

| | | | |
|---|---|---|--|
|  | INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA I.S.N.A. | DOCUMENTO DE CALIDAD PROCEDIMIENTO | Documento: PRD.IF.100 Versión: 05 Página 1 de 3 |
| Título: Procedimiento - Prestación de Servicios de Soporte Informático. | | | |

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Descripción de los diferentes servicios que presta Soporte Técnico Informático a sus usuarios del ISNA.

2. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2000 – Sistemas de Gestión de la Calidad.

PRD.GC.000 – Sistema de Normalización – Directrices PRD.GC.001 – Sistemas de Normalización – Implantación, distribución, revisión, y control de documentos.

DOC.GC.000 – Glosario – Términos de Referencia

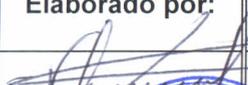
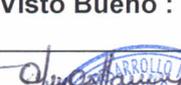
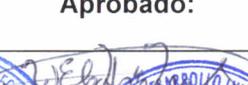
3. DEFINICIONES

Para este procedimiento se aplican todas las definiciones contenidas en el DOC.GC.000

4. RESPONSABILIDADES

La jefatura de la Unidad de Tecnología e Informática es responsable de la coordinación, valoración y autorización de todos aquellos trámites administrativos y técnicos que se ejecuten para la institución. Además de generar los reportes FOR.IF.103 “Reporte de Control de Servicios Técnicos”, FOR.IF.104 “Reporte de Asignaciones a Técnicos”, FOR.IF.105 “Reporte de Solicitudes por Centro de Costos”, FOR.IF.106 “Reporte de Horas por Técnico”, FOR.IF.107 “Reporte de Detalle de Solicitudes” y el FOR.IF.122 “Informe Trimestral de Actividades de Servicios Informáticos” todos los antes descritos generados en forma electrónica a través del Sistema Administrativo (SIAD) así como también el FOR.IF.119 “Informe Mensual de Incumplimiento de Actividades Rutinarias” y FOR.IF.120 “Distribución Mensual de Trabajo de Actividades Rutinarias” todos los arriba descritos en forma mensual a efecto de verificar y dar seguimiento al desarrollo de las actividades.

El coordinador de área es el responsable de coordinar, verificar y ejecutar todas aquellas actividades propias de su área.

| | | | | |
|---|---|---|----------------|--------------------|
| Elaborado por: | Visto Bueno : | Aprobado: | Fecha inicial: | Fecha de Revisión: |
|  |  |  | | 28 SEP 2012 |



| | | | |
|--|---|---|--|
|  | INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA I.S.N.A. | DOCUMENTO DE CALIDAD PROCEDIMIENTO | Documento: PRD.IF.100 Versión: 05 Página 2 de 3 |
| Título: Procedimiento - Prestación de Servicios de Soporte Informático. | | | |

Los técnicos informáticos son responsables de ejecutar y apoyar al coordinador y/o administrador(as) de áreas a que correspondan de acuerdo a sus funciones específicas evitando así duplicidad de esfuerzos.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Este proceso se inicia con la recepción de solicitud a través del SIAD, siendo responsabilidad de la jefatura o persona designada de la Unidad de Tecnología e Informática, para su clasificación y asignación al área respectiva a través del SIAD.

De acuerdo al tipo de solicitud esta es asignada al Coordinador de Soporte Técnico y/o Técnico Informático, quien es responsable de la verificación; Cuando la solicitud es para proporcionar Mantenimiento a Equipo Informático, se realizara según lo detalla el **ITR.IF.100 “Instalación de Red Cableada o Inalámbrica”**, y **ITR.IF.101 “Mantenimiento Correctivo”**, y el **ITR.IF.102 “Mantenimiento de Red”**, y **ITR.IF.119 “Configuración de Usuario de Red, Internet y Correo”**, seleccionándose el que corresponda a la solicitud.

Dándose por finalizada la actividad con el llenado del **FOR.IF.100 “Control de Revisión de Equipo Informático”** y el usuario firma dando por recibido el servicio. El Coordinador de Soporte Técnico y/o Técnico Informático registra el resultado del servicio en el Modulo de Servicios Informáticos del SIAD.

En los casos que la solicitud corresponda a Administración de Sistemas nos remitimos al **PC.IF.101 “Sistemas de Información”**. Para su debida ejecución y cumplimiento de la tarea asignada.

La jefatura de la Unidad de Tecnología e Informática es responsable de la coordinación, valoración y autorización de todos aquellos trámites administrativos y técnicos que se ejecuten para la institución. Además de generar los reportes **FOR.IF.103 “Reporte de Control de Servicios Técnicos”**, **FOR.IF.104 “Reporte de Asignaciones a Técnicos”**, **FOR.IF.105 “Reporte de Solicitudes por Centro de Costos”**, **FOR.IF.106 “Reporte de Horas por Técnico”** , **FOR.IF.107 “Reporte**



de Detalle de Solicitudes” y el FOR.IF.122 “Informe Trimestral de Actividades de Servicios Informáticos” todos los antes descritos generados en forma electrónica a través del Sistema Administrativo (SIAD) así como también el FOR.IF.119 “Informe Mensual de Incumplimiento de Actividades Rutinarias” y FOR.IF.120 “Distribución Mensual de Trabajo de Actividades Rutinarias” todos los arriba descritos en forma mensual a efecto de verificar y dar seguimiento al desarrollo de las actividades.

6. REGISTROS

| REGISTRO | AREA | CODIGO |
|---|---------------------------------------|------------|
| CONTROL DE REVISIÓN DE EQUIPO INFORMÁTICO | SISTEMAS DE INFORMACIÓN E INFORMATICA | FOR.IF.100 |
| REPORTE DE CONTROL DE SERVICIOS TÉCNICOS | SISTEMAS DE INFORMACIÓN E INFORMATICA | FOR.IF.103 |
| REPORTE DE ASIGNACIONES A TÉCNICOS | SISTEMAS DE INFORMACIÓN E INFORMATICA | FOR.IF.104 |
| REPORTE DE SOLICITUDES POR CENTRO DE COSTOS | SISTEMAS DE INFORMACIÓN E INFORMATICA | FOR.IF.105 |
| REPORTE DE HORAS POR TÉCNICO | SISTEMAS DE INFORMACIÓN E INFORMATICA | FOR.IF.106 |
| REPORTE DE DETALLE DE SOLICITUDES | SISTEMAS DE INFORMACIÓN E INFORMATICA | FOR.IF.107 |
| INFORME MENSUAL DE INCUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES RUTINARIAS | SISTEMAS DE INFORMACIÓN E INFORMATICA | FOR.IF.119 |
| DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE TRABAJO DE ACTIVIDADES RUTINARIAS | SISTEMAS DE INFORMACIÓN E INFORMATICA | FOR.IF.120 |
| INFORME TRIMESTRAL DE ACTIVIDADES DE SERVICIOS INFORMATICOS | SISTEMAS DE INFORMACIÓN E INFORMATICA | FOR.IF.122 |

7. ANEXOS

Todos los registros mencionados en este documento se encuentran agregados en el mismo punto de consulta, según el **FOR.GC. 035 Lista de documentos en carpeta.**