

| | | |
|---|--|---|
|  | <p>CÓDIGO: GTE-ST SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS INTERNOS GESTION TECNOLÓGICA</p> | <p>REVISIÓN: 01 VERSIÓN: 01 FECHA APROBACIÓN: 12 FEB 2019</p> |
| | <p>APOYO</p> | <p>PÁGINA: 1 de 8</p> |

SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS INTERNOS




| | |
|---|--|
| <p>Gestor del proceso: Ricardo Iván Valiente</p> | <p>Aprobado por: Silvia Susana Hernandez</p> |
| <p>   </p> <p>JEFATURA DE INFRAESTRUCTURA Y SOPORTE TÉCNICO</p> | <p>   </p> <p>DIRECTOR DE INFORMÁTICA</p> |

| | | |
|---|--|---|
|  | <p>CÓDIGO: GTE-ST</p> <p>SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS INTERNOS</p> <p>GESTION TECNOLÓGICA</p> | <p>REVISIÓN: 01</p> <p>VERSIÓN: 01</p> <p>FECHA APROBACIÓN: 12 FEB 2019</p> |
| | <p>APOYO</p> | <p>PÁGINA: 2 de 8</p> |

1. Control de cambios

| N° | Versión | Fecha | Descripción |
|----|---------|--------------|------------------|
| 1 | 01 | Octubre 2018 | Emisión original |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |

| | | |
|---|---|---|
|  | CÓDIGO: GTE-ST SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS INTERNOS GESTION TECNOLÓGICA | REVISIÓN: 01 VERSIÓN: 01 FECHA APROBACIÓN: 12 FEB 2019 |
| | APOYO | PÁGINA: 3 de 8 |

2. Caracterización del proceso

| | |
|---|--|
| Propósito: | Establecer las actividades que conlleven a la adecuada gestión en base a la atención, recepción de solicitudes, incidentes y asignación de actividades a los asistentes de soporte técnico de la Superintendencia del Sistema Financiero, para satisfacer las necesidades de asistencia técnica y mantenimiento tecnológico que el usuario requiera. |
| Alcance: | Brindar soporte técnico a usuarios internos en cuanto a servicios tecnológicos de la Superintendencia del sistema financiero |
| Gestor del proceso: | Jefatura de infraestructura y soporte técnico |
| Participantes en el proceso: | <ol style="list-style-type: none"> 1. Director(a) Informática 2. Jefe de Infraestructura y Soporte Técnico 3. Asistente de soporte técnico 4. Administrador de Recursos Tecnológicos 5. Administrador de Bases de Datos 6. Ingeniero de Seguridad Informática 7. Servicios Generales – Activo Fijo 8. Desarrollo de sistemas 9. Solicitante de Recursos Tecnológicos |
| Entradas al proceso: | <ol style="list-style-type: none"> 1. Requerimientos Recibidos a la Dirección de Informática 2. Programación anual de mantenimientos preventivos y correctivos a computadoras de escritorio, computadoras portátiles, escáner y equipos de comunicación, Plan Operativo y Estratégico. 3. Resultados de Mantenimientos. |
| Productos del proceso: | <ol style="list-style-type: none"> 1. Disponibilidad de los Recursos Tecnológicos 2. Asistencia técnica |
| Registros existentes en el proceso: | <ol style="list-style-type: none"> 1. Helpdesk (control de Solicitudes recibidas) 2. Control de inventario de equipo asignado 3. Hojas de servicio de mantenimientos correctivos-preventivos a equipo informático |
| Leyes, reglamentos y normas aplicables al proceso: | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ley de Fomento y Protección de la Propiedad Intelectual (Decreto Legislativo N° 604, del 15 de julio de 1993) 2. Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP) y su Reglamento (RELACAP) 3. Ley Especial de Protección Contra los Delitos Informáticos 4. Normas para el uso interno de la información y de los recursos informáticos en la Superintendencia del Sistema Financiero 5. Políticas de GPO en el Active Directory |
| Procesos y subprocesos relacionados: | <ol style="list-style-type: none"> 1. GTE Gestión Tecnológica. |

| | | |
|---|---|---|
|  | CÓDIGO: GTE-ST SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS INTERNOS GESTION TECNOLÓGICA | REVISIÓN: 01 VERSIÓN: 01 FECHA APROBACIÓN: 12 FEB 2019 |
| | APOYO | PÁGINA: 4 de 8 |

3. Indicadores del proceso

| | |
|--|---|
| Nombre del indicador: | Solicitudes de soporte técnico atendidas. |
| Descripción: | Mide el porcentaje de solicitudes de soporte técnico que se han respondido dentro de los plazos establecidos. |
| Responsable del indicador: | Jefatura de infraestructura y soporte técnico |
| Frecuencia de medición: | Mensual |
| Meta efectiva esperada: | 100% |
| Fórmula de cálculo: | $\frac{\text{Solicitudes de soporte técnico atendidas}}{\text{Solicitudes de soporte técnico recibidas}} * 100$ |
| Área responsable del seguimiento del indicador: | Departamento de Estudios y Metodología. |

4. Descripción del proceso

| Pasos | Responsable | Descripción |
|-------|---|---|
| 1 | Departamento de infraestructura y Soporte Técnico/Administrador de Helpdesk/Administrador del sistema de trámites | Analizar la solicitud de soporte técnico. Nota: la mayoría de las entradas a los procesos informáticos están gestionados en este proceso. Estos pueden entrar por: correo electrónico, sistema de mesa de ayuda, sistema de usuarios, llamadas telefónicas, mensajes o verbal. |
| 2 | | ¿Es recibida por medio del sistema de mesa de ayuda o sistema de solicitud de usuarios de la central de información? De ser así, ir al paso 4; caso contrario, ir al paso 3. |
| 3 | | Crear en sistema de mesa de ayuda un ticket de la solicitud de soporte técnico. |
| 4 | Departamento Técnico responsable | Asignar la solicitud de soporte técnico al técnico responsable para su resolución. |
| 5 | | Realizar el soporte técnico según Procesos, procedimientos, guías, protocolos y políticas de acuerdo a la necesidad y particularidad del soporte requerido. Nota: Se pueden ejecutar cualquiera de los procesos de GTE-GESTIÓN TECNOLÓGICA |



CÓDIGO: GTE-ST
SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS INTERNOS
GESTION TECNOLÓGICA

REVISIÓN: 01
VERSIÓN: 01
FECHA APROBACIÓN:
12 FEB 2019

APOYO

PÁGINA: 5 de 8

| Pasos | Responsable | Descripción |
|------------------------|--|---|
| 6 | Departamento Técnico responsable | ¿Se resolvió la solicitud? De ser así, ir al paso 14; caso contrario, ir al paso 7. |
| 7 | | Elaborar un reporte de los problemas que no pudieron ser resueltos para solventar la solicitud de soporte técnico. |
| 8 | Encargado Departamento Técnico responsable | Determinar alternativa de solución a la solicitud. Nota: deberán de documentarse las soluciones alternas si no estuviesen identificado en los diferentes Procesos, procedimientos, Políticas, etc. |
| 9 | | ¿Existe alguna alternativa de solución? De ser así, ir al paso 10; caso contrario, ir al paso 11. |
| 10 | Departamento Técnico responsable | Realizar el soporte técnico según los procedimientos definidos en las Guías de soporte técnico. Ir al paso 14. |
| 11 | Departamento Técnico responsable | Informar al Director de Informática para revisión y toma de decisión. |
| 12 | Director de Informática | ¿Existe alguna solución? De ser así, ir al paso 13; caso contrario, ir al paso 15. |
| 13 | Departamento Técnico responsable | Realizar el soporte técnico, con la documentación de soporte necesaria para su resolución. |
| 14 | | Cerrar el ticket de la solicitud de soporte técnico y notificar de la resolución al Solicitante. Ir al paso 16. |
| 15 | Director de Informática | Informar al solicitante y al Departamento técnico al que pertenece la solicitud de la imposibilidad de realizar el soporte técnico, trasladar al equipo técnico para la gestión de cierre del ticket o solicitud. |
| 16 | Auxiliar de Soporte técnico (Administrador de Helpdesk / Administrador de Base de Datos) | Generar y trasladar reporte mensual de indicadores de desempeño a las diferentes áreas de soporte |
| 17 | Encargado Departamento Técnico responsable | Evaluar reporte mensual de desempeño y retroalimentar al los equipos técnicos de acuerdo a los resultados obtenidos. |
| Fin del proceso | | |



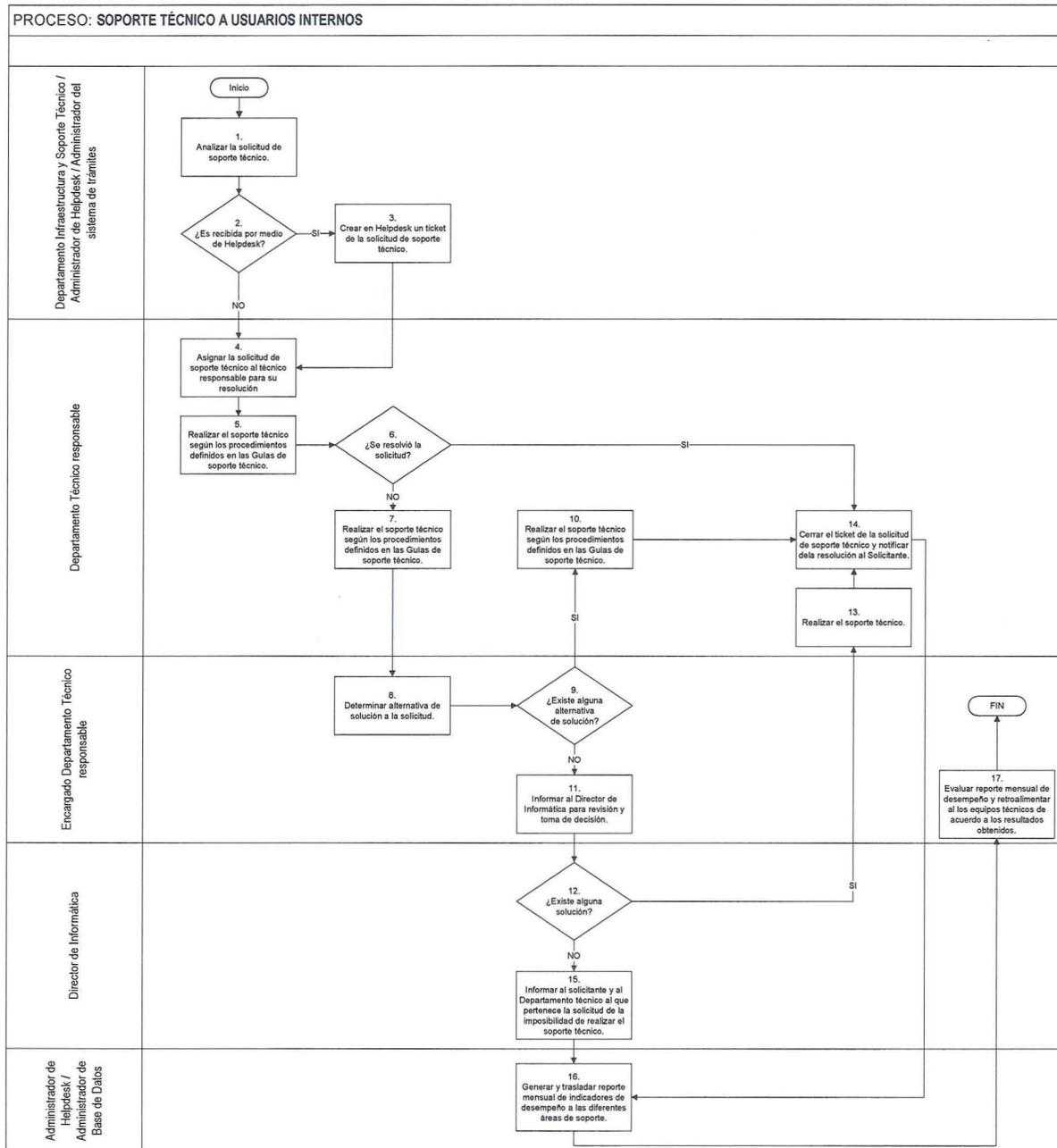
CÓDIGO: GTE-ST
SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS INTERNOS
GESTION TECNOLÓGICA

REVISIÓN: 01
 VERSIÓN: 01
 FECHA APROBACIÓN:
12 FEB 2019

APOYO

PÁGINA: 6 de 8

5. Flujograma del proceso



| | | |
|---|--|--|
|  | <p>CÓDIGO: GTE-ST SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS INTERNOS GESTION TECNOLÓGICA</p> | <p>REVISIÓN: 01 VERSIÓN: 01 FECHA APROBACIÓN: 12 FEB 2019</p> |
| | <p>APOYO</p> | <p>PÁGINA: 7 de 8</p> |

6. Descripción del subproceso

N/A

7. Anexos

N/A



CÓDIGO: GTE-ST
SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS INTERNOS
GESTION TECNOLÓGICA

REVISIÓN: 01
VERSIÓN: 01
FECHA APROBACIÓN:
12 FEB 2019

APOYO

PÁGINA: 8 de 8

8. Ficha de verificación del proceso/subproceso

Se da por enterado el contenido del proceso definido, se entiende la función del área con respecto al proceso y se acepta lo que está establecido.

| Cargo del participante | Firma |
|---|---|
| Jefe de Infraestructura y Soporte Técnico |  |
| Jefe de Desarrollo de Sistemas |  |
| Coordinador de Seguridad Informática |  |

Nota: Cualquier cambio al proceso descrito anteriormente, deberá ser gestionado con una solicitud al buzón <<Procesos>>.

Elaborado por: José Abraham García Recinos, Francisco Duarte