RESOLUCIÓN Nro. SNGR-332-2024
M. ENG. JORGE CARRILLO TUTIVÉN
SECRETARIO NACIONAL DE GESTIÓN DE RIESGOS
CONSIDERANDO:

QUE, el artículo 154 de la Constitución de la República, establece que, a las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, les corresponde: 1. Ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión.

QUE, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone que las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

QUE, la Ley Orgánica para la Gestión Integral del Riesgo de Desastres, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 488, del 30 de enero 2024, en su Disposición General Primera indica: “La actual Secretaría de Gestión de Riesgos se convertirá en Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos para lo cual adaptará todas sus normativas institucionales”.

QUE, el artículo 130 del Código Orgánico Administrativo, establece que las máximas autoridades administrativas tienen competencia normativa de carácter administrativo únicamente para regular los asuntos internos del órgano a su cargo.

QUE, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 62, de 05 de agosto de 2013, la Función Ejecutiva se organizó en Secretarías, entre ellas se señala a la Secretaría de Gestión de Riesgos.

QUE, el Decreto Ejecutivo Nro. 641, de 06 de enero de 2023, el señor Guillermo Lasso Mendoza, ex Presidente Constitucional de la República del Ecuador, dispuso la transformación de Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias a Secretaría de Gestión de Riesgos.

QUE, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 42 de 04 de diciembre de 2023, el Sr. Daniel Noboa Azín, Presidente Constitucional de la República del Ecuador, designó al suscrito Secretario Nacional de Gestión de Riesgos.

QUE, mediante Resolución Nro. SGR-039-2014, de 03 de junio de 2014, se expidió el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos.

QUE, a través de la Resolución Nro. SGR-197-2016 de 17 de noviembre de 2016, la máxima autoridad de la Secretaría de Gestión de Riesgos, de la época institucionalizó el Procedimiento para administración del sistema de mesa de ayuda, versión 1.0.

QUE, en cumplimiento a la Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios; y, conforme lo establecido en la Resolución Nro. SGR-264-2017 mediante la cual se emitió el Procedimiento para gestión de asesoría en documentación de procesos, la Coordinación General de Planificación y

Gestión Estratégica a través de la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad proveyó la asesoría metodológica para la documentación del TIC-SNGR-PR-01 Procedimiento para atención de solicitudes de soporte de TIC, versión 2.0, mismo que ha sido elaborado y revisado por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación y la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad y aprobado por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica.

QUE, mediante Memorando Nro. SNGR-CGPGE-2024-0450-M, de 30 de septiembre de 2024, el Mgs. Javier Luna Rodríguez, Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica (S), solicitó a quien suscribe la presente Resolución, la autorización para la institucionalización del citado procedimiento a través del instrumento legal pertinente elaborado por la Coordinación General de Asesoría Jurídica; así como la derogación de la Resolución Nro. SGR-197-2016 de 17 de noviembre de 2016, a través de la cual se institucionalizó el Procedimiento para administración del sistema de mesa de ayuda, versión 1.0.

En ejercicio de la facultad establecida en el numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador.

RESUELVE:

Artículo 1.- ACOGER la solicitud realizada por el Mgs. Javier Luna Rodríguez, Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica (S), a través del Memorando Nro. SNGR-CGPGE-2024-0450-M, en torno a la institucionalización del “Procedimiento para atención de solicitudes de soporte de TIC, versión 2.0”.

Artículo 2.- INSTITUCIONALIZAR el “Procedimiento para atención de solicitudes de soporte de TIC, versión 2.0”, que se encuentra en el link https://nube.gestionderiesgos.gob.ec/index.php/s/Yd4fo4wMq83ar8T.

Artículo 3.- ENCARGAR a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, de acuerdo con sus competencias, atribuciones, responsabilidades y delegaciones, la aplicación, control y monitoreo del “Procedimiento para atención de solicitudes de soporte de TIC, versión 2.0”.

Artículo 4.- ACEPTAR las actualizaciones que se realicen a los documentos anexos del “Procedimiento para atención de solicitudes de soporte de TIC, versión 2.0”; solicitadas por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, debidamente autorizadas por el(a) Coordinador(a) General de Planificación y Gestión Estratégica, sin que sea necesario expedir una nueva resolución o modificar la presente, previa notificación de no afectación al proceso por parte de la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad.

Artículo 5.- DEROGAR la Resolución Nro. SGR-197-2016 de 17 de noviembre de 2016, a través de la cual se institucionalizó el Procedimiento para administración del sistema de mesa de ayuda, versión 1.0.

Artículo 6.- ENCARGAR a la Coordinación General de Asesoría Jurídica, para que, de acuerdo con sus competencias, atribuciones y responsabilidades, realice la socialización de esta resolución, a todas las áreas de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos.

Artículo 7.- PUBLICAR el contenido de esta Resolución en el Registro Oficial y en el Portal web de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, la misma que entrará en vigencia a partir de la presente fecha, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado y firmado en Samborondón, el 01 de octubre de 2024.

PUBLÍQUESE, SOCIALÍCESE Y CÚMPLASE.

Firmado electrónicamente por:
JORGE RAUL CARRILLO TUTIVEN

M. ENG. JORGE CARRILLO TUTIVÉN
SECRETARIO NACIONAL DE GESTIÓN DE RIESGOS
SECRETARÍA NACIONAL DE GESTIÓN DE RIESGOS

Procedimiento para atención de solicitudes de soporte de TIC

TIC-SNGR-PR-01
[Versión 2.0]

EL NUEVO ECUADOR

Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Acción	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Diego Fernando Saico Bonete / Analista de Tecnologías de la Información y Comunicación	Firmado electrónicamente por: DIEGO FERNANDO SAICO BONETE	*30/09/2024*
	Romina Lissette Estrella Quijije / Analista de Servicios, Procesos y Calidad	Firmado electrónicamente por: ROMINA LISSETTE ESTRELLA QUIJIJE	*30/09/2024*
Revisión técnica:	Rosa América Chamba Briones / Directora de Tecnologías de la Información y Comunicación	Firmado electrónicamente por: ROSA AMERICA CHAMBA BRIONES	*30/09/2024*
	Rosalía Aurora Pasmay Macías / Directora de Servicios, Procesos y Calidad	Firmado electrónicamente por: ROSALIA AURORA PASMAY MACIAS	*30/09/2024*
Aprobado por:	Javier Alejandro Luna Rodríguez / Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica, Subrogante	Firmado electrónicamente por: JAVIER ALEJANDRO LUNA RODRIGUEZ	*30/09/2024*

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
1.1	*Emisión inicial*	*18/07/2024*
1.2	*Emisión por regularización de observaciones dadas por la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad*	*12/08/2024*
1.3	*Emisión por regularización de observaciones dadas por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación*	*30/08/2024*
1.4	*Emisión por regularización de observaciones finales dadas por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación*	*12/09/2024*
2.0	*Emisión final luego de aprobación de la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica*	*30/09/2024*

CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO 4
2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS 5
3. LINEAMIENTOS DEL PROCESO 5

LINEAMIENTOS GENERALES 5

LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS 6

4. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES 8
5. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO 11
6. ANEXOS 11

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

Código:	**TIC-SNGR-PR-01**
Versión:	**2.0**
Nombre:	Procedimiento para atención de solicitudes de soporte de TIC
Alcance:	Este procedimiento será aplicado en matriz y coordinaciones zonales y abarca el conjunto de actividades requeridas desde la creación de la solicitud por parte del(a) Servidor(a) Público(a), hasta el cierre de la misma en el sistema mesa de ayuda; y, envío de enlace para la encuesta de satisfacción.
Responsable:	Director(a) de Tecnologías de la Información y Comunicación
Descripción:	**PROPÓSITO:** Establecer bajo un enfoque de administración por procesos las actividades para la atención de solicitudes de soporte técnico de servicios definidos en el Portafolio de servicios de TIC, a través del sistema de mesa de ayuda, a fin de contribuir a la provisión de servicios tecnológicos de calidad a los(as) Servidores(as) Públicos(as) de la institución a través de plataformas de última generación. **DISPARADOR:** ❖ Necesidad de soporte a nivel de hardware, software, equipos de red, telefonía y aplicaciones tecnológicas. **PROVEEDORES:** ❖ Servidores(as) Públicos(as) de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos **ENTRADAS:** ❖ Solicitud de soporte técnico a través del sistema de mesa de ayuda **SALIDAS:** ❖ Solicitud atendida
Tipo de usuario:	Interno
Controles:	**Requisitos legales:** ❖ Constitución de la República del Ecuador. ❖ Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios. ❖ Reglamento General Sustitutivo para la Administración,

	Utilización, Manejo y Control de los Bienes e Inventarios del Sector Público. **Requisitos internos:** ❖ Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos.
Recursos:	❖ Tecnológicos ❖ Equipamiento y materiales ❖ Talento humano ❖ Financieros ❖ Información

2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Incidente:	Interrupción o degradación del normal estado del servicio de forma no habitual, produciendo interrupciones o la paralización de las actividades relacionadas al servicio de TI implicado.
Requerimiento:	Pedido de servicio el cual puede asociar accesos, consultas, asistencia técnica de equipos, cuentas, sistemas, instalación de consumibles entre otros.
Sistema de mesa de ayuda:	Sistema tecnológico que permite administrar, organizar, responder y dar seguimiento a las solicitudes de servicios relacionados con las tecnologías de la información y comunicación, sean estas incidentes o requerimientos, requeridas por los servidores(as) públicos(as) de la Institución.
TIC:	Tecnologías de la Información y Comunicación.

3. LINEAMIENTOS DEL PROCESO

LINEAMIENTOS GENERALES

1. El(a) Director(a) de Tecnologías de la Información y Comunicación deberá velar por la disponibilidad y operatividad del sistema de mesa de ayuda, punto único de contacto mediante el cual se resolverán y canalizarán las necesidades relativas a servicios tecnológicos y de comunicación; y, vigilar que la atención se realice de manera oportuna y constante facilitando la continuidad de las operaciones.

2. El(a) Director(a) de Tecnologías de la Información y Comunicación mantendrá un registro actualizado de los equipos que serán objeto de préstamo, afín de brindar una oportuna respuesta y atención a las solicitudes de los servicios de TIC que se requieran a través del sistema de mesa de ayuda.

3. Toda solicitud de soporte técnico mediante el sistema de mesa de ayuda deberá estar enmarcada según lo definido en el ***Documento 1. Portafolio de servicios de TIC*** para los equipos, periféricos y servicios que hagan parte de la Institución; a fin de garantizar que el requerimiento es de competencia de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.

4. Si el(a) Servidor(a) Público(a) no cuenta con un computador para registro de la solicitud, podrá acceder al sistema a través de un dispositivo móvil. Por otro lado, de existir un problema con el uso de la plataforma por indisponibilidad del servicio, el(a) Servidor(a) Público(a) podrá hacer uso del correo electrónico para solicitar el soporte de TIC, mientras se solventa el inconveniente.

5. Toda actualización requerida por el(a) Director(a) de Tecnologías de la Información y Comunicación en el presente documento o en los formatos del mismo deberá ser autorizado por el(a) Coordinador(a) General de Planificación y Gestión Estratégica para que a través del(a) Director(a) de Servicios, Procesos y Calidad se realice el registro y control correspondiente.

6. Los responsables de la aplicación del ***Procedimiento para atención de solicitudes de soporte TIC***, deberán observar las normativas vigentes aplicables para realizar las actividades descritas en el presente documento.

LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS

1. El(a) Servidor(a) Público(a) para solicitar el soporte relacionado con servicios tecnológicos y de comunicación deberá realizarlo mediante el sistema de mesa de ayuda a través del enlace **http://soporte.gestionderiesgos.gob.ec/**. Las instrucciones para el correcto uso de las funcionalidades se encuentran en el ***Documento 2: TIC-SNGR-MU-01 Manual de Usuario "Sistema de mesa de ayuda".***

2. El(a) Servidor(a) Público(a) para el préstamo de un equipo informático para la realización de videoconferencias, eventos institucionales o préstamo de la sala de videoconferencias, deberá verificar la disponibilidad para la fecha requerida en el sistema de mesa de ayuda y proceder con la respectiva reserva de manera oportuna.

3. En el caso de solicitud de gestión de cuentas de correo electrónico o Quipux para inicio o fin de gestión, encargo y subrogación, el(a) Director(a) de Administración de Recursos Humanos / el(a) Analista Responsable de la Gestión de Recursos Humanos en la Coordinación Zonal, deberá llenar el ***TIC-SNGR-FO-11 Formulario de gestión de cuentas de usuarios*** y anexarlo en el sistema de mesa de ayuda.

4. El(a) Administrador de mesa de ayuda, en caso de no procedencia de una solicitud de soporte técnico, deberá cerrar la solicitud en el sistema y mantener el registro de los motivos por los cuales no se brinda la atención requerida.

5. El(a) Analista de Tecnologías de la Información y Comunicación asignado para la atención de la solicitud, deberá observar lo siguiente:
   a. Deberá ponerse en contacto con el(a) Servidor(a) Público(a) solicitante para coordinar la entrega del soporte técnico requerido, si el(a) Servidor(a) Público(a) no se encuentra en su lugar de trabajo al momento del contacto, se realizarán (2) dos intentos posteriores en un periodo no mayor de (2) dos horas, en el primer intento de contacto registrará la solicitud como “Pendiente” y se reasignará turno de atención de acuerdo con las solicitudes en cola registradas posteriores al ticket en cuestión. Si en el segundo intento no se realiza el contacto, registrará la solicitud como “Cancelada”.
   b. En caso de ser necesario se desplazará al sitio donde se requiere la atención a fin de realizar el diagnóstico y dar una solución de acuerdo con el tipo de soporte requerido. No podrá cerrar la solicitud mientras no se dé una solución satisfactoria al usuario.
   c. Ante la reserva de un equipo informático con fines de uso fuera de las instalaciones de la Institución por comisión de servicios, participación en eventos externos, etc., deberá gestionar la entrega y recepción con el(a) Servidor(a) Público(a) solicitante, para la revisión y verificación en conjunto de las condiciones en las que se encuentra el bien. Además, el(a) Servidor(a) Público(a) suscribirá el ***TIC-SNGR-FO-02 Formulario para préstamo de equipos informáticos***, documento a través del cual se compromete en el buen uso, correcta conservación y cuidado; asumiendo la responsabilidad ante cualquier daño, perdida o deterioro que se presente durante el período del préstamo.
   d. Todas las acciones ejecutadas en relación con la atención de la solicitud asignada, deberá registrarlas en la bitácora del sistema.
   e. La atención a los usuarios deberá realizarse conforme el orden de ingreso de las solicitudes y número de ticket asignado por el sistema de mesa de ayuda.

6. El(a) Servidor(a) Público(a) una vez recibido el soporte tecnológico deberá realizar la respectiva encuesta de satisfacción para conocer su opinión a fin de que la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación pueda implementar mecanismos de mejora al servicio brindado.

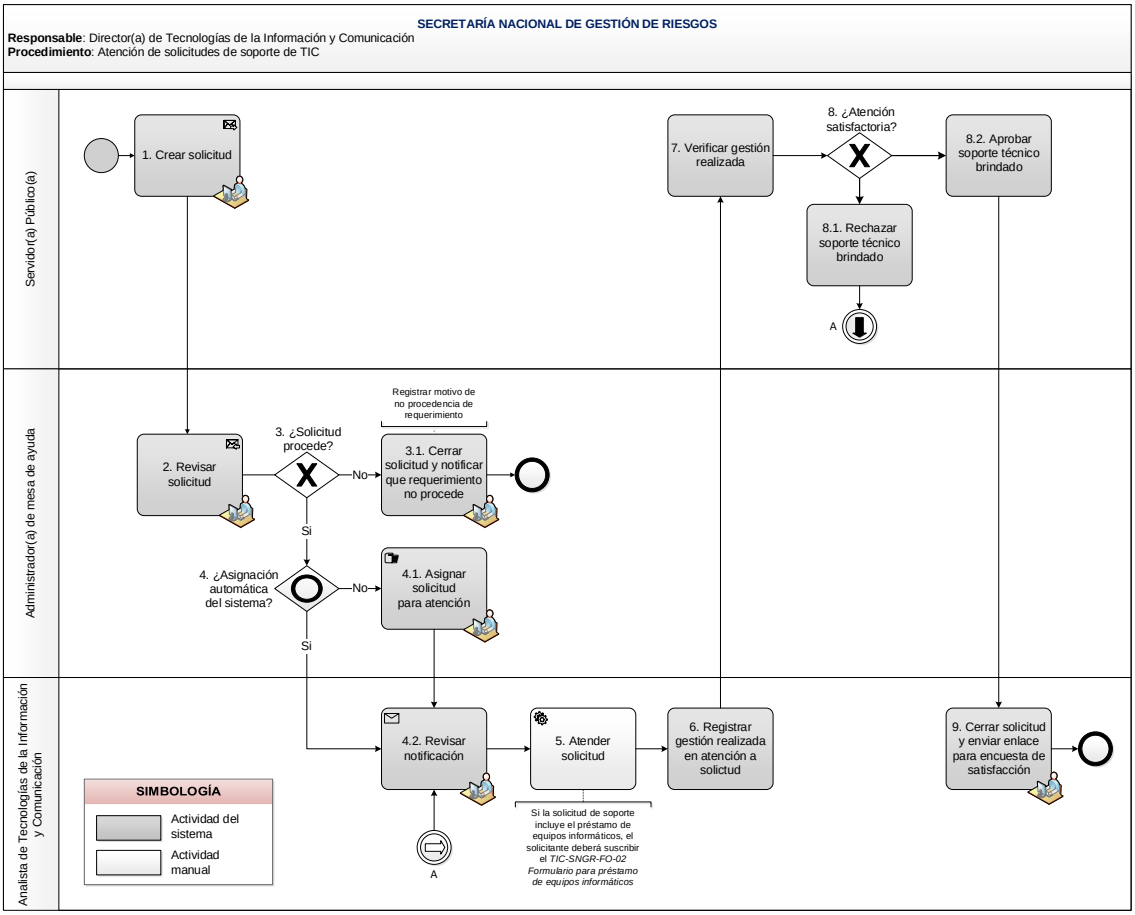
4. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

N°	Rol	Actividad	Descripción	Documento y/o Registro
1.	Servidor(a) Público(a)	**Crear solicitud**	Crea solicitud tomando como referencia el portafolio de servicios de TIC. ***Ver lineamiento general No. 3 y lineamiento específico No. 1, 2 y 3.***	Sistema de mesa de ayuda; **Documento 1:** Portafolio de servicios de TIC **Documento 2:** TIC-SNGR-MU-01 Manual de usuario "Sistema de mesa de ayuda" **TIC-SNGR-FO-11** Formulario de gestión de cuentas de usuarios
2.	Administrador(a) de mesa de ayuda	**Revisar solicitud**	Revisa solicitud de servicio de TIC. ***Ver lineamiento específico No. 1, 2 y 3.***	Sistema de mesa de ayuda
3.	Administrador(a) de mesa de ayuda	**¿Requerimiento procede?**	Determina si el requerimiento procede. Si el requerimiento no procede continuar en la actividad 3.1; caso contrario continuar en la actividad 4.	Sistema de mesa de ayuda
3.1.	Administrador(a) de mesa de ayuda	**Cerrar solicitud y notificar que requerimiento no procede**	Cierra solicitud y notifica que requerimiento no procede. Finaliza el proceso. ***Ver lineamiento***	Sistema de mesa de ayuda

N°	Rol	Actividad	Descripción	Documento y/o Registro
			específico No. 4.	
4.	Administrador(a) de mesa de ayuda	**¿Asignación automática del sistema?**	Verifica la asignación automática del requerimiento. Si la asignación no se realizó de forma automática continúa en la actividad 4.1; caso contrario continúa en la actividad 4.2.	Sistema de mesa de ayuda
4.1.	Administrador(a) de mesa de ayuda	**Asignar solicitud para atención**	Asigna solicitud de soporte de TIC para atención.	Sistema de mesa de ayuda
4.2.	Analista de Tecnologías de la Información y Comunicación	**Revisar notificación**	Revisa notificación de solicitud de soporte de TIC.	Sistema de mesa de ayuda
5.	Analista de Tecnologías de la Información y Comunicación	**Atender solicitud**	Atiende requerimiento de soporte de TIC***. Ver lineamiento específico No. 5.***	**TIC-SNGR-FO-02** Formulario para préstamo de equipos informáticos
6.	Analista de Tecnologías de la Información y Comunicación	**Registrar gestión realizada en atención a solicitud**	Registra la gestión realizada para atención a la solicitud de soporte de TIC.	Sistema de mesa de ayuda
7.	Servidor(a) Público(a)	**Verificar gestión realizada**	Verifica las acciones realizadas por el Analista de Tecnologías de la Información y Comunicación	Sistema de mesa de ayuda

N°	Rol	Actividad	Descripción	Documento y/o Registro
			para atención a la solicitud de soporte de TIC.	
8.	Servidor(a) Público(a)	**¿Atención satisfactoria?**	Si las acciones realizadas no lograron un resultado satisfactorio continúa en la actividad 8.1, caso contrario continúa en la actividad 8.2.	No aplica
8.1.	Servidor(a) Público(a)	**Rechazar soporte técnico brindado**	Rechaza soporte técnico brindado cuando la solicitud no fue atendida de manera satisfactoria. Continúa proceso en la actividad 4.2.	Sistema de mesa de ayuda
8.2.	Servidor(a) Público(a)	**Aprobar soporte técnico brindado**	Aprueba soporte técnico brindado cuando la solicitud fue gestionada de manera satisfactoria.	Sistema de mesa de ayuda
9.	Analista de Tecnologías de la Información y Comunicación	**Cerrar solicitud y enviar enlace para encuesta de satisfacción**	Si el soporte es aprobado se cierra la solicitud de soporte de TIC y envía enlace para encuesta de satisfacción. ***Ver lineamiento específico No. 6.***	Sistema de mesa de ayuda

5. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



6. ANEXOS

Formatos:

- TIC-SNGR-FO-02 Formulario para préstamo de equipos informáticos
- TIC-SNGR-FO-11 Formulario de gestión de cuentas de usuarios

Documentos

- Portafolio de servicios de TIC
- TIC-SNGR-MU-01 Manual de usuario “Sistema de mesa de ayuda”

REPÚBLICA DEL ECUADOR

FORMULARIO PARA PRÉSTAMO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS

Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos

DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre: _____

Unidad: _____

Cargo: _____

No. Ticket: _____

FECHA Y HORA DE PRÉSTAMO

Desde: _____ **Hora:** _____

Hasta: _____ **Hora:** _____

DISPOSITIVOS / ACCESORIOS SOLICITADOS

EQUIPO	MARCA	MODELO	SERIE	DESCRIPCIÓN	ESTADO DEL EQUIPO	OBSERVACIONES

_____

FIRMA DEL SOLICITANTE

No. CI.:_____

El usuario deberá responder por cualquier daño o pérdida parcial o total, será su responsabilidad devolver el equipo de cómputo o dispositivo en buenas condiciones dentro del horario establecido del servicio, de acuerdo a la normativa que regula a la administración y control de bienes para los servidores públicos en el Acuerdo No.017-CG-2016 Art 3.- Del Procedimiento y cuidado: La máxima autoridad a través de la Unidad de Administración de Bienes o aquella que cumpliere este fin a nivel institucional, orientará y dirigirá la correcta conservación y cuidado de los bienes públicos que han sido adquiridos o asignados para su uso en la entidad u organismo y que se hallen en su poder a cualquier titulo: depósito, custodia, préstamo de uso u otros semejantes, de acuerdo con éste Reglamento y las demás disposiciones que dicte la Contraloría General del Estado y la propia entidad u organismo. La conservación y el buen uso de los bienes y existencias, será de responsabilidad de los Usuarios Finales que los han recibido para el desempeño de sus funciones y labores oficiales. El daño, pérdida y/o destrucción del bien, por negligencia o mal uso comprobados por la autoridad competente, no imputable al deterioro normal de las cosas, será de responsabilidad del Usuario Final que lo tiene a su cargo, y de los terceros que de cualquier manera tienen acceso al bien cuando realicen acciones de mantenimiento o reparación por requerimiento propio, salvo que se conozca o se compruebe la identidad de la persona causante de la afectación al bien.

DEVOLUCIÓN

ENTREGUÉ CONFORME:

_____

Nombre:

Cargo:

RECIBÍ CONFORME:

_____

Nombre:

Cargo: Analista de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación

Observaciones Generales: .....

Secretaría Nacional
de Gestión de Riesgos

EL NUEVO ECUADOR

FORMULARIO PARA GESTIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS

Datos de Identificación

Nombres	Apellidos	Cédula de Identidad	Título académico	Denominación	Cargo o función	Acción de Personal	Fecha de inicio*	Fecha de fin**	Área	Coord. Zonal	Ciudad	Provincia	Dirección Domicilio	Teléfono	Celular	firma electrónica si = marque X	Observaciones

* Aplica para inicio de gestión, subrogación o encargo.

** Aplica para fin de gestión, subrogación o encargo

Soporte Técnico e Infraestructura	
Nº	**Nombre del Servicio**
1	Instalación y Configuración de programas
2	Instalación de computadoras
3	Instalación de actualizaciones de software
4	Recuperación de archivos
5	Soporte de ofimática
6	Soporte de internet y comunicaciones
7	Mantenimiento de estaciones de trabajo y portátiles
8	Configuración de impresoras
9	Resolución de problemas de impresión
10	Configuración de redes wifi
11	Configuración de telefonía IP
12	Publicación de comunicados
13	Creación de usuarios dentro del dominio (gestiónderiesgos)
14	Soporte remoto

Gestión de Correo Electrónico	
Nº	**Nombre del Servicio**
1	Creación de cuentas de correos
2	Creación / Asignación de Grupos
3	Modificar cuota de usuarios
4	Reseteo, bloqueo, cierre o cambios de contraseñas
5	Creación de Backups de usuarios
6	Configuración de outlook
7	Configuración de zimbra desktop o thunderbird
8	Configuración de clientes en móviles o tabletas
9	Inducción de uso de zimbra

Gestión de Quipux	
Nº	**Nombre del Servicio**
1	Creación de cuentas
2	Asignación de roles para usuarios
3	Cierre, activación/desactivación, subrogación, encargos o cambios de usuarios
4	Inducción del uso del Sistema de Gestión Documental

Préstamo de Equipos y Soporte en Eventos	
Nº	**Nombre del Servicio**
1	Instalación de sistema de audio
2	Coordinación de pruebas de equipos en lugares externos a matriz
3	Coordinación para publicación de eventos (transmisión en vivo)
4	Préstamo de equipos informáticos
5	Préstamo de sala de videoconferencias

Esigef	
Nº	**Nombre del Servicio**
1	Reinicio de contraseñas

Videoconferencias	
Nº	**Nombre del Servicio**
1	Instalación de equipos para videoconferencias
2	Creación de enlaces para videoconferencias
3	Pruebas y solución de conflictos previo a la reunión

Sistemas	
Nº	**Nombre del Servicio**
1	Reportes personalizados que no consten en el sistema
2	Elaboración de formularios en la plataforma de encuestas
3	Soporte por errores en los sistemas

Manual de usuario “Sistema de mesa de ayuda”

[Rol: usuario general]

TIC-SNGR-MU-01

[Versión 1.0]

EL NUEVO ECUADOR

Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Acción	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Diego Fernando Saico Bonete / Analista de Tecnologías de la Información y Comunicación	Firmado electrónicamente por: DIEGO FERNANDO SAICO BONETE	*23/09/2024*
Revisado por:	Romina Lissette Estrella Quijije / Analista de Servicios, Procesos y Calidad	Firmado electrónicamente por: ROMINA LISSETTE ESTRELLA QUIJIJE	*23/09/2024*
	Rosalía Aurora Pasmay Macías / Directora de Servicios, Procesos y Calidad	Firmado electrónicamente por: ROSALIA AURORA PASMAY MACIAS	*23/09/2024*
Aprobado por:	Rosa América Chamba Briones / Directora de Tecnologías de la Información y Comunicación	Firmado electrónicamente por: ROSA AMERICA CHAMBA BRIONES	*23/09/2024*

CONTENIDO

1. INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO 4
2. OBJETIVO 4
3. DIRECTRICES DE USO 4
4. FUNCIONALIDADES 4
4.1 INGRESO AL SISTEMA 4
4.2 CREACIÓN DE UNA SOLICITUD (TICKET): 5
4.3 SEGUIMIENTO DE UN REQUERIMIENTO (TICKET): 6
4.4 MODIFICACIÓN A REQUERIMIENTO (TICKET): 8

1. INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

TÍTULO:	Manual de usuario “Sistema de mesa de ayuda”
PERFIL:	Usuario general
CÓDIGO:	TIC-SNGR-MU-01
VERSIÓN:	1.0
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	23/09/2024

2. OBJETIVO

Facilitar el uso y aprendizaje de los servidores públicos sobre el “Sistema de mesa de ayuda” para la adecuada solicitud de soporte en relación a los servicios de tecnologías de la información y comunicación.

3. DIRECTRICES DE USO

- Se recomienda utilizar el navegador de internet Google Chrome o Firefox.
- Solo podrá acceder al “Sistema de mesa de ayuda” dentro de la red interna de la Institución.
- Todo usuario con acceso al “Sistema de mesa de ayuda” será responsable del buen de la herramienta tecnológica y de las credenciales de acceso, siendo de uso personal e intransferible.

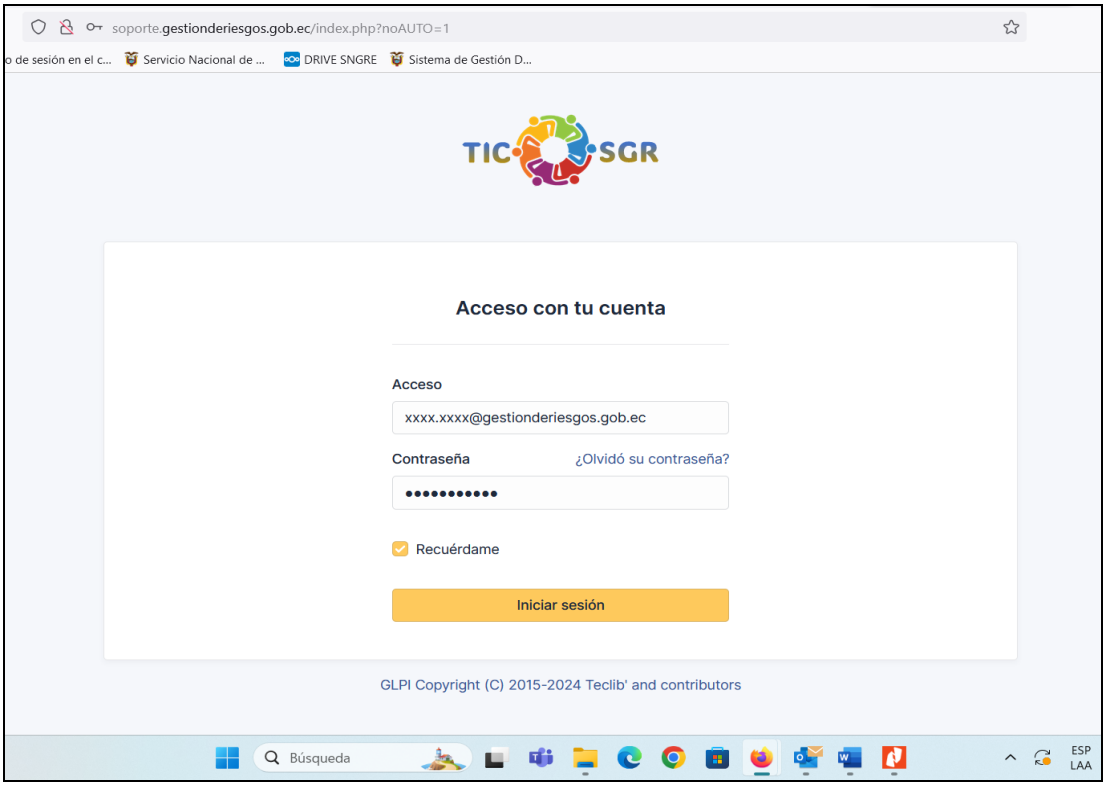
4. FUNCIONALIDADES

En esta sección se describe la funcionalidad que el sistema ofrece, desde el punto de vista del perfil usuario general.

4.1 INGRESO AL SISTEMA

1. Abrir Google Chrome o Firefox e ingresar al siguiente enlace:
   - http://soporte.gestionderiesgos.gob.ec/index.php
2. Digitar en el usuario y contraseña las credenciales que utiliza para acceder al correo electrónico institucional.
3. Acceder al sistema haciendo clic en el botón “iniciar sesión”. **Ver imagen 1.**

Imagen 1: Ingreso al sistema

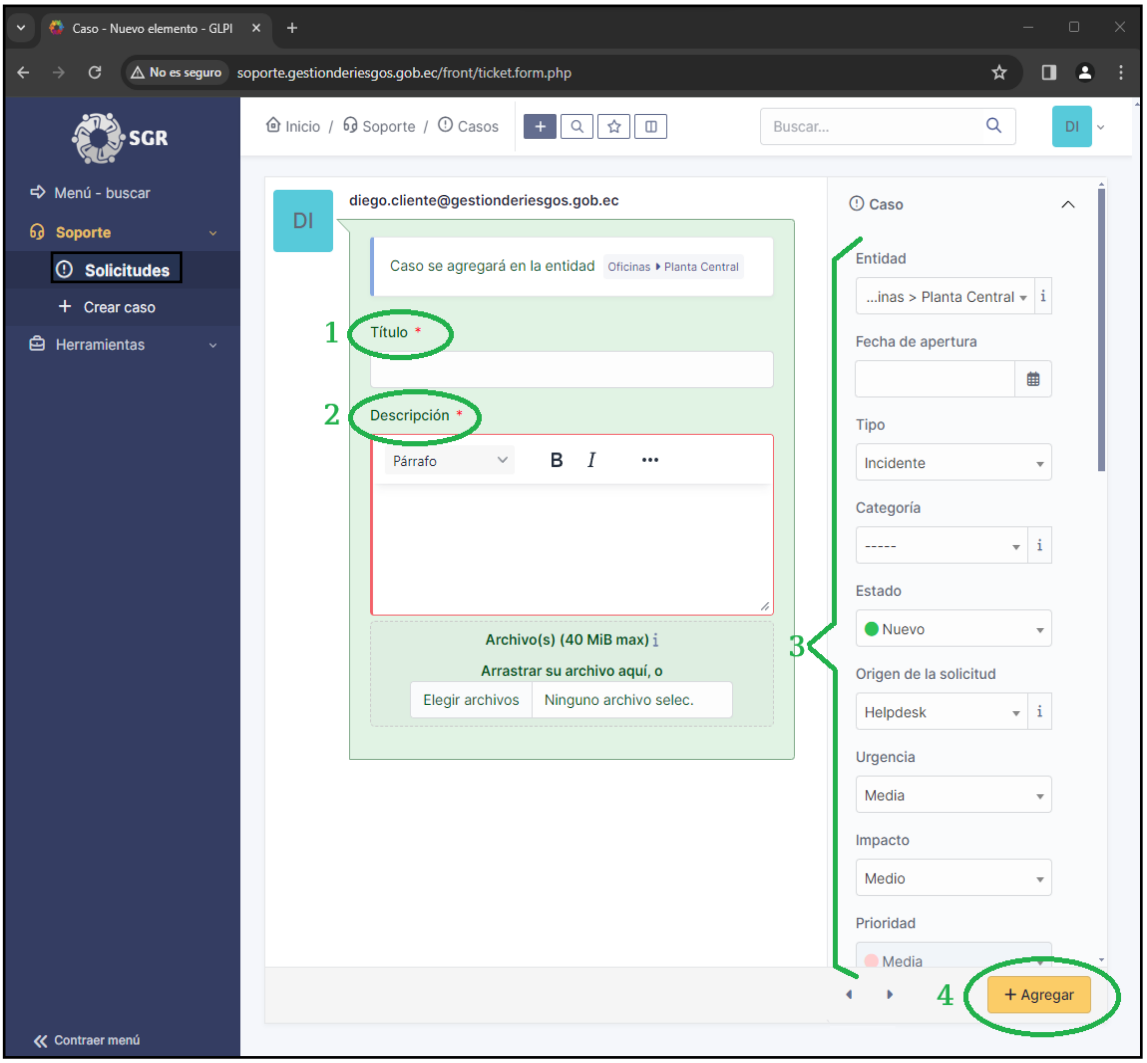


4.2 CREACIÓN DE UNA SOLICITUD (TICKET):

Al iniciar sesión, el sistema le redireccionará a la página principal, donde registrará la solicitud, **Ver imagen 2**. Como información básica deberá detallar:

1. **Título:** Ingrese el asunto del incidente o requerimiento
2. **Descripción:** Describir de manera concisa y precisa el soporte requerido, proporcionando información que aclare la necesidad de asistencia.
3. **Opciones del Caso:** En este apartado podrá seleccionar el tipo de caso (incidente o requerimiento), categoría del caso (servicios de TIC), nivel de urgencia, nivel de impacto, nivel de prioridad (estas opciones no son obligatorias); y, la ubicación (matriz o coordinación zonal).
4. **Agregar:** Detallado los ítems anteriores podrá enviar la solicitud a la mesa de ayuda dando clic en “Agregar”.

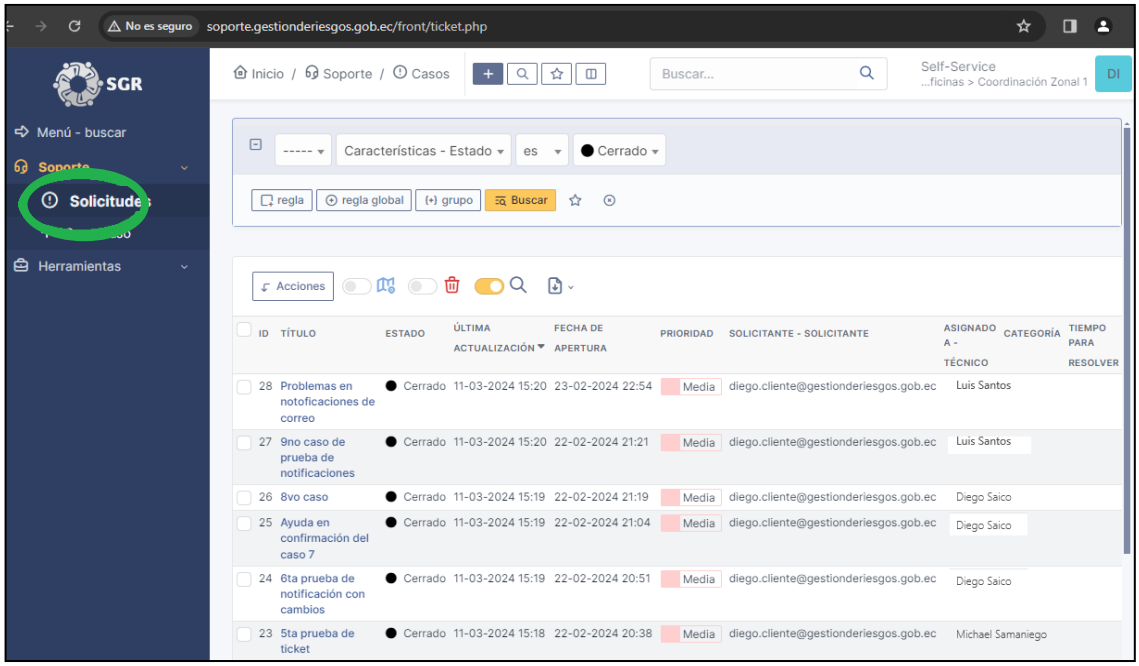
Imagen 2: Creación de solicitud



4.3 SEGUIMIENTO DE UN REQUERIMIENTO (TICKET):

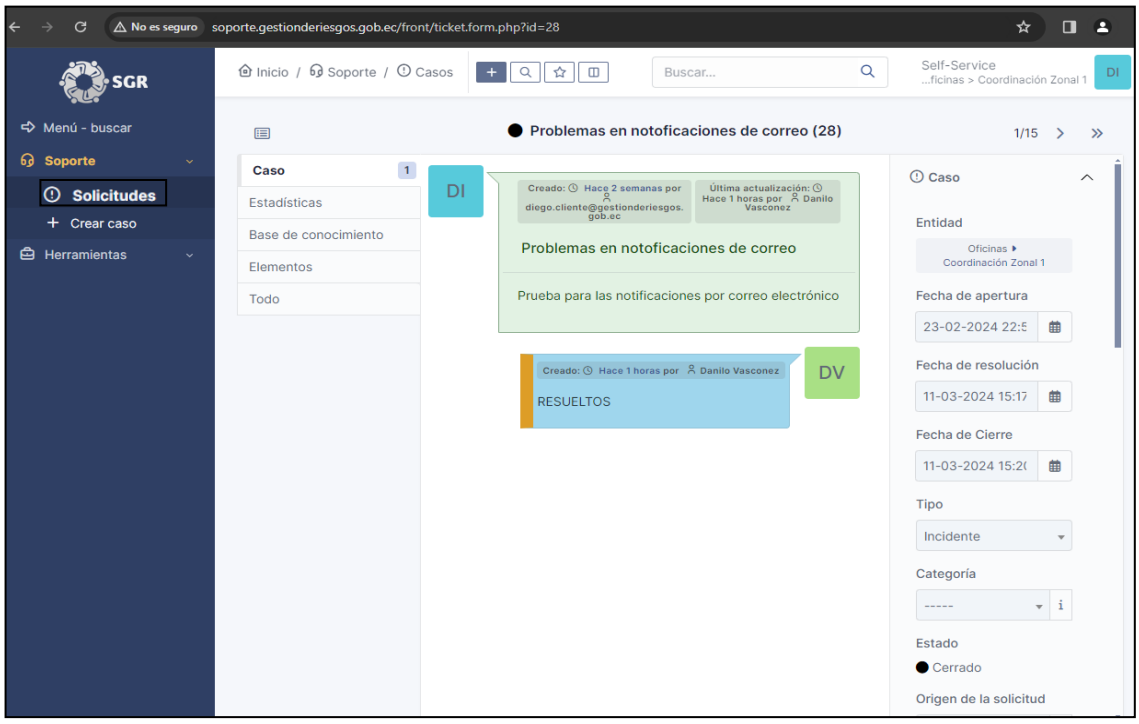
Si desea conocer el estado actual en que se encuentra una de las solicitudes, registradas en el sistema, deberá dar clic en “Solicitudes”, como se muestra en la **Imagen 3.** Asimismo, podrá visualizar el nombre del técnico asignado en el caso de que desee mantener comunicación directa con el/ella y el tiempo que tomará encontrar una solución o atención a la solicitud.

Imagen 3: Solicitudes registradas



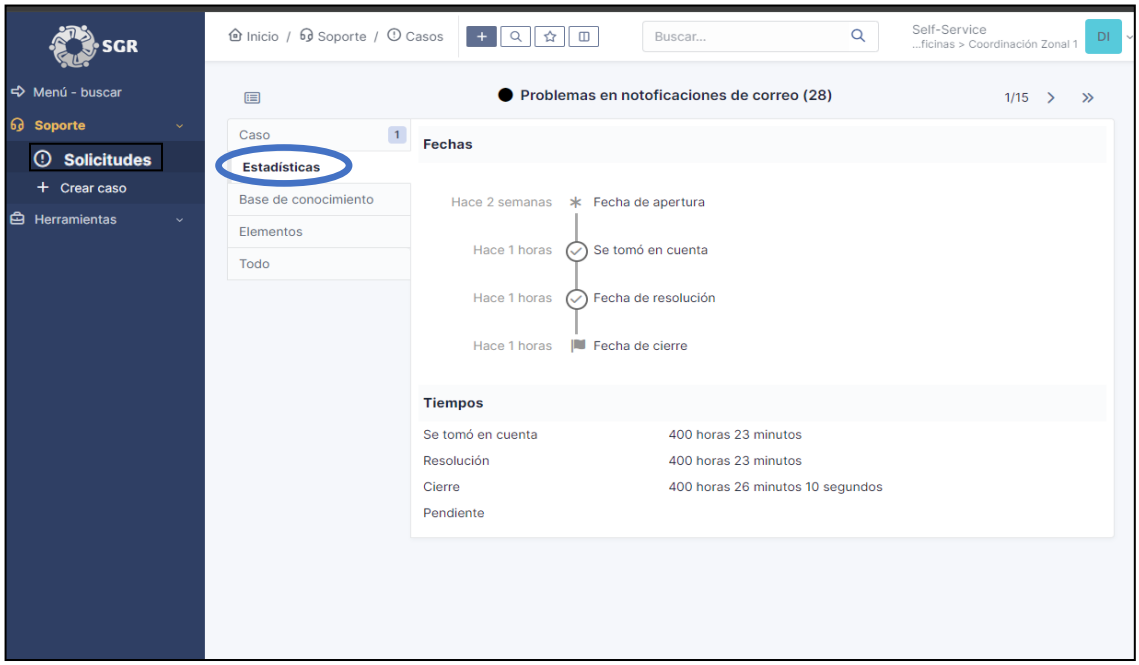
Al dar clic en uno de las solicitudes, podrá visualizar su estado y las acciones realizadas por el técnico designado. **Ver Imagen 4.**

Imagen 4: Estado de la solicitud



Podrá realizar control estadístico del tiempo que tomó la atención de la solicitud, dando clic en “Estadísticas”. **Ver Imagen 5.**

Imagen 5: Estadísticas



4.4 MODIFICACIÓN A REQUERIMIENTO (TICKET):

Para agregar información o modificar la descripción de una solicitud deberá:

1. Seleccionar la solicitud que desea modificar o complementar
2. Dar clic en “Editar”, esquina superior derecha. **Ver Imagen 6**
3. Agregar archivo opcional de tamaño 40 MB máximo, como respaldo al requerimiento. **Ver Imagen 7**
4. Modificar tipo de solicitud, categoría, nivel de urgencia, nivel de impacto, y nivel de prioridad, de requerirse. **Ver imagen 8**
5. Cuando haya culminado los ajustes al requerimiento inicial, procederá a dar clic en “Guardar”.

Imagen 6: Editar solicitud

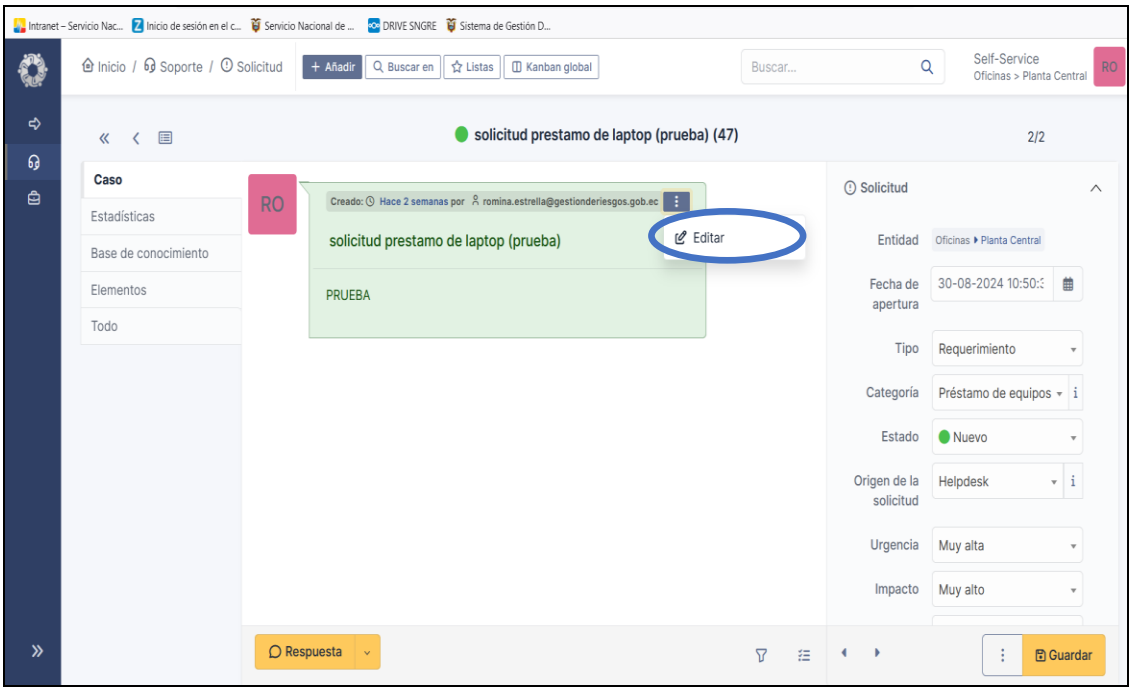


Imagen 7. Anexar documentación

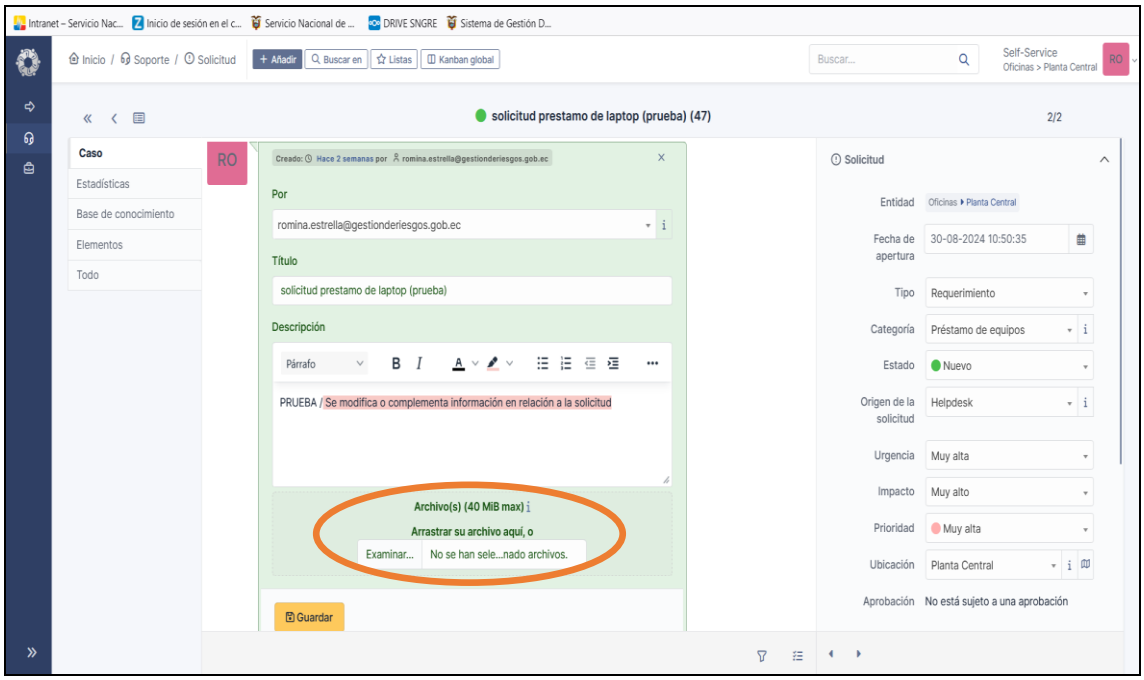
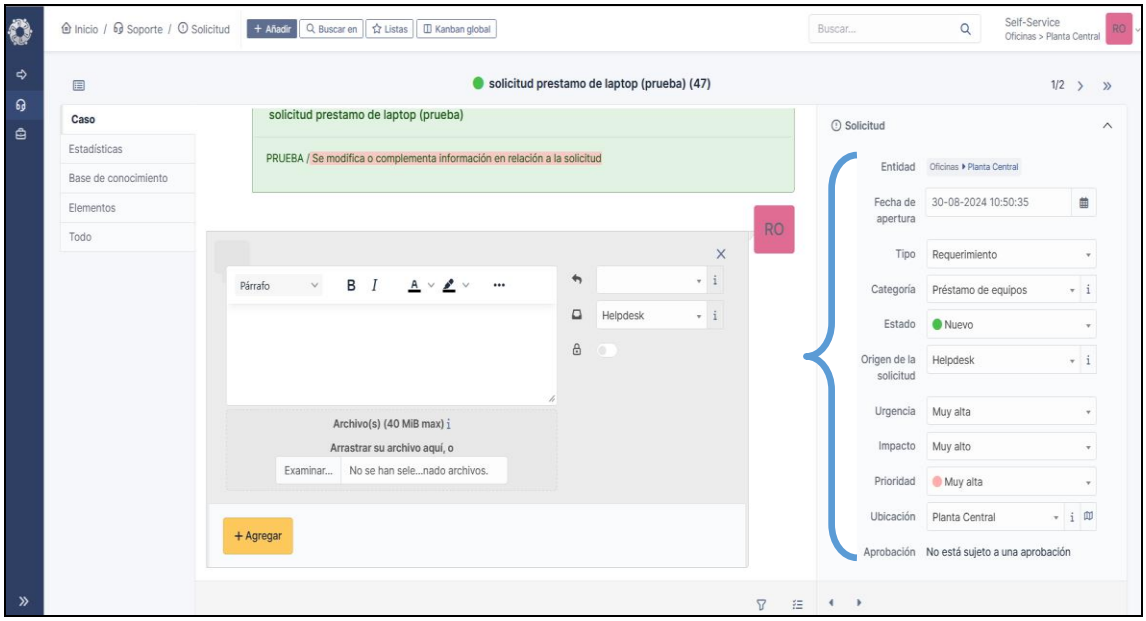


Imagen 8: Cambio en opciones de la solicitud



Una vez que el técnico designado haya dado solución a la solicitud de incidencia o requerimiento, el servidor/a público/a deberá aprobar o rechazar la resolución al pedido. Si aprueba el requerimiento será cerrado, caso contrario se mantendrá abierto hasta encontrar una solución.