



Gobierno de la República de El Salvador

**PROCEDIMIENTO – MANTENIMIENTO,
SOPORTE TECNICO, ADMINISTRACION DEL
EQUIPO Y RESPALDO DE LA INFORMACION**



Procedimiento – Mantenimiento, Soporte Técnico, Administración de Equipos y Respaldo de la Información.

Proceso:	Tecnología
Sub proceso:	Infraestructura de Tecnología





1. GENERALIDADES

1.1 Objetivo

Establecer las actividades a seguir para el mantenimiento correctivo y preventivo, el soporte técnico a usuarios, la administración de los equipos físicos y el respaldo de información, que se van generando dentro de la institución, definiendo los insumos y responsables, verificando la relación que poseen cada uno de ellos en la buena ejecución que se puede brindar y que se encuentren claramente definidos.

1.2 Base legal

Este procedimiento se basa legalmente para la realización de las actividades en:

- Instructivo del Sistema de la Gestión de la Seguridad de la Información de FOSAFFI.
- Mapa de Procesos Institucionales de primer nivel, autorizado en Sesión CA-49 /2017 del 14 de diciembre de 2017.

1.3 Ámbito de aplicación (alcance)

El establecimiento de dicho procedimiento está diseñado para poder definir las actividades que competen en la realización del mantenimiento correctivo y preventivo, así como el de los soportes técnico que se les brindan a los usuarios, la administración de los equipos físicos y el respaldo de información que se ejecuta, determinando el inicio de dichas actividades como la solicitud de un requerimiento, así como el final que compete en la entrega de un producto o servicio del buen funcionamiento del equipo dentro de la institución.

1.4 Definiciones

Mantenimiento: Son las acciones que se llevan a cabo para mantener un equipo o sistema en buen funcionamiento, realizando las mejoras necesarias para poder evitar futuras fallas dentro del funcionamiento del equipo o sistema.

Libre Gestión: es el procedimiento que se ejecuta para poder adquirir un bien o servicio en la institución, que genera dentro de ella un beneficio y que es relativo a las necesidades que surgen dentro de la institución.

Ofertantes: son todos aquellos posibles proveedores del servicio que van a cubrir la necesidad dentro de la institución.

Respaldo de Información: Es el reguardo que se realiza de la información competente al negocio o generada dentro de la instalaciones, para poder tener un respaldo de la información se ha generado en un cierto periodo de tiempo.





Soporte Técnico: Es la acción que se genera de un servicio por medio del cual se proporciona asistencia a los usuarios sobre un requerimiento previamente generado para poder solventar un inconveniente.

2. CONTROL INTERNO ASOCIADO

2.1 Insumos del procedimiento

- 2.1.1) Solicitud de Libre Gestión: este documento es inicio del proceso de contratación de empresa que realice el servicio dentro de la institución. Con dicho proceso se invita a distintas empresas que cumplan con los requisitos a que participen, y que pueden convertirse en el proveedor competente para la realización del mantenimiento.
- 2.1.2) Opinión de Selección: la opinión se lleva a cabo durante la libre gestión en la cual ya se tiene a los ofertantes, el jefe de la sección o departamento correspondiente a la cual se va a realizar el servicio genera una opinión en la cual se detalla que ofertante favorece más.
- 2.1.3) Reporte o ficha de Mantenimiento: este reporte o ficha es generado para poder establecer un control sobre los mantenimientos que se están llevando a cabo por el proveedor, en el cual se detallan las fechas en el cual se realizó el mantenimiento y si hay alguna observación se coloca en la ficha.
- 2.1.4) Solicitud de soporte técnico: esta solicitud se genera en el momento que el usuario se ve en la necesidad de utilizar el servicio de soporte técnico, dicha solicitud se puede realizar en el sistema GLPI, preferentemente o por cualquier otro medio escrito, el cual se debe complementar para recibir el servicio correspondiente y dejar constancia.
- 2.1.5) Base de Datos: Conjunto de datos que fueron generados en un cierto periodo de tiempo, en el cual están relacionados para un fin, y su utilización no puede ser de inmediato, pero si con observaciones futuras.

2.2 Actividades de control

- Verificar semanalmente que los archivos de los backup existan.
- Verificar las pruebas de restauración de los archivos de backup.

2.3 Indicadores de gestión

- Tiempo de Respuesta: dependiendo de la solicitud el tiempo de respuesta deberá ser en lo posible de inmediato, a menos que sea un desarrollo o modificación a sistemas que impliquen mayor complejidad y una planificación. Pero soporte a problemas de equipos, software deberá ser en lo posible de inmediato.





Gobierno de la República de El Salvador

**PROCEDIMIENTO – MANTENIMIENTO,
SOPORTE TECNICO, ADMINISTRACION DEL
EQUIPO Y RESPALDO DE LA INFORMACION**



- Calidad del Servicio: Se espera que la entrega del servicio sea satisfacer la necesidad del usuario dentro de un tiempo razonable.

3. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

3.1 Mantenimiento Preventivo o Correctivo de Equipo

No.	FASES Y ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA EJECUCION.
FASE 1 – Ejecución del mantenimiento		
1	Realiza solicitud de Libre Gestión	Analista Colaborador
2	Tramita proceso de ofertantes según la libre gestión	Jefe de UACI
3	Recibir y Seleccionar Ofertantes	Jefe de Sección de Informática
4	Gestionar la opinión de la selección de los ofertantes	Jefe de Sección de Informática
5	Remitir opinión a las jefaturas correspondientes	Jefe de Sección de Informática
6	Autorizar la Adjudicación	Gerente General
7	Notificar al ofertante seleccionado	Jefe de UACI
8	Realizar el contrato	Saneamiento y Escrituración
9	Ejecutar de las cláusulas del contrato de Mantenimiento (visita de mantenimiento en abril, agosto, diciembre)	Proveedores
10	Supervisar la ejecución del mantenimiento	Jefe de Sección de Informática y Analista Colaborador
11	Generar reporte o ficha de mantenimiento	Proveedores
12	Archivar reporte o ficha	Analista Colaborador
FIN DEL PROCEDIMIENTO		





Gobierno de la República de El Salvador

**PROCEDIMIENTO – MANTENIMIENTO,
SOPORTE TECNICO, ADMINISTRACION DEL
EQUIPO Y RESPALDO DE LA INFORMACION**



3.2 Soporte Técnico (a usuarios)

No.	FASES Y ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA EJECUCION.
FASE 1 – Gestión del Soporte		
1	Realizar la solicitud del soporte técnico por medio escrito, correo, o sistema GLPI	Usuario
2	Recibir la solicitud del soporte técnico y que tenga las autorizaciones respectivas (jefe inmediato o gerencia general)	Jefe de Sección de Informática y Analista Colaborador
3	Verificar la problemática	Jefe de Sección de Informática
4	Asignar técnico que brindará solución al requerimiento	jefe de Sección de Informática
5	Elabora plan para atender requerimiento o si fuera el caso ejecuta la solución a la problemática	Jefe de sección de Informática o Analista Colaborador
6	Registrar la solución brindada en el sistema GLPI	Jefe de Sección o Analista Colaborador
7	Notificar al usuario de la ejecución de la solución	Jefe de Sección o Analista Colaborador
8	Archivar reporte de la solución brindada en el sistema GLPI	Jefe de Sección o Analista Colaborador
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

3.3 Administración de los Equipos Físicos.

No.	FASES Y ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA EJECUCION.
FASE 1 – Asignación de la actividad		
1	Solicitar la instalación, sustitución o retiro del equipo por medio del sistema GLPI o de correo electrónico	Jefe de la Unidad
2	Recibir solicitud de lo requerido por parte de la unidad solicitante	Jefe de Sección de Informática
3	Asignar a Analista colaborador la actividad a realizar	Jefe de Sección de Informática
FASE 2 – Ejecución de las actividades		
4	Verificar el equipo que se va a instalar, sustituir o retirar.	Analista Colaborador
5	Ejecutar la acción de instalar, sustituir o retiro de equipo	Analista Colaborador
6	Notificar a las jefaturas pertinentes de la ejecución de la acciones	Analista Colaborador
7	En caso de ser retiro o sustitución de PC, los datos de esta se mantendrán hasta una semana después de ser sustituida, para que el usuario revise si toda la información fue trasladada al nuevo equipo.	Analista Colaborador





9	La PC retirada o sustituida deberá pasar por un proceso de limpieza o eliminación de datos, sistemas o licencias del usuario que la utilizo	Analista Colaborador
10	Realizar y enviar formularios de control a las jefaturas para su conocimiento	Analista Colaborador
11	Notificar de instalación, sustitución o retiro de equipo a contabilidad para sus respectivos controles	Analista Colaborador
12	Archivar formularios de control de instalación, sustitución o retiro de equipo	Analista Colaborador
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

3.4 Respaldo de Información (Datos)

No.	FASES Y ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA EJECUCION.
FASE 1 – Gestión del Soporte		
1	Ingresar al sistema correspondiente del respaldo de información (SynToy o SQL Server Management Studio)	Jefe de Sección de Informática
2	Programar en los sistemas de respaldo de información los momentos en los cuales se debe ejecutar la acción (lunes, miércoles y viernes 7pm por medio de Tareas programadas de Windows).	Jefe de Sección de Informática
3	Verificar que datos son a las que se les va a realizar el respaldo. Las copias debe ser de: bases de datos, archivos de usuarios, base de datos de correos, programas fuentes y sitio web.	Jefe de Sección de Informática
4	Ejecutar automáticamente el respaldo de la información en los sistemas de respaldo (De Disco duro del servidor principal al Disco duro del servidor de copias)	Sistema
5	Revisar que se haya realizado la ejecución automática de los respaldos	Jefe de Sección de Informática
6	Notificar a la Gerencia General de los respaldos realizados.	Jefe de Sección de Informática
7	Para efecto de optimizar el espacio de almacenamiento se deberá copiar a cinta los respaldos de los años anteriores y liberar el espacio.	Jefe de Sección de Informática.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		





4. RESPONSABILIDADES

4.1 Unidades administrativas

- a) Realizar la solicitud de requerimiento de soporte u otro requerimiento, por cualquier medio donde quede evidencia de lo solicitado, con su respectivo visto bueno del jefe inmediato.
- b) Notificar de fechas de cierre para poder realizar el respaldo, ya sea cierres contables, cierre de crédito o cierre de activos.
- c) Realizar solicitud de instalación, sustitución o retiro de equipo con su respectivo visto bueno del jefe inmediato.
- d) La sección de informática realizar copias de respaldo para la base de datos lunes, miércoles y viernes. Para las carpetas compartidas de los usuarios una vez a la semana.
- e) La sección de informática realizar pruebas de la restauración de copias de respaldo trimestralmente.

4.2 Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales.

- a) Realizar la Libre Gestión para la contratación de servicios de mantenimiento
- b) Gestionar la contratación del proveedor seleccionado para la realización del mantenimiento

5. VIGENCIA Y DIVULGACION

- a) El presente instrumento, entrará en vigencia a partir del día 07 de agosto de 2018.
- b) Este instrumento administrativo será divulgado por el Departamento o Unidad correspondiente a través de la Intranet Institucional o por otros medios disponibles, sin restricciones de consulta interna.

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión original aprobada por Gerencia el 31 de Julio de 2018.

7. ANEXOS

No presenta anexos.

