

 <p>REPÚBLICA DEL ECUADOR</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS HGDC</p>	<p>Ministerio de Salud Pública Hospital General Docente de Calderón</p>
	<p>Código: HGDC-GG-GAF-GTICS-MPCD-STST-001 Versión: 001 Página 1 de 10</p>	
	<p>Fecha de aprobación: 06/06/2024</p>	
	<p>Fecha de vigencia: 06/06/2026</p>	



MANUAL DE PROCEDIMIENTO SOPORTE TÉCNICO DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS DEL HOSPITAL GENERAL DOCENTE DE CALDERÓN

JUNIO, 2024

 REPÚBLICA DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS HGDC	Ministerio de Salud Pública Hospital General Docente de Calderón
	Código: HGDC-GG-GAF-GTICS-MPCD-STST-001 Versión: 001 Página 2 de 10	
	Fecha de aprobación: 06/06/2024	
	Fecha de vigencia: 06/06/2026	


PRÓLOGO Y DERECHOS DE AUTOR

Este Documento es una creación propia de la Hospital General Docente de Calderón. La Unidad de Calidad es responsable del buen uso de este documento.

Los propósitos de esta creación responden a la estandarización y a la Gestión de Calidad del Hospital General Docente de Calderón.


FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaborado por:	Ing. Juan Carlos Aguagallo Duchicela	Analista de Soporte Técnico	
Revisado por:	Ing. Juan Carlos Vargas León	Responsable de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	
Validado por:	Ing. Helvin Fabricio Folleco Gonzalón	Coordinador Administrativo Financiero	
	Mgs. María Belén Aguirre Caseres	Coordinadora de Calidad y Vigilancia Epidemiológica	
Aprobado por:	Mgs. Alonso Ernesto Herrera Tasiguano	Gerencia General	

 REPÚBLICA DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS HGDC	Ministerio de Salud Pública Hospital General Docente de Calderón
	Código: HGDC-GG-GAF-GTICS-MPCD-STST-001 Versión: 001 Página 3 de 10	
	Fecha de aprobación: 06/06/2024	
	Fecha de vigencia: 06/06/2026	

CONTENIDO

1.	OBJETIVO	4
2.	ALCANCE.....	4
3.	RESPONSABLES.....	4
4.	DEFINICIONES.....	4
5.	POLÍTICAS	4
6.	DESCRIPCIÓN	6
	6.1 Flujograma del Procedimiento.....	6
	6.2 Desarrollo del Procedimiento	7
7.	INDICADORES	10
8.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	10
9.	CONTROL DE CAMBIOS.....	10
10.	ANEXOS	10

 REPÚBLICA DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS HGDC	Ministerio de Salud Pública Hospital General Docente de Calderón
	Código: HGDC-GG-GAF-GTICS-MPCD-STST-001 Versión: 001 Página 4 de 10	
	Fecha de aprobación: 06/06/2024	
	Fecha de vigencia: 06/06/2026	

1. OBJETIVO

Atender a las necesidades de los usuarios del Hospital General Docente de Calderón que son beneficiarios de los servicios ofertados por la gestión TICS, a fin de mantener en óptimas condiciones la Infraestructura Tecnológica y Servicios Tecnológicos que utilizan para el desarrollo de sus actividades diarias.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con “Reportar y Solicitar Asistencia Técnica” por parte de “los Usuarios del HGDC” y finaliza con “Informar Solución y Cierre del Ticket” por parte de “Mesa de Servicio Tecnológico”

3. RESPONSABLES

- Usuarios Internos HGDC
- Mesa de Servicios Tecnológicos
- Equipo Técnico de TICS
- Áreas Especializadas Externas y/o Proveedores

4. DEFINICIONES

Servicios Tecnológicos: Todos los medios de cualquier naturaleza, físicos o lógicos que intervienen en los sistemas de información y en las redes de comunicaciones. (Mainagüez, 2016)

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. (Mainagüez, 2016)

SLA - Acuerdos de Nivel de Servicios: Son Acuerdos de Nivel de Servicios que se firman entre el cliente y el área de Soporte Técnico. (Mainagüez, 2016)

5. POLÍTICAS

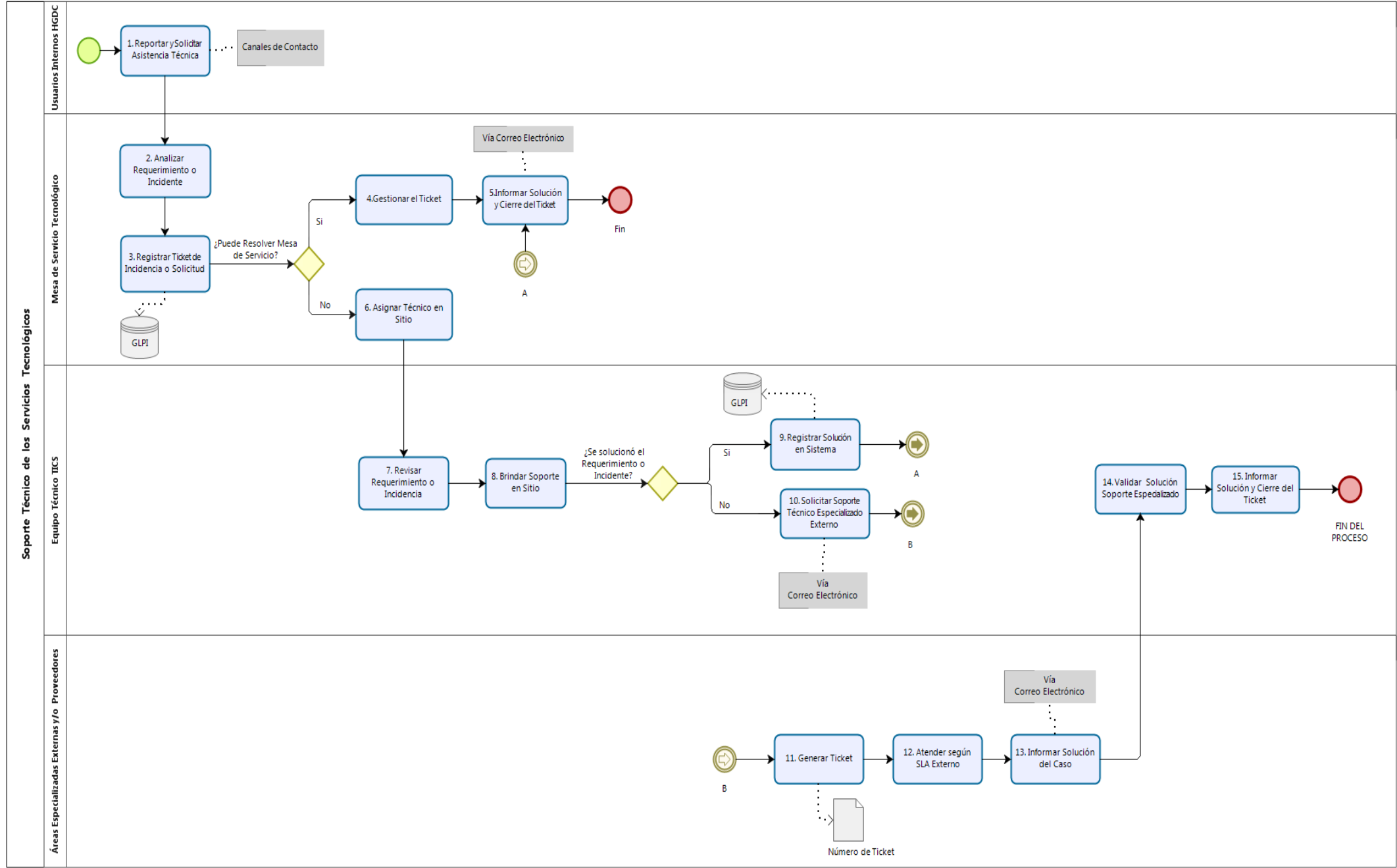
- Es responsabilidad de los usuarios generar los requerimientos a través de los siguientes canales de contacto:
 - **Correo Electrónico:** sopORTE.tics@hgdc.gob.ec
 - **Contactos Telefónicos:** Extensiones **1326-1338**


 REPÚBLICA DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS HGDC	Ministerio de Salud Pública Hospital General Docente de Calderón
	Código: HGDC-GG-GAF-GTICS-MPCD-STST-001 Versión: 001 Página 5 de 10	
	Fecha de aprobación: 06/06/2024	
	Fecha de vigencia: 06/06/2026	

- Durante los fines de semana / feriados se aceptará requerimientos a través de WhatsApp al teléfono del responsable de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- El tiempo de atención de los requerimientos se describen en el acuerdo de Nivel de Servicios establecidos en el anexo

6. DESCRIPCIÓN


6.1 Flujoograma del Procedimiento



 REPÚBLICA DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS HGDC	Ministerio de Salud Pública Hospital General Docente de Calderón
	Código: HGDC-GG-GAF-GTICS-MPCD-STST-001 Versión: 001 Página 7 de 10	
	Fecha de aprobación: 03/06/2024	
	Fecha de vigencia: 03/06/2026	

6.2 Desarrollo del Procedimiento

N° de Actividad	Interviniente	Actividades realizadas	Recursos
1	Usuarios Internos HGDC	<p>REPORTAR Y SOLICITAR ASISTENCIA TÉCNICA</p> <p>El usuario interno final del HGDC reporta la incidencia o solicitud.</p> <p>Los funcionarios que requieran asistencia técnica pueden contactarse por correo electrónico a suporte.tics@hgdc.gob.ec o llamando a las extensiones 1326-1338 de la mesa de servicios.</p> <p>Pasa a la actividad 2</p>	Vía Correo Electrónico Contactos Telefónicos
2	Mesa de Servicio Tecnológico	<p>ANALIZAR REQUERIMIENTO O INCIDENTE</p> <p>Se analizará si el requerimiento o incidencia corresponde a la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y determinará si es una solicitud o incidencia</p> <p>Pasa a la actividad 3</p>	Vía Correo Electrónico
3	Mesa de Servicio Tecnológico	<p>REGISTRAR TICKET DE INCIDENCIA O SOLICITUD</p> <p>Se registra el ticket de soporte técnico en el Sistema de Gestión de Servicios Tecnológicos – GLPI</p> <p>¿Puede Resolver Mesa de Servicio?</p> <p>SI: Pasa a la actividad 4 NO: Pasa a la actividad 6</p>	Sistema GLPI
4	Mesa de Servicio Tecnológico	<p>GESTIONAR EL TICKET</p> <p>Atiende el requerimiento sin necesidad de escalar al equipo técnico para soporte en sitio.</p> <p>Pasa a la actividad 5</p>	

 REPÚBLICA DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS HGDC	Ministerio de Salud Pública Hospital General Docente de Calderón
	Código: HGDC-GG-GAF-GTICS-MPCD-STST-001 Versión: 001 Página 8 de 10	
	Fecha de aprobación: 03/06/2024	
	Fecha de vigencia: 03/06/2026	

5	Mesa de Servicio Tecnológico	INFORMAR SOLUCIÓN Y CIERRE DEL TICKET Informar al usuario la solución implementada y cerrar el ticket Fin del Proceso	Vía Correo Electrónico
6	Mesa de Servicio Tecnológico	ASIGNAR TÉCNICO EN SITIO Se asigna un técnico para que se pueda atender el requerimiento en sitio y evaluar el requerimiento o incidencia. Pasa a la actividad 7	Nro. de Ticket
7	Equipo Técnico TICS	REVISAR REQUERIMIENTO O INCIDENCIA Analiza el requerimiento o incidencia previo a implementación de una solución Pasa a la actividad 8	Nro. de Ticket
8	Equipo Técnico TICS	BRINDAR SOPORTE EN SITIO Asiste al usuario en sitio para aplicar la solución ¿Se solucionó el Requerimiento o Incidente? SI: Pasa a la actividad 9 NO: Pasa a la actividad 10	
9	Equipo Técnico TICS	REGISTRAR SOLUCIÓN EN SISTEMA Registrar solución en Sistema de Servicios Tecnológicos previo a cierre del ticket Pasa a la actividad 5	Sistema GLPI
10	Equipo Técnico TICS	SOLICITAR SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO EXTERNO Generar correo electrónico solicitando soporte técnico especializado externo	Vía Correo Electrónico

 REPÚBLICA DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS HGDC	Ministerio de Salud Pública Hospital General Docente de Calderón
	Código: HGDC-GG-GAF-GTICS-MPCD-STST-001 Versión: 001 Página 9 de 10	
	Fecha de aprobación: 03/06/2024	
	Fecha de vigencia: 03/06/2026	

		Pasa a la actividad 11	
11	Áreas Especializadas Externas y/o Proveedores	GENERAR TICKET Abre un nuevo caso para resolución del requerimiento a la institución. Pasa a la actividad 12	Nro. de Ticket
12	Áreas Especializadas Externas y/o Proveedores	ATENDER SEGÚN SLA EXTERNO Implementa solución del caso aperturado Pasa a la actividad 13	Nro. de Ticket
13	Áreas Especializadas Externas y/o Proveedores	INFORMAR SOLUCIÓN DEL CASO Informa a equipo técnico del HGDC la solución implementada Pasa a la actividad 14	Vía Correo Electrónico
14	Equipo Técnico TICS	VALIDAR SOLUCIÓN SOPORTE ESPECIALIZADO El técnico valida el correcto funcionamiento de los servicios tecnológicos posterior a la solución implementada por Soporte Técnico Especializado. El técnico mantendrá una comunicación continua con el soporte especializado hasta que se obtenga una solución definitiva Pasa a la actividad 15	Nro. de Ticket
15	Equipo Técnico TICS	INFORMAR SOLUCIÓN Y CIERRE DEL TICKET Informar al usuario la solución implementada y cerrar el ticket Fin del Proceso	Vía Correo Electrónico

 REPÚBLICA DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS HGDC	Ministerio de Salud Pública Hospital General Docente de Calderón
	Código: HGDC-GG-GAF-GTICS-MPCD-STST-001 Versión: 001 Página 10 de 10	
	Fecha de aprobación: 03/06/2024	
	Fecha de vigencia: 03/06/2026	

7. INDICADORES

Nro.	Tipo de indicador	Unidad de medida	Frecuencia	Meta	Fórmula de Cálculo
1	Eficiencia	Porcentaje	Mensual	98%	$\left(\frac{\text{Número de Tickets Internos Atendidos y Cerrados}}{\text{Número de Tickets Internos Registrados}} \right) * 100$

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Mainagüez, D. (09 de Noviembre de 2016). *www.salud.gob.ec*. Obtenido de https://enlace.17d07.mspz9.gob.ec/biblioteca/tics/politica_de_la_gesti%C3%93n_interna_de_soporte_t%C3%89cnico_y_capacitaciones_v5.pdf

9. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción del cambio	Sección que cambia	Versión
04/06/2024	Versión Inicial	Todo el documento	001

10. ANEXOS

Anexo 1: Acuerdo de Nivel de Servicios