

DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS GESTIÓN DE PETICIONES E INCIDENTES DE SERVICIO Y GESTIÓN DE PROBLEMAS PARA EL CENTRO DE SOPORTE DE TECNOLOGÍA DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN DEL ECUADOR.



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

MARITZA SANCHEZ  
MERCEDES VARGAS

TUTORA: Ing. NANCY VELASQUEZ



Ministerio  
de **Educación**

Sangolquí, 20 de JUNIO del 2014



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

## AGENDA

- TEMA
- OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS
- SITUACION ACTUAL DEL MINEDUC
- DEFINICION DE PROCESOS DE LA MESA DE SERVICIOS PARA EL MINEDUC
- HOJA DE RUTA
- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
- BIBLIOGRAFÍA



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

## TEMA

DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS GESTIÓN DE PETICIONES E INCIDENTES DE SERVICIO Y GESTIÓN DE PROBLEMAS PARA EL CENTRO DE SOPORTE DE TECNOLOGÍA DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN DEL ECUADOR.





# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

## ¿ QUE ES DEFINIR ?

- **Fijar con precisión el significado de una palabra o la naturaleza de una cosa. Definir implica poner límites o fronteras claras a un concepto, para saber lo que es y que no sea confundido con otros conceptos.**



## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

- Definir la función de la mesa de servicios, los procesos para la Gestión de Peticiones e Incidentes y la Gestión de Problemas del Centro de Soporte de Tecnología, para mejorar el servicio de TI basado en COBIT 5.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluación de la situación actual en relación a la función de mesa de servicios, gestión de peticiones e incidentes, gestión de problemas.
- Definición del proceso para la gestión de peticiones e incidentes y gestión de problemas
- Definición de políticas, procedimientos, roles y responsabilidades para la gestión de depeticiones e incidentes y gestión de problemas
- Formulación conclusiones y recomendaciones para la mejora de los proceso de la gestión de peticiones e incidentes y gestión de problemas





**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

# SITUACIÓN ACTUAL DE LA DNTIC DEL MINEDUC



Jefe de  
Gestión  
Estratégica



Director  
Nacional de la  
DNTIC



Ministerio de  
Educación  
del Ecuador



Centro de  
Soporte Técnico



Base de Datos,  
Infraestructura,  
Aplicaciones, Zonales.

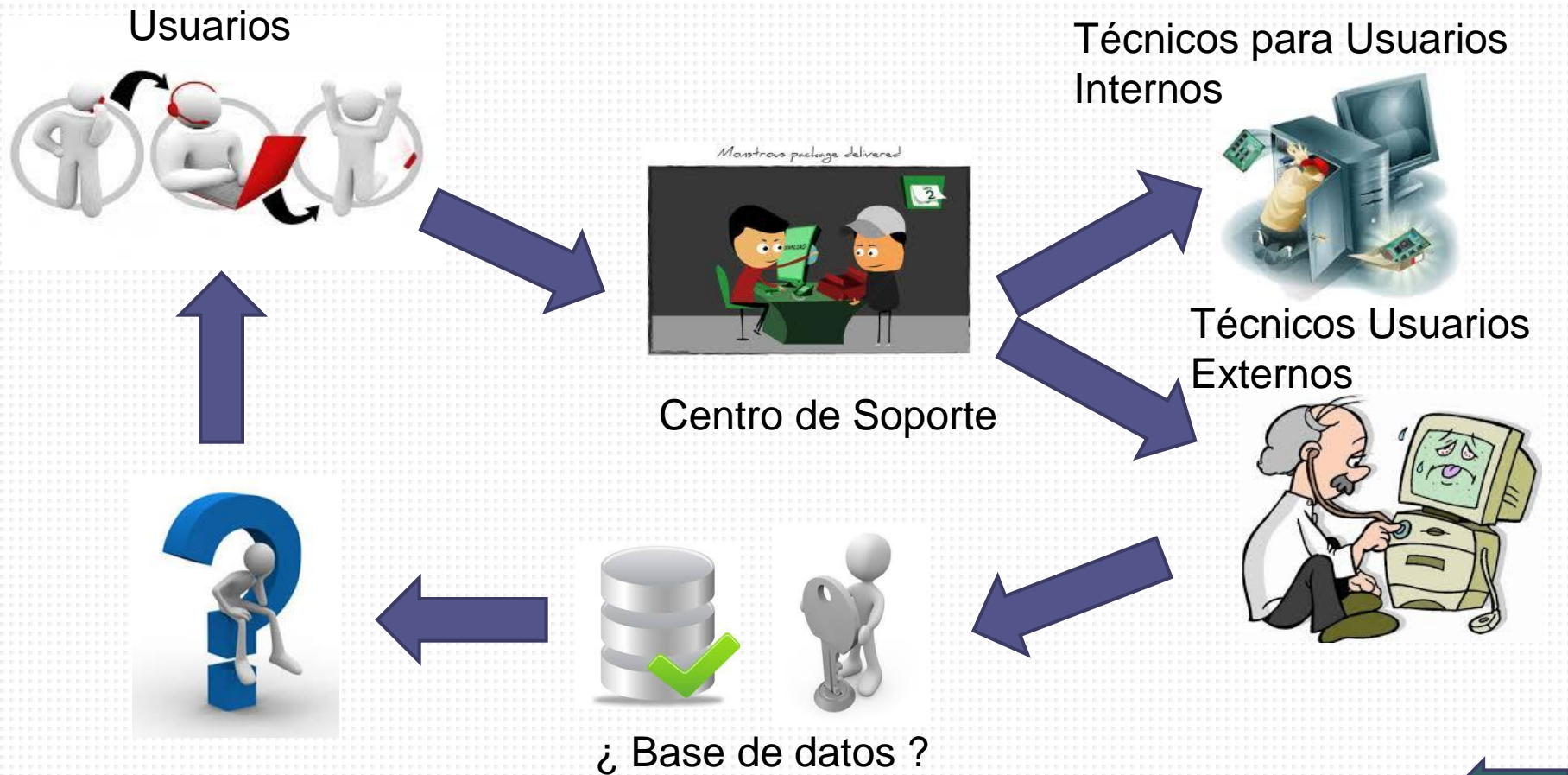
Objetivos a  
conseguirse

CALIDAD DE SERVICIO  
Cambia el Paradigma...  
Transforma Tus Resultados





# SITUACIÓN ACTUAL DEL CENTRO DE SOPORTE DE TECNOLOGÍA del MINED





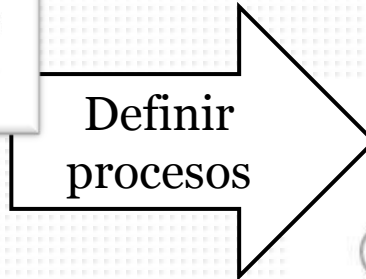
# ESPE

ESCUELA POLITECNICA DEL EJERCITO  
CAMINO A LA EXCELENCIA

## JUSTIFICACIÓN



Ministerio de Educación del Ecuador



Definir procesos



Comunidad



Calidad



Servicio



Figura 1.1: Flujo de articulación de estrategias con la gestión institucional



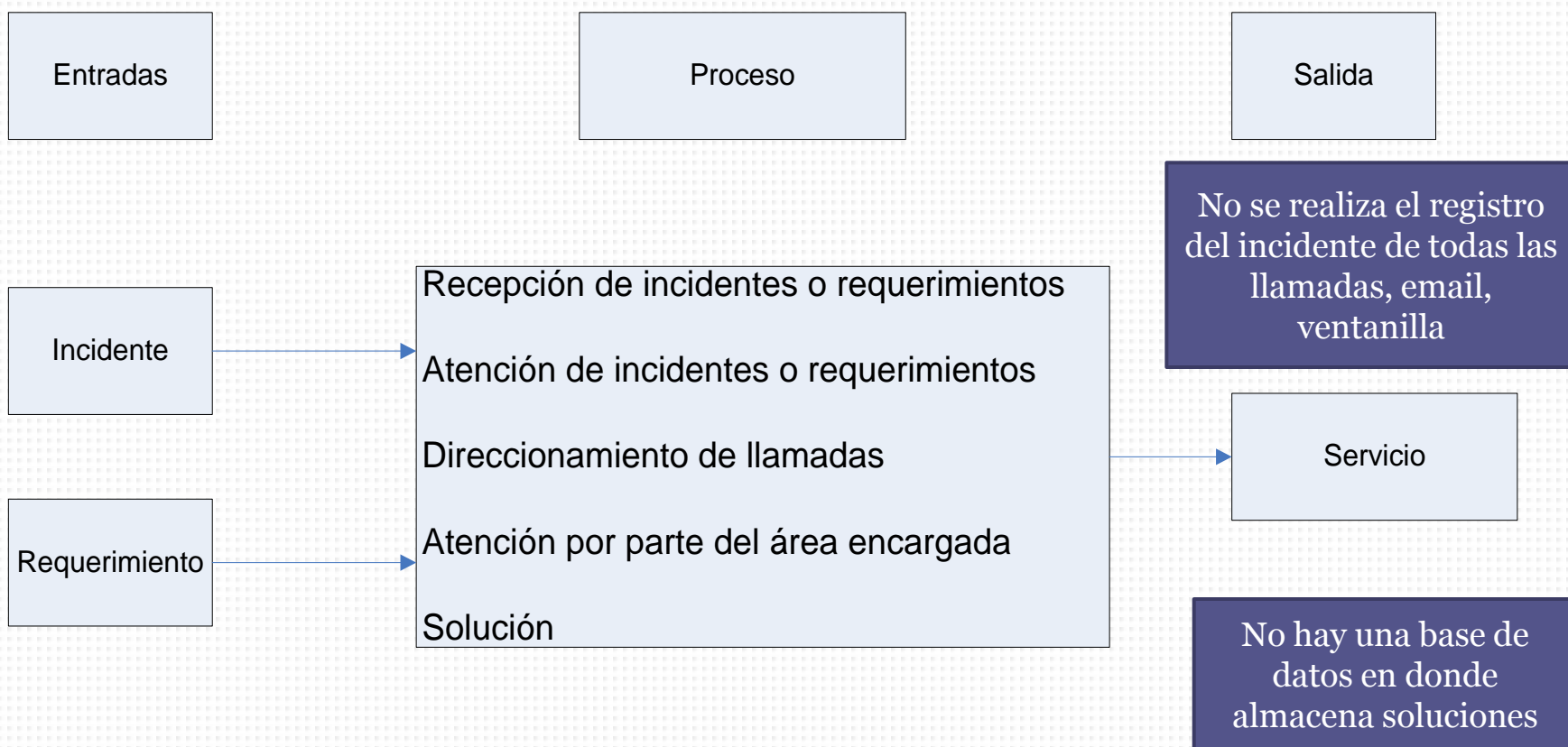




# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

## MÉTODOS DE TRABAJO – MESA DE SERVICIO





# DEFINICION DE PROCESOS DE LA MESA DE SERVICIOS PARA EL MINEDUC

ALINEACIÓN DE OBJETIVOS TI CON OBJETIVOS DE COBIT	
Objetivos del MinEduc de TI según GPR	Objetivo de Información y Tecnología relacionada: Dimensión del CMI (Cuadro de Mando Integral) TI (Tecnologías de la Información)
Incrementar la alineación estratégica de TI a los planes institucionales y gubernamentales MEDIANTE la implementación de Gestión de Tecnologías, basados en el Marco de Gobierno de TI	Alineado con la dimension "FINANCIERO" del CMI TI
Incrementar la calidad de los servicios de TI MEDIANTE la implementación de mejores prácticas en las operaciones y diseño de los servicios de TI, que permita brindar un servicio continuo, seguro, eficaz y eficiente	Alineado con la dimension "CLIENTE" del CMI TI
Incrementar la capacidad de los procesos de gobierno y gestión de TI MEDIANTE la implementación de un Marco de Gobierno de TI a nivel institucional, que permita ofrecer servicios seguros y de calidad que aporten valor al Ministerio de Educación.	Alineado con la dimension "INTERNO" del CMI TI
Incrementar las capacidades y eficiencia del Talento Humano y los recursos financieros de TI MEDIANTE la ejecución de planes de capacitación para el desarrollo de las competencias y habilidades de los funcionarios de la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	Alineado con la dimension "APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO" del CMI de TI



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

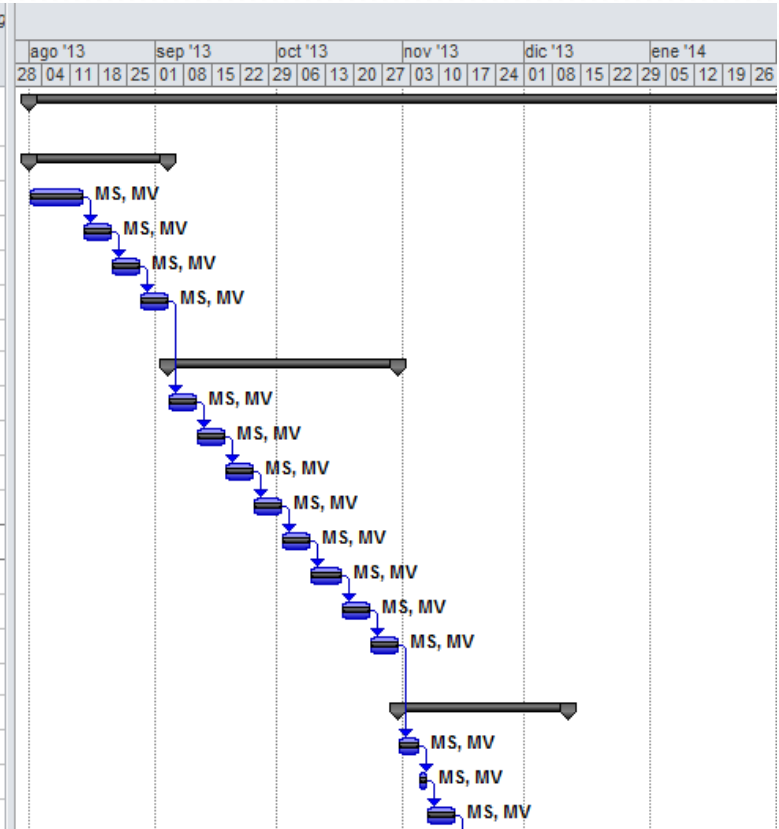
## DEFINICION DE PROCESOS DE LA MESA DE SERVICIOS PARA EL MINEDUC

- METAS CORPORATIVAS DE COBIT 5 (OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y TI DEL MINEDUC)
- OBJETIVOS CORPORATIVOS DE COBIT CON LOS OBJETIVOS DE TI.
- OBJETIVOS RELACIONADOS CON TI
- PROCESOS QUE DEMANDAN PARA EL CUMPLIMIENTOS DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS DEL MINEDUC
- PRIORIDAD DE PROCESOS A IMPLEMENTAR EN EL MINEDUC
- ENTREVISTA AL DIRECTOR NACIONAL DE PROCESOS DEL NIVEL DE CAPACIDAD DE LOS PROCESOS DE IMPLEMENTACION DE COBIT 5 EN EL MINEDUC
- HOJA DE DESCRIPCIÓN Y CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN DEL MINEDUC (DNTIC) –DSS02 Y DSS03
- PRACTICAS DE GESTION PROCESO DSS02 Y DSS03
- MATRIZ RACI DSS02 Y DSS03



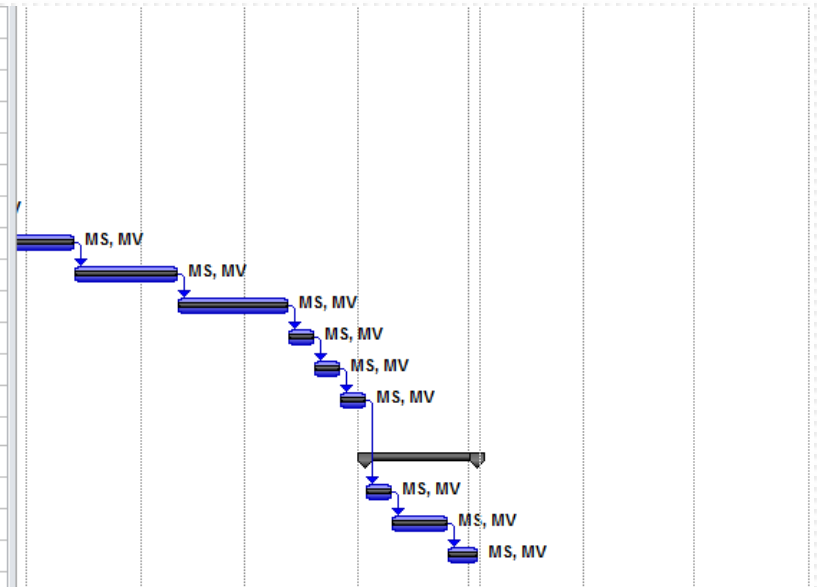
# HOJA DE RUTA

i	Nombre de tarea	% completado	Duración	Comienzo	Fin	Iniciales del recurso	Predecesor	Gregorio	Cronograma																												
									ago '13	sep '13	oct '13	nov '13	dic '13	ene '14																							
1	DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS GESTIÓN DE PETICIONES E INCIDENTES DE SERVICIO Y	100%	187 días	jue 01/08/13	vie 02/05/14				28	04	11	18	25	01	08	15	22	29	06	13	20	27	03	10	17	24	01	08	15	22	29	05	12	19	26		
2	1. Antecedentes del Proyecto	100%	24 días	jue 01/08/13	mar 03/09/13																																
3	Descripción Justificación	100%	9 días	jue 01/08/13	mar 13/08/13	MS; MV																															
4	Justificación del Proyecto	100%	5 días	mié 14/08/13	mar 20/08/13	MS; MV	3																														
5	Alcance	100%	5 días	mié 21/08/13	mar 27/08/13	MS; MV	4																														
6	Objetivos	100%	5 días	mié 28/08/13	mar 03/09/13	MS; MV	5																														
7																																					
8	2. Etapa de Análisis Preliminar	100%	40 días	mié 04/09/13	mié 30/10/13																																
9	Áreas de Enfoque del Gobierno de TI	100%	5 días	mié 04/09/13	mar 10/09/13	MS; MV	6																														
10	Marco de Trabajo Completo de COBIT	100%	5 días	mié 11/09/13	mar 17/09/13	MS; MV	9																														
11	Marco conceptual	100%	5 días	mié 18/09/13	mar 24/09/13	MS; MV	10																														
12	Metodología de la Investigación	100%	5 días	mié 25/09/13	mar 01/10/13	MS; MV	11																														
13	Análisis actual de la Gestión de Peticiones e Incidentes	100%	5 días	mié 02/10/13	mar 08/10/13	MS; MV	12																														
14	Análisis actual de la Gestión de Problemas	100%	5 días	mié 09/10/13	mié 16/10/13	MS; MV	13																														
15	Resultados de la Atención General del Departamento	100%	5 días	jue 17/10/13	mié 23/10/13	MS; MV	14																														
16	Herramienta de Gestión de Incidentes.	100%	5 días	jue 24/10/13	mié 30/10/13	MS; MV	15																														
17																																					
18	3. Etapa de Diseño de los Procesos	100%	28 días	jue 31/10/13	mié 11/12/13																																
19	Consideración de perspectivas para el MINEI	100%	2 días	jue 31/10/13	lun 04/11/13	MS; MV	16																														
20	Áreas del Gobierno TI	100%	2 días	mar 05/11/13	mié 06/11/13	MS; MV	19																														
21	Procesos de Gobierno de Tecnología para el MINEI	100%	5 días	jue 07/11/13	mié 13/11/13	MS; MV	20																														



# HOJA DE RUTA

21	✓	Procesos de Gobierno de Tecnología para el M	100%	5 días	jue 07/11/13	mié 13/11/13	MS; MV	20
22	✓	Hallazgos en la alineación de los Objetivos de	100%	5 días	jue 14/11/13	mié 20/11/13	MS; MV	21
23	✓	Frecuencia y Prioridad de los Procesos	100%	5 días	jue 21/11/13	mié 27/11/13	MS; MV	22
24	✓	☐ Clasificación de Procesos según la priorid	100%	9 días	jue 28/11/13	mié 11/12/13		
25	✓	Urgentes	100%	3 días	jue 28/11/13	lun 02/12/13	MS; MV	23
26	✓	Media	100%	3 días	mar 03/12/13	jue 05/12/13	MS; MV	25
27	✓	Baja	100%	3 días	vie 06/12/13	mié 11/12/13	MS; MV	26
28	✓	Evaluación de Procesos	100%	20 días	jue 12/12/13	lun 13/01/14	MS; MV	27
29	✓	Gestión De Peticiones E Incidentes Del Servi	100%	20 días	mar 14/01/14	lun 10/02/14	MS; MV	28
30	✓	Gestión de Problemas - DSS03	100%	20 días	mar 11/02/14	mié 12/03/14	MS; MV	29
31	✓	Objetivos y Métricas para el Proceso DSS02	100%	5 días	jue 13/03/14	mié 19/03/14	MS; MV	30
32	✓	Matriz RACI	100%	5 días	jue 20/03/14	mié 26/03/14	MS; MV	31
33	✓	Hoja de Caracterización de los Proceso DSS0	100%	5 días	jue 27/03/14	mié 02/04/14	MS; MV	32
34								
35	✓	4. Etapa de Racionalización de los Procesos	100%	20 días	jue 03/04/14	vie 02/05/14		
36	✓	Reuniones efectuadas con el área de Proceso	100%	5 días	jue 03/04/14	mié 09/04/14	MS; MV	33
37	✓	Cambios establecidos en los Procesos DSS0	100%	10 días	jue 10/04/14	jue 24/04/14	MS; MV	36
38	✓	Aprobación de los Procesos DSS02 y DSS0	100%	5 días	vie 25/04/14	vie 02/05/14	MS; MV	37





# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

## CONCLUSIONES

- Para el desarrollo de una definición Técnica Informática de la Mesa Integrada de ayuda es de principal importancia contar con la guía de un marco de referencia. Para este proyecto se ha escogido el modelo COBIT 5 el cual, a través de su dominio Entrega dar soporte y servicio, ofrece una serie de objetivos de control. Tomando como referencia para este proyecto el DSS02 Y DSS03: Evaluación de la Mesa de Ayuda e Incidentes que permiten evaluar eficientemente: Mesa de servicio, Registro de consulta de clientes, Escalamiento de incidentes, Cierre de incidentes y Análisis de tendencias, garantizando TI se administren apropiadamente.
- Al alinear la Normativa respecto a Tecnologías de la Información y los objetivos de control propuestos por COBIT 5 se logró identificar y valorar los procesos con mayor prioridad de la Mesa de ayuda para tomar las medidas pertinentes en la definición de los mismos.



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

## CONCLUSIONES

- Durante el análisis y evaluación de la Mesa de Ayuda en el Ministerio de Educación bajo el marco de referencia COBIT 5, se logró identificar la mala organización de atención al usuario final y del manejo de la información que llega al correo electrónico centralizado por lo que se emite objetivos y metas de TI para el buen desempeño de esta área.

## RECOMENDACIONES

- Se debe realizar una coordinación adecuada entre el Grupo que forma parte de la Mesa Integral de Ayuda y las demás unidades que conforman la Dirección Nacional de TIC's del Ministerio de Educación para de esta manera concentrar esfuerzos y llegar a alcanzar los objetivos eficazmente.



## RECOMENDACIONES

- Establecer una hoja de ruta para la ejecución correcta de los procesos.
- De acuerdo con lo planteado y el proyecto realizado, es responsabilidad del Ministerio de Educación aplicar y poner en marcha las recomendaciones emitidas, llevando a cabo esto de acuerdo a su capacidad y crecimiento.



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA



# ¿PREGUNTAS ?

