

# Manual de Procedimientos

de la Secretaría de  
Desarrollo Económico



# SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO



## UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO (UST)

---

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


CÓDIGO  
MP-UST-001

NOVIEMBRE 2025



	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO	
MP-UST-001	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Noviembre 2025	2 de 91

## Responsables de los cambios al manual de procedimientos

### Elaboración del documento



Elaborado por:	Cargo	Área de trabajo	Fecha	Firma
Alexander Pérez	Programador en Sistemas I	Unidad Soporte Técnico	Noviembre 2025	


### Revisión del documento

Revisado por:	Cargo	Área de trabajo	Fecha	Firma
Darwin Estiven Aplicano García	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Noviembre 2025	
Mary Delmi Hernández Sánchez	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Noviembre 2025	


### Verificación del documento



Verificado por:	Cargo	Área de trabajo	Fecha	Firma
Joel Eduardo Salinas Lanza	Secretario General	Secretaría General	Noviembre 2025	
Dayly Maridol Ruíz Godoy	Directora Regional de San Pedro Sula	Oficina regional SDE en San Pedro Sula	Noviembre 2025	
Reyna Yajaira Handal Cárcamo	Encargada de la Unidad de Transparencia	Unidad de Transparencia	Noviembre 2025	
Florinda Isabel Galo Sosa	Directora de la Unidad de Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Noviembre 2025	
Melissa Nicole Handal Rivera	Directora de Comunicación Institucional	Unidad de Comunicaciones Institucional	Noviembre 2025	
Bessy Yamileth Castro Moreno	Directora de la Unidad de Modernización	Unidad de Modernización	Noviembre 2025	

	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
MP-UST-001	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>SDE</b>
Versión 2.0	Noviembre 2025	3 de 91

Denia Milagro Nájera Turcios	Directora de la Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión (UPEG) y Coordinadora del COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión (UPEG)	Noviembre 2025	
Mary Delmi Hernández Sánchez	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Noviembre 2025	
Sandy Suyapa Aguilar Castro	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Noviembre 2025	
Ariana Sulay García Vilorio	Subgerente de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Noviembre 2025	
Arlen Rolando Urquía Gonzales	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Noviembre 2025	
Darwin Estiven Aplicano García	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Noviembre 2025	
Sandra Ruth Gómez Javela	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de la Calidad	Noviembre 2025	
Yúnior Yovanny Bustillo López	Encargado de la Unidad de Auditoría Interna (UAI)	Unidad de Auditoría Interna	Noviembre 2025	



**Aprobación del documento**

Aprobado por:	Cargo	Área de trabajo	Fecha	Firma
Abg. Fredis Alonso Cerrato V.	Secretario de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico	Despacho Ministerial	Noviembre 2025	

	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>  <b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
<b>MP-UST-001</b> Versión 2.0	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> Noviembre 2025	<b>SDE</b> 4 de 91

## Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	5
2. ANTECEDENTES .....	5
3. JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....	7
4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	8
5. IDENTIFICACIÓN DE FUNCIONES SUSTANTIVAS .....	9
6. IDENTIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS .....	9
7. FICHAS DE PROCESOS .....	10
8. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS .....	20
PROCEDIMIENTO ASESORÍA Y SOPORTE TÉCNICO .....	21
PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE CORREO INSTITUCIONAL Y LICENCIAMIENTO DE OFFICE 365 .....	35
PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE TELEFONIA IP .....	49
PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACIÓN DE LA RED INTEGRAL DE DATOS .....	64
PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE LA PAGINA WEB .....	78

	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>  <b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
<b>MP-UST-001</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>SDE</b>
<b>Versión 2.0</b>	<b>Noviembre 2025</b>	<b>5 de 91</b>

## 1. 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, se constituye en un elemento de apoyo útil para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, 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, 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 dirección.



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.

## 2. ANTECEDENTES

### Marco legal de creación

La Unidad de Soporte Técnico de la Secretaría de Desarrollo Económico de Honduras opera bajo un marco legal que se articula principalmente en el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Competencias del Poder Ejecutivo (Decreto PCM-008-97), el cual establece las bases para la creación, adscripción y funcionamiento de unidades técnicas dentro de las Secretarías de Estado. Este reglamento, junto con otros decretos como el PCM-048-2017, que reorganiza dependencias, permite la estructuración de unidades de apoyo técnico para garantizar eficiencia administrativa, soporte tecnológico y cumplimiento de políticas públicas en áreas como comercio, industria, protección al consumidor y desarrollo empresarial.

Estas unidades deben alinearse con los principios de simplificación administrativa, eficiencia institucional y fortalecimiento de la transparencia establecidos en la Ley de la Administración Pública y otros decretos ejecutivos.

	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>  <b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
<b>MP-UST-001</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>SDE</b>
<b>Versión 2.0</b>	<b>Noviembre 2025</b>	<b>6 de 91</b>

## Misión

Promover el desarrollo económico sostenible e inclusivo mediante el diseño y la implementación de políticas públicas relacionadas con el comercio interior y exterior, a fin de contribuir a la competitividad y el bienestar social de los sectores productivos y agentes económicos del país.

## Visión

Ser una institución referente en la gestión pública con alto nivel de transparencia, eficiencia y calidad, que contribuye al crecimiento económico sostenible e inclusivo y al bienestar social.

## Objetivos estratégicos

Reducir la incidencia de violaciones a los derechos del consumidor a fin de brindar bienes y servicios seguros y con calidad, regulando las relaciones de consumo de la cadena de comercialización de manera gradual en el territorio nacional.



Incrementar las oportunidades de acceso al mercado preferencial y no preferencial sin discriminaciones u otros obstáculos al comercio a fin de contribuir al aumento de las exportaciones.

Incrementar la promoción de la inversión nacional, extranjera y oferta exportable basado en la inteligencia de negocios, a fin de contribuir a la generación de empleos de calidad.

Aumentar los niveles de calidad de los bienes y servicios entregados y consumidos por la ciudadanía para contribuir en la mejora de sus condiciones socio económicas.

## Valores

1. Compromiso
2. Innovación
3. Integridad
4. Respeto
5. Responsabilidad
6. Transparencia

	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>  <b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
<b>MP-UST-001</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>SDE</b>
<b>Versión 2.0</b>	<b>Noviembre 2025</b>	<b>7 de 91</b>

## **Alcance o ámbito de competencia**



Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia, garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información, cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad.

### **3. JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

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. Con el compromiso de la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción de los usuarios.





	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
<b>MP-UST-001</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>SDE</b>
<b>Versión 2.0</b>	<b>Noviembre 2025</b>	<b>8 de 91</b>

## 4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Fuente sde.gob.hn noviembre 2025

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO	
MP-UST-001	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Noviembre 2025	9 de 91

## 5. IDENTIFICACIÓN DE FUNCIONES SUSTANTIVAS



El Manual de procesos de la Unidad de Soporte Técnico de la Secretaría de Desarrollo Económico, toma como punto de partida las funciones sustantivas señaladas en el PCM-008-97

Establecer procedimientos para identificar y actualizar las necesidades de tecnología y modernización de tramites. Así como redes y equipos de cómputo que permitan a las diversas áreas de esta Secretaría de Estado operar de manera eficiente y oportuna, con el propósito de que se cumpla con los objetivos y metas institucionales.


## 6. IDENTIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS



### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

Funciones sustantivas	Procedimientos a incluir en el manual
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.	<b>PR-UST-001</b> Procedimiento para la asesoría y soporte técnico. <b>PR-UST-002</b> Procedimiento para la instalación de la red integral de datos.
Configurar e implementar los nuevos equipos de computación, que son adquiridos por la institución, tales como microcomputadores, laptops, periféricos y dispositivos electrónicos.	<b>PR-UST-003</b> Procedimiento para la creación de correo institucional y licenciamiento de office 365. <b>PR-UST-004</b> Procedimiento para solicitud de telefonía IP.
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.	<b>PR-UST-005</b> Procedimiento para la actualización del portal TIC y el mantenimiento de la página web.

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO	
MP-UST-001	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Noviembre 2025	10 de 91

## 7. FICHAS DE PROCESOS

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO		CÓDIGO DEL FORMULARIO NCI-TSC/141-00 NCI-TSC/142-00 08 SDE			
	FICHA DE PROCESOS					
<b>FECHA DE ELABORACION:</b>	Noviembre-25					
<b>PROCESO:</b>	Asesoría y soporte técnico					
<b>SUBPROCESO:</b>	Asesoría y soporte técnico					
<b>OBJETIVO:</b>	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) fomentar la actitud del servicio al ciudadano y compromiso en los procesos realizados					
<b>ALCANCE:</b>	Todas las dependencias de la SDE.					
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Todo el personal de la Unidad					
<b>NORMATIVAS APLICABLES:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PCM-008-1997, El cual establece las bases para la creación, adscripción y funcionamiento de unidades técnicas dentro de las Secretarías de Estado.</li> <li>2. Decreto Legislativo No. 170-2006, Ley de transparencia y acceso a la información Pública.</li> <li>3. Acuerdo No. IAIP-2008, Reglamento de la ley de transparencia y acceso a la información pública.</li> <li>4. Decreto No. 36-2007, Código de conducta y ética del servidor público.</li> <li>5. Acuerdo Ministerial No. 126-2023, Reglamento de manejo y uso del archivo General de la Secretaría de Desarrollo Económico.</li> <li>6. Circulares y otras.</li> </ol>					
<b>ENTRADAS:</b>	PROVEEDORES: Todas las Unidades de la SDE		INSUMOS: Solicitud mediante comunicación interna, correo electrónico o ticket			
<b>SALIDAS:</b>	#	<b>PRODUCTOS:</b>	#	<b>CLIENTES INTERNOS:</b>	#	<b>CLIENTES EXTERNOS:</b>
	1	Bitácora de soporte técnico	1	Todas las Unidades de la SDE	1	



	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO	
MP-UST-001	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Noviembre 2025	11 de 91


PROCESOS RELACIONADOS:					
#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES:	PERIODICIDAD:	INDICADORES:	PRODUCTOS:
1	Recepcionar la solicitud	Jefe de UST	20 minutos	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
2	Registrar solicitud y evaluación.	Técnicos de UST	20 minutos	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
3	Decisión de resolución	Técnicos de UST	5 minutos	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
4	Solución de problema	Técnicos de UST	40 minutos	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
5	Elaboración de Informe	Técnicos de UST	15 minutos	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico



**PLANES DE DIFUSIÓN:** Interno

Elaborado por:	Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:
Alexander Pérez Programador en Sistemas I	Lic. Darwin Aplicano Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	MSc. Bessy Castro Directora de la Unidad de Modernización	Abg. Fredis Alonso Cerrato V. Secretario de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: noviembre 2025	Fecha: noviembre 2025	Fecha: noviembre 2025	Fecha: noviembre 2025



 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	 HONDURAS
	UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO	
MP-UST-001	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Noviembre 2025	12 de 91

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO		CÓDIGO DEL FORMULARIO NCI-TSC/141-00 NCI-TSC/142-00 08 SDE			
<b>FICHA DE PROCESO</b>						
<b>FECHA DE ELABORACION:</b>	Noviembre-25					
<b>PROCESO:</b>	Creación de correo institucional y licenciamiento de office 365					
<b>SUBPROCESO:</b>	Creación de correo institucional y licenciamiento de office 365					
<b>OBJETIVO:</b>	Asignar una licencia para el uso del servicio de correo electrónico y licenciamiento de office 365 definiendo de manera general con lo que cuenta esta licencia, para que el usuario haga 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.					
<b>ALCANCE:</b>	Cualquier usuario de las diferentes dependencias de la SDE.					
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Todo el personal de la Unidad					
<b>NORMATIVAS APLICABLES:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PCM-008-1997, El cual establece las bases para la creación, adscripción y funcionamiento de unidades técnicas dentro de las Secretarías de Estado.</li> <li>2. Decreto Legislativo No. 170-2006, Ley de transparencia y acceso a la información Pública.</li> <li>3. Acuerdo No. IAIP-2008, Reglamento de la ley de transparencia y acceso a la información pública.</li> <li>4. Decreto No. 36-2007, Código de conducta y ética del servidor público.</li> <li>5. Acuerdo Ministerial No. 126-2023, Reglamento de manejo y uso del archivo General de la Secretaría de Desarrollo Económico.</li> <li>6. Circulares y otras.</li> </ol>					
<b>ENTRADAS:</b>	<b>PROVEEDORES:</b> Todas las Unidades de la SDE		<b>INSUMOS:</b> Solicitud mediante comunicación interna, correo electrónico o ticket			
<b>SALIDAS:</b>	<b>#</b>	<b>PRODUCTOS:</b>	<b>#</b>	<b>CLIENTES INTERNOS:</b>	<b>#</b>	<b>CLIENTES EXTERNOS:</b>
	1	Bitácora de soporte técnico	1	Todas las Unidades	1	



	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO	
MP-UST-001	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Noviembre 2025	13 de 91


**PROCESOS RELACIONADOS:**



#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES:	PERIODICIDAD:	INDICADORES:	PRODUCTOS:
1	Recepción de solicitud	Jefe de UST	5 minutos	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
2	Registrar solicitud y evaluación.	Técnicos de UST	10 minutos	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
3	Decisión de resolución	Técnicos de UST	10 minutos	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
4	Solución de problema	Técnicos de UST	20 minutos	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
5	Elaboración de Informe	Técnicos de UST	10 minutos	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico

**PLANES DE DIFUSIÓN:** Interno y externo

Elaborado por:	Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:
Alexander Pérez Programador en Sistemas I	Lic. Darwin Aplicano Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	MSc. Bessy Castro Directora de la Unidad de Modernización	Abg. Fredis Alonso Cerrato V. Secretario de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: noviembre 2025	Fecha: noviembre 2025	Fecha: noviembre 2025	Fecha: noviembre 2025

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	 HONDURAS
	UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO	
MP-UST-001	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Noviembre 2025	14 de 91

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO		CÓDIGO DEL FORMULARIO NCI-TSC/141-00 NCI-TSC/142-00 08 SDE			
<b>FICHA DE PROCESOS</b>						
<b>FECHA DE ELABORACION:</b>	Noviembre-25					
<b>PROCESO:</b>	Procedimiento para la solicitud de telefonía IP					
<b>SUBPROCESO:</b>	Procedimiento para la solicitud de telefonía IP					
<b>OBJETIVO:</b>	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.					
<b>ALCANCE:</b>	Cualquier usuario de las diferentes dependencias de la SDE.					
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Todo el personal de la Unidad					
<b>NORMATIVAS APLICABLES:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PCM-008-1997, El cual establece las bases para la creación, adscripción y funcionamiento de unidades técnicas dentro de las Secretarías de Estado.</li> <li>2. Decreto Legislativo No. 170-2006, Ley de transparencia y acceso a la información Pública.</li> <li>3. Acuerdo No. IAIP-2008, Reglamento de la ley de transparencia y acceso a la información pública.</li> <li>4. Decreto No. 36-2007, Código de conducta y ética del servidor público.</li> <li>5. Acuerdo Ministerial No. 126-2023, Reglamento de manejo y uso del archivo General de la Secretaría de Desarrollo Económico.</li> <li>6. Circulares y otras.</li> </ol>					
<b>ENTRADAS:</b>	<b>PROVEEDORES:</b> Todas las Unidades de la SDE		<b>INSUMOS:</b> Solicitud mediante comunicación interna, correo electrónico o ticket			
<b>SALIDAS:</b>	<b>#</b>	<b>PRODUCTOS:</b>	<b>#</b>	<b>CLIENTES INTERNOS:</b>	<b>#</b>	<b>CLIENTES EXTERNOS:</b>
		Bitácora de soporte técnico	1	Todas las Unidades de la SDE	1	
<b>PROCESOS RELACIONADOS:</b>						
<b>#</b>	<b>ACTIVIDADES:</b>	<b>RESPONSABLES:</b>	<b>PERIODICIDAD:</b>	<b>INDICADORES:</b>	<b>PRODUCTOS:</b>	

	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
<b>MP-UST-001</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>SDE</b>
Versión 2.0	Noviembre 2025	15 de 91



1	Recepción de solicitud	Jefe de UST	5 minutos	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
2	Registrar solicitud y evaluación.	Técnicos de UST	15 minutos	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
3	Decisión de resolución	Técnicos de UST	20 minutos	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
4	Solución de problema	Técnicos de UST	20 minutos	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
5	Elaboración de Informe	Técnicos de UST	10 minutos	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico


**PLANES DE DIFUSIÓN:** Interno y externo



Elaborado por:	Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:
Alexander Pérez Programador en Sistemas I	Lic. Darwin Aplicano Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	MSc. Bessy Castro Directora de la Unidad de Modernización	Abg. Fredis Alonso Cerrato V. Secretario de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: noviembre 2025	Fecha: noviembre 2025	Fecha: noviembre 2025	Fecha: noviembre 2025





 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	 HONDURAS
	UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO	
MP-UST-001	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Noviembre 2025	16 de 91



 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO		CÓDIGO DEL FORMULARIO NCI-TSC/141-00 NCI-TSC/142-00 08 SDE			
		<b>FICHA DE PROCESOS</b>				
<b>FECHA DE ELABORACION:</b>	Noviembre-25					
<b>PROCESO:</b>	Procedimiento para la instalación de la red integral de datos					
<b>SUBPROCESO:</b>	Procedimiento para la instalación de la red integral de datos					
<b>OBJETIVO:</b>	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.					
<b>ALCANCE:</b>	Todas las dependencias de la SDE.					
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Todo el personal de la Unidad					
<b>NORMATIVAS APLICABLES:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PCM-008-1997, El cual establece las bases para la creación, adscripción y funcionamiento de unidades técnicas dentro de las Secretarías de Estado.</li> <li>2. Decreto Legislativo No. 170-2006, Ley de transparencia y acceso a la información Pública.</li> <li>3. Acuerdo No. IAIP-2008, Reglamento de la ley de transparencia y acceso a la información pública.</li> <li>4. Decreto No. 36-2007, Código de conducta y ética del servidor público.</li> <li>5. Acuerdo Ministerial No. 126-2023, Reglamento de manejo y uso del archivo General de la Secretaría de Desarrollo Económico.</li> <li>6. Circulares y otras.</li> </ol>					
<b>ENTRADAS:</b>	<b>PROVEEDORES:</b> Todas las Unidades de la SDE	<b>INSUMOS:</b> Solicitud mediante comunicación interna, correo electrónico o ticket				
<b>SALIDAS:</b>	#	<b>PRODUCTOS:</b>	#	<b>CLIENTES INTERNOS:</b>	#	<b>CLIENTES EXTERNOS:</b>
	1	Bitácora de soporte técnico	1	Todas las Unidades de la SDE	1	
<b>PROCESOS RELACIONADOS:</b>						
#	<b>ACTIVIDADES:</b>	<b>RESPONSABLES:</b>	<b>PERIODICIDAD:</b>	<b>INDICADORES:</b>	<b>PRODUCTOS:</b>	


	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
<b>MP-UST-001</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>SDE</b>
Versión 2.0	Noviembre 2025	17 de 91



1	Recepción de solicitud	Jefe de UST	10 minutos	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
2	Registrar solicitud y evaluación.	Técnicos de UST	20 minutos	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
3	Decisión de resolución	Técnicos de UST	10 minutos	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
4	Solución de problema	Técnicos de UST	30 minutos	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
5	Elaboración de Informe	Técnicos de UST	10 minutos	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico

**PLANES DE DIFUSIÓN:** Interno y externo

Elaborado por:	Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:
Alexander Pérez Programador en Sistemas I	Lic. Darwin Aguilar Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	MSc. Bessy Castro Directora de la Unidad de Modernización	Abg. Fredis Alonso Cerrato V. Secretario de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: noviembre 2025	Fecha: noviembre 2025	Fecha: noviembre 2025	Fecha: noviembre 2025

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO	
MP-UST-001	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Noviembre 2025	18 de 91



	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO		CÓDIGO DEL FORMULARIO NCI-TSC/141-00 NCI-TSC/142-00 08 SDE			
	FICHA DE PROCESOS					
<b>FECHA DE ELABORACION:</b>	Noviembre-25					
<b>PROCESO:</b>	Procedimiento para la actualización del portal TIC y el mantenimiento de la página WEB					
<b>SUBPROCESO:</b>	Procedimiento para la actualización del portal TIC y el mantenimiento de la página WEB					
<b>OBJETIVO:</b>	Contar con un sitio electrónico que contenga la información institucional necesaria que permita a la SDE difundir, promover los programas y acciones.					
<b>ALCANCE:</b>	Cualquier usuario de las diferentes dependencias de la SDE o externo.					
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Todo el personal de la Unidad					
<b>NORMATIVAS APLICABLES:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PCM-008-1997, El cual establece las bases para la creación, adscripción y funcionamiento de unidades técnicas dentro de las Secretarías de Estado.</li> <li>2. Decreto Legislativo No. 170-2006, Ley de transparencia y acceso a la información Pública.</li> <li>3. Acuerdo No. IAIP-2008, Reglamento de la ley de transparencia y acceso a la información pública.</li> <li>4. Decreto No. 36-2007, Código de conducta y ética del servidor público.</li> <li>5. Acuerdo Ministerial No. 126-2023, Reglamento de manejo y uso del archivo General de la Secretaría de Desarrollo Económico.</li> <li>6. Circulares y otras.</li> </ol>					
<b>ENTRADAS:</b>	<b>PROVEEDORES:</b> Todas las Unidades de la SDE		<b>INSUMOS:</b> Solicitud mediante comunicación interna, correo electrónico o ticket			
<b>SALIDAS:</b>	<b>#</b>	<b>PRODUCTOS:</b>	<b>#</b>	<b>CLIENTES INTERNOS:</b>	<b>#</b>	<b>CLIENTES EXTERNOS:</b>
	1	Bitácora de soporte técnico	1	Todas las Unidades de la SDE	1	
<b>PROCESOS RELACIONADOS:</b>						
<b>#</b>	<b>ACTIVIDADES:</b>	<b>RESPONSABLES:</b>	<b>PERIODICIDAD:</b>	<b>INDICADORES:</b>	<b>PRODUCTOS:</b>	

	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
<b>MP-UST-001</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>SDE</b>
Versión 2.0	Noviembre 2025	19 de 91

1	Recepción de solicitud	Jefe de UST	5 minutos	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
2	Registrar solicitud y evaluación.	Técnicos de UST	10 minutos	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
3	Decisión de resolución	Técnicos de UST	20 minutos	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
4	Solución de problema	Técnicos de UST	30 minutos	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
5	Elaboración de Informe	Técnicos de UST	10 minutos	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico

**PLANES DE DIFUSIÓN:** Interno y externo

Elaborado por:	Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:
Alexander Pérez Programador en Sistemas I	Lic. Darwin Apicano Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	MSc. Bessy Castro Directora de la Unidad de Modernización	Abg. Fredis Alonso Cerrato V. Secretario de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: octubre 2025	Fecha: octubre 2025	Fecha: octubre 2025	Fecha: octubre 2025

 <p>Secretaría de Desarrollo Económico</p>	<p>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p> <p>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</p>	 <p>HONDURAS</p>
<p>MP-UST-001</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>SDE</p>
<p>Versión 2.0</p>	<p>Noviembre 2025</p>	<p>20 de 91</p>

## 8. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

# SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO



## UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO

---

### PROCEDIMIENTO ASESORÍA Y SOPORTE TÉCNICO

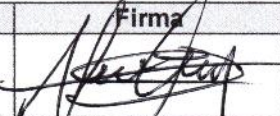
**CÓDIGO**  
**PR-UST-001**

**FECHA**  
**NOVIEMBRE 2025**

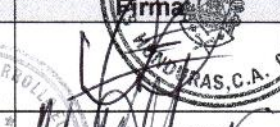
	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-001	Asesoría y soporte técnico	SDE
Versión 2.0	Noviembre 2025	22 de 91

## Responsables de los cambios al procedimiento

### Elaboración del documento



Elaborado por:	Cargo	Área de trabajo	Fecha	Firma
Alexander Pérez	Programador en Sistemas I	Unidad de Soporte Técnico	Noviembre 2025	









### Revisión del documento

Revisado por:	Cargo	Área de trabajo	Fecha	Firma
Darwin Estiven Aplicano García	Jefe de la unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Noviembre 2025	
Mary Delmi Hernández Sánchez	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Noviembre 2025	


### Verificación del documento

Verificado por:	Cargo	Área de trabajo	Fecha	Firma
Joel Eduardo Salinas Lanza	Secretario General	Secretaría General	Noviembre 2025	
Dayly Maridol Ruíz Godoy	Directora Regional de San Pedro Sula	Oficina regional SDE en San Pedro Sula	Noviembre 2025	
Reyna Yajaira Handal Cárcamo	Encargada de la Unidad de Transparencia	Unidad de Transparencia	Noviembre 2025	
Florinda Isabel Galo Sosa	Directora de la Unidad de Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Noviembre 2025	
Melissa Nicole Handal Rivera	Directora de Comunicación Institucional	Unidad de Comunicaciones Institucionales	Noviembre 2025	
Bessy Yamileth Castro Moreno	Directora de la Unidad de Modernización	Unidad de Modernización	Noviembre 2025	



	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-001	Asesoría y soporte técnico	SDE
Versión 2.0	Noviembre 2025	23 de 91

Denia Milagro Nájera Turcios	Directora de la Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión (UPEG) y Coordinadora del COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión (UPEG)	Noviembre 2025	
Mary Delmi Hernández Sánchez	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Noviembre 2025	
Sandy Suyapa Aguilar Castro	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Noviembre 2025	
Ariana Sulay García Vilorio	Subgerente de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Noviembre 2025	
Arlen Rolando Urquía Gonzales	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Noviembre 2025	
Darwin Estiven Aplicano García	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Noviembre 2025	
Sandra Ruth Gómez Javela	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de la Calidad	Noviembre 2025	
Yunior Yovanny Bustillo López	Encargado de la unidad de Auditoría Interna (UAI)	Unidad de Auditoría Interna	Noviembre 2025	

**Aprobación del documento**



Aprobado por:	Cargo	Área de trabajo	Fecha	Firma
Abg. Fredis Alonso Cerrato V.	Secretario de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico	Despacho Ministerial	Noviembre 2025	



	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-001	Asesoría y soporte técnico	SDE
Versión 2.0	Noviembre 2025	24 de 91

## Tabla de contenido

1. Objetivo del procedimiento.....	25
2. Alcance del procedimiento .....	25
3. Marco legal del procedimiento.....	25
4. Políticas y lineamientos del procedimiento.....	25
5. Responsables del procedimiento .....	26
6. Insumos del procedimiento .....	26
7. Productos o resultados del procedimiento.....	26
8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas .....	27
9. Descripción del procedimiento.....	28
10. Diagrama de flujo del procedimiento.....	29
11. Gestión del riesgo.....	30
12. Elementos transversales del procedimiento.....	31
13. Bibliografía.....	32
14. Anexos.....	32
15. Control de cambios al procedimiento.....	34

	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-001	Asesoría y soporte técnico	SDE
Versión 2.0	Noviembre 2025	25 de 91

### 1. Objetivo del procedimiento

Optimizar y mejorar el rendimiento de productos o servicios tecnológicos como hardware y software, Así mismo mantener actualizados los equipos electrónicos para anticipar los problemas que puedan surgir con el objetivo de ahorrar tiempo y recursos.

### 2. Alcance del procedimiento

El alcance de este procedimiento inicia con la recepción de una solicitud de correo, comunicación interna enviada por las Unidades de esta Secretaría de Estado, el cual concluye con brindar soluciones ágiles a los usuarios.

### 3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto No. 36-2007	Código de conducta y ética del servidor público.
2	Decreto Legislativo No. 170 – 2006.	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
3	Acuerdo No. IAIP-0001-2008	Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
4	Acuerdo No. 126-2023	Reglamento de manejo y uso del archivo general de la Secretaría de Desarrollo Económico.
5	PCM 008-1997	Reglamento de organización, funcionamiento y competencias del poder ejecutivo.

### 4. Políticas y lineamientos del procedimiento



El usuario que necesite asistencia hace la solicitud formal mediante comunicación interna, correo electrónico o ticket especificando cuál es la necesidad que tiene.

El soporte técnico se hará en horario laboral salvo excepciones.

La solicitud se solventará de acuerdo con las capacidades con las que cuente esta Unidad.

Se atenderán las solicitudes de acuerdo con el orden de ingreso o prioridad.

El jefe de la Unidad asignará a un técnico para cada solicitud.

	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-001	Asesoría y soporte técnico	SDE
Versión 2.0	Noviembre 2025	26 de 91

### 5. Responsables del procedimiento



Área	Puesto de trabajo	Responsabilidad
Unidad de Soporte Técnico	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Coordinar al equipo de soporte técnico para proporcionar un excelente servicio al usuario y resolver los problemas técnicos de la forma más eficiente.
Unidad de Soporte Técnico	Técnicos de la Unidad de Soporte Técnico	Brindar asistencia a los usuarios acerca de tecnología, realizar el mantenimiento periódico de sistemas y mantener registros de trabajo de mantenimiento y reparaciones.

### 6. Insumos del procedimiento

Código	Insumos	Lugar de guarda	Tiempo de guarda
CI	Comunicación interna	Archivo central/UST	Cinco años
CE	Correos electrónico	Archivo digital	Vida útil
Ticket	Formulario de ticket	Archivo digital	Vida útil

### 7. Productos o resultados del procedimiento

Código	Productos	Lugar de guarda	Tiempo de guarda
ISA	Informes de solicitudes atendidas	Archivo UST	Hasta su vida útil

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO	
PR-UST-001	Asesoría y soporte técnico	SDE
Versión 2.0	Noviembre 2025	27 de 91

## 8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

### Glosario de términos:

**Asesoría:** servicio que se brinda para responder las dudas de los clientes sobre un producto o servicio que ha adquirido.

**Correo electrónico:** es un servicio que permite enviar y recibir mensajes a través de dispositivos electrónicos.

**Hardware:** se refiere a los componentes físicos de un dispositivo analógico o digital, que se utilizan para almacenar y ejecutar las instrucciones escritas proporcionadas por el software.

**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.

**Soporte técnico:** es un servicio que se brinda para resolver problemas técnicos y tecnológicos en productos o servicios.

**Software:** es un conjunto de programas, datos e instrucciones que se utilizan para operar computadoras y ejecutar tareas específicas.

**Tecnología:** es una respuesta al deseo del ser humano de transformar el medio y mejorar su calidad de vida. Incluye conocimientos y técnicas desarrolladas.

**Ticket:** es un registro de un problema o solicitud de ayuda que un usuario ha presentado a un equipo de soporte técnico. Los tickets suelen incluir información como la descripción del problema, la fecha y hora en que se presentó, el nombre del cliente y el estado actual del ticket.

**Usuario:** individuo que hará uso del servicio prestado por la unidad de soporte técnico.

### Siglas



CI: Comunicación Interna.

CE: Correos Electrónico.

ISA: Informes de Solicitudes Atendidas.

SDE: Secretaría de Desarrollo Económico.

UST: Unidad de Soporte Técnico.

 Secretaría de Desarrollo Económico	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	 <b>HONDURAS</b>
PR-UST-001	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	SDE
Versión 2.0	Asesoría y soporte técnico Noviembre 2025	28 de 91

## 9. Descripción del procedimiento

El proceso de asesoría y soporte técnico se ejecuta a través de las siguientes actividades:

### Jefe de la Unidad de Soporte Técnico

9.1 Recibir y asignar solicitud de asesoría y soporte técnico, evaluando el grado de complejidad del problema presentado para dar una respuesta (Ver referencia en **anexo 1 y anexo 2**).



### Técnicos de la Unidad de Soporte Técnico

9.2 Verificar si el problema se puede solucionar o no, si se puede resolver continúa el proceso, si no es fin del proceso.

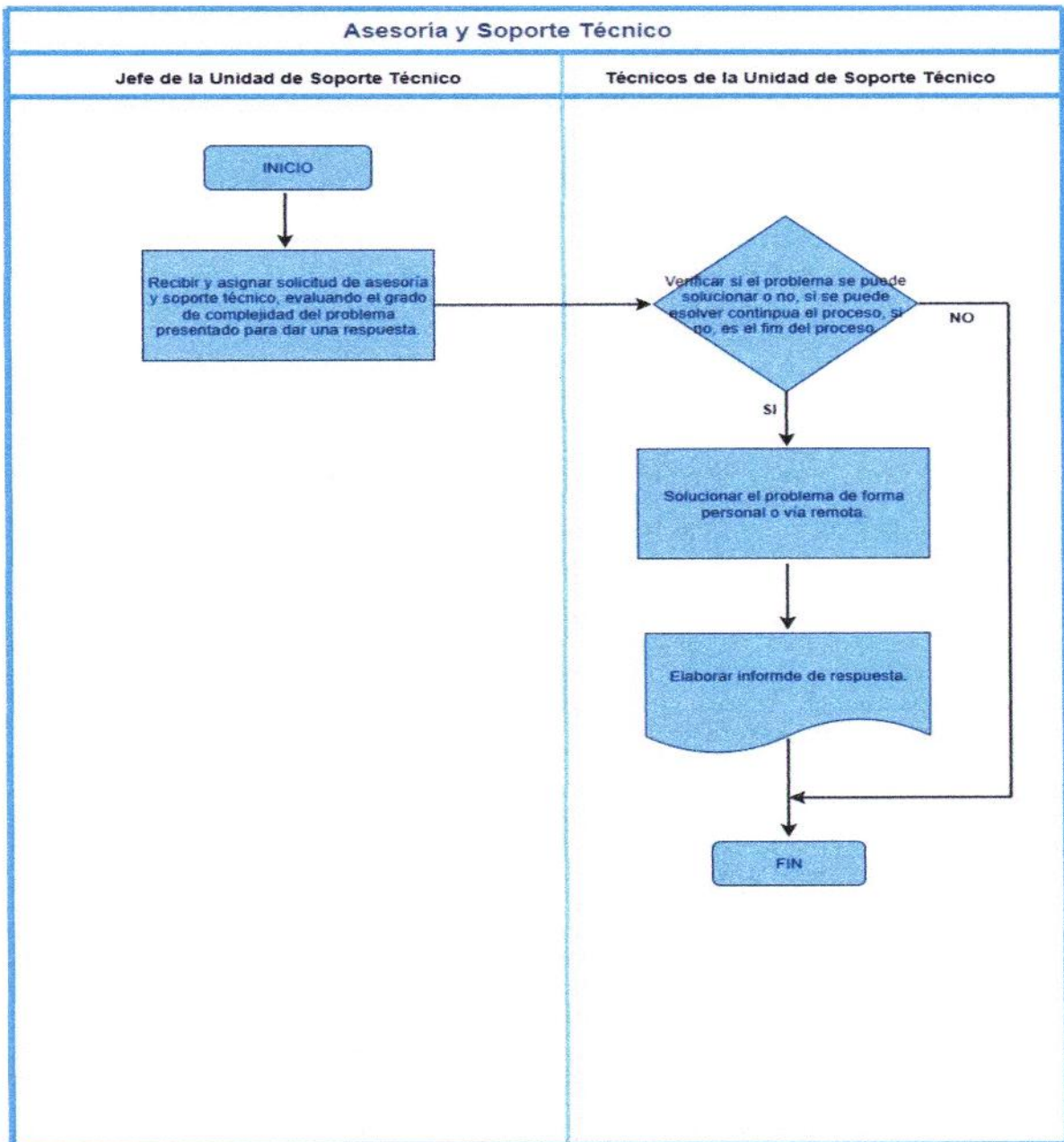
9.3 Solucionar el problema de forma personal o vía remota.



9.4 Elaborar informe de respuesta.

No.	Etapas del proceso	Objetivo de la etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envío a:
1	Recepcionar la solicitud.	Recibir solicitud escrita, comunicación interna, correo electrónico.	Comunicación interna, correo electrónico o ticket.	Recibir y asignar solicitud de asesoría y soporte técnico, evaluando el grado de complejidad del problema presentado para dar una respuesta.	15 minutos	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico.		
	Verificar y resolver.	En esta etapa se ha decidido que tipo de solución se dará a la solicitud.	Comunicación interna, correo electrónico o ticket.	Verificar si el problema se puede solucionar o no, si puede resolver continúa el proceso, si no es fin del proceso.	5 minutos	Técnicos de la Unidad de Soporte Técnico.	Atender de forma puntual y responsable a la solicitud de asistencia técnica y creación del ticket de cierre en la bitácora de asistencias.	De el Jefe al Técnico.
3	Solucionar el problema.	Solución del problema.	Comunicación interna, correo electrónico o ticket.	Solucionar el problema de forma personal o vía remota.	40 minutos			
4	Elaborar informe de respuesta.	Elaboración de informe.	Cierre de ticket, es el registro de la solución que se dio a la solicitud de asistencia.	Elaborar informe de respuesta.	15 minutos			


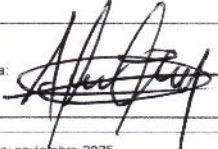
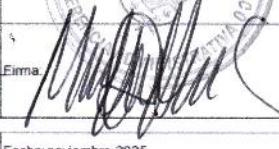
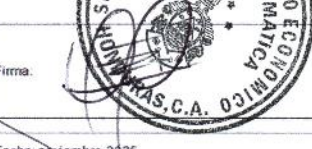
	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>  <b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-001 Versión 2.0	Asesoría y soporte técnico Noviembre 2025	SDE 29 de 91



### 10. Diagrama de flujo del procedimiento



	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-001	Asesoría y soporte técnico	SDE
Versión 2.0	Noviembre 2025	30 de 91

## 11. Gestión del riesgo



	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE)</b>	NCI-TSC/22-00; NCI-TSC/23-00; NCI-TSC/24-00										
	<b>MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS</b>	Formulario 27 - SDE										
<b>PROCESO:</b>	Asesoría y soporte técnico											
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Asesoría y soporte técnico											
<b>OBJETIVO:</b>	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.											
(1) No.	(2) Etapa del proceso	(3) Descripción del Riesgo	Riesgo inherente		(6) Zona de Riesgo Preliminar	(7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos	(8) Controles que existen en la entidad	(9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos	Riesgo Residual		(12) Zona de Riesgo Final	(13) Respuesta a los Riesgos
			(4) P	(5) I					(10) P	(11) I		
1	Recibir solicitud de asistencia técnica.	1.1 Que no se registre debidamente la solicitud de asistencia.	2	2	B	Informe de asistencia técnica	Informe de asistencia técnica	N/A	1	1	B	ACEPTAR
2	Evaluar el grado de complejidad del problema presentado.	2.1 Que la solicitud no sea clara.	2	2	B	Contar con una herramienta de diagnóstico. Establecer tiempo máximo de respuesta a una solicitud.	Contar con una herramienta de diagnóstico.	Establecer tiempo máximo de respuesta a una solicitud.	2	3	M	ACEPTAR
3	Verificar por parte del técnico si el problema lo puede solucionar o no.	3.1 Que se desconozca el tema.	4	3	A	Recibir capacitaciones.	N/A	Recibir capacitaciones.	3	4	E	ACEPTAR
4	Solucionar el problema.	4.1 Que la solución no sea definitiva.	2	2	B	Llenar bitácora de la solución del problema.	Llenar bitácora de la solución del problema.	N/A	1	1	B	ACEPTAR
5	Elaborar informes.	5.1 Que no se elabore el informe.	2	2	B	Asignar un responsable para la elaboración del informe. Delegar una persona responsable	Asignar un responsable para la elaboración del informe.	Delegar a una persona responsable.	1	1	B	ACEPTAR
<b>Elaborado por:</b>			<b>Revisado por:</b>			<b>Aprobado por:</b>						
Alexander Pérez Programador en Sistemas I			Abg. Mary Delmi Hernández Gerente Administrativo			Lic. Darwin Aponte Jefe de la Unidad de Soporte Técnico						
Firma: 			Firma: 			Firma: 						
Fecha: noviembre-2025			Fecha: noviembre-2025			Fecha: noviembre-2025						

	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-001	Asesoría y soporte técnico	SDE
Versión 2.0	Noviembre 2025	31 de 91

## 12. Elementos transversales del procedimiento

<b>Denominación del proceso: "Asesoría y soporte técnico"</b>			
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		Este proceso se realiza de manera transparente realizando asistencias y dando asesorías a los usuarios de la secretaría las cuales se documentan detallando el proceso realizado
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Descentralización</u> ?		X	Todos los procesos realizados son designados por el jefe de la unidad
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Participación Ciudadana</u> ?		X	Todos los procesos realizados son asignados por el jefe de la unidad luego de una solicitud de usuario
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Transparencia y Acceso a la Información Pública</u> ?		X	Todos los procesos son transparentes pero son de uso exclusivamente interno
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Archivo Documental</u> ?	X		Todos los procesos se documentan y se archivan
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de <u>PEI Institucional</u> ?	X		Todos los procesos se realizan conforme a lo establecido en el PEI Institucional



	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
<b>PR-UST-001</b>	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	<b>SDE</b>
<b>Versión 2.0</b>	<b>Asesoría y soporte técnico</b> <b>Noviembre 2025</b>	<b>32 de 91</b>

### 13. Bibliografía

Año 2023 Secretaría de transparencia y lucha contra la corrupción (STLCC).

Año 2023 Guía metodológica para la elaboración del manual de procedimiento en el sector público.

### 14. Anexos



#### Anexo 1

#### PORTAL TIC, SDE 00

#### Secretaría de Desarrollo Económico

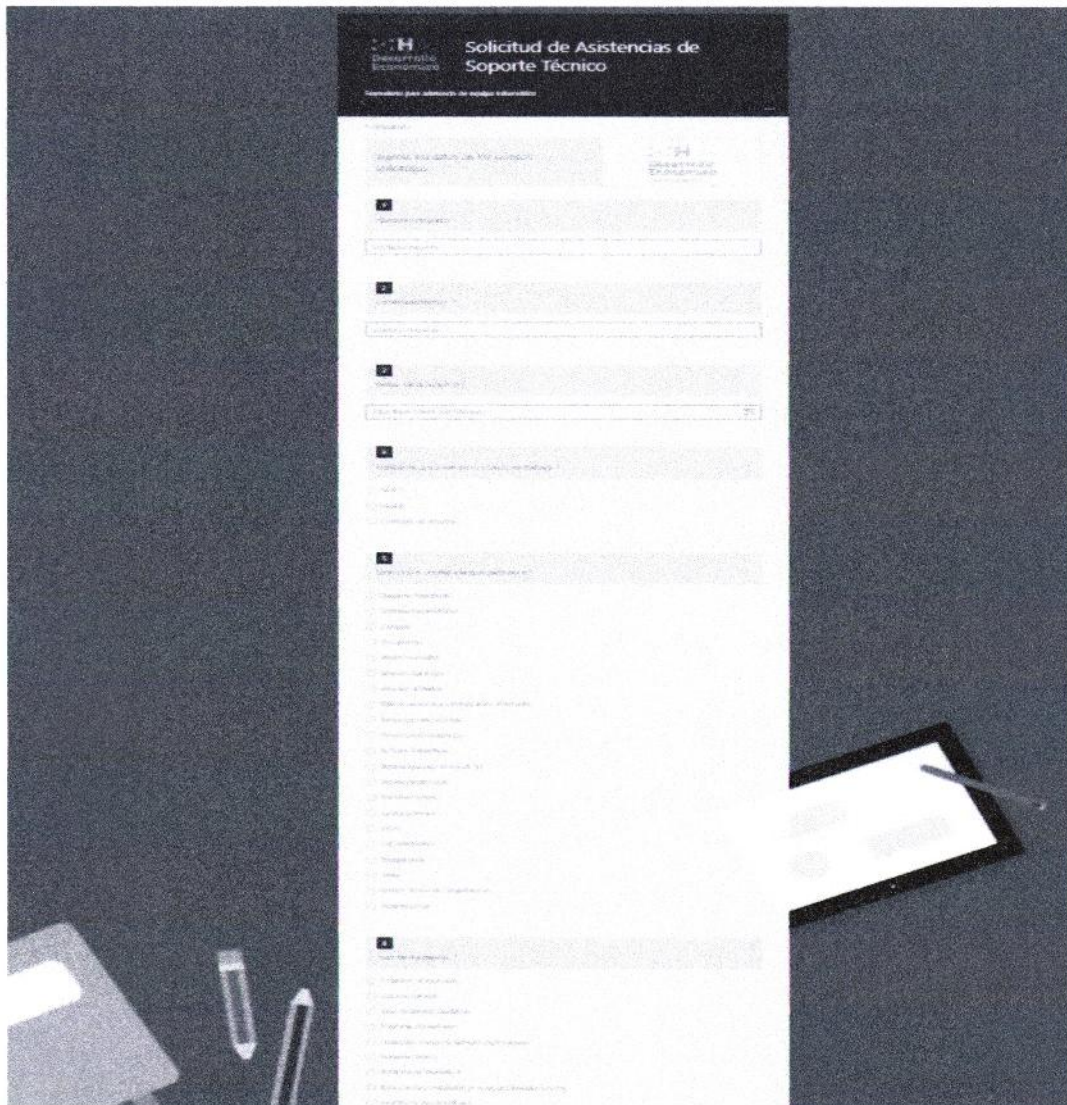
portal TIC

 <p><b>Soporte Técnico</b></p> <p>Formulario para solicitud de asistencias de soporte técnico informático</p>	 <p><b>Directorio Telefónico SDE CCG</b></p> <p>Listado de todas las líneas telefónicas de la institución</p>	 <p><b>Formato de pase de salida y vacaciones</b></p>
 <p><b>Formato para Solicitud de Vehículo</b></p>	 <p><b>BIBLIOTECA DE MEDIOS VISUALES</b></p> <p>En esta sección encontraras logos oficiales de esta Secretaría de Estado, solo debes iniciar sesión con tu correo institucional y tendrás acceso.</p>	 <p><b>Asistencia Técnica Plataforma SOL-SDE</b></p>

 <p>Secretaría de Desarrollo Económico</p>	<p><b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b></p> <p><b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b></p>	 <p><b>HONDURAS</b></p>
<p>PR-UST-001</p>	<p>Asesoría y soporte técnico</p>	<p>SDE</p>
<p>Versión 2.0</p>	<p>Noviembre 2025</p>	<p>33 de 91</p>



**Anexo 2**

**Formulario para enviar tickets**




The image shows a screenshot of a web form titled "Solicitud de Asistencias de Soporte Técnico" (Request for Technical Support Assistance). The form is displayed on a dark background that also shows a laptop, a pen, and a pencil. The form itself is white and contains several sections:

- Header:** Logo of the Secretaría de Desarrollo Económico and the title "Solicitud de Asistencias de Soporte Técnico".
- Form Fields:** A series of input fields for personal information, including "Nombre y apellido de Mr. Sr. Srta.", "Correo electrónico", "Número de teléfono", "Dirección", "Código Postal", and "País".
- Category Selection:** A section titled "Seleccione una categoría de asistencia" with a list of radio button options:
  - Asesoría Técnica
  - Mantenimiento de Software
  - Actualización de Software
  - Configuración de Software
  - Migración de Datos
  - Instalación de Software
  - Actualización de Hardware
  - Configuración de Hardware
  - Mantenimiento de Hardware
  - Reparación de Hardware
  - Actualización de Sistema Operativo
  - Configuración de Sistema Operativo
  - Mantenimiento de Sistema Operativo
  - Reparación de Sistema Operativo
  - Actualización de Aplicaciones
  - Configuración de Aplicaciones
  - Mantenimiento de Aplicaciones
  - Reparación de Aplicaciones
  - Actualización de Seguridad
  - Configuración de Seguridad
  - Mantenimiento de Seguridad
  - Reparación de Seguridad
- Additional Fields:** A section titled "Descripción del problema" with a text area for details and a "Enviar" button.

	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>  <b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-001 Versión 2.0	Asesoría y soporte técnico Noviembre 2025	SDE 34 de 91

### 15. Control de cambios al procedimiento

#### Historial de cambios al procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma
Noviembre 2025	1.0	Programador en sistemas I	Unidad de Soporte Técnico	1-Cambio en el flujo y secuencia de actividades del procedimiento. 2- Adición de normas, leyes, decretos, reglamentos, y cualquier documento normativo que regulen el procedimiento y den sustento legal al mismo.	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	



Secretaría de  
Desarrollo  
Económico  
GOBIERNO DE HONDURAS



# SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

## UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO

---

### PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE CORREO INSTITUCIONAL Y LICENCIAMIENTO DE OFFICE 365

**CÓDIGO**  
**PR-UST-002**

**FECHA**  
**NOVIEMBRE 2025**



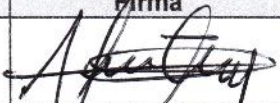
Centro Cívico Gubernamental, Torre 1, Piso 8 y 9,  
Tegucigalpa, M.D.C., Honduras C.A.

[Sde.hn](http://Sde.hn) [@SDEHonduras](https://www.instagram.com/SDEHonduras) [sde.hn](https://www.facebook.com/sde.hn)


	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO	
PR-UST-002	Creación de correo electrónico institucional y licenciamiento de office 365	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	36 de 91

## Responsables de los cambios al procedimiento

### Elaboración del documento



Elaborado por:	Cargo	Área de trabajo	Fecha	Firma
Alexander Pérez	Programador en Sistemas I	Unidad de Soporte Técnico	Noviembre 2025	









### Revisión del documento

Revisado por:	Cargo	Área de trabajo	Fecha	Firma
Darwin Estiven Aplicano García	Jefe de la unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Noviembre 2025	
Mary Delmi Hernández Sánchez	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Noviembre 2025	

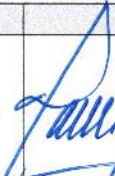
### Verificación del documento

Verificado por:	Cargo	Área de trabajo	Fecha	Firma
Joel Eduardo Salinas Lanza	Secretario General	Secretaría General	Noviembre 2025	
Dayly Maridol Ruíz Godoy	Directora Regional de San Pedro Sula	Oficina regional SDE en San Pedro Sula	Noviembre 2025	
Reyna Yajaira Handal Cárcamo	Encargada de la Unidad de Transparencia	Unidad de Transparencia	Noviembre 2025	
Florinda Isabel Galo Sosa	Directora de la Unidad de Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Noviembre 2025	
Melissa Nicole Handal Rivera	Directora de Comunicación Institucional	Unidad de Comunicaciones Institucional	Noviembre 2025	
Bessy Yamileth Castro Moreno	Directora de la Unidad de Modernización	Unidad de Modernización	Noviembre 2025	

	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-002	Creación de correo electrónico institucional y licenciamiento de office 365	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	37 de 91

Denia Milagro Nájera Turcios	Directora de la Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión (UPEG) y directora del COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión (UPEG)	Noviembre 2025	
Mary Delmi Hernández Sánchez	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Noviembre 2025	
Sandy Suyapa Aguilar Castro	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Noviembre 2025	
Ariana Sulay García Vilorio	Subgerente de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Noviembre 2025	
Arlen Rolando Urquía Gonzales	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Noviembre 2025	
Darwin Estiven Aplicano García	Jefe de la unidad de soporte técnico	Unidad de Soporte Técnico	Noviembre 2025	
Sandra Ruth Gómez Javela	Especialista de Gestión de calidad	Sistema Nacional de la Calidad	Noviembre 2025	
Yúnior Yovanny Bustillo López	Encargado de la Unidad de Auditoría Interna (UAI)	Unidad de Auditoría Interna	Noviembre 2025	

### Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de trabajo	Fecha	Firma
Abg. Fredis Alonso Cerrato V.	Secretario de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico	Despacho Ministerial	Noviembre 2025	

	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>  <b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-002	Creación de correo electrónico institucional y licenciamiento de office 365	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	38 de 91

### Tabla de contenido

1. Objetivo del procedimiento.....	39
2. Alcance del procedimiento .....	39
3. Marco legal del procedimiento .....	39
4. Políticas y lineamientos del procedimiento .....	39
5. Responsables del procedimiento .....	40
6. Insumos del procedimiento .....	40
7. Productos o resultados del procedimiento.....	40
8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas .....	41
9. Descripción del procedimiento .....	42
10. Diagrama de flujo del procedimiento .....	44
11. Gestión del riesgo .....	45
12. Elementos transversales del procedimiento .....	46
13. Bibliografía.....	47
14. Anexos.....	47
15. Control de cambios al procedimiento .....	48

	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-002	Creación de correo electrónico institucional y licenciamiento de office 365	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	39 de 91

### 1. Objetivo del procedimiento

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.

### 2. Alcance del procedimiento

El alcance de este procedimiento inicia con la recepción de una solicitud de creación de correo electrónico realizada por el jefe de una Unidad, en la solicitud se proporcionarán los datos de la persona a la que se le creará la cuenta de correo electrónico. La solicitud se recibirá vía correo electrónico.

### 3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto No. 36-2007	Código de conducta y ética del servidor público.
2	Decreto Legislativo No. 170 – 2006.	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
3	Acuerdo No. IAIP-0001-2008	Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública.
4	Acuerdo No. 126-2023	Reglamento de manejo y uso del archivo general de la Secretaría de Desarrollo Económico.
5	PCM 008-1997	Reglamento de organización, funcionamiento y competencias del poder ejecutivo.

### 4. Políticas y lineamientos del procedimiento

Que el usuario que necesite asistencia haga la solicitud formal mediante comunicación interna, correo electrónico o ticket especificando cual es la necesidad que tiene.

El soporte técnico se hará en horario laboral salvo excepciones.

La solicitud se solventará de acuerdo con las capacidades con las que cuente esta Unidad.

Se atenderán las solicitudes de acuerdo con su orden de ingreso o prioridad.

El jefe de la Unidad asignara a un técnico para cada solicitud.



	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-002	Creación de correo electrónico institucional y licenciamiento de office 365	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	40 de 91

El usuario al que se le asigna una licencia de correo y office 365 es totalmente responsable del uso de los programas.

### 5. Responsables del procedimiento

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Unidad de Soporte Técnico	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Coordinar al equipo de soporte técnico para proporcionar un excelente servicio al usuario y resolver los problemas técnicos de la forma más eficiente.
Unidad de Soporte Técnico	Técnicos de la Unidad de Soporte Técnico	Brindar asistencia a los usuarios acerca de tecnología, realizar el mantenimiento periódico de sistemas y mantener registros de trabajo de mantenimiento y reparaciones.

### 6. Insumos del procedimiento

Código	Insumos	Lugar de guarda	Tiempo de guarda
CI	Comunicación interna	Archivo central/UST	Cinco años
CE	Correos electrónico	Archivo digital	Vida útil
Ticket	Formulario de ticket	Archivo digital	Vida útil

### 7. Productos o resultados del procedimiento

Código	Productos	Lugar de guarda	Tiempo de guarda
ISA	Informes de solicitudes atendidas	Archivo UST	Vida útil

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO	
PR-UST-002	Creación de correo electrónico institucional y licenciamiento de office 365	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	41 de 91

## 8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

### Glosario de términos:

**Asesoría:** servicio que se brinda para responder las dudas de los clientes sobre un producto o servicio que ha adquirido.

**Correo electrónico:** es un servicio que permite enviar y recibir mensajes a través de dispositivos electrónicos.

**Hardware:** se refiere a los componentes físicos de un dispositivo analógico o digital, que se utilizan para almacenar y ejecutar las instrucciones escritas proporcionadas por el software.

**Licenciamiento de software:** es la autorización que otorga un autor o autores que permite el derecho a terceras personas de utilizar su creación o recurso.

**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.

**Soporte técnico:** es un servicio que se brinda para resolver problemas técnicos y tecnológicos en productos o servicios.

**Software:** es un conjunto de programas, datos e instrucciones que se utilizan para operar computadoras y ejecutar tareas específicas.

**Ticket:** es un registro de un problema o solicitud de ayuda que un cliente ha presentado a un equipo de soporte técnico. Los tickets suelen incluir información como la descripción del problema, la fecha y hora en que se presentó, el nombre del cliente y el estado actual del ticket.

**Tecnología:** es una respuesta al deseo del ser humano de transformar el medio y mejorar su calidad de vida. Incluye conocimientos y técnicas desarrolladas.

**Tenant:** es una instancia dedicada y aislada en la nube de Microsoft, creada exclusivamente para una organización.

**Usuario:** individuo que hará uso del servicio prestado por la unidad de soporte técnico.

	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>  <b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-002	Creación de correo electrónico institucional y licenciamiento de office 365	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	42 de 91

**Siglas:**

CI: Comunicación Interna.

CE: Correos Electrónico.

ISA: Informes de Solicitudes Atendidas.

SDE: Secretaría de Desarrollo Económico.

UST: Unidad de Soporte Técnico.

**9. Descripción del procedimiento**

El proceso de creación de correo electrónico y licenciamiento del office 365 se ejecuta a través de las siguientes actividades:

**Jefe de la Unidad de Soporte Técnico**

9.1 Recibir y asignar la solicitud de creación de una cuenta de correo electrónico institucional. (Ver referencia en **anexo 1**).

**Técnicos de la Unidad de Soporte Técnico**

9.2 Verificar la disponibilidad de licencias de correo.

9.3 Aprobar la solicitud.

9.4 Registrar la solicitud en el sistema de registro.

9.5 Realizar ejecución de la solicitud, creando el nuevo correo electrónico.

9.6 Validar con el usuario el correcto funcionamiento de su correo institucional.

9.7 Elaborar informe de respuesta.

 Secretaría de Desarrollo Económico HONDURAS	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>  <b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	 HONDURAS
PR-UST-002	Creación de correo electrónico institucional y licenciamiento de office 365	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	43 de 91



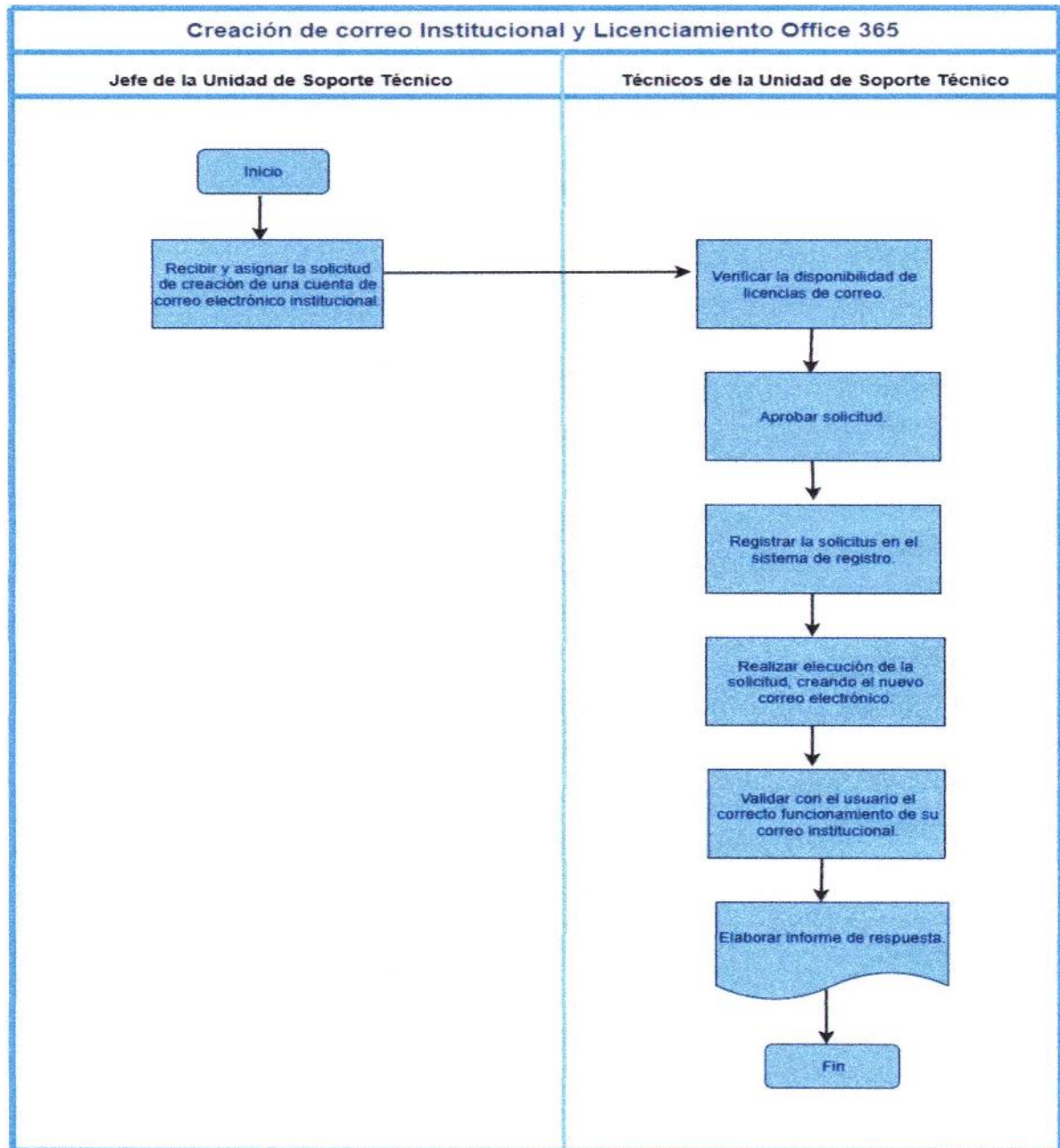
**Matriz de actividades, responsables y formularios.**  
**Manual de procedimientos**



No.	Etapas del proceso	Objetivo de la etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envío a:
1	Recepcionar la solicitud escrita.	Recibir solicitud escrita, comunicación interna, Correo electrónico.	Comunicación interna, correo electrónico o ticket.	Recibir y asignar la solicitud de creación de una cuenta de correo electrónico institucional.	15 minutos	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico.		
2	Verificar la disponibilidad de cuentas de correo.	Verificar la disponibilidad de cuentas de correo.	Comunicación interna, correo electrónico o ticket.	Verificar la disponibilidad de licencias de correo.	20 minutos	Técnicos de la Unidad de Soporte Técnico.	Atender de forma puntual y responsable a la solicitud de asistencia técnica.	De el Jefe al Técnico.
3	Aprobar la solicitud.	En esta etapa se ha decidido que tipo de solución se dará a la solicitud.	Comunicación interna, correo electrónico o ticket.	Aprobar la solicitud.	5 minutos			
4	Registrar solicitud.	Solucionar el problema.	Comunicación interna, correo electrónico o ticket.	Registrar solicitud en sistema de registro.	40 minutos			
5	Realizar Ejecución de la solicitud, creando el nuevo correo electrónico.	Elaborar informe.	Cierre de ticket, es el registro de la solución que se dio a la solicitud de asistencia.	Realizar ejecución de la solicitud, creando el correo electrónico nuevo.	15 minutos			
6	Validar por el solicitante.	Verificar que la solución es satisfactoria.	Cierre de ticket, es el registro de la solución que se dio a la solicitud de asistencia.	Validar con el usuario el correcto funcionamiento de su correo institucional.	5 minutos			
7	Registrar la operación realizada.	Registrar lo realizado para dar solución.	Cierre de ticket, es el registro de la solución que se dio a la solicitud de asistencia.	Elaborar informe de respuesta.	5 minutos			


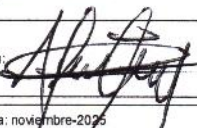


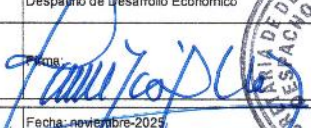
	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>  <b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-002	Creación de correo electrónico institucional y licenciamiento de office 365	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	44 de 91

### 10. Diagrama de flujo del procedimiento



	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-002	Creación de correo electrónico institucional y licenciamiento de office 365	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	45 de 91

### 11. Gestión del riesgo

		<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE)</b>							NCI-TSC/222-00; NCI-TSC/233-00; NCI-TSC/224-00			
<b>MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS</b>										Formulario 27 - SDE		
<b>PROCESO:</b>		Creación de correo electrónico institucional y licencia de office 365										
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>		Creación de correo electrónico institucional y licencia de office 365										
<b>OBJETIVO:</b>		Organizar 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.										
(1) No.	(2) Etapa del proceso	(3) Descripción del Riesgo	Riesgo Inherente		(6) Zona de Riesgo Preliminar	(7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos	(8) Controles que existen en la entidad	(9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos	Riesgo Residual		(12) Zona de Riesgo Final	(13) Respuesta a los Riesgos
			(4) P	(5) I					(10) P	(11) I		
1	Recibir solicitud de asistencia técnica.	1.1 Que no se registre debidamente la solicitud de asistencia.	2	2	B	Informes de asistencia técnica. Registrar debidamente cada solicitud de asistencia.	Informes de asistencia técnica	Registrar debidamente cada solicitud de asistencia	1	1	B	ACEPTAR
2	Evaluar el grado de complejidad del problema presentado.	2.1 Que la solicitud no sea clara al momento de detallar nombre, puesto funcional.	2	2	B	Contar con una herramienta de diagnóstico. Capacitaciones a los usuarios para un eficiente uso de las herramientas de office.	Contar con una herramienta de diagnóstico	Capacitaciones a los usuarios para un eficiente uso de las herramientas de office	1	1	B	ACEPTAR
3	Aprobar la solicitud.	3.1 Que no se apruebe la solicitud de creación de correo.	2	2	B	Tener claro a quien se le creara una cuenta de correo	N/A	Tener claro a quien se le creara una cuenta de correo	1	1	B	ACEPTAR
4	Registrar solicitud.	4.1 Que no se registre la solicitud.	2	2	B	Registrar toda solicitud para llevar un conteo de las cuentas utilizadas.	N/A	N/A	1	1	B	ACEPTAR
5	Ejecutar la solicitud	5.1 Que se cree la cuenta de correo con errores ortograficos	4	2	A	Capacitaciones a los usuarios para un eficiente uso de las herramientas de office	N/A	Capacitaciones a los usuarios para un eficiente uso de las herramientas de office	3	2	M	ACEPTAR
6	Comprobar la solicitud.	6.1 Que el solicitante de la cuenta de correo pueda cambiar algun detalle de su cuenta.	3	2	M	Dejar claro el formato con el que se crea una cuenta de correo.	N/A	N/A	1	1	B	ACEPTAR
7	Registrar la operación realizada.	7.1 Que no se registre el procedimiento realizado.	2	2	B	Documentar el proceso de toda actividad realizada.	N/A	N/A	1	1	B	ACEPTAR
<b>Elaborado por:</b>			<b>Revisado por:</b>			<b>Aprobado por:</b>						
Alexander Pérez Programador en Sistemas I			Abg. Mary Delmi Hernández Gerente Administrativo			Lic. Darwin Aponte Jefe de la Unidad de Soporte Técnico			Abg. Fredy Alonso Cerrato V. Secretario de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico			
Firma: 			Firma: 			Firma: 			Firma: 			
Fecha: noviembre-2025			Fecha: noviembre-2025			Fecha: noviembre-2025			Fecha: noviembre-2025			

	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-002	Creación de correo electrónico institucional y licenciamiento de office 365	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	46 de 91

## 12. Elementos transversales del procedimiento

<b>Denominación del proceso: "Creación de correo institucional y licenciamiento de office 365"</b>			
<b>Preguntas de Verificación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Respuestas de Verificación</b>
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Control Interno y anticorrupción</u> ?	X		Este proceso se realiza de manera transparente realizando asistencias y dando asesorías a los usuarios de la secretaria las cuales se documentan detallando el proceso realizado
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Descentralización</u> ?		X	Todos los procesos realizados son designados por el jefe de la unidad
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Participación Ciudadana</u> ?		X	Todos los procesos realizados son asignados por el jefe de la unidad luego de una solicitud de usuario
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Transparencia y Acceso a la Información Pública</u> ?		X	Todos los procesos son transparentes pero son de uso exclusivamente interno
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Archivo Documental</u> ?	X		Todos los procesos se documentan y se archivan
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de <u>PEI Institucional</u> ?	X		Todos los procesos se realizan conforme a lo establecido en el PEI Institucional

	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-002	Creación de correo electrónico institucional y licenciamiento de office 365	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	47 de 91

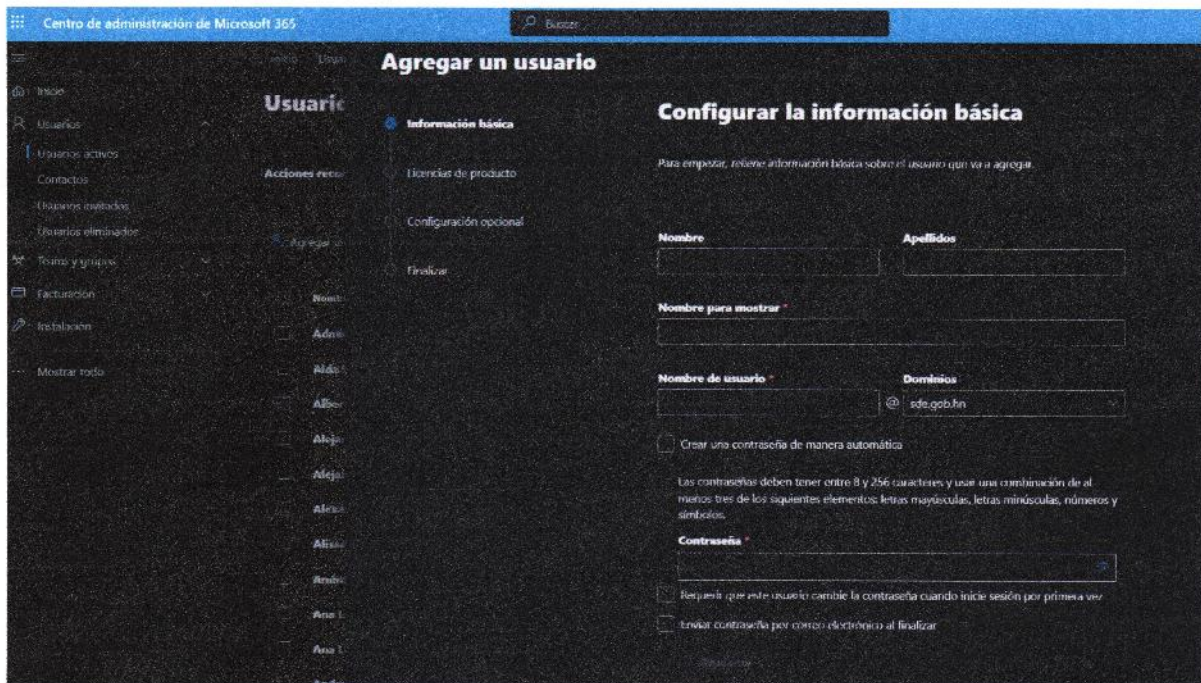
### 13. Bibliografía

Año 2023 Secretaría de transparencia y lucha contra la corrupción (STLCC).

Año 2023 Guía metodológica para la elaboración del manual de procedimiento en el sector público.

### 14. Anexos

#### Anexo 1: Tenant, Plataforma para configurar correos electrónicos






	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>  <b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-002	Creación de correo electrónico institucional y licenciamiento de office 365	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	48 de 91

## 15. Control de cambios al procedimiento

### Historial de cambios al procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma
Noviembre 2025	1.0	Programador en sistemas I	Unidad de Soporte Técnico	1-Cambio en el flujo y secuencia de actividades del procedimiento. 2- Adición de normas, leyes, decretos, reglamentos, y cualquier documento normativo que regulen el procedimiento y den sustento legal al mismo.	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	

# SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO



## UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO

---

### PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE TELEFONÍA IP

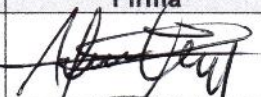
**CÓDIGO  
PR-UST-003**

**FECHA  
NOVIEMBRE 2025**


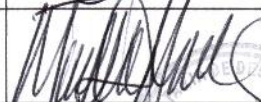
	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-003	Solicitud para telefonía IP	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	50 de 91

## Responsables de los cambios al procedimiento

### Elaboración del documento



Elaborado por:	Cargo	Área de trabajo	Fecha	Firma
Alexander Pérez	Programador en Sistemas I	Unidad de Soporte Técnico	Noviembre 2025	









### Revisión del documento

Revisado por:	Cargo	Área de trabajo	Fecha	Firma
Darwin Estiven Apicano García	Jefe de la unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Noviembre 2025	
Mary Delmi Hernández Sánchez	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Noviembre 2025	


### Verificación del documento



Verificado por:	Cargo	Área de trabajo	Fecha	Firma
Joel Eduardo Salinas Lanza	Secretario General	Secretaría General	Noviembre 2025	
Dayly Maridol Ruíz Godoy	Directora Regional de San Pedro Sula	Oficina regional SDE en San Pedro Sula	Noviembre 2025	
Reyna Yajaira Handal Cárcamo	Encargada de la Unidad de Transparencia	Unidad de Transparencia	Noviembre 2025	
Florinda Isabel Galo Sosa	Directora de Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Noviembre 2025	
Melissa Nicole Handal Rivera	Directora de Comunicación Institucional	Unidad de Comunicaciones Institucional	Noviembre 2025	
Bessy Yamileth Castro Moreno	Directora de la Unidad de Modernización	Unidad de Modernización	Noviembre 2025	

	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-003	Solicitud para telefonía IP	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	51 de 91

Denia Milagro Nájera Turcios	Directora de la Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión (UPEG) y directora del COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión (UPEG)	Noviembre 2025	
Mary Delmi Hernández Sánchez	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Noviembre 2025	
Sandy Suyapa Aguilar Castro	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Noviembre 2025	
Ariana Sulay García Vilorio	Subgerente de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Noviembre 2025	
Arlen Rolando Urquía Gonzales	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Noviembre 2025	
Darwin Estiven Aplicano García	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Noviembre 2025	
Sandra Gómez	Especialista de Gestión de calidad	Sistema Nacional de la Calidad	Noviembre 2025	
Yúnior Yovanny Bustillo López	Encargado de la Unidad de Auditoría Interna (UAI)	Unidad de Auditoría Interna	Noviembre 2025	



### Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de trabajo	Fecha	Firma
Abg. Fredis Alonso Cerrato V.	Secretario de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico	Despacho Ministerial	Noviembre 2025	

	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>  <b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
<b>PR-UST-003</b>	<b>Solicitud para telefonía IP</b>	<b>ONADICI</b>
<b>Versión 2.0</b>	<b>Noviembre 2025</b>	<b>52 de 91</b>

## Tabla de contenido

1. Objetivo del procedimiento.....	53
2. Alcance del procedimiento .....	53
3. Marco legal del procedimiento .....	53
4. Políticas y lineamientos del procedimiento .....	53
5. Responsables del procedimiento .....	54
6. Insumos del procedimiento .....	54
7. Productos o resultados del procedimiento.....	54
8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas .....	55
9. Descripción del procedimiento .....	56
10. Diagrama de flujo del procedimiento .....	58
11. Gestión del riesgo .....	59
12. Elementos transversales del procedimiento .....	60
13. Bibliografía.....	61
14. Anexos.....	61
15. Control de cambios al procedimiento .....	63

	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-003	Solicitud para telefonía IP	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	53 de 91

### 1. Objetivo del procedimiento

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.

### 2. Alcance del procedimiento

El alcance de este procedimiento inicia con la recepción de una solicitud de asignación de una línea de telefonía IP, realizada por el jefe de una Unidad, en la solicitud se proporcionarán los datos de la persona a la que se le instalará la línea telefónica, La solicitud se recibirá vía correo electrónico o comunicación interna.

### 3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto No. 36-2007	Código de conducta y ética del servidor público.
2	Decreto Legislativo No. 170 – 2006.	Ley de transparencia y acceso a la información Pública.
3	Acuerdo No. IAIP-0001-2008	Reglamento de la Ley de transparencia y acceso a la información pública.
4	Acuerdo No. 126-2023	Reglamento de manejo y uso del archivo general de la Secretaría de Desarrollo Económico.
5	PCM 008-1997	Reglamento de organización, funcionamiento y competencias del poder ejecutivo.

### 4. Políticas y lineamientos del procedimiento



Que el usuario que necesite asistencia haga la solicitud formal mediante comunicación interna, correo electrónico o ticket especificando cual es la necesidad que tiene.

El soporte técnico se hará en horario laboral salvo excepciones.

La solicitud se solventará de acuerdo con las capacidades con las que cuente esta Unidad.

Se atenderán las solicitudes de acuerdo con su orden de ingreso o prioridad.

El jefe de la Unidad asignara a un técnico para cada solicitud.

	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-003	Solicitud para telefonía IP	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	54 de 91

### 5. Responsables del procedimiento



Área	Puesto de trabajo	Responsabilidad
Unidad de Soporte Técnico	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Coordinar al equipo de soporte técnico para proporcionar un excelente servicio al usuario y resolver los problemas técnicos de la forma más eficiente.
Unidad de Soporte Técnico	Técnicos de la Unidad de Soporte Técnico	Brindar asistencia a los usuarios acerca de tecnología, realizar el mantenimiento periódico de sistemas y mantener registros de trabajo de mantenimiento y reparaciones.

### 6. Insumos del procedimiento

Código	Insumos	Lugar de guarda	Tiempo de guarda
CI	Comunicación interna	Archivo central/UST	Cinco años
CE	Correos electrónicos	Archivo digital	Vida útil
Ticket	Formulario de ticket	Archivo digital	Vida útil

### 7. Productos o resultados del procedimiento

Código	Productos	Lugar de guarda	Tiempo de guarda
ISA	Informes de solicitudes atendidas	Archivo UST	Vida útil

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO	
PR-UST-003	Solicitud para telefonía IP	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	55 de 91

## 8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

### Glosario de términos:

**Asesoría:** servicio que se brinda para responder las dudas de los clientes sobre un producto o servicio que ha adquirido.

**Correo electrónico:** el correo electrónico es un servicio que permite enviar y recibir mensajes a través de dispositivos electrónicos.

**Hardware:** se refiere a los componentes físicos de un dispositivo analógico o digital, que se utilizan para almacenar y ejecutar las instrucciones escritas proporcionadas por el software.

**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.

**Software:** es un conjunto de programas, datos e instrucciones que se utilizan para operar computadoras y ejecutar tareas específicas.

**Soporte técnico:** el soporte técnico es un servicio que se brinda para resolver problemas técnicos y tecnológicos en productos o servicios.

**Tecnología:** la tecnología es una respuesta al deseo del ser humano de transformar el medio y mejorar su calidad de vida. Incluye conocimientos y técnicas desarrolladas.

**Ticket:** es un registro de un problema o solicitud de ayuda que un cliente ha presentado a un equipo de soporte técnico. Los tickets suelen incluir información como la descripción del problema, la fecha y hora en que se presentó, el nombre del cliente y el estado actual del ticket.

**Usuario:** individuo que hará uso del servicio prestado por la unidad de soporte técnico.

### Siglas:

CI: Comunicación Interna.



CE: Correos Electrónicos.

ISA: Informes de Solicitudes Atendidas.

SDE: Secretaría de Desarrollo Económico.

UST: Unidad de Soporte Técnico.



	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>  <b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
<b>PR-UST-003</b>	<b>Solicitud para telefonía IP</b>	<b>ONADICI</b>
<b>Versión 2.0</b>	<b>Noviembre 2025</b>	<b>56 de 91</b>

## 9. Descripción del procedimiento

El proceso de Solicitud para telefonía IP, se ejecuta a través las siguientes actividades:

(Ver referencia en **anexo 1** y **anexo 2**)

### **Jefe de la Unidad de Soporte Técnico**

9.1 Recibir y asignar la solicitud de una línea de telefonía IP.

### **Técnicos de la Unidad de Soporte Técnico**

9.2 Atender la solicitud de asignación de telefonía IP.

### **Mesa Operativa MAO Centro Cívico**



9.3 Trasladar la solicitud al operador del Centro cívico, mediante ticket.

9.4 Realizar ejecución de la solicitud.

### **Técnicos de la Unidad de Soporte Técnico**

9.5 Validar con el usuario el correcto funcionamiento de su línea telefónica.

9.6 Elaborar informe de respuesta.



 Secretaría de Desarrollo Económico	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>  <b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	 HONDURAS
PR-UST-003	Solicitud para telefonía IP	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	57 de 91



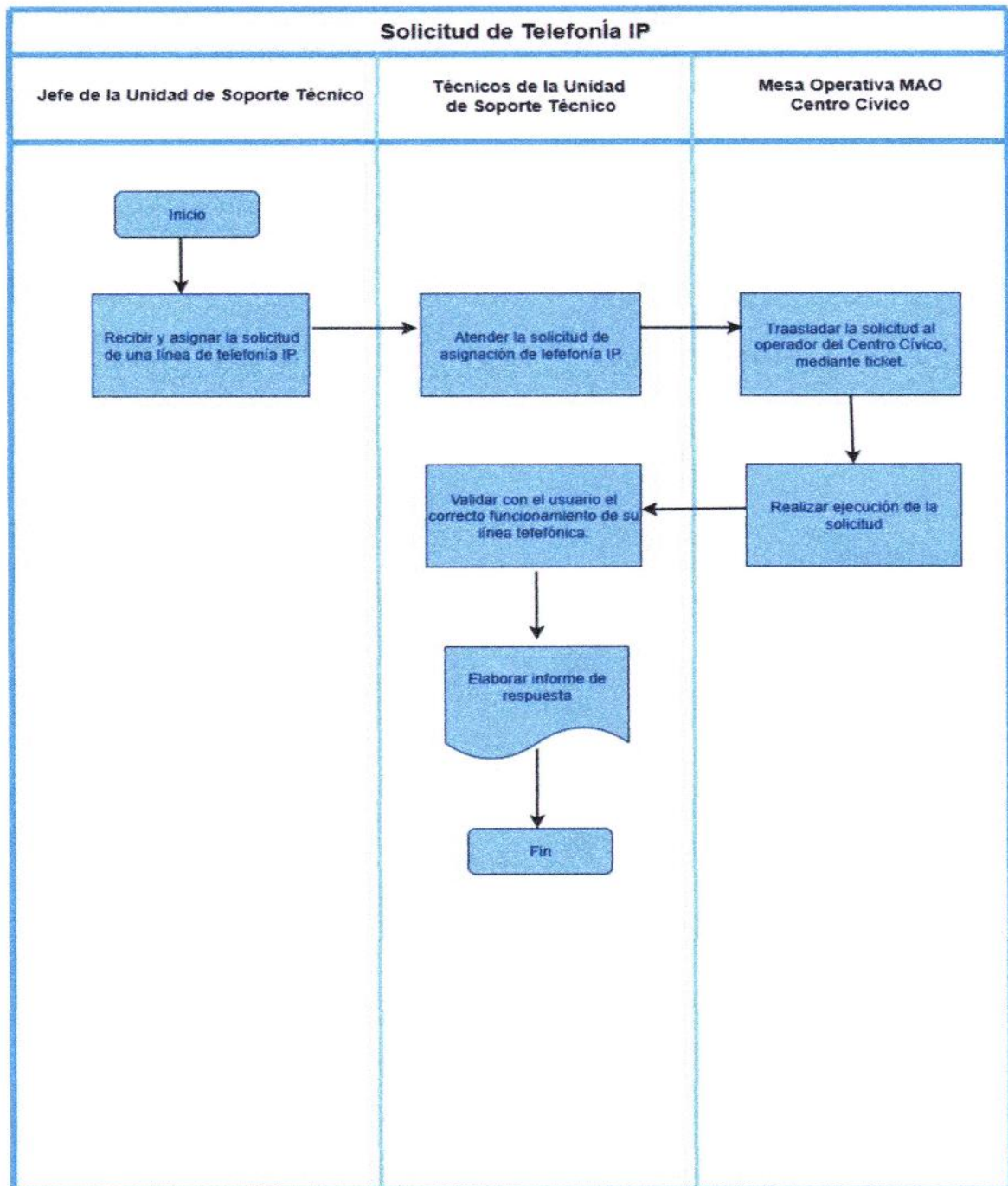
**Matriz de actividades, responsables y formularios.**  
**Manual de procedimientos.**





No.	Etapas del proceso	Objetivo de la etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envío a:
1	Recibir la solicitud escrita.	Recibir solicitud escrita: comunicación interna, correo electrónico.	Comunicación interna, correo electrónico o ticket.	Recibir y asignar la solicitud de una línea de telefonía IP.	15 minutos	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico.	Atender de forma puntual y responsable a la solicitud de asistencia técnica.	De el Jefe al Técnico.
2	Atender la solicitud.	Permite que los miembros del equipo de la unidad evalúe la forma mas eficiente de solucionar lo solicitado.	Comunicación interna, correo electrónico o ticket.	Atender la solicitud de asignación de telefonía IP.	20 minutos	Técnicos de la Unidad de Soporte Técnico.		
3	Trasladar la solicitud al operador del Centro Cívico Gubernamental, mediante ticket.	En esta etapa se solicita al operador que tipo de solución se dara a la solicitud.	Comunicación interna, correo electrónico o ticket.	Trasladar la solicitud al operador del Centro Cívico Gubernamental, mediante ticket.	5 minutos	Mesa Operativa MAO Centro Cívico.		
4	Realizar ejecución de la solicitud.	En esta etapa el operador realiza la asignación de la línea de telefonía IP a solicitud.	Comunicación interna, correo electrónico o ticket.	Realizar ejecución de la solicitud.	40 minutos			
5	Realizar ejecución de la solicitud.	Verificar que la solución es satisfactoria.	Cierre de ticket, es el registro de la solución que se dio a la solicitud de asistencia.	Validar con el usuario el correcto funcionamiento de su línea telefónica.	15 minutos	Técnicos de la Unidad de Soporte Técnico.		
6	Elaborar informe en respuesta.	Registrar lo realizado para dar solución.	Cierre de ticket, es el registro de la solución que se dio a la solicitud de asistencia.	Elaborar informe de respuesta.	5 minutos			


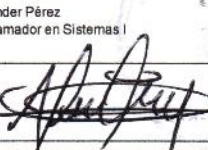
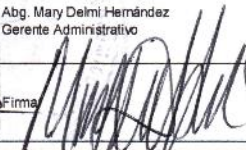

	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>  <b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
<b>PR-UST-003</b> Versión 2.0	<b>Solicitud para telefonía IP</b> Noviembre 2025	<b>ONADICI</b> 58 de 91

### 10. Diagrama de flujo del procedimiento





	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-003	Solicitud para telefonía IP	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	59 de 91

### 11. Gestión del riesgo



		SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE)								NCI-TSC/222-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00		
MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS										Formulario 27 - SDE		
<b>PROCESO:</b>			Solicitud de telefonía IP									
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>			Solicitud de telefonía IP									
<b>OBJETIVO:</b>			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.									
(1) No.	(2) Etapa del proceso	(3) Descripción del Riesgo	Riesgo Inherente		(6) Zona de Riesgo Preliminar	(7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos	(8) Controles que existen en la entidad	(9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos	Riesgo Residual		(12) Zona de Riesgo Final	(13) Respuesta a los Riesgos
			(4) P	(5) I					(10) P	(11) I		
1	Recibir solicitud de asistencia técnica	1.1 Que no se registre debidamente la solicitud de asistencia	2	2	B	Informes de asistencia técnica	Informes de asistencia técnica	N/A	1	1	B	ACEPTAR
2	Evaluar el grado de complejidad del problema presentado.	2.1 Que la solicitud no sea clara	2	2	B	Contar con una herramienta de diagnóstico	Contar con una herramienta de diagnóstico	Establecer tiempo máximo de respuesta a una solicitud	1	1	B	ACEPTAR
3	Aprobar la solicitud	3.1 Que no se apruebe la solicitud de asignación de línea telefónica	2	2	B	Tener claro a quien se le asignara una línea telefónica	N/A	Tener claro a quien se le asignara una línea telefónica	1	1	B	ACEPTAR
4	Ejecutar la solicitud	4.1 Que no haya teléfonos en existencia	3	2	M	Llevar un inventario de teléfonos en existencia	N/A	N/A	2	1	B	ACEPTAR
5	Comprobar la solicitud	5.1 Que la línea no funcione	3	2	M	N/A	N/A	N/A	2	1	B	ACEPTAR
6	Registrar la operación realizada	6.1 Que no se registre el procedimiento realizado	2	2	B	Documentar el proceso de toda actividad realizada	N/A	N/A	1	1	B	ACEPTAR
<b>Elaborado por:</b>			<b>Revisado por:</b>					<b>Aprobado por:</b>				
Alexander Pérez Programador en Sistemas I			Abg. Mary Delmi Hernández Gerente Administrativo					Lic. Darwin Aplicado Jefe de la Unidad de Soporte Técnico				
Firma: 			Firma: 					Firma: 				
Fecha: noviembre-2025			Fecha: noviembre-2025					Fecha: noviembre-2025				



	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-003	Solicitud para telefonía IP	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	60 de 91

## 12. Elementos transversales del procedimiento

<b>Denominación del proceso: "Solicitud de telefonía IP"</b>			
<b>Preguntas de Verificación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Respuestas de Verificación</b>
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Control Interno y anticorrupción</u> ?	X		Este proceso se realiza de manera transparente realizando asistencias y dando asesorías a los usuarios de la secretaría las cuales se documentan detallando el proceso realizado
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Descentralización</u> ?		X	Todos los procesos realizados son designados por el jefe de la unidad
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Participación Ciudadana</u> ?		X	Todos los procesos realizados son asignados por el jefe de la unidad luego de una solicitud de usuario
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Transparencia y Acceso a la Información Pública</u> ?		X	Todos los procesos son transparentes pero son de uso exclusivamente interno
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Archivo Documental</u> ?	X		Todos los procesos se documentan y se archivan
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de <u>PEI Institucional</u> ?	X		Todos los procesos se realizan conforme a lo establecido en el PEI Institucional

 Secretaría de Desarrollo Económico <small>Ministerio de Economía</small>	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>  <b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	 <b>HONDURAS</b> <small>REPUBLICA DE HONDURAS</small>
PR-UST-003 Versión 2.0	Solicitud para telefonía IP Noviembre 2025	ONADICI 61 de 91

### 13. Bibliografía



Año 2023 Secretaría de transparencia y lucha contra la corrupción (STLCC).

Año 2023 Guía metodológica para la elaboración del manual de procedimiento en el sector público.

### 14. Anexos

#### Anexo 1: Directorio de la Secretaría de Desarrollo Económico

Permisos y configuraciones de Telefonía IP					
	Nombre de Extensión	Categoría de teléfono	Cantidad de Líneas Telefónicas	Extensión	Línea
1	ESTELA MONCADA	RECEPCIONISTA	Disp. Ho Ministerial / 3	34101	22426341
2	FREDIS CERRATO	Ministros / Secretarías Del Estado		34102	22426342
3	CHRISTIAN BARAHONA	Área de Oficina		34103	22426343
4	ASISTENTE DE SPACHO 3	Área de Oficina		34104	22426344
5	ASISTENTE DE SPACHO 4	Área de Oficina		34105	
6	JOSE CALVÉS	Área de Oficina		34106	
7	SNIC 1	Área de Oficina	SISTEMA NACIONAL DE LA CALIDAD	34107	22426345
8	CRISTIAN BENECIDA	Área de Oficina	PROMOCIÓN DE NTE SPACHO	34108	
9	JOSÉ CARRANZA	Área de Oficina	AUDITORES ALTERNOS	34109	
10	SNIC 2	Área de Oficina	SISTEMA NACIONAL DE LA CALIDAD	34110	
11	JAHAIRA MARIA MURILLO	Área de Oficina	UNIDAD DE MODERNIZACIÓN	34111	
12	BESSY YAMILETH CASTRO	Área de Oficina	Dirección General de Protección al Consumidor	34112	
13	TAAD BACA ALVARADO	Área de Oficina	SISTEMA NACIONAL DE LA CALIDAD	34113	
14	KARLA MARCELA ESCOBAR	Área de Oficina	SISTEMA NACIONAL DE LA CALIDAD	34114	
15	LIZA MADRIP	Área de Oficina	SISTEMA NACIONAL DE LA CALIDAD	34115	
16	ERICK DOBADO	Área de Oficina	SISTEMA NACIONAL DE LA CALIDAD	34116	
17	ELI SAR ANTONIO OROZ MATIAS	Área de Oficina	Dirección General de Administración y Negociación de Tratados / 2	34117	22426346
18	ANIEL ORTEGANA	Área de Oficina		34118	
19	ALDO RAMIREZ RESTALDO	Área de Oficina		34119	
20	ASTRID FLORES	Área de Oficina		34120	
21	ROLANDO ZUMIGA	Área de Oficina		34121	
22	ELIMARVELLA	Área de Oficina		34122	
23	ARTURO DIAZ	Área de Oficina		34123	
24	ANNA LUCIA ERAZO	Área de Oficina		34124	
25	ANA LUCIA ALDUIERA	Área de Oficina		34125	22426347
26	OSCAR OSBANDO	Área de Oficina		34126	
27	KELIA SORBILLA	Área de Oficina		34127	
28	VERONICA LOBOS	Área de Oficina		34128	
29	EMEREA PARRILLA	Área de Oficina		34129	
30	SUB GERENTE MARIE	Área de Oficina		Sub-Gobierno Móvil	34130
31	LIBARDO MEJIA	Área de Oficina	PROCESOS DE TRANSACCIONES / 1	34131	
32	MANUEL CALLEJAS	Área de Oficina	DIRECCION LEGAL	34132	
33	MILAGRO NAJERA	Área de Oficina	Unidad de Planeamiento, Evaluación de la Gestión y O	34133	22426348
34	EMILINDA LARA	Área de Oficina	Dirección General SECTORES PRODUCTIVOS / 2	34134	22426349
35	NOLVIA SAUCEDA	Área de Oficina	Dirección General SECTORES PRODUCTIVOS / 2	34135	
36	VERONICA VANETH FORNISECA	Área de Oficina	Dirección General SECTORES PRODUCTIVOS / 2	34136	22426350
37	JOEL SALINAS	Área de Oficina	Secretaría General / 5	34137	
38	NIDIA CAROLINA RAMIREZ	Área de Oficina	Secretaría General / 5	34138	22426351
39	MARLON COLINDRES	Área de Oficina	Secretaría General / 5	34139	
40	SANTOS SAMUEL RODRIGUEZ	Área de Oficina	Secretaría General / 5	34140	
41	LOURDES YASMINA CRUZ	Área de Oficina	Unidad de Planeamiento, Evaluación de la Gestión	34141	
42	MARIA ALEJANDRA GARCIA	Área de Oficina	Secretaría General	34142	
43	MARY DELMA HERNANDEZ	Área de Oficina	SECRETARIA GENERAL	34143	22426352
44	DARIELA AYALA	Área de Oficina	GERENCIA ADMINISTRATIVA / 2	34144	22426353
45	ANDREA MARIN	Área de Oficina	GERENCIA ADMINISTRATIVA / 2	34145	
46	JOSE SANTOS	Área de Oficina	GERENCIA ADMINISTRATIVA / 2	34146	22426354
47	MARLEN BORJAS	Área de Oficina	GERENCIA ADMINISTRATIVA / 2	34147	
48	CLAUDIA BARAHONA	Área de Oficina	GERENCIA ADMINISTRATIVA / 2	34148	
49	DIEGO VIVIAN Y ALVAREZ	Área de Oficina	GERENCIA ADMINISTRATIVA / 2	34149	
50	LUIS PULGAR	Área de Oficina	Dirección General de Protección al Consumidor / 3	34150	
51	FANY IVAI SKA DARCABO	Área de Oficina	Dirección General de Protección al Consumidor / 3	34151	
52	YUNIOR ALBERTO AVILA	Área de Oficina	Dirección General de Protección al Consumidor / 3	34152	22426355
53	ARIANA GARCIA	Área de Oficina	Dirección General de Protección al Consumidor / 3	34153	
54	OSCAR MAURICIO PINEDA	Área de Oficina	Dirección General de Protección al Consumidor / 3	34154	
55	ADRIAN GABRIELA TREJO	Área de Oficina	Dirección General de Protección al Consumidor / 3	34155	

	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>  <b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
<b>PR-UST-003</b>	<b>Solicitud para telefonía IP</b>	<b>ONADICI</b>
<b>Versión 2.0</b>	<b>Noviembre 2025</b>	<b>62 de 91</b>

## Anexo 2: Ejemplo de Ticket solicitando una extensión telefónica

← Atrás

- Lobby
- Unidad Técnica de Competitividad
- Modernización
- CENTREX
- Comunicaciones Institucional

**6**



Tipo de Asistencia \*

- Problema de Impresión
- Caída de Internet
- Error de Sistema Operativo
- Problema de Hardware
- Instalación o Error de Software (Aplicaciones)
- Dictamen Técnico
- Problema de Telefonía IP
- Reasignación o instalación de equipos (Nuevos o Usados)
- Asesoría de uso de software

**7**


Por favor agregue detalles de su solicitud con la mayor claridad posible. \*

Por favor no puede imprimir

	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>  <b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-003 Versión 2.0	Solicitud para telefonía IP Noviembre 2025	ONADICI 63 de 91

### 15. Control de cambios al procedimiento

#### Historial de cambios al procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma
Noviembre 2025	1.0	Programador en sistemas I	Unidad de Soporte Técnico	1-Cambio en el flujo y secuencia de actividades del procedimiento. 2- Adición de normas, leyes, decretos, reglamentos, y cualquier documento normativo que regulen el procedimiento y den sustento legal al mismo.	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	



# SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO



## UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO

---

### PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACIÓN DE LA RED INTEGRAL DE DATOS

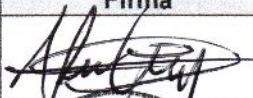
CÓDIGO  
PR-UST-004

FECHA  
NOVIEMBRE 2025



	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-004	Instalación de la red integral de datos	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	65 de 91

## Responsables de los cambios al procedimiento

### Elaboración del documento



Elaborado por:	Cargo	Área de trabajo	Fecha	Firma
Alexander Pérez	Programador en sistemas I	Unidad de soporte técnico	Noviembre 2025	









### Revisión del documento

Revisado por:	Cargo	Área de trabajo	Fecha	Firma
Darwin Estiven Apicano García	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Noviembre 2025	
Mary Delmi Hernández Sánchez	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Noviembre 2025	


### Verificación del documento



Verificado por:	Cargo	Área de trabajo	Fecha	Firma
Joel Salinas	Secretario General	Secretaría General	Noviembre 2025	
Dayly Maridol Ruíz Godoy	Directora Regional de San Pedro Sula	Oficina regional SDE en San Pedro Sula	Noviembre 2025	
Reyna Yajaira Handal Cárcamo	Oficial de la Unidad de Transparencia	Unidad de Transparencia	Noviembre 2025	
Florinda Isabel Galo Sosa	Directora de Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Noviembre 2025	
Melissa Nicole Handal Rivera	Directora de Comunicación Institucional	Unidad de Comunicaciones Institucional	Noviembre 2025	
Bessy Yamileth Castro Moreno	Directora de la Unidad de Modernización	Unidad de Modernización	Noviembre 2025	

	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-004	Instalación de la red integral de datos	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	66 de 91

Denia Milagro Nájera Turcios	Directora de la Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión (UPEG) y Coordinadora del COCOIN	Unidad Planeamiento Evaluación y Gestión (UPEG)	Noviembre 2025	
Mary Delmi Hernández Sánchez	Gerente Administrativa	Gerencia Administrativa	Noviembre 2025	
Sandy Suyapa Aguilar Castro	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Noviembre 2025	
Ariana Sulay García Vilorio	Subgerente de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Noviembre 2025	
Arlen Rolando Urquía Gonzales	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Noviembre 2025	
Darwin Estiven Aplicano García	Jefe de la unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Noviembre 2025	
Sandra Ruth Gómez Javela	Especialista de Gestión de calidad	Sistema Nacional de la Calidad	Noviembre 2025	
Yúnior Yovanny Bustillo López	Encargado de la Unidad de Auditoría Interna (UAI)	Unidad de Auditoría Interna	Noviembre 2025	



**Aprobación del documento**

Aprobado por:	Cargo	Área de trabajo	Fecha	Firma
Abg. Fredis Alonso Cerrato V.	Secretario de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico	Despacho Ministerial	Noviembre 2025	

	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>  <b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
<b>PR-UST-004</b> <b>Versión 2.0</b>	<b>Instalación de la red integral de datos</b> <b>Noviembre 2025</b>	<b>ONADICI</b> <b>67 de 91</b>

### Tabla de contenido

1. Objetivo del procedimiento.....	68
2. Alcance del procedimiento .....	68
3. Marco legal del procedimiento .....	68
4. Políticas y lineamientos del procedimiento.....	68
5. Responsables del procedimiento .....	69
6. Insumos del procedimiento .....	69
7. Productos o resultados del procedimiento.....	69
8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas .....	70
9. Descripción del procedimiento .....	71
10. Diagrama de flujo del procedimiento .....	73
11. Gestión del riesgo .....	74
12. Elementos transversales del procedimiento .....	75
13. Bibliografía.....	76
14. Anexos.....	76
15. Control de cambios al procedimiento .....	77

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO  UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO	 HONDURAS
PR-UST-004	Instalación de la red integral de datos	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	68 de 91

### 1. Objetivo del procedimiento

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.

### 2. Alcance del procedimiento

El alcance de este procedimiento inicia con la recepción de una solicitud de instalación de red realizada por el jefe de una unidad, en la solicitud se proporcionarán los datos de la persona a la que se le instalará la red integral de datos, La solicitud se recibirá vía correo electrónico o comunicación interna.

### 3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto No. 36-2007	Código de conducta y ética del servidor público.
2	Decreto Legislativo No. 170 – 2006.	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
3	Acuerdo No. IAIP-0001-2008	Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
4	Acuerdo No. 126-2023	Reglamento de manejo y uso del archivo general de la Secretaría de Desarrollo Económico.
5	PCM 008-1997	Reglamento de organización, funcionamiento y competencias del poder ejecutivo.

### 4. Políticas y lineamientos del procedimiento



Que el usuario que necesite asistencia haga la solicitud formal mediante Comunicación Interna, correo electrónico o ticket especificando cual es la necesidad que tiene.

El soporte técnico se hará en horario laboral salvo excepciones.

La solicitud se solventará de acuerdo con las capacidades con las que cuente esta Unidad.

Se atenderán las solicitudes de acuerdo con su orden de ingreso o prioridad.

El jefe de la Unidad asignara a un técnico para cada solicitud.

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO  UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO	 HONDURAS
PR-UST-004	Instalación de la red integral de datos	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	69 de 91

## 5. Responsables del procedimiento



Área	Puesto de trabajo	Responsabilidad
Unidad de Soporte Técnico	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Coordinar al equipo de soporte técnico para proporcionar un excelente servicio al usuario y resolver los problemas técnicos de la forma más eficiente.
Unidad de soporte técnico	Técnicos de la Unidad de Soporte Técnico	Brindar asistencia a los usuarios acerca de tecnología, realizar el mantenimiento periódico de sistemas y mantener registros de trabajo de mantenimiento y reparaciones.

## 6. Insumos del procedimiento

Código	Insumos	Lugar de guarda	Tiempo de guarda
CI	Comunicación interna	Archivo central/UST	Cinco años
CE	Correos electrónico	Archivo digital	Vida útil
Ticket	ticket	Archivo digital	Vida útil

## 7. Productos o resultados del procedimiento

Código	Productos	Lugar de guarda	Tiempo de guarda
ISA	Informes de solicitudes atendidas	Archivo UST	Vida útil

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO  UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO	 HONDURAS
PR-UST-004	Instalación de la red integral de datos	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	70 de 91

## 8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

### Glosario de términos:

**Asesoría:** servicio que se brinda para responder las dudas de los clientes sobre un producto o servicio que ha adquirido.

**Correo electrónico:** es un servicio que permite enviar y recibir mensajes a través de dispositivos electrónicos.

**Hardware:** se refiere a los componentes físicos de un dispositivo analógico o digital, que se utilizan para almacenar y ejecutar las instrucciones escritas proporcionadas por el software.

**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.

**Software:** software es un conjunto de programas, datos e instrucciones que se utilizan para operar computadoras y ejecutar tareas específicas.

**Soporte técnico:** el soporte técnico es un servicio que se brinda para resolver problemas técnicos y tecnológicos en productos o servicios.

**Tecnología:** la tecnología es una respuesta al deseo del ser humano de transformar el medio y mejorar su calidad de vida. Incluye conocimientos y técnicas desarrolladas.

**Ticket:** es un registro de un problema o solicitud de ayuda que un cliente ha presentado a un equipo de soporte técnico. Los tickets suelen incluir información como la descripción del problema, la fecha y hora en que se presentó, el nombre del cliente y el estado actual del ticket.

**Usuario:** individuo que hará uso del servicio prestado por la unidad de soporte técnico.

### Siglas:



CI: Comunicación Interna.

CE: Correos Electrónicos.

ISA: Informes de Solicitudes Atendidas.

SDE: Secretaría de Desarrollo Económico.

UST: Unidad de Soporte Técnico.

	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>  <b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
<b>PR-UST-004</b>	<b>Instalación de la red integral de datos</b>	<b>ONADICI</b>
<b>Versión 2.0</b>	<b>Noviembre 2025</b>	<b>71 de 91</b>

## 9. Descripción del procedimiento

El proceso de Instalación de la Red Integral de Datos se ejecuta a través de las siguientes actividades:

### **Jefe de la Unidad de Soporte Técnico**

9.1 Recibir y asignar solicitud de instalación de Red Integral de Datos (Ver referencia en **anexo 1**).

### **Técnicos de la Unidad de Soporte Técnico**

9.2. Atender la solicitud de instalación de Red Integral de Datos.

### **Mesa Operativa MAO Centro Cívico**

9.3 Trasladar la solicitud al operador del Centro Cívico mediante ticket (En el caso de las oficinas ubicadas del Centro Cívico).



9.4 Realizar ejecución de la solicitud.

### **Técnicos de la Unidad de Soporte Técnico**

9.5 Validar con el usuario el correcto funcionamiento de la red, y por la Unidad de Soporte Técnico.

9.6 Elaborar informe de respuesta.





	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
<b>PR-UST-004</b>	<b>Instalación de la red integral de datos</b>	<b>ONADICI</b>
<b>Versión 2.0</b>	<b>Noviembre 2025</b>	<b>72 de 91</b>



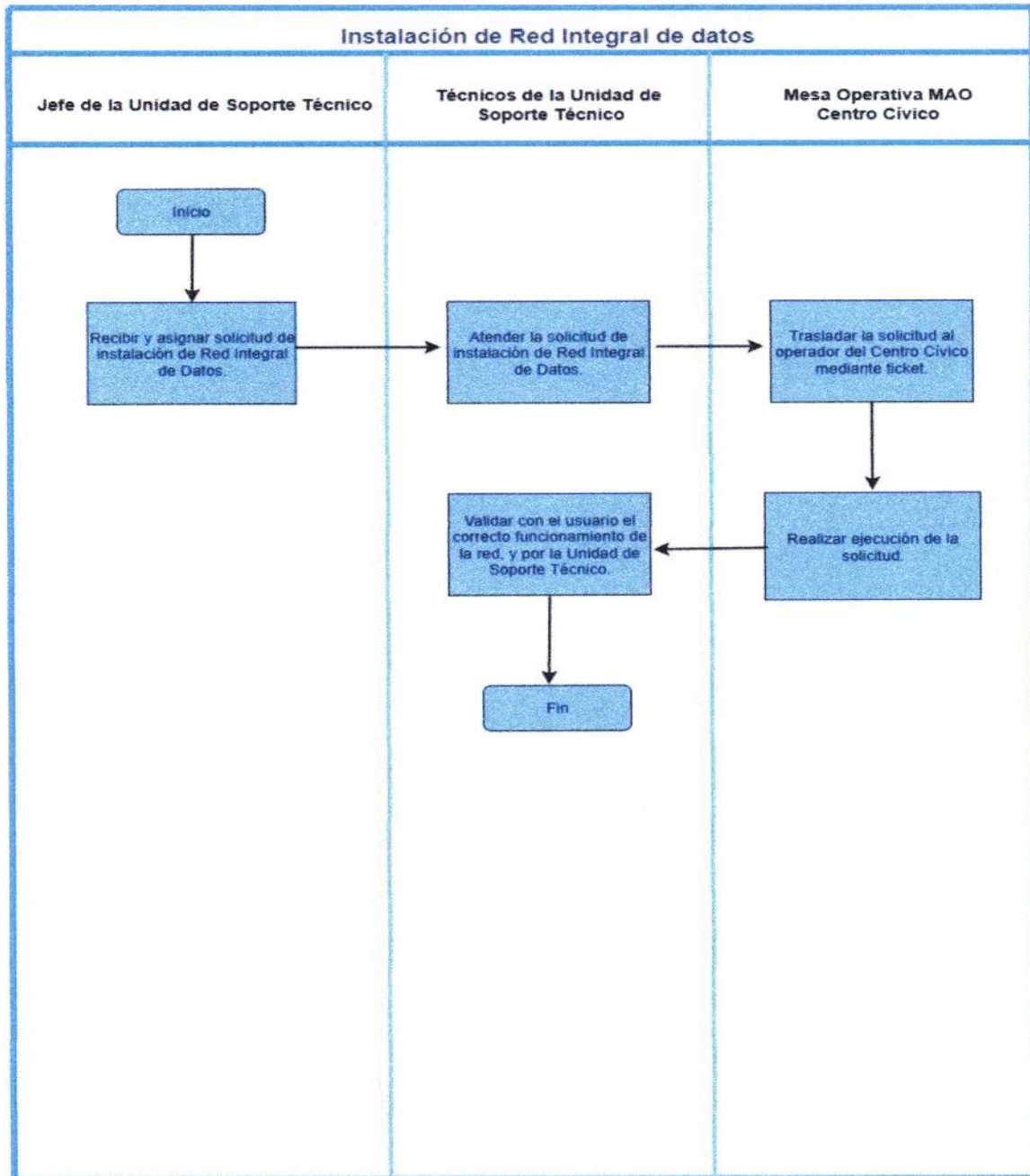
**Matriz de actividades, responsables y formularios.**  
**Manual de procedimientos.**





No.	Etapas del proceso	Objetivo de la etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envío a:
1	Recepcionar la solicitud escrita.	Recibir solicitud escrita: comunicación interna, correo electrónico.	Comunicación interna, correo electrónico o ticket	Recibir y asignar solicitud de Red Integral de Datos.	15 minutos	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico.	Atender de forma puntual y responsable a la solicitud de asistencia técnica.	De el Jefe al Técnico.
2	Registrar solicitud y evaluarla.	Permite que los miembros del equipo de la unidad evalúe la forma más eficiente de solucionar lo solicitado.	Comunicación interna, correo electrónico o ticket	Atender la solicitud de instalación de Red Integral de Datos.	20 minutos	Técnicos de la Unidad de Soporte Técnico.		
3	Trasladar la solicitud al operador.	En esta etapa se ha decidido que tipo de solución se dará a la solicitud.	Comunicación interna, correo electrónico o ticket	Trasladar la solicitud al operador del Centro Cívico mediante ticket.	5 minutos	Mesa Operativa MAC Centro Cívico.		
4	Ejecutar la solicitud realizada por el operador.	Solución del problema.	Comunicación interna, correo electrónico o ticket	Realizar ejecución de solicitud.	40 minutos			
5	Comprobar el servicio.	Validar junto al usuario el correcto funcionamiento de su red.	Cierre de ticket, es el registro de la solución que se dio a la solicitud de asistencia	Validar con el usuario el correcto funcionamiento de la Red, por parte de la Unidad de Soporte Técnico.	15 minutos	Técnicos de la Unidad de Soporte Técnico.		
6	Registrar la operación realizada.	Registrar lo realizado para dar solución.	Cierre de ticket, es el registro de la solución que se dio a la solicitud de asistencia	Elaborar informe de respuesta.	10 minutos			



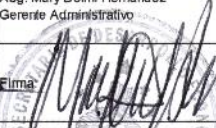


	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>  <b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
<b>PR-UST-004</b> Versión 2.0	<b>Instalación de la red integral de datos</b> Noviembre 2025	<b>ONADICI</b> 73 de 91



**10. Diagrama de flujo del procedimiento**



	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-004	Instalación de la red integral de datos	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	74 de 91



### 11. Gestión del riesgo

		<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE)</b>								NCI-TSC/222-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00		
		<b>MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS</b>								Formulario 27 - SDE		
<b>PROCESO:</b>			Instalación de la red integral de datos									
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>			Instalación de la red integral de datos									
<b>OBJETIVO:</b>			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.									
(1) No.	(2) Etapa del proceso	(3) Descripción del Riesgo	Riesgo Inherente		(6) Zona de Riesgo Preliminar	(7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos	(8) Controles que existen en la entidad	(9) Controles pendientes por establecer para mitigar los	Riesgo Residual		(12) Zona de Riesgo Final	(13) Respuesta a los Riesgos
			(4) P	(5) I					(10) P	(11) I		
1	Recibir solicitud de asistencia técnica.	1.1 Que no se registre debidamente la solicitud de asistencia.	2	2	B	Infomes de asistencia técnica.	Infomes de asistencia técnica.	N/A	1	1	B	ACEPTAR
2	Evaluar el grado de complejidad del problema presentado.	2.1 Que la solicitud no sea clara al momento de detallar lo que necesita.	2	2	B	Elaborar un formulario de atención técnica. Capacitaciones a los usuarios para un eficiente uso de las herramientas de computación	Elaborar un formulario de atención técnica.	Capacitaciones a los usuarios para un eficiente uso de las herramientas de computación	1	1	B	ACEPTAR
3	Trasladar la solicitud al operador.	3.1 Que la comunicación con el operador no sea efectiva. 4.1 Que el operador de la red haga caso omiso a la solicitud de instalación de red	3	2	M	Contar con una método de confirmación por parte del operador de que recibió la solicitud.	Contar con varias formas de comunicarse con el operador.	N/A	2	1	B	ACEPTAR
4	Ejecutar la solicitud realizada por el operador.	4.1 Que el operador de la red haga caso omiso a la solicitud de instalación de red	2	2	B	Dar seguimiento a la solicitud.	Dar seguimiento a la solicitud.	N/A	1	1	B	ACEPTAR
5	Comprobar el servicio.	5.1 Que la red no funcione correctamente	3	2	M	Dar seguimiento a la solicitud para restablecer los servicios.	Dar seguimiento a la solicitud para restablecer los servicios.	N/A	1	1	B	ACEPTAR
6	Registrar de la operación realizada.	6.1 Que no se registre el procedimiento realizado.	2	2	B	Documentar el proceso de toda actividad realizada.	Documentar el proceso de toda actividad realizada.	N/A	1	1	B	ACEPTAR
<b>Elaborado por:</b>			<b>Revisado por:</b>			<b>Aprobado por:</b>						
Alexander Pérez Programador en Sistemas I			Abg. Mary Delmi Hernández Gerente Administrativo			Lic. Darwin Aplicano Jefe de la Unidad de Soporte Técnico			Abg. Fredy Alonso Cerrato V. Secretario de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico			
Firma: 			Firma: 			Firma: 			Firma: 			
Fecha: noviembre-2025			Fecha: noviembre-2025			Fecha: noviembre-2025			Fecha: noviembre-2025			

	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-004	Instalación de la red integral de datos	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	75 de 91

## 12. Elementos transversales del procedimiento

<b>Denominación del proceso: "Instalación de la red Integral de datos"</b>			
<b>Preguntas de Verificación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Respuestas de Verificación</b>
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Control Interno y anticorrupción</u> ?	X		Este proceso se realiza de manera transparente realizando asistencias y dando asesorías a los usuarios de la secretaria las cuales se documentan detallando el proceso realizado
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Descentralización</u> ?		X	Todos los procesos realizados son designados por el jefe de la unidad
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Participación Ciudadana</u> ?		X	Todos los procesos realizados son asignados por el jefe de la unidad luego de una solicitud de usuario
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Transparencia y Acceso a la Información Pública</u> ?		X	Todos los procesos son transparentes pero son de uso exclusivamente interno
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Archivo Documental</u> ?	X		Todos los procesos se documentan y se archivan
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de <u>PEI Institucional</u> ?	X		Todos los procesos se realizan conforme a lo establecido en el PEI Institucional

 <p>Secretaría de Desarrollo Económico</p>	<p>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p> <p>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</p>	 <p>HONDURAS</p>
<p>PR-UST-004 Versión 2.0</p>	<p>Instalación de la red integral de datos Noviembre 2025</p>	<p>ONADICI 76 de 91</p>

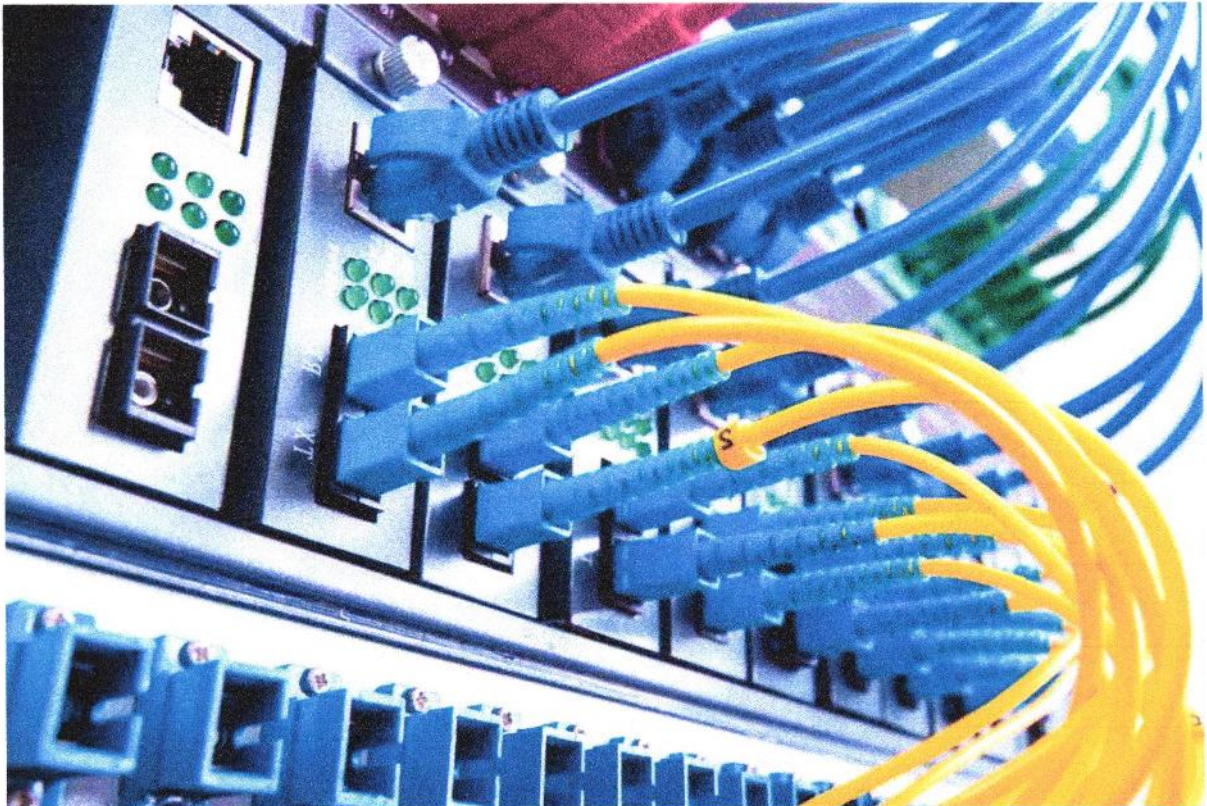
### 13. Bibliografía



Año 2023 Secretaría de transparencia y lucha contra la corrupción (STLCC).

Año 2023 Guía metodológica para la elaboración del manual de procedimiento en el sector público.

### 14. Anexos


#### Anexo 1: Ejemplo de una red de datos



	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>  <b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-004 Versión 2.0	Instalación de la red integral de datos Noviembre 2025	ONADICI 77 de 91

### 15. Control de cambios al procedimiento

#### Historial de cambios al procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma
Noviembre 2025	1.0	Programador en sistemas I	Unidad de Soporte Técnico	1-Cambio en el flujo y secuencia de actividades del procedimiento. 2- Adición de normas, leyes, decretos, reglamentos, y cualquier documento normativo que regulen el procedimiento y den sustento legal al mismo.	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	

# SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO



## UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO

---

### PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE LA PÁGINA WEB


**CÓDIGO  
PR-UST-005**

**FECHA  
NOVIEMBRE 2025**

	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-005	Mantenimiento de la página WEB	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	79 de 91

## Responsables de los cambios al procedimiento

### Elaboración del documento

Elaborado por:	Cargo	Área de trabajo	Fecha	Firma
Alexander Pérez	Programador en Sistemas I	Unidad de Soporte Técnico	Noviembre 2025	



### Revisión del documento



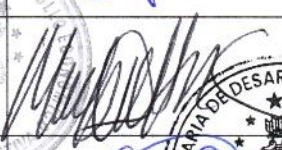

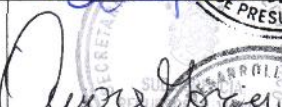




Revisado por:	Cargo	Área de trabajo	Fecha	Firma
Darwin Estiven Aplicano García	Jefe de la unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Noviembre 2025	
Mary Delmi Hernández Sánchez	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Noviembre 2025	

### Verificación del documento

Verificado por:	Cargo	Área de trabajo	Fecha	Firma
Joel Eduardo Salinas Lanza	Secretario General	Secretaría General	Noviembre 2025	
Dayly Maridol Ruíz Godoy	Directora Regional de San Pedro Sula	Oficina regional SDE en San Pedro Sula	Noviembre 2025	
Reyna Yajaira Handal Cárcamo	Encargada de la Unidad de Transparencia	Unidad de Transparencia	Noviembre 2025	
Florinda Isabel Galo Sosa	Directora de Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Noviembre 2025	
Melissa Nicole Handal Rivera	Directora de Comunicación Institucional	Unidad de Comunicaciones Institucionales	Noviembre 2025	





	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-005	Mantenimiento de la página WEB	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	80 de 91

Bessy Yamileth Castro Moreno	Directora de la Unidad de Modernización	Unidad de Modernización	Noviembre 2025	
Denia Milagro Nájera Turcios	Directora de la Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión (UPEG) y directora del COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión (UPEG)	Noviembre 2025	
Mary Delmi Hernández Sánchez	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Noviembre 2025	
Sandy Suyapa Aguilar Castro	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Noviembre 2025	
Ariana Sulay García Vilorio	Subgerente de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Noviembre 2025	
Arlen Rolando Urquía Gonzales	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Noviembre 2025	
Darwin Estiven Aplicano García	Jefe de la unidad de soporte técnico	Unidad de Soporte Técnico	Noviembre 2025	
Sandra Ruth Gómez Javela	Especialista de Gestión de calidad	Sistema Nacional de la Calidad	Noviembre 2025	
Yúnior Yovanny Bustillo López	Encargado de la Unidad de Auditoría Interna (UAI)	Unidad de Auditoría Interna	Noviembre 2025	



**Aprobación del documento**

Aprobado por:	Cargo	Área de trabajo	Fecha	Firma
Abg. Fredis Alonso Cerrato V.	Secretario de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico	Despacho Ministerial	Noviembre 2025	

	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>  <b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-005	Mantenimiento de la página WEB	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	81 de 91

## Tabla de contenido

1. Objetivo del procedimiento.....	82
2. Alcance del procedimiento .....	82
3. Marco Legal del procedimiento .....	82
4. Políticas y <i>lineamientos del procedimiento</i> .....	82
5. Responsables del procedimiento .....	83
6. Insumos del procedimiento .....	83
7. Productos o resultados del procedimiento.....	83
8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas .....	84
9. Descripción del procedimiento .....	85
10. Diagrama de flujo del procedimiento .....	87
11. Gestión del riesgo .....	88
12. Elementos transversales del procedimiento .....	89
13. Bibliografía.....	90
14. Anexos.....	90
15. Control de cambios al procedimiento .....	91

	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-005	Mantenimiento de la página WEB	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	82 de 91

### 1. Objetivo del procedimiento

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

### 2. Alcance del procedimiento

El alcance de este procedimiento inicia con la recepción de una solicitud de cambios o actualización en la página WEB. Esta solicitud la realizara el jefe de una Unidad, o cualquier otra persona con la aprobación del jefe en la solicitud se proporcionarán los detalles de los cambios que se requieran. La solicitud se recibirá vía correo electrónico o comunicación interna.

### 3. Marco Legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto No. 36-2007	Código de conducta y ética del servidor público.
2	Decreto Legislativo No. 170 – 2006.	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
3	Acuerdo No. IAIP-0001-2008	Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
4	Acuerdo No. 126-2023	Reglamento de manejo y uso del archivo general de la Secretaría de Desarrollo Económico.
5	PCM 008-1997	Reglamento de organización, funcionamiento y competencias del poder ejecutivo.



### 4. Políticas y lineamientos del procedimiento

Que el usuario que necesite asistencia haga la solicitud formal mediante Comunicación Interna, correo electrónico o ticket especificando cual es la necesidad que tiene.

En pro de mejorar el control del mantenimiento el jefe, director sean los encargados de revisar y aprobar el contenido de la página.

Cada cambio o actualización deberá ser notificado por medio de una comunicación interna o correo electrónico.

Las unidades que tiene acceso a la administración de la pagina son responsables de la información actualizada.

	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-005	Mantenimiento de la página WEB	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	83 de 91

El soporte técnico se hará en horario laboral salvo excepciones.

La solicitud se solventará de acuerdo con las capacidades con las que cuenta esta Unidad.

Se atenderán las solicitudes de acuerdo con su orden de ingreso o prioridad.

El jefe de la Unidad asignará a un técnico para cada solicitud.

#### 5. Responsables del procedimiento



Área	Puesto de trabajo	Responsabilidad
Unidad de Soporte Técnico	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Coordinar al equipo de soporte técnico para proporcionar un excelente servicio al usuario y resolver los problemas técnicos de la forma más eficiente.
Unidad de Soporte Técnico	Técnicos de la Unidad de Soporte Técnico	Brindar asistencia a los usuarios acerca de tecnología, realizar el mantenimiento periódico de sistemas y mantener registros de trabajo de mantenimiento y reparaciones.

#### 6. Insumos del procedimiento

Código	Insumos	Lugar de guarda	Tiempo de guarda
CI	Comunicación interna	Archivo central/UST	Cinco años
CE	Correos electrónico	Archivo digital	Vida útil
Ticket	Ticket	Archivo digital	Vida útil

#### 7. Productos o resultados del procedimiento

Código	Productos	Lugar de guarda	Tiempo de guarda
ISA	Informes de solicitudes atendidas	Archivo UST	Vida útil

	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>  <b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-005	Mantenimiento de la página WEB	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	84 de 91

## 8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

### Glosario de términos:

**Asesoría:** servicio que se brinda para responder las dudas de los clientes sobre un producto o servicio que han adquirido.

**Correo electrónico:** es un servicio que permite enviar y recibir mensajes a través de dispositivos electrónicos.

**Hardware:** se refiere a los componentes físicos de un dispositivo analógico o digital, que se utilizan para almacenar y ejecutar las instrucciones escritas proporcionadas por el software.

**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.

**Software:** es un conjunto de programas, datos e instrucciones que se utilizan para operar computadoras y ejecutar tareas específicas.

**Soporte técnico:** es un servicio que se brinda para resolver problemas técnicos y tecnológicos en productos o servicios.

**Tecnología:** es una respuesta al deseo del ser humano de transformar el medio y mejorar su calidad de vida. Incluye conocimientos y técnicas desarrolladas.

**Ticket:** es un registro de un problema o solicitud de ayuda que un cliente ha presentado a un equipo de soporte técnico. Los tickets suelen incluir información como la descripción del problema, la fecha y hora en que se presentó, el nombre del cliente y el estado actual del ticket.

**Usuario:** individuo que hará uso del servicio prestado por la unidad de soporte técnico.

### Siglas:



CI: Comunicación Interna.

CE: Correos Electrónicos.

ISA: Informes de Solicitudes Atendidas.

SDE: Secretaría de Desarrollo Económico.

UST: Unidad de Soporte Técnico.

	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>  <b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-005	Mantenimiento de la página WEB	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	85 de 91

## 9. Descripción del procedimiento

El proceso de Mantenimiento de la página WEB se ejecuta a través de las siguientes actividades:

### Directores y jefes de las unidades

9.1 Remitir la solicitud de cambios a la página WEB, al jefe de la Unidad de Soporte Técnico mediante Comunicación Interna (Ver referencia en **anexo 1**)

### Jefe de la Unidad de Soporte Técnico

9.2 Recibir solicitud de cambios a la página WEB.

9.3 Analizar la información de los documentos y los medios magnéticos para determinar qué información se recibe y cómo procesarla.



9.4 Realizar el diseño con base en la información procesada para la página WEB utilizando el software correspondiente (si fuera necesario).

9.5 Realizar los hipervínculos para cada una de las páginas que serán actualizadas y asignar extensiones HTML, JSP, ASP, PHP o SWF de acuerdo con el volumen de información.

9.6 Acceder al servidor de la SDE y alojar las actualizaciones y modificaciones realizadas a la página WEB.

9.7 Validar con el usuario que los cambios solicitados se realizaron de manera correcta.

9.8 Elaborar informe de respuesta.



	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
<b>PR-UST-005</b>	<b>Mantenimiento de la página WEB</b>	<b>ONADICI</b>
<b>Versión 2.0</b>	<b>Noviembre 2025</b>	<b>86 de 91</b>



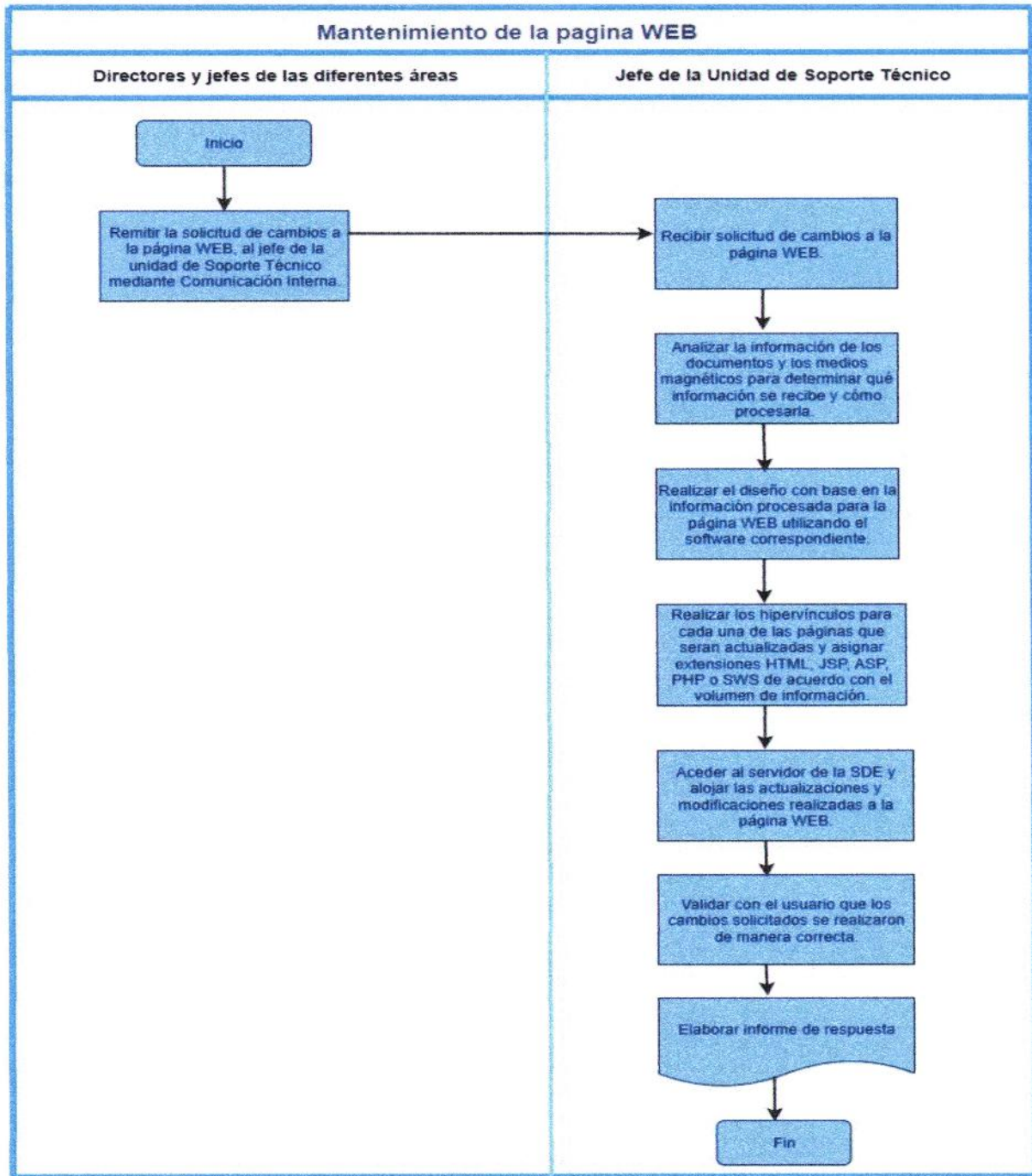
**Matriz de actividades, responsables y formularios.**  
**Manual de procedimientos.**





No.	Etapas del proceso	Objetivo de la etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envío a:
1	Remitir la solicitud de cambios a la página WEB, al Jefe de la Unidad de Soporte Técnico mediante comunicación interna.	Recibir solicitud escrita: comunicación interna, correo electrónico	Comunicación interna.	Remitir la solicitud de cambios a la página WEB, al Jefe de la Unidad de Soporte Técnico mediante comunicación interna.	15 minutos	Directores y Jefes de las diferentes áreas de la SDE.	Atender de forma puntual y responsable a la solicitud de asistencia técnica	Jefe de la unidad de Soporte Técnico
2	Registrar solicitud y evaluarla.	Permite que los miembros del equipo de la unidad evalúe la forma más eficiente de solucionar lo solicitado.	Comunicación interna.	Recibir solicitud de cambios a la página WEB.	5 minutos			
3	Analizar la información procesada	Analiza la información de los documentos y los medios magnéticos para determinar que información se recibe y como procesaría.	Comunicación interna.	Analizar la información de los documentos y los medios magnéticos para determinar que información se recibe y como procesaría.	20 minutos			
4	Crear el diseño.	Realiza el diseño con base en la información procesada para la página web utilizando el software correspondiente.	Comunicación interna.	Realizar el diseño con base en la información procesada para la página web utilizando el software correspondiente	20 minutos			
5	Crear hipervínculos.	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.	Comunicación interna.	Realizar 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	20 minutos	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico.		
6	Realizar actualizaciones.	Acceder al servidor de la SDE y alojar las actualizaciones y modificaciones realizadas a la página web.	Comunicación interna.	Acceder al servidor de la SDE y alojar las actualizaciones y modificaciones realizadas a la página WEB.	2 horas			
7	Validar con el solicitante.	Comprueba el correcto funcionamiento de la página web.	Comunicación interna.	Validar con el usuario que los cambios solicitados se realizaron de manera correcta.	V			
8	Elaborar informe en respuesta.	Registrar la operación.	Comunicación interna.	Elaborar informe en respuesta.	15 minutos			

 <p>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p> <p>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</p>	 <p>HONDURAS</p>
<p>PR-UST-005</p>	<p>Mantenimiento de la página WEB</p>	<p>ONADICI</p>
<p>Versión 2.0</p>	<p>Noviembre 2025</p>	<p>87 de 91</p>

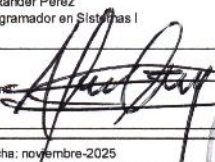


**10. Diagrama de flujo del procedimiento**







 SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO  UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO	 HONDURAS
PR-UST-005	Mantenimiento de la página WEB	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	88 de 91



### 11. Gestión del riesgo

		SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE) UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO										NCI-TSC/222-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00		
		MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS												Formulario 27 - SDE
PROCESO:		Mantenimiento de la página web												
NOMBRE DEL SUBPROCESO:		Mantenimiento de la página web												
OBJETIVO:		Contar con un sitio electrónico que contenga la información institucional necesaria que permita a la SDE difundir, promover los programas y acciones.												
(1) No.	(2) Etapa del proceso	(3) Descripción del Riesgo	Riesgo Inherente		(6) Zona de Riesgo Preliminar	(7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos	(8) Controles que existen en la entidad	(9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos	Riesgo Residual		(12) Zona de Riesgo Final	(13) Respuesta a los Riesgos		
			(4) P	(5) I					(10) P	(11) I				
1	Recibir solicitud de asistencia técnica.	1.1 Que no se registre debidamente la solicitud de asistencia.	2	2	B	Informes de asistencia técnica. Registrar debidamente cada solicitud de asistencia.	Informes de asistencia técnica.	Registrar debidamente cada solicitud de asistencia.	1	1	B	ACEPTAR		
2	Evaluar el grado de complejidad del problema presentado.	2.1 Que la solicitud no sea clara al momento de detallar lo que necesita.	2	2	B	Contar con una herramienta de diagnóstico.	Contar con una herramienta de diagnóstico.	N/A	1	1	B	ACEPTAR		
3	Analizar de la información procesada.	3.1 Errores de análisis.	3	2	M	Registro de cambios en la página mediante usuarios certificados en el sitio web.	Registro de cambios en la página mediante usuarios certificado en el sitio web.	N/A	2	1	B	ACEPTAR		
4	Crear el diseño.	4.1 Usabilidad deficiente, Falta de coherencia y consistencia.	3	2	M	Registro de cambios en la página mediante usuarios certificado en el sitio web.	Registro de cambios en la página mediante usuarios certificado en el sitio web.	N/A	2	1	B	ACEPTAR		
5	Crear hipervínculos.	5.1 Enlaces maliciosos, Vulnerabilidad en la seguridad.	3	2	M	Comprobación de los certificados de seguridad del sitio web.	Comprobación de los certificados de seguridad del sitio.	N/A	2	1	B	ACEPTAR		
6	Realizar actualizaciones	6.1 Que no se realicen las actualizaciones.	2	2	B	El sitio Web Actualiza de forma automática las herramientas necesarias para el manejo del sitio.	El sitio Web Actualiza de forma automática las herramientas necesarias para el manejo del sitio.	N/A	1	1	B	ACEPTAR		
7	Comprobar el solicitante.	7.1 Que la actualización no cumple con lo solicitado por el usuario.	2	2	B	Correo electrónico o comunicación interna autorizada por la jefa de la unidad de comunicaciones.	Correo electrónico o comunicación interna autorizada por la jefa de la unidad de comunicaciones.	N/A	1	1	B	ACEPTAR		
8	Registrar la operación realizada.	8.1 Que no se registre el procedimiento realizado.	2	2	B	Documentar el proceso de toda actividad realizada.	Documentar el proceso de toda actividad realizada.	N/A	1	1	B	ACEPTAR		
Elaborado por:			Revisado por:						Aprobado por:					
Alexander Pérez Programador en Sistemas I			Abg. Mary Delmi Hernández Gerente Administrativo						Lic. Darwin Apilado Jefe de la Unidad de Soporte Técnico					
Firma: 			Firma: 						Firma: 					
Fecha: noviembre-2025			Fecha: noviembre-2025						Fecha: noviembre-2025					

	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-005	Mantenimiento de la página WEB	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	89 de 91

## 12. Elementos transversales del procedimiento

<b>Denominación del proceso: "Mantenimiento de la página web"</b>			
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		Este proceso se realiza de manera transparente realizando asistencias y dando asesorías a los usuarios de la secretaria las cuales se documentan detallando el proceso realizado
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Descentralización</u> ?		X	Todos los procesos realizados son designados por el jefe de la unidad
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Participación Ciudadana</u> ?		X	Todos los procesos realizados son asignados por el jefe de la unidad luego de una solicitud de usuario
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Transparencia y Acceso a la Información Pública</u> ?		X	Todos los procesos son transparentes pero son de uso exclusivamente interno
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Archivo Documental</u> ?	X		Todos los procesos se documentan y se archivan
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de <u>PEI Institucional</u> ?	X		Todos los procesos se realizan conforme a lo establecido en el PEI Institucional

	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>  <b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
<b>PR-UST-005</b> <b>Versión 2.0</b>	<b>Mantenimiento de la página WEB</b> <b>Noviembre 2025</b>	<b>ONADICI</b> <b>90 de 91</b>

### 13. Bibliografía



Año 2023 Secretaría de transparencia y lucha contra la corrupción (STLCC).

Año 2023 Guía metodológica para la elaboración del manual de procedimiento en el sector público.

### 14. Anexos

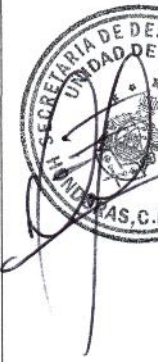
#### Anexo 1



	<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</b>	
	<b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
PR-UST-005	Mantenimiento de la página WEB	ONADICI
Versión 2.0	Noviembre 2025	91 de 91

### 15. Control de cambios al procedimiento

#### Historial de cambios al procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma
Noviembre 2025	1.0	Programador en sistemas I	Unidad de Soporte Técnico	1-Cambio en el flujo y secuencia de actividades del procedimiento. 2- Adición de normas, leyes, decretos, reglamentos, y cualquier documento normativo que regulen el procedimiento y den sustento legal al mismo.	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	

## COMUNICACIÓN INTERNA

UST-2025-089

PARA: Lic. Bessy Yamileth Castro  
Directora de la Unidad de Modernización

DE: Darwin Estiven Aplicano  
Jefe de la Unidad de Soporte Técnico

ASUNTO: Entrega de Manual de Procesos y Procedimientos

FECHA: 17 de noviembre del 2025



---

Respetuosamente me dirijo a usted, en ocasión de hacerle entrega del manual de procesos y procedimientos de la Unidad de Soporte Técnico para su firma.

Sin otro particular.

*Recibido Yamileth  
17/11/25  
2:52 PM*