Desarrollo Económico
Gobierno de la República

HONDURAS
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA

Manual de Procesos y Procedimientos

UNIDAD DE SOPORTE TECNICO

MPP-UST
Versión 2022
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

INDICE

INDICE 2
I.- Introducción 3
II. Antecedentes de Ley 3
III.- Objetivo del Manual 4
IV. Justificación del Manual 4
V. Estructura Organizativa 5
VI. Simbología Utilizada 6
VII. Terminología Por Utilizar 7
VIII. Descripción de Procesos y Procedimientos 8
1.Flujograma Asesoría y Soporte Técnico 9
2.- Procedimiento para la Creación de Correo Institucional y licenciamiento de office 365 10
Flujograma Cuenta de Correo Institucional y Licenciamiento de office 365 11
3. Procedimientos para la Solicitud de telefonía IP 12
3. Flujograma Solicitud de telefonía IP 13
4. Procedimiento para la Instalación de la Red Integral de Datos 14
4. Flujograma Instalación de la Red Integral de Datos 15
5.Procedimiento para el Mantenimiento de la Pagina Web 16
5. Flujograma Actualización de portal TIC Y de la Pagina Web 18
6. Documentos Referencia y Base Legal 19
IX. Anexos 20
7. Portal Tic 20
8. Sitio Web SDE 20
9. Formulario de Asistencias de Soporte 20
X. Validación 22

Desarrollo Económico	**Secretaría de Desarrollo Económico**	MPP-USTO-01 Versión 2022
	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, juntamente 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, debido a las necesidades que se deriven de la realización de las actividades de la Secretaría de Desarrollo Económico

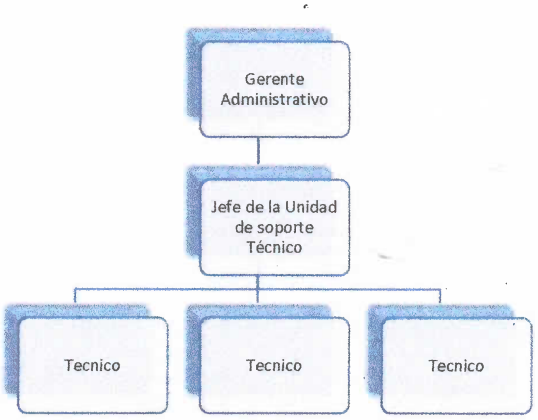
IV. Justificación del Manual

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



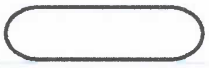
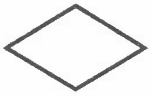
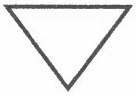
Funciones:

- 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.

VI. Simbología Utilizada

Símbolo	Descripción
	-Indicador de inició 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.

VII. Terminología Por Utilizar

- 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.
- UST: Unidad de Soporte Técnico

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.

VIII. Descripción de Procesos y Procedimientos

Desarrollo Económico	**Manual de Procesos y Procedimientos** **UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO**	MPP-USTO-01 Versión 2022
	1.- (Uno) Procedimiento para la Asesoría y Soporte Técnico	

1. Procedimiento para la 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 estos 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

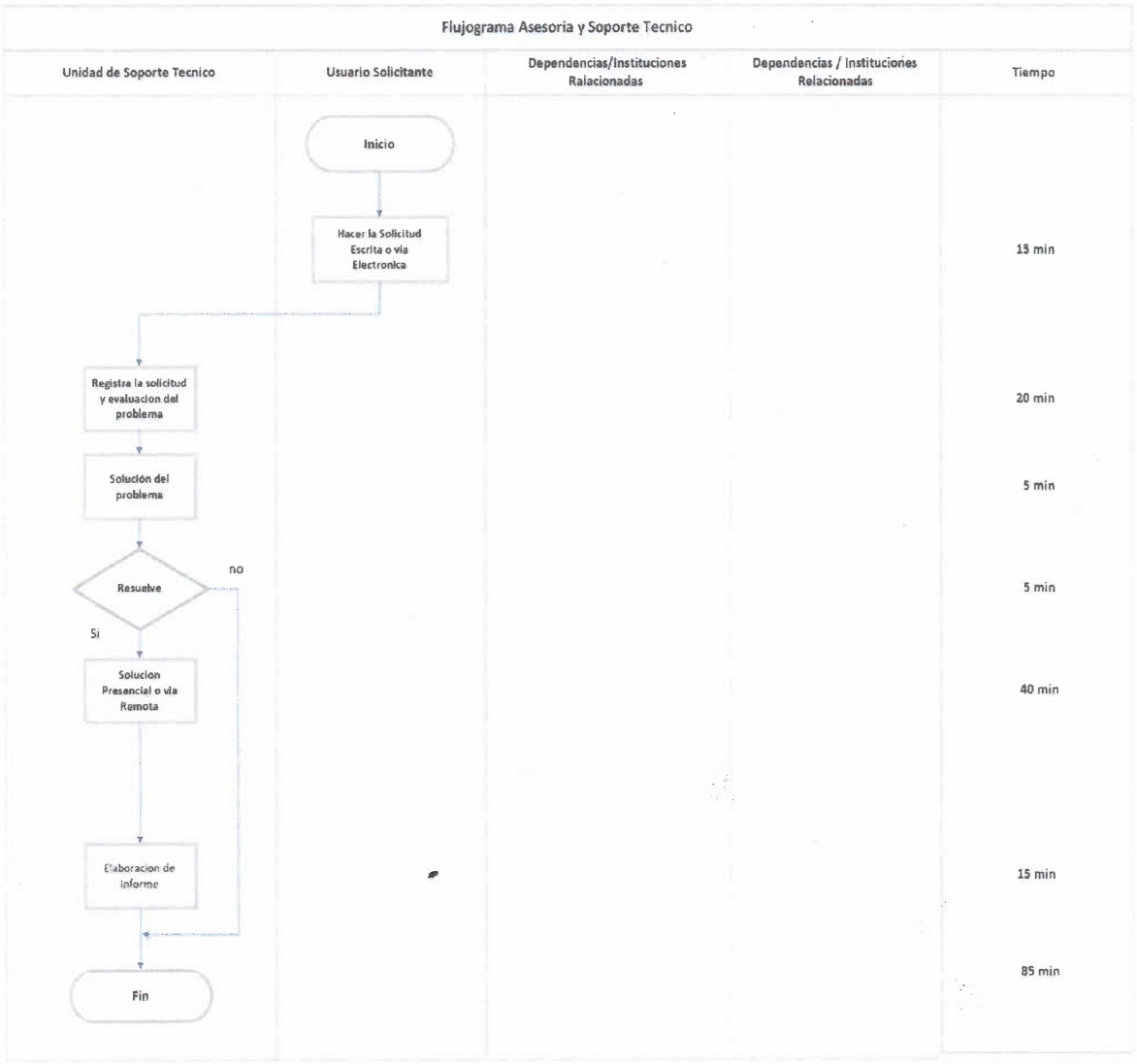
Descripción del Proceso:

Secuencia de etapas	Actividad Procedimiento	Responsable	Tiempo
1. Hacer solicitud escrita	1.1 Recibir vía electrónica 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.	2.1 Atiende vía electrónica 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	3.1 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	4.1 Solucionar de forma personal o vía remota.	Unidad de Soporte Técnico	40 min*
5. Elaboración de Informe	5.1 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.

1. Flujograma Asesoría y Soporte Técnico



Desarrollo Económico	Manual de Procesos y Procedimientos UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO	MPP-USTO-01 Versión 2022
	2.- Procedimiento para la Creación de Cuenta de Correo Institucional y Licencia de Office 365	

2.- Procedimiento para la Creación de Correo Institucional y licenciamiento de office 365

Propósito:

Otorgar un ordenamiento en el uso del servicio de correo electrónico y licenciamiento de office 365 definiendo de manera general, para un mejor manejo de la información de la institución. La persona a la que se le asigna la licencia de correo y office 365 es totalmente responsable del uso de programas y manejo de información tanto en su correo institucional como en el almacenamiento de la nube.

Alcance:

Cualquier usuario de las diferentes dependencias de la SDE.

Personal que Interviene:

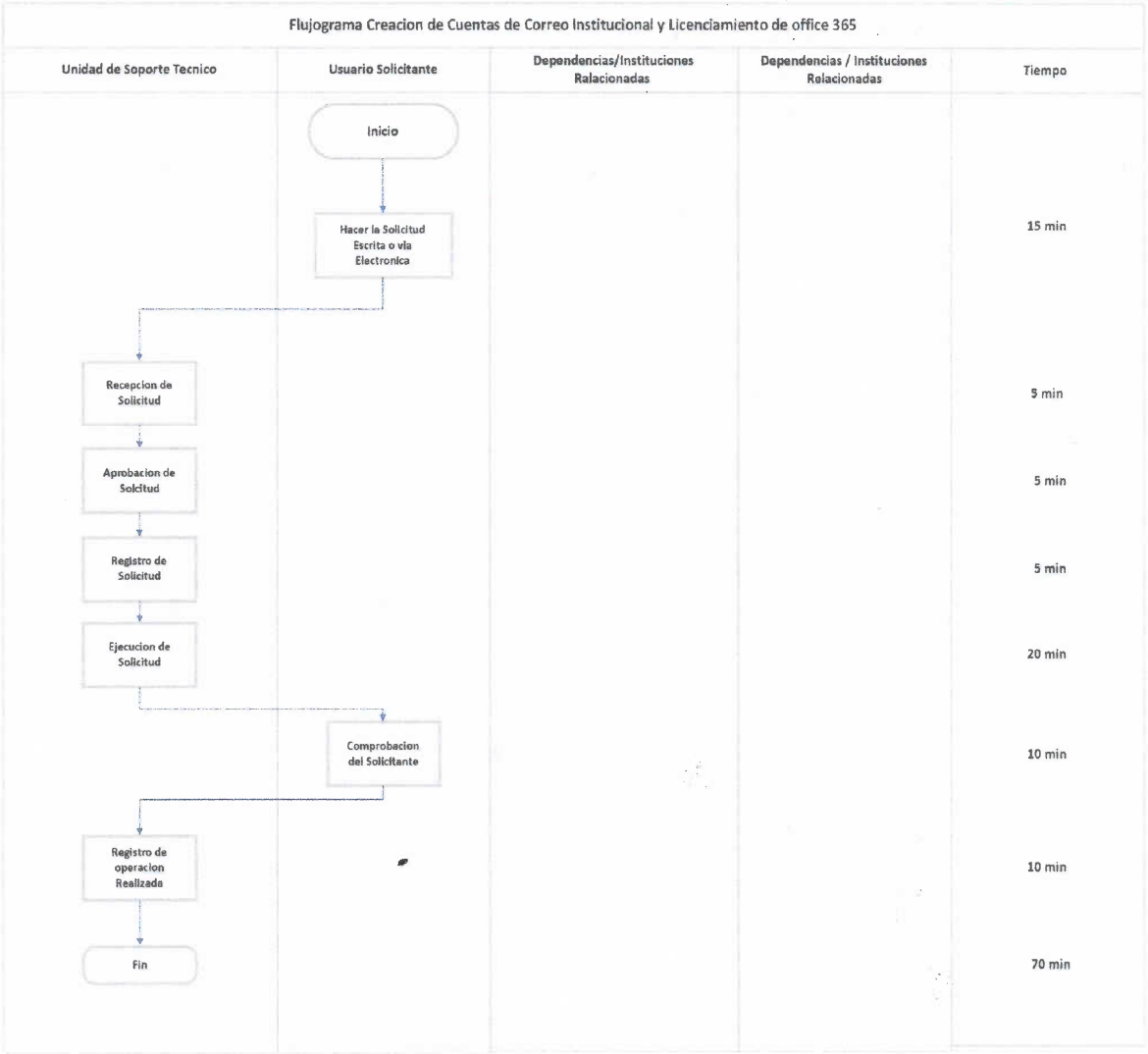
Jefe del Departamento y técnicos de soporte.

Descripción del Proceso:

Secuencia de etapas	Actividad Procedimiento	Responsable	Tiempo
1. Hacer solicitud escrita	1.1 jefe de unidad envía solicitud cuenta de correo mediante correo electrónico o memorándum	Usuario Solicitante	15 min
2. Recepción de solicitud	2.1 Recibir formulario vía correo electrónico o memorándum.	Unidad de Soporte Técnico	5 min
3. Aprobación de solicitud	3.1 Aprobar la solicitud.	Unidad de Soporte Técnico	5 min
4. Registrar solicitud	4.1 Registrar solicitud en sistema de Registro.	Unidad de Soporte Técnico	5 min
5. Ejecución de solicitud	5.1 Realizar ejecución de solicitud, creando el correo electrónico nuevo.	Unidad de Soporte Técnico	20 min
6. Comprobación del solicitante	6.1 Usuario comprueba correcto funcionamiento de su correo institucional.	Usuario Solicitante	10 min

7. Registro de operación realizada	7.1 Una vez que esté activo 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**

Flujograma Cuenta de Correo Institucional y Licenciamiento de office 365



Desarrollo Económico	Manual de Procesos y Procedimientos UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO	MPP-USTO-01 Versión 2022
	3.- (Tres) Procedimientos para la Solicitud de Telefonía IP	

3. Procedimientos para la Solicitud de telefonía IP

Propósito:

Establecer un canal de comunicación para los colaboradores que necesitan comunicarse con otros colaboradores, ciudadanos y otras instituciones que forman parte de los procesos para un trámite o servicio.

Alcance:

Cualquier usuario de las diferentes dependencias de la SDE.

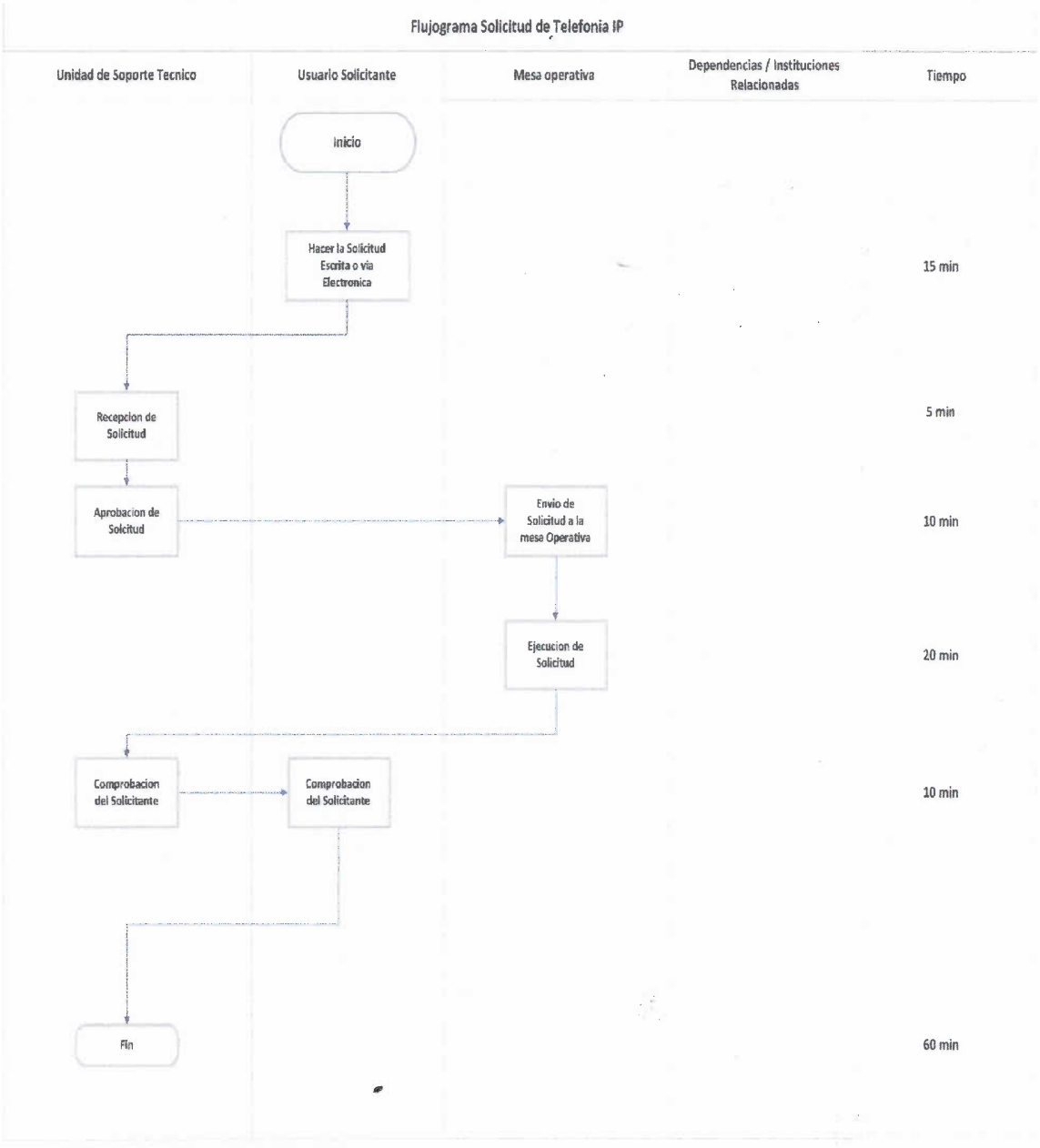
Personal que Interviene:

Soporte Técnico y Jefe del Departamento.

Descripción del Proceso:

Secuencia de etapas	Actividad Procedimiento	Responsable	Tiempo
1. Hacer solicitud escrita o electrónica	1.1 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	2.1 Recibir formulario vía correo electrónico o memorándum.	Unidad de Soporte Técnico	5 min
3. Aprobar de solicitud	3.1 Aprueba solicitud para su ejecución.	Unidad de Soporte Técnico	5 min
4. Ejecutar la solicitud	4.1 Realizar ejecución de solicitud.	Unidad de Soporte Técnico	15 min
5. **Comprobar del solicitante**	5.1 El usuario comprueba el correcto funcionamiento de la computadora.	Usuario Solicitante	10 min
6.. Registrar de operación realizada	6.1 Registrar la solicitud en sistema de registro.	Unidad de Soporte Técnico	15 min
	FIN DEL PROCESO		**50min**

3. Flujograma Solicitud de telefonía IP



Desarrollo Económico	Manual de Procesos y Procedimientos UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO **4.- (Cuatro) Procedimiento para la Instalación de la Red Integral de Datos**	MPP-USTO-01 Versión 2022

4. Procedimiento para la 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, jefe del Departamento y operador de Centro cívico

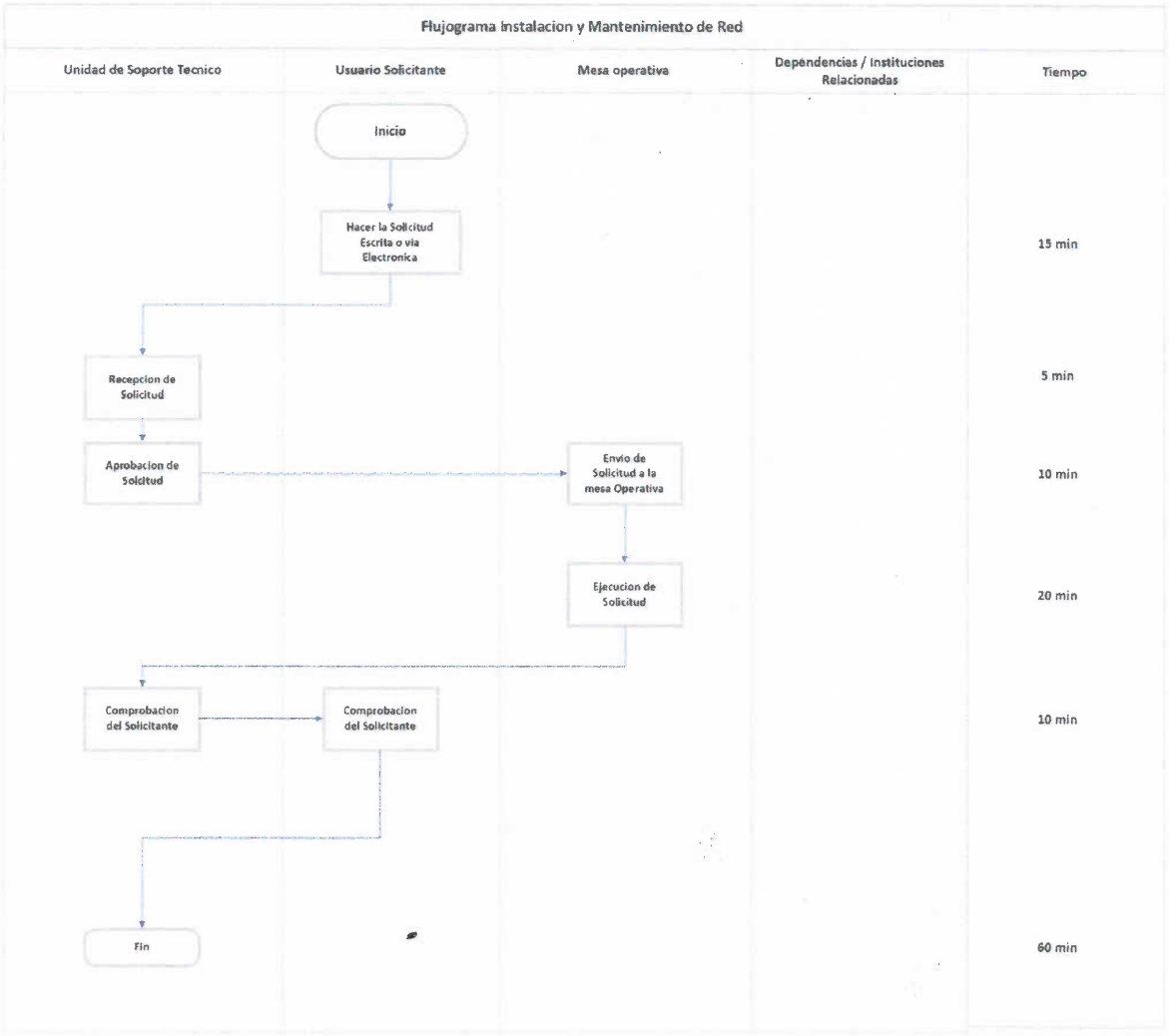
Descripción del Proceso:

Secuencia de etapas	Actividad Procedimiento	Responsable	Tiempo
1. Hacer solicitud escrita	1.1 Enviar solicitud de requerimiento de Red Integral mediante memorándum o correo electrónico.	Departamento Solicitante	15 min
2. Recepción de solicitud	2.1 Recibir solicitud, determina requerimientos de la Dependencia, revisa el lugar de instalación.	Unidad de Soporte Técnico	5 min
3. Traslado de solicitud al operador	3.1 Trasladar la solicitud al operador de centro cívico. mediante ticket	Unidad de Soporte Técnico	5 min
4. Ejecución de la solicitud realizada por el operador	4.1 Actividad -1. Realizar ejecución de solicitud. Actividad -2. Acude con el material a las áreas solicitadas que solicitaron el servicio e instala la red integral de datos. Actividad- 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 servicio.	5.1 Comprobar el correcto funcionamiento de la red, por la Unidad de Soporte Técnico.	Departamento Solicitante	10 min

6. Registro de operación realizada	6.1 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.

4. Flujograma Instalación de la Red Integral de Datos



Desarrollo Económico	Manual de Procesos y Procedimientos UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO	MPP-USTO-01 Versión 2022
	5.- (Cinco) Procedimiento para el Mantenimiento de la Pagina Web	

5.Procedimiento para el 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:

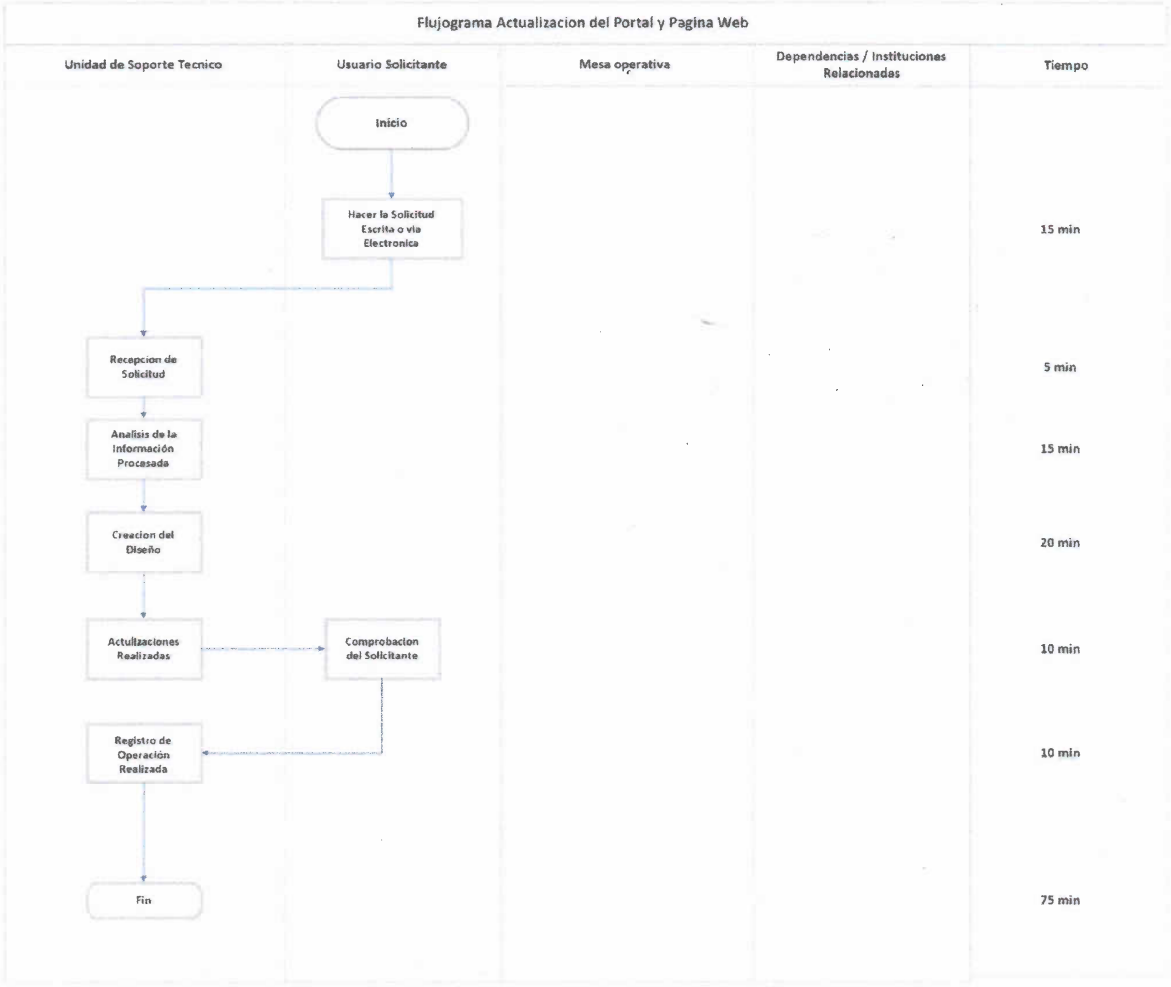
Jefe del Departamento.

Descripción del Proceso:

Secuencia de etapas	Actividad Procedimiento	Responsable	Tiempo
1. Hacer solicitud escrita	1.1 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	2.1 Recibe formulario vía correo electrónico o memorándum.	Unidad de Soporte Técnico	5 min
3. Análisis de información procesada	3.1 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	4.1 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	5.1 Realiza los hipervínculos para cada una de las páginas que serán actualizadas y asigna extensiones HTML, JSP, ASP, PHP o SWF de acuerdo con el volumen de información procesada.	Unidad de Soporte Técnico	20 min

6. Actualizaciones realizadas	6.1 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	7.1 Compruebae el correcto funcionamiento de la página web.	Departamento Solicitante	10 min
8. Registro de operación realizada	8.1 Recabar la 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**

5. Flujograma Actualización de portal TIC Y de la Pagina Web



6. Documentos Referencia y Base Legal

Documentos de Referencia:

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

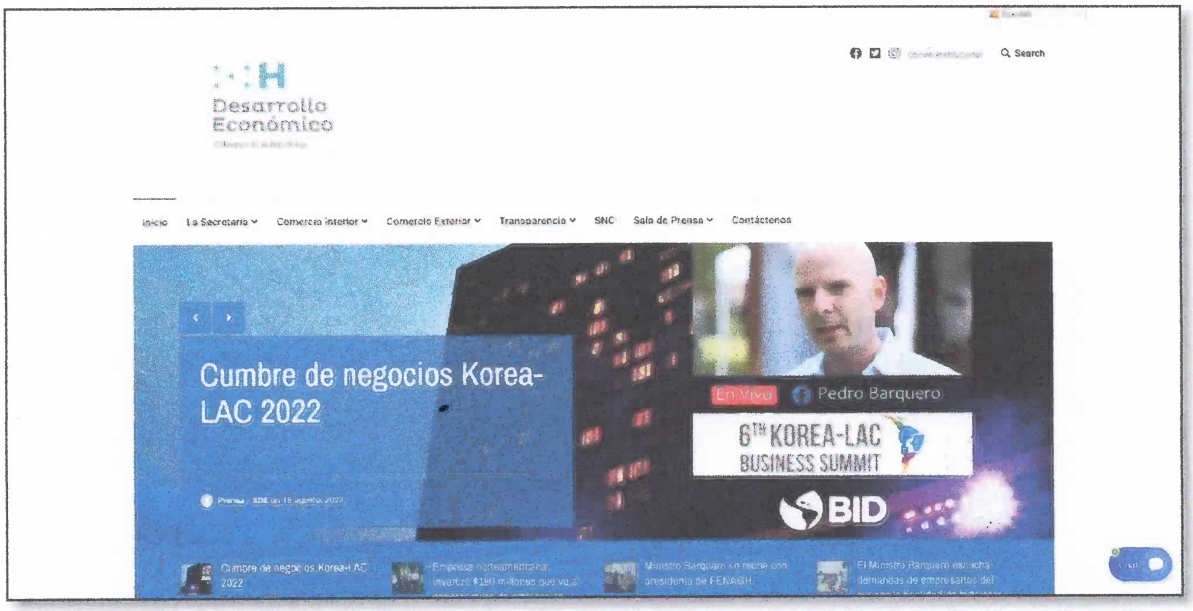
Base Legal:

No aplica

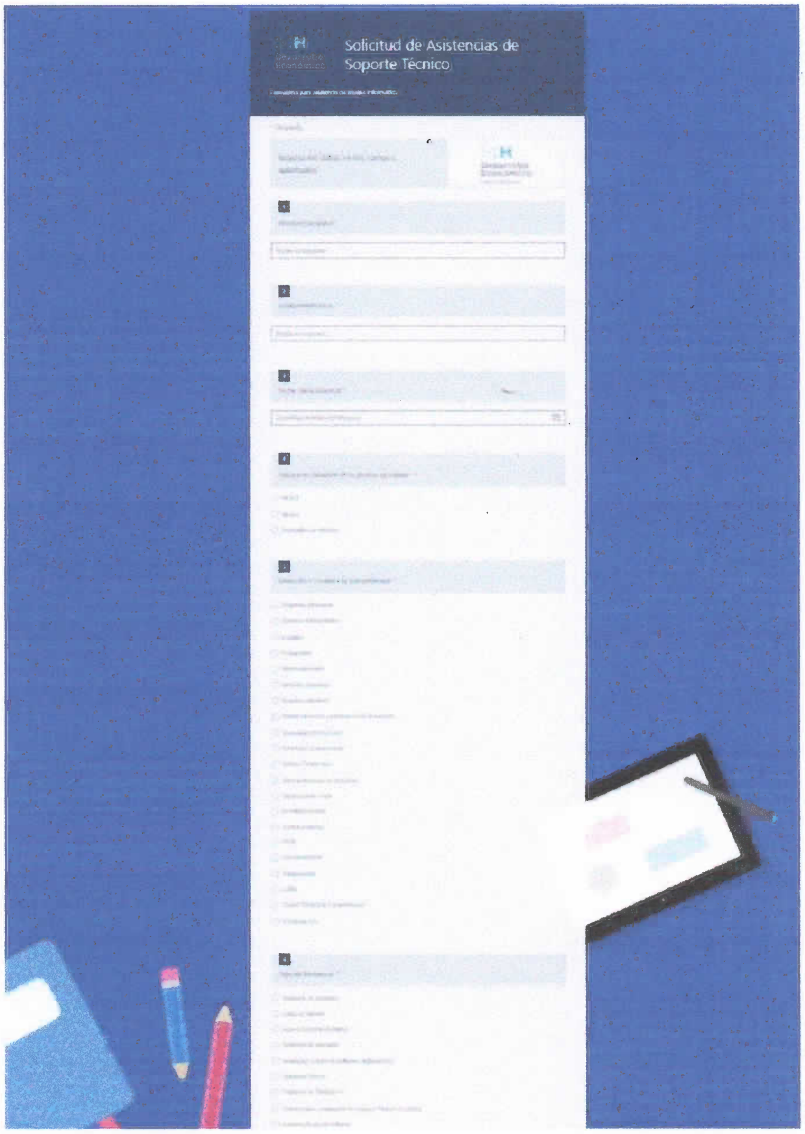
IX. Anexos

7. Portal Tic

8. Sitio Web SDE



9. Formulario de Asistencias de Soporte


Solicitud de Asistencias de
Soporte Técnico

X. Validación

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

Ing. Marlon Sánchez
Unidad de Soporte Técnico

Abog. Mary Delmi Hernández
Gerencia Administrativa

Lic. Melvin Redondo
Subsecretario de Integración Económica y Comercio Exterior

Tegucigalpa M.D.C. 2022