

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: TIC-PRO-001
		Revisión: 000
	Procedimiento Solicitud de Soporte	Fecha Vigencia: 18/11/2021
		Página 1 de 9

PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE SOPORTE

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: TIC-PRO-001
		Revisión: 000
	Procedimiento Solicitud de Soporte	Fecha Vigencia: 18/11/2021
		Página 2 de 9

CONTENIDO

I.	OBJETIVOS	3
II.	ALCANCE.....	3
III.	RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES.....	3
IV.	NORMATIVA APLICABLE	3
V.	DEFINICIONES, SIGLAS Y ABREVIATURAS	4
VI.	DESARROLLO.....	5
	i. Diagrama de flujo	5
	ii. Procedimiento.....	6
VII.	REGISTROS ASOCIADOS.....	8
VIII.	ANEXOS	8
IX.	CONTROL DE CAMBIOS	9
X.	AUTORIZACIONES.....	9

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: TIC-PRO-001
		Revisión: 000
	Procedimiento Solicitud de Soporte	Fecha Vigencia: 18/11/2021
		Página 3 de 9

I. OBJETIVOS

Recibir los requerimientos solicitados por los usuarios.

II. ALCANCE

Desde la recepción de los requerimientos y registro en el sistema de información hasta la asignación del requerimiento al técnico correspondiente.

III. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Proceso	Responsabilidades
Gestión de TI	<p>Establecer los lineamientos necesarios para el cumplimiento de los procesos de TI.</p> <p>Actualizar y modificar el procedimiento cuando sea necesario</p> <p>Comunicar a los procesos involucrados los lineamientos establecidos.</p>
Líderes de Procesos	Llevar a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento

IV. NORMATIVA APLICABLE

- ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- ISO 37001:2016 Sistemas de gestión antisoborno — Requisitos con orientación para su uso

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: TIC-PRO-001
		Revisión: 000
	Procedimiento Solicitud de Soporte	Fecha Vigencia: 18/11/2021
		Página 4 de 9

V. DEFINICIONES, SIGLAS Y ABREVIATURAS

a. Definiciones

Control de la información documentada: Uso y manejo de documentos, con respecto a la eficacia y eficiencia de la organización, contemplando la funcionalidad (velocidad de procesamiento), facilidad de uso, recursos necesarios, congruencia con la política y objetivos institucionales; requisitos e interacción con las partes interesadas del proceso.

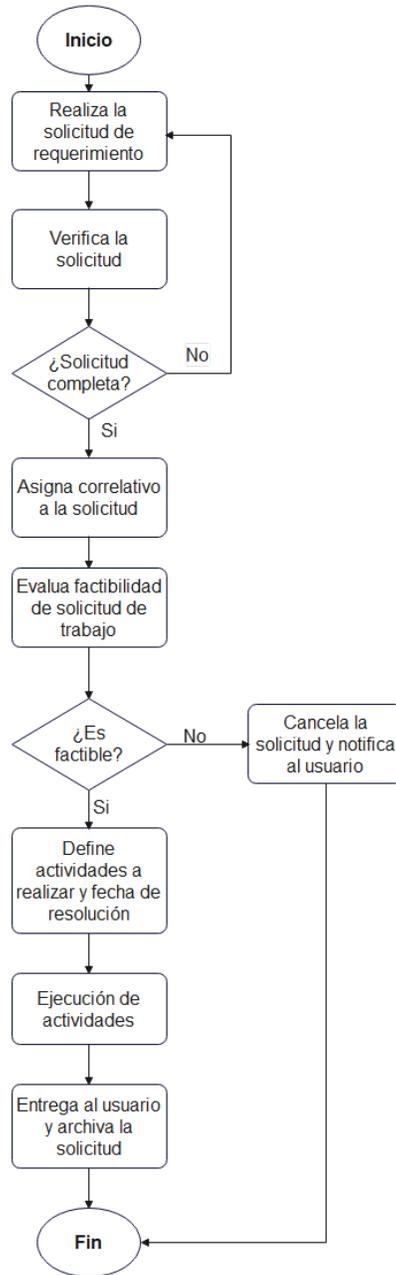
Documento: Información y el medio en el que está contenida.

Información documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

Información: Datos que poseen significado.

VI. DESARROLLO

i. Diagrama de flujo



	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: TIC-PRO-001
		Revisión: 000
	Procedimiento Solicitud de Soporte	Fecha Vigencia: 18/11/2021
		Página 6 de 9

ii. Procedimiento.

N°	TIPO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Realizar la solicitud de requerimiento.	Solicitante - Líder de Proceso - Técnico de Soporte	INICIO El solicitante prepara solicitud de acuerdo con la guía de llenado en el registro Solicitud de trabajo y la remite a la unidad de soporte técnico.
2	Verifica solicitud	Técnico de soporte	Recibe y revisa la Solicitud de trabajo, según formato vigente, verificando las firmas correspondientes de autorización de la unidad solicitante.
a)	¿Solicitud Completa?		Si la solicitud está completa continúa en actividad "Asignacion de correlativo a solicitud"
3	Asignacion de correlativo a solicitud	Técnico de soporte	Asigna correlativo escribiéndolo en la solicitud.
4	Evaluar factibilidad de solicitud de trabajo.	Técnico de soporte	Evalúa la factibilidad de la solicitud de trabajo. En el campo de aceptación firmará e indicará la fecha de compromiso de finalización del requerimiento, escribirá el/los nombres del(os) asignado(s) a realizar la solicitud y la acción que corresponde según el caso; caso contrario de no ser factible deberá escribir el motivo del rechazo y firmará

5	¿Es factible?		Si es factible continúa actividad "Definir actividades a realizar y fecha de resolución " caso contrario pasa a la actividad "Cancelar la solicitud y notificar al usuario"
6	Definir actividades a realizar y fecha de resolución	Técnico de soporte	Se definen las actividades a realizar se designa a quien las realizará y se define la fecha de resolución, lo anterior se escribe en la solicitud.
7	Ejecución de actividades	Técnico de soporte	Se materializan las actividades definidas para luego pasar a la actividad de "Entrega al usuario".
8	Cancela solicitud y notifica al usuario.	Técnico de soporte - Usuario	Cuando la solicitud no es factible registra el motivo por el cual se está rechazando, escribiendo el motivo para posteriormente notificar al usuario.
9	Entrega al usuario archivar solicitud	Técnico de soporte - Usuario - Solicitante	Se realiza la entrega al usuario de lo solicitado <ul style="list-style-type: none"> • Al usuario firma de recibido • Se archiva la solicitud. <p>FIN</p>

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: TIC-PRO-001
		Revisión: 000
	Procedimiento Solicitud de Soporte	Fecha Vigencia: 18/11/2021
		Página 8 de 9

VII. REGISTROS ASOCIADOS

TIC-FOR-001 REV000 FORMATO DE SOLICITUD DE TRABAJO

VIII. ANEXOS

TIC-FOR-001 REV000 FORMATO DE SOLICITUD DE TRABAJO

	FORMATO DE SOLICITUD DE TRABAJO	Código	TIC-FOR-001
		Revisión	000
		Vigente a partir de	18/11/2021
GERENCIA DE TI		Correlativo GTI: _____	
I. Solicitante			
Fecha: _____	Nombre y Firma de Solicitante: _____		
Unidad Solicitante: _____	Nombre y Firma de Gerente/Jefe: _____		
Para cuando se solicita: _____	Nombre y Firma de VoBo (de ser necesario): _____		
II. Clasificación			
		A. Accesos	
Usuario:	<input type="checkbox"/> Nuevo	<input type="checkbox"/> Modificación	
Servicios:	<input type="checkbox"/> Acceso Temporal	Tipo Servicio:	Periodo Desde: Hasta:
	<input type="checkbox"/> Red	<input type="checkbox"/> Sistemas	<input type="checkbox"/> Correo Interno
			<input type="checkbox"/> Correo Externo
			<input type="checkbox"/> Internet
		B. Desarrollo/Mantenimiento de Aplicaciones	
Nombre del Sistema: _____	<input type="checkbox"/> Desarrollo de Nueva aplicación		
<input type="checkbox"/> Implementación de nuevas funcionalidades	<input type="checkbox"/> Corrección de errores		
C. Dotación y Mantenimiento de Hardware y Software			
<input type="checkbox"/> Instalación de Equipo	<input type="checkbox"/> Instalación de Software	<input type="checkbox"/> Compra de Software	
Compra de Equipo: <input type="checkbox"/>	Aparato Telefónico: <input type="checkbox"/>	PC: <input type="checkbox"/>	Portátil: <input type="checkbox"/> Otros(Especificar): _____
D. Servicios			
Nombre del Sistema: _____			
<input type="checkbox"/> Levantar Validaciones	<input type="checkbox"/> Corrección por Error de Usuario	<input type="checkbox"/> Actualización de Datos	<input type="checkbox"/> Reporte Temporales
<input type="checkbox"/> Otros: _____			
<input type="checkbox"/> Red	<input type="checkbox"/> Gestión de Carpetas	<input type="checkbox"/> Punto Red/UPS	<input type="checkbox"/> Otros: _____
III. Detalle de la Solicitud			
1 _____			
2 _____			
IV. Justificaciones			
1 _____			
V. Para uso exclusivo de la Gerencia de TI			
Nombre y Firma del Gerente/Jefe: _____	Analizó (Nombre y Firma): _____		
<input type="checkbox"/> ACEPTADA	Para cuando se acordó: _____	<input type="checkbox"/> RECHAZADA	Motivo del Rechazo: _____
VI. Fecha de Reprogramación			
Fecha y Hora: _____	Firma: _____	Motivo de la Reprogramación: _____	
VII. Programación y Asignación de Responsables			
Asignado a	Tarea	Día y Hora de Inicio	Día y Hora de Finalización
Horas Promedio Efectivas Utilizadas			
1			
2			
3			
4			
5			
Acciones técnicas tomadas: _____			
VIII. Entregado a Usuario		IX. Recibido a Conformidad por el Usuario	
Fecha y Hora: _____	Firma: _____	Fecha: _____	Firma: _____
X. Control de Calidad del Servicio Prestado			
Favor califique y comente el servicio brindado: <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo			

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: TIC-PRO-001
		Revisión: 000
	Procedimiento Solicitud de Soporte	Fecha Vigencia: 18/11/2021
		Página 9 de 9

IX. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambios
000	18/11/2021	Creación inicial del documento.
001		
002		

X. AUTORIZACIONES

	Nombre	Fecha
Elaborado por	Gerente de TI	18/11/2021
Revisado por	Gerente de Calidad	18/11/2021

Autorización	JUNTA DIRECTIVA	29/11/2021	Punto de acta n° <u>XI</u> Sesión <u>01/2021</u> .
--------------	-----------------	------------	---