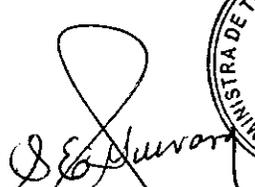


PAREMTPS-UDT	POLÍTICA PARA ASISTENCIA REMOTA A EMPLEADOS DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL.		
Edición:02	Revisión:02	Fecha: Junio 2014	Modificación:01

POLITICA PARA ASISTENCIA REMOTA A EMPLEADOS DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

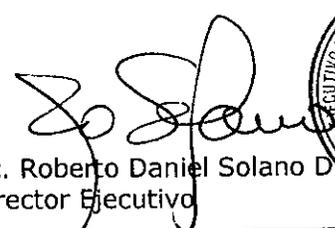
OFICINA DE COORDINACIÓN Y DESARROLLO
INSTITUCIONAL

AUTORIZÓ:



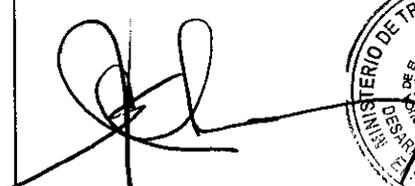

Licda. Sandra Edibel Guevara Pérez.
Ministra de Trabajo y Previsión Social.

VISTO BUENO:




Lic. Roberto Daniel Solano Durón
Director Ejecutivo

AUTORIZÓ:




Ing. Juan Francisco Sánchez.
Jefe de Unidad de Desarrollo Tecnológico.

AUTORIZÓ:




José Federico Bermúdez Vega
Jefe Oficina de Coordinación y Desarrollo
Institucional.



PAREMTPS-UDT	POLÍTICA PARA ASISTENCIA REMOTA A EMPLEADOS DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL.		
Edición:02	Revisión:02	Fecha: Junio 2014	Modificación:01



**EL MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL,
CONSIDERANDO:**

- I. Que de conformidad al Principio de Legalidad regulado en el Art. 86 inciso último de la Constitución de la República, "los funcionarios del Gobierno son delegados del pueblo y no tienen más facultades que las que expresamente les da la ley".

- II. Que para asegurar el cumplimiento de la Ley de Ética Gubernamental en su Art. 5, literal d), en el que expresa la obligación de cumplir con el Deber de Eficiencia, que se traduce en la utilización adecuada de los recursos para cumplir las funciones que le corresponden.

- III. En uso de las facultades legales conferidas en el artículo 16, numeral 3, del Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo.

- IV. Que en concordancia con lo establecido en la Política de Uso Racional de los Recursos del Estado o del Municipio, Capítulo II Art. 7, Art. 10. la máxima autoridad deberá dictar la normativa necesaria para adoptar medidas para la utilización racional del equipo electrónico disponible, tales como las siguientes: limitar el acceso a internet y eliminar sitios de entretenimiento, restringir el uso de impresoras a color, y evitar la reproducción de fotocopias e impresión de documentos para usos particulares.

PAREMTPS-UDT	POLÍTICA PARA ASISTENCIA REMOTA A EMPLEADOS DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL.		
Edición:01	Revisión:01	Fecha: Junio 2014	Modificación:

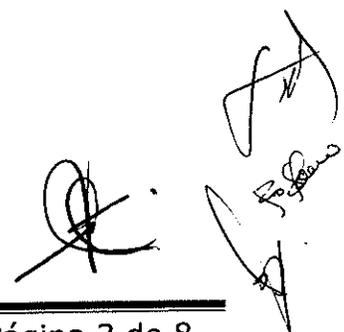
V. Que en lo referente a la conservación de los bienes institucionales y establecer mecanismos de preservación de los mismos, establecido en la Política de Uso Racional de los Recursos del Estado o del Municipio, Capitulo II, Art. 16.

VI. Que en cumplimiento a la Política de Ahorro y Austeridad del Sector Público 2013, Decreto Ejecutivo Número 18, publicado en el Diario Oficial N° 24, tomo 398, de fecha 05 de febrero del año 2013.

POR TANTO,

En uso de sus facultades legales,

SE MODIFICA Y AUTORIZA la siguiente:



PAREMTPS-UDT	POLÍTICA PARA ASISTENCIA REMOTA A EMPLEADOS DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL.	 <small>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small> EL SALVADOR <small>UNIDOS CRECEMOS TODOS</small>	
Edición:01	Revisión:01	Fecha: Junio 2014	Modificación:

**POLÍTICA PARA ASISTENCIA REMOTA A SERVIDOSRES
PÚBLICOS DEL MTPS
CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

Objetivo General.

Establecer las pautas, condiciones, responsabilidades y niveles de seguridad correspondientes al uso de herramientas de asistencia remota, siguiendo criterios de confidencialidad que permitan mejorar el servicio a las y los empleados del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

Objetivos Específicos.

Implementar medidas tendientes a garantizar servicios oportunos a las y los empleados del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, como la reducción significativa en los tiempos de atención de requerimientos, incidentes o problemas.

Ámbito de Aplicación.

La presente política será aplicable a las y los empleados que hacen uso de la red local del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, y por lo consiguiente brindarles atención remota de incidencias, en lo referente al uso y funcionalidad de su equipo o aplicaciones informáticas u otro tema relacionado al área de tecnología.

PAREMTPS-UDT	POLÍTICA PARA ASISTENCIA REMOTA A EMPLEADOS DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL.		
Edición:01	Revisión:01	Fecha: Junio 2014	Modificación:

Administración y Soporte.

La Unidad de Desarrollo Tecnológico, será la encargada de administrar el servicio de asistencia remota.

Prohibiciones.

Por ningún motivo y bajo ninguna circunstancia los Técnicos de la Unidad de Desarrollo Tecnológico deberán solicitar una conexión remota al empleado para fines que no sean estrictamente de soporte.

Un Técnico de la Unidad de Desarrollo Tecnológico deberá configurar en el escritorio de la computadora del empleado la aplicación de asistencia remota, la cual se identificará con un icono específico. El empleado no podrá eliminar o modificar bajo ninguna circunstancia el ícono de la aplicación de asistencia remota.

Los Técnicos de la Unidad de Desarrollo Tecnológico no podrán instalar otra aplicación de asistencia remota o monitoreo que no sea el Ultra VNC¹ sin la debida autorización del jefe inmediato.

Está expresamente prohibido para los técnicos de la Unidad de Desarrollo Tecnológico que copien o se adueñen de cualquier información de carácter personal (correos, contraseñas, carpetas documentos, etc.) de la computadora en la que se esté trabajando remotamente, de hacerlo se considerará como una falta grave y se tomarán las medidas correspondientes al caso.

¹ Por sus siglas en ingles Virtual Network Computing Ultra VNC, es una herramienta orientada para el Sistema Operativo Windows, la cual permite controlar cualquier equipo conectado a la red.

PAREMTPS-UDT	POLÍTICA PARA ASISTENCIA REMOTA A EMPLEADOS DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL.	 EL SALVADOR <small>UNIDOS CRECEMOS TODOS</small>	
Edición:01	Revisión:01	Fecha: Junio 2014	Modificación:

CAPÍTULO II

NORMAS GENERALES

Responsabilidades y Uso Sobre la Asistencia Remota a Empleados del MTPS

Es responsabilidad del Ministerio de Trabajo y Previsión Social a través de la Unidad de Desarrollo Tecnológico la supervisión o seguimiento del cumplimiento de la presente política.

Es responsabilidad del Jefe de la Unidad de Desarrollo Tecnológico Coordinar los Soporte Técnico, Equipo Informático, Redes y Comunicaciones, la aplicación de la presente política y vigilar su correcto cumplimiento.

Los Técnicos de la Unidad de Desarrollo Tecnológico que brinden atención remota son responsables del cumplimiento de la presente Política.

Es responsabilidad de los empleados de cada uno de las oficinas del Ministerio de Trabajo y Previsión Social que recibe asistencia remota, permanecer frente al equipo informático asignado, visualizando las acciones de soporte realizadas por cualquiera de los técnicos de la Unidad de Desarrollo Tecnológico, durante todo el tiempo del soporte.

Los empleados durante el soporte técnico se podrán mantener en comunicación con los técnicos de la Unidad de Desarrollo Tecnológico mediante una llamada telefónica o al momento de iniciar la aplicación de

PAREMTPS-UDT	POLÍTICA PARA ASISTENCIA REMOTA A EMPLEADOS DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL.		
Edición:01	Revisión:01	Fecha: Junio 2014	Modificación:

asistencia remota abrir un documento de texto para exponer el problema presentado, el técnico podrá visualizarlo y posteriormente brindar una solución.

Todo los empleados deberán tener clara la funcionalidad de esta herramienta, así como el procedimiento sobre el cual funciona, para evitar que se mal interprete el funcionamiento.

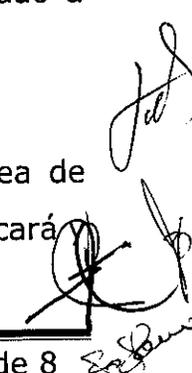
Los Técnicos de la Unidad de Desarrollo Tecnológico deberán verificar que el empleado cierre de manera correcta la herramienta de asistencia remota.

Los Técnicos de la Unidad de Desarrollo Tecnológico deberán copiar el archivo de asistencia remota en cada una de las computadoras de escritorio y portátiles de la institución.

Vía telefónica el empleado debe brindar una explicación del problema encontrado en su equipo informático a un técnico de la Unidad de Desarrollo Tecnológico, para luego iniciar la asistencia remota.

Una vez iniciada la asistencia remota el empleado y el técnico de la Unidad de Desarrollo Tecnológico deberán seguir en comunicación vía telefónica para verificar los problemas encontrados y brindar una solución, incluyendo recomendaciones y cualquier otro dato relevante que ayude al empleado a realizar un buen uso del equipo informático.

Una vez terminada la asistencia remota el empleado deberá ir al área de notificación de la barra de inicio en el escritorio de su computadora, buscará y ubicará el icono de asistencia remota y finalizará la conexión.



PAREMTPS-UDT	POLÍTICA PARA ASISTENCIA REMOTA A EMPLEADOS DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL.		
Edición:01	Revisión:01	Fecha: Junio 2014	Modificación:

DISPOSICIONES FINALES

CAPÍTULO ÚNICO

La inobservancia de lo dispuesto en esta política por parte de las y los empleados del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en la Ley de Servicio Civil.

Vigencia

Esta política entrará en vigencia una vez sea autorizada y es responsabilidad de la Unidad de Desarrollo Tecnológico su divulgación.