



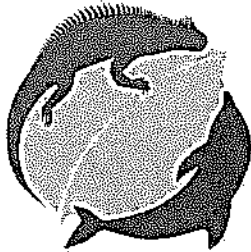
INABIO
Instituto Nacional de Biodiversidad

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA

Versión: 1.0

MANUAL DEL PROCESO PARA SOPORTE TÉCNICO

Página 1 de 18



INABIO

Instituto Nacional de **Biodiversidad**

MANUAL DEL PROCESO PARA SOPORTE TÉCNICO DEL INSTITUTO NACIONAL DE BIODIVERSIDAD

Dirección Planificación y Gestión Estratégica
Gestión Interna de Tecnologías de la Información y Comunicación

Contenido

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | Información Básica..... | 4 |
| 2 | Políticas del proceso..... | 5 |
| 3 | Roles..... | 5 |
| 4 | Glosario de Términos..... | 5 |
| 5 | Diagrama de flujo del Proceso para Soporte Técnico..... | 6 |
| 6 | Subproceso de Atención a requerimientos de soporte..... | 7 |
| 6.1 | Descripción de actividades..... | 7 |
| 6.2 | Puntos de Control del Proceso..... | 9 |
| 6.3 | Indicadores de Gestión..... | 9 |
| 6.4 | Diagrama de Flujo del Subproceso de Atención a requerimientos de soporte..... | 10 |
| 7 | Subproceso de Mantenimiento Preventivo..... | 11 |
| 8 | Anexos..... | 17 |



FIRMAS DE ELABORACIÓN, REVISIÓN, VALIDACIÓN Y APROBACIÓN

| | Nombre / Cargo | Firma | Fecha |
|--------------------------|--|------------------|------------|
| Elaborado por: | Nelson Vásquez / Unidad de TICs | | 04/09/2019 |
| | Sulma Romero / Analista de Planificación y Gestión Estratégica | Alejandra Romero | 04/09/2019 |
| Revisado y Validado por: | Melissa Salazar / Directora de Planificación y Gestión Estratégica | Melissa Salazar | 04/09/19 |

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

| Versión | Descripción del Cambio | Fecha de Actualización |
|---------|------------------------|------------------------|
| 1.0 | Versión Inicial | 15/agosto/2019 |



1 Información Básica

| Proceso: PROCESO PARA SOPORTE TÉCNICO | |
|---------------------------------------|--|
| Código del Proceso: | |
| Descripción: | <p>Objetivo: Establecer las actividades para la atención a requerimientos de soporte del usuario interno y mantenimiento preventivo y correctivo del Instituto Nacional de Biodiversidad.</p> <p>Alcance: El proceso de soporte técnico y mantenimiento preventivo y correctivo es aplicable para todos los usuarios internos del Instituto Nacional de Biodiversidad.</p> <p>Disparador: Necesidad de establecer las actividades y requisitos necesarios para la atención a requerimientos de soporte del usuario interno y mantenimiento preventivo y correctivo.</p> <p>Entradas:</p> <ul style="list-style-type: none">- Requerimiento de soporte- Elaboración cronograma anual- Informe de mantenimiento preventivo <p>Subprocesos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Atención a requerimiento de soporte- Mantenimiento preventivo |
| Productos/Servicios: | <ul style="list-style-type: none">• Bitácora mantenimiento• Bitácora de solicitudes de soporte y atención• Plan de mantenimiento preventivo de equipos informáticos y comunicacionales• Informe del Mantenimiento realizado |
| Tipo de Proceso | Adjetivo de Asesoría |
| Responsable del proceso: | Unidad de Tecnología de la Información y Comunicación |
| Tipo de cliente: | Usuarios internos |
| Marcó Legal: | - Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del INABIO de 29 de diciembre de 2016, Registro Oficial Nro. 1007 de 18 de mayo de 2017. |



2 Políticas del proceso

- Las actividades de este proceso son de aplicación obligatoria para todos los servidores del Instituto Nacional de Biodiversidad, en tanto guarden conformidad con las disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias y resoluciones vigentes al momento de su ejecución.
- Las solicitudes de soporte deberán ser contestados en un periodo de hasta 8 horas laborables.
- La Unidad de TICs contará con un inventario de equipos informáticos, mismo que deberá ser actualizado periódicamente.

3 Roles

Director Administrativo Financiero. - Impulsa, dirige, articula, coordina, consolida y controla la programación, formulación, aprobación, ejecución, evaluación y liquidación de los recursos económicos, financieros, materiales, organizativos, así como las modificaciones presupuestarias requeridas por las unidades administrativas.

Director de Planificación y Gestión Estratégica. - Dirige y coordina la formulación y desarrollo de la planificación integral de la organización en concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo y demás normativa vigente.

Director Ejecutivo. - Gestiona ante las instancias públicas y/o privadas pertinentes la financiación de los recursos para la ejecución de planes, programas y proyectos de investigación aprobados por el Directorio.

Funcionario. - Persona que trabaja en el Instituto Nacional de Biodiversidad.

Guardalmacén. - Responsable administrativo de la ejecución de los procesos de verificación, recepción, registro, custodia, distribución, ingreso, egreso y baja de los bienes e inventarios institucionales.

Unidad de TICs. - Responsable de dar soporte de soluciones y/o aplicaciones informáticas a fin de brindar un correcto servicio a los usuarios del Instituto.

4 Glosario de Términos

Consulta. - Manifestación por parte de un usuario o tercero autorizado, de una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda respecto a alguna actividad o práctica de cualquier herramienta.

Equipo informático. - Está formado por distintos dispositivos electrónicos (hardware y software) que permiten la ejecución de programas informáticos.

Equipo comunicacional. - Está formado por distintos dispositivos electrónicos (hardware y software) que permiten la ejecución las actividades que realiza la Unidad de Comunicación Social.

Inventario. - Listado de recursos informáticos de hardware y software de la institución.

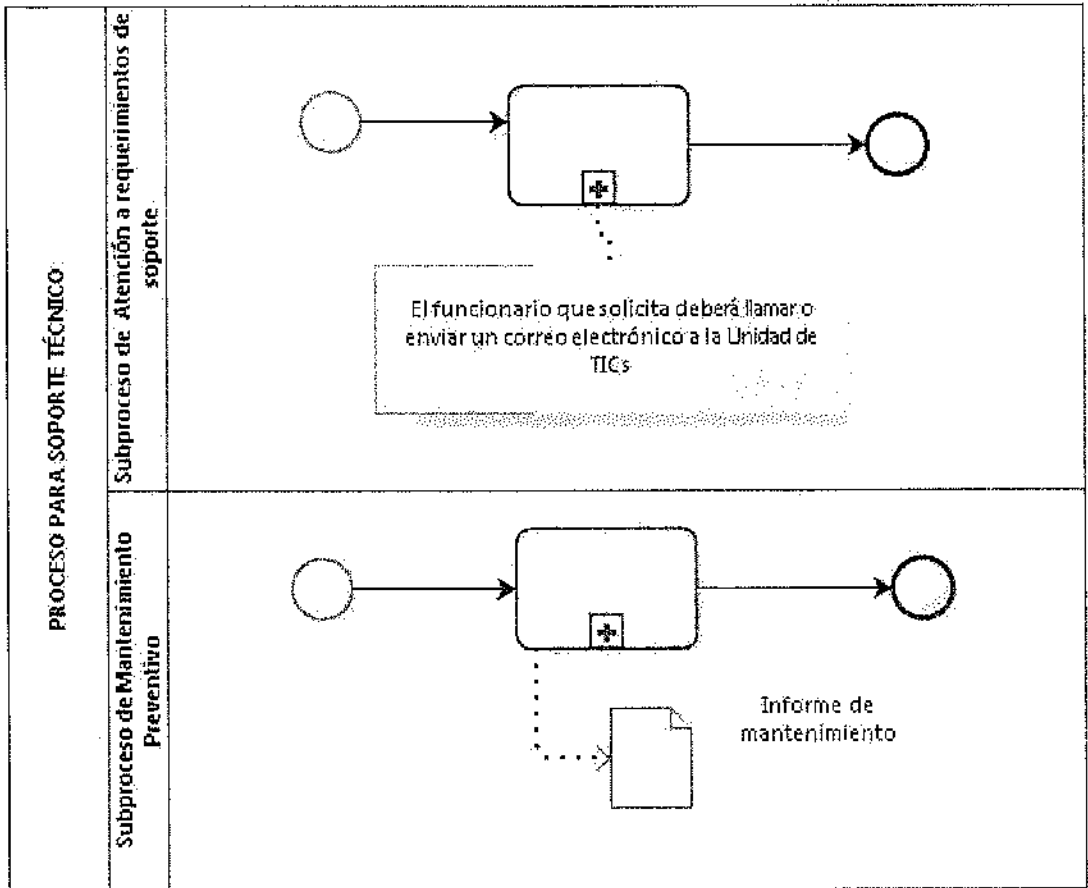
Mantenimiento correctivo. - Es aquel que consiste en localizar defectos en los equipos informáticos y comunicacionales para corregirlos o repararlos.

Mantenimiento preventivo. - Está destinado a la conservación de equipos informáticos y comunicacionales mediante la realización de revisión y limpieza que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad.

Requerimiento. - Solicitud efectuada por el usuario interno.

Vía remota. - Acceder desde una computadora a un recurso ubicado físicamente en otra computadora, a través de una red local o externa (como internet).

5 Diagrama de flujo del Proceso para Soporte Técnico



Página 6 de 18
 15/05/2014
 11:42 AM



6 Subproceso de Atención a requerimientos de soporte

Propósito. - Dar soporte a los requerimientos solicitados por los usuarios internos.

Alcance. - Atención a la solicitud de requerimiento de soporte informático hasta la solución o conclusión del requerimiento.

Entrada. - Solicitud de requerimiento de soporte.

Salidas. - Resultado del requerimiento atendido.

6.1 Descripción de actividades

| No. | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN | DOCUMENTO/REGISTRO |
|-----|------------------------------------|----------------|---|---|
| 1 | Solicitar requerimiento de soporte | Funcionario | El usuario interno deberá notificar mediante llamada o correo electrónico de forma explícita y detallada el requerimiento de soporte informático, a la Unidad de TICs. | Bitácora de solicitudes de soporte y atención |
| 2 | Evaluar el requerimiento | Unidad de TICs | La Unidad de TICs, recibirá la llamada o el correo electrónico con la necesidad del funcionario y evaluará la viabilidad del requerimiento, el método de soporte pudiendo ser atención remota o presencial, de ser necesario la Unidad de TICs, solicitará más detalles respecto al requerimiento recibido. | Bitácora de solicitudes de soporte y atención |
| 3 | Atender requerimiento | Unidad de TICs | <p>La Unidad de TICs atenderá vía remota o presencial el requerimiento de soporte informático solicitado.</p> <p>Se indicará al funcionario las acciones a tomar y el tiempo de solución del mismo.</p> <p>El funcionario debe prestar toda la colaboración al Unidad de TICs, para solventar el problema esto es, uso de la computadora y espacio físico, detalles del problema, brindar claves de acceso etc.</p> <p>La Unidad de TICs, de ser el caso resolverá el problema y hará pruebas con el funcionario para que el mismo quede satisfecho con el soporte.</p> <p>La Unidad de TICs, completará la bitácora de solicitudes de soporte y atención con los detalles de la atención brindada.</p> | Bitácora de solicitudes de soporte y atención |



| No. | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN | DOCUMENTO/REGISTRO |
|-----|-------------------------------|----------------|---|---|
| 4 | Informar al funcionario | Unidad de TICs | <p>Si la solución del problema depende de terceros, o de repuestos adicionales, el Unidad de TICs, notificará al funcionario sobre este particular y realizará las acciones necesarias para solventar el problema.</p> <p>En el caso de que el requerimiento lleve un formateo el Unidad de TICs deberá informar al funcionario antes de realizar el proceso, indicando tiempo estimado, requisitos para realizar el trabajo y coordinar la entrega-recepción del equipo.</p> <p>Nota: La notificación y coordinación del formateo de equipo se lo hará verbalmente y por correo electrónico para dejar constancia.</p> | Bitácora de solicitudes de soporte y atención Correo electrónico |
| 5 | Recepción equipo informático | Funcionario | <p>Una vez coordinado con el funcionario el trabajo de formateo del equipo, este debe entregar al Unidad de TICs el equipo listo para ser borrada toda la información y configuración, para ello el funcionario previamente debe sacar sus respaldos que son netamente responsabilidad del funcionario, así como también indicar la clave de acceso y cualquier requerimiento de software o configuración adicional al estándar de los equipos informáticos.</p> <p>Nota: De ser necesario, el funcionario puede solicitar que el Unidad de TICs obtenga el respaldo del equipo previo el formateo del equipo.</p> | NA |
| 6 | Formatear | Unidad de TICs | Formatear equipo | Bitácora de solicitudes de soporte y atención |
| 7 | Entrega de equipo informático | Unidad de TICs | Una vez formateado el equipo configurado, cargado software estándar, personalizado y probado el Unidad de TICs, debe dejarlo instalado en el lugar de | Bitácora de solicitudes de soporte y atención |



| No. | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN | DOCUMENTO/REGISTRO |
|-----|-----------|-------------|--|--------------------|
| | | | trabajo del funcionario y probar toda la configuración correspondiente. Estando de acuerdo ambas partes La Unidad de TICs, completará la Bitácora de solicitudes de soporte y atención indicando la finalización del trabajo a entera conformidad del funcionario. | |

6.2 Puntos de Control del Proceso

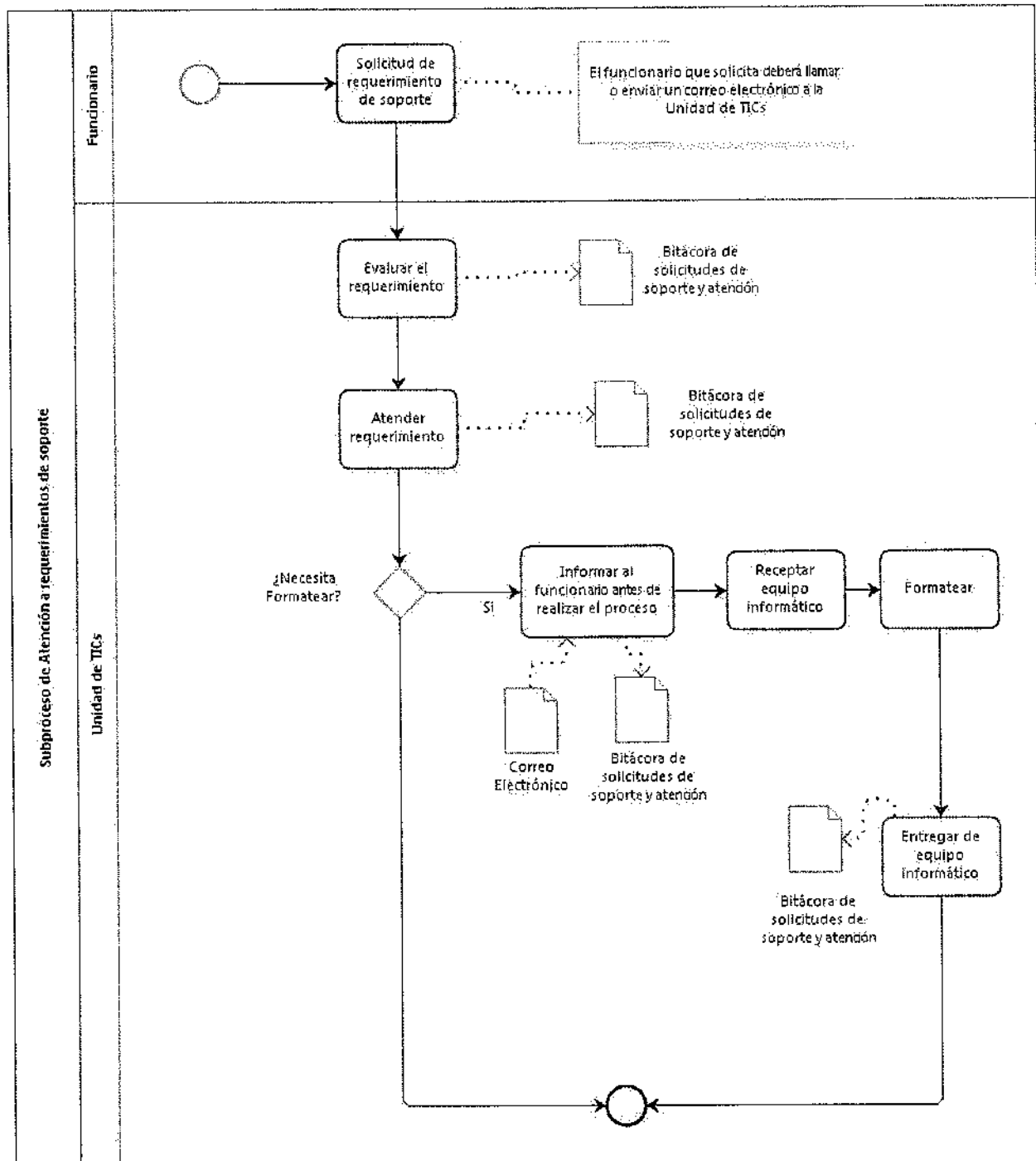
| Actividad | Responsable | Documentación Asociada |
|---------------------------------------|-----------------|---|
| Solicitud de requerimiento de soporte | Usuario interno | Llamada o correo electrónico |
| Atender requerimiento | Unidad de TICs | Bitácora de solicitudes de soporte y atención |
| Entregar equipo informático | Unidad de TICs | Bitácora de solicitudes de soporte y atención |

6.3 Indicadores de Gestión

| No | Indicador | Descripción | Fórmula de cálculo | Frecuencia de Medición | Fuente de la Medición | Responsable de Medición |
|----|---|--|--|------------------------|---|-------------------------|
| 1 | Requerimientos atendidos de soporte técnico | Porcentaje de solicitudes atendidas de soporte técnico | $(\text{Número de solicitudes atendidas} / \text{Número de solicitudes recibidas}) \times 100$ | Semestral | Registro de bitácora de solicitudes de soporte y atención | Unidad de TICs |



6.4 Diagrama de Flujo del Subproceso de Atención a requerimientos de soporte





7 Subproceso de Mantenimiento Preventivo

Propósito. -Velar de forma constante por el mantenimiento de los bienes, a fin de conservar su estado óptimo de funcionamiento y prologar su vida útil.

Alcance. - Desde el diseño del plan de mantenimiento, hasta la elaboración del informe del mantenimiento ejecutado.

Entrada. - Plan de mantenimiento de bienes, solicitud de mantenimiento.

Salidas. - Informe de mantenimiento de bienes.

12.1 Descripción de Actividades

| Mantenimiento de equipos tecnológicos y comunicacionales | | | | |
|--|--|---|---|---|
| No. | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN | DOCUMENTO/REGISTRO |
| 1 | Diseñar el Plan de mantenimiento preventivo de equipos informáticos y comunicacionales | Unidad de TICs | La Unidad de TICs encargada del mantenimiento de equipos informáticos, establecerá un plan de mantenimiento preventivo para todo el hardware y software, considerando recomendaciones del fabricante, riesgo de interrupción del servicio en bienes críticos y personal calificado. | Plan de mantenimiento preventivo de equipos informáticos |
| 2 | Validar el plan de mantenimiento preventivo | Director de Planificación y Gestión Estratégica | Validar el plan de mantenimiento preventivo, y solicitar su aprobación a la máxima autoridad. De ser necesario, se realizarán los ajustes respectivos. | Plan de mantenimiento preventivo de los equipos informáticos. |
| 3 | Aprobar el plan de mantenimiento preventivo | Director Ejecutivo | Revisar y aprobar el plan de mantenimiento preventivo. | Plan de mantenimiento preventivo de equipos informáticos aprobado |
| 4 | Comunicar el mantenimiento | Unidad de TICs | El Plan de Mantenimiento establecerá un calendario de las actividades de mantenimiento, mismo que se comunicará a todos los usuarios afectados por el mantenimiento. | Correo electrónico |
| 8 | Ejecutar mantenimiento preventivo | Unidad de TICs | Realizar la inspección de los bienes tecnológicos con el objetivo de evaluar su estado de funcionamiento, identificar fallas, prevenir y poner en condiciones el bien para su óptimo funcionamiento, limpieza, | Registro de actividades de mantenimiento de equipos informáticos. |



lubricación y ajuste. Es también en este tipo de mantenimiento en el que se reemplazan piezas para las cuales el fabricante o su representante han identificado que tiene un número específico de horas de servicio.

Mantenimiento externo

- | | | | | |
|----|--|--|---|---|
| 9 | Elaborar informe de necesidad de mantenimiento externo | Unidad de TICs | De los resultados y/o conclusiones de las actividades de mantenimiento se debe determinar la necesidad o no de realizar un mantenimiento de bienes en talleres particulares o especializados. | Informe de necesidad de mantenimiento externo |
| 10 | Solicitar contratación de servicios externos | Unidad de TICs | Cuando la Institución no disponga de las unidades, personal, herramientas, equipos y/o conocimientos para realizar actividades de mantenimiento especializadas se solicitará la contratación de los servicios externos para el efecto, de acuerdo a los procedimientos internos de la entidad y en atención a las normas vigentes sobre la materia. | Sistema de gestión documental Quipux |
| 11 | Validar solicitud de mantenimiento externo | Directora de Planificación y Gestión Estratégica | Revisar y validar la solicitud de contratación de servicios externos de mantenimiento. | Sistema de gestión documental Quipux |
| 12 | Aprobar contratación mantenimiento externo | Director Ejecutivo | Analizar la solicitud de contratación de servicios externos de mantenimiento. Si lo considera necesaria y pertinente, aprueba dicha contratación. Si no está de acuerdo, no aprueba la contratación solicitada, y se dispone la notificación a la unidad requirente que el bien no puede ser objeto de mantenimiento correctivo. | Sistema de gestión documental Quipux |



| | | | |
|--|------------------------------|---|---|
| 13 Control del mantenimiento en talleres particulares. | Unidad de TICs, Guardalmacén | Corresponde a la Unidad de TICs, conjuntamente con el Guardalmacén, llevar un registro de los bienes que salen de la institución para realizar mantenimientos en talleres particulares, para lo cual, autorizará la salida de bien, mediante la suscripción del acta entrega recepción que será suscrito por el técnico de la institución, el Guardalmacén y el técnico contratado. | Acta entrega recepción de bienes tecnológicos para mantenimiento externo. |
|--|------------------------------|---|---|

Registros de mantenimiento de equipos

| | | | |
|--|---|---|--|
| 14 Actualizar registros de mantenimiento | Unidad de TICs | Con la finalidad de mantener actualizada la información, se deberá informar a la Dirección Administrativa Financiera, las novedades en movilizaciones o cambios efectuados. Además, la Unidad de TICs mantendrá actualizados los registros de los trabajos de mantenimiento realizados. | Registros de mantenimientos realizados |
| 15 Elaborar Informe de Mantenimiento | Unidad de TICs | Nota: En caso de que un equipo esté discontinuado o en desuso, la Unidad de TICs elaborará un informe técnico y notificará al funcionario. La Unidad de TICs coordinará con el Guardalmacén o administrador del inventario. Elaborar el informe del mantenimiento preventivo realizado, dando cuenta de las actividades, diagnósticos, y los resultados logrados por la implementación del plan de mantenimiento. | Informe del Mantenimiento realizado |
| 16 Validar Informe de mantenimiento | Director de Planificación y Gestión Estratégica | Validar el informe de mantenimiento ejecutado sobre los equipos informáticos del INABIO. | Informe del Mantenimiento validado. |



12.2 Puntos de Control del Subproceso de Mantenimiento de Bienes

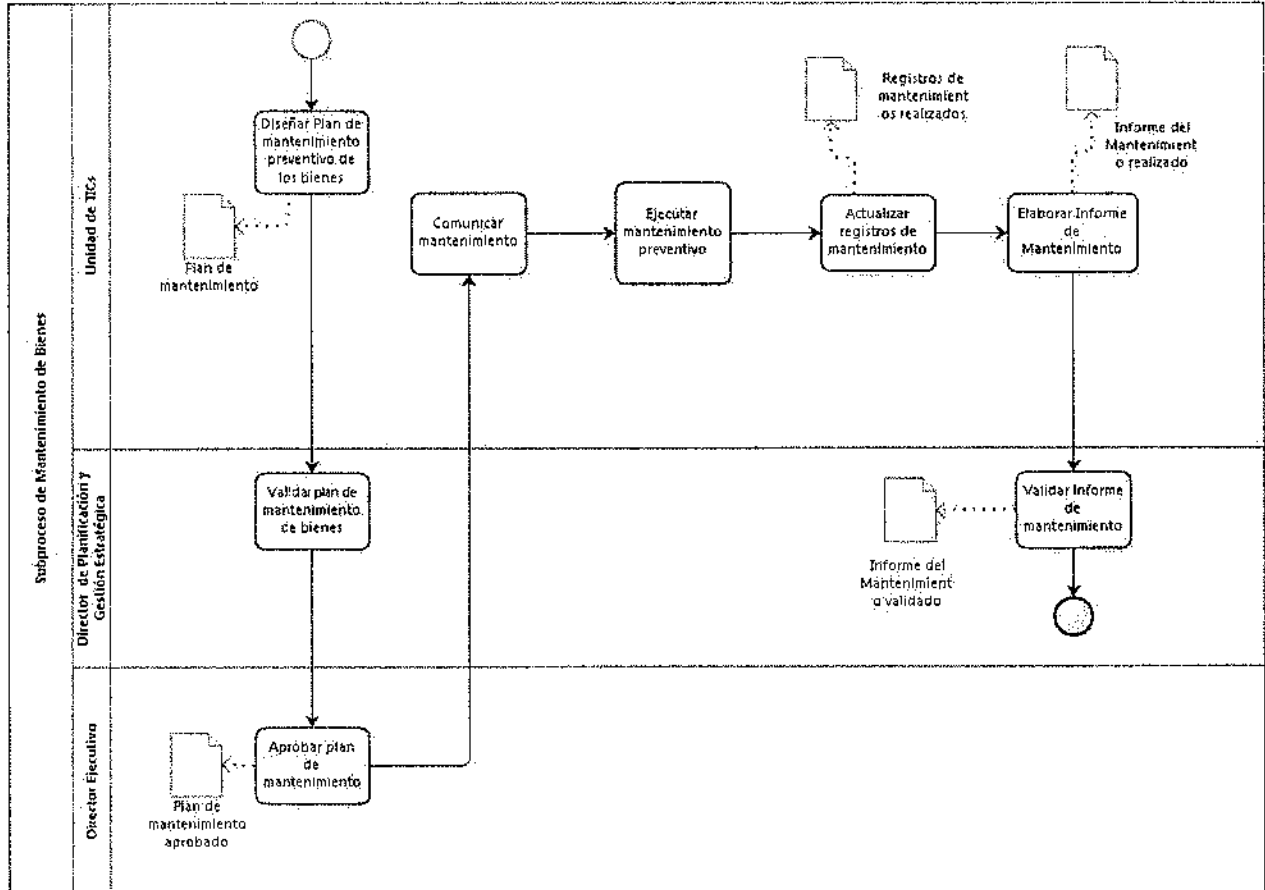
| Actividad | Responsable | Documentación Asociada |
|--|----------------|---|
| 1. Diseñar el Plan de mantenimiento preventivo de equipos informáticos y de los demás bienes | Unidad de TICs | Plan de mantenimiento preventivo de equipos informáticos |
| 2. Ejecutar el plan de mantenimiento preventivo | Unidad de TICs | Registro de actividades de mantenimiento de equipos informáticos. |
| 3. Elaborar Informe de Mantenimiento | Unidad de TICs | Informe del Mantenimiento realizado |

12.3 Indicadores del Subproceso Mantenimiento de Bienes

| No | Indicador | Descripción | Fórmula de Cálculo | Frecuencia de Medición | Fuente de Medición | Responsable de Medición |
|----|---|--|--|------------------------|--|--|
| 1 | Porcentaje de ejecución del Plan de Mantenimiento (equipos tecnológicos, y de los demás bienes) | Número de bienes a los que se ha realizado el mantenimiento preventivo | Número de bienes a los que se ha realizado el mantenimiento preventivo | Anual | Informes de mantenimientos realizados. | Unidad de TICs. Responsable del mantenimiento de bienes muebles e inmuebles. |



12.4 Diagrama de Flujo del Subproceso de Mantenimiento preventivo de equipos tecnológicos y comunicacionales





12.5 Diagrama de Flujo del Subproceso de Mantenimiento Externo

