

GACETA OFICIAL DEL ESTADO ARAGUA

Art. 1° Se crea la GACETA OFICIAL del Estado Aragua, que se editará en la imprenta del mismo.

Art. 2° Todas las disposiciones que aparezcan en la GACETA OFICIAL, estarán en vigencia hasta su derogación publicada en la misma.

Depósito Legal Nº 76-1649

(Decreto Ejecutivo de 4 de Enero de 1900)

GACETA ORDINARIA Nº 3302 SUMARIO

Nº 4811: Resolución emanada de la Contraloría del Estado Aragua mediante la cual se dicta el **Manual de Normas y Procedimientos de la Gerencia de Informática** de este Órgano Contralor.

CÉSAR AUGUSTO OTERO DUNO.
CONTRALOR DEL ESTADO ARAGUA.

RESOLUCIÓN Nº 039-2025.

En cumplimiento de los deberes establecidos y en ejercicio de las atribuciones constitucionales y legales conferidas, respectivamente, en el artículo 163, de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en los artículos 152, 154 y 157, numeral 1, de la Constitución del Estado Aragua; en concordancia con el artículo 13, numerales 1, 2 y 4, de la Ley de Contraloría General del Estado Aragua; con lo consagrado en el artículo 42, de Ley Orgánica de la Administración Pública y el artículo 14 y 18, de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos; concatenado con lo establecido en los artículos 5 (numeral 6), 6 (numeral 5), 9 y 10 (numerales 5, 22, 23, 24 y 38), del Reglamento Interno de la Contraloría del Estado Bolivariano de Aragua.

CONSIDERANDO

Que la Contraloría del estado Aragua, es un Órgano que goza de autonomía orgánica y funcional en el ejercicio de sus funciones en los términos establecidos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Constitución del Estado Aragua y las Leyes aplicables que regulan la materia.

CONSIDERANDO

Que el Contralor del estado Aragua, en su carácter de máxima autoridad ejerce la competencia en materia de función pública y le corresponde ejercer la administración del personal y la potestad jerárquica.

CONSIDERANDO

Que el Contralor del estado Aragua, en uso de sus atribuciones le corresponde dictar el Reglamento Interno de la Contraloría del Estado Aragua, así como, las normas reglamentarias sobre la estructura, organización, competencia y funcionamiento de la organización interna.

CONSIDERANDO

Que el funcionamiento de los órganos y entes de la Administración Pública se sujetará a las políticas, estrategias, metas y objetivos que se establezcan en los respectivos planes, compromisos de gestión y lineamientos dictados conforme a la planificación.

CONSIDERANDO

Que de acuerdo al Principio de eficacia establecido en la Ley Orgánica de la Administración Pública, la actividad de los órganos y entes de la administración pública

perseguirá el cumplimiento eficaz de los objetivos y metas fijados en las normas, planes y compromisos de gestión bajo la orientación de las políticas y estrategias establecidas.

CONSIDERANDO

Que el Contralor del estado Aragua, le corresponde actualizar e implementar los reglamentos, políticas, normas, manuales e instructivos de acuerdo con la Ley de Contraloría General del Estado Aragua.

CONSIDERANDO

Que para lograr una gestión eficiente y eficaz, la Contraloría del estado Aragua, mediante acto administrativo con jerarquía de Resolución N° **086-2024**, de fecha **19/06/2024**, publicada en Gaceta Oficial del Estado Aragua, Ordinaria N° **3209**, de fecha **01 de julio de 2024**, procedió a modificarse el Reglamento Interno de la Contraloría del estado Aragua.

CONSIDERANDO

Que mediante Resolución N° **239-2019**, de fecha **20/12/2019**, publicada en Gaceta Oficial del Estado Aragua, Ordinaria **2835**, de fecha **10 de septiembre de 2020**, se dictó el Manual de Normas y Procedimientos de la Gerencia de Informática de la Contraloría del estado Aragua, el cual debe adecuarse a las innovaciones constitucionales, legales, organizativas y reglamentarias.

CONSIDERANDO

Que mediante Punto de Cuenta **PCG N° 002**, de fecha **01/04/2025**, el Contralor del estado Aragua, aprobó la actualización del Manual de Normas y Procedimientos de la Gerencia de Informática de la Contraloría del Estado Aragua.

CONSIDERANDO

Las motivaciones supra indicadas, el Contralor del estado Aragua:

RESUELVE:

ARTÍCULO 1: Dictar el siguiente:

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
GERENCIA DE INFORMÁTICA
DE LA CONTRALORÍA DEL ESTADO ARAGUA**

CONTENIDO
Introducción.
Objetivo y alcance.
Base legal y Reglamentaria.
Misión, Visión, Objetivo, Funciones y Atribuciones de la Gerencia de Informática.
Normas Específicas para el Mantenimiento Preventivo Hardware y Software de los Equipos Informáticos.
Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo de los Equipos Informáticos (Hardware o Software).
Normas Específicas para el Mantenimiento Correctivo de los Equipos Informáticos.
Procedimiento para el Mantenimiento Correctivo de los Equipos Informáticos.
Normas Específicas para la Administración de Cuentas de Usuario y Recursos compartidos en Servidores Locales.

Procedimiento para la Administración de Cuentas de Usuario y Recursos Compartidos en Servidores Locales.
Las Normas Específicas para la Administración de las Redes Inalámbricas.
Procedimiento para la Administración de las Redes Inalámbricas.
Normas Específicas para el Desarrollo o Actualización de un Sistema o Software.
Procedimiento para el Desarrollo o Actualización de un Sistema o Software.
Normas Específicas para la Administración de la Página Web.
Procedimiento para la Administración de la Página Web.
Normas Específicas para la Publicación en el Plasma Principal.
Procedimiento para la Publicación en el Plasma Principal.
Normas Específicas para Respalidar la Data Contendida en Cuentas de Usuario, Sistemas y Base de Datos.
Procedimiento para Respalidar la Data Contendida en Cuentas de Usuario, Sistemas y Base de Datos.
Normas Específicas para ofrecer Soporte Técnico en Entornos Virtuales.
Procedimiento para ofrecer Soporte Técnico en Entornos Virtuales.
Glosario de Términos.
ANEXOS
N° 01: Modelo de Formato para el Mantenimiento Preventivo de Software o Hardware.
N° 02: Modelo de Formato Solicitud de Servicio.
N° 03: Modelo de Formato para el Control de las Actualizaciones al Portal Oficial Web.
N° 04: Modelo de Minuta de Reuniones.
N° 05: Modelo de Formato hoja de Servicios de Sistemas.
N° 06: Modelo de Formato Hoja Capacitación.
N° 07: Modelo de Formato de Informes Técnicos.
N° 08: Modelo de Formato de Publicaciones en el Plasma Principal.
N° 09: Modelo de Formato Control por Cambio de toner / recarga de tinta para impresoras.

INTRODUCCIÓN

Como herramienta fundamental para el control interno, este manual establece los lineamientos que rigen las operaciones tecnológicas de la Contraloría del estado Aragua, con el fin de optimizar sus procesos en pro de asegurar la consistencia, eficiencia y calidad en los diferentes procesos que se ejecutan dentro de la Gerencia de Informática. El objetivo principal del presente Manual de Normas y Procedimientos consiste en:

- Promover la continuidad de los procedimientos estándares para la gestión de la infraestructura de Tecnología de Información de la Contraloría del estado Aragua.
- Optimizar los recursos y asegurar la integridad de la información, contribuyendo así al crecimiento y desarrollo de la institución.

En el desarrollo del presente instrumento de control interno, se detallan las habilidades técnicas requeridas en las siguientes áreas: instalación y administración de servidores, desarrollo de software, diseño de bases de datos, seguridad informática, cableado estructurado, redes inalámbricas, dispositivos activos; configuración, mantenimiento y reparación de equipos e impresoras, conocimiento técnico de plataformas y herramientas virtuales. Estas destrezas se aplican en las tareas tecnológicas de la Gerencia de Informática para optimizar procesos y mejorar la eficiencia.

OBJETIVO Y ALCANCE

El presente manual tiene como propósito establecer un marco de referencia para la gestión integral de los sistemas informáticos de la Contraloría del estado Aragua. Su objetivo principal es garantizar la continuidad operativa, la seguridad y la optimización de los recursos tecnológicos.

El mismo, servirá como guía para la Gerencia de Informática, asegurando que las actividades tecnológicas se ejecuten de manera eficiente y alineada con los objetivos estratégicos de la institución. Está dirigido principalmente al personal de la Gerencia de Informática, siendo de utilidad de igual manera, a otros usuarios que interactúen con los sistemas de la institución.

BASE LEGAL Y REGLAMENTARIA

Nº	INSTRUMENTO	GACETA OFICIAL Nº	FECHA
1	Constitución de la República Bolivariana de Venezuela	G.O.R.B.V. EXT. Nº 5.908	19-02-2009
2	Constitución del Estado Aragua	G.O.E.A. Reim. sumario Nº 3.405	11-01-2002 29-11-2002
3	Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal	G.O.R.B.V. EXT. Nº 6.013	23-12-2010
4	Ley de Infogobierno	G.O.R.B.V. Nº 40.274	17-10-2013
5	Decreto Nº 825, por medio del cual se declara el Acceso y el Uso de Internet como Política Prioritaria para el Desarrollo Cultural, Económico, Social y Político de la República Bolivariana de Venezuela	G.O.R.B.V. Nº 36.955	22-05-2000

6	Ley Especial Contra los Delitos Informáticos	G.O.R.B.V. N° 37.313	30-10-2001
7	Ley Orgánica de la Administración Pública	G.O.R.B.V. EXT. N° 6.147	17-11-2014
8	Normas Generales de Control Interno	G.O.R.B.V. N° 40.851	18-02-2016
9	Decreto N° 025, por medio del cual se establece el uso de Canaima GNU/Linux como sistema operativo de Software Libre en las estaciones de trabajo de los Órganos y Entes de la Administración Pública Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, con el propósito de homogeneizar y fortalecer la plataforma tecnológica del Estado Venezolano	G.O.R.B.V. N° 39.633	14-03-2011
10	Decreto N° 026, por medio del cual se establecen los lineamientos de accesibilidad que deben ser aplicados por los Órganos y Entes de la Administración Pública Nacional en el desarrollo, implementación y puesta en producción de los Portales de Internet	G.O.R.B.V. N° 39.633	14-03-2011
11	Reglamento Interno de la Contraloría del estado Aragua.	G.O.E.A. ORD. N° 3.209	01-07-2024

MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS, FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DE LA GERENCIA DE INFORMÁTICA

La Gerencia de Informática estará adscrita a la Dirección General, le corresponde brindar asesoría y asistencia en materia informática al Despacho del Contralor o Contralora, Consultoría Jurídica, Gerencias, Oficinas, Unidades y demás dependencias de la Contraloría del estado Aragua.

Misión: Suministrar apoyo en materia tecnológica e informática a las Gerencias y demás Unidades que integran la institución, así como también desarrollar aplicaciones o sistemas inherentes a los procesos administrativos que se desarrollan en este órgano contralor, a fin de garantizar la optimización de los procesos que se llevan a cabo, contando en el área con un personal altamente calificado y sustentado en principios de excelencia, eficacia y productividad.

Visión: Ser una gerencia caracterizada por su capacidad de respuesta, de manera oportuna, eficaz y eficiente, así como ser promotora de soluciones tecnológicas de vanguardia en la integración de la información institucional y sus recursos informáticos.

Objetivo: Brindar asesoría y asistencia técnica al Despacho del Contralor o Contralora, Dirección General, las Gerencias, Oficinas, Consultoría Jurídica y demás Unidades de la Contraloría del estado Aragua, evaluando, adaptando e implementado nuevas tecnologías en materia de informática.

La Gerencia de Informática tiene entre sus atribuciones y funciones las siguientes:

1.- Asesorar al Despacho de Contralor o Contralora, Dirección General, Gerencias, Consultoría Jurídica y demás dependencias de la Contraloría en el uso de las tecnologías para el manejo de la información que posee la institución.

2.- Generar propuestas de modernización para la plataforma digital de la Contraloría; asegurar que la modernización se alinee con los objetivos de transformación digital, enfocándose en la flexibilidad y agilidad necesarias para integrar las nuevas tecnologías de información a las necesidades de la institución.

3.- Dictar y aplicar parámetros para la administración de la red de datos, gestionar las cuentas de usuario, asignar los recursos a las mismas y la permisología de seguridad requerida.

4.- Diseñar y mantener la configuración de la red de datos e inalámbrica de la Institución, coordinar cualquier ampliación, cambios y mejoras en la infraestructura de red, velando porque se apliquen las normas estándares que rigen la materia.

5.- Instalar, configurar y dar mantenimiento a los servicios de red, proxy, bases de datos, transferencias de archivos, correo electrónico e internet, preservando la seguridad de los sistemas, equipos y periféricos, manteniendo la privacidad de datos de los usuarios.

6.- Definir los proyectos de modernización tecnológica con objetivos claros y alcanzables; establecer metas razonables, considerando la rapidez, confiabilidad y satisfacción de los usuarios, estableciendo cuales procesos requieren ser automatizados.

7.- Administrar la página web del órgano contralor; gestionar las cuentas de usuario que subirán los contenidos; prestar asistencia a las demás gerencias en relación a las publicaciones; determinar el contenido que debe ser actualizado o incluido, asegurándose de que sea útil y relevante, con un diseño atractivo, intuitivo, fácil de navegar, creado con tecnologías modernas y accesibles.

8.- Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de computación, periféricos y utilidades de software de la institución.

9.- Prestar el soporte técnico en materia tecnológica a las Gerencias y demás dependencias de la Contraloría del estado Aragua.

10.- Respalda la información en formato digital para asegurar su conservación y acceso futuro mediante copias de seguridad periódicas y en forma específica cuando las autoridades superiores así lo requieran.

11.- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos y sistemas informáticos de la Institución.

12.- Apoyar en la realización de eventos encomendados a la Contraloría y sus dependencias mediante la instalación de equipos informáticos, proyecciones y cualquier tipo de estrategias tecnológicas.

13.- Desarrollar e implementar normas, instructivos y técnicas para el adecuado uso de los sistemas y de los equipos informáticos del Órgano Contralor.

14.- Apoyar en el control de gestión de la Gerencia de Informática, a través de instrumentos tecnológicos que permita realizar una evaluación permanente del desempeño de la Gerencia.

15.- Las demás atribuciones que le sean asignadas por la máxima autoridad.

NORMAS ESPECÍFICAS PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO HARDWARE Y SOFTWARE DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS

Se establecerá un plan de mantenimiento preventivo para todo el hardware y software de la institución. La ejecución de estas tareas se documentará mediante un registro formalizado, el cual deberá ser firmado por: el usuario final, Coordinador Administrativo o Gerente del área y sellado por la correspondiente dependencia administrativa, evidenciando así la realización efectiva del mantenimiento:

1. Se aplicará un plan de mantenimiento preventivo de hardware y software a los equipos y sistemas informáticos, con revisiones exhaustivas programadas anualmente para garantizar su óptimo funcionamiento y evitar interrupciones inesperadas.

2. Los Coordinadores, Analistas/ Asistentes de Analistas llevarán el control de la ejecución del mantenimiento preventivo mediante el uso del Formato para el Mantenimiento de Hardware y Software – Formato N°01.

PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS (HARDWARE o SOFTWARE)		
PASO	RESPONSABLE	ACCIÓN
1	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> - Revisa la programación del plan operativo anual. - Establece un cronograma para ejecutar el mantenimiento dentro del período según el POA por unidad administrativa. - Asigna a los Coordinadores, Analistas y/o Asistentes de Analista la ejecución de la actividad.
2	Coordinador, Analista y/o Asistente de Analista	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe instrucciones de la actividad a realizar (Mantenimiento de Hardware o Software). - Verifica el cronograma de ejecución y las gerencias, oficinas o dependencias asignadas. - Se dirige a la gerencia, oficina o dependencia asignada, revisa el equipo y ejecuta mantenimiento preventivo con las herramientas, dispositivos y programas o software requeridos. - Vacía la información en el formato correspondiente, formato N° 01, obtiene la firma del usuario final, coordinador o gerente de área y el sello de la dependencia involucrada. - Comunica los resultados obtenidos durante la ejecución del mantenimiento. - Entrega el Formato N° 1 al Gerente.
3	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe, revisa y analiza el Formato N° 1, verifica la ejecución del mantenimiento, fecha, firma y sello. - Decide: <ul style="list-style-type: none"> No aprueba: devuelve al técnico para su corrección. Aprueba: con el Formato N° 1 de soporte, elabora el informe correspondiente (Mantenimiento de Hardware o Software), lo entrega al Asistente de Analista para ser archivado.
4	Asistente de Analista	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe del Gerente, el informe junto al conjunto de Formato N° 1 para ser archivado.

NORMAS ESPECÍFICAS PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS

Son un conjunto de lineamientos y procedimientos establecidos para solucionar de manera contundente, las fallas o averías que se presenten en los equipos informáticos de la institución.

A diferencia del mantenimiento preventivo, el mantenimiento correctivo se centra en reparar los equipos una vez ocurrida una contingencia.

1.El mantenimiento correctivo, se realizará a partir de las notificaciones recibidas en la Gerencia de Informática en forma verbal o escrita, se activará de manera inmediata ante cualquier incidencia o falla no prevista en los equipos informáticos.

2.El mantenimiento correctivo proporciona un conjunto completo de servicios técnicos, que abarcan desde la reparación de hardware hasta la instalación y configuración de software, incluyendo el mantenimiento de redes y la desinfección de dispositivos externos, respaldos y restauración de datos.

3.Todas las solicitudes que tramiten o procesen los técnicos de la Gerencia de Informática deben ser registradas en el formato normalizado denominado: Solicitud de Servicio (Formato N° 2), en el cual se registra la naturaleza del evento, la firma del usuario interesado y sello de la gerencia, oficina o dependencia solicitante.

4.Una vez se culmine el desarrollo del Sistema Automatizado de gestión de Tecnología e información, el denominado Formato N° 2 se dejará sin efecto y los controles serán mediante la implantación del uso de certificados y firmas electrónicas, los cuales tendrán la misma validez jurídica y eficacia probatoria de los documentos consignados en el Formato N° 2, de conformidad con las Normas General de Control Interno Resolución N° 01-00-000619 de fecha 16-12-2015 Art. 38 y 39 Numeral 7.

PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS		
PASO	RESPONSABLE	ACCIÓN
1	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe la notificación en forma verbal o escrita sobre la falla. - Asigna al Coordinador, Analista y/o Asistente de Analista para que realice la revisión y determine la falla o avería.
2	Coordinador, Analista y/o Asistente de Analista	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe instrucciones de la actividad a realizar. - Acude a la gerencia, oficina o dependencia solicitante. - Diagnostica y determina: - <u>Si la falla puede corregirse in situ:</u> <ul style="list-style-type: none"> ⓄCorrige falla. ⓄEmplea formato de solicitud de servicio (Formato N° 2) obtiene la firma del usuario y sello de la gerencia, oficina o dependencia solicitante. - <u>Si el equipo está en garantía:</u> Notifica a la Gerencia de Administración de los Recursos Financieros para que la empresa responsable realice la revisión, reparación o sustitución. - <u>Si el equipo no está en garantía, pero puede ser reparado por la Gerencia de Informática:</u> <ul style="list-style-type: none"> ⓄNotifica verbalmente al Gerente o dependencia solicitante. ⓄTraslada el equipo al área de informática. ⓄRepara la falla y emplea el formato de Solicitud de Servicio (Formato N° 2) obtiene

		<p>firma del usuario y sello de la gerencia, oficina o dependencia solicitante.</p> <p>④Devuelve, instala y prueba el equipo en la gerencia, oficina o dependencia de origen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Si el equipo no está en garantía y no puede repararse en la Contraloría:</u> el Coordinador, Analista y/o Asistente de Analista elabora un Informe Técnico y: describe el equipo, la ubicación, número de bien, gerencia de procedencia, relata el incidente, el diagnóstico y la recomendación en formato digital (Formato N° 7) y notifica al Gerente para su revisión.
3	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe el informe técnico digitalizado y revisa. - Decide: <ul style="list-style-type: none"> <u>No aprueba:</u> devuelve para las correcciones respectivas. <u>Aprueba:</u> indica la impresión de dos (2) ejemplares.
4	Coordinador, Analista y/o Asistente de Analista	<ul style="list-style-type: none"> - Imprime dos (2) ejemplares del informe técnico. - Firma y entrega al Gerente.
5	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe y revisa los ejemplares del informe técnico y firma en conjunto con el Coordinador, Analista y/o Asistente de Analista que elaboró el informe técnico. - Entrega al Asistente de Analista y le solicita la elaboración de memorando en dos (2) ejemplares.
6	Asistente de Analista	<ul style="list-style-type: none"> - Elabora dos (2) ejemplares de memorando y anexa un (1) ejemplar del informe técnico. - Obtiene firma del Gerente en ejemplares de memorando. - Registra en el libro de correspondencia. - Entrega a la gerencia, oficina o dependencia solicitante los ejemplares de memorando con sus respectivos informes, y obtiene uno (1) firmado y sellado. - Obtiene firma y sello en el libro de correspondencia, en señal de recibido. - Archiva memorando recibido y sellado.

NORMAS ESPECÍFICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO Y RECURSOS COMPARTIDOS EN SERVIDORES LOCALES

Son un conjunto de reglas y procedimientos diseñados para garantizar la seguridad, el control de acceso y el cumplimiento de las políticas de seguridad dentro de un entorno de servidores. Estas normas se enfocan en la gestión de las cuentas de usuario individuales que tienen acceso a los recursos del servidor.

1. La Gerencia de Recursos Humanos solicitará a través de memorando a la Gerencia de Informática, lo concerniente a la las cuentas de usuario de la red interna, en cuanto a crear, desactivar o trasladar una cuenta, del personal de la Contraloría. Ninguna otra gerencia podrá hacer este tipo de solicitud.

2. La Gerencia de Recursos Humanos inicia el proceso y solicita a continuación:

a. Crear una cuenta de usuario en el servidor de dominio y/o base de datos cuando exista un nuevo ingreso en la institución. No se les creará cuenta de usuario a los obreros por no ser usuarios de sistemas, ni a los pasantes por no ser funcionarios.

b. Desactivar una cuenta de usuario en el servidor de dominio y/o base de datos por egreso de funcionario de la siguiente manera: deshabilitar la cuenta, retirar todos los privilegios a la cuenta, transferir sus carpetas y archivos personales a una carpeta de egresados. Esta información se mantendrá allí por 3 meses, al cabo de ese tiempo se eliminará para recuperar espacio en el servidor.

c. Trasladar una cuenta de usuario por cambio de gerencia, lo cual implica: retirarle todos privilegios del grupo anterior, cambiar de ubicación su carpeta principal, asignarlo a un nuevo grupo y otorgarle nuevos privilegios.

3. Cada gerencia, oficina o unidad administrativa será responsable de definir los roles y permisos específicos que requieren sus funcionarios en el servidor de dominio y base de datos. Estas solicitudes deberán formalizarse por escrito a la Gerencia de Informática, quien se encargará de su implementación. Asimismo, las gestiones para crear, modificar o eliminar cuentas de usuario en los sistemas activos (excepto el sistema de recibos de pago, ARC y solicitudes de constancia de trabajo, que puede ser solicitado directamente por los usuarios, incluso los obreros que si tienen ese privilegio) deberán ser canalizadas ante la Gerencia de Informática.

4. Los funcionarios de la Contraloría del estado Aragua podrán solicitar a la Gerencia de Informática el restablecimiento de la contraseña cuando así lo requieran. Se registrará en el formato normalizado solicitud de servicio (formato N° 02).

5. Los gerentes podrán solicitar por escrito la creación de carpetas privadas para ser utilizadas en términos de colaboración con otras gerencias, y la asignación de derechos de uso compartido y detallando los funcionarios designados por su dependencia.

6. Todas las solicitudes relacionadas con las cuentas de usuario (creación, traslado, desactivación, acceso a carpetas privadas) se archivarán en la carpeta denominada «Control de Acceso, Permisología en Servidores» del ejercicio fiscal correspondiente.

PROCEDIMIENTO PARA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO Y RECURSOS COMPARTIDOS EN SERVIDORES LOCALES		
PASO	RESPONSABLE	ACCIÓN
1	Asistente de Analista	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe dos (2) ejemplares de memorando de la Gerencia de Recursos Humanos solicitando crear, desactivar o trasladar cuentas de usuario para el acceso al servidor de dominio y/o base de datos. - Firma como recibido el libro de correspondencia de la Gerencia de Recursos Humanos, devuelve un memorando firmado y sellado. - Entrega el ejemplar del memorando recibido al Gerente de informática.
		<ul style="list-style-type: none"> - Recibe y revisa memorando de solicitud. - Analiza la solicitud y decide según el caso: <u>No aprueba:</u> indica su improcedencia y responde por escrito la causa.

2	Gerente	<p>Aprueba: Asigna al Coordinador/Analista o Asistente de Analista la ejecución de la actividad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Devuelve memorando al Asistente de Analista para ser archivado en la carpeta "Control de Acceso, Permisología en Servidores" - Asigna al Coordinador/Analista o Asistente de Analista para que realice la inducción al usuario.
3	Coordinador/ Analista o Asistente de Analista	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe memorando de solicitud. - Archiva memorando en la carpeta "Control de Acceso, Permisología en Servidores".
PASO	RESPONSABLE	ACCIÓN
		<p>Analiza la solicitud y procede según el caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para creación de cuenta: ①Crea usuario, aplica los permisos y asigna los derechos; configura los parámetros en la estación de trabajo y capacita al nuevo ingreso para trabajar en el entorno de redes. - Para desactivar la cuenta:①Revoca los permisos, desactiva la cuenta, ②pasa los archivos personales del usuario a la carpeta de egresados (durante 30 días). - Para trasladar cuentas: ① Transfiere la carpeta y archivos del usuario, ②Revoca los permisos, lo hace miembro del grupo de la nueva gerencia de adscripción y otorga los permisos correspondientes. - Notifica al Gerente la realización del mismo, carga el soporte utilizando para ello el Formato N° 2 Solicitud de Servicio, obtiene firma y sello de la gerencia.

NORMAS ESPECÍFICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LAS REDES INALÁMBRICAS

Son un conjunto de reglas y procedimientos diseñados para asegurar la seguridad, el rendimiento óptimo y la disponibilidad de las redes inalámbricas dentro de la institución. Estas normas abarcan desde la configuración inicial de los puntos de acceso hasta el monitoreo continuo de la red, pasando por la gestión de usuarios y la seguridad inalámbrica.

1. La Gerencia de Informática tiene la exclusiva responsabilidad de gestionar las redes inalámbricas de la Contraloría, protegiéndolas de amenazas cibernéticas, asegurando una conexión estable y rápida para todos los usuarios y optimizando el uso del ancho de banda.

2. Al configurar los puntos de acceso, la Gerencia de Informática se asegurará de definir un nombre de red único para cada segmento de ABA o FO: (5G, 2.4G e invitados); uso de encriptación fuerte (WPA2 o WPA3); configurar los canales de frecuencia para evitar interferencias y establecer los límites de usuarios concurrentes.

3. La Gerencia de Informática tiene a su cargo la gestión integral de las cuentas de usuario de redes inalámbricas, incluyendo: la creación, modificación y asignación de roles y permisos. Implementar la autenticación mediante políticas de contraseñas robustas con actualizaciones periódicas.

4. Velar por el cumplimiento de las normas de Seguridad inalámbrica: desactivar el broadcasting del SSID, filtrar por direcciones MAC, asignar IPs e implementar sistemas de detección de intrusos (alertas de conexión en tiempo real y bloqueo).

5. La Gerencia de Informática ejecutará el Mantenimiento periódico de la red wi-fi, esto incluye: instalar actualizaciones de firmware en los puntos de acceso, limpiar la base de datos de clientes conectados, ejecutar la optimización de la red etc.

PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LAS REDES INALÁMBRICAS		
PASO	RESPONSABLE	ACCIÓN
1	Gerente	<ul style="list-style-type: none">- Mantiene en estricta reserva un inventario y la documentación actualizada en formato digital:- Identifica todos los dispositivos inalámbricos Activos: Routers, puntos de acceso, repetidores, dispositivos clientes corporativos (teléfonos, laptops, tablets) autorizados.- Registra información clave: Modelos, firmware, contraseñas de acceso, SSID (nombre de la red) y la configuración IP.- Crea un diagrama de red: Visualiza la estructura de malla de la red inalámbrica para facilitar su optimización y la resolución de futuros problemas.- Identifica la mejor Ubicación de los puntos de acceso: La ubicación de los puntos de acceso influye en la cobertura y la fuerza de la señal.- Realiza la Configuración Inicial:- Establece un SSID seguro: Un nombre único.

		<ul style="list-style-type: none"> - Selecciona un método de encriptación fuerte: WPA2 o WPA3 para una mayor seguridad. - Configura una contraseña robusta, difícil de descifrar: Combinación de letras mayúsculas y minúsculas, números y símbolos o caracteres especiales. - Establece límites de ancho de banda: si el dispositivo lo permite, para controlar el ancho de los dispositivos cliente. - Asigna al Coordinador/Analista o Asistente de Analista de su confianza para monitorear la conexión de dispositivos a la red wifi, aplica el mantenimiento y la seguridad mediante el uso de herramientas para la administración de redes inalámbricas.
2	Coordinador/Analista Asistente de Analista	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecuta la conexión de dispositivos a la red wifi: - Activa la conexión Wi-Fi: En el dispositivo, va a la configuración de red y seleccionar la opción Wi-Fi. - Busca las redes disponibles: El dispositivo mostrará una lista de redes detectadas. - Selecciona la red: Pulsa o hace clic en el SSID de la red a la que se desea conectar. - Introduce la contraseña de la red o captura mediante código QR. - Conecta el dispositivo y prueba. - Configura la privacidad del dispositivo: selecciona por defecto la MAC del dispositivo.
3	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> - Efectúa el Mantenimiento y Monitoreo de la red inalámbrica: - Actualiza el firmware: Mantiene los Routers, decos con el firmware más reciente para mejorar el rendimiento y la seguridad. - Realizar copias de seguridad periódicas: realiza copias de seguridad de la configuración

		<p>de la red para restaurar los datos de configuración en cualquier momento.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitorea el rendimiento: Utiliza herramientas de monitoreo para identificar problemas de conectividad o interferencia. - Cambia las contraseñas periódicamente: para reducir el riesgo de acceso no autorizado. - Utiliza un Software de gestión de redes: para configurar y monitorear múltiples dispositivos. - Usa Analizadores de espectro: para detectar interferencias y problemas de señal.
4	Gerente y/o Coordinador Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> - Activa las alertas de conexión: de nuevos dispositivos no autorizados. - Aplica la Seguridad a la red wifi: - Habilita el filtrado de direcciones MAC: Permite solo dispositivos conocidos para conectarse a la red. - Desactiva el SSID broadcast: de ser necesario, oculta el nombre de la red para dificultar su detección. - Utiliza un firewall de red: si el dispositivo lo permite, activa el firewall, para proteger la red de ataques externos. - Educa a los usuarios: Informa a los usuarios sobre las mejores prácticas y buen uso de las redes inalámbricas. - Utiliza Herramientas de escaneo de vulnerabilidades: e Identifica posibles puntos débiles en la seguridad de la red.

NORMAS ESPECÍFICAS PARA EL DESARROLLO O ACTUALIZACIÓN DE UN SISTEMA O SOFTWARE

Son un conjunto de lineamientos estándares y procedimientos que guían el proceso de creación, modificación o mejora de un producto de software. Estas normas aseguran que el programa se desarrolle e implemente de manera eficiente, confiable y de acuerdo con los requisitos del usuario a quién va dirigido, aplicando los estándares de desarrollo actuales.

1. Las Gerencias, Oficinas o Dependencias del órgano contralor solicitarán por escrito a la Gerencia de Informática la posibilidad de desarrollo o actualización de un software, para ello se explicarán por escrito las especificaciones del proceso a automatizar.

2. La Gerencia de Informática realizará un análisis de factibilidad para determinar si el desarrollo o actualización del sistema, se creará en el ejercicio económico financiero en curso o en el siguiente. Una vez concluido ese estudio, se notificará por escrito a la unidad solicitante, detallando la decisión final y el plazo estimado para su desarrollo e implementación.

3. Tras la aprobación del desarrollo de software, el Gerente de Informática en conjunto con el Coordinador, Analista/ Asistente de Analista designado del desarrollo, realizará la conformación de un expediente técnico que contenga toda la información recopilada durante el ciclo de vida del proyecto desde su inicio, levantamiento de información, minutos de reunión, desarrollo, implementación, aprobación y retroalimentación.

4. Mediante memorando interno, el Gerente de Informática designará al coordinador, Analista/ Asistente de Analista encargado de desarrollar o actualizar el sistema.

5. El coordinador, Analista/ Asistente de Analista asignado y el Gerente de Informática, asistirán una serie de reuniones de trabajo con los usuarios, con el propósito de documentar de manera eficiente todo el proceso. La información obtenida en dichas reuniones, se detallará por escrito en el formato de minuta establecido (Formato N° 04).

6. Para garantizar el éxito de los proyectos de desarrollo informáticos, es fundamental que los desarrolladores cuenten con acceso a la información completa y actualizada. Los avances se documentarán rigurosamente en el Formato N° 05 y se archivarán en el expediente.

7. El Coordinador, Analista/ Asistente de Analista asignado, realiza un proceso de ingeniería de software, mediante el cual transforma las necesidades y requerimientos del usuario en especificaciones técnicas, que servirán de base para el desarrollo del producto de software y base de datos.

8. En colaboración estrecha con los usuarios finales, la Gerencia de Informática realizará pruebas exhaustivas para asegurar que el sistema cumpla con sus expectativas y requisitos.

9. Preparación del entorno de implementación:

a) Selección del servidor: Elige un servidor que se adapta a las necesidades de la aplicación: web (Apache) o en el servidor de base de datos (MySQL).

b) Configuración del servidor: Asegurar que el servidor cumpla con los requisitos de hardware y software de la aplicación.

c) Instalación y configuración el servidor: web, base de datos y cualquier otro software necesario.

d) Refuerza la seguridad del servidor: configurando firewalls, contraseñas seguras y certificados SSL.

e) Despliega la aplicación: realiza la transferencia de archivos: Copia los archivos de la aplicación (código fuente, imágenes, archivos de configuración) al servidor. Utiliza herramientas como FTP, WINSCP o SCP para transferir los archivos de forma segura.

f) Configuración de la aplicación: Modifica los archivos de configuración de la aplicación para que apunten a la base de datos y a otros recursos del servidor.

g) Ajusta los parámetros de configuración según las necesidades del entorno de producción.

h) Implementación de la base de datos: Ejecuta los scripts SQL para las tablas y cargar los datos iniciales en la base de datos, Asegurando que la aplicación pueda conectarse a la base de datos correctamente.

i) Pruebas y validación: realiza pruebas de funcionalidad: Verifica que todas las funcionalidades de la aplicación funcionen correctamente en el entorno de producción. Realiza pruebas exhaustivas para identificar y corregir cualquier error o problema. Pruebas de rendimiento: Evalúa el rendimiento de la aplicación bajo carga para asegurarse de que pueda manejar el tráfico esperado. Utiliza herramientas de prueba de carga para simular el comportamiento de los usuarios. Pruebas de seguridad: Realiza pruebas de seguridad para identificar y corregir vulnerabilidades en la aplicación y el servidor. Utiliza herramientas de análisis de seguridad para evaluar la resistencia de la aplicación a ataques.

j) Puesta en producción: Actualiza los registros DNS para que el nombre de dominio de la aplicación apunte al servidor correspondiente.

k) Monitoreo: Implementa herramientas de monitoreo para supervisar el rendimiento, la disponibilidad y la seguridad de la aplicación.

l) Mantenimiento: Realiza copias de seguridad periódicas de la base de datos y los archivos de la aplicación.

m) Aplica actualizaciones de seguridad y parches de software según sea necesario.

n) Documenta todos los pasos del proceso de implementación para facilitar el mantenimiento y la resolución de problemas.

10. Una vez concluido el desarrollo o actualización del sistema, el coordinador, Analista/ Asistente de Analista designado, crea los usuarios, asigna las contraseñas y suministra la capacitación a los usuarios finales. Para ello, se utilizará el formato de capacitación estandarizado (Formato N° 06).

11. Culminado el proceso de implementación del sistema, el Gerente de Informática elaborará un punto de cuenta para la aprobación del Contralor, recibido el punto de cuenta lo remitirá a la Consultoría Jurídica para que elabore la Resolución Administrativa correspondiente. Estos documentos se incorporarán al expediente técnico del proyecto.

PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO O ACTUALIZACIÓN DE UN SISTEMA O SOFTWARE		
PASO	RESPONSABLE	ACCIÓN
1	Asistente de Analista	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe memorando donde se solicita el desarrollo o actualización del sistema o software, y devuelve uno (1) firmado y sellado. - Firma el libro de correspondencia de la dependencia solicitante. - Entrega el memorando al Gerente.
2	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe y analiza memorando de solicitud. - Determina si es posible realizar el desarrollo o actualización del sistema o software y determina cuándo se ejecutará, notifica por escrito a la dependencia solicitante. - <u>Si no es posible ejecutarlo durante el presente ejercicio económico financiero:</u> se incluye en el plan operativo del año siguiente si entra en el período de formulación o reformulación del plan operativo anual, caso contrario se realiza como una actividad no programada. - <u>Si se tiene previsto ejecutarlo durante el ejercicio económico financiero presente:</u> ① Se incluye como una actividad no programada y se reúne con el Coordinador/Analista/ Asistente de Analista ② Entrega copia del memorando recibido e informa del caso. ③ Realiza las

		<p>recomendaciones. ④Solicita la elaboración de memorando para designar al Analista/ Asistente de Analista encargado.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se reúne con el Coordinador/Analista/ Asistente de Analista asignado y entrega memorando de asignación y obtiene un ejemplar firmado. - Define con el Coordinador/Analista/ Asistente de Analista asignado, la metodología y herramientas que se emplearán y establecen cronograma de actividades a ejecutar. - Programa con la unidad usuaria, las reuniones que estime necesarias, a fin de aclarar las dudas y determinar las características del sistema que requiere ser desarrollado o actualizado, y emplea el formato: Minuta de Reunión (formato N° 04) para levantar los acuerdos. <p>La unidad usuaria se compromete a suministrar toda la información necesaria que requiera el Coordinador/Analista o Asistente de Analista encargado del desarrollo del sistema, con el propósito de documentar de manera precisa todo el proceso, el cual transformará las necesidades y requerimientos del usuario en especificaciones técnicas, que servirán de base para el desarrollo del producto final.</p>
--	--	--

3	Coordinador/Analista/ Asistente de Analista	<ul style="list-style-type: none"> - Realiza un Análisis de Requerimientos: Participa en reuniones con la unidad usuaria para comprender a fondo las necesidades, expectativas y limitaciones del usuario. - Realiza un Diseño preliminar del Sistema: Define la estructura general del sistema, incluyendo componentes, módulos e interfaces. Especifica el diseño de cada componente, incluyendo algoritmos, estructuras de datos y flujos de datos. - Crea el diseño de la interfaz de usuario: prototipos de las pantallas y la interacción con el usuario, banner identificador etc. - Crea el Diseño de la base de datos: Modela la estructura de la información y las relaciones entre los datos. - Selección de tecnologías: Elige el lenguaje de programación de software libre, framework y herramientas adecuadas. - Codificación: Escribe el código fuente siguiendo las mejores prácticas de programación. - Realiza Pruebas unitarias: Verifica que cada módulo funcione correctamente de forma aislada. - Integra: Combina los diferentes módulos para formar el sistema completo. - Ejecuta las siguientes Pruebas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pruebas funcionales: Verifica que el sistema cumpla con los requisitos funcionales especificados. ▪ Pruebas de rendimiento: Evalúa la velocidad, escalabilidad y capacidad de respuesta del sistema. ▪ Pruebas de usabilidad: Asegura que la interfaz de usuario sea intuitiva y fácil de usar.
---	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pruebas de seguridad: Identifica y corrige posibles vulnerabilidades en el sistema. ▪ Reingeniería: En caso que se requiera, realiza reingeniería durante el desarrollo: corrección de errores, refactorización de código, optimización de algoritmos, cambios significativos en la arquitectura del sistema, rediseño de módulos, incorporación de nuevas funcionalidades. <p>- Una vez culminada la fase de desarrollo, informa al Gerente mediante memorando que el sistema está listo para su implementación.</p>
4	Gerente	<p>- Elabora punto de cuenta para la aprobación del Contralor.</p> <p>- Recibido el punto de cuenta, lo remite a Consultoría Jurídica para que elabore la Resolución Administrativa.</p> <p>- Realiza una Planificación para la implementación: Define un calendario preciso con fechas de inicio y fin para cada tarea, considerando recursos y dependencias.</p> <p>- Asignación de Roles: Determina quién se encargará de cada actividad, asegurando que cada miembro del equipo tenga responsabilidades claras.</p> <p>- Recursos: Identifica y asigna los recursos necesarios, como hardware, software y personal.</p> <p>- Comunicación: Establece un plan de comunicación para mantener informados a todos los involucrados sobre el progreso del proyecto.</p>

5	Coordinador/Analista/ Asistente de Analista	<ul style="list-style-type: none"> - Realiza la preparación del entorno: - Instalación: Instala el sistema en el entorno de producción, configurando todos los componentes necesarios. - Integración: Integra el nuevo sistema o el sistema mejorado con los sistemas existentes, asegurando una comunicación fluida y la transferencia de datos. - Ejecuta la migración de datos: de manera controlada y segura, verificando la consistencia de los datos después de cada etapa. - Pruebas Finales: Realiza pruebas exhaustivas en el entorno de producción para verificar que todo funcione correctamente.
6	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> - Organiza sesiones de Capacitación: Organiza sesiones de capacitación para los usuarios, adaptando el contenido a sus necesidades y nivel de conocimiento. - Soporte Continuo: Garantiza un soporte prioritario para responder a las preguntas y resolver los problemas de los usuarios después de la implementación.
7	Coordinador/Analista/ Asistente de Analista	<ul style="list-style-type: none"> - Lanzamiento Gradual: Implementa el sistema de forma gradual, iniciando con un grupo piloto y luego extendiéndolo a todos los usuarios. - Monitoreo Continuo: Monitorea el rendimiento del sistema y recopila datos para identificar y solucionar cualquier problema. - Ajustes y Optimizaciones finales: Realiza ajustes y optimizaciones al sistema según sea necesario para mejorar su desempeño y satisfacer las necesidades de los usuarios. - Colabora en la Documentación del sistema: para facilitar su mantenimiento y futuras modificaciones.

8	Asistente de Analista	<ul style="list-style-type: none"> - Archiva meticulosamente toda la documentación debidamente firmada y sellada, que constituye el "expediente de sistema" Con el objetivo de mantener un registro detallado y transparente de todo el proceso de desarrollo. Este expediente funge como un repositorio completo que abarca desde los primeros memorandos solicitando el desarrollo del sistema y las minutas de las reuniones donde se establecieron los acuerdos iniciales, hasta los avances durante el desarrollo del programa, implementación y capacitación. De esta manera, se garantiza una documentación exhaustiva que permite rastrear cada etapa del proyecto desde su concepción hasta su finalización.
---	-----------------------	--

NORMAS ESPECÍFICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA PÁGINA WEB

Son un conjunto de lineamientos y procedimientos que garantizan un funcionamiento óptimo, coherente y seguro del sitio web.

La página web del órgano de control es un portal en constante evolución, diseñado para adaptarse a las necesidades cambiantes de la institución y de sus usuarios.

Actualmente, el sitio ofrece una amplia variedad de contenidos, incluyendo noticias, información institucional, herramientas de participación ciudadana y recursos digitales. A futuro, se prevé la integración de nuevas secciones y funcionalidades que permitan ampliar el alcance y la utilidad de la plataforma, permitiendo la incorporación de nuevas secciones y funcionalidades.

1. El portal web institucional tiene un propósito claro, alineado con los objetivos estratégicos de la institución.

2. El contenido debe ser relevante, actualizado, preciso y de fácil comprensión para el público en general.

3. Mediante el uso de un diseño «responsive», la página web se ajustará automáticamente a las diferentes resoluciones de pantalla, proporcionando una interfaz intuitiva y fácil de usar en todos los dispositivos.

4. Se implementarán tecnologías web adaptativas para garantizar que el contenido del sitio se organice de

manera óptima en cualquier dispositivo, mejorando la experiencia del usuario y facilitando el acceso a la información.

5. Se debe garantizar la seguridad y el rendimiento óptimo del portal mediante actualizaciones periódicas de software y plugins.

6. Se realizará un monitoreo constante sobre rendimiento del portal para detectar y solucionar posibles problemas de seguridad en tiempo real.

7. Se realizará un monitoreo de los resultados de búsquedas del sitio web para entender cómo los usuarios entran en el sitio, desde donde lo hacen, el dispositivo que usan, que contenido visitan, con el fin de mejorar su visibilidad y contenido.

8. Se realizarán copias de seguridad periódicas del portal y de su base de datos según el plan operativo.

9. Las gerencias, oficinas o dependencias de la Contraloría del estado Aragua podrán solicitar por escrito la inclusión de nuevas secciones y/o modificación de la estructura de la página para incluir o modificar una funcionalidad en la página web.

10. Toda solicitud de actualización de la página web, ya sea para incluir nuevas secciones o modificar la estructura existente, requerirá de una autorización formal por escrito. Para tal efecto, se utilizará el (Formato N° 03), el cual deberá ser completado, firmado y sellado por la unidad solicitante.

11. Se implementó el servicio «Google Search Console», para supervisar, mantener y solucionar los problemas de aparición del sitio web en los resultados de la Búsqueda de Google. Este programa permite entender y mejorar la manera en que Google y los usuarios ven el sitio web.

12. La Gerencia de Informática utilizará herramientas para mejorar su SEO (optimización para motores de búsqueda) y asegurarse que el sitio web sea fácilmente encontrado por los usuarios, monitoreando y generando informes de «Search Console» con los siguientes propósitos:

a. Ayudar a comprender el rendimiento en los motores Búsqueda, qué hacer para mejorar la visibilidad y atraer tráfico relevante a la página web.

b. Solucionar problemas de indexación por «spam» o por otros motivos y solicitar que se indexe contenido nuevo o actualizado.

c. Evaluar la velocidad de carga del sitio en dispositivos móviles y de escritorio.

PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA PÁGINA WEB		
PASO	RESPONSABLE	ACCIÓN
1	Analista/ Asistente de Analista	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe la solicitud, si es escrita: firma y sella dos (2) ejemplares de memorando donde solicitan la inclusión o modificación del contenido de la página web. - Devuelve un (1) ejemplar de memorando. - Firma y sella el libro de correspondencia de la gerencia, oficina o dependencia solicitante, en señal de recibido. - Entrega el memorando al Gerente.
2	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe, revisa y evalúa el memorando de solicitud. - Asigna al Analista/ Asistente de Analista para que ejecute la actividad.
3	Analista/ Asistente de Analista	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe instrucciones para realizar la solicitud de acuerdo al tipo: <ul style="list-style-type: none"> • <u>Si se recibe una solicitud para modificar la estructura, zona o sección que luego deberá ser publicado:</u> ①Se reúne con la dependencia solicitante para obtener todos los detalles del requerimiento. ②Elabora el contenido de acuerdo a lo solicitado. ③Solicita firma y sello de la dependencia solicitante en el control de actualizaciones al portal oficial (formato N° 03), una vez certificado la elaboración y publicación en la página web del contenido solicitado. • <u>Si se recibe una solicitud para elaborar una funcionalidad para la página web:</u>

		<p>①Desarrolla el producto. ②Informa y entrega el producto al Gerente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibe instrucciones de emitir los reportes mensuales y acumulados de "Search Console". Consulta los datos de tráfico del sitio web en las búsquedas y determina la frecuencia en la cual aparece el sitio, con qué consultas de búsqueda se muestra, con qué frecuencia los usuarios hacen clic en esas consultas, con qué dispositivos y desde cual región geográfica. - Detectar problemas de indexación: permite verificar si los motores de búsqueda pueden rastrear e indexar el sitio correctamente, resuelve problemas de indexación de nuevas páginas o la actualización de páginas existentes. • Evalúa la velocidad de carga del sitio en dispositivos móviles y de escritorio e identificar problemas de usabilidad móvil.
4	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe y revisa el producto. - Solicita al Coordinador Analista o Asistente de Analista que suba las modificaciones correspondientes al dominio web. - Las Consultas de "Search Console" las incorpora al Informe de Memoria y Cuenta de la gerencia, tanto mensual como acumulada.
5	Analista/ Asistente de Analista	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe instrucciones del Gerente notificando a la unidad usuaria la implementación o la creación/modificación solicitada y elabora memorando en dos (2) ejemplares. - Obtiene firma del Gerente en el memorando y registra en el libro de correspondencia. - Entrega los ejemplares de memorando a la dependencia solicitante y obtiene uno (1) firmado y sellado, en señal de recibido. - Obtiene firma de la dependencia solicitante en el libro de correspondencia. - Archiva memorado recibido.

NORMAS ESPECÍFICAS PARA LA PUBLICACIÓN EN EL PLASMA PRINCIPAL

Son un conjunto de lineamientos que garantizan la publicación de un video, «flyer» o volante informativo en el TV plasma principal, con el propósito de mostrar un anuncio o mensaje publicitario en una pantalla de gran formato, ubicada en un lugar de mucho tránsito y de alta visibilidad.

1. La Gerencia de Informática es la única gerencia autorizada para montar contenido en el plasma principal, a los fines de establecer una estrategia de comunicación visual, difundiendo las actividades y logros de la Contraloría del estado Aragua, fortaleciendo la imagen institucional, manteniendo informada a las Unidades administrativas que conforman la institución y generando un mayor impacto en la ciudadanía sobre las actividades realizadas por este Órgano de Control fiscal y del Sistema Nacional de Control Fiscal.

2. Si alguna de las gerencias o unidades administrativas que conforman este órgano de control, requiere del uso del plasma, debe solicitar la aprobación del Contralor, teniendo presente que la elaboración de los contenidos del video, «flyer» corre por cuenta de la Gerencia de Comunicación y Relaciones Institucionales.

3. La Contraloría del estado Aragua al realizar publicaciones en el plasma, podrá optimizar su estrategia de comunicación visual y obtener mejores resultados en términos de visibilidad, reconocimiento y posicionamiento institucional.

PROCEDIMIENTO PARA LA PUBLICACIÓN EN EL PLASMA PRINCIPAL		
PASO	RESPONSABLE	ACCIÓN
1	Gerencia, oficina o dependencia usuaria	<ul style="list-style-type: none">- Las Gerencias o Unidades Administrativas puede solicitar la publicación de un video, "flyer" o volante informativo, previa autorización del Contralor. El diseño y su contenido será elaborado por la Gerencia de Comunicación y Relaciones Institucionales y aprobado por la máxima autoridad. Una vez autorizado, la Gerencia de Informática se encargará de su publicación.
2	Gerente	<ul style="list-style-type: none">- Recibe la notificación y evalúa solicitud- Asigna al Coordinador/Analista o Asistente de Analista para que ejecute la publicación del video, "flyer" o volante informativo en el plasma.
3	Coordinador/Analista o Asistente de Analista	<ul style="list-style-type: none">- Recibe instrucciones del Gerente para publicar el contenido del video, "flyer" o volante informativo en el plasma.- En caso que se necesite se hará la conversión del formato del video, "flyer" o volante informativo, se le incorporará música de fondo si así se requiere.- Publica en el plasma el video, "flyer" o volante informativo en "bucle de video" o reproducción infinita, de manera que se reproduzca de forma ininterrumpida una y otra vez.

		- Verifica la calidad del video y el volumen del sonido.
4	Coordinador/Analista o Asistente de Analista	- Utiliza el Formato N° 8 "Publicación en el Plasma" para describir la publicación, fecha y obtener firma del usuario y sello de la gerencia, oficina o dependencia solicitante como constancia de haberlo ejecutado.

NORMAS ESPECÍFICAS PARA RESPALDAR LA DATA CONTENIDA EN CUENTAS DE USUARIO, SISTEMAS Y BASE DE DATOS

Constituyen el conjunto de reglas o lineamientos detallados que indican cómo se deben realizar las copias de seguridad de toda la información importante que se encuentra almacenada en un sistema, Estas reglas garantizan que los datos estén a salvo, como en una bóveda inquebrantable, ante cualquier eventualidad. Desde los archivos de nuestros usuarios hasta las bases de datos más complejas, todos con una protección adecuada.

1. A fin de garantizar la integridad de la información, los Coordinadores, Analistas y/o Asistentes de Analista de la Gerencia de Informática serán los encargados de realizar que los respaldos de los sistemas administrativos para que se ejecuten puntualmente según el calendario programado.

2. Para garantizar la protección de la información crítica, se realizarán respaldos periódicos de los datos almacenados en las cuentas de usuario del servidor de dominio. Estos respaldos incluirán las carpetas y archivos personales de los usuarios activos, así como los archivos compartidos de las gerencias y las carpetas privadas.

3. Se implementará un proceso de respaldo regular del código fuente de los sistemas y sus bases de datos. Este proceso abarca tanto los programas como su estructura, y se realizará conforme a lo pautado en el plan operativo anual.

4. Todas las copias de seguridad se almacenarán en unidades externas para asegurar su integridad y disponibilidad en caso de cualquier eventualidad.

5. La Gerencia de Informática consolidará un informe al final de cada trimestre para dejar constancia de la realización de todos los servicios de respaldo.

PROCEDIMIENTO PARA RESPALDAR LA DATA CONTENIDA EN CUENTAS DE USUARIO, SISTEMAS Y BASE DE DATOS		
PASO	RESPONSABLE	ACCIÓN
1	Gerente	- Asigna al Coordinador/Analista o Asistente para que realice la revisión de la ejecución de los respaldos automáticos.
2	Coordinador/Analista o Asistente de Analista	- Recibe instrucciones para realizar la revisión de los respaldos automáticos. - Revisa el " programador de tareas " para crear y/o administrar las tareas de respaldo que el servidor llevará a cabo de forma automática los días y horas especificadas, las tareas estarán almacenadas en carpetas de la biblioteca del " programador de tareas ".

		<ul style="list-style-type: none"> - Notifica al Gerente de la ejecución de la tarea programada de respaldo en tiempo real. - Garantiza el respaldo de las carpetas de trabajo del servidor de dominio. Guarda copias de las carpetas por gerencias, contentivas a su vez de subcarpetas, una por cada usuario y/o área administrativa, esa data la extrae del servidor de dominio y la almacena en unidades externas, en la ruta correspondiente, al cierre de cada trimestre. - Utiliza el gestor de base de datos Mysql, del servidor de base de datos. - Efectúa los respaldos a través de la opción de exportación de tablas o base de datos que ofrece Mysql y la acompaña con la estructura y los datos exportados en formato (.sql), que a su vez lo comprime en formato ZIP o RAR. La información la guarda en unidades externas en una carpeta con la ruta correspondiente al cierre de cada trimestre. - Resguarda una imagen actualizada de la estructura de la BD. guarda una copia de la última versión que incluye las modificaciones solicitadas, parches en procedimientos, ajustes varios, entre otras, tanto para los sistemas libres como los sistemas privativos implantados. - La información se guarda en unidades externas, en la carpeta con la ruta correspondiente al cierre de cada trimestre.
3	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> - Consolida el informe trimestral según plan operativo, donde se plasma la realización de todos los servicios de respaldo.

NORMAS ESPECÍFICAS PARA OFRECER SOPORTE TÉCNICO EN ENTORNOS VIRTUALES

Son un conjunto de lineamientos y procedimientos establecidos para garantizar la calidad, eficiencia y continuidad del servicio de asistencia técnica en plataformas digitales como: videoconferencias, seminarios web y clases virtuales. Estas normas establecen los canales de atención, los tiempos de respuesta, los niveles de soporte, las herramientas a utilizar y los protocolos de comunicación, entre otros aspectos, con el objetivo de brindar una experiencia óptima al usuario final.

1. Para participar en una videoconferencia, es indispensable contar con los siguientes recursos: Equipo de computación adecuado, laptop, teléfono inteligente o tablet con sistema operativo actualizado, una conexión a internet estable y ancho de banda, dispositivos de audio y video (Una cámara web con buena resolución, un micrófono y altavoces o auriculares en óptimas condiciones).

2. El personal técnico a cargo de las videoconferencias deberá poseer un conocimiento previo de las herramientas tecnológicas que serán utilizadas para este tipo de encuentros virtuales. Esto garantizará una Interacción fluida y efectiva entre los participantes con el máximo aprovechamiento de las funcionalidades de las herramientas, contribuyendo a la realización de reuniones productivas y concisas.

3. En caso de que la videoconferencia requiera ser grabada, el personal técnico utilizara herramientas especializadas de software para tal fin, como captura de pantalla o ventana de la videoconferencia, estos programas deberán de estar actualizados, además debe ser comprobado su funcionamiento antes del momento de ser requerido.

4. Una vez finalizada la videoconferencia, se llevarán a cabo las siguientes acciones: Se cerrarán todas las aplicaciones y programas utilizados durante la reunión. Se liberarán los recursos del sistema para optimizar su funcionamiento y se desconectarán los equipos utilizados y se resguardarán en la Gerencia de Informática, con el fin de garantizar su seguridad y evitar posibles incidentes.

PROCEDIMIENTO PARA OFRECER SOPORTE TÉCNICO EN ENTORNOS VIRTUALES		
PASO	RESPONSABLE	ACCIÓN
1	Gerente	<ul style="list-style-type: none">- Ante una invitación a participar en una videoconferencia, designa al Coordinador/Analista o Asistente de Analista para que realice la instalación y proporcione asistencia técnica durante la videoconferencia, asegurando una participación exitosa en las reuniones virtuales de la Contraloría.- Garantizar la disponibilidad de un equipo de computación adecuado: PC, laptop, teléfono inteligente o tablet con sistema operativo actualizado.- Una conexión a internet estable y de alta velocidad.- Una cámara web con buena resolución, un micrófono y altavoces o auriculares en óptimas condiciones.

2	Coordinador/ Analista o Asistente de Analista	<ul style="list-style-type: none"> - Procederá a instalar todo el equipamiento necesario para una óptima calidad de la señal audiovisual: 1. Realizará pruebas exhaustivas de conexión antes de la reunión virtual, para asegurar una participación fluida y sin interrupciones. 2. Valida que el equipo a utilizar, tenga instalada y actualizada una aplicación para videoconferencia: (Zoom, Google Meet, Jitsi Meet, Microsoft Teams etc.) o bien vía web, según las indicaciones proporcionadas por el anfitrión de la videoconferencia 3. Realiza pruebas de sonido (cometas, micrófono) y de video antes de entrar a la reunión, verifica el correcto funcionamiento de los dispositivos y la conexión a internet.
3	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe del anfitrión de la videoconferencia un enlace único para unirse a la reunión, vía correo electrónico o a través de una plataforma de mensajería instantánea como WhatsApp, telegram, correo electrónico o cualquier otra vía. - En algunos casos, se proporcionan credenciales adicionales como: ID de reunión y código de acceso, enlace de la reunión, nombre de usuario y contraseña que utilizaran en el ingreso a la reunión virtual. - En caso de activar la Grabación de la videoconferencia, se abre el programa de captura de pantalla o programa especializado de grabación de video, se revisa la configuración, se realizan pruebas de funcionamiento (video y sonido) antes de iniciar la videoconferencia.

4	Coordinador/ Analista o Asistente de Analista	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe del Gerente las credenciales para conectarse a la reunión con al menos 20 minutos de anticipación. - Nuevamente verifica la conexión y realizar ajustes si es necesario. - Los soportistas asignados para instalar y atender la videoconferencia, deben estar atentos a las Incidencias durante el desarrollo de la videoconferencia (interrupción de señal, congelamiento de pantalla, sin audio, sin video) y solventarán la contingencia. - El personal técnico a cargo de las videoconferencias deberá poseer un conocimiento de las herramientas utilizadas para este tipo de reuniones virtuales. Esto permitirá: facilitar una interacción efectiva entre los participantes, garantiza el máximo aprovechamiento de las funcionalidades de las herramientas y contribuye a la realización de reuniones productivas y concisas. <p>Una vez finalizada la videoconferencia, se llevarán a cabo las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se cerrarán todas las aplicaciones y programas utilizados durante la reunión. - Se liberarán los recursos del sistema para optimizar su funcionamiento. - Se desconectarán los equipos utilizados, con el fin de garantizar su seguridad y evitar posibles incidentes.
---	---	---

GLOSARIO DE TÉRMINOS

ABA de CANTV: se refiere al servicio de Acceso de Banda Ancha que ofrece la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (CANTV). Es el principal servicio de Internet residencial de banda ancha en Venezuela.

Apache: también conocido como Apache HTTP Server, es un servidor web de código abierto y multiplataforma, desarrollado y mantenido por la Apache Software Foundation. Es uno de los servidores web más populares y utilizados en el mundo, y desempeña un papel fundamental en la infraestructura de Internet.

ARC (Comprobante de ARC): Es un documento que emiten los empleadores para detallar los pagos y retenciones de Impuesto Sobre la Renta (ISLR) realizados a sus empleados durante el año fiscal. Es necesario para que los empleados puedan realizar su declaración de ISLR.

Base legal: Conjunto de normas o reglas jurídicas que sirven de fundamento para llevar a cabo los actos dentro de un procedimiento.

Certificado SSL: (Secure Sockets Layer) es un certificado digital que autentica la identidad de un sitio web y habilita una conexión cifrada. En otras palabras, es como un «carné de identidad» digital para un sitio web, que verifica que el sitio es quien dice ser y que la comunicación entre el usuario y el sitio es segura.

Código QR (Quick Response): es un código de barras bidimensional que puede almacenar una gran cantidad de información, como texto, direcciones URL, información de contacto, etc. Se caracteriza por su forma cuadrada con módulos negros dispuestos en un patrón sobre un fondo blanco.

Contraseña (password): Secuencia alfabética, numérica o combinación de ambas, protegida por reglas de confidencialidad, utilizada para verificar la autenticidad de la autorización expedida a un usuario para acceder a la data o a la información contenidas en un sistema.

Computador: Dispositivo o unidad funcional que acepta data, la procesa de acuerdo con un programa guardado y genera resultados, incluido operaciones aritméticas o lógicas.

Data (Datos): Hechos, conceptos, instrucciones o caracteres representados de una manera apropiada para que sean comunicados, transmitidos o procesados por seres humanos o por medios automáticos y a los cuales se le asigna o se les puede asignar un significado.

Deco: se refiere comúnmente a un sistema de Wi-Fi Mesh fabricado por TP-Link. Estos sistemas están diseñados para proporcionar una cobertura Wi-Fi amplia y estable en todo un hogar o espacio grande.

DNS: son las siglas de Domain Name System (Sistema de Nombres de Dominio). Es, en esencia, la agenda telefónica de Internet. Permite a los usuarios acceder a sitios web utilizando nombres de dominio fáciles de recordar (como "google.com") en lugar de direcciones IP numéricas complejas (como "172.217.160.142").

Documento: Registro incorporado en un sistema en forma de escrito, video, audio o cualquier otro medio, que contiene data o información acerca de un hecho o acto capaces de causar efectos jurídicos.

Dominio: Conjunto de computadoras conectadas en una red informática que confían a uno de los equipos de dicha red, la administración de los usuarios y privilegios que cada uno de los usuarios tiene en dicha red.

Dirección MAC: (Media Access Control) es un identificador único asignado a cada interfaz de red de un dispositivo, como una tarjeta de red Ethernet o Wi-Fi. Se utiliza para la comunicación dentro de una red local (LAN) y es esencial para el funcionamiento de protocolos de red como Ethernet.

dirección IP: (Protocolo de Internet) es un identificador numérico único asignado a cada dispositivo conectado a una red informática que utiliza el Protocolo de Internet para la comunicación. Es como la dirección de una casa en el mundo de Internet, que permite que los datos se envíen al dispositivo correcto.

Firmware: Programa o segmento de programa incorporado de manera permanente en algún componente de hardware.

Flayer: es un término inglés que se utiliza ampliamente en español y su significado principal es: se refiere a un folleto pequeño, generalmente de una sola hoja, que se utiliza para promocionar un producto, servicio o evento. También se le conoce como "volante" o "folleto".

Firewall de red: también conocido como cortafuegos, es un sistema de seguridad que monitorea y controla el tráfico de red entrante y saliente, permitiendo o bloqueando paquetes de datos en función de un conjunto de reglas de seguridad predefinidas. Su objetivo principal es proteger una red informática de accesos no autorizados y amenazas externas.

Firmware: es un tipo de software que está integrado en el hardware de un dispositivo electrónico. Actúa como un intermediario entre el hardware y el software de nivel superior, como el sistema operativo, permitiendo que el dispositivo funcione correctamente.

FO: se refiere a «fibra óptica», una tecnología de transmisión de datos que utiliza hilos delgados de vidrio o plástico para enviar pulsos de luz.

Formulario: Papel de trabajo en el cual se imprime información constatan y prevé una serie de espacios para

asentar información variable.

Framework: se refiere a un marco de trabajo, una estructura conceptual y tecnológica que sirve como base para construir software o aplicaciones. Proporciona una serie de herramientas, bibliotecas y convenciones que facilitan el desarrollo, permitiendo a los programadores centrarse en la lógica específica de su aplicación en lugar de tener que reinventar la rueda.

FTP: son las siglas de **File Transfer Protocol** (Protocolo de Transferencia de Archivos). Es un protocolo de red utilizado para transferir archivos entre computadoras a través de una red TCP/IP, como Internet.

Funcionarios: Individuos que, en razón de nombramiento de autoridad competente o de otro medio de derecho público, reuniendo los requisitos personales y del cargo participan en el ejercicio de funciones públicas al servicio de entidades estatales.

Gerencia: Primer gran sector o subdivisión administrativa de una organización. A partir de la presidencia, la empresa suele subdividirse en gerencias.

Google search Console: es un servicio gratuito de Google que permite a los propietarios de sitios web supervisar y mantener la presencia de su sitio en los resultados de la Búsqueda de Google. Proporciona información valiosa y herramientas para ayudar a comprender cómo Google ve un sitio web y cómo optimizarlo para mejorar su rendimiento en la búsqueda.

Hardware: Equipos o dispositivos físicos considerados en forma independiente de su capacidad o función, que conforman un computador o sus componentes periféricos, de manera que pueden incluir herramientas, implementos, instrumentos, conexiones, ensamblajes, componentes y partes.

Indexación: En el contexto de las bases de datos, la indexación es una técnica que permite acelerar la búsqueda de información. Se crea un índice, que es una estructura de datos que contiene una copia ordenada de una o más columnas de una tabla, junto con punteros a las filas correspondientes.

Información: Significado que el ser humano le asigna a la data utilizando las convenciones conocidas y generalmente aceptadas.

Mantenimiento. Acción o conjunto de acciones destinadas a prever y asegurar el mantenimiento normal, la eficiencia y la buena presentación de un bien.

Mantenimiento Correctivo: es el mantenimiento efectuado para restablecer a sus condiciones normales de servicio u operación en la oportunidad posterior a la ocurrencia de la falla.

Mantenimiento Preventivo: Mantenimiento efec-

tuado en forma planificada y programada, con el fin de reducir la ocurrencia de fallas del bien.

Manual: Documento que sirve de guía para ayudar a entender el funcionamiento de algo, o bien que educa a sus lectores a cerca de un tema de forma ordenada y concisa.

Mensaje de Datos. Cualquier pensamiento, idea, imagen, audio, data o información, expresados en un lenguaje conocido que puede ser explícito secreto (encriptado), preparados dentro de un formato adecuado para ser transmitido por un sistema de comunicaciones.

Meta: Especificación cuantitativa o la concretización de un fin.

Método: Manera de realizar una labor en forma racional y de acuerdo a los objetivos.

Migración de datos: es el proceso de mover información digital de un lugar a otro. Este traslado puede ocurrir entre diferentes tipos de almacenamiento, formatos o sistemas informáticos.

MySQL: es un sistema de gestión de bases de datos relacional (RDBMS, por sus siglas en inglés) de código abierto, desarrollado y mantenido por Oracle Corporation. Es uno de los sistemas de gestión de bases de datos más populares y utilizados en el mundo, especialmente en aplicaciones web.

Normas: Reglas a seguir para la ejecución de los procedimientos. Son de carácter particular y específico en cada procedimiento.

Organización: Arreglo de las funciones que se estiman necesarias para lograr el objetivo, y es una indicación de la autoridad y la responsabilidad asignada a las personas que tienen a su cargo la ejecución de las funciones respectivas.

Plasma: es un tipo de pantalla plana que utiliza pequeñas celdas que contienen gases nobles (como el neón y el xenón) para generar luz. Estas celdas, cuando son estimuladas eléctricamente, se convierten en plasma, un estado de la materia que emite luz ultravioleta. Esta luz ultravioleta, a su vez, excita fósforos de colores (rojo, verde y azul) que recubren las celdas, produciendo la luz visible que forma la imagen en la pantalla.

Plugin: también conocido como complemento, es un componente de software que añade funcionalidades específicas a un programa o aplicación existente. En otras palabras, son extensiones que permiten personalizar y ampliar las capacidades de un software sin modificar su código base.

Procedimiento: Sucesión cronológica o secuencia de operaciones conectadas entre sí, de acuerdo a la aplicación de un método determinado, para el reclutamiento.

to de personal.

Proceso: Serie de operaciones que se realizan de acuerdo con unas normas, de manera secuencial y lógica. Constituyente un instrumento para alcanzar los objetivos y metas de la organización. Todo proceso se descompone de una serie de procedimientos y estos en métodos.

Procesamiento de Datos o Información: Realización sistemática de operaciones sobre data o sobre información, reales como manejo, fusión, organización o cómputo.

Programa: Plan, rutina o secuencia de instrucciones utilizados para un trabajo en particular o resolver un problema dado a través de un computador.

Responsive: se refiere a la capacidad de un sitio web o aplicación para adaptarse y mostrarse correctamente en diferentes dispositivos y tamaños de pantalla, como computadoras de escritorio, portátiles, tabletas y teléfonos móviles.

Router o enrutador: es un dispositivo de red que conecta múltiples redes o subredes y dirige el tráfico de datos entre ellas. En esencia, actúa como un director de tráfico para los datos que viajan a través de Internet o de una red local.

Seguridad: Condición que resulta del establecimiento y mantenimiento de medidas de protección, que garanticen un estado de inviolabilidad de influencias o de actos hostiles específicos que puedan propiciar el acceso a la data de personas no autorizadas, o que afecten la operatividad de las funciones de un sistema de computación.

Sección: Cuarta subdivisión administrativa de la organización. Los departamentos generalmente se subdividen en secciones. En contadas empresas la presente esquematización es ignorada y la sección, en estos casos, suele subdividirse en departamentos o divisiones.

Script SQL: es un conjunto de comandos SQL (Structured Query Language) que se almacenan en un archivo y se ejecutan secuencialmente en un sistema de gestión de bases de datos relacionales (SGBDR). Estos scripts permiten automatizar tareas, administrar bases de datos y realizar operaciones complejas de manera eficiente.

Servidor: Aplicación en ejecución (software) capaz de atender las peticiones de un cliente y devolver una respuesta en concordancia. Los servidores se pueden ejecutar en cualquier tipo de computadora, incluso en computadoras dedicadas a las cuales se les conoce individualmente como "Servidor".

Sistema: Cualquier arreglo organizado de recursos y procedimientos diseñados para el uso de tecnologías de información, unidos y regulados por interacción o interdependencia para realizar una función operacional o satisfactoria.

cer un requerimiento dentro de unas especificaciones previstas.

Software: Información organizada en forma de programas de computación, procedimientos y documentación asociados, concebidos para realizar la operación de un sistema, de manera que pueda proveer de instrucciones a los computadores, así como de data expresada en cualquier forma, con el objeto de que los computadores realicen funciones específicas.

SSID Broadcast: se refiere a la capacidad de un enrutador o punto de acceso inalámbrico para transmitir o no el nombre de su red inalámbrica (SSID).

Software Libre: Programa de computación cuya licencia garantiza al usuario acceso al código fuente del programa y lo autoriza a ejecutarlo con cualquier propósito, modificarlo o redistribuir tanto el programa original como sus modificaciones en las mismas condiciones de licenciamiento acordadas al programa original, sin tener que pagar regalías los desarrolladores previos.

Spam: se refiere a mensajes no solicitados y no deseados, enviados masivamente a un gran número de destinatarios. Estos mensajes pueden ser enviados a través de diferentes canales, como el correo electrónico, mensajes de texto, redes sociales, comentarios en blogs, etc.

Tarjeta inteligente: Rotulo, cedula o carnet que se utiliza como instrumento de identificación, de acceso a un sistema; de pago o de crédito, y que contiene data, información ambas, de uso restringido sobre el uso autorizado para portarla.

Telemática: Cubre un campo científico y tecnológico de una considerable amplitud, englobando el estudio, diseño, gestión y aplicación de redes y servicios de comunicaciones, para el transporte, almacenamiento y procesamiento para cualquier tipo de información (datos, voz, video, etc.), incluyendo el análisis y diseño de tecnologías y sistemas de conmutación.

Unidad: Quinta subdivisión administrativa de la organización. Las secciones están constituidas por unidades. Estas, a su vez, suelen estar formadas por grupos de empleados con un empleado responsabilizado por su acción.

Virus: Programa o segmento de programa indeseado que desarrolla incontroladamente y que genera efectos destructivos o perturbadores en un programa o componente del sistema.

Web: Documento electrónico que contiene información, cuyo formato se adapta para estar insertado en el World Wide web, de manera que los usuarios a nivel mundial puedan entrar a la misma por medio del uso de un navegador, visualizándola con un dispositivo móvil como un Smartphone o un monitor de computadora.

WinSCP: es un cliente FTP y SFTP gratuito y de código abierto para Windows. Su principal función es la transferencia segura de archivos entre una computadora local y un servidor remoto. Además de FTP y SFTP, también soporta el protocolo SCP (Secure Copy).

WPA2 y WPA3: son protocolos de seguridad para redes Wi-Fi que protegen la conexión inalámbrica de accesos no autorizados.

ZIP y RAR: son dos formatos de archivo de compresión muy populares utilizados para reducir el tamaño de uno o varios archivos, facilitando su almacenamiento y transferencia.

ANEXO N° 01: Modelo de Formato para el inventario, mantenimiento



XX - Trimestre: X Año: XXXX

EQUIPOS OPERATIVOS: GERENCIA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX									
N°	USUARIO	CPU MODELO / LAPTOP	MONITOR	TECLADO	MOUSE	SWITCH/ROUTER	IMPRESORA	REGULADOR	FIRMA
1									
2									
3									
4									
Página 1									
TOTAL									

ANEXO N° 02: Modelo de Formato solicitud de servicio.

 <p style="text-align: center;">GERENCIA DE INFORMÁTICA SOLICITUD DE SERVICIO Fecha: _____</p> <p>Gerente: _____ Usuario: _____ Contingencia: _____</p> <p>Observaciones: _____</p> <p>Experto Realizado por: _____</p> <p style="text-align: center;">*Firma y sello Confianza*</p>	 <p style="text-align: center;">GERENCIA DE INFORMÁTICA SOLICITUD DE SERVICIO Fecha: _____</p> <p>Gerente: _____ Usuario: _____ Contingencia: _____</p> <p>Observaciones: _____</p> <p>Experto Realizado por: _____</p> <p style="text-align: center;">*Firma y sello Confianza*</p>
Página 1	
 <p style="text-align: center;">GERENCIA DE INFORMÁTICA SOLICITUD DE SERVICIO Fecha: _____</p> <p>Gerente: _____ Usuario: _____ Contingencia: _____</p> <p>Observaciones: _____</p> <p>Experto Realizado por: _____</p> <p style="text-align: center;">*Firma y sello Confianza*</p>	 <p style="text-align: center;">GERENCIA DE INFORMÁTICA SOLICITUD DE SERVICIO Fecha: _____</p> <p>Gerente: _____ Usuario: _____ Contingencia: _____</p> <p>Observaciones: _____</p> <p>Experto Realizado por: _____</p> <p style="text-align: center;">*Firma y sello Confianza*</p>

ANEXO N° 03: Modelo de Formato para el control de las actualizaciones al portal oficial Web.

		GERENCIA DE INFORMÁTICA	
Control de actualizaciones al portal oficial www.contraloriadearagua.gob.ve			
Identificación del Solicitante		Fecha de Solicitud:	
Nombre del Funcionario:	Cargo:	Gerencia/Unidad solicitante:	Firma
Contenidos			
Sección	Naturaleza del Contenido		
Observaciones:			
Autorizado por:	Revisado por:	Asignado a:	
Nombre:	Nombre:	Nombre:	
Cargo:	Cargo:	Cargo:	
Firma:	Firma:	Firma:	
El Usuario está conforme con la publicación realizada: _____			Firma del funcionario y sello

ANEXO N° 04: Modelo de Formato minuta de reunión.

		Gerencia de Informática	
Fecha Reunión:	Día	Mes	Año
Página:	1/1		
Minuta de Reunión			
Asunto: Reunión en la oficina de INFORMATICA para tratar asunto relacionado con...			
Gerencias y Unidades Involucradas: GERENCIA DE INFORMÁTICA			
Participantes:			
Nombre y Apellido	Cargo	Cédula	Firma
Actividades Realizadas			
El motivo de la reunión fue para ...			

ANEXO N° 05: Modelo de Formato hoja de servicios de sistemas

	Contraloría del estado Aragua Gerencia de Informática	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Día</td> <td style="text-align: center;">Mes</td> <td style="text-align: center;">Año</td> </tr> <tr> <td>Fecha I:</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fecha F:</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N°:</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		Día	Mes	Año	Fecha I:				Fecha F:				N°:			
	Día	Mes	Año															
Fecha I:																		
Fecha F:																		
N°:																		
Hoja de servicio de Sistemas																		
1. Nombre del Sistema:																		
2. Unidad o Gerencia Solicitante:																		
3. Responsable del Servicio:																		
4. Horas Invertidas:																		
5. Servicio:																		
Mantenimiento de Base de Datos <input type="checkbox"/>	Falla de Sistema <input type="checkbox"/>	Respaldos <input type="checkbox"/>																
Creación de Usuarios <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>	creación de Sistemas <input type="checkbox"/>																
		Actualización <input type="checkbox"/>																
Descripción del Servicio																		
Nombre y C.I. del Responsable	Nombre y C.I. del Solicitante	Nombre y C.I. del Gerente Solicitante																
Firma Responsable:	Firma Solicitante:	Firma Gerente Solicitante:																

ANEXO N° 06: Modelo de Formato Hoja de capacitación.

+	 <p>Contratoría del estado Aragua Gerencia de Informática</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Día</td> <td style="text-align: center;">Mes</td> <td style="text-align: center;">Año</td> </tr> <tr> <td>Fecha I.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fecha F.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">N°:</td> </tr> </table>		Día	Mes	Año	Fecha I.				Fecha F.				N°:			
	Día	Mes	Año															
Fecha I.																		
Fecha F.																		
N°:																		
Hoja de Capacitación																		
1. Nombre del Sistema:																		
2. Unidad o Gerencia solicitante: GERENCIA DE																		
3. Responsable del servicio:																		
4. Horas invertidas: DIAS																		
Contenido																		
Nº	CÉDULA	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA															
1																		
2																		
3																		
4																		
5																		



Maracay, 27 de Junio de 2024

GERENCIA DE INFORMÁTICA

N°:021

INFORME TÉCNICO

Por medio del presente se informa lo siguiente:

Dichos dispositivos ameritan de mantenimiento preventivo y correctivo para asegurar su correcto funcionamiento prolongar su vida útil, al implementar un plan de mantenimiento regular se evitan costosas reparaciones, se minimizan los tiempos de inactividad y se logra maximizar la productividad.

Así mismo es importante contratar servicios técnicos especializados de HP, Xerox, Samsung, canon y Epson para asegurar que las impresoras estén siempre en óptimas condiciones.

DATOS DE AUTORIZACION	
Realizado por: Nombre y Apellido del Soportista	Aprobado por: Nombre y Apellido del Gerente
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:

ANEXO N° 08: Modelo de Formato de Publicaciones en el Plasma Principal.



**CONTRALORIA DEL ESTADO ARAGUA
GERENCIA DE INFORMÁTICA
PUBLICACIÓN EN EL PLASMA PRINCIPAL
(Formato N° 8)**

FECHA	PUBLICACIÓN	LLEVA CUMPLIADOS	REALIZADO POR	GERENCIA SOLICITANTE / FIRMA CONFORME []

ANEXO N° 09: Modelo de Formato control por cambio de Toner o Recarga de tinta para impresoras



**CONTRALORIA DEL ESTADO ARAGUA
GERENCIA DE INFORMÁTICA
CONTROL DE: CAMBIO DE TONER / RECARGA DE TINTA PARA IMPRESORAS
(Formato N° 9)**

FECHA	GERENCIA	MODELO / IMPRESORA	TINTA TONER	REALIZADO POR	GERENCIA / FIRMA CONFORME	GERENTE DE INFORMATICA

ARTÍCULO 2: Se deroga el Manual de Normas y Procedimientos de la Gerencia de Informática de la Contraloría del estado Aragua, dictado mediante Resolución

N° 239-2019, de fecha **20/12/2019**, publicada en Gaceta Oficial del Estado Aragua, Ordinaria **2835**, de fecha **10 de septiembre de 2020**.

Se emiten tres (03) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto.

CÚMPLASE Y PUBLÍQUESE.

Dado, firmado y sellado en el Despacho del Contralor del estado Aragua, en Maracay, a los nueve (09) días del mes de abril de 2025. Años: 214° de la Independencia, 166° de la Federación y 26° de la Revolución Bolivariana.

CÉSAR AUGUSTO OTERO DUNO. (FDO)

CONTRALOR DEL ESTADO ARAGUA.

Resolución N° 01-00-000155, de fecha 6 de julio de 2022, de la Contraloría General de la República, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 42.421 de fecha 19 de julio de 2022.

«214° de la Independencia, 166° de la Federación y 26° de la Revolución Bolivariana».