDUCOR</p> <p>8 de 54</p>

## 2. IDENTIFICACIÓN DE FUNCIONES SUSTANTIVAS.

La jefatura de IT, o Tecnologías de la Información, tiene una serie de funciones sustantivas que son fundamentales para el buen funcionamiento y desarrollo de una organización en términos tecnológicos. Estas funciones pueden variar dependiendo del tamaño y las necesidades específicas de la empresa, pero algunas de las funciones sustantivas comunes incluyen:

1. **Gestión de Infraestructura Tecnológica:** Esto implica supervisar y mantener la infraestructura de TI, incluyendo servidores, redes, sistemas de almacenamiento, y otros componentes de hardware y software necesarios para el funcionamiento de los sistemas de información de la empresa.
2. **Seguridad Informática:** La protección de los activos digitales de la organización es crucial. Esto incluye la implementación de políticas de seguridad, la gestión de firewalls, sistemas de detección de intrusiones, cifrado de datos, y la respuesta a incidentes de seguridad.
3. **Gestión de Sistemas y Aplicaciones:** La jefatura de IT supervisa el despliegue, mantenimiento y actualización de sistemas y aplicaciones de software utilizados en la organización, asegurando su eficiencia y funcionalidad.
4. **Gestión de Proyectos Tecnológicos:** La planificación, ejecución y control de proyectos relacionados con tecnología de la información, como implementaciones de software empresarial, actualizaciones de infraestructura, o migraciones a la nube.
5. **Soporte Técnico:** Proporcionar soporte técnico a los usuarios internos de la organización para resolver problemas con hardware, software y redes, y brindar capacitación cuando sea necesario.
6. **Gestión de Datos:** Asegurar la integridad, disponibilidad y seguridad de los datos de la organización, así como implementar estrategias para el almacenamiento, respaldo y recuperación de datos.
7. **Gestión de Cambios y Actualizaciones:** Coordinar y gestionar los cambios en los sistemas y la infraestructura de TI, asegurando que estos se realicen de manera planificada y minimizando el impacto en la operación del negocio.
8. **Estrategia Tecnológica:** Desarrollar y ejecutar una estrategia tecnológica alineada con los objetivos y necesidades del negocio, identificando oportunidades para mejorar la eficiencia y la competitividad a través de la tecnología.
9. **Gestión de Proveedores:** Interactuar con proveedores de tecnología para adquirir hardware, software y servicios externos necesarios para el funcionamiento de la organización, y asegurar que estos cumplan con los estándares de calidad y seguridad requeridos.
10. **Cumplimiento Normativo:** Garantizar que los sistemas de información de la organización cumplan con los requisitos legales y regulatorios aplicables, como normativas de privacidad de datos, estándares de seguridad, y regulaciones específicas de la industria.

	<p align="center">"CORREO NACIONAL DE HONDURAS"</p> <p align="center">"JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA"</p>	
<p>GM-DGJIT-015 Versión "1.1.0"</p>	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FEBRERO 2024</p>	<p align="center">HONDUCOR 9 de 54</p>



**EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS**

**JEFATURA DE INFORMÁTICA Y  
TECNOLOGÍA**

**POLÍTICAS DEL USO ACEPTABLE DEL  
CORREO ELECTRÓNICO**


**CÓDIGO  
"PAUCE-JIT-001"**

**FEBRERO 2024**

	"CORREO NACIONAL DE HONDURAS"  "JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA"	
GM-DGJIT-015 Versión "1.1.0"	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FEBRERO 2024	HONDUCOR 10 de 54

## Responsables de los Cambios al Procedimiento

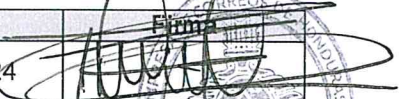
### Elaboración del Documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Marco Moreno	Jefe de IT	Jefatura de IT	Febrero 2024	

### Verificación del Documento



Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Patricia Mercedes Barahona Torres	Coordinadora COCOIN	Canon Postal	Febrero 2024	

### Autorización del Documento

Autorizado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Ramón David Zelaya	Director General	Dirección General	Febrero 2024	







	<p style="text-align: center;">"CORREO NACIONAL DE HONDURAS"</p> <p style="text-align: center;">"JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA"</p>	
<p>GM-DGJIT-015</p> <p>Versión "1.1.0"</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p> <p style="text-align: center;">FEBRERO 2024</p>	<p style="text-align: center;">HONDUCOR</p> <p style="text-align: center;">11 de 54</p>

**TABLA DE CONTENIDO PROCESO USO ACEPTABLE DEL CORREO ELECTRONICO.**

1. OBJETIVO.....	12
2. ALCENCE PROCEDIMIENTO. ....	12
3. MARCO LEGAL DEL PROCEDIMIENTO. ....	12
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento.....	12
5. Responsables del Procedimiento.....	12
6. INSUMOS DEL PROCEDIMIENTO.....	13
7. Productos o Resultados del Procedimiento .....	13
8. POLITICAS DEL USO ACEPTABLE .....	13
9. FICHA DE PROCESO .....	15
13. ANEXOS .....	15

	<p>“CORREO NACIONAL DE HONDURAS”</p> <p>“JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA”</p>	
GM-DGJIT-015	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1.0”	FEBRERO 2024	12 de 54

### 1. OBJETIVO.

El objetivo del procedimiento de políticas aceptables del uso del correo electrónico es establecer directrices claras para promover un uso responsable y seguro del correo electrónico dentro de la organización. Esto incluye proteger la seguridad de la información, minimizar el riesgo de amenazas cibernéticas, cumplir con regulaciones y estándares, optimizar el uso de recursos, prevenir el abuso y facilitar la gestión y supervisión del correo electrónico. En resumen, busca garantizar que el correo electrónico se utilice de manera ética, eficiente y conforme a los objetivos del negocio y las normativas pertinentes.

### 2. ALCANCE PROCEDIMIENTO.

Este procedimiento establece las directrices para el uso apropiado y seguro del correo electrónico en la organización. Incluye:

- Definición de uso aceptable.
- Seguridad de la información.
- Prevención de amenazas cibernéticas.
- Cumplimiento legal y normativo.
- Uso eficiente de recursos.
- Prevención de abuso y uso inapropiado.
- Gestión y supervisión.

Se aplica a todos los usuarios de correo electrónico en la institución.

### 3. MARCO LEGAL DEL PROCEDIMIENTO.



No.	Código	Documento
X		Manual de procesos y procedimientos Jefatura de Informática y Tecnología.
X		
X		

### 4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento

Esta política es aprobada por la Dirección General del Correo Nacional y se aplicará a todos los usuarios que deban hacer uso correo electrónico dentro y fuera de la Institución.

### 5. Responsables del Procedimiento

Area	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
JEFATURA DE IT	JEFE DE IT	MONITOREO
JEFATURA DE IT	ASISTENTE DE DIRECCIÓN	MONITOREO

	"CORREO NACIONAL DE HONDURAS"  "JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA"	
GM-DGJIT-015	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión "1.1.0"	FEBRERO 2024	13 de 54

## 6. INSUMOS DEL PROCEDIMIENTO.

Código	Insumos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
NINGUNO	REPORTES DE ACTIVIDAD	JIT	Indefinido

## 7. Productos o Resultados del Procedimiento

Código	Productos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
NINGUNO	LLAMADOS DE ATENCIÓN	JIT	Indefinido

## 8. POLITICAS DEL USO ACEPTABLE

1. La institución proporcionará el sistema de correo electrónico para ayudar a los empleados en la ejecución de sus trabajos y su uso estará limitado al giro de la institución y bajo sus normas y políticas.

2. No obstante, el uso personal incidental u ocasional del correo electrónico, es autorizado por la institución, en el entendido que los mensajes personales serán tratados igual que los mensajes de la institución.

3. El uso personal del sistema de correo electrónico no deberá afectar el flujo normal de tráfico de correo electrónico relacionado con las labores de la institución. La institución se reserva el derecho a depurar correo electrónico personal para preservar la integridad de los mismos.

4. Ningún empleado, consultor o contratista debe usar el sistema de correo electrónico de la institución en ninguna forma que pueda ser interpretada como insultante, perturbadora, u ofensiva para cualquier otra persona, o institución, o que pueda ser perjudicial para la Institución.



5. Los ejemplos de material prohibido incluyen:

- Mensajes Sexualmente explícitos, imágenes, dibujos o chistes;
- Propuestas desagradables, peticiones de fechas o cartas de amor.
- Blasfemia, obscenidad, calumnias o libelo.
- Difamación étnica, religiosa o racial.
- Opiniones políticas o críticas.



Cualquier otro mensaje que pueda ser interpretado como hostigamiento o menosprecio de otros basados en sexo, raza, orientación sexual, edad, origen, discapacidad o creencias religiosas o políticas.

6. Todo correo electrónico enviado o recibido será, cuando la institución lo considere apropiado, abierto y leído por un funcionario debidamente autorizado de la institución a fin de verificar el uso no apropiado del sistema.



	<p>“CORREO NACIONAL DE HONDURAS”</p> <p>“JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA”</p>	
<p>GM-DGJIT-015</p> <p>Versión “1.1.0”</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p> <p>FEBRERO 2024</p>	<p>HONDUCOR</p> <p>14 de 54</p>

7. No se permite el envío y/o recepción de correos electrónicos relacionados a actividades ilegales.
8. El sistema no debe ser usado para beneficios financieros personales.
9. Los compromisos contractuales no deben ser hechos vía correo electrónico salvo como precursores a una carta formal o Fax.
10. Está estrictamente prohibido el despacho de cartas cadenas. Esto incluye aquellas con propósitos de caridad u otras buenas causas, así como también aquellas que prometen riqueza u otro beneficio personal. Las advertencias de virus están bajo la misma exclusión, la mayoría son falsas, si usted desea verificar la veracidad de estos mensajes, hable con la Dirección de Sistemas, pero bajo ninguna circunstancia envíe estos mensajes a nadie dentro o fuera de la institución.
11. Ningún mensaje debe ser enviado a más de 20 destinatarios externos. Esto puede ser considerado como “spamming” lo que es una actividad ilegal en muchos países.
12. El usuario conectado al computador será considerado como autor de cualquier mensaje enviado desde ese computador. Recuerde desconectar o cerrar su computador si Ud. se ausenta de su escritorio. Bajo ninguna circunstancia envíe un correo electrónico desde otro computador personal que no sea con su usuario.
13. Usted no debe suscribirse a listas de correos electrónicos no aprobadas por la institución. Los volúmenes de mensajes que pueden ser generados son altos y usted no tiene control sobre los contenidos, lo que puede llevarlo a conflicto con las condiciones señaladas anteriormente.
14. El correo electrónico no debe ser usado para enviar archivos adjuntos de gran tamaño (máximo 10 MB), a menos que sea debidamente autorizado. Muchos sistemas de correo electrónico no tienen capacidad para archivos grandes, de los cuales serán devueltos ocasionando sobrecarga en el sistema de correo electrónico de la institución. Siempre que sea posible, deben usarse discos compactos para o DVD para enviar grandes cantidades de información. No obstante, lo anterior, la Institución se reserva el derecho de asignar mayor o menor cantidad de destinatarios según las funciones del personal.
15. No abra archivos adjuntos a mensajes de correo electrónico a menos que los esté esperando y en ese caso, utilice extrema precaución.
16. La facilidad de remitir automáticamente mensajes no debería ser usada para remitir mensajes a cuentas personales de correo electrónico. La institución proporcionará diversas soluciones para acceder al sistema de correo electrónico de la institución cuando se esté fuera de la oficina.
17. La Jefatura de Recursos Humanos o Legal, deberán informar a esta área sobre cualquier bloqueo de cuentas de correo “previo” a cualquier proceso de investigación o despido de cualquier usuario; esto, para asegurar que la información sea resguardada en todo momento, de

	"CORREO NACIONAL DE HONDURAS"  "JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA"	
GM-DGJiT-015 Versión "1.1.0"	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FEBRERO 2024	HONDUCOR 15 de 54

lo contrario, el departamento de informática y tecnología queda exonerado de cualquier evento al no ser informado.

18. Las licencias antivirus deberán estar activas, vigentes y actualizadas, para dar cumplimiento a la protección de dicha información.

19. El incumplimiento de las políticas mencionadas en los numerales anteriores, conlleva a una penalización con la inactividad de dicho servicio bajo las normas que se establezcan en el área Legal o Recursos Humanos.



## 9. FICHA DE PROCESO

LOGO INSTITUCIONAL		NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN		CÓDIGO DEL FORMULARIO		
		FICHA DE PROCESOS		NOI-TSC/141.00 NOI-TSC/142.00 (08 segundo de la nomenclatura institucional)		
FECHA DE ELABORACION:						
PROCESO: POLÍTICAS DE USO ACEPTABLE CORREO ELECTRÓNICO						
SUBPROCESO: Monitoreo y Cumplimiento de Políticas de Uso Aceptable de Correo Electrónico						
OBJETIVO: Establecer y comunicar claramente políticas de uso aceptable para el correo electrónico con el fin de garantizar la seguridad de la información, prevenir el uso inapropiado de los recursos de correo electrónico y fomentar un ambiente de trabajo profesional y eficiente.						
ALCANCE: Este proceso establece y comunica directrices claras sobre el uso aceptable del correo electrónico en la organización. Incluye la definición de normas para garantizar la seguridad de la información, prevenir el uso indebido de los recursos de correo y promover un entorno laboral profesional y eficiente. Este alcance se aplica a todos los usuarios y sistemas de correo electrónico dentro de la organización.						
RESPONSABLE DEL PROCESO: Marco Moreno Jefe de IT						
NORMATIVAS APLICABLES: Manual de Procesos y Procedimientos Jefatura de IT						
ENTRADAS: Solicitud por escrito del servicio <span style="float: right;">Formato de entrega de usuario y habilitación del servicio.</span>						
SALIDAS:	#	PRODUCTOS: (Describir los documentos, informes y otros resultados que genera el proceso)	#	CUENTES INTERNOS: (Detallar los procesos o unidades que recibirán los productos)	#	CUENTES EXTERNOS: (Detallar los organismos, instituciones que recibirán los productos del proceso)
	1	Formato de entrega de usuario y habilitación del servicio.	1	Todas las Unidades de HONDUCOR	1	Ninguno.
PROCESOS RELACIONADOS:						
#	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)	
1	Activar servicio	Marco Moreno Jefe de IT	Mensual	Incumplimientos	Bloqueos en caso de incumplir.	
PLANES DE DIFUSIÓN: Interno y externo						
Elaborado por: Marco Moreno Jefe de IT		Revisado por: comité interno COCOIN		Verificado por: David Archaga		
Firma:		Firma:		Firma: David Zelya		
Fecha: 12/2023		Fecha: 12/2023		Fecha: 12/2023		

## 13. ANEXOS

Se incluyen al final del documento.



	<p align="center">"CORREO NACIONAL DE HONDURAS"</p> <p align="center">"JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA"</p>	
<p>GM-DGJIT-015</p> <p>Versión "1.1.0"</p>	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p> <p align="center">FEBRERO 2024</p>	<p align="center">HONDUCOR</p> <p align="center">16 de 54</p>

# EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS

## JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGIA



---

### PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE CENTRO DE DATOS Y SEGURIDAD INFORMÁTICA

**CÓDIGO**  
**"ACDS-JIT-002"**

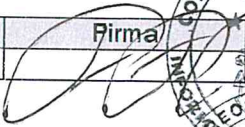
FEBRERO 2024



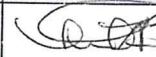
	<p align="center">"CORREO NACIONAL DE HONDURAS"</p> <p align="center">"JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA"</p>	
<p>GM-DGJIT-015</p> <p>Versión "1.1.0"</p>	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p> <p align="center">FEBRERO 2024</p>	<p align="center">HONDUCOR</p> <p align="center">17 de 54</p>

## Responsables de los Cambios al Procedimiento


### Elaboración del Documento

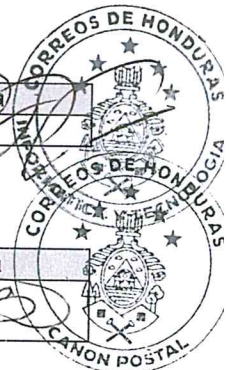
Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Marco Moreno	Jefe de IT	Jefatura de IT	Febrero 2024	



### Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Patricia Mercedes Barahona Torres	Coordinadora COCOIN	Canon Postal	Febrero 2024	

### Autorización del Documento



Autorizado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Ramón David Zelaya	Director General	Dirección General	Febrero 2024	



	<p>“CORREO NACIONAL DE HONDURAS”</p> <p>“JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA”</p>	
<p>GM-DGJIT-015 Versión “1.1.0”</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FEBRERO 2024</p>	<p>HONDUCOR 18 de 54</p>

## TABLA DE CONTENIDO DE ADMINISTRACIÓN DE CENTRO DE DATOS Y SEGURIDAD INFORMÁTICA

1. OBEJTIVO.....	19
2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO .....	19
3. MARCO LEGAL DEL PROCEDIMIENTO .....	19
4. POLITICAS Y LINEAMIENTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	19
5. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO.....	19
6. INSUMOS DEL PROCEDIMIENTO.....	19
7. PRODUCTOS O RESULTADOS DEL PROCEDIMIENTO.....	20
8. PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE CENTRO DE DATOS Y SEGURIDAD INFORMÁTICA:.....	20
8.1 MATRIZ DE PROCEDIMIENTOS:.....	20
8.2 FICHA DE PROCESO .....	22
8.3 FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE CENTRO DE DATOS Y SEGURIDAD INFORMÁTICA:.....	23
8. GLODARIO DE TERMINOS, SIGALS Y/O ABREVIATURAS.....	23
9. GESTION DEL RIESGO. ....	23
13. BIBLIOGRAFIA. ....	23

	<p>“CORREO NACIONAL DE HONDURAS”</p> <p>“JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA”</p>	
GM-DGJIT-015	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1.0”	FEBRERO 2024	19 de 54

### 1. OBEJTIVO.

Garantizar la gestión eficiente y segura de los recursos del centro de datos, así como la protección de la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información crítica de la organización mediante el establecimiento de procedimientos y controles efectivos de seguridad informática.

### 2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento establece las directrices para la administración eficiente y segura de los recursos del centro de datos, así como la implementación de medidas de seguridad informática para proteger la información crítica de la organización. Incluye la gestión de acceso, monitoreo de sistemas, implementación de controles de seguridad, respaldo de datos y respuesta a incidentes de seguridad. Este alcance se aplica a todas las actividades relacionadas con la gestión y seguridad de los datos en el centro de datos de la institución.

### 3. MARCO LEGAL DEL PROCEDIMIENTO

No.	Código	Documento
X		Manual de procesos y procedimientos JIT
X		
X		

### 4. POLITICAS Y LINEAMIENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Como política se debe garantizar la seguridad y gestión eficiente de los recursos del centro de datos y la protección de la información crítica. Asi mismo lineamientos que aseguran la protección de la información y la continuidad operativa del centro de datos.



### 5. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO.

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
JEFATURA DE IT	Jefe de IT	MONITOREO CONSTANTE
JEFATURA DE IT	ASISTENTE DE DIRECCIÓN	MONITOREO CONSTANTE

### 6. INSUMOS DEL PROCEDIMIENTO.

Código	Insumos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
NINGUNO	REPORTES DE SUCESOS	JIT	Indefinido



	"CORREO NACIONAL DE HONDURAS"  "JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA"	
GM-DGJIT-015 Versión "1.1.0"	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FEBRERO 2024	HONDUCOR 20 de 54



## 7. PRODUCTOS O RESULTADOS DEL PROCEDIMIENTO.

Código	Productos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
NINGUNO	INFORMES DE ACTIVIDAD	JIT	Indefinido

## 8. PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE CENTRO DE DATOS Y SEGURIDAD INFORMÁTICA:



### 8.1 MATRIZ DE PROCEDIMIENTOS:

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Informática y Tecnología / Bienes Nacionales	<p><b>MONITOREO DE ACTIVOS TECNOLÓGICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Se realiza un monitoreo del desempeño de los discos duros en cada uno de los equipos, verificando la velocidad de lectura y escritura y capacidad usada.</li> <li>-Se realiza un monitoreo del desempeño del CPU, verificando el porcentaje de consumo del sistema y las aplicaciones.</li> <li>-Se realiza un monitoreo de los tiempos de respuesta del enlace de internet, también se verifica el ancho de banda consumido por el mismo.</li> <li>-Se realiza una revisión de los diferentes archivos de logs de los equipos para determinar si en el hardware o software se presentan anomalías.</li> <li>-Se realiza una revisión de los enlaces de datos (Internet e Intranet) y los equipos de red (switches y enrutadores) para detectar posibles fallas o la no disponibilidad operativa de los mismos.</li> <li>-Si los problemas en los discos, la CPU, interfaces de red, equipos de red, y los logs persisten se pasa a la siguiente actividad para su identificación.</li> </ul>
		<p><b>IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA:</b></p> <p><b>Para los discos duros:</b> Se verifica que la aplicación no esté generando problema sobre la lectura o escritura del disco. Se verifica que el disco o partición no esté presentado fallos físicos. Se verifica que el disco no esté ocupado al 100% de su capacidad.</p> <p><b>Para la CPU:</b> Se identifica el proceso o procesos que estén generando los mayores consumos de CPU Nota: el valor de uso de CPU varía de acuerdo con el tipo de aplicación.</p> <p><b>Para interfaces de red:</b> Se verifica el consumo de ancho de banda, Dependiendo de este tipo de tráfico se verifica si hay algún problema en los dispositivos de red o si algún equipo o está haciendo uso indebido del ancho de banda. Para equipos de red: Se localiza el equipo de red afectado Se detecta la falla en el equipo o puerto. Para logs: Se identifica el tipo de mensaje reportado, el cual permite</p>

	<p align="center">"CORREO NACIONAL DE HONDURAS"</p> <p align="center">"JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA"</p>	
GM-DGJIT-015	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión "1.1.0"	FEBRERO 2024	21 de 54

		establecer sobre qué dispositivo o aplicación se está presentando la anomalía.
3		<p><b>SOLUCIÓN DEL PROBLEMA:</b> Se realizan las correcciones necesarias para el correcto funcionamiento de los dispositivos: discos, CPU, equipos de red, cables y logs. Nota: En algunas ocasiones los problemas presentados en las interfaces de red se deben a clientes de la intranet; para su solución se notifica al auxiliar de Computo para que programen el servicio, revise y corrija el problema presentado por el usuario.</p>
4		<p><b>CAMBIO, SOLICITUD Y RECIBO DE DISPOSITIVOS:</b> En caso de falla de algún dispositivo se verifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Si el dispositivo tiene garantía, se verifica el proceso a seguir con el proveedor.</li> <li>-Si la garantía está vigente se contacta telefónicamente al proveedor del dispositivo para que diagnostique y sustituya el dispositivo.</li> <li>-Cuando el dispositivo (servidor, equipo de red o componente) no tiene garantía vigente se hace un informe técnico que diagnostique el problema y la solución, se envía a Dirección General para la solicitud de orden de compra, esto se hace a través del formato de requerimientos de dispositivos, se recibe el dispositivo y la salida de almacén, por parte de la Oficina de Almacén.</li> <li>-En el momento en que se realiza la instalación por parte del Auxiliar de Computo, se hace un seguimiento a la instalación y posteriormente se verifica el correcto funcionamiento del mismo.</li> <li>-Se envía un oficio a Bienes Nacionales verificando la entrega a satisfacción del dispositivo.</li> </ul>
5		<p><b>REALIZAR MANTENIMIENTO A LOS DISPOSITIVOS:</b> Se hace limpieza y se corren diagnósticos a los dispositivos. (dispositivos y servidores) Se realiza la afinación del servidor, configurando los parámetros óptimos para tener el mejor desempeño del servidor.</p>





	<b>“CORREO NACIONAL DE HONDURAS”</b>  <b>“JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA”</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>FEBRERO 2024</b>	

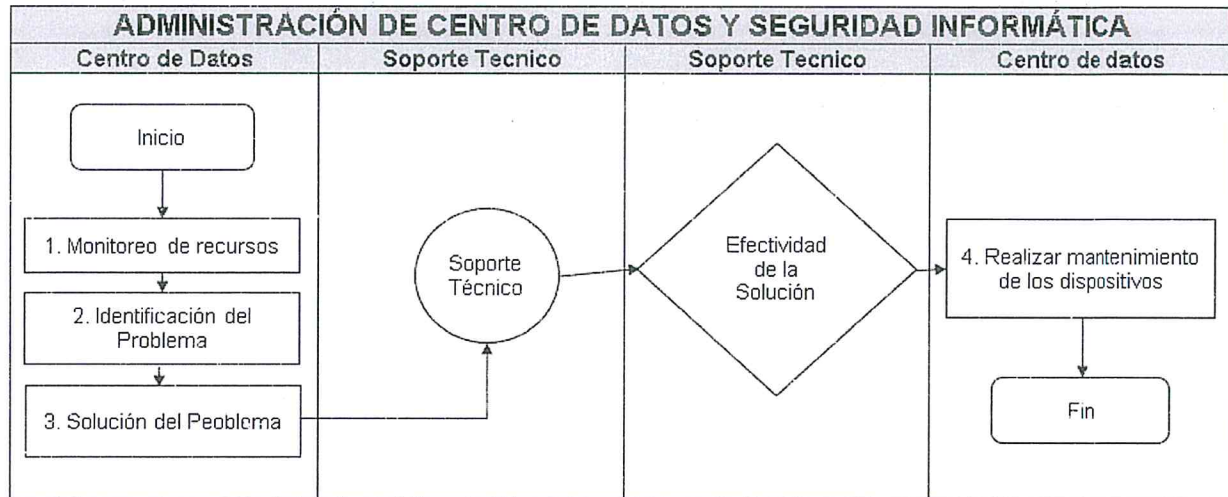
## 8.2 FICHA DE PROCESO

LOGO INSTITUCIONAL		NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN		CODIGO DEL FORMULARIO		
		<b>FICHA DE PROCESOS</b>		MCI-TSC/141-08 MCI-TSC/142-08 <small>(Código de la Normativa Institucional)</small>		
FECHA DE ELABORACION:						
PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE CENTRO DE DATOS Y SEGURIDAD INFORMÁTICA						
SUBPROCESO: Monitoreo y Cumplimiento de Políticas del centro de datos y seguridad informática						
OBJETIVO: Garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos mediante la gestión eficiente del centro de datos, implementando medidas de seguridad informática que protejan la infraestructura. Este proceso abarca la gestión efectiva del centro de datos para asegurar la disponibilidad y eficiencia de la infraestructura tecnológica. Además, incluye la implementación de medidas de seguridad informática salvaguardar la integridad y confidencialidad de los datos y sistemas de la organización. Este alcance se aplica a todas las operaciones relacionadas con el centro de datos y las iniciativas de seguridad informática abarcando todos los sistemas y recursos críticos de la empresa.						
ALCANCE:						
RESPONSABLE DEL PROCESO: Marco Moreno Jefe de IT						
NORMATIVAS APLICABLES: Manual de Procesos y Procedimientos Jefatura de IT						
ENTRADAS: Solicitud por escrito del servicio <span style="float: right;">Formato de entrega de usuario y habilitación del servicio.</span>						
SALIDAS:	#	PRODUCTOS: <small>(Describir los documentos, informes y otros resultados que genera el proceso)</small>	#	CLIENTES INTERNOS: <small>(Detallar los procesos o unidades que recibirán los productos)</small>	#	CLIENTES EXTERNOS: <small>(Detallar los organismos, instituciones que recibirán productos del proceso)</small>
	1	Formato de entrega de usuario y habilitación del servicio.	1	Todas las Unidades de HONDUCOR	1	Ninguno.
	2		2		2	
	3		3		3	
	4		4		4	
PROCESOS RELACIONADOS:						
#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES: <small>(Escribir los cargos de los responsables directos de cada actividad)</small>	PERIODICIDAD: <small>(Escribir el tiempo que se emplea para cada actividad)</small>	INDICADORES: <small>(Escribir los indicadores que permitan medir eficiencia, eficacia, costos y otros de cada actividad o grupo de actividades relacionadas)</small>	PRODUCTOS: <small>(Detallar los productos de los procesos)</small>	
1	Monitoreo del servicio	Marco Moreno Jefe de IT	Día	Correcto Funcionamiento	Servicios Funcionales.	
2						
PLANES DE DIFUSIÓN: Interno y externo						
Elaborado por: Marco Moreno Jefe de IT						
Revisado por: comité interno COCOIN						
Verificado por: David Archaga						
Aprobado por: David Zalaya						
Firma:						
Fecha: 12/2023						



	<p>“CORREO NACIONAL DE HONDURAS”</p> <p>“JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA”</p>	
GM-DGJIT-015	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1.0”	FEBRERO 2024	23 de 54

### 8.3 FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE CENTRO DE DATOS Y SEGURIDAD INFORMÁTICA:



### 8. GLODARIO DE TERMINOS, SIGALS Y/O ABREVIATURAS.



Ninguno.

### 9. GESTION DEL RIESGO.

El proceso de administración de centro de datos y seguridad informática implica identificar, evaluar y mitigar los riesgos asociados con la gestión de recursos del centro de datos y la protección de la información crítica. Esto incluye riesgos como ataques cibernéticos, pérdida de datos, acceso no autorizado y fallas en la seguridad física. Se implementan medidas de seguridad como controles de acceso, monitoreo continuo, respaldo de datos y respuesta a incidentes para reducir la probabilidad e impacto de estos riesgos. El proceso se basa en políticas y lineamientos claros que garantizan la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos y sistemas del centro de datos.

### 13. BIBLIOGRAFIA.

Ninguna.

	<p align="center">"CORREO NACIONAL DE HONDURAS"</p> <p align="center">"JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA"</p>	
<p>GM-DGJIT-015</p> <p>Versión "1.1.0"</p>	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p> <p align="center">FEBRERO 2024</p>	<p align="center">HONDUCOR</p> <p align="center">24 de 54</p>

# EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS



## JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA

---

### PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO

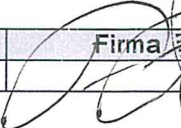
**CÓDIGO**  
**"PST-JIT-003"**

FEBRERO 2024


	"CORREO NACIONAL DE HONDURAS"  "JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA"	
GM-DGJIT-015 Versión "1.1.0"	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FEBRERO 2024	HONDUCOR 25 de 54

## Responsables de los Cambios al Procedimiento


### Elaboración del Documento

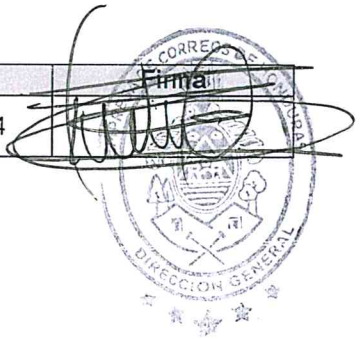
Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Marco Moreno	Jefe de IT	Jefatura de IT	Febrero 2024	

### Verificación del Documento



Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Patricia Mercedes Barahona Torres	Coordinadora COCOIN	Canon Postal	Febrero 2024	

### Autorización del Documento

Autorizado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Ramón David Zelaya	Director General	Dirección General	Febrero 2024	







	<p>“CORREO NACIONAL DE HONDURAS”</p> <p>“JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA”</p>	
<p>GM-DGJIT-015</p> <p>Versión “1.1.0”</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p> <p>FEBRERO 2024</p>	<p>HONDUCOR</p> <p>26 de 54</p>

## TABLA DE CONTENIDO PROCESO SOPORTE TECNICO

1. Objetivo del Procedimiento.....	27
2. Alcance del Procedimiento.....	27
3. Marco Legal del Procedimiento.....	27
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento.....	27
5. Responsables del Procedimiento.....	27
6. Insumos del Procedimiento.....	27
7. Productos o Resultados del Procedimiento .....	27
8. Gestión del Riesgo .....	28
9. Bibliografía.....	28
13. Anexos.....	28
14. MATRIZ DE PROCEDIMIENTO: .....	28
15. FICHA DE PROCESO SOPORTE TÉCNICO: .....	29
16. FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE SOPORTE TÉCNICO:.....	29

	"CORREO NACIONAL DE HONDURAS"  "JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA"	
GM-DGJIT-015 Versión "1.1.0"	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FEBRERO 2024	HONDUCOR 27 de 54

### 1. OBJETIVO.

El objetivo del soporte técnico del equipo tecnológico de la institución es proporcionar asistencia rápida y efectiva a los usuarios de tecnología dentro de la organización, con el fin de garantizar el funcionamiento óptimo de los sistemas y equipos informáticos. Esto incluye resolver problemas técnicos, brindar asesoramiento sobre el uso adecuado de la tecnología, realizar mantenimiento preventivo y correctivo, y garantizar la continuidad operativa de las actividades de la institución. Además, el soporte técnico busca mejorar la experiencia del usuario al proporcionar soluciones eficientes y de calidad para cualquier inconveniente relacionado con la tecnología.

### 2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El alcance del soporte técnico del equipo tecnológico de la institución se centra en garantizar el funcionamiento óptimo de la infraestructura tecnológica, satisfaciendo las necesidades y requerimientos de los usuarios de manera eficiente y efectiva.

### 3. Marco Legal del Procedimiento

No.	Código	Documento
X		Manual de Procesos y Procedimientos JIT
X		
X		

### 4. POLITICAS Y LINEAMIENTOS DEL PROCEDIMIENTO.

Las políticas y lineamientos que se enumeran posterior garantizaran un soporte técnico efectivo y de alta calidad para satisfacer las necesidades tecnológicas de la institución y sus usuarios.

### 5. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.



Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA	Jefe de IT	Realizar Soporte al equipo tecnológico
JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA	Asistente de Dirección	Realizar Soporte al equipo tecnológico

### 6. INSUMOS DEL PROCEDIMIENTO.

Código	Insumos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
NINGUNO	REPORTES DE SOPORTE	JIT	Indefinido

### 7. PRODUCTOS O RESULTADOS DEL PROCEDIMIENTO.

Código	Productos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
NINGUNO	INFORMES DE USO	JIT	Indefinido

	"CORREO NACIONAL DE HONDURAS"  "JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA"	
GM-DGJIT-015	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión "1.1.0"	FEBRERO 2024	28 de 54

## 8. GESTION DEL RIESGO.

En esta sección deberá incluir la Matriz para la Evaluación, Análisis y Respuesta a los Riesgos del Proceso proporcionada a través de su respectiva plantilla en formato Excel denominada "Plantilla de Matriz para la Evaluación, Análisis y Respuesta a los Riesgos".

## 9. BIBLIOGRAFIA.

Ninguna.



## 13. ANEXOS.

AL final del documento.

## 14. MATRIZ DE PROCEDIMIENTO:

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
	Auxiliar de Computo	<b>RECEPCIÓN DE EQUIPOS:</b> Recibe los equipos solicitados y se verifica que correspondan al pedido aprobado en el plan de compras o por requerimiento técnico de los usuarios.
		<b>CREACIÓN DE HOJA DE VIDA DEL EQUIPO:</b> se crea la hoja de vida respectiva para el control de inventario tecnológico.
		<b>CONFIGURACIÓN E INSTALACIÓN:</b> Configuración e instalación de equipos y entrega a usuarios a satisfacción.
		<b>OFICIO DE ENTREGA:</b> El equipo será recibido para reparaciones técnicas por medio de nota previa, para que una vez reparado o de no tener reparación se realizará oficio de respuesta al usuario.
		<b>ENTREGA DE EQUIPOS:</b> Se entrega el equipo a usuario final a satisfacción en formato de entrega de equipos

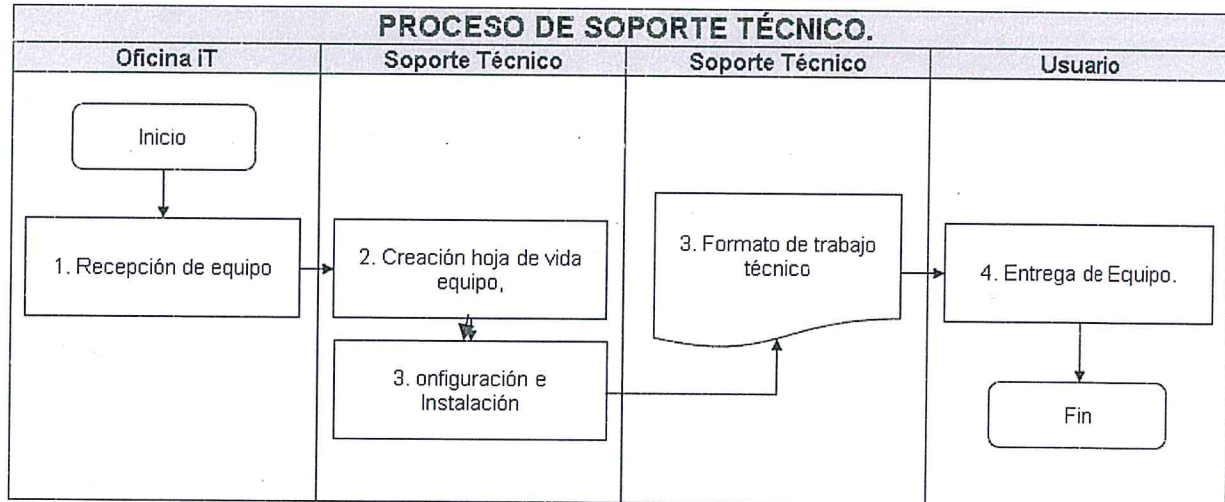


	"CORREO NACIONAL DE HONDURAS"	
	"JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA"	
GM-DGJIT-015 Versión "1.1.0"	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FEBRERO 2024	HONDUCOR 29 de 54



### 15. FICHA DE PROCESO SOPORTE TÉCNICO:

LOGO INSTITUCIONAL	NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN		CÓDIGO DEL FORMULARIO	
	FICHA DE PROCESOS		HCFPS01/11-00 HCFPS01/12-00 (De acuerdo a la nomenclatura institucional)	
FECHA DE ELABORACION:				
PROCESO:	SOPORTE TÉCNICO			
SUBPROCESO:	Monitoreo y Cumplimiento de SOPORTE TÉCNICO			
OBJETIVO:	Proporcionar asistencia técnica eficiente y resolutoria a usuarios internos, garantizando la disponibilidad y funcionalidad de los sistemas y dispositivos de tecnologías de la información, con el objetivo de mantener un entorno de trabajo productivo y sin interrupciones.			
ALCANCE:	Este proceso se enfoca en brindar asistencia técnica oportuna y efectiva a los usuarios internos para resolver problemas relacionados con sistemas y dispositivos de tecnologías de la información. Incluye la gestión de incidentes, solicitudes y mantenimiento preventivo, abarcando todo el espectro de recursos tecnológicos utilizados en la organización. Este alcance se extiende a todos los usuarios y equipos de TI dentro de la empresa.			
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Williams Ramos			
NORMATIVAS APLICABLES:	Manual de Procesos y Procedimientos Jefatura de IT			
ENTRADAS:	Solicitud por escrito del servicio		Formato de entrega de usuario y habilitación del servicio	
SALIDAS:	PRODUCTOS: (Describir los documentos, informes y otros resultados que genera el proceso)		CLIENTES INTERNOS: (Detallar los procesos o unidades que recibirán los productos)	
	#	#	#	#
	1	Formato de soporte técnico	1	Todos las Unidades de HONDUCOR
			1	Ninguno.
CLIENTES EXTERNOS: (Detallar los organismos, instituciones que recibirán los productos del proceso)				
PROCESOS RELACIONADOS:				
#	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)
1	Monitoreo del servicio	Williams Ramos	Diano	Correcto Funcionamiento
				Productos: (Detallar los productos de los procesos)
				Servicios Funcionales.
PLANES DE DIFUSIÓN:	Interno y externo			
Elaborado por:	Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:	
Marco Moreno Jefe de IT	comité interno COCOIN	David Archaga	David Zelays	
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:	
Fecha: 12/2023	Fecha: 12/2023	Fecha: 12/2023	Fecha: 12/2023	

### 16. FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE SOPORTE TÉCNICO:



# EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS

	<p align="center">"CORREO NACIONAL DE HONDURAS"</p> <p align="center">"JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA"</p>	
<p>GM-DGJIT-015</p> <p>Versión "1.1.0"</p>	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p> <p align="center">FEBRERO 2024</p>	<p align="center">HONDUCOR</p> <p align="center">30 de 54</p>


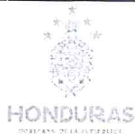
# JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA.

---

## MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE:

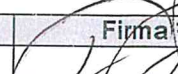
**CÓDIGO**  
**"MPHS-JIT-004"**

FEBRERO 2024

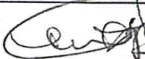
	"CORREO NACIONAL DE HONDURAS"  "JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA"	
GM-DGJIT-015 Versión "1.1.0"	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FEBRERO 2024	HONDUCOR 31 de 54

## Responsables de los Cambios al Procedimiento


### Elaboración del Documento

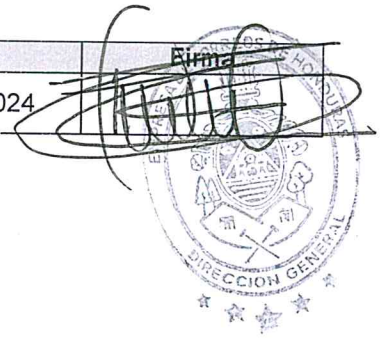
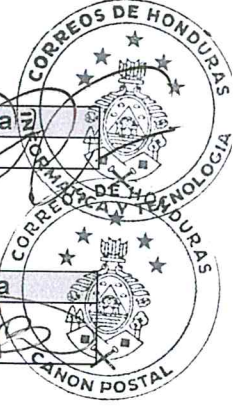
Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Marco Moreno	Jefe de IT	Jefatura de IT	Febrero 2024	

### Verificación del Documento



Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Patricia Mercedes Barahona Torres	Coordinadora COCOIN	Canon Postal	Febrero 2024	

### Autorización del Documento

Autorizado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Ramón David Zelaya	Director General	Dirección General	Febrero 2024	







	<p>“CORREO NACIONAL DE HONDURAS”</p> <p>“JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA”</p>	
<p>GM-DGJIT-015 Versión “1.1.0”</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FEBRERO 2024</p>	<p>HONDUCOR 32 de 54</p>

## TABLA DE CONTENIDO PROCESO MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE

1. OBEJETIVO.....	33
2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.....	33
3. MARCO LEGAL DEL PROCEDIMIENTO.....	33
4. POLITICAS Y LINEAMIENTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	33
5. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.....	33
6. INSUMOS DEL PROCEDIMIENTO.....	33
7. PRODUCTOS O RESULTADOS DEL PROCEDIMIENTO.....	34
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE:.....	34
8.1 MATRIZ DE PROCEDIMIENTO.....	34
9. FICHA DE PROCESO.....	35
10. PROCESO MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE:.....	35
11. INFRACCIONES.....	37
12. MATRIZ DE PROCEDIMIENTO.....	38

	"CORREO NACIONAL DE HONDURAS"  "JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA"	
GM-DGJIT-015	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión "1.1.0"	FEBRERO 2024	33 de 54

### 1. OBEJETIVO.

El objetivo del proceso de mantenimiento preventivo de hardware y software es garantizar la disponibilidad, fiabilidad y rendimiento óptimo de los sistemas informáticos y tecnológicos de la organización. Esto se logra mediante la aplicación regular de actividades planificadas de mantenimiento, inspección y actualización de hardware y software, con el fin de prevenir posibles fallos, optimizar el rendimiento del equipo y prolongar su vida útil. El objetivo principal es reducir al mínimo los tiempos de inactividad no planificados y los costos asociados, asegurando así la continuidad de las operaciones y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

### 2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El proceso abarca el mantenimiento regular y planificado de hardware y software para garantizar el óptimo funcionamiento de los sistemas informáticos. Incluye la inspección, limpieza y actualización de componentes de hardware, así como la actualización de software y la protección contra amenazas de seguridad. Se desarrolla un calendario de mantenimiento y se coordina con los usuarios para minimizar interrupciones. Además, se documentan todas las actividades realizadas y se siguen las recomendaciones del fabricante para garantizar la eficacia y la continuidad operativa.

### 3. MARCO LEGAL DEL PROCEDIMIENTO.

No.	Código	Documento
X		Manual de procesos y procedimientos JIT
X		
X		

### 4. POLITICAS Y LINEAMIENTOS DEL PROCEDIMIENTO.



La Jefatura de IT se compromete a realizar un mantenimiento preventivo regular y planificado de hardware y software para garantizar la disponibilidad, fiabilidad y seguridad de los sistemas informáticos, los cuales se describirán los procesos más adelante.

### 5. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA	Jefe de IT	Realizar el Back up o mantenimiento del necesario del hardware.
JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA	Asistente de Dirección	Realizar el Back up o mantenimiento del necesario del hardware.

### 6. INSUMOS DEL PROCEDIMIENTO.

Código	Insumos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
NINGUNO	INFORMES DE ACTIVIDAD	JIT	Indefinido

	<p>“CORREO NACIONAL DE HONDURAS”</p> <p>“JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA”</p>	
GM-DGJIT-015 Versión “1.1.0”	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FEBRERO 2024	HONDUCOR 34 de 54

## 7. PRODUCTOS O RESULTADOS DEL PROCEDIMIENTO.

Código	Productos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
NINGUNO	INFORME DE CASOS	JIT	Indefinido



## 8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE:

Esta actividad se desarrolla de acuerdo con la elaboración previa de un cronograma elaborado por el asesor de sistemas y aprobado por el director general, el cual se socializa a través de circulares a todos los usuarios. Las evidencias quedan registradas en los formatos de Mantenimiento de software y Hardware.

### 8.1 MATRIZ DE PROCEDIMIENTO.

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
	Usuario	<b>REGISTRO DE LA SOLICITUD DEL SOPORTE:</b> Realiza el reporte del incidente o problema, en el formato de solicitud de soporte técnico, La solicitud también puede hacerse por correo electrónico y en el lugar de trabajo se entrega la solicitud de requerimiento.
		<b>CATEGORIZACIÓN</b> Se categoriza la incidencia. Los incidentes pueden ser de soporte técnico a los equipos, conectividad o redes y de Administración del portal web.
		<b>VERIFICACIÓN</b> Los incidentes o problemas serán atendidos por orden de llegada.
		<b>DESPLAZAMIENTO A SITIO:</b> Se desplaza al sitio y evalúa el incidente o problema.
		<b>REVISIÓN Y SOLUCIÓN:</b> Ejecuta las acciones técnicas pertinentes para dar solución al incidente o problema. (Manteniendo correctivo, traslado de equipos y realización de pruebas de funcionamiento.)

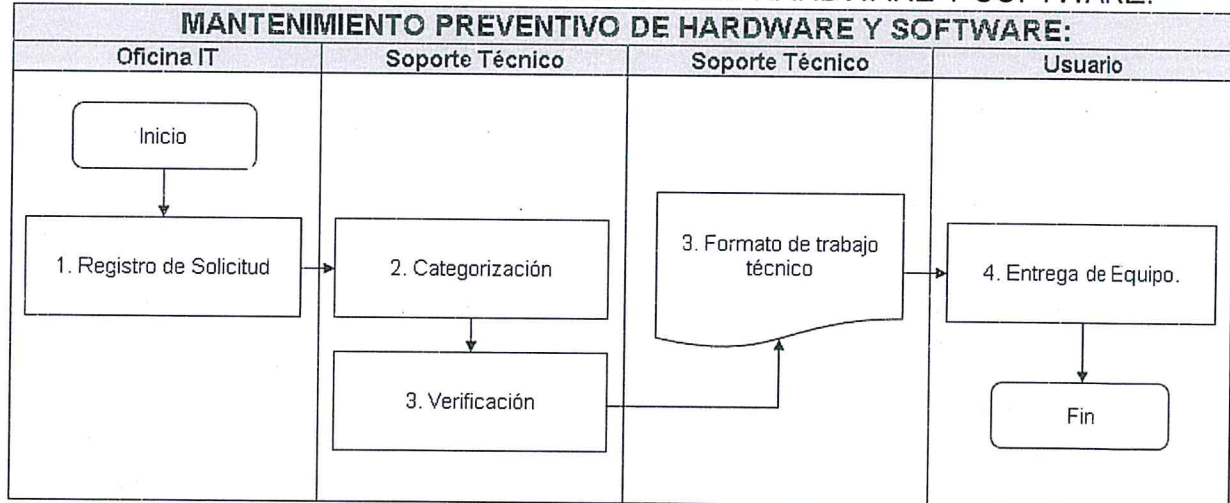




	<b>"CORREO NACIONAL DE HONDURAS"</b>  <b>"JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA"</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>FEBRERO 2024</b>	<b>HONDUCOR</b> <b>35 de 54</b>

### 9. FICHA DE PROCESO

LOGO INSTITUCIONAL	NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN		CODIGO DEL FORMULARIO	
	<b>FICHA DE PROCESOS</b>		HND-TC-041.00 HND-TC-042.00 <small>(30 segundos de la institución a actualizar)</small>	
FECHA DE ELABORACION:				
PROCESO:	<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE</b>			
SUBPROCESO:	Monitoreo y Cumplimiento de mantenimiento preventivo de hardware y software			
OBJETIVO:	Proporcionar asistencia técnica eficiente y resolutive a usuarios internos, garantizando la disponibilidad y funcionalidad de los sistemas y dispositivos de tecnologías de la información, con el objetivo de mantener un entorno de trabajo productivo y sin interrupciones.			
ALCANCE:	Este proceso implica la planificación y ejecución regular de actividades de mantenimiento preventivo en hardware y software. Cubre la inspección, limpieza y ajustes de hardware, así como la aplicación de actualizaciones y parches de software. Su alcance incluye dispositivos, servidores y sistemas embebidos para asegurar un rendimiento óptimo y prevenir posibles problemas, garantizando la continuidad operativa de la organización.			
RESPONSABLE DEL PROCESO:	William Ramos / Mario Sosa			
NORMATIVAS APLICABLES:	Manual de Procesos y Procedimientos Jefatura de IT			
ENTRADAS:	Solicitud por escrito del servicio		Formato de entrega de usuario y habilitación del servicio	
SALIDAS:	PRODUCTOS: <small>(Describir los documentos, informes y otros resultados que genera el proceso)</small>		CLIENTES INTERNOS: <small>(Detallar los procesos o unidades que recibirán los productos)</small>	
	1	Formato de soporte técnico	1	Todas las Unidades de HONDUCOR
			1	Ninguno.
PROCESOS RELACIONADOS:				
#	ACTIVIDADES	RESPONSABLES: <small>(Escribir los cargos de los responsables directos de cada actividad)</small>	PERIODICIDAD: <small>(Escribir el tiempo que se emplea para cada actividad)</small>	INDICADORES: <small>(Escribir los indicadores que permitan medir eficiencia, eficacia, costos y otros de cada actividad o grupo de actividades relacionadas)</small>
1	Monitoreo del servicio	William Ramos / Mario Sosa	Diario	Correcto funcionamiento
				Servicios Funcionales
PLANES DE DIFUSIÓN:	interno y externo			
Elaborado por:	Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:	
Marco Moreno Jefe de IT	comité interno COCOIN	David Archaga	David Zelaya	
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:	
Fecha: 12/2023	Fecha: 12/2023	Fecha: 12/2023	Fecha: 12/2023	

### 10. PROCESO MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE:



	<p align="center">"CORREO NACIONAL DE HONDURAS"</p> <p align="center">"JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA"</p>	
GM-DGJIT-015	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión "1.1.0"	FEBRERO 2024	36 de 54

**Computadoras:** toda computadora propiedad de Honducor la jefatura informática está en la obligación de ser el único el cual puede disponer del Equipo de cómputo en cualquier momento que se requiera, para ello al momento de configurar el equipo tecnológico se crea dos usuarios, el primero es el administrador cuya clave es exclusiva para la jefatura informática, la misma, no se brinda al usuario ya que esta tiene seguridad de que el equipo no sea manipulado por personal externo, también se evita la instalación de software de terceros que podría representar un riesgo de seguridad para la documentación del equipo, así como posibles divulgaciones de virus.

**Impresoras:** toda impresora propiedad de Honducor la jefatura de informática será garante de su correcto funcionamiento, siempre y cuando no se altere la naturaleza de su trabajo y se intente mejorar o afectar el rendimiento de este.

**Impresoras Rentadas:** dicho equipo tiene las características de ser un equipo robusto capaz de brindar respuesta a las necesidades de cada jefatura para dichas acciones es necesario la apertura de Tickets en los cuales el arrendador en compañía de la jefatura de IT se apersonará a brindar las soluciones en cuanto a funcionamiento se trata.

### Flujo de trabajo

Toda jefatura y/o unidad la cual tenga equipo tecnológico asignado, está en la obligación de notificar mediante correo electrónico o nota por escrito cualquier falla que se presente en el bien tecnológico asignado inmediatamente.



**Procedimiento:** El no informar/notificar, podría incidir en el daño total del equipo lo que se cataloga como negligencia.

Para un control de seguimiento, la jefatura de informática implementará una hoja de trabajo para llevar un control del equipo, darles seguimiento y llevar un historial de sus fallas; por lo cual, cada usuario que solicite el apoyo de esta jefatura está en la obligación de firmar y sellar la hoja de trabajo al culminar cualquier revisión física o lógica del equipo asignado a su persona.

Al ser notificado de fallas o errores en equipos tecnológicos, el personal de Informática inmediatamente inspeccionará "In Situ" las fallas, para ello se requiere que el usuario brinde un testimonio claro y puntual sobre dicho acontecimiento por lo cual, si el problema atendido está relacionado con el Hardware de dicho equipo, será llevado a la oficina de informática.

· Informática tendrá de 1-5 días para brindar un informe técnico detallado de las fallas del equipo, así como su solución y recomendaciones al usuario y jefatura asignada (dicho diagnóstico está sujeto a que a la jefatura de informática se le brinden todas las herramientas necesarias y se adquieran los repuestos necesarios en tiempo y forma).



	<p>“CORREO NACIONAL DE HONDURAS”</p> <p>“JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA”</p>	
<p>GM-DGJIT-015</p> <p>Versión “1.1.0”</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p> <p>FEBRERO 2024</p>	<p>HONDUCOR</p> <p>37 de 54</p>

·Se le brindara el diagnóstico por escrito al usuario que tiene asignado el equipo tecnológico, el mismo deberá informar a su superior y este deberá solicitar al área administrativa la compra de los materiales y repuestos requeridos.

·La unidad de almacén deberá informar a la jefatura de informática en el momento que ingrese materiales y repuestos para el equipo tecnológico.

·El usuario o su superior deberá solicitar el material de trabajo a la unidad de almacén dicho trámite es necesario para que la jefatura de informática repare dicho equipo.

·Al recibir el material o repuesto la jefatura de informática entregará el equipo tecnológico reparado y en correcto funcionamiento por lo cual el usuario deberá constatar el buen funcionamiento y luego proceder a firmar la hoja de trabajo.

## 11. INFRACCIONES

Se catalogará como infracciones las siguientes acciones:

1. Quien por medios no autorizados se conecte a la red de Internet de Honducor sin previa autorización por la Jefatura de informática, por lo que:

1. 1 Cualquier persona que requiera acceso para uso exclusivo de asignaciones laborales, deberá solicitar por escrito a esta jefatura el acceso al mismo, informando cuáles serán las funciones por realizar y sitios web que utilizara; dicha autorización deberá venir con el visto bueno de la dirección general de Honducor.



1. 2 Dicho acceso estará sujeto a monitoreo diario de consumo de navegación y ancho de banda utilizada, el cual se bloqueará si su consumo es alto o fuera de lo normal.

2. Cualquier equipo de cómputo que se encuentre compartiendo Internet sin autorización será reportado a la Jefatura de Recursos Humanos y asesoría Legal mismos que implementarán las sanciones correspondientes. Así mismo el usuario que según la unidad de Bienes nacionales sea el asignado será tomado como el responsable de dicha acción siempre y cuando se acredite que esté en funciones dentro de la empresa.

3. Cualquier equipo de cómputo que se encuentre usando software ilegal o no autorizado que sea un problema para la seguridad del equipo y de la red de internet y que no haya sido instalado por esta jefatura, será reportado a la Jefatura de Recursos Humanos y asesoría Legal mismos que implementarán las sanciones correspondientes.

4. Equipos (Laptop, celulares o módems) que sean conectados en la red de Internet sin autorización de la jefatura de informática serán bloqueados y será reportado a la Jefatura de Recursos Humanos y asesoría Legal mismos que implementarán las sanciones correspondientes.



	<p>“CORREO NACIONAL DE HONDURAS”</p> <p>“JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA”</p>	
GM-DGJIT-015	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión “1.1.0”	FEBRERO 2024	38 de 54

5. Personal que difunda correos de manera malintencionada mismos que puedan ser de peligro para la infraestructura de Honducor la jefatura de IT bloqueará momentáneamente dicha cuenta de correo y se solicitará una investigación para establecer la responsabilidad.

## 12. MATRIZ DE PROCEDIMIENTO

EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS		MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS										NCI-HONDUCOR/211-00; NCI-HONDUCOR/212-00	
EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS		MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS										NCI-HONDUCOR/211-00; NCI-HONDUCOR/212-00	
PROCESO:		Monitoreo a Nivel Logico de Servicios IT											
NOMBRE DEL SUBPROCESO:		Establecer Controles de Uso Correcto del Servicio											
OBJETIVO:		Garantizar, por medio de los Controles el correcto uso de los servicios											
1	Uso aceptable del Correo Electronico	Establecer Normas y Politicas de Uso Aceptable	4	5	E	Llamados de atención por escrito, actas legales en caso de incurrir en borrado de información, audiencias de descargo.	Ninguno	Establecer mediante RRIH y el area Legal lo concientemente al caso.	1	5	E	Compartir Riesgo	
		Establecer el uso correcto de la Informacion Institucional	4	5	E	Monitoreo constante de usuarios.	Ninguno	Establecer mediante RRIH y el area Legal lo concientemente al caso.	1	5	E	Compartir Riesgo	
		Brindar un Servicio eficiente del uso adecuado	4	5	E	Monitoreo constante de usuarios.	Ninguno	Establecer mediante RRIH y el area Legal lo concientemente al caso.	1	5	E	Compartir Riesgo	
2	Acceso a la red de datos	Proporcionar accesos seguros a la Rd de Datos de Honducor	4	5	E	Adquisición de equipo informatico para proteccion perimnetral fisica como logica.	Por medio del monitoreo de la red y nomenclatura institucional	Establecer mediante RRIH y el area Legal lo concientemente al caso.	1	5	E	Compartir Riesgo	
		Administrar de manera Optima el uso y administracion	4	5	E	Monitoreo constante de usuarios.	Por medio del monitoreo de la red y nomenclatura institucional	Establecer mediante RRIH y el area Legal lo concientemente al caso.	1	5	E	Compartir Riesgo	
		Optimizar la Red de Datos para el Correcto Funcionamiento	4	5	E	Monitoreo constante de usuarios.	Por medio del monitoreo de la red y nomenclatura institucional	Establecer mediante RRIH y el area Legal lo concientemente al caso.	1	5	E	Compartir Riesgo	



## 13. AUTORIZACIONES

Se requerirá solicitud por escrito nota a esta jefatura y con el visto bueno de la dirección general para las siguientes acciones:

- Conexión a la red Wifi de Honducor deberá enviar nota firmada por su superior.
- Conexión a la red de Internet al personal que lo requiera para cumplir con asignaciones.
- Conexión a red de internet para charlas y capacitaciones (se deberá informar con 24 horas de anticipación para adecuar la red y el funcionamiento de esta).

## PROYECCIONES AÑO 2023



- Reemplazar el cable de Internet (UTP) por cable CAT6 en todo el edificio.
- Implementación del sistema doméstico de facturación.
- Implementación de sistema de posición Global GPS en motocicletas para dar seguimiento a los procesos de entrega.

	<p style="text-align: center;">"CORREO NACIONAL DE HONDURAS"</p> <p style="text-align: center;">"JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA"</p>	
<p>GM-DGJIT-015</p> <p>Versión "1.1.0"</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p> <p style="text-align: center;">FEBRERO 2024</p>	<p style="text-align: center;">HONDUCOR</p> <p style="text-align: center;">39 de 54</p>

- Implementar realización de proceso de entrega final en el área de distribución.
- Capacitaciones presenciales para la mejora en la digitación en sistema CDS en conjunto con la Jefatura de operaciones.
- Estructuración, diseño y publicación de la APP móvil Honducor (sujeta a la aprobación del presupuesto requerido).
- Contratación de un enlace alternativo de conexión a internet, para no detener las operaciones de los sistemas internacionales al momento de fallar el enlace principal entraría el enlace alternativo a funcionar.



#### BIBLIOGRAFÍA

El presente documento fue elaborado por el personal de la Jefatura de Informática y Tecnología, año 2021

	<p style="text-align: center;">"CORREO NACIONAL DE HONDURAS"</p> <p style="text-align: center;">"JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA"</p>	
<p>GM-DGJIT-015</p> <p>Versión "1.1.0"</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p> <p style="text-align: center;">FEBRERO 2024</p>	<p style="text-align: center;">HONDUCOR</p> <p style="text-align: center;">40 de 54</p>

ANEXOS



	<p>“CORREO NACIONAL DE HONDURAS”</p> <p>“JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA”</p>	
<p>GM-DGJIT-015 Versión “1.1.0”</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FEBRERO 2024</p>	<p>HONDUCOR 41 de 54</p>



Solicitud de Servicios de Informática y Tecnología  
Correo Nacional de Honduras HONDUCOR

**DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE**

Nombre Completo: \_\_\_\_\_ Código: \_\_\_\_\_

Cuenta de Usuario de Dominio: \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_

Unidad: \_\_\_\_\_ Sección: \_\_\_\_\_

Horario de Trabajo: \_\_\_\_\_ Numero de IP asignada: \_\_\_\_\_

**SERVICIOS SOLICITADOS**

INTERNET:  Justifique uso: \_\_\_\_\_

Acceso inalámbrico:  \_\_\_\_\_

Correo Electrónico:  \_\_\_\_\_

Mensajería Instantánea:  \_\_\_\_\_

Wifi Teléfono:  \_\_\_\_\_

**DESCARGA DE DATA**

User IPS.POST:  Justifique uso. \_\_\_\_\_

User CDS.POST:  \_\_\_\_\_

User Facturación:  \_\_\_\_\_

User Tracker:  \_\_\_\_\_

**ACCESIBILIDAD A SITIOS WEB**

Navegador: \_\_\_\_\_ Dirección URL: \_\_\_\_\_

Justifique uso: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL JEFE DE DEPARTAMENTO**

Por este medio, Yo \_\_\_\_\_ en mi cargo de: \_\_\_\_\_  
hago constar ante el *Jefatura de Informática y Tecnología* que he completado la siguiente *Solicitud de Servicios de Internet* que autorizo al solicitante se le habiliten los incisos arriba seleccionados.



FIRMA AUTORIZADA

\_\_\_\_\_

FECHA DE AUTORIZACIÓN

\_\_\_\_\_

<<DEPTO. DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA HONDUCOR>>

	<p>"CORREO NACIONAL DE HONDURAS"</p> <p>"JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA"</p>	
<p>GM-DGJIT-015 Versión "1.1.0"</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FEBRERO 2024</p>	<p>HONDUCOR 42 de 54</p>



**REPORTE DE TRABAJO REALIZADO**

Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Oficina o Departamento: \_\_\_\_\_ Equipo Asignado: \_\_\_\_\_



Tipo de Equipo: \_\_\_\_\_

**TRABAJO REALIZADO**

	Descripción
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 Trabajo Realizado por: \_\_\_\_\_ Nombre Solicitante: \_\_\_\_\_ Firma y Sello Solicitante: \_\_\_\_\_  
 C. I. / Archivo

	<p>"CORREO NACIONAL DE HONDURAS"</p> <p>"JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA"</p>	
<p>GM-DGJIT-015 Versión "1.1.0"</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FEBRERO 2024</p>	<p>HONDUCOR 43 de 54</p>



### ASIGNACION DE USUARIO IPS.POST

FECHA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Oficina o Departamento: \_\_\_\_\_ Usuario de CTA: \_\_\_\_\_



Usuario	Contraseña
FINACERPOSTALPSINI	

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Trabajo finalizado por: \_\_\_\_\_ Nombre: \_\_\_\_\_ Firma y S+R: \_\_\_\_\_

C.I./Apellido: \_\_\_\_\_



	<p>“CORREO NACIONAL DE HONDURAS”</p> <p>“JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA”</p>	
<p>GM-DGJIT-015</p> <p>Versión “1.1.0”</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p> <p>FEBRERO 2024</p>	<p>HONDUCOR</p> <p>44 de 54</p>



Solicitud de Servicios de Informática y Tecnología  
Correo Nacional de Honduras HONDUCOR

**DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE**

Nombre Completo: \_\_\_\_\_ Código: \_\_\_\_\_

Cuenta de Usuario de Dominio: \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_

Unidad: \_\_\_\_\_ Sección: \_\_\_\_\_

Horario de Trabajo: \_\_\_\_\_ Numero de IP asignada: \_\_\_\_\_

**SERVICIOS SOLICITADOS**

INTERNET:  Justifique uso: \_\_\_\_\_

Acceso inalámbrico:  \_\_\_\_\_

Correo Electrónico:  \_\_\_\_\_

Mensajería Instantánea:  \_\_\_\_\_

Wifi Teléfono:  \_\_\_\_\_

**DESCARGA DE DATA**

User IPS.POST:  Justifique uso: \_\_\_\_\_

User CDS.POST:  \_\_\_\_\_

User Facturación:  \_\_\_\_\_

User Tracker:  \_\_\_\_\_

**ACCESIBILIDAD A SITIOS WEB**

Navegador: \_\_\_\_\_ Dirección URL: \_\_\_\_\_

Justifique uso: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_



**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL JEFE DE DEPARTAMENTO**

Por este medio, Yo \_\_\_\_\_ en mi cargo de: \_\_\_\_\_  
hago constar ante el *Jefatura de Informática y Tecnología* que he completado la siguiente *Solicitud de Servicios de Internet* que autorizo al solicitante se le habiliten los incisos arriba seleccionados.

FIRMA AUTORIZADA \_\_\_\_\_ FECHA DE AUTORIZACIÓN \_\_\_\_\_

<<DEPTO. DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA HONDUCOR>>

 <p>CORREOS DE HONDURAS</p>	<p>"CORREO NACIONAL DE HONDURAS"</p> <p>"JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA"</p>	 <p>HONDURAS</p>
<p>GM-DGJIT-015</p> <p>Versión "1.1.0"</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p> <p>FEBRERO 2024</p>	<p>HONDUCOR</p> <p>45 de 54</p>

	<p>“CORREO NACIONAL DE HONDURAS”</p> <p>“JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA”</p>	
<p>GM-DGJIT-015 Versión “1.1.0”</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FEBRERO 2024</p>	<p>HONDUCOR 46 de 54</p>



**ASIGNACION DE USUARIO MacaTRACKER**

FECHA: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Oficina o Depto.: \_\_\_\_\_ Uso de Ctr.: \_\_\_\_\_



Usuario	Contraseña
TrackmiDUE	

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Trabajo Realizado por                      Nombre                      Firma y Sello

C.c://Archivo



	<p>"CORREO NACIONAL DE HONDURAS"</p> <p>"JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA"</p>	
<p>GM-DGJIT-015</p> <p>Versión "1.1.0"</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p> <p>FEBRERO 2024</p>	<p>HONDUCOR</p> <p>47 de 54</p>



**ASIGNACION DE USUARIO CDS.POST**

FECHA: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Oficina o Depto.: \_\_\_\_\_ Uso de Cta.: \_\_\_\_\_



Usuario	Contraseña
HNA CDPT008	

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Trabajo Realizado por: \_\_\_\_\_ Nombre: \_\_\_\_\_ Firma y Sello: \_\_\_\_\_

C.c.://Archivo

Aeropuerto Toncontin Edificio de Centro de Clasificación Postal, Frente a City Mall  
 Tegucigalpa M.D.C. Honduras, C.A.  
 Telefonos: (504) 2253-3585, (504) 2237-8353  
 Sitio Web: [www.correos.post.hn](http://www.correos.post.hn)

	<p>"CORREO NACIONAL DE HONDURAS"</p> <p>"JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA"</p>	
<p>GM-DGJIT-015</p> <p>Versión "1.1.0"</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p> <p>FEBRERO 2024</p>	<p>HONDUCOR</p> <p>48 de 54</p>



**REPORTE DE CAMBIOS EN SITIO WEB**

SEMANA DEL: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ AL: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

TRABAJO REALIZADO



N°.	Descripción (Título)	Imagen	Fecha
1.-			
2.-			
3.-			
4.-			
5.-			
6.-			
7.-			
8.-			

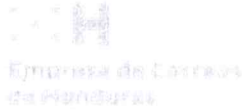
OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

Trabajo Realizado por: \_\_\_\_\_ Nombre RRPP: \_\_\_\_\_ Firma y Sello RRPP: \_\_\_\_\_

C.C. // Archivo

Aeropuerto Toucougan Edificio de Centro de Clasificación Postal, Frente a City Mall  
Tegucigalpa MDC, Honduras, C.A.  
Teléfono: (504) 2233-3585, (504) 2237-8353  
Sitio Web: [www.correosdehonduras.gob.hn](http://www.correosdehonduras.gob.hn)

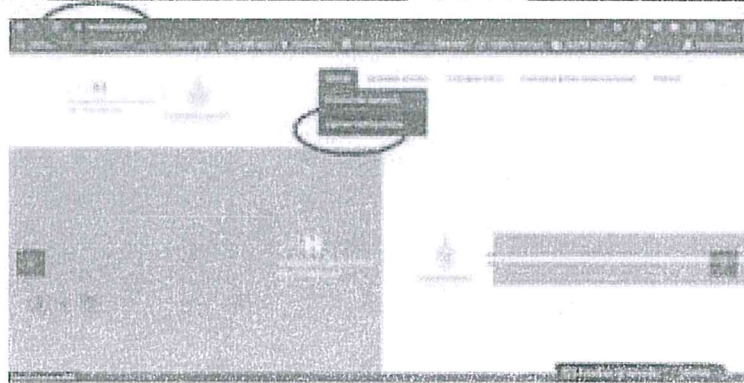
	<p>“CORREO NACIONAL DE HONDURAS”</p> <p>“JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA”</p>	
<p>GM-DGJIT-015 Versión “1.1.0”</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FEBRERO 2024</p>	<p>HONDUCOR 49 de 54</p>



## ASIGNACION DE CUENTA DE CORREO INSTITUCIONAL

FECHA: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Oficina o Depto.: \_\_\_\_\_ Uso de Cta.: \_\_\_\_\_



# Webmail

Corrección de email

Contraseña



[Restablecer contraseña](#)

Trabajo Realizado por

Nombre



Firma y Sello

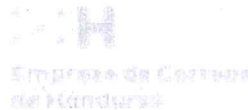
Nota: Con la firma de recepción de credenciales se aceptan las políticas de uso del grupo, describe el registro de este documento.

C.c. // Archivo

Aeropuerto Tencontin Edificio de Centro de Clasificación Postal, Frente a City Mall  
 Tegucigalpa MDC, Honduras, C.A.  
 Telefonos: (504) 2131-3585, (504) 2137-8353  
 Site Web: [www.honduraspost.net](http://www.honduraspost.net)





	<p align="center">"CORREO NACIONAL DE HONDURAS"</p> <p align="center">"JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA"</p>	
<p>GM-DGJIT-015</p> <p>Versión "1.1.0"</p>	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p> <p align="center">FEBRERO 2024</p>	<p align="center">HONDUCOR</p> <p align="center">50 de 54</p>



## POLITICAS DE USO ACEPTABLE CORREO ELECTRONICO

1. La institución proporcionará el sistema de correo electrónico para ayudar a los empleados en la ejecución de sus labores y su uso estará limitado al giro de la institución y bajo sus normas y políticas.
2. No obstante, el uso personal incidental u ocasional del correo electrónico, es autorizado por la institución, en el entendido que los mensajes personales serán tratados igual que los mensajes de la institución.
3. El uso personal del sistema de correo electrónico no deberá afectar el flujo normal de tráfico de correo electrónico relacionado con los labores de la institución. La institución se reserva el derecho a depurar correo electrónico personal para preservar la integridad de los sistemas.
4. Ningún empleado, consultor o contratista debe usar el sistema de correo electrónico de la institución en ninguna forma que pueda ser interpretada como insultante, perturbadora, u ofensiva para cualquier otra persona, o institución, o que pueda ser perjudicial para la institución.
5. Los ejemplos de material prohibido incluyen:
  - Mensajes sexualmente explícitos, imágenes, dibujos o dibujos.
  - Propuestas de degradación, peticiones de fechas o cartas de amor.
  - Blasfemia, obscenidad, calumnias o libelo.
  - Difamación étnica, religiosa o racial.
  - Opiniones políticas o críticas.
6. Cualquier otro mensaje que pueda ser interpretado como hostigamiento o menoscabo de otros basados en sexo, raza, orientación sexual, edad, origen, discapacidad o creencias religiosas o políticas.
7. Todo correo electrónico enviado o recibido será, cuando la institución lo considere apropiado, abierto y leído por un funcionario debidamente autorizado de la institución a fin de verificar el uso no apropiado del sistema.
8. No se permite el envío y/o recepción de correos electrónicos relacionados a actividades ilegales.
9. El sistema no debe ser usado para beneficios financieros personales.
10. Los compromisos contractuales no deben ser hechos vía correo electrónico salvo como procedimientos a una carta formal o Fax.
11. Está estrictamente prohibido el despacho de cartas ordenes. Esto incluye aquellas con promesas de candidaturas buenas causas, así como también aquellas que prometen riqueza u otro beneficio personal. Las advertencias de virus están bajo la misma exclusión, la mayoría son falsas, si usted desea verificar la veracidad de estos mensajes, hable con la Dirección de Sistemas, pero bajo ninguna circunstancia envíe estos mensajes a nadie dentro o fuera de la institución.
12. Ningún mensaje debe ser enviado a más de 20 destinatarios externos. Esto puede ser considerado como "spamming" lo que es una actividad legal en muchos países.
13. El usuario conectado al computador será considerado como autor de cualquier mensaje enviado desde ese computador. Recuerde desconectarse o cerrar su computador si Ud. se ausenta de su escritorio. Bajo ninguna circunstancia envíe un correo electrónico desde otro computador personal que no sea con su usuario.
14. Usted no debe suscribirse a listas de correo electrónico no aprobadas por la institución. Los volúmenes de mensajes que pueden ser generados son altos y usted no tiene control sobre los contenidos, lo que puede llevarlo a conflicto con las condiciones señaladas anteriormente.
15. El correo electrónico no debe ser usado para enviar archivos adjuntos de gran tamaño (máximo 10 MB), a menos que sea debidamente autorizado. Muchos sistemas de correo electrónico no tienen capacidad para archivos grandes, de los cuales serán devueltos ocasionando sobrecarga en el sistema de correo electrónico de la institución. Siempre que sea posible, deben usarse discos compactos para o DVD para enviar grandes cantidades de información. No obstante, lo anterior, la institución se reserva el derecho de asignar mayor o menor cantidad de destinatarios según las funciones del personal.
16. No abra archivos adjuntos a mensajes de correo electrónico a menos que los esté esperando y en ese caso, utilice extrema precaución.
17. La función de remitir automáticamente mensajes no debería ser usada para remitir mensajes a cuentas personales de correo electrónico. La institución proporcionará diversas soluciones para acceder al sistema de correo electrónico de la institución cuando se esté fuera de la oficina.
18. La Jefatura de Recursos Humanos o Legal, deberán informar a esta área sobre cualquier bloqueo de cuentas de correo "breve" a cualquier proceso de investigación o despido de cualquier usuario; esto, para asegurar que la información sea resguardada en todo momento, de lo contrario, el departamento de informática y tecnología quedará exonerada de cualquier evento si no ser informado.
19. Las licencias antivirus deberán estar activas, vigentes y actualizadas, para dar cumplimiento a la protección de dicha información.
20. El incumplimiento de las políticas mencionadas en los numerales anteriores, conllevará a una penalización con la inactividad de dicho servicio bajo las normas que se establezcan en el área legal o RR.HH.

	<p>“CORREO NACIONAL DE HONDURAS”</p> <p>“JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA”</p>	
<p>GM-DGJIT-015</p> <p>Versión “1.1.0”</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p> <p>FEBRERO 2024</p>	<p>HONDUCOR</p> <p>51 de 54</p>



### ENTREGA DE CODIGOS DE SERVICIO

FECHA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
 Oficina o Depto. Receptor: \_\_\_\_\_

- Tipo de Servicio:
- EX
  - EV
  - EF
  - LP
  - JE
  - EE

Numeración Inicial	Numeración Final

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Trabajo Realizado por: \_\_\_\_\_ Nombre: \_\_\_\_\_ Firma y Sello: \_\_\_\_\_

### ENTREGA DE CODIGOS DE SERVICIO

FECHA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
 Oficina o Depto. Receptor: \_\_\_\_\_

- Tipo de Servicio:
- EX
  - EV
  - EF
  - LP
  - JE
  - EE



Numeración Inicial	Numeración Final

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Trabajo Realizado por: \_\_\_\_\_ Nombre: \_\_\_\_\_ Firma y Sello: \_\_\_\_\_

C. C. / Archivo

Desarrollo: Tercer piso Edificio de Centro de Clasificación Postal, Frente a City Mall  
 Tegucigalpa 5804, Honduras, C.A.  
 Teléfonos: (504) 2222-3322, (504) 2227-2222  
 Sitio Web: [www.correos.honduras.gob.hn](http://www.correos.honduras.gob.hn)

	<p align="center">"CORREO NACIONAL DE HONDURAS"</p> <p align="center">"JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA"</p>	
GM-DGJIT-015	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión "1.1.0"	FEBRERO 2024	52 de 54



## 15. CONTROL DE CAMBIOS

### HistorialdeCambiosalProcedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Area		Cargo	Firma

Sin cambios hasta el momento.



	<p align="center">"CORREO NACIONAL DE HONDURAS"</p> <p align="center">"JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA"</p>	
GM-DGJIT-015	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	HONDUCOR
Versión "1.1.0"	FEBRERO 2024	53 de 54

El presente documento ha sido revisado y aprobado por los siguientes miembros juramentados del Comité de Control Interno Honducor 2022.

---

Jimmy Manuel Hernández Aguilar  
Jefe de Transporte

---

Karol Escoto  
jefe de Operaciones

---

Jenny Waleska López  
Coordinadora comercial

---

Xiomara Yamileth Ramírez  
jefe Administrativo

---

Marco Antonio Iagos  
Coordinador de Créditos y Cobros

---

Yosselyn Gabriela López  
Asistente de Cuentas Postales

---

Edry Rebeca Santizo Ramírez  
Jefe UPEG

---

Nividad Flor Mejía  
jefe de Asuntos y cuentas postales  
Internacionales

---

Donatilo Reyes Reyes  
Jefe Inspectoría General

---



Priamo A. Alvarado  
jefe Departamento Legal

---

Armando Cáceres  
Unidad de Distribución

---

Patricia Barahona  
Canon Postal

	<p align="center">"CORREO NACIONAL DE HONDURAS"</p> <p align="center">"JEFATURA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA"</p>	
<p>GM-DGJIT-015 Versión "1.1.0"</p>	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FEBRERO 2024</p>	<p align="center">HONDUCOR 54 de 54</p>

---

Glenda Ávila  
Bienes Nacionales

---

Yoanna Chapas  
jefe de Relaciones Públicas

---

Marco Antonio Moreno Calix  
Jefe de Informática y Tecnología.

---

David Orlando Archaga  
Coordinador COCOIN

---

Ramón David Zelaya Flores  
Director General Honducor