



HONDURAS

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA

Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Sistemas de Información y Soporte Técnico



PRONADERS

Gobierno de la República

Proceso: Actualización Pagina Web PRONADERS.

Objetivo: Mantener la información confiable y eficiente en el portal web de PRONADERS para dar a conocer los diferentes Procesos y actividades que realiza la institución.

Inicia: Recibir solicitud de actualización del portal web (Gerencia, Departamento o unidad solicitante).

Termina: Realizar Pruebas de funcionalidad del contenido en el portal web (INFOTECNOLOGIA).

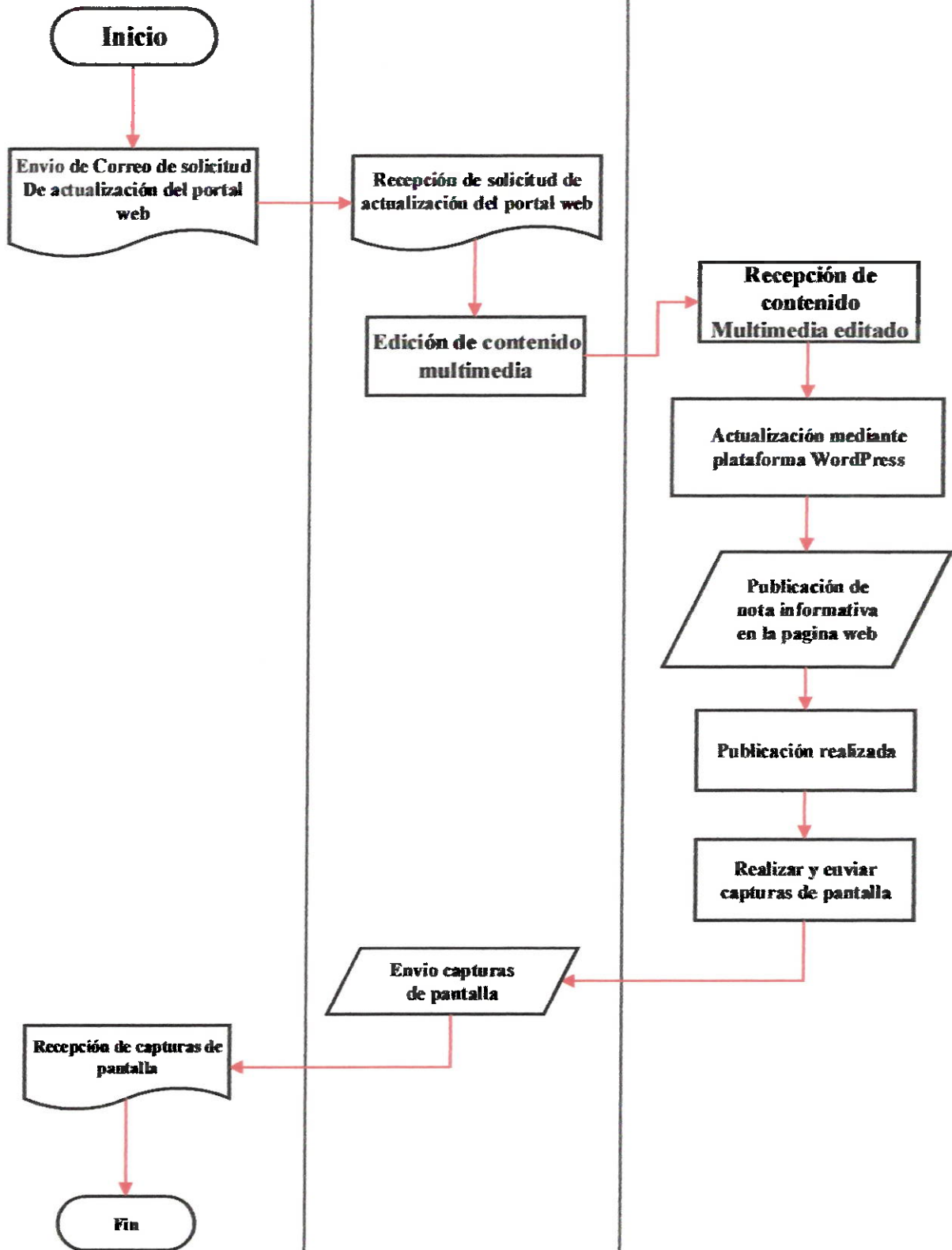
	Procedencia	Insumos	Procedimientos	Productos	Destino	Control
1	Gerencia, Departamento o unidad solicitante PRONADERS	Envía de solicitud de Actualización vía memorándum	Envío de correo de Solicitud de actualización del portal web.	Solicitud de Actualización Enviada del Portal web	Jefatura de Infotecnología	Recepción de solicitud de actualización del portal web
2	Jefatura de Infotecnología	Solicitud de Actualización enviada del Portal web.	Edición de contenido multimedia	Contenido Multimedia editado	Jefatura de Infotecnología	
3	Diseñador Grafico	Contenido Multimedia editado	Actualización mediante plataforma WordPress	Publicación Realizada en la web	www.pronaders.gob.hn	
4.	Diseñador Grafico	Publicación Realizada en la web	Realizar y enviar captura de pantalla	Envío capturas de pantalla	Jefatura de Infotecnología	Recepción y revisión de contenido de capturas de pantalla
5.	Jefatura de Infotecnología	Recibe capturas de pantalla enviadas	Envío de capturas de pantalla.	Recepción de Capturas de pantalla	Gerencia, Departamento o unidad solicitante	Gerencia, Departamento o unidad solicitante revisa la página web de PRONADERS.

Actualización Pagina web PRONADERS

Gerencia, Departamento o unidad solicitante

Jefatura de Infotecnologia

Diseñador Grafico



Proceso: Desarrollo de Sistemas de Información

Objetivo: Crear herramientas tecnológicas para facilitar y automatizar las actividades de los departamentos

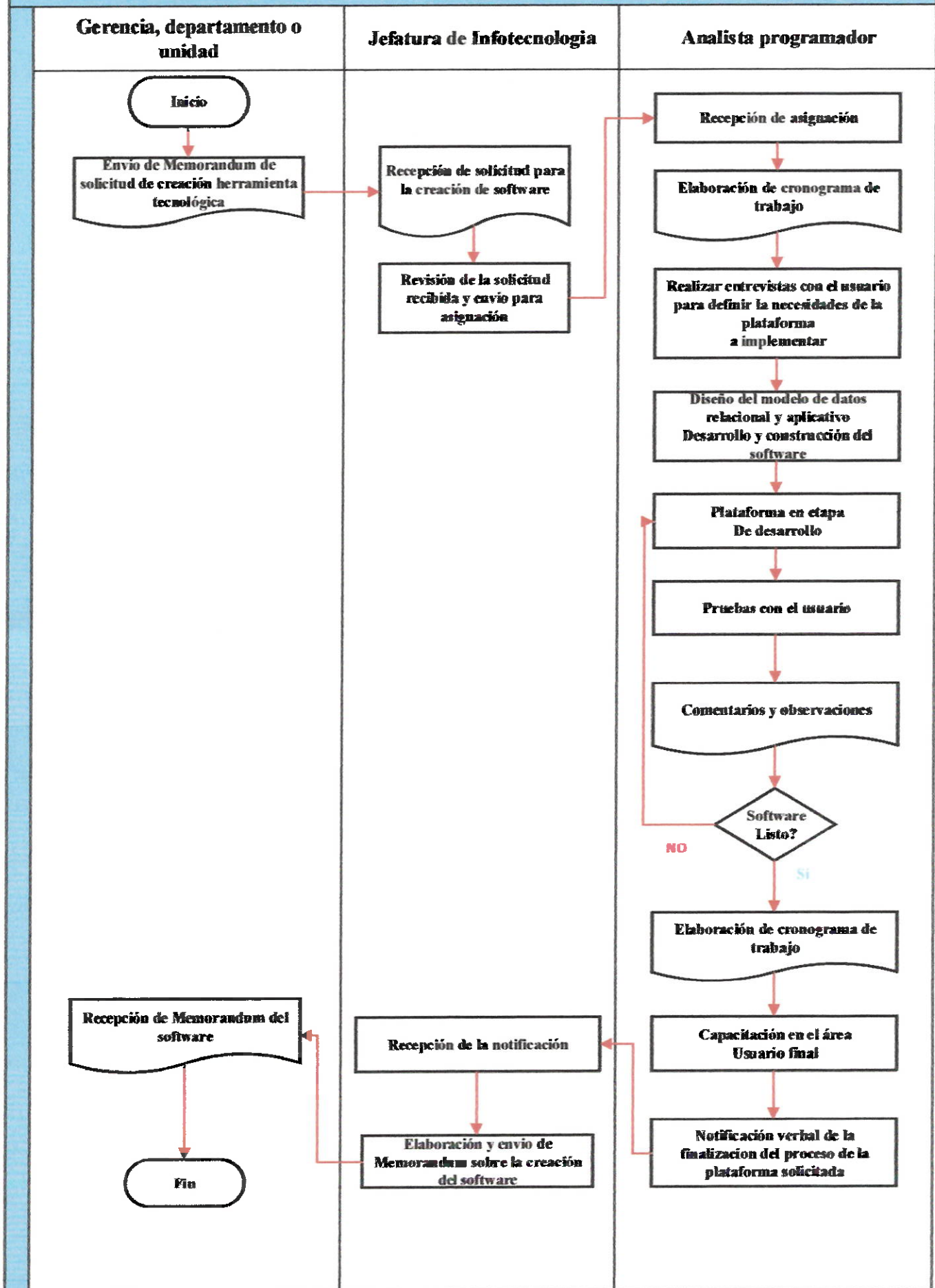
Inicia: Recibir solicitud para el diseño y desarrollo de una nueva aplicación o sistema (Unidad Solicitante)

Termina: Implementación del Sistema (Unidad solicitante)

	Procedencia	Insumos	Procedimientos	Productos	Destino	Control
1	Gerencia, Departamento o unidad	Memorándum de Solicitud	Envío de memorándum de solicitud De creación herramienta tecnológica.	Solicitud Enviada	Jefatura de Infotecnología	Memorándum Recibido
2	Jefatura de Infotecnología	Solicitud Enviada	Revisión de la solicitud recibida y envió para asignación	Recepción de asignación	Analista Programador	
3	Analista Programador	Recepción de asignación	Realizar Entrevistas con el usuario para definir las necesidades de la Plataforma a implementar	Recepción de Información	Analista Programador	
4.	Analista Programador	Recepción de Información	Diseño del modelo de datos relacional y aplicativo desarrollo Construcción del software	Plataforma en etapa de desarrollo	Analista Programador	

5.	Analista Programador PRONADERS	Publicación Realizada en la web	Realizar y enviar captura de pantalla	Envió capturas de pantalla	jefatura de Infotecnologia	
6.	Analista Programador PRONADERS	Plataforma en Etapa de desarrollo	Pruebas con el usuario	Comentarios y observaciones	Analista Programador PRONADERS	
7.	Analista Programador PRONADERS	Plataforma en etapa de desarrollo	Elaboración de manuales técnicos y de usuario.	Manuales elaborados	Analista Programador PRONADERS	
8.	Analista Programador PRONADERS	Manuales elaborados	Capacitación a el área de usuario final	Taller de capacitación impartido	Analista Programador PRONADERS	
9.	Analista Programador PRONADERS	Taller de capacitación Impartido	Notificación verbal de la finalización del proceso de la plataforma solicitada	Recepción de información	Jefe de Infotecnologia	
10.	Jefe de Infotecnologia	Recepción de información	Elaboración y envió memorándum Sobre la creación del software	Memorándum enviado	La Gerencia, Departamento o unidad solicitante	

Desarrollo de sistemas de información



Proceso: Mantenimiento preventivo de Equipo

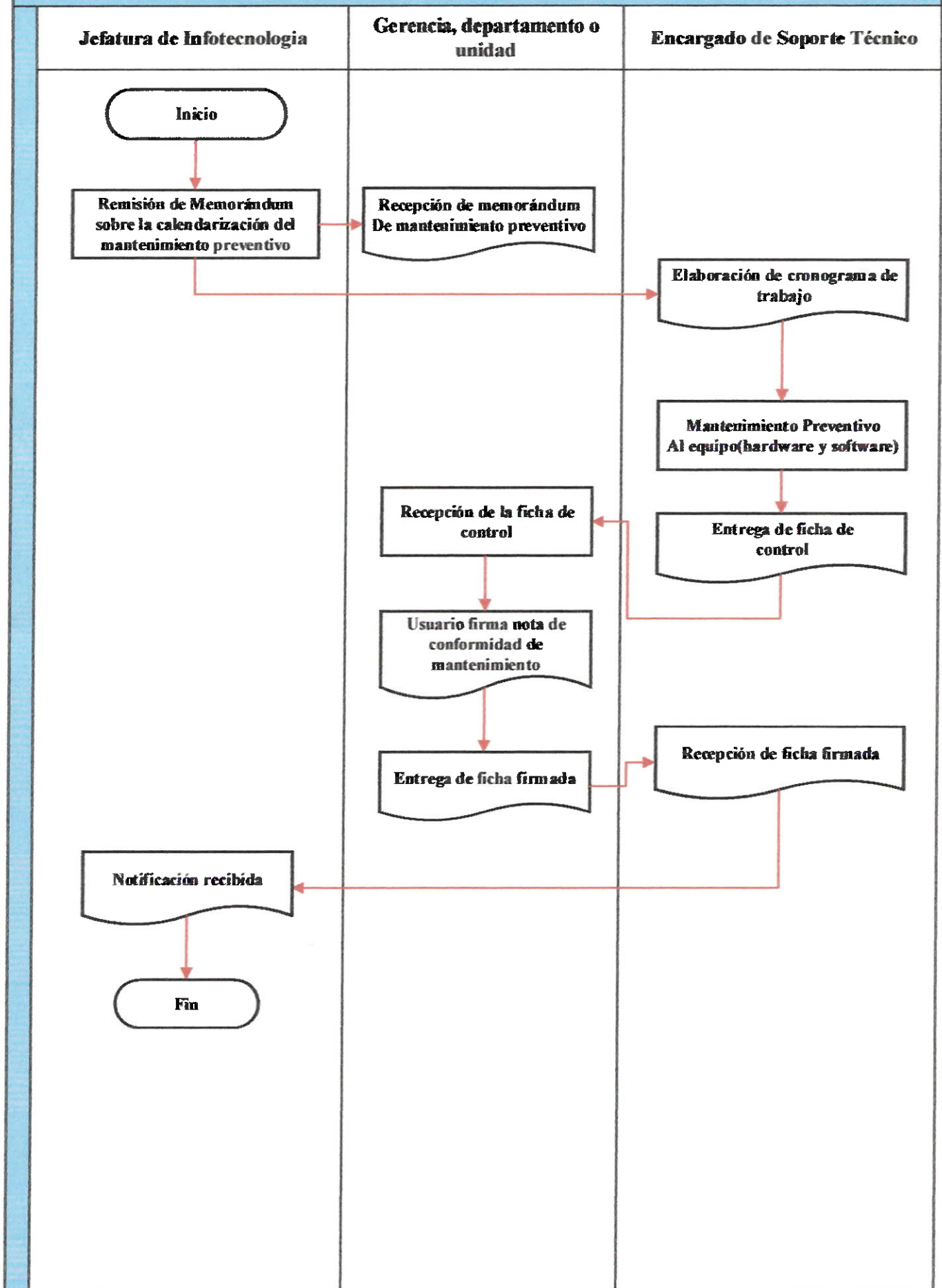
Objetivo: Mantener el hardware y software de PRONADERS en estado óptimo para el correcto funcionamiento y trabajo de todas las Gerencias, departamentos y unidades.

Inicia: Calendarización y Priorización de equipo por departamento

Termina: Empleado firma nota de conformidad de mantenimiento realizado

Paso	Procedencia	Insumos	Procedimientos	Productos	Destino	Control
1	Jefatura de Infotecnología	Remisión de memorándum sobre Calendarización	Enviar memorándum a los departamentos sobre la calendarización del mantenimiento preventivo	Solicitud Enviada	Gerencia, departamento o Unidad y encargado de soporte técnico	
2	Gerencia, departamento o Unidad y encargado de soporte técnico	Solicitud Enviada	Mantenimiento al equipo (hardware y software)	Prevención de daños al hardware y software	Gerencia, departamento o Unidad y encargado de soporte técnico	Encargado de soporte técnico
3	Gerencia, departamento o Unidad y encargado de soporte técnico	Ficha de control	Usuario Firma nota de conformidad de Mantenimiento	Ficha firmada	Soporte técnico	

Mantenimiento Preventivo programado de Equipo



Proceso: Respaldo de Información Servidores

Objetivo: Proteger y garantizar que los recursos de los sistemas de información se mantengan respaldos y sean fácilmente recuperables en el momento que sea requerido.

Inicia: Establecer calendarización para realizar los respaldos

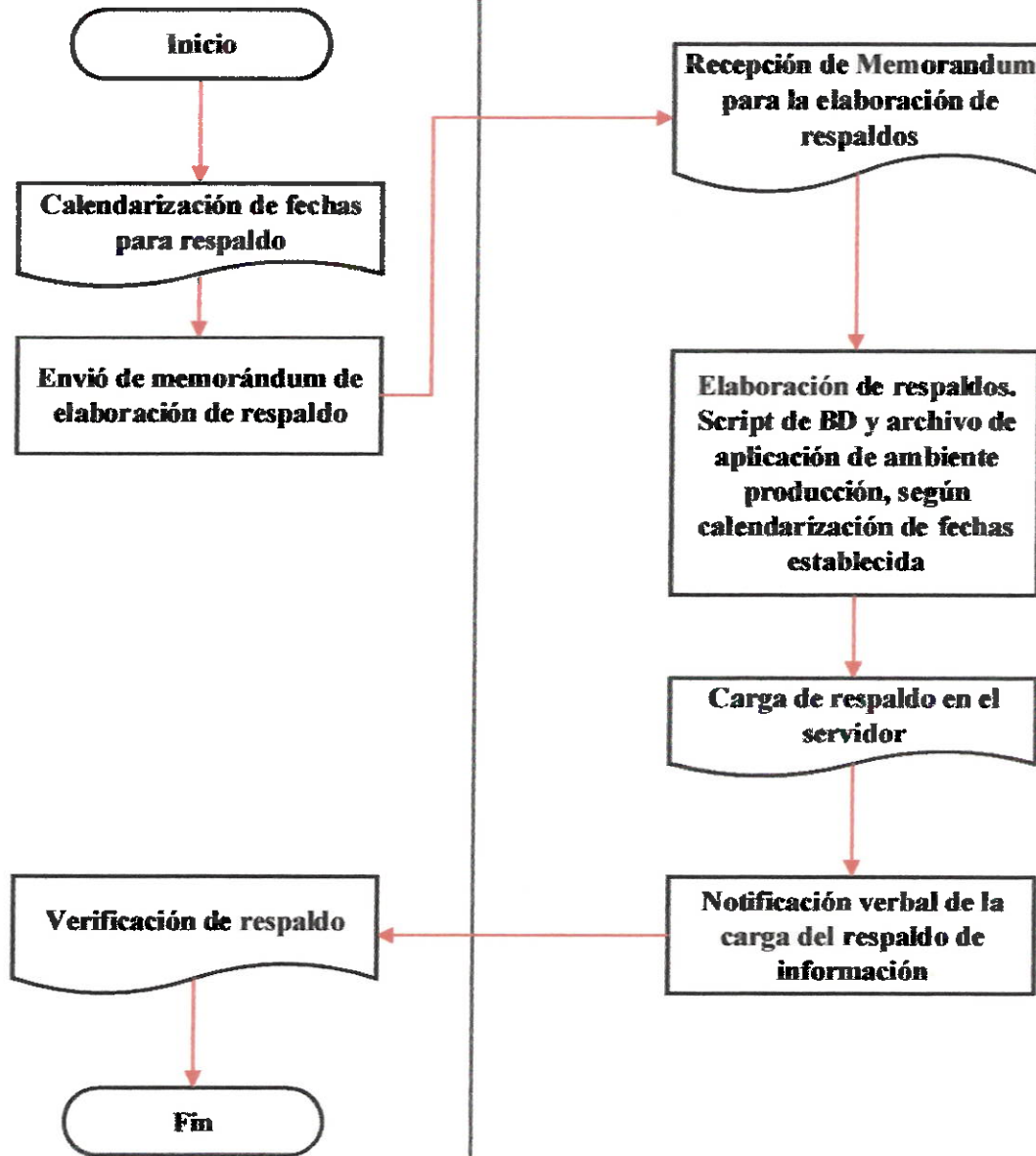
Termina: Se archiva en carpetas en el servidor de respaldos

Paso	Procedencia	Insumos	Procedimientos	Productos	Destino	Control
1	Jefatura de Infotecnología	Calendarización de fechas para respaldo	Envío de memorándum	Memorándum enviado	jefatura de Infotecnología, Encargado de soporte técnico	
2	Jefatura de Infotecnología, Encargado soporte técnico	Memorándum enviado	Elaboración de respaldos, script de BD y archivo de aplicación de ambiente Producción, según Calendarización de fechas establecida.	Respaldo realizado	Servidor de Respaldos	Jefe de Infotecnología

Respaldo de información de los servidores

Jefatura de Infotecnología

Encargado de soporte técnico



PROGRAMA NACIONAL DE DESARROLLO RURAL Y URBANO SOSTENIBLE

Proceso: Respaldo de Información de Usuario

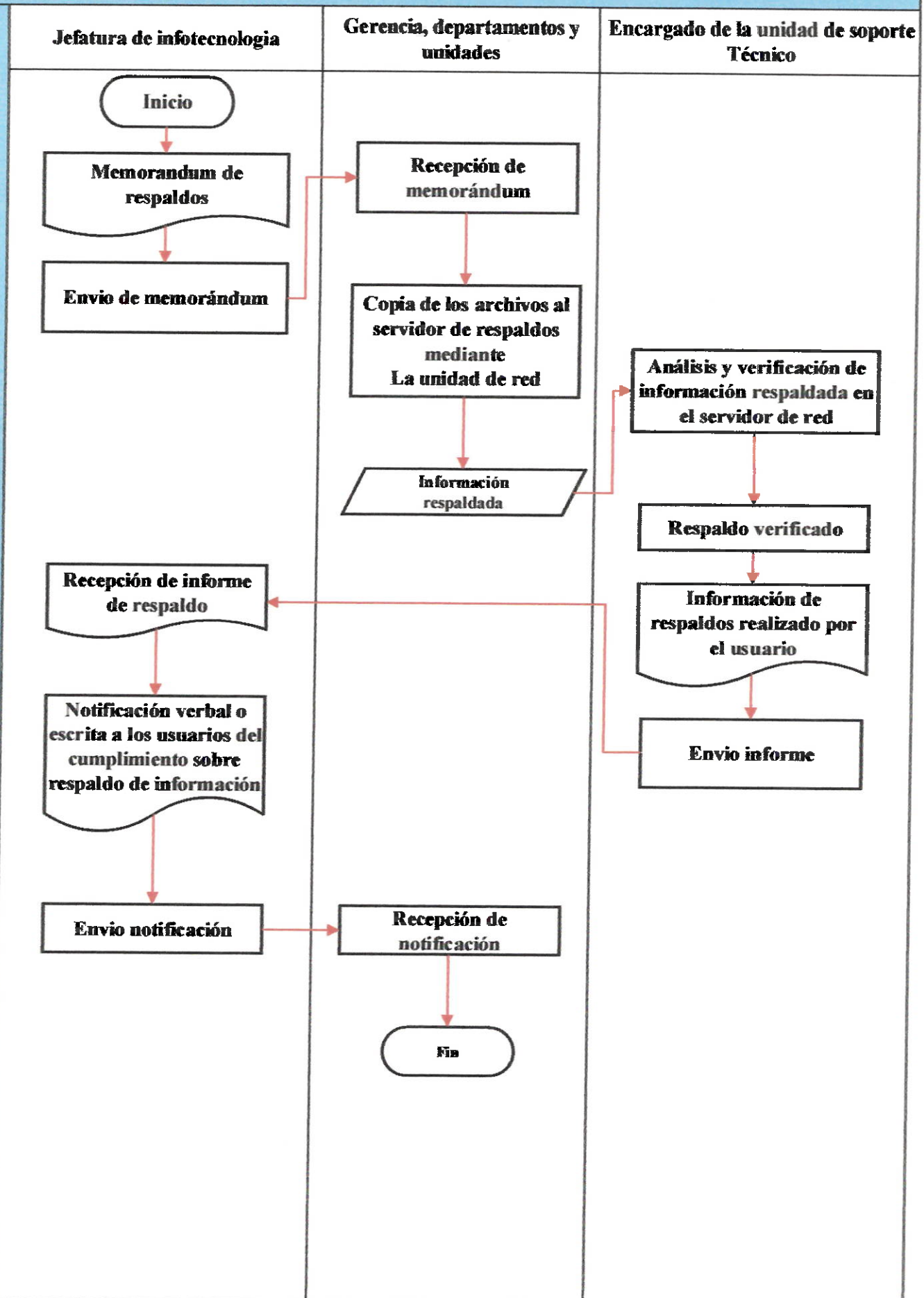
Objetivo: Asegurar que la información generada por las diferentes unidades o departamentos, no se pierda y esté disponible en caso de cualquier contingencia como daño en los discos duros, o eliminación accidental de la información.

Inicia: Establecer calendarización para realizar los respaldos.

Termina: Respaldo realizado en el servidor.

Paso	Procedencia	Insumos	Procedimientos	Productos	Destino	Control
1	Jefe de Infotecnología	Envío de memorándum	Elaboración de respaldos	Memorándum enviado	Gerencias, Departamentos y unidades.	Memorándum recibido
2	Gerencias, Departamentos y unidades.	Memorándum enviado	Copia de los archivos al servidor de respaldos mediante la unidad de red	Información respaldada	Servidor de respaldos En la red	
3.	Servidor de respaldos en la red	Información respaldada	Análisis y verificación de información respaldada en el servidor de red	Respaldo Verificado	Jefatura de Infotecnología	Encargadode soporte técnico.
4.	Jefatura de Infotecnología	Respaldo Verificado	Notificación verbal o escrita a los usuarios del cumplimiento sobre el respaldo de información	Estado del respaldo de información si/no	Gerencias, Departamentos, unidades.	

Respaldo de información de Usuarios



Proceso: Elaboración de constancias.

Objetivo: Obtener información de giras

Inicia: Recibir Memorándum de solicitud de constancias

Termina: Entrega de la constancia

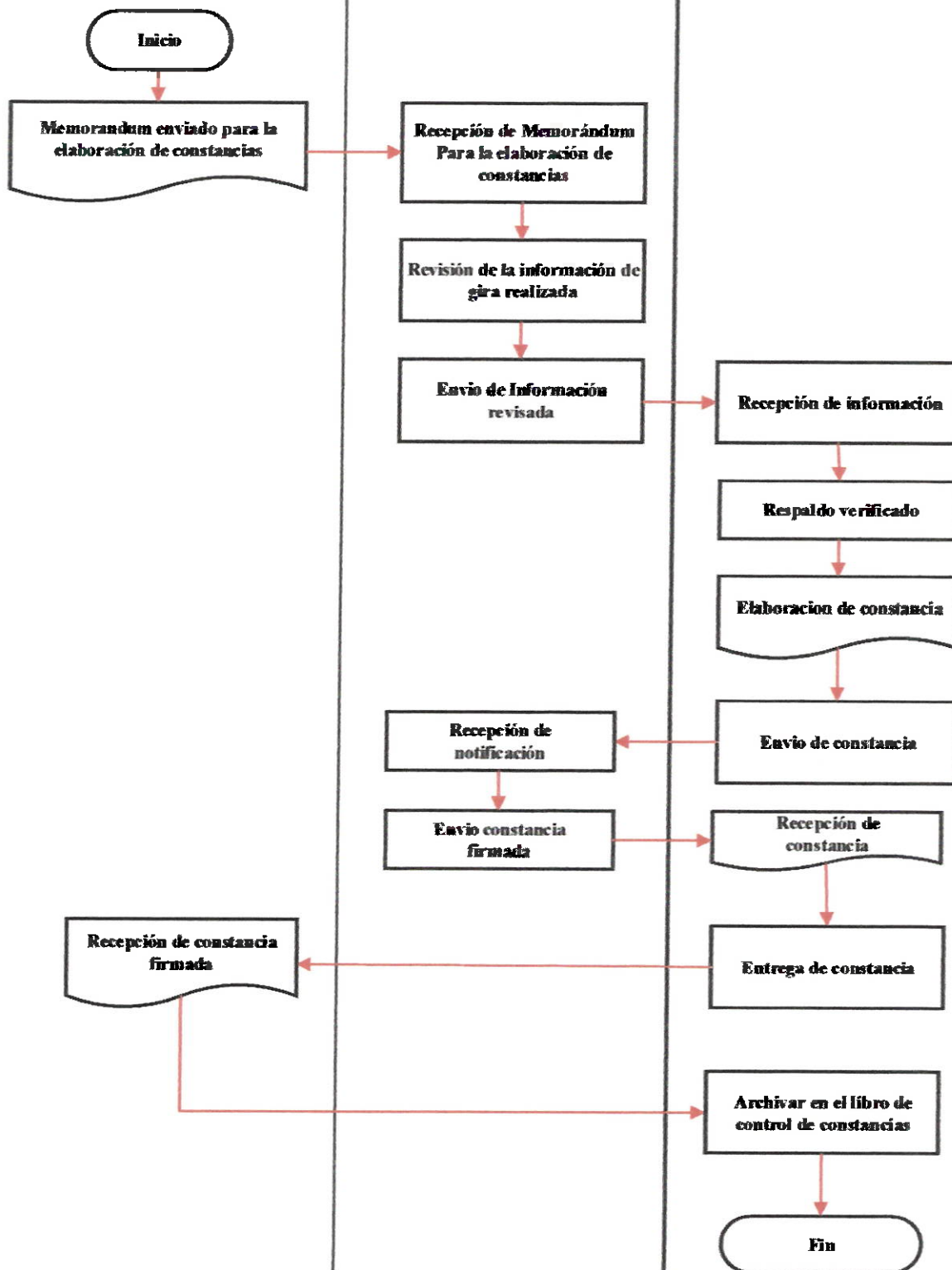
Paso	Procedencia	Insumos	Procedimientos	Productos	Destino	Control
1	Gerencia, Departamento y unidades	Envío de Memorándum	Memorándum enviado	Solicitud Enviada	Jefatura de Infotecnología	
2	Jefatura de Infotecnología	Solicitud Enviada	Revisión de la información de la gira realizada	Información recibida	Secretaria de Infotecnología	
3	Secretaria de Infotecnología	Información recibida	Revisar cual fue su última gira en el control de Constancias.	Elaboración de constancia	Jefatura de Infotecnología	
4.	Jefatura de Infotecnología	Elaboración de constancias	Firma y sello de la jefatura	Constancia elaborada	Jefatura de Infotecnología	
5.	Secretaria de Infotecnología	Constancia elaborada	Archivar libro de control de constancias	Constancia entregada	Gerencia, Departamento y unidades	

Elaboración de constancias

Gerencia, departamentos,
jefaturas y unidades

Jefatura de Infotecnología

Secretaria de Infotecnología



Proceso: Reparación de Equipo.

Objetivo: Obtener un mejor funcionamiento del equipo informático.

Inicia: Notificación verbal o escrita

Termina: Firma de conformidad del solicitante

Paso	Procedencia	Insumos	Procedimientos	Productos	Destino	Control
1	Gerencia, Departamento y unidades	Notificación verbal o escrita	Envío de Memorándum	Notificación recibida	Jefatura de Infotecnología	
2	Jefatura de Infotecnología	Notificación recibida	Envío de notificación para reparación de equipo	Memorándum Recibido	Encargado de la unidad de soporte de técnico	
3	Secretaría de Infotecnología	Notificación recibida	Revisión y evaluación del equipo	Diagnóstico de equipo	Jefatura de Infotecnología Gerencias, Departamentos y unidades.	Jefatura de Infotecnología
4	Encargado de la unidad de soporte técnico	Diagnóstico de equipo	Reparación de equipo informático	Informe de trabajo realizado y dictamen técnico	Gerencia, Departamento y unidades	Jefatura de Infotecnología

5.	Encargado de la unidad de soporte técnico	Dictamen técnico escrito o verbal previo a reparación	Envío Dictamen técnico	Dictamen técnico	Gerencia, Departamento y unidades	
6.	Gerencia, Departamento y unidades	Dictamen técnico	Firma de conformidad del solicitante	Informe de trabajo realizado ratificado por el solicitante	Encargado de soporte técnico	Jefatura de Infotecnología
7.	Encargado de soporte técnico	Informe de trabajo realizad ratificado por el solicitante	Revisión de informe de trabajo realizado	Visto bueno de la jefatura de Infotecnología Del trabajo realizado	Jefatura de Infotecnología	

Reparación de Equipo

Jefatura de Infotecnología

Gerencia, departamentos y unidades

Encargado de Soporte Técnico

