



Manual de Procesos y Procedimientos

UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO

MPP-GT-01

Versión octubre 2021

Secretaría de Desarrollo Económico SDE

Centro Cívico Gubernamental, José Cecilio del valle, torre 1, pisos 8 y 9

Tel. 2242-8341 web: www.sde.gob.hn

Tegucigalpa, M.D.C., Honduras C.A

INDICE

INDICE 1

I.	Introducción	2
II.	Antecedentes de Ley	3
III.	Objetivo del Manual	3
IV.	Justificación del Manual	3
V.	Estructura Organizativa	4
VI.	Descripción de Procesos y Procedimientos	5
1.	Asesoría y Soporte Técnico	5
2.	Creación de Cuenta de Correo Institucional	7
3.	Respaldo y Recuperación de Archivo	9
4.	Instalación de la Red Integral de Datos	11
5.	Mantenimiento de la Pagina Web	13
6.	Sistema de Gestión de Calidad	16
VII.	Simbología Utilizada	18
VIII.	Anexos	18
IX.	Validación	19

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS * * * * * SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Secretaría de Desarrollo Económico – SDE	
	Manual de Procesos y Procedimientos	

I. Introducción

El Manual de Procesos y Procedimientos está dirigido a todas las personas que bajo cualquier modalidad, se encuentren vinculadas a la **Secretaría de Desarrollo Económico** 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 de Ley

No aplica.

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 de la **Secretaría de Desarrollo Económico**, 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 de la **Secretaría de Desarrollo Económico**.

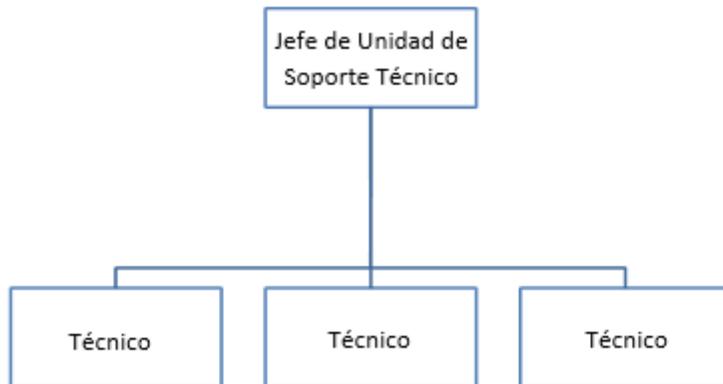
IV. Justificación del Manual

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

UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO



OBJETIVOS:

- Planificar, coordinar y evaluar a corto, mediano y largo plazo las políticas y planes en materia de servicios de tecnología relacionados con el área informática.
- Dar soporte técnico y mantenimiento preventivo a los equipos de computación pertenecientes a cada dependencia de la SDE, tales como Microcomputadores, Laptops, Periféricos, Dispositivos Electrónicos y Audiovisuales.
- Configurar e implementar los nuevos equipos de computación, que son adquiridos por la Institución, tales como Microcomputadores, Laptops, Periféricos y Dispositivos Electrónicos.
- Brindar información oportuna a los usuarios a través de los servicios de plataforma web adquirida por la SDE, acerca de las actividades que se realiza periódicamente en la institución como un método de transparencia, eficacia y eficiencia para la misma.

 <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS ***** SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Manual de Procesos y Procedimientos</p> <p>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</p>	<p>MPP-GT-01 Versión Octubre 2021</p>
	<p>Asesoría y Soporte Técnico</p>	

VI. Descripción de Procesos y Procedimientos

1. Asesoría y Soporte Técnico

Propósito:

Hacer eficiente al personal usuarios de los procesos (ya sea capacitándolos en los cambios a implementarse o en los temas de interés que conllevan al mejoramiento de los mismos) y fomentar la actitud del servicio al ciudadano y compromiso en los procesos realizados.

Alcance:

Todas las dependencias de la SDE.

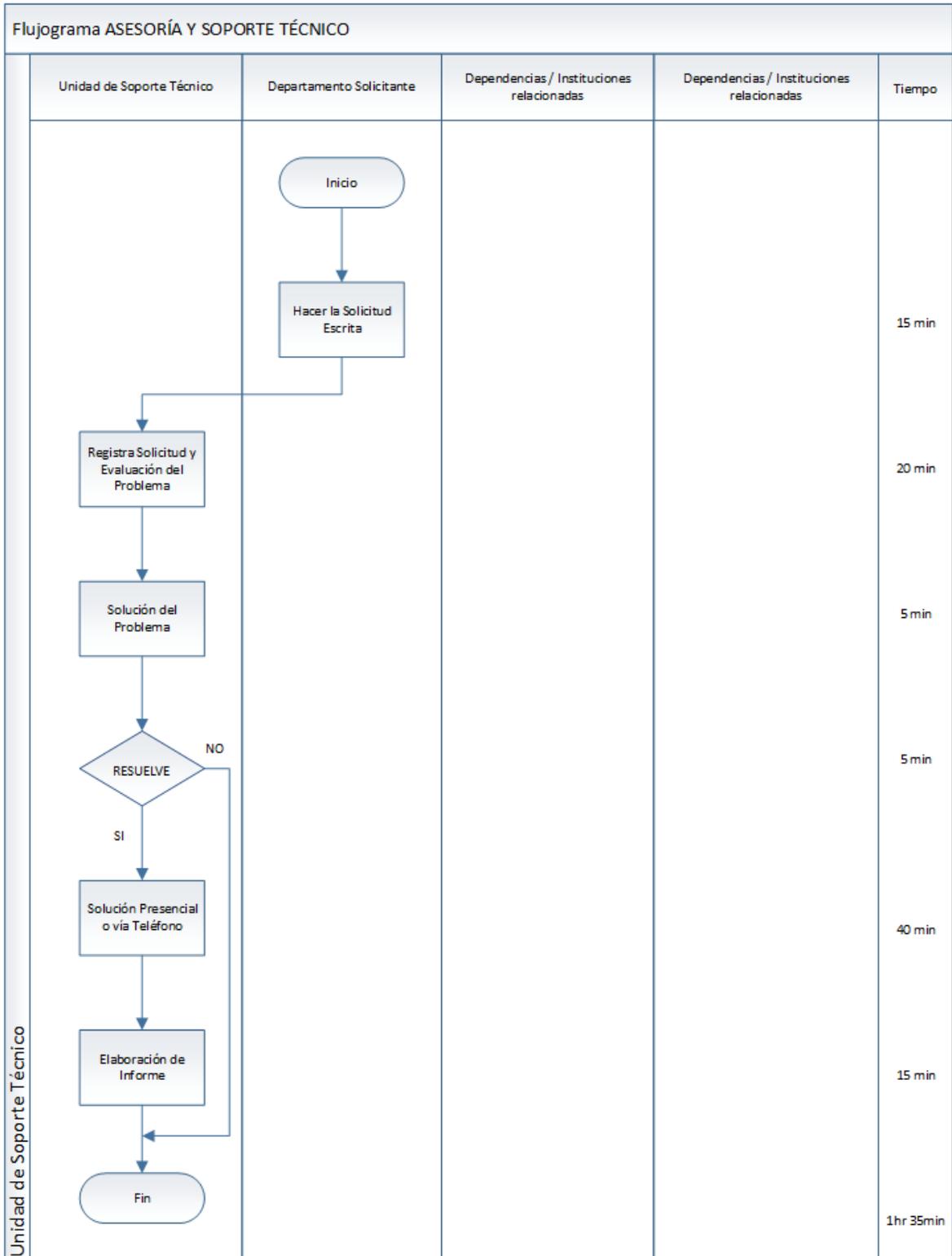
Personal que Interviene:

Soporte Técnico y Jefe del Departamento.

Descripción del Proceso:

Secuencia de etapas	Actividad Procedimiento	Responsable	Tiempo
1. Hacer solicitud escrita	Recibe vía telefónica o vía memorándum de las distintas dependencias de la SDE, la solicitud de asesoría técnica para la operación del sistema o equipo de cómputo.	Departamento Solicitante	15 min
2. Registrar solicitud y evaluación.	Atiende vía telefónica o vía memorándum, la solicitud de asesoría técnica y evalúa el grado de complejidad del problema presentado.	Unidad de Soporte Técnico	20 min
3. Decisión de resolución	El técnico verifica si el problema lo puede solucionar o no, si puede resolver continúa los procesos, si no es fin del proceso.	Unidad de Soporte Técnico	5 min
4. Solución del problema	Solucionar de forma personal o vía telefónica.	Unidad de Soporte Técnico	40 min*
5. Elaboración de Informe	Elaboración de documentación.	Unidad de Soporte Técnico	15 min
	FIN DEL PROCESO		1hr 35min

* La relación de tiempo y trabajo realizado en la solución del problema dependerá de la complejidad del problema a resolver, podría aumentar o disminuir el tiempo trabajado.



 <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Manual de Procesos y Procedimientos UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO	MPP-GT-01 Versión octubre 2021
	Creación de Cuenta de Correo Institucional	

2. Creación de Cuenta de Correo Institucional

Propósito:

Otorgar un ordenamiento en el uso del servicio de correo electrónico, definiendo de manera general, no limitativa, las actuaciones consideradas como Abusivas y prohibidas.

Alcance:

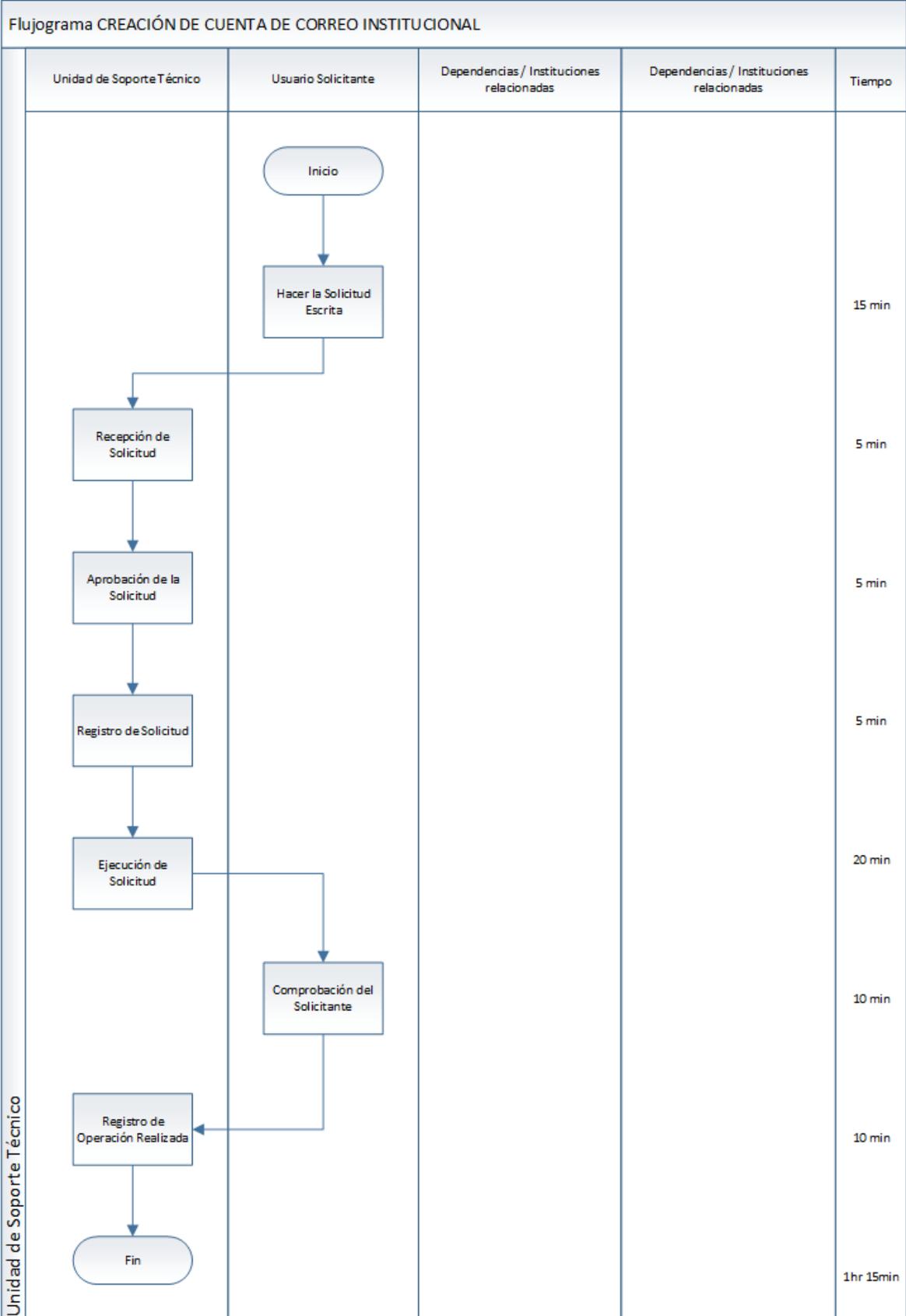
Cualquier usuario de las diferentes dependencias de la SDE.

Personal que Interviene:

Jefe del Departamento.

Descripción del Proceso:

Secuencia de etapas	Actividad Procedimiento	Responsable	Tiempo
1. Hacer solicitud escrita	1 Usuario envía solicitud cuenta de correo mediante formulario disponible en intranet.	Usuario Solicitante	15 min
2. Recepción de solicitud	Recibe formulario vía correo electrónico o memorándum.	Unidad de Soporte Técnico	5 min
3. Aprobación de solicitud	Aprueba la solicitud.	Unidad de Soporte Técnico	5 min
4. Registrar solicitud	Registra solicitud en sistema de Registro.	Unidad de Soporte Técnico	5 min
5. Ejecución de solicitud	Realiza ejecución de solicitud, creando el correo electrónico nuevo.	Unidad de Soporte Técnico	20 min
6. Comprobación del solicitante	Usuario comprueba correcto funcionamiento de su correo institucional.	Usuario Solicitante	10 min
7. Registro de operación realizada	Una vez que este operativo el correo, el técnico cerrara el caso documentando todos los eventos y la solución en el sistema de registro, derivando una copia al usuario mediante correo electrónico.	Unidad de Soporte Técnico	15 min
	FIN DEL PROCESO		1hr 15 min



 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS ★ ★ ★ ★ SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Manual de Procesos y Procedimientos UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO	MPP-GT-01 Versión octubre 2021
	Respaldo y Recuperación de Archivos	

3. Respaldo y Recuperación de Archivo

Propósito:

Establecer los lineamientos para salvaguardar la información generada por las diferentes dependencias de la SDE, lo que permitirá contar con la información en caso de pérdida por virus o error en el ordenador.

Alcance:

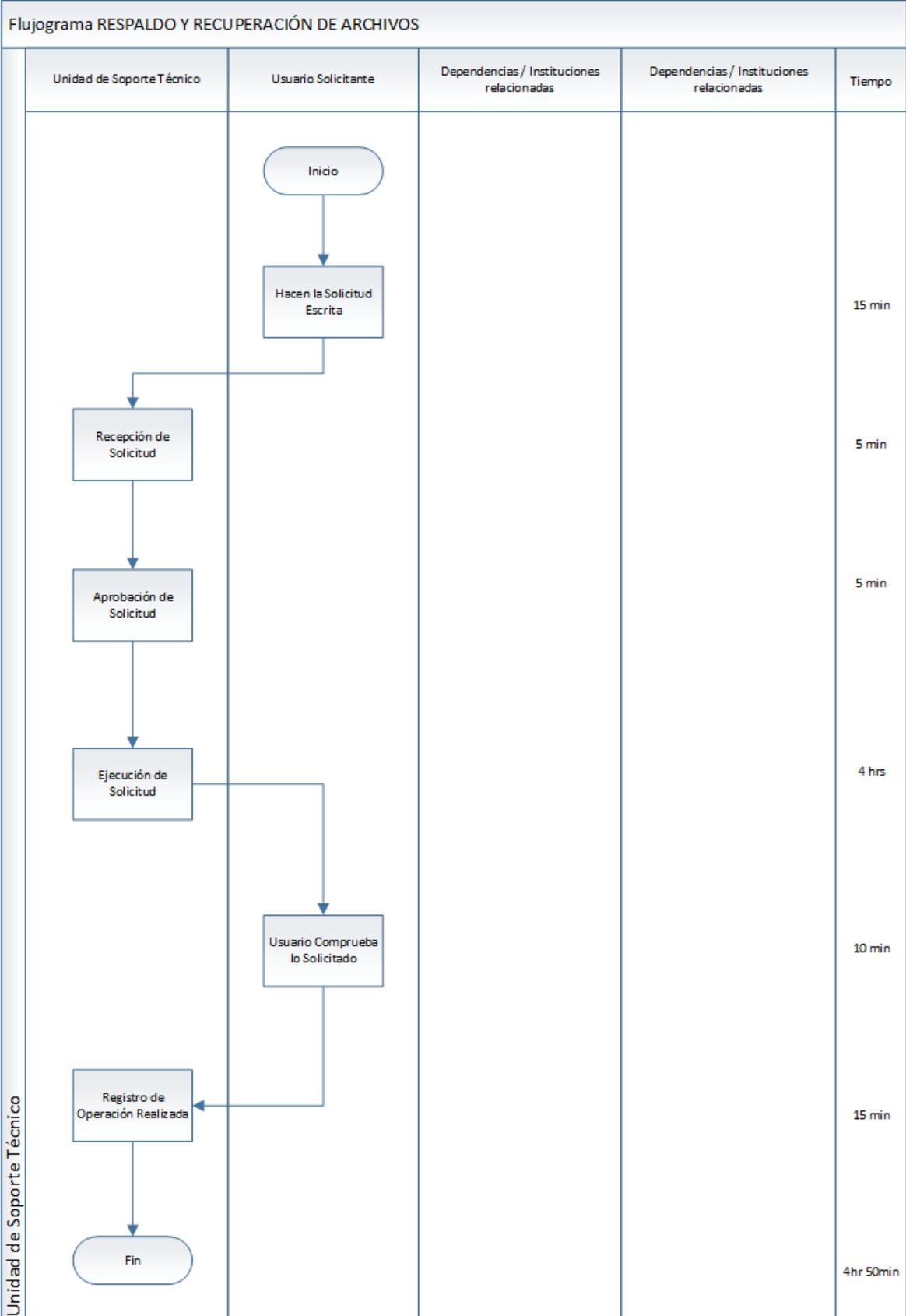
Cualquier usuario de las diferentes dependencias de la SDE.

Personal que Interviene:

Soporte Técnico y Jefe del Departamento.

Descripción del Proceso:

Secuencia de etapas	Actividad Procedimiento	Responsable	Tiempo
1. Hacer solicitud escrita	El usuario dirá que información que deberá respaldarse, así como el tiempo que se deberán conservar los respaldos con el programa en vigencia.	Usuario Solicitante	15 min
2. Recepción de solicitud	Recibe formulario vía correo electrónico o memorándum.	Unidad de Soporte Técnico	5 min
3. Aprobación de solicitud	Aprueba solicitud para su ejecución.	Unidad de Soporte Técnico	5 min
5. Ejecución de la solicitud	Realiza ejecución de solicitud.	Unidad de Soporte Técnico	4 hrs
6. Comprobación del solicitante	El usuario comprueba el correcto funcionamiento de la computadora.	Usuario Solicitante	10 min
7. Registro de operación realizada	Registra solicitud en sistema de registro.	Unidad de Soporte Técnico	15 min
	FIN DEL PROCESO		4hrs 50min



 <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS</p> <p>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Manual de Procesos y Procedimientos</p> <p>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</p>	<p>MPP-GT-01 Versión octubre 2021</p>
	<p>Instalación de la Red Integral de Datos</p>	

4. Instalación de la Red Integral de Datos

Propósito:

Establecer los pasos necesarios que deberán seguir las áreas para la implementación de una red Integral de datos y la adquisición de equipamiento computacional requerido.

Alcance:

Todas las dependencias de la SDE.

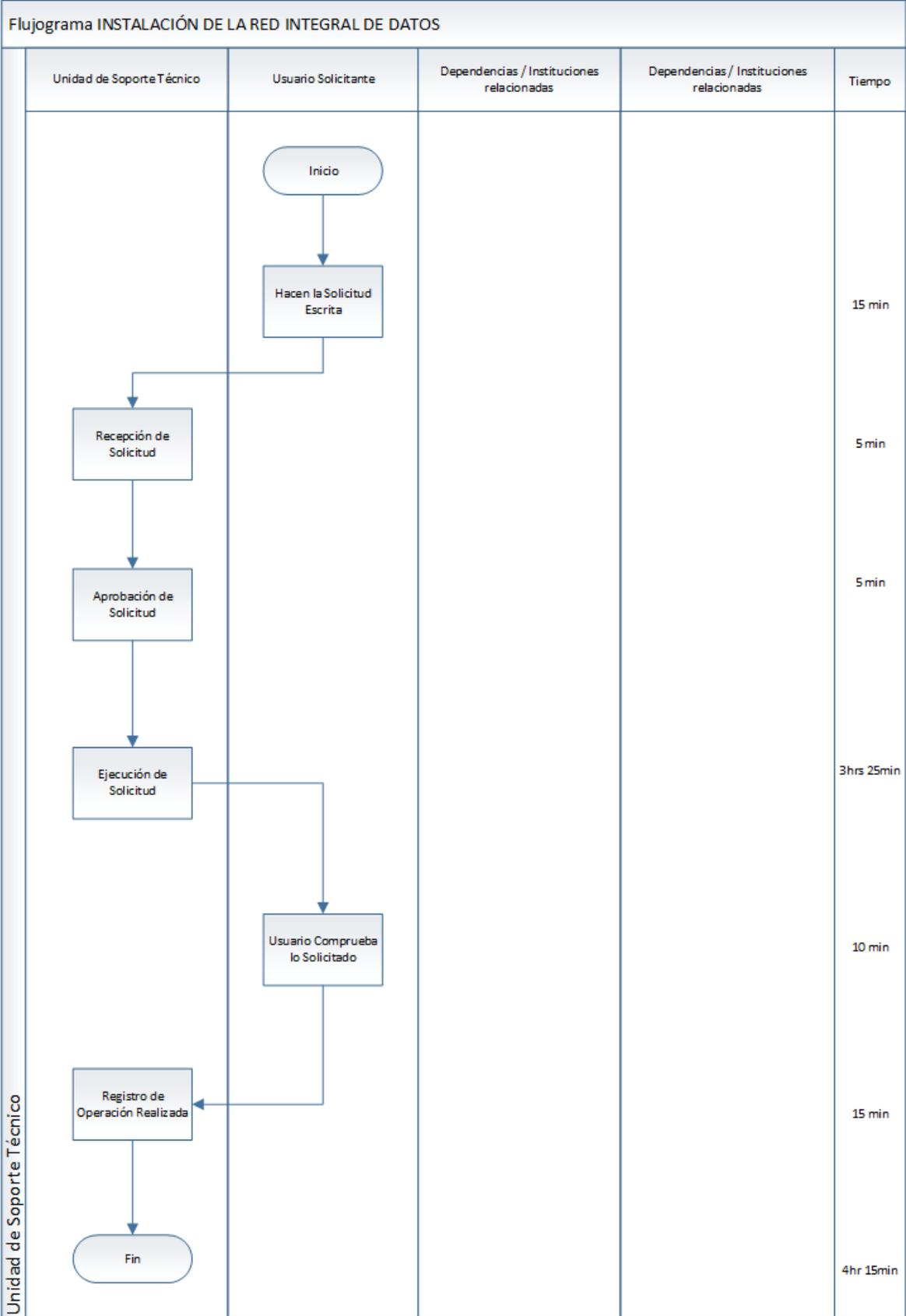
Personal que Interviene:

Soporte Técnico y Jefe del Departamento.

Descripción del Proceso:

Secuencia de etapas	Actividad Procedimiento	Responsable	Tiempo
1. Hacer solicitud escrita	Envía solicitud de requerimiento de Red Integral mediante memorándum o correo electrónico.	Departamento Solicitante	15 min
2. Recepción de solicitud	Recibe solicitud, determina requerimientos de la Dependencia, revisa el lugar de instalación.	Unidad de Soporte Técnico	5 min
3. Aprobación de solicitud	Aprueba solicitud para su ejecución.	Unidad de Soporte Técnico	5 min
4. Ejecución de la solicitud	Act 1. Realiza ejecución de solicitud. Act 2. Acude con el material a las áreas solicitadas que solicitaron el servicio e instala la red integral de datos. Act 3. Instala el equipo de cómputo en la red integral de datos y le informa verbalmente al usuario que el área ya cuenta con los Servicios.	Unidad de Soporte Técnico	3hrs 25min
5. Comprobación del solicitante	Comprueba correcto funcionamiento de la red.	Departamento Solicitante	10 min
6. Registro de operación realizada	Registra solicitud en sistema de registro.	Unidad de Soporte Técnico	15 min
	FIN DEL PROCESO		4hrs 15min

* La relación de tiempo y trabajo realizado en la solución del problema dependerá de la complejidad del problema a resolver, podría aumentar o disminuir el tiempo trabajado.



 <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS</p> <p>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Manual de Procesos y Procedimientos UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO	MPP-GT-01 Versión octubre 2021
	Mantenimiento de la Pagina Web	

5. Mantenimiento de la Pagina Web

Propósito:

Contar con un sitio electrónico que contenga la información institucional necesaria que permita a la SDE difundir, promover los programas y acciones.

Alcance:

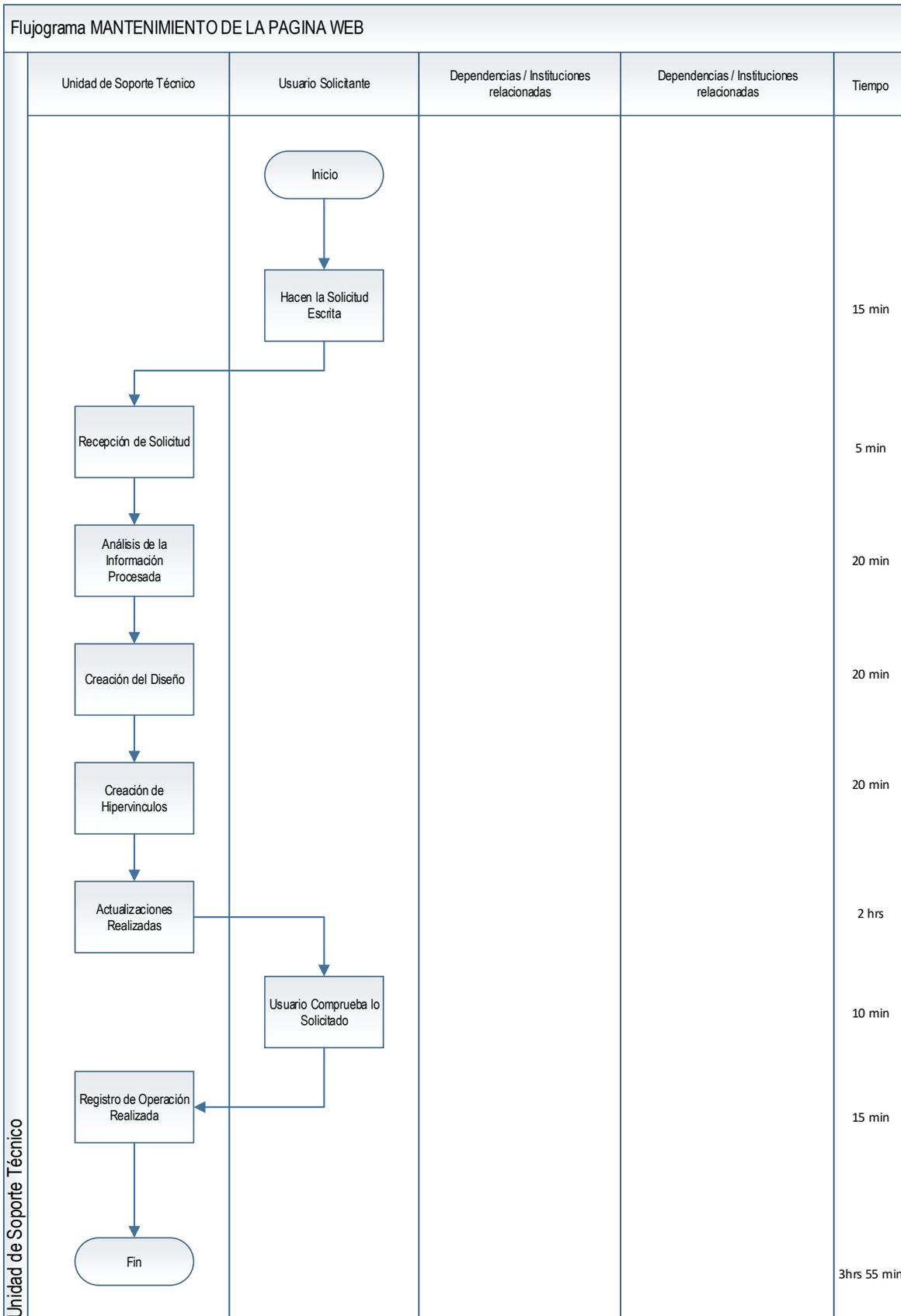
Cualquier usuario de las diferentes dependencias de la SDE o externo.

Personal que Interviene:

Jefe del Departamento.

Descripción del Proceso:

Secuencia de etapas	Actividad Procedimiento	Responsable	Tiempo
1. Hacer solicitud escrita	Recibe de las áreas de la SDE, Memoranda de solicitud, los documentos y los medios magnéticos la información para actualizar la página Web.	Departamento Solicitante	15 min
2. Recepción de solicitud	Recibe formulario vía correo electrónico o memorándum.	Unidad de Soporte Técnico	5 min
3. Análisis de información procesada	Analiza la información de los Documentos y los medios magnéticos para determinar qué información recibe y cómo procesarla.	Unidad de Soporte Técnico	20 min
4. Creación de diseño	Realiza el diseño de la información procesada y de la página Web en el software correspondiente.	Unidad de Soporte Técnico	20 min
5. Creación de hipervínculos	Realiza los hipervínculos para cada una de las páginas que serán actualizadas y asigna extensiones HTML, JSP, ASP, PHP o SWF de acuerdo al volumen de información procesada.	Unidad de Soporte Técnico	20 min
6. Actualizaciones realizadas	Acceda al Servidor de la SDE y aloja las actualizaciones y modificaciones realizadas a la página Web.	Unidad de Soporte Técnico	2 hrs
7. Comprobación del solicitante	Comprueba correcto funcionamiento de la página web.	Departamento Solicitante	10 min
8. Registro de operación realizada	Recaba firma de conformidad de las áreas de la SDE en el formato control de actividades en original y lo archiva de manera cronológica permanente, con el Oficio de solicitud original y la información recibida en documentos y en medio digital.	Unidad de Soporte Técnico	15 min
FIN DEL PROCESO			3hrs 55min



Documentos de Referencia:

- Ley simplificación administrativa
- Optimización de servicios públicos
- Planificación estratégica

Glosario de términos:

- SDE = Secretaria de Desarrollo Económico.
- HTML = HyperText Markup Language («lenguaje de marcas de hipertexto»)
- JSP = JavaServer Pages (Paginas para Servidores Java)
- ASP = Active Server Pages (Pagina para Servidores Activos)
- PHP = es un lenguaje de programación de uso general de código del lado del servidor originalmente diseñado para el desarrollo web de contenido dinámico
- SWF = es un formato de archivo de gráficos vectoriales creado por la empresa Macromedia (actualmente Adobe Systems).
- Usuario = es aquél que usa algo o que usa ordinariamente algo.
- Red = es un conjunto de equipos informáticos y software conectados entre sí por medio de dispositivos físicos que envían y reciben impulsos eléctricos, ondas electromagnéticas o cualquier otro medio para el transporte de datos, con la finalidad de compartir información, recursos y ofrecer servicios.
- Página Web = es un documento o información electrónica capaz de contener texto, sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes, y muchas otras cosas, adaptada para la llamada World Wide Web, y que puede ser accedida mediante un navegador.

	Manual de Procesos y Procedimientos UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO	MPP-GT-01 Versión octubre 2021
	Sistema de Gestión de Calidad	

6. Sistema de Gestión de Calidad

Propósito:

Que el Sistema de gestión de Calidad tiene como Misión asegurar la integración coherente en los procesos institucionales, tomando en cuenta los aspectos básicos para el buen funcionamiento, siendo estos la Transparencia Organizacional y Participación Continua; la Calidad en los Manuales de Procedimientos y el Apoyo Administrativo.

Alcance:

- Direccionamiento Estratégico (Secretario de Estado)
 1. Unidad de Planificación, Evaluación y Gestión
- Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior;
 1. Autorización de Formulario Aduanero Único Centroamericano (Fauca)
 2. Registro, Incorporación y Modificación a las Zonas Libres (Zoli)
 3. Incorporación, Modificación y Cancelación Al Régimen De Importación Temporal (Rit)
 4. Registro de Licencias Representantes, Distribuidores y Agentes.
- Subsecretaría de Comercio Exterior;
 1. Solicitud de Contingentes de Importación y Exportación, en el Marco de los Tratados de Libre comercio: Rd- Cafta, Canadá, Unión Europea, Panamá, Taiwán y Colombia
 2. Autorización De Certificados de Origen a Europa, Taiwán y Perú.
- Subsecretaría de MIPYME y Sector Social de la Economía;
 1. Registro de las Juntas Directivas y Juntas Fiscalizadoras de las Empresas del Sector Social de la Economía.
 2. Actualización de las Juntas Directivas y Juntas Fiscalizadoras de las Empresas del Sector Social de la Economía.
- Gerencia Administrativa;
 1. Compras
 2. Servicios Generales
 3. Presupuesto.
- Unidad de Informática (TIC'S)
- Unidad de Calidad

Personal que Interviene:

Todo el personal que integra los Miembros del Sistema de Gestión de Calidad (Alcance)

Descripción del Procedimiento:

Coordina las acciones orientadas a diseñar, ejecutar y evaluar medidas de Calidad, dando seguimiento a su ejecución, de acuerdo con los requisitos especificados por las Normas Internacionales de Calidad orientadas a la Secretaría de Estado.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable	Tiempo
Creación e implementación del SGC	Diagnosticar la situación actual de la Secretaría para desarrollar la Herramienta de Direccionamiento Estratégico que servirá de guía para determinar el Alcance del Sistema de Gestión de Calidad y su implementación, todo con la Asesoría Certificada (QUARA) por medio de la Unidad de Calidad	Todos los Miembros del SGC	
Elaboración de Cartas de Procesos	Identificar; Objetivo, resultados esperados, indicadores, inicio y final del proceso seleccionado, recursos críticos, conocimientos, competencias, descripción de proceso y sus procedimientos, riesgos, conocimientos adquiridos, evaluaciones de actividades de control, planes de mejora etc.	Dueño de proceso y la unidad de calidad	
Registro de Información Documentada	Codificar todos los documentos y registros que se involucren en los procesos seleccionados en la base de datos que administra la unidad de calidad, siguiendo los requisitos establecidos por la norma Iso 9001-2015	Dueño de proceso y la unidad de calidad	
Tratamiento de eventos	Consolidar las acciones de mejora o controles para ejecutar el tratamiento relacionado con los eventos registrados en cada carta de procesos, de acuerdo a formato establecido	Dueño de proceso y la unidad de calidad	
Autoevaluación	Recorrer los requisitos establecidos y reconocer los avances pertinentes en el cumplimiento de las acciones de mejora y controles aplicados.	Dueño de proceso y la unidad de calidad	
Uso NextCloud	Toda información debe ser actualizada sobre la nube creada para el mantenimiento del sistema de gestión de calidad, no pudiendo cambiar las versiones sin autorización de la unidad de calidad	Dueño de proceso y la unidad de calidad	
Auditorías Internas - Externas	Participación en las auditorías convocadas y en cumplimiento con lo establecido a los planes.	Dueño de proceso	
FIN DEL PROCESO			

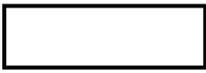
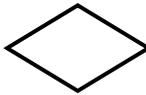
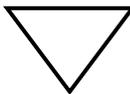
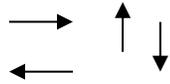
Documentos de Referencia:

- Manuales de Procesos y Procedimientos de cada uno de los dueños de los procesos
- Matrices de Riesgos de acuerdo al Control Interno
- Norma ISO 9001-2015
- Guía de Asesoramiento QUARA Group

Glosario de términos:

- SGC: Sistema de gestión de Calidad

VII. Simbología Utilizada

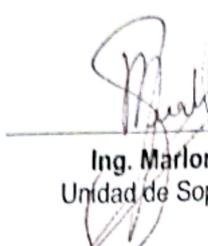
Símbolo	Descripción
	-Indicador de inicio de un procedimiento. -Indicador de Terminar el proceso.
	Forma utilizada en un Diagrama de Flujo para representar una tarea o actividad.
	Forma utilizada en un Diagrama de Flujo para representar una actividad predefinida expresada en otro Diagrama.
	Forma utilizada en un Diagrama de Flujo para representar una actividad de decisión o de conmutación.
	Forma utilizada en un Diagrama de Flujo para representar una actividad combinada.
	Conector dentro de la misma página.
	Documento. Representa la información escrita pertinente al proceso.
	Conector fuera de la página.
	Dirección de flujo o línea de unión. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas actividades.

VIII. Anexos

No aplica.

IX. Validación

El presente manual de procesos y procedimientos entra en vigencia a partir de esta validación siendo responsable la Unidad de Soporte Técnico.



Ing. Marlon Sánchez
Unidad de Soporte Técnico



Lic. Mary Delmi Hernandez
Gerencia Administrativa



KALTON HAROLD BRUHL JIMÉNEZ
Secretario de Estado en el Despacho
de Desarrollo Económico por ley
Acuerdo no. 003-2022

Tegucigalpa M.D.C Enero 2022