



Secretaría de Estado del  
Despacho Presidencial



**PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA PRESIDENCIAL  
FONDO HONDUREÑO DE INVERSIÓN SOCIAL**

**DIRECCIÓN DE MÉTODOS Y SISTEMAS**

**MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

*“El establecimiento del Control Interno más que una obligación debe ser un  
estilo de vida de los servidores públicos en busca de la transparencia y  
rendición de cuentas”*

Abril de 2013

Elaborado por: Ing. Darío Núñez Fiallos



## INDICE

|   |    |
|---|----|
| Presentación.....                                     | 4  |
| Generalidades.....                                    | 5  |
| -Introducción.....                                    | 5  |
| -Antecedentes.....                                    | 5  |
| -Objetivo del Manual.....                             | 6  |
| -Justificación del Manual.....                        | 6  |
| -Estructura Organizativa.....                         | 7  |
| Estructura del Manual.....                            | 8  |
| -Proceso de Solicitud de Soporte Técnico MPP-01.....  | 8  |
| -Propósito.....                                       | 8  |
| -Alcance.....   | 8  |
| -Personal que interviene.....                         | 8  |
| -Procedimiento.....                                   | 8  |
| -Cuadro descripción del proceso.....                  | 10 |
| -Diagrama de Flujo.....                               | 11 |
| -Glosario de Términos.....                            | 12 |
| - Proceso de Acceso al Área de servidores MPP-02..... | 13 |
| -Propósito.....                                       | 13 |
| -Alcance.....   | 13 |
| -Personal que interviene.....                         | 13 |
| -Procedimiento.....                                   | 13 |
| -Cuadro descripción del proceso.....                  | 15 |



|   |       |
|---|-------|
| -Diagrama   | de 18 |
| Flujo.....  |       |
| -Glosario de Términos.....                            | 19    |
| - Proceso de Solicitud de Acceso a la Red MPP-03..... | 20    |
| -Propósito.....                                       | 20    |
| -Alcance.....   | 20    |
| -Personal que interviene.....                         | 20    |
| -Procedimiento.....                                   | 20    |
| -Cuadro descripción del proceso.....                  | 22    |
| -Diagrama de Flujo.....                               | 24    |
| -Glosario de Términos.....                            | 25    |



Secretaría de Estado del  
Despacho Presidencial



## **PRESENTACION**

Las políticas y procedimientos de tecnología de la información son la solución primordial para el éxito de la gerencia de cualquier organización. El mantenimiento de políticas y procedimientos robustos de las actividades en funcionamiento ayuda a la gerencia a asegurarse de que las necesidades operacionales de su organización y los procesos se realizan de manera consistente a lo largo de la entidad. Ayudan a minimizar el riesgo proporcionando la evidencia para cumplir con una variedad de requisitos normativos y leyes. Las políticas y los procedimientos no necesitan ser complicados, o muy largos para cualquier proceso o área funcional.

EL presente manual describe los procesos y procedimientos, perfiles y funciones para el desempeño, por parte de todos los funcionarios y empleados de la **Dirección de Métodos y Sistemas del Fondo Hondureño de Inversión Social.**



|  |   |                        |
|--|---|------------------------|
|  | <b>Fondo Hondureño de Inversión de Social<br/>Manual de Procesos y Procedimientos</b> | Página __ de __        |
|  | <b>I. Generalidades</b>   | <b>CODIGO MPP - 01</b> |

## **I. Introducción**

El Manual de Procesos y Procedimientos está dirigido a todas las personas que bajo cualquier modalidad, se encuentren vinculadas al Fondo Hondureño de Inversión Social y se constituye en un elemento de apoyo útil para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas y para coadyuvar, conjuntamente con el Control Interno, en la consecución de las metas de desempeño y rentabilidad, asegurar la información y consolidar el cumplimiento normativo.

Este documento describe los procesos administrativos, y expone en una secuencia ordenada las principales operaciones o pasos que componen cada procedimiento, y la manera de realizarlo. Contiene además, diagramas de flujo, que expresan gráficamente la trayectoria de las distintas operaciones, e incluye las dependencias administrativas que intervienen, precisando sus responsabilidades y la participación de cada cual.

Sus contenidos aprobados, deben ser de cumplimiento obligatorio para todo el personal profesional, técnico o administrativo actuante. La inobservancia de lo establecido implicará responsabilidad personal y profesional.

## **II. Antecedentes**

El objetivo de la Dirección de Métodos y Sistemas es brindar un apoyo oportuno a la Dirección Ejecutiva a las demás Direcciones y Unidades del FHIS en cuanto al análisis, diseño e implementación de los módulos del sistema, capacitación del personal y consolidación de información gerencial por medio de la sistematización de sus operaciones.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Fuente, Manual Operativo actual de FHIS.



### **III. Objetivo del Manual**

El presente Manual de Procesos tiene como objetivo principal fortalecer los mecanismos de sensibilización, que se despliegan y solidifican para brindar fortalecimiento al Sistema de Control Interno. Los Procesos que se dan a conocer, cuentan con la estructura, base conceptual y visión en conjunto, de las actividades misionales y de soporte del FHIS, con el fin de dotar a la misma Entidad, de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión y metas esenciales, contempladas en el Plan Estratégico.

Así mismo, se busca que exista un documento completo y actualizado de consulta, que establezca un método estándar para ejecutar el trabajo de las dependencias, en razón de las necesidades que se deriven de la realización de las actividades del FHIS.

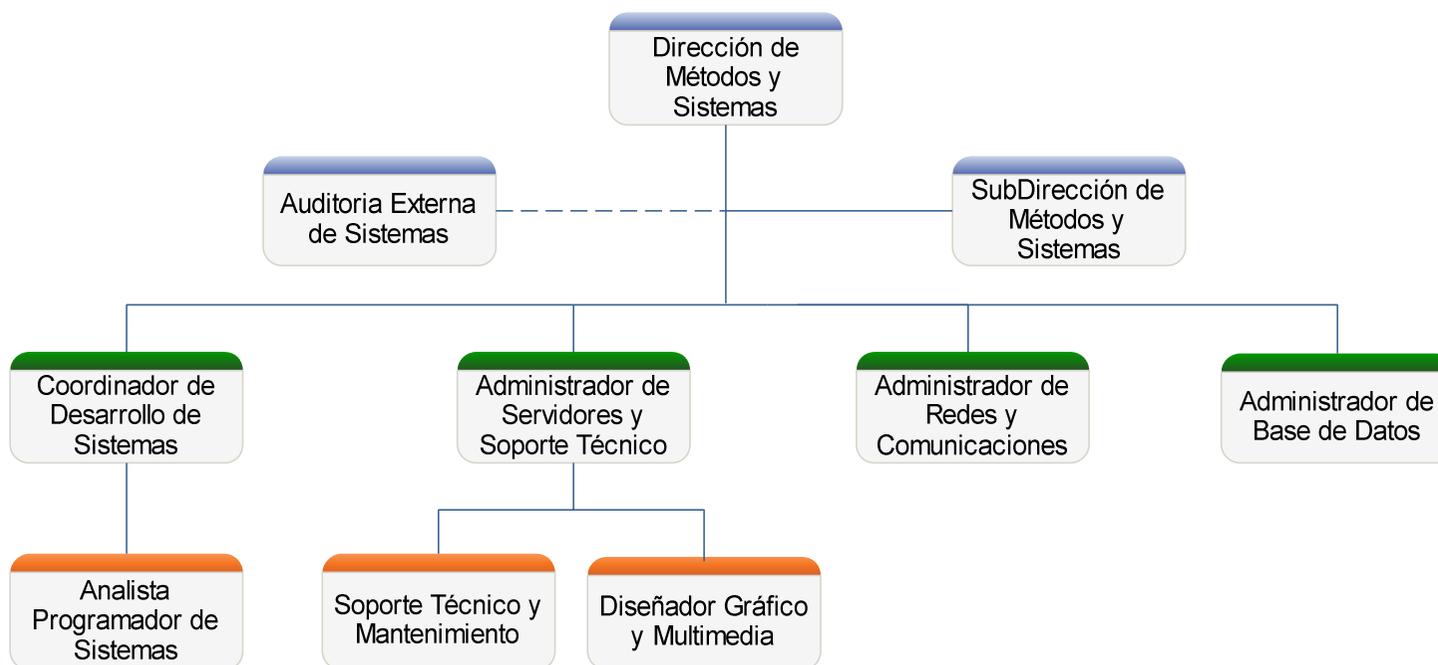
### **IV. Justificación del Manual**

Es importante señalar que los manuales de procedimientos son la base del sistema de calidad y del mejoramiento continuo de la eficiencia y la eficacia, poniendo de manifiesto que no bastan las normas, sino, que además, es imprescindible el cambio de actitud en el conjunto de los trabajadores, en materia no solo, de hacer las cosas bien, sino dentro de las practicas definidas en la organización.

El manual de procesos, es una herramienta que permite a la Institución, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción de los usuarios.



## V. Estructura Organizativa





Secretaría de Estado del  
Despacho Presidencial



## VI. Estructura del Manual

|   |  |                        |
|---|--|------------------------|
|  | <b>Manual de Procesos y Procedimientos<br/>Dirección de Métodos y Sistemas</b> | <b>CODIGO MPP - 01</b> |
|   | <b>II. PROCESO DE SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO</b>                             |                        |

### PROCESO DE SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO MPP-01

El presente procedimiento refleja todos los pasos que se realizan para llevar el control de los requerimientos de soporte técnico que provienen de las diferentes Direcciones o Unidades administrativas que conforman el Fondo Hondureño de Inversión Social.

#### Propósito:

El propósito fundamental de este proceso es llevar un control medible de todos los servicios que esta Dirección brinda a las demás Direcciones o Unidades, con el objetivo fundamental de mejorar y dar una herramienta a los usuarios como a esta Dirección de todos aquellos servicios que podrían ser recurrentes para realizar las correcciones necesarias o sugerir las capacitaciones al personal de la Institución.

#### Alcance:

Este proceso está dirigido a todo el personal de la Institución.

#### Personal que Interviene:

- Personal de las diferentes Direcciones o Unidades.
- Personal de los diferentes Programas.
- Personal técnico de la Dirección de Métodos y Sistemas.

#### Procedimiento:

Toda Dirección o Unidad que requiere del apoyo de la Dirección de Métodos y Sistemas (soporte técnico) envía una solicitud la cual es recibida por la recepción de esta Dirección (secretaría) estas solicitudes pueden ingresar a esta Dirección a través de una llamada Telefónica, correo electrónico, Memorándum o en caso contrario de manera verbal. Cada solicitud es clasificada en electrónicas, documentación física estas son digitalizadas para poder ser incluidas como anexo dentro del GLPI una vez que es ingresada cada solicitud es



Secretaría de Estado del  
Despacho Presidencial



evaluada de manera objetiva por el Director de Métodos y Sistemas o por el encargado de soporte técnico con el objetivo de revisar, analizar, Clasificar (Solicitud, Incidencia) la solicitud y determinan si es aceptada o rechazada. De ser rechaza se deberá registrar este rechazo dentro del sistema GLPI y enviar notificación electrónica o física al solicitante explicando el rechazo.

Si la solicitud es aceptada por la Dirección o el encargado de soporte técnico a esta se le asignara una prioridad como un técnico responsable de dar una solución a la solicitud enviada dejando un registro de los que realizo en todo su proceso para llegar a la solución. Este registro será revisado por el encargado de soporte técnico para revisar el tiempo de respuesta como el procedimiento que está realizando es el correo si no fuese el correcto este deberá incluir una corrección en el proceso dentro del sistema que deberá acatar el técnico notificando de este cambio al solicitante (este paso es de manera automática a través de un correo electrónico) si el procedimiento es el correcto deberá cerrar el caso dentro del sistema.



### CUADRO DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| Secuencia de etapas  | Actividad |   | Responsable                             |
|--|-----------|---|---|
| 1. Envío de la solicitud   | 1.1       | Solicitud enviada por las Direcciones, Unidades o programas.  | Direcciones.<br>Unidades.<br>Programas. |
| 2. Recepción de la solicitud y su clasificación previa.                            | 2.1       | Recepción de la solicitud.  | Secretaria de la Dirección de Sistemas. |
|  | 2.2       | Clasificación previa.   |   |
|  | 2.3       | Digitalización de la solicitud si esta viniera de forma física.   |   |
|  | 2.4       | Ingreso de la solicitud con sus anexos al sistema del GLPI.   |   |
| 3. Evaluación, asignación de la solicitud al técnico con su clasificación técnica. | 3.1       | Revisión de la solicitud.   | Director de Sistemas.                   |
|  | 3.2       | Clasificación de la solicitud (solicitud , incidencia)  |   |
|  | 3.2.1     | En caso de ser rechaza se ingresa al GLPI el rechazo y se notifica.   | Encargado de soporte técnico.           |
|  | 3.3       | Validación de la solicitud. (Aceptada, rechazada).  |   |
|  | 3.4       | Se asigna a un técnico con la prioridad de la atención.   |   |
| 4. proceso de solución de la solicitud.  | 4.1       | Se atiende la solicitud asignada.   | Técnico asignado.                       |
|  | 4.2       | Se registra los avances en el sistema GLPI.   |   |
|  | 4.3       | Revisa los avances ingresados en el sistema de la solicitud ingresada y si fuese necesario incluye o corrige alguna de los avances para dar pronta respuesta al problema. | Director de Sistemas.                   |
| 5. Cierre de la solicitud  | 5.1       | Cierra la solicitud   | Técnico asignado.                       |

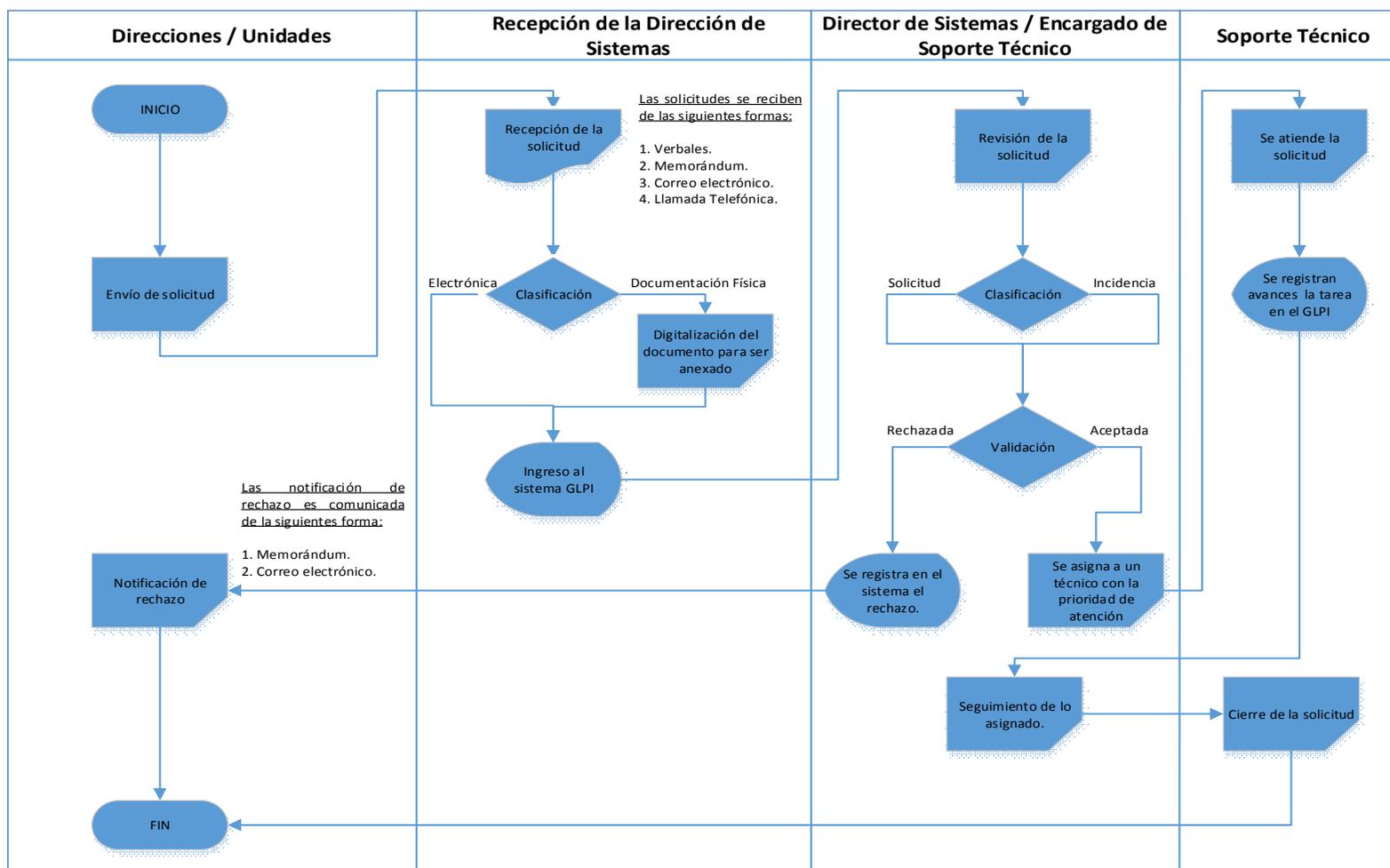


*Secretaría de Estado del  
Despacho Presidencial*





|  |  |                        |
|--|--|------------------------|
| <p>FONDO HONDUREÑO DE INVERSIÓN SOCIAL</p> | <b>Manual de Procesos y Procedimientos</b><br><b>Dirección de Métodos y Sistemas</b> | Página __ de __        |
|  | <b>Diagrama de flujo del proceso Solicitud de Soporte Técnico</b>                    | <b>CODIGO MPP - 01</b> |





Secretaría de Estado del  
Despacho Presidencial



### Glosario de términos:

FHIS Fondo Hondureño de Inversión Social.

GLPI Es software libre distribuido que facilita la administración de recursos informáticos



|  |  |                        |
|--|--|------------------------|
|  | <b>Manual de Procesos y Procedimientos</b><br><b>Dirección de Métodos y Sistemas</b> | <b>CODIGO MPP - 02</b> |
|  | <b>II. PROCESO DE ACCESO AL ÁREA DE SERVIDORES</b>                                   |                        |

## **PROCESO DE ACCESO AL ÁREA DE SERVIDORES MPP-02**

El presente procedimiento refleja todos los pasos que se realizan para llevar el control de entradas y salidas del área de servidores del personal técnico de esta Dirección como personal ajeno a la misma.

### **Propósito:**

El propósito fundamental de este proceso es llevar un control estricto del ingreso del personal técnico de esta Dirección como ajeno a la misma debido a que es un área totalmente delicada ya que en esta reside toda la información Institucional de manera digital.

### **Alcance:**

Con este proceso se busca minimizar el acceso físico sin justificación alguna al área de servidores.

### **Personal que Interviene:**

- Personal de las Direcciones de Sistemas.
- Personal de aseo.
- Personal técnico.
- Proveedores.

### **Procedimiento:**

El área de servidores es una sección dentro de la Dirección de Sistemas totalmente restringida y solo personal autorizado debe ingresar a ella. Es por eso que para ingresar se debe enviar una solicitud a través de un técnico (proveedores, personal de aseo, mantenimiento o personal de Sistemas) a la Dirección de Sistemas la cual será recibida a través de la recepción de esta Dirección (secretaría) estas solicitudes pueden ingresar vía correo electrónico, Memorándum. Cada solicitud es clasificada en electrónicas, documentación física estas son digitalizadas para poder ser incluidas como anexo dentro del GLPI una vez que es ingresada cada solicitud es evaluada de manera objetiva por el Director de Métodos y Sistemas o por el encargado de soporte técnico los que determinarán si es aceptada o rechazada. De ser rechazada se deberá



registrar este rechazo dentro del sistema GLPI y enviar notificación electrónica o física al solicitante explicando el rechazo.

Si la solicitud es aceptada por la Dirección o el encargado de soporte técnico esta deberá ser clasificada si es una solicitud interna o externa (personal ajeno a la Institución) de ser interna se identificara para saber si la persona es personal de la Dirección o personal de aseo, mantenimiento. Si fuese personal de técnico de sistemas deberá registrar su ingreso, salida de manera electrónica (lector de huella) de no existir este equipo se llenara el libro de control de acceso al área de servidores el cual requiere de la siguiente información:

1. Hora de entrada.
2. Fecha de entrada.
3. Una identificación (Número de empleado, Número de identidad).
4. Nombre de la Empresa.
5. Propósito del ingreso al área.
6. Nombre completo del Técnico que ingresa.
7. Hora de Salida.
8. Fecha de Salida.
9. Autorización (esta deberá ser firmada por el encargado de soporte técnico o la Dirección).

El responsable de custodiar el libro de control de acceso al área de servidores será el encargado de soporte técnico. Este libro deberá estar foliado, enumerado cada página para evitar cualquier extravío no debe presentar ningún manchón en la información que se escribirá en él.

Si el ingreso al área es por el personal de aseo o mantenimiento de la Institución estos están obligados a anotarse en el libro de control de entrada acompañado de un técnico de sistemas el cual será responsable ante la máxima autoridad de la Dirección de lo que suceda en ese momento. Si el ingreso es por un proveedor esta visita tiene que estar previamente calendarizada, justificada de no ser una emergencia los cuales deberán presentar un formulario o nota donde justifiquen su visita se les asignara un técnico responsable que acompañara en el proceso que se lleve a cabo con los equipos o software de estos. De no presentar ninguna justificación de su visita al área de servidores se les rechazara y se notificara a la compañía del rechazo.

Una vez que los proveedores realicen su trabajo dentro estos deberán dejar una copia de su orden de servicio o mantenimiento en esta Dirección detallando lo realizado.



### **CUADRO DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

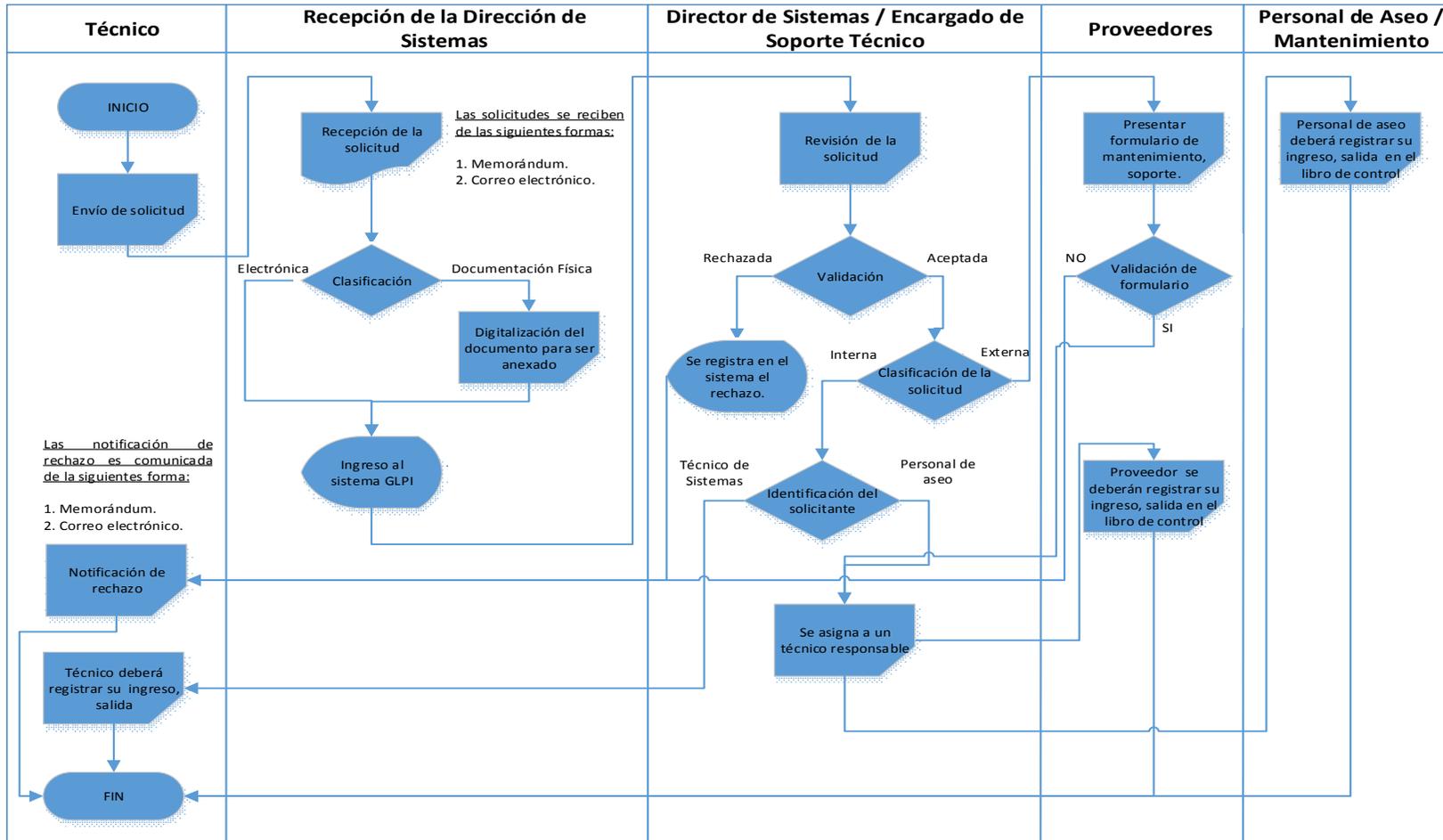
| <b>Secuencia de etapas</b>   | <b>Actividad</b> |  | <b>Responsable</b>  |
|--|------------------|--|---|
| 1. Envío de la solicitud   | 1.1              | Solicitud enviada por el técnico.  | Técnico.<br>Proveedor externo.                            |
| 2. Recepción de la solicitud y su clasificación previa.                            | 2.1              | Recepción de la solicitud.   | Secretaría de la<br>Dirección de<br>Sistemas.             |
|  | 2.2              | Clasificación previa.  |   |
|  | 2.3              | Digitalización de la solicitud si esta viniera de forma física.  |   |
|  | 2.4              | Ingreso de la solicitud con sus anexos al sistema del GLPI.  |   |
| 3. Evaluación, asignación de la solicitud al técnico con su clasificación técnica. | 3.1              | Revisión de la solicitud.  | Director de Sistemas.<br>Encargado de<br>soporte técnico. |
|  | 3.2              | Validación de la solicitud (Aceptada, rechazada).  |   |
|  | 3.2.1            | En caso de ser rechaza se ingresa al GLPI el rechazo y se notifica.  |   |
|  | 3.3              | Clasificación de la solicitud ( Interna o externa)   |   |
|  | 3.4              | Identificación del solicitante interno ( técnico de sistemas, personal aseo, mantenimiento)                      |   |
|  | 3.5              | Se asigna a un técnico responsable   |   |
| 4. Acceso al área de Servidores de los proveedores.                                | 4.1              | Presentar formulario de mantenimiento de soporte.  | Técnico asignado de<br>sistemas.                          |
|  | 4.2              | Valida el formulario. (Si es planifica o emergencia, o no la trae el personal técnico).                          |   |
|  | 4.2.1            | De no tener el formulario o tener algún motivo formal de soporte de rechaza y notifica a la compañía el rechazo. |   |
|  | 4.3              | Se llenara el libro de control de acceso al área de servidores llenando todos los requisitos solicitados.        |   |



| Secuencia de etapas  | Actividad |   | Responsable                   |
|--|-----------|---|-------------------------------|
| 5. Acceso al área de Servidores del personal de aseo, mantenimiento. | 5.1       | Se llenara el libro de control de acceso al área de servidores llenando todos los requisitos solicitados. | Técnico asignado de sistemas. |
| 6. Cierre de la solicitud  | 6.1       | Cierre de la Solicitud de acceso.   | Técnico asignado de sistemas. |



|  |  |                 |
|--|--|-----------------|
| <br>FONDO HONDUREÑO DE INVERSIÓN SOCIAL | <b>Manual de Procesos y Procedimientos</b><br><b>Dirección de Métodos y Sistemas</b> | Página __ de __ |
|  | <b>Diagrama de flujo del proceso Solicitud de acceso al área de servidores</b>       |                 |





Secretaría de Estado del  
Despacho Presidencial



### Glosario de términos:

FHIS Fondo Hondureño de Inversión Social.

GLPI Es software libre distribuido que facilita la administración de recursos informáticos



|  |  |                        |
|--|--|------------------------|
|  | <b>Manual de Procesos y Procedimientos</b><br><b>Dirección de Métodos y Sistemas</b> | <b>CODIGO MPP - 03</b> |
|  | <b>II. PROCESO DE SOLICITUD DE ACCESO A LA RED</b>                                   |                        |

### **PROCESO DE ACCESO A LA RED MPP-03**

El presente procedimiento refleja todos los pasos que se realizan para llevar el control de Las solicitudes que provienen las diferentes Direcciones o Unidades administrativas que conformas el Fondo Hondureño de Inversión Social para el acceso a la red (Dominio).

#### **Propósito:**

El propósito fundamental de este proceso es llevar un control estricto del personal que se les proporciona acceso, beneficios a red interna del FHIS logrando con esto una red totalmente identificada como una disminución de los riesgos de accesos no autorizados acorde con el MASI que tiene la Institución.

#### **Alcance:**

Con este proceso de busca tener una red consolidada, real de todos los usuarios que en ellas se conectan a través de los diferentes medios o dispositivos.

#### **Personal que Interviene:**

- Personal de las diferentes Direcciones o Unidades.
- Personal de los diferentes Programas.
- Personal técnico de la Dirección de Métodos y Sistemas.
- Consultores externos o auditorias.

#### **Procedimiento:**

Toda Dirección o Unidad que requiere del apoyo de la Dirección de Métodos y Sistemas (soporte técnico) envía una solicitud la cual es recibida por la recepción de esta Dirección (secretaria) estas solicitudes pueden ingresar a esta Dirección a través de una llamada Telefónica, correo electrónico, Memorándum o en caso contrario de manera verbal. Cada solicitud es clasificada en electrónicas, documentación física estas son digitalizadas para poder ser incluidas como anexo dentro del GLPI una vez que es ingresada cada solicitud es evaluada de manera objetiva por el Director de Métodos y Sistemas o por el encargado de soporte técnico con el objetivo de revisar, analizar, clasificar (solicitud, incidencia) la solicitud y



determinan si es aceptada o rechazada. De ser rechazada se deberá registrar este rechazo dentro del sistema GLPI y enviar notificación electrónica o física al solicitante explicando el rechazo.

Si la solicitud es aceptada por la Dirección o el encargado de soporte técnico a esta se le asignará una prioridad como un técnico responsable de dar una solución a la solicitud enviada dejando un registro de los que realizó en todo su proceso para llegar a la solución.

Una vez que el técnico recibe la solicitud y realiza una clasificación de acceso la cual identifica como una solicitud de "Bloqueo" la cual realizará dentro del AD y registrará esta tarea dentro del sistema GLPI dejando evidencia del proceso realizado. Si lo solicitado es un "Desbloqueo" de la cuenta realizará lo antes mencionado dejando evidencia de esta tarea dentro del GLPI. Cuando la solicitud es "Crear una cuenta nueva" esta deberá realizar la labor dentro del AD basándose en lo solicitado para poder darle el perfil al usuario e identificarlo en las agrupaciones que se llevan en dentro del AD, de igual forma deberá registrar este proceso en el sistema GLPI y cerrar la solicitud hasta que el usuario da el visto bueno de lo solicitado. Todo lo anterior deberá de darle seguimiento el encargado de soporte técnico.



### CUADRO DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| Secuencia de etapas  | Actividad |  | Responsable                             |
|--|-----------|--|---|
| 1. Envío de la solicitud   | 1.1       | Solicitud enviada por las Direcciones, Unidades o programas.   | Direcciones<br>Unidades.<br>Programas.  |
| 2. Recepción de la solicitud y su clasificación previa.                            | 2.1       | Recepción de la solicitud.   | Secretaria de la Dirección de Sistemas. |
|  | 2.2       | Clasificación previa.  |   |
|  | 2.3       | Digitalización de la solicitud si esta viniera de forma física.  |   |
|  | 2.4       | Ingreso de la solicitud con sus anexos al sistema del GLPI.  |   |
| 3. Evaluación, asignación de la solicitud al técnico con su clasificación técnica. | 3.1       | Revisión de la solicitud.  | Director de Sistemas.                   |
|  | 3.2       | Clasificación de la solicitud (solicitud , incidencia)   |   |
|  | 3.2.1     | En caso de ser rechaza se ingresa al GLPI el rechazo y se notifica.  |   |
|  | 3.3       | Validación de la solicitud. (Aceptada, rechazada).   |   |
|  | 3.4       | Se asigna a un técnico con la prioridad de la atención.  |   |
| 4.   | 4.1       | El encargado del Active Directory deberá revisar la solicitud enviada es una de las siguientes tipos:<br><br>- <b>Nueva</b> : deberá crear la cuenta del solicitante con las generales de la persona y el cargo que tendrá dentro de la Institución.<br><br>- <b>Bloqueo</b> : el bloquear la cuenta deberá realizarse siempre y cuando esté debidamente justificada y aprobada por el Jefe Inmediato.<br><br>- <b>Desbloqueo</b> : el desbloquear la cuenta deberá realizarse siempre y cuando esté debidamente justificada y aprobada por el Jefe Inmediato. | Encargado del Active Directory.         |



Secretaría de Estado del  
Despacho Presidencial

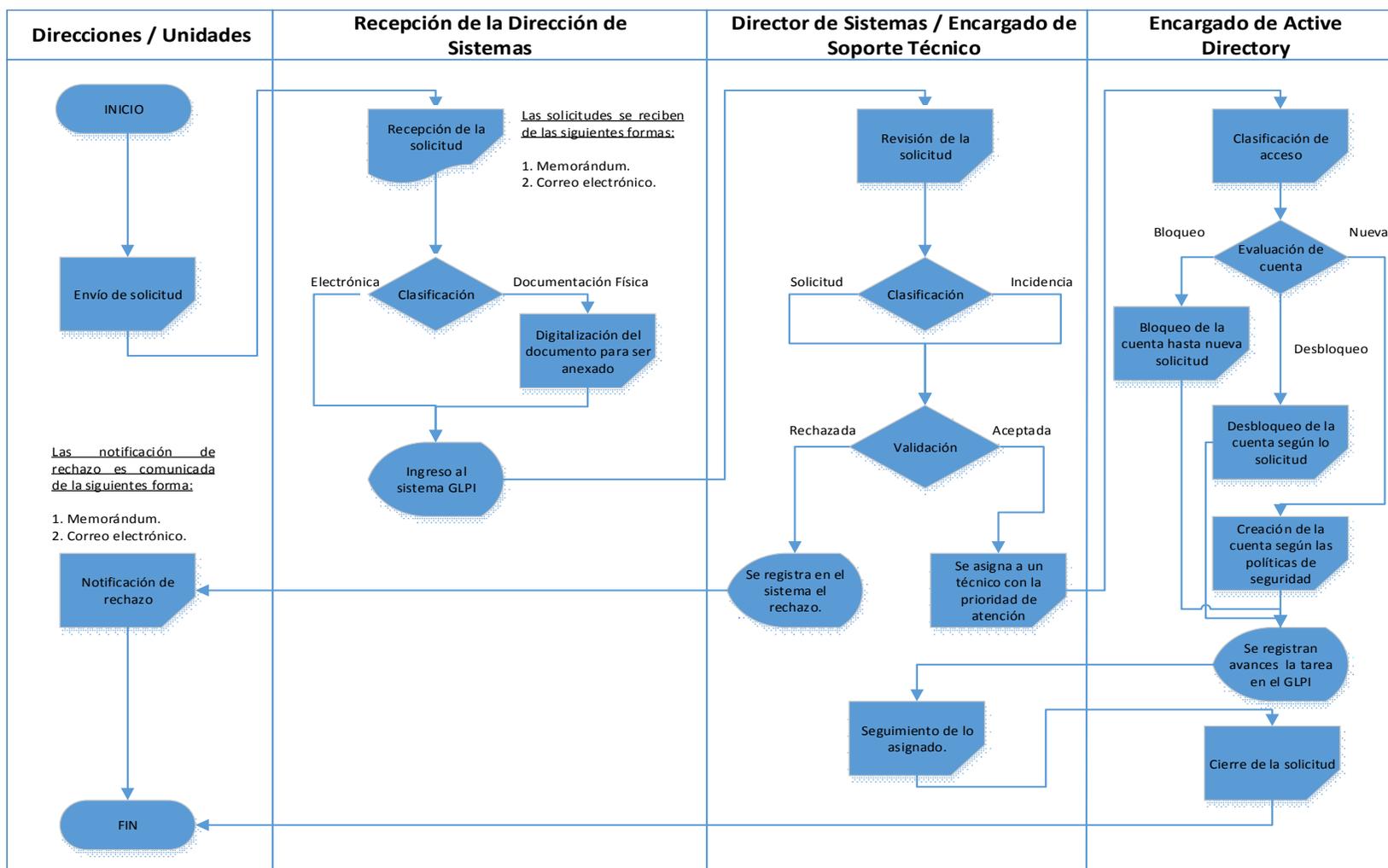


|                                |     |  |                               |
|--------------------------------|-----|--|-------------------------------|
|                                | 4.2 | Deberá registrar el proceso dentro del GLPI  |                               |
| 5. Verificación de lo asignado | 5.1 | El encargado deberá revisar dentro del GLPI que el proceso realizado fue realizado en el tiempo asignado o idóneo acorde la solicitud. | Encargado de soporte técnico. |
| 6. Cierre de la solicitud      | 6.1 | Cierre de la Solicitud de acceso.  | Técnico asignado de sistemas. |



Manual de Procesos y Procedimientos  
Dirección de Métodos y Sistemas

Diagrama de flujo del proceso solicitud de acceso al red





Secretaría de Estado del  
Despacho Presidencial



FONDO HONDUREÑO DE INVERSIÓN SOCIAL

## Glosario de términos:

- FHIS Fondo Hondureño de Inversión Social.
- GLPI Es software libre distribuido que facilita la administración de recursos informáticos.
- MASI Manual de Administración de Seguridad Informática.
- AD Active Directory.



*Secretaría de Estado del  
Despacho Presidencial*

