



ASISTENCIA TÉCNICA AL PROGRAMA  
"ACCESO AL EMPLEO A TRAVÉS DE LA MEJORA DE LAS HABILIDADES LABORALES Y EL  
FOMENTO EMPRESARIAL EN HONDURAS" (EURO EMPLEO)  
LA/2019/412-746

**DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DEL USUARIO**

GI18: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE PORTAL WEB DE LA STSS

12 de agosto de 2021

Asistencia Técnica implementada por:

**IDOM**  **involas**



Este documento fue realizado con la contribución de la Unión Europea. Su contenido es exclusiva responsabilidad de sus autores y no necesariamente refleja los puntos de vista de la Unión Europea.



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DE HONDURAS



SECRETARÍA DE TRABAJO Y  
SEGURIDAD SOCIAL

**PORTAL WEB STSS**



# **Resumen Ejecutivo**

## **Necesidades de los usuarios externos**

### **Análisis en Redes Sociales STSS**

Habiendo realizado un análisis exhaustivo en redes sociales se determinó como necesidades comunes de los ciudadanos(as) y demás usuarios externos las siguientes:

- Necesidad de respuesta y orientación (**Servicio al cliente online**).
- Necesidad de realización de **solicitudes en línea (Respuesta en contexto con la pandemia por Covid-19)**.
- Requieren se realice campaña de difusión para **promoción del Portal Web en redes sociales (Re-direccionar al Portal Web)** lo siguiente:
  - ✓ **Información actualizada de cada Dirección de la STSS.**
  - ✓ Visualización de **Estadísticas: OML.**
  - ✓ Visualización de **oportunidades de empleo: SENAEH.**

# **Resumen Ejecutivo**

## **Integración de necesidades de información para el nuevo Portal Web**

Con el propósito de nutrir el análisis y propuesta final como valor agregado se ha considerado realizar mediante la metodología “Entrevistas virtuales” y “Encuestas en línea” para obtener mayor información a la mostrada en las redes sociales, realizando dicha actividad de forma paralela a las actividades propuestas en cronograma de trabajo ejecutando puntualmente el objetivo orientado a:

**Integrar las necesidades de información destacadas por usuarios externos de interés de la STSS.**

# **Resumen Ejecutivo**

## **Integración de necesidades de información para el nuevo Portal Web**

Entre los usuarios externos de interés de la STSS a consultar se encuentran:

- ✓ Cooperantes
- ✓ Periodistas
- ✓ Gerentes de RRHH (Sector privado)
- ✓ Consultores
- ✓ Estudiantes
- ✓ Trabajadores
- ✓ Empresas de colocación.

# **Resumen Ejecutivo**

## **Integración de necesidades de información para el nuevo Portal Web**

- Características con las cuales desean sea presentada la información:
  - Clara
  - Ordenada
  - Amigable
  - Interactiva
  - Accesible
  - Confiable
  - Útil
  - Con tutoriales
  - Con infografías de procesos que informen al usuario
  - Mejorar la línea gráfica

# **Resumen Ejecutivo**

## **Integración de necesidades de información para el nuevo Portal Web**

### **Resultados y gráficos**

Habiendo realizado un análisis sobre los entrevistados y encuestados tenemos lo siguiente:

- Necesidad de **información actualizada.**
- Necesidad de contar con **información de empleos y la orientación clara** para aplicar a los mismos. **Cronología de las vacantes disponibles.**
- Disponibilidad de opciones de formación.**
- Necesidad de **realización de convenios para mostrar más opciones de formación activas de cooperantes.**
- Requieren acceso a **estadísticas actualizadas.**
- Cálculo automático de prestaciones.**
- Sistemas de citas en línea.**
- Sito para realizar denuncias.**
- Información de protección al empleado y al empleador.**

# IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES COMUNES MEDIANTE ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD CON LOS DIRECTORES DE LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL PARA EL PORTAL WEB

DIRECCIONES DE LA STSS	NECESIDADES GENERALES	PROPUESTA QUIZ TECHNOLOGIES	REQUERIMIENTOS DE IMPLEMENTACIÓN
<input type="checkbox"/> Todas.	<input type="checkbox"/> Respuesta a consultas específicas según Dirección.  <input type="checkbox"/> Solicitudes virtuales . Ejemplo: citas, denuncias u otras aplicables según sea el caso.  <input type="checkbox"/> Información al ciudadano(a). Documentos, formularios entre otros.	<p>Página de contáctenos. Call Center a nivel nacional.</p> <p>Sistema Chatboot (sistema de respuesta automática de consultas). Requiere previa programación.</p> <p>Sistema de virtual de citas. Con instructivos disponibles de acuerdo a cada Dirección.</p> <p>Whatsapp Bussiness. Con asistente virtual.</p> <p>Correos electrónicos institucionales activos. Por cada Dirección.</p> <p>Página de FAQ. Preguntas frecuentes.</p> <p>Biblioteca virtual por cada Dirección.</p> <p>Repositorio No Público. Manejado por cada Dirección según sea el caso.</p>	<p><input type="checkbox"/> Requerimiento Tecnológico indispensable.</p> <p><input type="checkbox"/> Nuevo Servidor. <a href="#">(Clic para ver anexo)</a>.</p> <p><input type="checkbox"/> Talento humano. Nuevas contrataciones o readecuación de funciones de los empleados para las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asistente virtual. Call Center.</li> <li>✓ Atención al Cliente Virtual. Correos electrónicos institucionales.</li> <li>✓ Asistente virtual. en Whatsapp Bussiness.</li> <li>✓ Asistentes Técnicos.             <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mantenimiento de la Plataforma. Nuevo Portal Web.</li> <li>➤ Actualización de la plataforma Nuevo Portal Web.</li> </ul> </li> <li>✓ Administrador(es) de Redes sociales. Administración de Redes Sociales para enlazar con el Nuevo Portal Web.</li> <li>✓ Publicación de novedades (Noticias/Avisos) entre otros por el personal de cada Dirección. Previa capacitación por Quiz Technologies.</li> </ul>

# IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES COMUNES MEDIANTE ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD CON LOS DIRECTORES DE LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL PARA EL PORTAL WEB

DIRECCIONES DE LA STSS	NECESIDADES GENERALES	PROPUESTA QUIZ TECHNOLOGIES	REQUERIMIENTOS DE IMPLEMENTACIÓN
<p><input type="checkbox"/> Todas las Direcciones de la Secretaría del Trabajo y Seguridad Social STSS.</p>	<p><input type="checkbox"/> Sección de Consultas o denuncias.</p> <p><input type="checkbox"/> Protocolo de atención a los usuarios con discapacidad. En el nuevo Portal Web.</p> <p><input type="checkbox"/> Promoción servicios en la Fanpage (Redes sociales).</p> <p><input type="checkbox"/> Glosario de términos.</p>	<p><b>Consultas o denuncias laborales.</b> Con instructivos disponibles. Considerar sección de: Quejas o reclamos. Agradecimientos.</p> <p><b>Manual digital y video con protocolo de atención a la usuarios con discapacidad en el Portal Web .</b></p> <p><b>Call of action “llamada a la acción”,</b> permitirá al interesado visualizar los servicios que cada dirección presta y mostrará los canales de servicio mediante un hipervínculo que lo llevará a dicho canal, así mismo contará con los enlaces a las opciones de contacto.</p> <p><b>Glosario de términos por cada Dirección para facilitar la comprensión al ciudadano(a).</b></p>	<p><input type="checkbox"/> Contratación de capacitador(a) en atención al cliente con necesidades especiales.</p> <p><input type="checkbox"/> Talento humano. Capacitado en atención a personas con necesidades especiales en las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asistente virtual. <b>Call Center.</b></li> <li>✓ Atención al Cliente Virtual. <b>correos electrónicos institucionales.</b></li> <li>✓ Asistente virtual. en <b>Whatsapp Bussiness.</b></li> <li>✓ Asistentes Técnicos. <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Mantenimiento de la Plataforma. Nuevo Portal Web.</b></li> <li>➤ <b>Actualización de la plataforma Nuevo Portal Web.</b></li> </ul> </li> <li>✓ <b>Administrador(es) de Redes sociales. Administración de Redes Sociales para enlazar con el Nuevo Portal Web.</b></li> <li>✓ <b>Publicación de novedades (Noticias/Avisos) entre otros. Personal de cada Dirección.</b></li> </ul>

# IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES COMUNES MEDIANTE ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD CON LOS DIRECTORES DE LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL PARA EL PORTAL WEB

DIRECCIONES DE LA STSS	NECESIDADES ESPECÍFICAS	PROPUESTA QUIZ TECHNOLOGIES	REQUERIMIENTOS DE IMPLEMENTACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ DIRECCIÓN GENERAL DEL TRABAJO (DGT)</li> <li>✓ OBSERVATORIO DEL MERCADO LABORAL Y SISTEMA DE INFORMACIÓN DE EMPLEO, PRODUCTIVIDAD Y SEGURIDAD SOCIAL (OML-SIEPSS).</li> <li>✓ SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO DE HONDURAS (SENAEH).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Visibilizar estadísticas y empleo. Fácil acceso al ciudadano(a).</li> </ul>	<p>Fácil acceso a servicios por parte de los usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sección: “Encontrar empleo” SENAEH.</li> <li>✓ “Sección para mesas territoriales” en la cual se mostrarán y enlazarán las instituciones de apoyo. SENAEH.</li> <li>✓ Sección de Estadísticas”. OML.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Talento humano. Nuevas contrataciones o readecuación de funciones de los empleados para las siguientes funciones:</li> <li>✓ Asistentes Técnicos. <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mantenimiento de la Plataforma. Nuevo Portal Web. Actualización base de datos de empleos. SENAEH y base de datos de mapeo de Mesas Territoriales (Instituciones de apoyo).</li> <li>➤ Actualización de la plataforma Nuevo Portal Web. Actualización base de datos de Estadísticas. OML.</li> <li>➤ Publicación de novedades (Noticias/Avisos) entre otros.</li> </ul> </li> <li>✓ Personal que administre el sistema formal de citas (DGIT). Formulario de denuncias. Requiere redefinición de funciones.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DEL TRABAJO (DGIT).</li> </ul>	<p>Cálculos. Ejemplo: Prestaciones.</p> <p>Sistema formal de citas y/o denuncias.</p>	<p>Fácil acceso al Sistema “Calculadora de prestaciones”. (Enlazar vincular).</p> <p>Implementación de un sistema formal de citas, que capte información del Registro Simplificado de Patronos.</p> <p>Formularios de denuncias.</p>	

# IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES COMUNES MEDIANTE ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD CON LOS DIRECTORES DE LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL PARA EL PORTAL WEB

DIRECCIONES DE LA STSS	NECESIDADES ESPECÍFICAS	PROPUESTA QUIZ TECHNOLOGIES	REQUERIMIENTOS DE IMPLEMENTACIÓN
<p>➤ <b>PROCURADURÍA GENERAL DE TRABAJO (PGT).</b></p>	<p><input type="checkbox"/> Servicios de presentación de demandas se reserva en el Poder Judicial.</p> <p><input type="checkbox"/> Breve reseña profesional de los procuradores. Destacar experiencia laboralista y su incidencia en la actualización en el Código de Trabajo.</p>	<p>(PGT) Implementar un Sistema de Reservas STSS-Poder Judicial.</p> <p>Sección de Perfiles Profesionales de Procuradores.</p>	<p><input type="checkbox"/> Talento humano. Redefinición de funciones:</p> <p>✓ Asistentes Técnicos. Enlazados Poder Judicial-STSS para solicitud de reservas por parte de los(as) Procuradores(as).</p> <p>✓ Publicación de novedades (Noticias/Avisos) entre otros. Sobre los Procuradores. Perfiles Profesionales.</p>

# IDENTIFICACIÓN DE **NECESIDADES TECNOLÓGICAS** MEDIANTE ENTREVISTAS CON EL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL PARA EL PORTAL WEB

- **Características de los servidores con los que cuentan actualmente:**
  - Windows Server 2008
  - 4GB de memoria RAM o mayor
  - Procesador Intel 4 núcleos
  - 2 discos de 512GB.
- [\*\*Clic para volver.\*\*](#)
- **Características de los servidores para el nuevo Portal Web (Lineamientos del Departamento de Tecnología STSS):**
  - Servidor rack con sus respectivos rieles
  - Windows Server el mas reciente a la fecha de adquisición o en su defecto Windows server V 2016
  - 128GB de memoria RAM o mayor
  - Procesador Intel Xeon Silver 4216 de 16 núcleos mínimo de 2.1GHz podría ser mas
  - 4 Terabytes de unidad de estado sólido (SSD).

**Nota:** se requiere hacer licitaciones para la adquisición de estos servidores por parte de STSS.

# Encuesta en línea



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DE HONDURAS

★ ★ ★ ★ ★  
SECRETARÍA DE TRABAJO Y  
SEGURIDAD SOCIAL



## Diagnóstico de Necesidades para el Portal Web de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social STSS

Propósito: rediseñar y mejorar el Portal web de la  
STSS. ¡Gracias por sus respuestas y aportes!

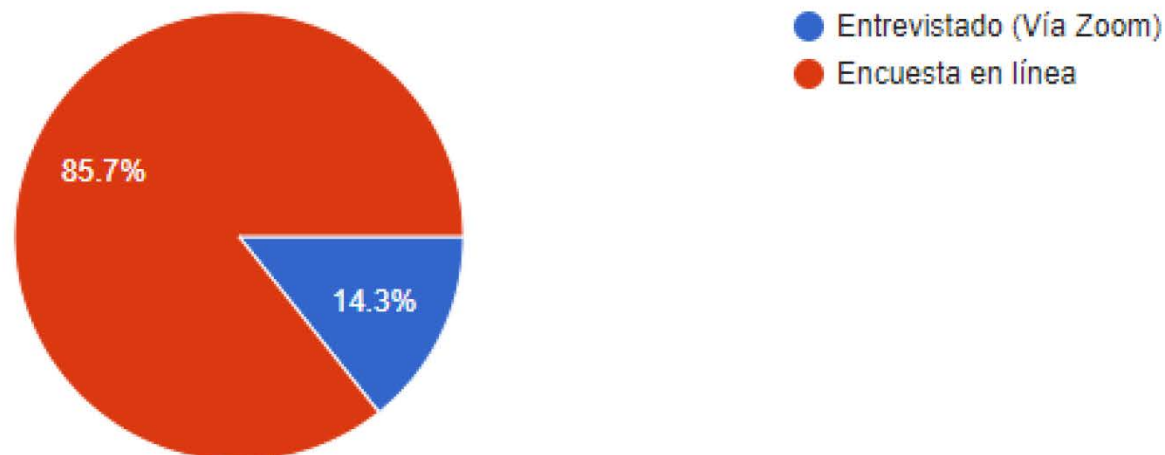
**\*Obligatorio**

Correo electrónico: \*

# Encuesta en línea

Tipo de método de recolección en el que participó o está participando:

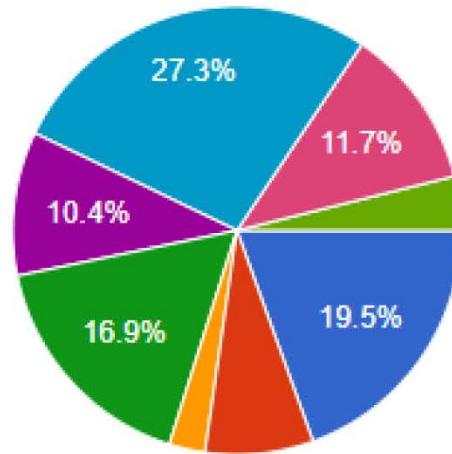
77 respuestas



# Encuesta en línea

Unidad de muestra/Población a la que pertenece:

77 respuestas

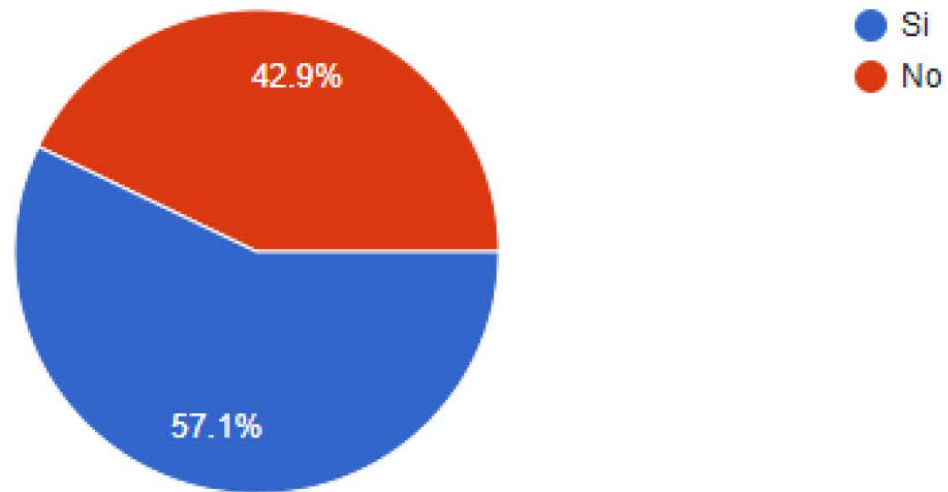


- Emprendedores
- Cooperantes
- Comunicadores Sociales
- Servidores públicos
- Estudiantes Universitarios
- Profesionales Universitarios
- Ciudadano en general
- Emprendedores

# Encuesta en línea

¿Ha visitado el sitio web o portal de la Secretaría del Trabajo?

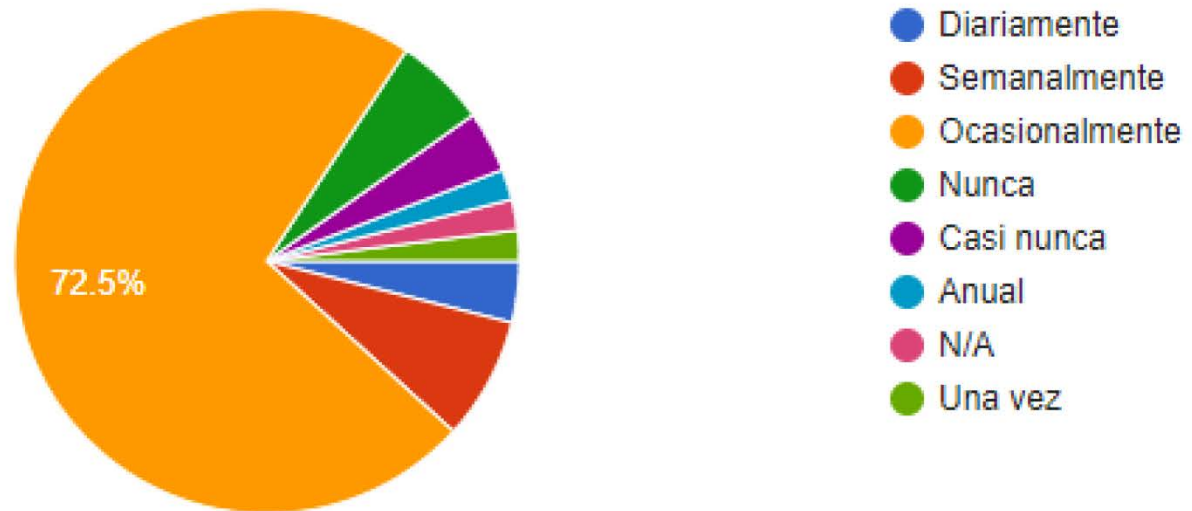
77 respuestas



# Encuesta en línea

Si su respuesta fue "Si" ¿Con qué frecuencia? o ¿hace cuánto tiempo lo hizo?

51 respuestas



# Encuesta en línea

Si su respuesta fue "No": ¿por qué no?

32 respuestas

No habido necesidad

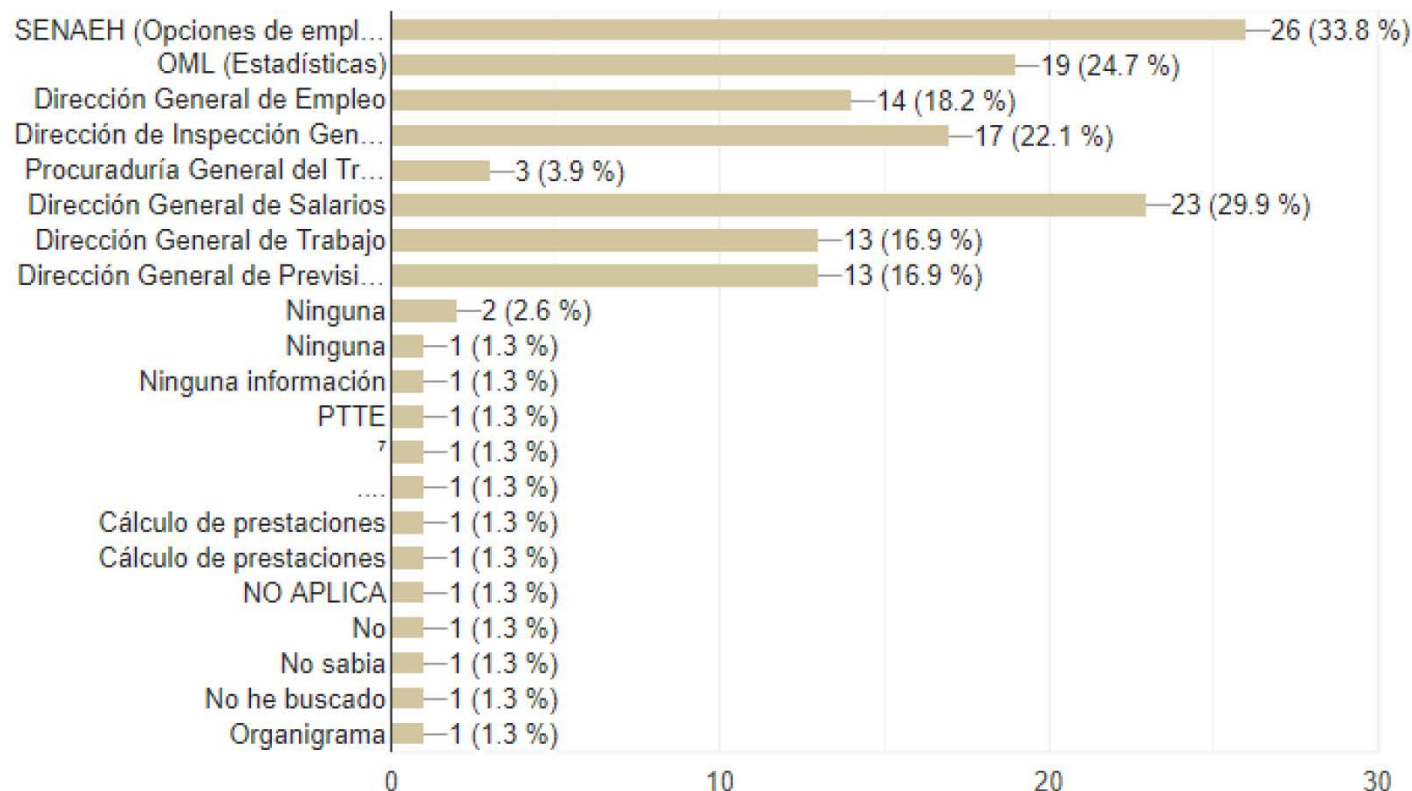
La información está desactualizada y no tiene un orden

No tenía conocimiento alguno sobre esa página.

# Encuesta en línea

¿Qué información es la que ha buscado en el sitio web de la STSS?

77 respuestas



# Encuesta

¿Cuáles son sus recomendaciones para el nuevo Portal Web? favor enumerar su respuesta

58 respuestas

Que sea clara y ordenada

Más opciones de empleo

Ninguno

Amigable, accesible, confiable, y útil

# AVANCES EN EL PROYECTO PRODUCTO 2-RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

1. Dirección de Inspección General del Trabajo	Abog. Nelson Erazo	Realizada 26 de julio de 2021	Con información actualizada
2. Procuraduría General del Trabajo	Abog. Reyna Leal	Realizada 26 de julio de 2021	Con información actualizada
3. Dirección General de Salarios	Lic. Walter Pagoada	Realizada 27 de julio de 2021	Con información actualizada
4. Dirección General de Trabajo	Abog. Martha Molina	Realizada 28 de julio de 2021	Pendiente en algunos documentos
5. SENAEH	Lic. Claudia Ávila	Realizada 28 de julio de 2021	Pendiente algunos documentos
6. OML	Lic. Cándido Lic. Cándido y equipo OML	Realizada 28 de julio de 2021 Realizada 30 de julio de 2021	Con información actualizada

7. Dirección General de Empleos	Abog. Elsa	Pendiente	Pendiente algunos documentos
8. Dirección General de Previsión Social	Abog. Patricia Canales	Pendiente (Reprogramada)	Con información actualizada

# AVANCES EN EL PROYECTO

- Prototipo 1 de la página de inicio, sección de trabajo y la sección de consultas y localidad.
- Arquitectura del Portal

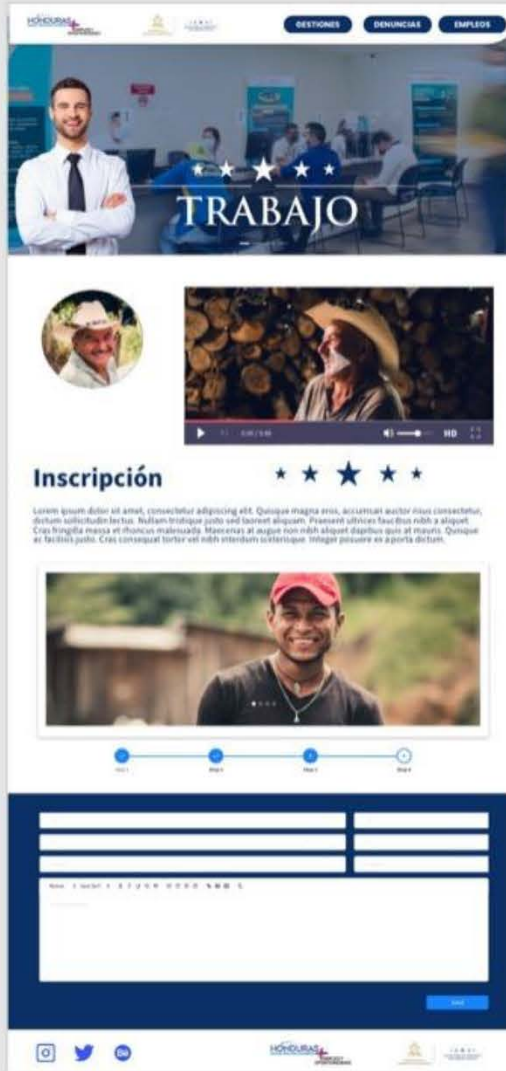
# AVANCES EN EL PROYECTO

Flow 1 

HOME PAGE



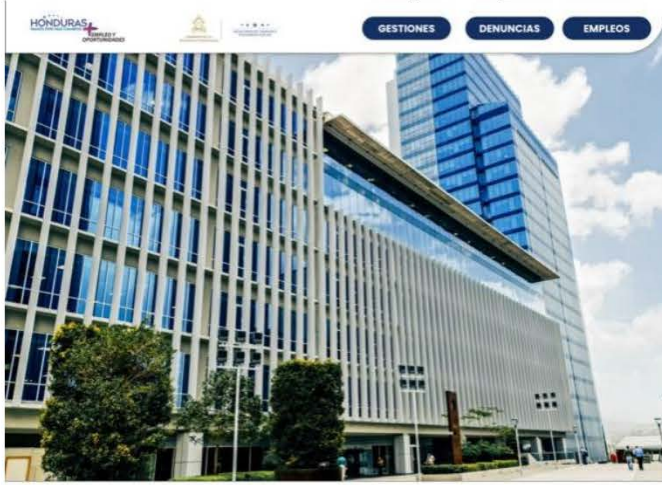
HOME PAGE - 1



HOME PAGE - 2



# AVANCES EN EL PROYECTO



Lorem ipsum  
LOREM IPSUM

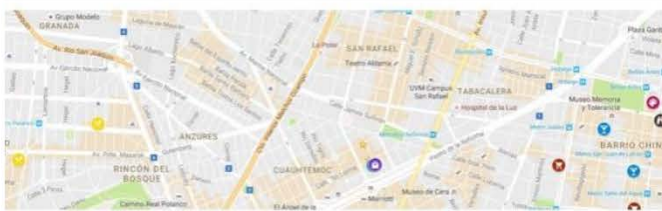
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Quisque magna eros, accumsan auctor risus consectetur, dictum sollicitudin lectus. Nullam



Inscripción



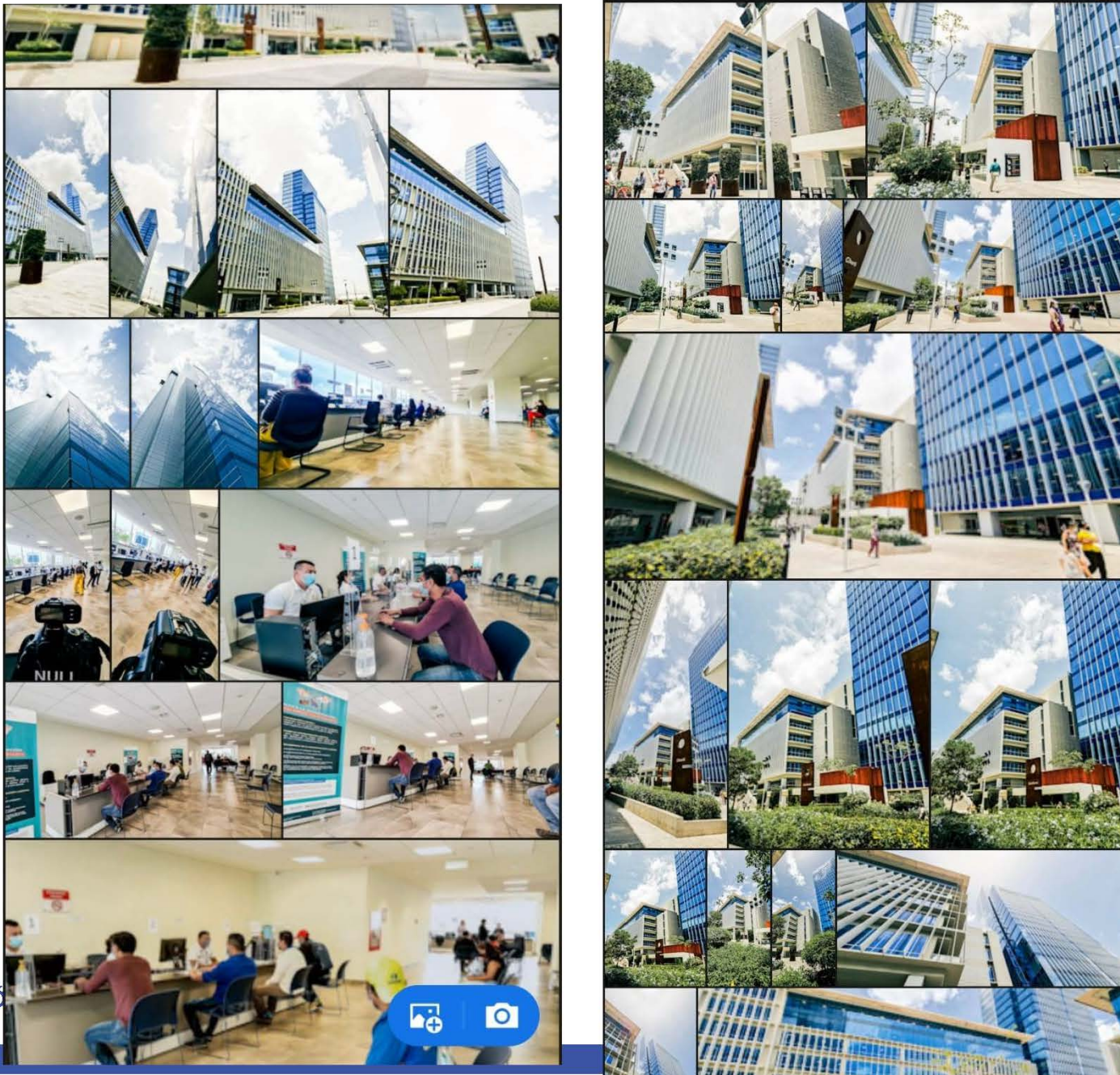
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Quisque magna eros, accumsan auctor risus consectetur, dictum sollicitudin lectus. Nullam tristique justo sed laoreet aliquam. Praesent ultrices faucibus nibh a aliquet. Cras fringilla massa et rhoncus malesuada. Maecenas at augue non nibh aliquet dapibus quis at mauris. Quisque ac facilisis justo. Cras consequat tortor vel nibh interdum scelerisque. Integer posuere ex a porta dictum.



SECRETARÍA DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

RESUMEN DIAGNÓ

# AVANCES EN EL PROYECTO



RESUMEN DIAGNÓ

# AVANCES EN EL PROYECTO



# AVANCES EN EL PROYECTO



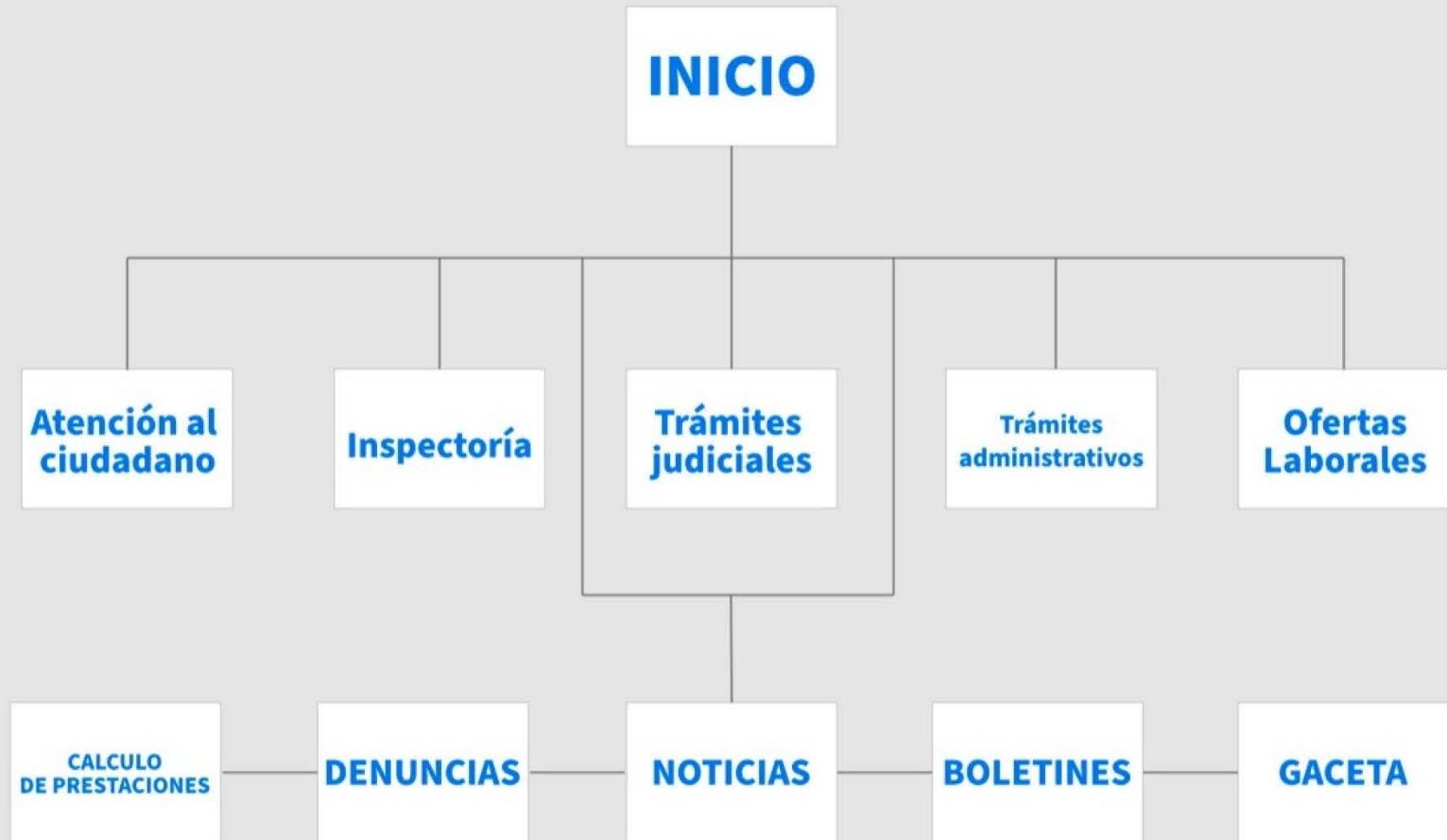
# AVANCES EN EL PROYECTO



# AVANCES EN EL PROYECTO



# AVANCES EN EL PROYECTO



# AVANCES EN EL PROYECTO



# AVANCES EN EL PROYECTO

