

MACROPROCESO

Gestión de Tecnología de la Información y Comunicación

PROCESO

Infraestructura

PROCEDIMIENTO

Soporte Técnico a la Infraestructura Tecnológica

Versión: 1 de 1

Aprobado por la Comisión Institucional de Procesos y
Procedimientos en Acta de la Sesión:

017

de fecha:

27 Setiembre 2016

Acuerdo:

3

CONTROL DE CAMBIOS

Versión:	Fecha de actualización:	Descripción del cambio:
1	27 Setiembre 2016	Emisión

Presentado por: Catalina Cabezas Bolaños
Mediante: Correo electrónico

Instancia Responsable: Departamento de Informática
de fecha: 02 Marzo 2017

Avalado por:
Jefe Instancia Responsable

Autorizado por:
Comisión Institucional de Procesos y Procedimientos

1. Introducción

i. Objetivo del proceso

Brindar soporte técnico a la infraestructura tecnológica del Ministerio a usuarios internos y externos

ii. Alcance

Los programas y órganos desconcentrados del Ministerio, que no cuentan con departamento o área de informática

2. Responsabilidades

i. Responsable del proceso

Departamento de de Informática

ii. Unidades ejecutoras

sigla	nombre
DI	Departamento de Informática
PROV	Proveedor
U	Usuario

3. Limitaciones asociados

La no aplicación y acatamiento de la política de gestión de soporte técnico

No contar con el personal requerido y las herramientas necesarias para realizar esa labor.

4. Referencias documentales

ITIL4.0 /// COBIT 5.0 // ISO 27000 // ISO/IEC 27002:2013//ISO /IEC 27001:2013

Normas técnicas para la gestión y el control de las TIC's N-2-2007-CO-DFOE



Procedimiento:

Soporte Técnico a la Infraestructura Tecnológica

Elaborado

Luis Alfaro Alvarado, Wagner Chavarria Salazar y Catalina Cabezas Bolaños

Actualización: 23/09/2016

5. Diagrama SIPOCR

Proveedores	Insumos	Proceso	Productos	Clientes / usuarios	Requerimientos del cliente
Asamblea Legislativa y Poder Ejecutivo	Normativa Aplicable	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Recibir solicitud del usuario</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Plataforma tecnológica en óptimas condiciones	Funcionarios	Atención especializada, eficiente y en corto plazo
Contraloría General de la República	Normas técnicas para la gestión y el control de las TIC's N-2-2007-CO-DFOE	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Verificar el tipo de solicitud y asignar un profesional responsable</div> <div style="text-align: center;">↓</div>			
Estandares Internacionales	ITIL4.0 /// COBIT 5.0 // ISO 27000	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Ejecuta las acciones de soporte preventivo o correctivo</div> <div style="text-align: center;">↓</div>			
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Cerrar la solicitud</div>			

7. Diagrama de Flujo

#	ACTIVIDADES						Observaciones
		J-DI	C-TIC	A-TIC	PROV	U	
1	Completar boleta de solicitud en el sistema de mesa de servicio						<p>Sistema de Mesa de Servicio (mesa de ayuda) es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todos los posibles incidentes de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las TICs.</p> <p>Ver: DI-PO-01-2014 Política de Gestión de Soporte Técnico</p> <p>Indicar contratación, número de factura y número de garantía.</p>
2	Recibir la solicitud de incidente generada por el usuario a través del Sistema.						
	El usuario ha suministrado la información requerida ?						
3	Clasificar la solicitud de acuerdo a la Política de Gestión de Soporte Técnico						
	Es un incidente con garantía de proveedor ?						
4	Comunicar al profesional que se ha presentado un incidente y requiere aplicar garantía.						
5	Trasladar al proveedor boleta de servicio con breve descripción de la situación.						
6	Recibir la solicitud de incidente que requiere garantía y proceder al avalúo.						
	Aplica garantía ?						
7	Aplicar garantía y proceder a reparar el incidente.						
8	Recibir y revisar el equipo reparado						
	El incidente fue corregido?						
9	Recibir boleta y resultados del incidente emitidos por el proveedor						
	El incidente fue corregido ?						
10	Clasificar la solicitud de acuerdo a la Política de Gestión de Soporte Técnico						
	Es un incidente sin garantía de proveedor ?						
11	Recibe incidente y procede a evaluar						

Abreviaturas:

J-DI	Jefatura, Departamento de Informática	U	Usuario
C-TIC	Coordinador, Área Tecnología de Información y Comunica	PROV	Proveedor
A-TIC	Analista, Área Tecnología de Información y Comunicación		

7. Diagrama de Flujo

#	ACTIVIDADES	UNIDADES EJECUTORAS					Observaciones
		J-DI	C-TIC	A-TIC	PROV	U	
12	Realizar mantenimiento preventivo y/o correctivo, verificar funcionamiento óptimo y emitir el informe						
13	Recibir informe de incidente, con el equipo.						
	El incidente fue corregido ?						
14	Clasificar la solicitud de acuerdo a la Política de Gestión de Soporte Técnico						
	Es por sustitución de equipo por obsolescencia?						
15	Completar boleta para baja de equipo.						Aplicar procedimiento Verificación de Inventarios
16	Asigna un nuevo equipo al usuario						Aplicar procedimiento Acceso Controlado y Verificación de Inventarios
17	Clasificar la solicitud de acuerdo a la Política de Gestión de Soporte Técnico						
	Es por dolo o negligencia por parte del usuario?						
18	Recibe incidente y procede a evaluar						
19	Redactar informe sobre el estado del equipo.						
20	Traslada informe sobre el estado del equipo.						
21	Comunicar al Viceministro Administrativo						El viceministro Administrativo procede conforme a la Ley. Se envía copia a Asesoría Jurídica, Proveduría Institucional, jefatura del usuario y al usuario responsable del bien que el equipo a sufrido daño por dolo o
22	Recibir Boleta de Servicio junto con equipo.						
	El incidente fue corregido ?						
23	Cerrar solicitud						

Abreviaturas:

J-DI	Jefatura, Departamento de Informática	U	Usuario
C-TIC	Coordinador, Área Tecnología de Información y Comunicación	PROV	Proveedor
A-TIC	Analista, Área Tecnología de Información y Comunicación		