

# Política

# Gestión Interna de Soporte Técnico y Capacitación

Fecha: 13-Diciembre-2016

Versión: 1.3



## **Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones**

### **Políticas de la Gestión Interna de Soporte Técnico y Capacitación**

Ministerio de Salud Pública

#### **Autoridades:**

Dra. Margarita Guevara, Ministra de Salud Pública

Dra. Verónica Espinosa, Viceministra de Gobernanza y Vigilancia de la Salud

Dra. Patricia Granja, Viceministra de Atención Integral en Salud

Ing. Luis Santiago Guaygua Yajamin, Coordinador General de Gestión Estratégica

Ficha catalográfica:

Ministerio de Salud Pública del Ecuador, Políticas de la Gestión Interna de Soporte Técnico y Capacitación: Ministerio de Salud Pública, Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, 2016.

Como citar este documento:

Ministerio de Salud Pública, Políticas de la Gestión Interna de Soporte Técnico y Capacitación. Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, 14 de diciembre de 2016, Quito, Ecuador.

Ministerio de Salud Pública  
Coordinación General de Gestión Estratégica  
Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones  
Ave. República del Salvador 36-64 y Suecia 4° Piso  
Teléfono: 593-2-381-4400 / 593-2-381-4450  
Página Web: [www.msp.gob.ec](http://www.msp.gob.ec)

Diseño e impresión:

Impreso en Quito - Ecuador

Se reservan todos los derechos del MSP, bajo el protocolo 2 de la Convención Universal de Derechos de Autor



## Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

### Revisiones

Modificaciones	Nombre	Cargo	Fecha
Aprobado por	Danilo López	Director - DNTIC	14-Diciembre-2016
Revisado por	Adriana Abad	Analista 3 - OGP	14-Diciembre-2016
Revisado por	Daniel Mainagüez	Analista 3 - GISTC	14-Diciembre-2016
Revisado por	Favio Chávez	Analista 3 - GIIS	14-Diciembre-2016
Revisado por	Diego Melo	Analista 3 - GIIRCS	14-Diciembre-2016
Revisado por	Paulina Galindo	Analista 3 - GIPTIC	14-Diciembre-2016

### Versiones y Modificaciones

Versión	Nombre	Descripción	Fecha
1.0	Daniel Mainagüez	Elaboración de documento	31-mayo-2016
1.1	Daniel Mainagüez	Actualización de documento	04-junio-2016
1.2	Daniel Mainagüez	Actualización en la gestión de riesgos	25-julio-2016
1.3	Daniel Mainagüez	Cambio de formato	09-noviembre-2016



## Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

### Contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	5
2.	ANTECEDENTES.....	5
3.	JUSTIFICACIÓN.....	5
4.	MARCO LEGAL.....	5
5.	OBJETIVO GENERAL.....	5
6.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
7.	ÁMBITO.....	5
8.	CÓMO USAR ESTE DOCUMENTO.....	6
9.	LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA.....	6
9.1	LINEAMIENTOS GENERALES.....	6
9.2	LINEAMIENTOS SOBRE LA GESTIÓN INTERNA DE SOPORTE TÉCNICO Y CAPACITACIÓN O LA UNIDAD TECNOLÓGICA A NIVEL DESCONCENTRADO.....	6
9.3	ESTRUCTURA DE TRABAJO PARA BRINDAR SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO 7	
9.4	LINEAMIENTOS SOBRE LA CAPACITACIÓN VIRTUAL.....	9
10.	GLOSARIO.....	10
11.	ANEXOS.....	10



## Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

### 1. Introducción

La elaboración de la presente política regula a la Gestión Interna de Soporte Técnico y Capacitación y a las Unidades Tecnológicas a nivel desconcentrado que brinden soporte técnico y capacitación informático dentro del Ministerio de Salud Pública a nivel nacional. Además, la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación será la encargada de administrar la presente política, actualizarla y velar por su cumplimiento y aplicabilidad, así como modificarla en el caso de ser necesario.

### 2. Antecedentes

La Gestión Interna de Soporte Técnico y Capacitación (GISTC), realiza actividades de soporte tecnológico, así como también, brinda servicio de administración de varios sistemas de información, de manera que, para mantener óptimos niveles de servicio, fue necesario establecer la presente política donde establezca lineamientos de gestión de incidentes y requerimientos.

### 3. Justificación

La Gestión Interna de Soporte Técnico y Capacitación, al ser el área encargada de gestionar los incidentes y requerimientos emitidos a la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación por clientes internos y externos sobre los servicios que esta dirección brinda, se vio la necesidad de establecer un modelo de gestión que permita la estructuración de sus servicios a nivel local y desconcentrado, con el fin de controlar el cumplimiento de niveles de atención y satisfacción al usuario.

### 4. Marco legal

Con acuerdo Ministerial Nro. 00004520 del 13 de noviembre del 2013, publicado en el Registro Oficial Nro. 118 del 31 de marzo del 2014; se emite el Estatuto Orgánico Sustitutivo de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud Pública, mismo que dispone como misión de la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones: “Proponer, implementar y administrar políticas, normas y procedimientos que optimicen la gestión y administración de las tecnologías de la información y comunicaciones (TICs), garantizando la integridad de la información, optimización de recursos, sistematización y automatización de los procesos institucionales, así como el soporte tecnológico institucional”

### 5. Objetivo general

Establecer políticas que normen procedimientos y actividades de la Gestión Interna de Soporte Técnico y Capacitación, en función a los servicios tecnológicos brindados por la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación a los usuarios del Ministerio de Salud Pública.

### 6. Objetivos específicos

- Determinar las responsabilidades de la Gestión Interna de Soporte Técnico y Capacitación, así como también a las unidades tecnológicas desconcentradas.
- Establecer una estructura de trabajo, tanto en la Gestión Interna de Soporte Técnico y Capacitación, así como también la unidad tecnológica a nivel desconcentrado.

### 7. Ámbito

La presente política será aplicada a todo el Ministerio de Salud Pública, planta central y nivel desconcentrado.



## Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

### 8. Cómo usar este documento

Este documento contiene **directrices de cumplimiento obligatorio**, sobre las políticas implementadas, que garantizará una una operación y ejecución adecuadas dentro de la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación y a nivel desconcentrado en las que se aplique.

### 9. Lineamientos de la política

#### 9.1 Lineamientos generales

Es responsabilidad de la Gestión Interna de Soporte Técnico y Capacitación, conforme al Estatuto Orgánico Sustitutivo de Gestión Organizacional por Procesos de la DNTIC del Ministerio de Salud Pública, el cumplimiento de la presente política.

Además, constituye en una guía referente para todos los procesos donde se brinde atención a usuarios sobre servicios tecnológicos asociados a la institución, y en general promueve:

- a. Establecer una estructura de trabajo sobre la prestación de servicios de soporte técnico, tanto en Planta Central como nivel desconcentrado.
- b. Definir responsabilidades de la Gestión Interna de Soporte Técnico y Capacitación, así como también las unidades tecnológicas a nivel desconcentrado.
- c. Implantar lineamientos de manejo y utilización de la herramienta de capacitación virtual.

#### 9.2 Lineamientos sobre la Gestión Interna de Soporte Técnico y Capacitación o la Unidad Tecnológica a nivel desconcentrado

Es responsabilidad de la Gestión Interna de Soporte Técnico y Capacitación o la Unidad Tecnológica a nivel desconcentrado:

- a. Realizar la gestión de riesgos inherentes a sus competencias, de la siguiente manera:
  - i. Identificar los riesgos.
  - ii. Proporcionar el insumo para la elaboración el plan de contingencia de la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones o la Unidad Tecnológica a nivel desconcentrado.
  - iii. Aplicar el plan de contingencia.
  - iv. Monitorear y hacer seguimiento de la evolución y respuesta a los riesgos.
- b. La Gestión Interna de Soporte Técnico y Capacitación o la Unidad Tecnológica desconcentrada, deberá realizar el soporte técnico tecnológico considerando lo siguiente:
  - i. Brindar soporte técnico informático de manera permanente a los servicios que la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación o la Unidad Tecnológica a nivel desconcentrado ofrece, así como también, a los sistemas de información aprobados por la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación que cuente el Ministerio De Salud Pública.
  - ii. Se dará mantenimiento técnico preventivo y/o correctivo a los equipos registrados por el área de Activos Fijos.
  - iii. Se prohíbe el mantenimiento técnico preventivo y/o correctivo a equipos personales.
  - iv. Gestionar los incidentes y requerimientos registrados por los usuarios / clientes internos del Ministerio De Salud Pública.
- c. Sobre el manejo y administración de equipos informáticos:
  - i. La Gestión Interna de Soporte Técnico y Capacitación o la Unidad Tecnológica a nivel desconcentrado, deberá contar con un inventario actualizado de los bienes



## Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

- tecnológicos, que deberán ser registrados en las herramientas dispuestas por la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- ii. La Gestión Interna de Soporte Técnico y Capacitación o la Unidad Tecnológica a nivel desconcentrado, deberá elaborar y ejecutar un Plan de Mantenimiento preventivo y/o correctivo anual de los equipos que se encuentren fuera de garantía técnica, en caso de contar con garantía, el área de Activos Fijos deberá coordinar con la Gestión Interna de Soporte Técnico y Capacitación o la Unidad Tecnológica a nivel desconcentrado y con el proveedor, la planificación y ejecución de los mantenimientos preventivos y/o correctivos.
  - iii. La Unidad Tecnológica a nivel desconcentrado, deberá presentar un informe de los trabajos realizados en la ejecución del Plan de Mantenimiento.
  - d. **Sobre el manejo, instalación y administración de software propietario y software libre:**
    - i. **Mantener bajo resguardo las licencias de uso de software de la institución, además de llevar un control de las licencias que se encuentran en operación y uso.**
    - ii. Mantener actualizado el catálogo de software (libre o propietario) de la Institución.
    - iii. La Gestión Interna de Soporte Técnico y Capacitación o la Unidad Tecnológica a nivel desconcentrado, deberá realizar manuales de usuario técnico de todo software implementado, con el fin de contar instructivos de funcionamiento y uso.
  - e. Consideraciones varias:
    - i. Gestionar los problemas de acuerdo a los procesos y procedimientos definidos por la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación.
    - ii. Proponer y gestionar procesos de renovación tecnológica en el campo de su competencia.
    - iii. Elaborar bases técnicas en el campo de su competencia en coordinación con la Gestión Interna de Proyectos de TI y Calidad.
    - iv. La Gestión Interna de Soporte Técnico y Capacitación o la Unidad Tecnológica a nivel desconcentrado, deberá contar con un repositorio digital donde se guarde toda la documentación que posea.

### 9.3 Estructura de trabajo para brindar servicio de Soporte Técnico

Para brindar asistencia técnica sobre los sistemas de información elaborados en el Ministerio de Salud Pública y demás servicios que la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación o la Unidad Tecnológica a nivel desconcentrado ofrezca a los funcionarios de esta cartera de estado, es responsabilidad de cumplir los siguientes enunciados:

- a. Levantar Acuerdos de Nivel Operacional (OLA, "Operating Level Agreement"), este documento debe ser firmado entre las gestiones internas de la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación o a su vez en la Unidad Tecnológica a nivel desconcentrado para determinar las competencias de cada una de ellas, donde se debe especificar como mínimo los siguientes aspectos:
  - Antecedentes
  - Objetivo general
  - Partes involucradas
  - Vigencia
  - Horario de cobertura de atención al usuario
  - Nivel de servicios

## Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

- Definición de niveles de servicios
  - Catálogo de servicios
  - Responsabilidad de las partes
  - Flujo de comunicación
- b. Levantar Acuerdos de Nivel de Servicios (SLA, "Service Level Agreement"), este documento debe ser firmado por la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación o a su vez en la Unidad Tecnológica a nivel desconcentrado con los usuarios, este documento debe ser elaborado a partir de los OLAs, donde se especifiquen todos los servicios que la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación o la Unidad Tecnológica a nivel desconcentrado brinde, donde se debe especificar como mínimo los siguientes aspectos:
- Antecedentes
  - Objetivo general
  - Canales de contacto, horarios y servicios
  - Método de gestión de peticiones
  - Flujo de comunicación y asistencia técnica
  - Niveles de servicio
  - Definición de niveles de servicio
  - Catálogo de servicios
  - Tiempos de atención
  - Cortes programados
- c. La resolución de incidentes y requerimientos, se deberá gestionar por niveles de atención dentro de la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación o la Unidad Tecnológica a nivel desconcentrado, como se determina en la siguiente tabla:

NOMBRE	NIVEL	ÁREA	DESCRIPCIÓN
NIVEL CERO	<b>N0</b>	Mesa de Servicio Tecnológico	El N0, deberá recibir todo requerimiento e incidente reportado por los usuarios, así como también, la solución de los requerimientos e incidentes como primera línea; Además, se deberá registrar en una herramienta de gestión de requerimientos e incidentes, con el objetivo de dar seguimiento hasta su solución
NIVEL UNO	<b>N1</b>	Soporte Técnico	EL N1, son técnicos que puedan desplazarse al sitio donde requiera el soporte técnico que fue registrado en la herramienta de gestión de requerimientos e incidentes.
NIVEL DOS	<b>N2</b>	Áreas Especializadas	En caso que el N0 y N1 no puedan solventar, deberá ser escalado al N2, donde se cuenta con técnicos especializados sobre los servicios que la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación o la Unidad Tecnológica a nivel desconcentrado ofrece.
NIVEL TRES	<b>N3</b>	Proveedores	De ser el caso, el N3 se determina a proveedores externos al Ministerio De Salud Pública, en caso que el N2 requiera asistencia técnica de un proveedor, el N2 es el único quien solicitará intervención o escalamiento al N3, además, deberá registrar los trabajos necesarios por el N3, en la herramienta de gestión de

## Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

			requerimientos e incidentes, todas las acciones necesarias hasta su solución.
--	--	--	---

- d. La Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación o la Unidad Tecnológica a nivel desconcentrado, debe contar con una herramienta de gestión de incidentes o requerimientos, basado en los estándares internacionales, además, disponer de varios puntos de contacto al servicio de los usuarios, como lo son:
  - Herramienta de gestión de incidentes y requerimientos (web)
  - Número de teléfono o extensión
  - Correo electrónico
- e. Todo incidente o requerimiento deberá cumplir con los niveles de atención a partir del registro del mismo, mediante los canales oficiales establecidos, siendo el nivel N0 (Mesa de Servicio Tecnológico) la única puerta de entrada para cualquier incidente o requerimiento.
- f. Definir competencias y responsabilidades sobre los servicios brindados por la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación o la Unidad Tecnológica a nivel desconcentrado ofrece a los usuarios, para ello existirá un responsable con un BackUp, con el objetivo de mantener la gestión del conocimiento sobre los servicios y herramientas que dispone el Ministerio De Salud Pública.
- g. Para dar servicio y soporte técnico sobre cualquier sistema informático o servicio, las Gestiones Internas de la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación o las Unidades Tecnológicas a nivel desconcentrado responsables, deberán cumplir los siguientes aspectos:
  - i. Capacitación del sistema informático o servicio que saldrá a producción en el ámbito que compete a la Gestión Interna de Soporte Técnico y Capacitación para resolver los incidentes o requerimientos necesarios, así como escalar a las áreas competentes. Además, deberá capacitar en el manejo del sistema informático o servicio con la finalidad de conocer el funcionamiento del mismo.
  - ii. Todas las áreas involucradas previo a la puesta en Producción del sistema informático o servicio, deberán elaborar conjuntamente con la Gestión Interna de Soporte Técnico y Capacitación los Niveles de Servicio Operacional (OLA).
- h. Contar con una base de conocimientos de incidentes o requerimientos con sus respectivas soluciones, con el objetivo de mantener un repositorio de soluciones tanto para los analistas tecnológicos o para los usuarios.
- i. Contar con una base de conocimientos de problemas y sus posibles soluciones.
- j. Para mantener niveles óptimos en la calidad del servicio, atención y cumplimiento de SLA, se debe considerar lo siguiente:
  - i. Elaborar métricas e indicadores de gestión de cumplimiento de SLA mensuales sobre los incidentes y requerimientos.
  - ii. Establecer indicadores de gestión de calidad y satisfacción de usuario.

### 9.4 Lineamientos sobre la Capacitación Virtual

Es responsabilidad de la Gestión Interna de Soporte Técnico:

- a. Para la elaboración de cursos virtuales la Gestión Interna de Soporte Técnico y Capacitación o la Unidad Tecnológica a nivel desconcentrado, debe capacitar al área requirente en el manejo y administración de la herramienta.

## Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

- b. La Unidad requirente es la responsable de elaborar los contenidos y cursos virtuales bajo la autorización de la Dirección Nacional de Talento Humano y Dirección Nacional de Comunicación Social, como se establece en los procedimientos aprobados en el Ministerio De Salud Pública.

### 10. Glosario

**Recursos informáticos.-** Todos los medios de cualquier naturaleza, físicos o lógicos que intervienen en los sistemas de información y en las redes de comunicaciones.

**Equipos informáticos.-** Son aparatos compuestos de cinco elementos diferenciados: una CPU (unidad central de proceso), dispositivos de entrada (monitor, teclado), dispositivos de almacenamiento de memoria; dispositivos de salida y una red de comunicaciones, pueden ser portátiles o de escritorio.

**Dispositivos móviles.-** Son aparatos de pequeño tamaño, con algunas capacidades de procesamiento, con conexión permanente o intermitente a una red inalámbrica, con memoria limitada, diseñados específicamente para una función, en esta categoría se incluyen teléfonos inteligentes y tabletas.

**Terminales de impresión.-** Son máquinas que se conectan a un equipo informático y que sirve para imprimir la información seleccionada contenida en ella.

**Acuerdos de Nivel Operacional (Operating Level Agreement-OLA).-** Son Acuerdos de Nivel Operacional que se firman entre las áreas internas o responsables de los servicios conjuntamente con Soporte Técnico.

**Acuerdos de Nivel de Servicios (Service Level Agreement-SLA).-** Son Acuerdos de Nivel de Servicios que se firman entre el cliente y el área de Soporte Técnico.

**OGP.-** Oficina de Gestión de Proyectos.

### 11. Anexos

N/A

NOMBRE	ÁREA	CARGO	FIRMA/SUMILLA
Danilo López	Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación	Director	
Adriana Abad	Oficina de Gestión de Proyectos	Analista 3	
Paulina Galindo	Gestión Interna de Proyectos de Tecnologías y Calidad	Analista 3	
Daniel Mainagüez	Gestión Interna de Soporte Técnico y Capacitación	Analista 3	
Favio Chávez	Gestión Interna de Ingeniería en Sistemas	Analista 3	
Diego Melo	Gestión Interna de Infraestructura, Redes, Seguridades y Comunicaciones	Analista 3	



