

CORSAIN

Corporación Salvadoreña de Inversiones

Gerencia Administrativa

Unidad de Planificación Estratégica y Seguimiento de Gestión

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CORSAIN.

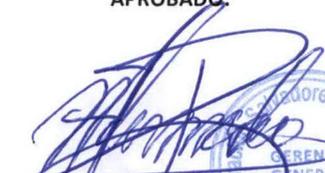
PROCEDIMIENTO: PRESTACION DE SERVICIOS Y PRODUCTOS INFORMATICOS

APROBADO:




Licda. Violeta Isabel Saca Vides.
Director Presidente.

APROBADO:




Licdo. Marcos Antonio Alvarado.
Gerente General

REVISO:



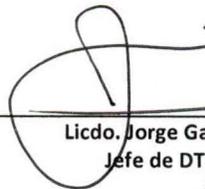

Licda. Marleny Arevalo.
Gerente Administrativa.

REVISO:



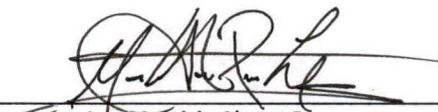

Ing. José Arturo Perdomo Guerrero.
Coordinador de Planificación Estratégica y Seguimiento
de Gestión.

REVISO:




Licdo. Jorge García
Jefe de DTI

ELABORO:




Ing. Mauricio Alonso Preza
Técnico Departamento de
Tecnología de la Información

NOTIFICACION DE DEROGACIÓN DE DOCUMENTOS.

CAMBIOS REALIZADOS AL DOCUMENTO	CAMBIOS REALIZADOS A FORMULARIOS	MOTIVO DEL CAMBIO
<p>Unificación de Documentos de OFA y Puerto CORSAIN.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Creación de Cuentas de correo. 2. Soporte Técnico de Hardware. 3. Soporte Aplicaciones del Ministerio de Hacienda. 4. Administración de base de datos. 5. Creación y Actualización de Páginas WEB. 6. Administración de Correo Electrónico. 7. Digitalización de Documentación. 8. Indización de Documentación. 9. Administración de Servicios de Internet 10. Mantenimiento preventivo de Hardware y software. 11. Creación y modificación de software Interno. 12. Adquisición de Software y/o Hardware. 13. Solicitud de Documentación para digitalización. 	<p>Hace referencia al documento: PRESTACION DE SERVICIOS Y PRODUCTOS INFORMATICOS HELPDESK.</p> <p>En Anexos se toma en cuenta las siguientes categorías.</p> <p>9.1 Categoría de incidencias de Helpdesk</p> <p>1.0 Acceso a sistemas, servicios o recursos de tecnología.</p> <p>1.5, 1.6 y 1.7 Servicios de Internet.</p> <p>1.14. Digitalización de documentos.</p> <p>2.0 Cableado de red de datos y/o telefonía.</p> <p>3.0 Solicitud de suministros o consumibles.</p> <p>4.0 Correo Electrónico.</p> <p>4.1 Creación de Cuenta de correo.</p> <p>5.0 Equipos (hardware)</p> <p>5.2 Mantenimiento/repación de equipos (Correctivo).</p> <p>5.3 Mantenimiento preventivo de equipos.</p>	<p>Se unificaron los procedimientos mencionados en la notificación de derogación de documento y se creó un nuevo documento denominado: Procedimiento Prestación de Servicios y Productos Informáticos. Y se cambió codificación de MPP a P DTI PA 0401.</p>



 <p>CORSAIN Corporación Salvadoreña de Inversiones</p>	<p>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>PROCEDIMIENTO PRESTACION DE SERVICIOS Y PRODUCTOS INFORMATICOS</p>	<p>CODIGO: P DTI PA 0401</p>
		<p>REVISION: 03</p>
		<p>FECHA : OCT/2016</p>

PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y PRODUCTOS INFORMÁTICOS.

1. OBJETIVO.

Establecer el método para facilitar la prestación de servicios y/o productos informáticos de calidad, orientados a satisfacer las necesidades a través del sistema de la mesa de ayuda (Helpdesk) para nuestros clientes internos, con el propósito de contribuir al logro de los objetivos organizacionales de una manera eficaz y eficiente.

2. AMBITO DE APLICACIÓN.

Estos procedimientos aplican para todos los empleados o personal contratado por servicios personales o profesionales, que realice actividades en beneficio de CORSAIN y que requiera del acceso o uso de cualquiera de los productos y/o servicios informáticos que brinda el Departamento de Tecnología de la Información.

3. LEGISLACIÓN Y NORMAS APLICABLES:

- Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Corporación
- Reglamento relativo al Registro e Inventario de las Licencias de Programas de Ordenador
- Reglamento para uso y control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Entidades del Sector Público.
- Política Informática de CORSAIN.

4. DEFINICIONES:

Base de Datos: Es un conjunto de información que está almacenada en forma sistemática, de manera tal que los datos que la conforman puedan ser utilizados en forma fragmentada cuando sea necesario.

DBMS: Por sus siglas en inglés (Data Base Manager System), es un sistema manejador de base de datos.

DTI: Departamento de Tecnología de la Información de CORSAIN.

Equipo Informático: Componente físico para la realización del trabajo, por ejemplo, computadores, impresores, escáner o equipo activo de red.

Helpdesk: (Mesa de ayuda) Es una plataforma integral de servicios que ofrece la posibilidad de gestionar y solucionar las posibles incidencias, solicitudes y/o atención de requerimientos relacionados con las tecnología de la información y comunicaciones. El sistema es administrado



por personal técnico del Departamento de Tecnología de la Información de CORSAIN.

Incidencia: Solicitud de servicio, caso o situación que requiera la atención o ayuda por parte de un técnico del Departamento de Tecnología de la Información de CORSAIN.

Estados de las incidencias en la Mesa de Ayuda (Helpdesk): Estatus en que puede encontrarse la incidencia. Los cuales pueden ser: Nueva (Nueva), En curso (Asignada), En espera (Aun no asignada), Cerrada (Resuelta) y Cerrada (No resuelta).

Indicador: Son puntos de referencia que brindan información cualitativa y cuantitativa, conformada por uno o varios datos; que se constituyen por percepciones, números, hechos o medidas que permitan seguir el desenvolvimiento de un proceso y su evaluación relacionada con el mismo.

Internet: es un conjunto descentralizado de servidores y redes de comunicación interconectadas que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, lo cual garantiza que las redes físicas heterogéneas que la componen funcionen como una red lógica única de alcance mundial.

Red de datos cableada: Se refiere a la forma de conexión que se utiliza para conectar: computadoras, servidores, telefonía IP y librerías. Estas conexiones varían según su forma pero no así en el tipo de comunicación que pasan por ellos, como por ejemplo: protocolos, servicios, e internet.

Red de datos inalámbricas: red en la que dos o más terminales, se basan en un enlace que utiliza ondas electromagnética (radio e infrarrojo) en lugar de cableado estándar. Se divide por distintas categorías:

- Red de área personal inalámbrica (WPAN).
- Redes de área metropolitana inalámbrica (WMAN).
- Red de área local inalámbricas (WLAN).
- Redes de área extendida inalámbricas (WWAN).

Servicio informático: Servicios relacionados a las tecnologías de información y comunicación para el desempeño de las labores diarias; por ejemplo: correo electrónico, navegación por Internet, acceso a bases de datos y aplicaciones, entre otros.

Suministro: Abastecimiento de productos o consumibles, que necesitan los usuarios para sus tareas realizar tareas diarias.

VPN: (*Virtual Private Network*) permite crear una conexión segura a otra red a través del Internet. Al conectar cualquier dispositivo a un VPN, este actúa como si estuviese en la misma red y todo el tráfico de datos se envía de forma segura a través del VPN.

5. LINEAMIENTOS.

SERVICIOS TECNOLÓGICOS BRINDADOS

El Departamento de Tecnología de la Información es el encargado de brindar servicios y/o productos informáticos de calidad, orientados a satisfacer las necesidades de los usuarios, las cuales son canalizadas a través del sistema de la mesa de ayuda (Helpdesk). El listado de dichos servicios se detalla a continuación:

No.	SERVICIOS
1.	Antivirus
2.	Telefonía fija y móvil
3.	Internet
4.	Correo Electrónico
5.	Base de datos
6.	Carpetas compartidas
7.	Digitalización
8.	Docushare
9.	Intranet
10.	Sitio Web
11.	VPN
12.	Red de datos cableada
13.	Red de datos inalámbrica
14.	Mesa de Ayuda o Helpdesk
15.	Sistemas de Información
16.	Servicio de respaldos
17.	Soporte técnico para mantenimiento correctivo o preventivo de hardware y software.



6. INDICADORES

Se tomarán las mediciones de manera mensual, mediante un volcado de la base de datos registrada en el Helpdesk hacia un archivo Excel, el cual proporcionará datos acerca de las incidencias recibidas, atendidas o pendientes; obteniéndose como mínimo el siguiente detalle:

- ✓ Fecha de apertura de la incidencia
- ✓ Fecha de asignación de la incidencia
- ✓ Dependencia y usuario solicitante
- ✓ Tipo de la incidencia
- ✓ Seguimiento o tareas adicionales
- ✓ Fecha de cierre de cada incidencia.



Los indicadores que se utilizarán para analizar la gestión que realiza el DTI mensualmente, en el tema de servicios o productos informáticos que se brindan, serán los siguientes:

✓ Efectividad en atención de incidencias

Para determinar la efectividad en atención de incidencias al usuario, se obtiene el siguiente indicador:

$$I1 = \frac{\Sigma \text{Incidencias resueltas}}{\Sigma \text{Incidencias recibidas}} * 100$$

✓ Efectividad en los plazos establecidos para resolver incidencias

Para determinar la efectividad de los plazos con los que el DTI resuelve las solicitudes que se reciben a través del Helpdesk, se obtendrá el siguiente indicador:

Términos:

Fa: fecha y hora de apertura de la incidencia

Fc: fecha y hora de cierre de la incidencia

Tp: tiempo o plazo propuesto para resolver cada tipo de incidencia

Te: tiempo empleado para resolver cada incidencia, en donde: $Te = Fc - Fa$

Por cada incidencia atendida y resuelta en el mes, se realizará el siguiente análisis:

$Si Te \leq Tp \Rightarrow \text{Caso_exitoso}$

$Sino \Rightarrow \text{Caso_no_exitoso}$

El indicador se obtendrá de la siguiente forma:

$$I2 = \frac{\Sigma \text{Caso_exitoso}}{\Sigma \text{Numero_Casos_Atendidos}} * 100$$

Nota: Para la generación de este indicador, se excluirán los tipos de incidencias cuyo tiempo para resolverla no es posible definir.

✓ Dependencias con mayor cantidad de incidencias reportadas en el mes.

Se elaborará el reporte de las 5 dependencias con el mayor número de incidencias ingresadas en el mes.

✓ Tipos de incidencias más frecuentes.

Se elaborará el reporte de los 5 tipos con mayor número de incidencias ingresadas en el mes.



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTO PRESTACION DE SERVICIOS Y PRODUCTOS INFORMATICOS

CODIGO: P DTI PA 0401

REVISION: 03

FECHA : OCT/2016

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: PRESTACION DE SERVICIOS Y PRODUCTOS INFORMATICOS.

CODIGO P DTI PA 0401		PRESTACION DE SERVICIOS Y PRODUCTOS INFORMATICOS.	
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
1.	Usuario Solicitante	Elabora solicitud de servicio mediante el registro de la incidencia en el sistema Helpdesk de CORSAIN, ingresando en el navegador de su preferencia la siguiente dirección: http://helpdesk.corsain.local	Pantallas de Visualización en Helpdesk.
2.	Jefe DTI/Personal Técnico del DTI	Asigna solicitud acuerdo a la disponibilidad del recurso humano del Departamento; prioridad; o la afinidad de la solicitud de acuerdo a las funciones del técnico al que se le asigna la incidencia.	
3.	Personal Técnico del DTI	Completa los datos de la incidencia, se revisan los datos requeridos en el Helpdesk.	
4.	Jefe DTI/Personal Técnico del DTI	Analiza si el servicio o producto solicitado se puede brindar con recursos existentes A: Se Brinda el servicio o producto pasa a paso 7. B: Se gestiona adquisición externa de servicio o producto pasa a paso 5.	
5.	Jefe DTI/Personal Técnico del DTI	Requiere autorización del Gerencia Correspondiente para la solicitud recibida. A: Jefe Autoriza adquisición externa pasa paso 6. B: Jefe no Autoriza regresa paso 9.	
6.	Jefe DTI/Personal Técnico del DTI/ Usuario solicitante	Registra seguimientos de incidencia y asigna tareas, incluyendo adquisición de servicio mediante procesos establecidos. Si estas presentan casos especiales para su culminación; se detallarán por medio del Helpdesk. El seguimiento podrá ser registrado tanto por el técnico a cargo de la incidencia o el usuario solicitante del servicio.	Pantallas de Visualización en Helpdesk o Reporte a Jefatura.
7.	Jefe DTI/Personal Técnico del DTI	Atiende Solicitud del usuario: A: Se atiende solicitud pasa paso 8. B: No se atiende solicitud pasa paso 9.	
8.	Personal Técnico del DTI	Si se atiende la solicitud del usuario: Se cuenta con los recursos necesarios para atender la solicitud, se facilitara los servicios requeridos o brindara los productos que el usuario haya requerido.	



9.	Jefe DTI/Personal Técnico del DTI	No se atiende la solicitud del usuario: Delimita la asignación y la solución más factible en costo-beneficio, DTI realizara un análisis de las opciones para la resolución de la solicitud y notificara por correo electrónico.
10.	Personal Técnico del DTI	Cierra la incidencia ingresada por el usuario. Se informará por medio de seguimiento en el Helpdesk el estado de la incidencia (Cerrada-resuelta, o Cerrada-no resuelta). Se remite notificación por medio de correo electrónico enviado automáticamente por el Helpdesk.
11.	Usuario que ingresó la incidencia (Opcional)	Acepta o rechaza el resultado del servicio. El usuario deberá de dar por aceptado o rechazado la solución del servicio.
		Fin.

8. DOCUMENTOS Y FORMULARIOS UTILIZADOS Y GENERADOS.

- Plataforma Helpdesk.
- Reporte de incidencias resueltas, en espera, no resueltas.



9. ANEXOS.

9.1 Categorías de Incidencias en el Helpdesk.

No.	CATEGORÍA	TIEMPO MÁXIMO PARA RESOLVER (HORAS HÁBILES)	OBSERVACIONES
0	Sin categoría.	N/A	No deberán existir incidencias bajo esta categoría. Deberán asociarse a un tipo existente o solicitar la creación de un nuevo tipo. Si hubiera una incidencia sin categoría el técnico encargado de la ejecución deberá colocarle una categoría a la solicitud.
1	Acceso a sistemas, servicios o recursos de tecnología.		
1.1	Crear carpetas compartidas.	0.30	Se deberán detallar los usuarios que tendrán acceso; así como también los derechos que tendrá cada uno: lectura y/o escritura.
1.2	Dar acceso a carpetas compartidas.	0.30	Se requerirá la autorización del Gerente Correspondiente. Se deberá detallar el tipo de acceso que tendrá el usuario: lectura y/o escritura.
1.3	Docushare.	2	Se requerirá la autorización de la Gerencia responsable de la información registrada en Docushare y se dará acceso únicamente de consulta.
1.3	Helpdesk.	0.30	Acceso al servicio.
1.4	Impresores en red.	0.30	Acceso a usuarios a impresor.
1.5	Internet.	0.30	Se requerirá la autorización de Presidencia. Deberá explicarse el objetivo para solicitar acceso a este servicio. En el caso de requerirse autorización, la medición del tiempo de atención iniciará una vez haya sido dada dicha autorización.
1.6	Internet (Personal Externo).	1	La solicitud deberá ser ingresada por la Gerencia correspondiente que atiende al personal externo y se le dará acceso temporal a red inalámbrica de invitados "CORSAIN-GUEST".
1.7	Sitio Intranet.	1	Para acceso a carpetas privadas.
1.8	Sistema de control de Contratos.	24	La solicitud deberá ser remitida por UACI y aprobada por el Jefe de DTI.
1.9	Telefonía Fija.	4	Se requerirá la autorización de Presidencia.



No.	CATEGORÍA	TIEMPO MÁXIMO PARA RESOLVER (HORAS HÁBILES)	OBSERVACIONES
1.10	VPN.	2	El DTI analizará si se justifica brindar el servicio requerido, el cual será habilitado con previa autorización de Presidencia. En la solicitud deberá explicarse el objetivo para solicitar acceso a este servicio.
1.11	VPN SAFI.	6	La solicitud deberá ser remitida por UFI y aprobada por el Jefe de DTI.
1.12	Sistemas o aplicaciones empresariales.	2	Se deberá detallar el sistema o aplicación para la que se solicita el acceso. Se requerirá la autorización la Gerencia correspondiente, o del administrador funcional del sistema/aplicación. Se deberá detallar el nivel de usuario y opciones a las que tendrá acceso.
1.13	Servicio de Video-Conferencia	2	Se harán las respectivas conexiones por medio de software para realización de Video - Conferencia.
1.14	Digitalización de documentos.	2	Se atenderán únicamente documentos cuya cantidad de páginas sobrepase las 75 páginas. En caso contrario, el solicitante deberá utilizar equipos auxiliares disponibles para digitalización.
2	Cableado de red de datos y/o telefonía.		
2.1	Cambio en configuración de extensión telefónica.	1	Se refiere a cambios en la configuración o permisos habilitados para la extensión. Se requerirá la autorización de Presidencia.
2.2	Nuevo punto de red/extensión.	8	Se requerirá la autorización de Presidencia. Se detallará si se requerirá compra de materiales y el técnico que realiza el trabajo.
2.3	Revisión de punto de red/extensión.	8	Se revisara extensión para ver si hay daños; además se detallará si se requerirá compra de materiales, si la extensión fue dañada por alguna de las siguientes razones: desastres naturales, percance o intencional.
2.4	Revisión de aparato telefónico.	4	Se revisara aparato telefónico haciendo pruebas con otros teléfonos, cables o directamente a la planta. Se determinará si el aparato telefónico fue dañado por alguna de las siguientes razones: desastres naturales, percance o intencional.
2.5	Traslado de punto de red/extensión.	4	Se requerirá la autorización de Presidencia.

No.	CATEGORÍA	TIEMPO MÁXIMO PARA RESOLVER (HORAS HÁBILES)	OBSERVACIONES
3	Solicitud de suministros o consumibles		
3.1	Cartuchos de tóner.	0.30	Se proporcionarán suministros si DTI los tuviera en existencia. De lo contrario, se solicitará que cada área o departamento gestione vale de caja chica para la compra del consumible.
3.2	Cartuchos de tinta.	0.30	Se proporcionarán suministros si DTI los tuviera en existencia. De lo contrario, se solicitará que cada área o departamento gestione vale de caja chica para la compra del consumible.
3.3	CD's / DVD's.	0.30	Sera entregado por Técnico de DTI
3.4	Kit de limpieza.	1	Sera Proporcionado por Técnico de DTI
4	Correo electrónico.		
4.1	Creación de cuenta de correo.	1	El acceso a este servicio deberá ser solicitado por la Gerencia Correspondiente. Se deberá detallar la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> • Cargo del empleado • Nombre completo • Alguna observación especial (en caso de que sea por servicios prestados o el correo sea temporal).
4.2	Cambio de contraseña.	0.20	Se requerirá cambio de contraseña cuando sea por: <ul style="list-style-type: none"> • Bloqueo de equipo • Sospechas de violación de seguridad (consultar con jefe inmediato y DTI) • Por olvido del usuario.
4.3	Respaldo/restauración de archivo de correos (PST).	16	Se requerirá autorización de Gerencia Correspondiente. Para el caso de restauración, se requerirá elaboración del formato para restauración de Archivos; Ver Plan Integral de Respaldos documento anexo en el cual detallará el motivo de la restauración, firmando el solicitante, el técnico que ejecutará la restauración y el jefe de DTI para aprobación de dicha acción.



No.	CATEGORÍA	TIEMPO MÁXIMO PARA RESOLVER (HORAS HÁBILES)	OBSERVACIONES
4.4	Revisión de cuenta de correo.	2	Se realizará una revisión de la cuenta de correo en el servidor o en el archivo pst local. Por los siguientes motivos: <ul style="list-style-type: none"> • Tardanza en envío y recepción de correos. • Ruta perdida de correo hacia el servidor.
5	Equipos (hardware)		
5.1	Instalación de equipo.	8	Se requerirá autorización previa para la instalación de equipo por parte de la Gerencia correspondiente. Se revisará si las características del equipo cumplen con las normas de instalación de equipos.
5.2	Mantenimiento/repación de equipos (Correctivo)	6	Ver procedimiento de mantenimiento preventivo o correctivo de equipo informático. El tiempo de atención dependerá de la disponibilidad de los repuestos o de la garantía del equipo en el caso de reparación.
5.3	Mantenimiento preventivo de equipos	1	Ver procedimiento de mantenimiento preventivo o correctivo de equipo informático.
5.4	Revisión de equipo.	4	Ver procedimiento de mantenimiento preventivo o correctivo de equipo informático.
5.5	Traslado de equipo.	8	Se requerirá autorización previa para la instalación de equipo por parte la Gerencia correspondiente.
6	Respaldos o restauración de información		
6.1	Restauración de respaldos.	16	Se requerirá la elaboración de la hoja de restauración, en la cual se detallará el motivo de la restauración y la previa autorización de Gerencia Correspondiente.
6.2	Traslado de información.	16	Se requerirá la previa autorización de Gerencia correspondiente.
6.3	Solicitud de respaldo.	16	Se requerirá una explicación ya sea por cambio de equipo, o extravío de información dentro del equipo.

No.	CATEGORÍA	TIEMPO MÁXIMO PARA RESOLVER (HORAS HÁBILES)	OBSERVACIONES
7	Software		
7.1	Instalación de licencia de software.	8	Se realizará tomando en cuenta la normativa establecida por el DTI para estos casos, la disponibilidad de licencias y contando con la previa autorización de la Gerencia correspondiente. El DTI hará la evaluación técnica respectiva de la solicitud.
7.2	Adquisición de Software.	N/A	Se tendrá que ajustar al tiempo que tarde el proveedor en suministrar dicho pedido.
7.3	Desinstalación de licencia software.	8	Se requerirá autorización previa para la desinstalación de licencia por parte de la Gerencia correspondiente.
7.4	Revisión de software.	8	Se realizara por Técnico de DTI y se corregirá si hubiese problemas o una reinstalación del mismo.
8	Administración de Usuarios de Dominio.		
8.1	Creación de usuario.	1	La creación del usuario deberá ser solicitado por la Gerencia correspondiente. Se requerirán los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del empleado • Cargo • Extensión telefónica (si posee)
8.2	Baja de usuario.	1	Se dará de baja a un usuario con previa autorización de Presidencia y/o Gerencia correspondiente.
8.3	Cambio de contraseña.	0.20	Se cambiará la contraseña por los siguientes motivos: <ul style="list-style-type: none"> • Olvido • Bloqueo • Por sospecha de que otro usuario la conozca.
8.4	Desbloqueo de usuario.	0.20	Se podrá solicitar vía telefónica o Helpdesk desde otra computadora; el desbloqueo de usuario conlleva la actualización de la contraseña.
8.5	Revisión de Usuario.	2	Si el usuario tiene problemas con accesos y recursos del dominio



No.	CATEGORÍA	TIEMPO MÁXIMO PARA RESOLVER (HORAS HÁBILES)	OBSERVACIONES
9.0	Préstamo de equipo.	6	Se deberá explicar el motivo y tiempo que se requiere el equipo en calidad de préstamo. También especificar qué tipo de equipo quieran solicitar. Dependiendo a las existencia que se tengan.
10.0	Acceso a puertos USB y dispositivos ópticos.	4	Se requerirá autorización previa de Presidencia. El tiempo de atención se contará a partir de que se obtenga la autorización señalada.
11.0	Traslado de información a dispositivos portátiles (USB) o discos CD/DVD	2	La solicitud debe ser hecha por la Gerencia Correspondiente.
12.0	Servicios de Teléfonos móviles		
12.1	Revisión de terminal	1	Se revisara dispositivo por cualquier falla de hardware, se notificará al proveedor y se elaborará reporte respectivo para la posterior reparación de la terminal.
12.2	Configuración de terminal	1	Se revisara el sistema por problemas en software y actualizara (Si lo requiere).
12.3	Respaldo de Terminal	2	Se hará respaldo de información en caso de cambio o actualización de sistema.
12.4	Restauración de terminal	3	Se restaurará dispositivo de fábrica cuando pase a otra persona o si a criterio del DTI así lo recomendando por alguna falla del dispositivo.
13.0	Apoys varios.	N/A	Se utilizará esta categoría en los casos en que el tipo de la incidencia no esté contemplado en este catálogo.
14.0	Sistema de información		
14.1	Adquisición/Desarrollo/Modificación de sistemas de información o aplicaciones	N/A	El tiempo de atención, dependerá del tipo de requerimiento solicitado.

