

**SERVICIO NACIONAL DE
EMPRENDIMIENTO Y DE PEQUEÑOS
NEGOCIOS
SENPRENDE**

**GERENCIA DE TECNOLOGÍA Y DE LA
INFORMACIÓN**

**PROCEDIMIENTO
“MANTENIMIENTO DE SISTEMAS
INFORMÁTICOS DE INFORMACIÓN
INSTITUCIONALES”**

**CÓDIGO
“PR-IT-03”**

2 de Noviembre de 2023

 SENPRENDE <small>Gobierno de la República</small>	SERVICIO NACIONAL DE EMPRENDIMIENTO Y DE PEQUEÑOS NEGOCIOS GERENCIA DE TECNOLOGÍA Y DE LA INFORMACIÓN	 SENPRENDE <small>Gobierno de la República</small>
PR-IT-03	MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONALES	SENPRENDE
Versión 1.0"	2 de Noviembre 2023	2 de 13

Responsables de los Cambios al Procedimiento

Elaboración del Documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Jaime Humbert Sierra Gattorno	Coordinador de Sistemas	Gerencia de Tecnología de la Información	11//10/2023	
Ivis Jancarlo Pineda Banegas	Soporte Técnico de Redes y Seguridad de Información	Gerencia de Tecnología y de la Información	12/10/2023	

Revisión del Documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Lic. Rosa Angélica Fajardo	Subdirectora de Formalización / Coordinadora Interina	Gerencia de Planificación, Proyectos y Desarrollo Organizacional	18/10/2023	

	<p style="text-align: center;">SERVICIO NACIONAL DE EMPRENDIMIENTO Y DE PEQUEÑOS NEGOCIOS</p> <p style="text-align: center;">GERENCIA DE TECNOLOGÍA Y DE LA INFORMACIÓN</p>	
<p style="text-align: center;">PR-IT-03</p>	<p style="text-align: center;">MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONALES</p>	<p style="text-align: center;">SENPRENDE</p>
<p style="text-align: center;">Versión 1.0"</p>	<p style="text-align: center;">2 de Noviembre 2023</p>	<p style="text-align: center;">3 de 13</p>

Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
<p style="text-align: center;">Ing. María José Ordoñez</p>	<p style="text-align: center;">Jefe de la Unidad de Organización y Métodos</p>	<p style="text-align: center;">Gerencia de Planificación, Proyectos y Desarrollo Organizacional</p>	<p style="text-align: center;">25/10/2023</p>	
<p style="text-align: center;">Ing. Roberto Antonio Salmerón</p>	<p style="text-align: center;">Oficial de Procesos y Métodos</p>	<p style="text-align: center;">Gerencia de Planificación, Proyectos y Desarrollo Organizacional</p>	<p style="text-align: center;">26/10/2023</p>	

Aprobación del Documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
<p style="text-align: center;">Ing. Dennis Corrales</p>	<p style="text-align: center;">Director Ejecutivo</p>	<p style="text-align: center;">Dirección Ejecutiva</p>	<p style="text-align: center;">2/11/2023</p>	

	SERVICIO NACIONAL DE EMPRENDIMIENTO Y DE PEQUEÑOS NEGOCIOS GERENCIA DE TECNOLOGÍA Y DE LA INFORMACIÓN	
PR-IT-03	MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONALES	SENPRENDE
Versión 1.0"	2 de Noviembre 2023	4 de 13

Tabla de Contenido

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

	SERVICIO NACIONAL DE EMPRENDIMIENTO Y DE PEQUEÑOS NEGOCIOS	
	GERENCIA DE TECNOLOGÍA Y DE LA INFORMACIÓN	
PR-IT-03	MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONALES	SENPRENDE
Versión 1.0"	2 de Noviembre 2023	5 de 13

1. Objetivo del Procedimiento

Generar mantenimientos operativos en los sistemas informáticos de información con el propósito de aplicar medidas preventivas y correctivas óptimas programadas para la prevención de contingencias y fallas de hardware o software en los sistemas informáticos de la institución.

2. Alcance del Procedimiento

El proceso de Mantenimiento de Sistemas de Información abarca desde la solicitud formal de mantenimiento de cualquier sistema, hasta la ejecución del mismo.

3. Marco Legal del Procedimiento

No.	Código	Documento
1.	Decreto No. 2476 -2013	Ley para la promoción del desarrollo científico, tecnológico e Innovación

4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento

- 4.1. La Gerencia de Tecnología de Información de la Institución es la responsable de ejecutar el mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo de los sistemas utilizados.
- 4.2. Todo tipo de solicitud de mantenimiento de sistemas de Información debe ser realizada mediante un documento formal detallando el problema o necesidad, el plazo o fecha sugerida en el que se puede hacer el mantenimiento y las firmas del solicitante y quien recibe.
- 4.3. Es responsabilidad de la Gerencia de Tecnología de Información recibir y revisar las solicitudes de cambios y/o modificaciones como ser:
 - a) Mantenimiento predictivo: análisis de datos para predecir fallas en los sistemas. plataformas, herramientas y/o equipos de la institución.
 - b) Mantenimiento proactivo: acciones para mejorar el rendimiento en los sistemas. plataformas, herramientas y/o equipos de la institución.
 - c) Mantenimiento evolutivo: actualización de componentes de las plataformas.
 - d) Mantenimiento correctivo: reparación de fallas en los sistemas, plataformas, herramientas y/o equipos de la institución.
- 4.4. Cualquier falla que se presente en los sistemas informáticos de la institución debe ser reportada en tiempo y forma para el mantenimiento correctivo correspondiente.
- 4.5. Es responsabilidad de la Gerencia de Tecnología de Información brindar y gestionar el soporte y mantenimiento de cualquier falla que se diera en el sistema después de efectuarse el mantenimiento gestionado.
- 4.6. El encargado de Gerencia de Tecnología en conjunto con la Máxima Autoridad de la Institución, deben priorizar los mantenimientos según la necesidad para la institución.
- 4.7. Es responsabilidad del Desarrollador WEB realizar pruebas al sistema una vez que se ha efectuado el mantenimiento en conjunto con el área solicitante para garantizar el resultado óptimo de dicho sistema.

	SERVICIO NACIONAL DE EMPRENDIMIENTO Y DE PEQUEÑOS NEGOCIOS GERENCIA DE TECNOLOGÍA Y DE LA INFORMACIÓN	
PR-IT-03	MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONALES	SENPRENDE
Versión 1.0"	2 de Noviembre 2023	6 de 13

5. Responsables del Procedimiento

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
N/D	Áreas solicitantes	Son los responsables de realizar las solicitudes pertinentes para el mantenimiento de sistemas, plataformas y/o herramientas de información.
Gerencia de Tecnología de Información	Desarrollador Web	Es responsable de atender y realizar los mantenimientos preventivos, predictivos y correctivos correspondientes de los sistemas de información de la Institución para el adecuado funcionamiento de los mismos.

6. Insumos del Procedimiento

Código	Insumos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
SENPRENDE-ABC (Siglas de la subdirección solicitante)- XXX (No, Correlativo de Memorándum)- 202X (año)	Memorándum de Requerimiento de Mantenimiento	Expediente, ubicado en el Centro cívico Gubernamental (CCG)	10 años
N/D	Cronograma de Actividades	N/D	10 años

7. Productos o Resultados del Procedimiento

Código	Productos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
N/D	Cronograma de Actividades	N/D	10 años
N/D	Acta de Conformidad	N/D	10 años

	<p style="text-align: center;">SERVICIO NACIONAL DE EMPRENDIMIENTO Y DE PEQUEÑOS NEGOCIOS</p> <p style="text-align: center;">GERENCIA DE TECNOLOGÍA Y DE LA INFORMACIÓN</p>	
<p style="text-align: center;">PR-IT-03</p>	<p style="text-align: center;">MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONALES</p>	<p style="text-align: center;">SENPRENDE</p>
<p style="text-align: center;">Versión 1.0"</p>	<p style="text-align: center;">2 de Noviembre 2023</p>	<p style="text-align: center;">7 de 13</p>

8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas

- 8.1 Desarrollador WEB:** Funcionario de la Institución encargado para la adecuada ejecución del diseño, desarrollo e implementación de sistemas, plataformas y/o herramientas.
- 8.2 Mantenimiento:** Son todas las acciones que tienen como objetivo preservar un sistema a un estado en el cual pueda llevar a cabo alguna función requerida.
- 8.3 Software** Sistema que sirve como base para hacer funcionar determinados módulos de hardware o de software con los que es compatible.
- 8.4 Sistemas:** Conjunto de programas y archivos que controlan el funcionamiento de un servidor WEB permitiendo generar el adecuado funcionamiento de las aplicaciones y programas.
- 8.5 Plataformas:** Software utilizada para unificar y optimizar las operaciones de la Institución y los sistemas de IT. Así mismo esta sirve como columna vertebral de la institución para las operaciones y la participación del cliente.

9. Descripción del Procedimiento

El Proceso de **“Mantenimiento de Sistemas Informáticos de Información”** se ejecuta a través de las siguientes actividades:

Área Solicitante (subdirector/ gerente o jefe):

- 9.1)** Realizar la solicitud de mantenimiento de información en las diferentes plataformas y/o herramientas de la Institución, mediante Memorándum a la Gerencia de Tecnología e información especificando lo siguiente:
- Nombre del sistema, plataforma y/o herramienta a la que se le dará mantenimiento.
 - Finalidad y alcance del sistema, plataforma y/o herramienta.
 - Área remitente (Subdirección, Gerencia. Jefatura).
 - Requerimientos de Desarrollo de Software a modificar.

Desarrollador WEB:

- 9.2)** Recibir y atender las solicitudes de las subdirecciones, gerencias y/o jefaturas de la institución mediante un Memorándum con el objetivo de atender la necesidad del requerimiento de modificaciones a realizar.
- 9.3)** Evaluar los recursos necesarios para llevar a cabo el mantenimiento de los sistemas de información con el objetivo de cumplir en tiempo y forma el control del mantenimiento.
- 9.4)** Detectar los daños del software y hardware en el sistema de información solicitado para mejora, definiendo las herramientas sistemáticas e informáticas eficaces, plazos necesarios para aplicación del plan de mantenimiento, como resultado de la evaluación, con el propósito de corregir errores y/u optimizar los sistemas de información.

	<p style="text-align: center;">SERVICIO NACIONAL DE EMPRENDIMIENTO Y DE PEQUEÑOS NEGOCIOS</p> <p style="text-align: center;">GERENCIA DE TECNOLOGÍA Y DE LA INFORMACIÓN</p>	
<p style="text-align: center;">PR-IT-03</p>	<p style="text-align: center;">MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONALES</p>	<p style="text-align: center;">SENPRENDE</p>
<p style="text-align: center;">Versión 1.0"</p>	<p style="text-align: center;">2 de Noviembre 2023</p>	<p style="text-align: center;">8 de 13</p>

9.5) Realizar el plan de acción de mantenimiento basado en un cronograma para el sistema de información con el propósito de garantizar el funcionamiento óptimo del mismo.

9.6) Ejecutar el mantenimiento del sistema de información que ha sido solicitado por el área de la Institución.

Área Solicitante y Desarrollador WEB:

9.7) Realizar en conjunto pruebas una vez finalizada el Mantenimiento del sistema de Información garantizando así el resultado óptimo del mantenimiento ejecutado.

9.8) Firmar de conformidad por ambas partes una vez ejecutado el mantenimiento constatando el buen funcionamiento del sistema de información y si éste logró cumplir con las expectativas del área solicitante.

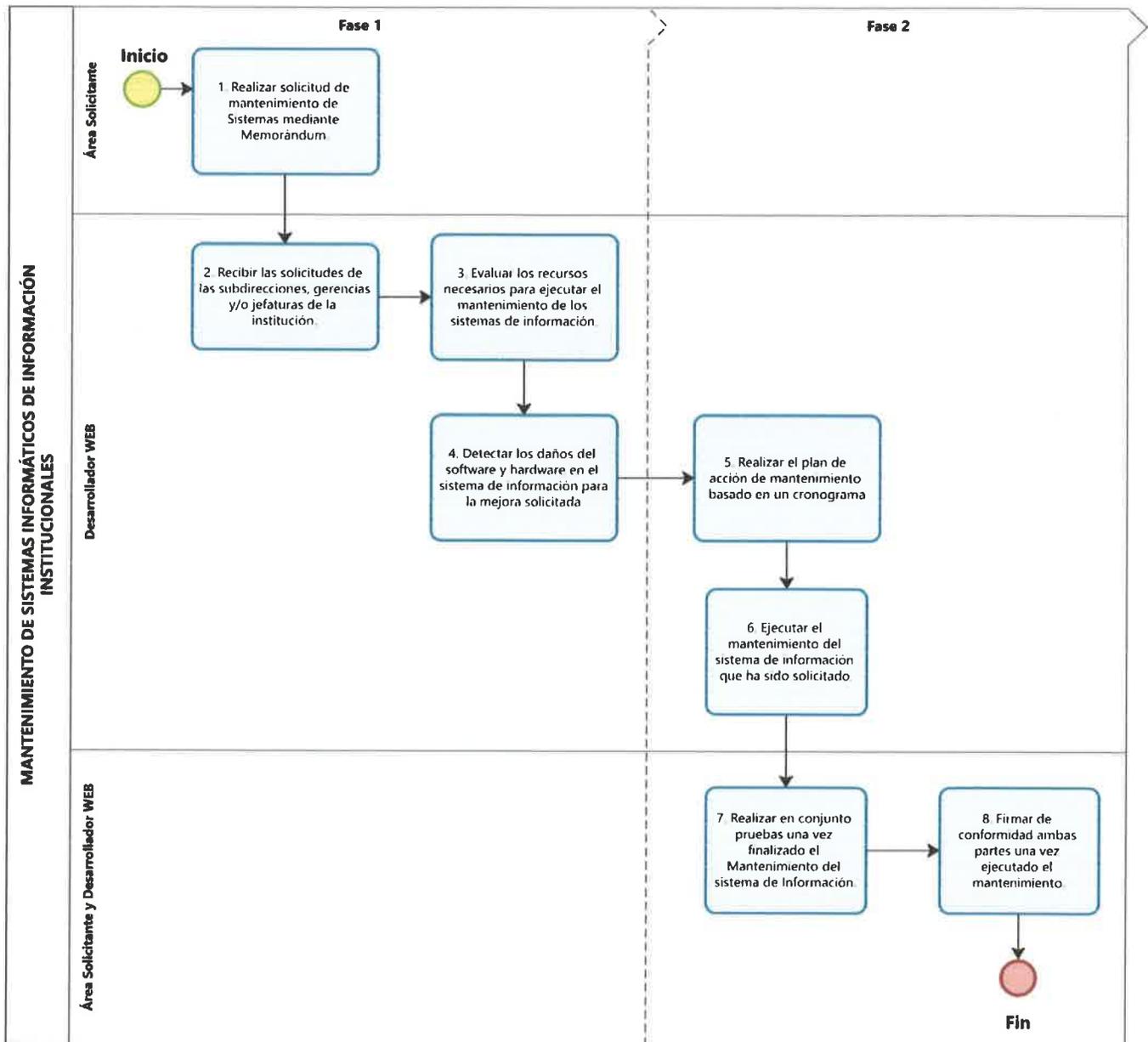
	SERVICIO NACIONAL DE EMPRENDIMIENTO Y DE PEQUEÑOS NEGOCIOS GERENCIA DE TECNOLOGÍA Y DE LA INFORMACIÓN	
PR-IT-03	MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONALES	SENPRENDE
Versión 1.0"	2 de Noviembre 2023	9 de 13

Matriz de Actividades, Responsables y Formulario

No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envío a:
1	Solicitud de Mantenimiento de Sistemas	Realizar la solicitud de mantenimiento de manera formal.		Realizar la solicitud de mantenimiento de información en las diferentes plataformas y/o herramientas de la Institución, mediante Memorándum a la Gerencia de Tecnología.	10 min	Área Solicitante	SENPRENDE-ABC (Siglas de la subdirección solicitante)- XXX (No. Correlativo de Memorándum)- 202X (año)	Gerencia de de Tecnología y de la Información
2	Recepción y atención de solicitudes de Mantenimiento de sistemas	Recibir las solicitudes de mantenimiento de Sistemas de Información para solventar el requerimiento.	SENPRENDE-ABC (Siglas de la subdirección solicitante)- XXX (No. Correlativo de Memorándum)- 202X (año)	Recibir y atender las solicitudes de las subdirecciones, gerencias y/o jefaturas de la institución mediante un Memorándum con el objetivo de atender la necesidad del requerimiento de modificaciones a realizar.	10 min	Desarrollador WEB		
3	Evaluación de los recursos para la ejecución del Mantenimiento de los Sistemas de Información	Analizar los recursos necesarios para el mantenimiento solicitado con el objetivo de cumplir en tiempo y forma el control del mantenimiento del Sistema de Información		Evaluar los recursos necesarios para llevar a cabo el mantenimiento de los sistemas de información con el objetivo de cumplir en tiempo y forma el control del mantenimiento.	2 días	Desarrollador WEB		
4	Detección de los daños del Sistema de Información	Reconocer los daños del software y hardware para mejora del sistema solicitado.		Detectar los daños del software y hardware en el sistema de información para la mejora solicitada.	3 días	Desarrollador WEB		
5	Desarrollo del plan de acción de mantenimiento	Desarrollar un plan de acción de mantenimiento para garantizar el óptimo funcionamiento del mismo		Realizar el plan de acción de mantenimiento basado en un cronograma, para el sistema de información con el propósito de garantizar el funcionamiento óptimo del mismo.	7 días	Desarrollador WEB	Cronograma de actividades	
6	Ejecución del Mantenimiento	Solventar el mantenimiento que ha sido solicitado	Cronograma de actividades	Efectuar el mantenimiento del sistema de información que ha sido solicitado el área de la Institución.	2 meses	Desarrollador WEB		
7	Realización de pruebas del mantenimiento que ha sido desarrollado	Garantizar el resultado óptimo del mantenimiento que se ha realizado		Realizar pruebas del mantenimiento del sistema que ha sido efectuado, garantizando así el resultado óptimo del mantenimiento realizado al sistema.	5 días	Desarrollador WEB y área solicitante		
8	Firma de conformidad del Plan de Mantenimiento ejecutado	Validar el mantenimiento del sistema de Información que se ha realizado mediante firma de conformidad por ambas partes, constatando el buen funcionamiento del sistema de información y si éste logró cumplir con las expectativas del área solicitante.		Firmar de conformidad por ambas partes una vez ejecutado el plan de mantenimiento	2 días	Desarrollador WEB y área solicitante	Acta de Conformidad	

	SERVICIO NACIONAL DE EMPRENDIMIENTO Y DE PEQUEÑOS NEGOCIOS GERENCIA DE TECNOLOGÍA Y DE LA INFORMACIÓN	
PR-IT-03	MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONALES	SENPRENDE
Versión 1.0"	2 de Noviembre 2023	10 de 13

10. Diagrama de Flujo del Procedimiento



	<p style="text-align: center;">SERVICIO NACIONAL DE EMPRENDIMIENTO Y DE PEQUEÑOS NEGOCIOS</p> <p style="text-align: center;">GERENCIA DE TECNOLOGÍA Y DE LA INFORMACIÓN</p>	
<p style="text-align: center;">PR-IT-03</p>	<p style="text-align: center;">MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONALES</p>	<p style="text-align: center;">SENPRENDE</p>
<p style="text-align: center;">Versión 1.0"</p>	<p style="text-align: center;">2 de Noviembre 2023</p>	<p style="text-align: center;">11 de 13</p>

11. Gestión del Riesgo

	SERVICIO NACIONAL DE EMPRENDIMIENTO Y DE PEQUEÑOS NEGOCIOS GERENCIA DE TECNOLOGÍA Y DE LA INFORMACIÓN	
PR-IT-03	MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONALES	SENPRENDE
Versión 1.0"	2 de Noviembre 2023	12 de 13

12. Elementos Transversales del Procedimiento.

Denominación del Proceso: "Mantenimiento de Sistemas Informáticos de Información"			
Preguntas de Verificación	Si	No	Respuestas de Verificación
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Control Interno y anticorrupción</u> ?	X		Sí, dentro del proceso se desarrollan actividades de control partiendo de una adecuada solicitud para el mantenimiento de sistemas hasta su debida ejecución.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Descentralización</u> ?	X		Hay actividades donde se requiere la participación y conocimiento de dos o más áreas en conjunto para el flujo adecuado del proceso
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Participación Ciudadana</u> ?	X		Sí, dentro del proceso de Mantenimientos de Sistemas Informáticos de Información se requiere la participación ciudadana en los diferentes Sistemas y Plataformas.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Transparencia y Acceso a la Información Pública</u> ?	X		Sí, desde su desarrollo hasta su base de información.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Archivo Documental</u> ?	X		Sí, cuando se desarrolla el registro de requerimientos para el desarrollo.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de <u>PEI Institucional</u> ?		X	No se han definido indicadores.

	SERVICIO NACIONAL DE EMPRENDIMIENTO Y DE PEQUEÑOS NEGOCIOS GERENCIA DE TECNOLOGÍA Y DE LA INFORMACIÓN	
PR-IT-03	MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONALES	SENPRENDE
Versión 1.0"	2 de Noviembre 2023	13 de 13

13. Bibliografía

- a. Diario Oficial de la República de Honduras, Ley Para la Promoción y Fomento del Desarrollo Científico, Tecnológico y la Innovación, Honduras, 2014.

14. Anexos

N/D

15. Control de Cambios al Procedimiento

Historial de Cambios al Procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A