

Fundación Ciudad del Niño Administración Central	PROCEDIMIENTO	Código	P-TI-001
		Página	1 de 5
	SOPORTE INFORMÁTICO	Versión	0
		Fecha Rev.	30.AGO.24

PROCEDIMIENTO SOPORTE INFORMÁTICO P-TI-001	
TABLA DE CONTENIDOS	
1	Objetivos
2	Alcance
3	Referencias y Definiciones
4	Responsabilidades
5	Actividades
6	Registros
7	Anexos

Tabla Resumen Motivo de Revisiones del Procedimiento			
Motivo de los Cambios	Fecha	Nº Rev.	Páginas
Se Emite Documento	30.Ago.24	0	Todos

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Encargado(a) Soporte Informático Dirección TI	Director de Tecnologías de la Información	Director de Tecnologías de la Información

Fundación Ciudad del Niño Administración Central	PROCEDIMIENTO	Código	P-TI-001
		Página	2 de 5
	SOPORTE INFORMÁTICO	Versión	0
		Fecha Rev.	30.AGO.24

1 Objetivo

El objetivo de este procedimiento es establecer y estandarizar una metodología para mantener en correcto funcionamiento los equipos computacionales de la Fundación.

2 Alcance

Aplica a todas las Direcciones y Programas de la Fundación respecto del uso y mantenimiento de los equipos informáticos. Se excluyen de este Procedimiento a los equipos de los sistemas informáticos gestionados por la Dirección de Tecnologías de la Información, que tienen normas y un mantenimiento independiente.

3 Referencias y Definiciones

3.1 Referencias

Política de Seguridad de la Información (**D-TI-001**).

3.2 Definiciones

3.2.1 **Política de Seguridad de la Información:** Documento que da el marco de referencia para la implementación del Sistema de Seguridad de la Información de la Fundación, basado en la Norma ISO 27001/2009.

3.2.2 **Procedimientos:** Documentos en los cuales se describe la secuencia de realización de las actividades técnicas y/o administrativas, y la interrelación de las Direcciones y Programas para alcanzar un propósito específico, como, por ejemplo, la elaboración de documentos, la formulación de un proyecto, etc. (quién o quiénes lo hacen, qué se hace, cómo se hace y cuándo se hace).

3.2.3 **Instructivos de Trabajo:** Documentos en los que se detallan las actividades específicas para la realización de una actividad operativa, como, por ejemplo, la creación de cuentas de correo, eliminación de accesos, solicitud de soporte, entre otros. (quién o quiénes lo hacen, qué se hace, cómo se hace y cuándo se hace).

3.2.4 **Formularios:** Documentos (plantillas) en los que se registran los resultados de las actividades declaradas en los procedimientos o instructivos de trabajo, los cuales forman parte de la evidencia objetiva requerida para demostrar que el sistema gestión de calidad cumple lo establecido en los citados documentos.

3.2.5 **Sistema Informático:** Sistema que permite almacenar y procesar información, compuesto por hardware, software y las personas que lo utilizan (ejemplos de sistemas informáticos son correo electrónico de la fundación, sistemas de gestión interna, intranet).

3.2.6 **Equipos Informáticos:** Son todos aquellos elementos que forman el sistema en cuanto al hardware, ya sea la unidad central de procesos o sus periféricos (computador, escáner, impresora, monitor y otros).

3.2.7 **Mantenimiento Preventiva:** Acciones realizadas sobre el equipamiento y los sistemas informáticos, que permiten prevenir futuras fallas.

3.2.8 **Mantenimiento Correctiva:** Acciones realizadas sobre el equipamiento y los sistemas informáticos, orientadas a corregir una falla detectada.

Fundación Ciudad del Niño Administración Central	PROCEDIMIENTO	Código	P-TI-001
		Página	3 de 5
	SOPORTE INFORMÁTICO	Versión	0
		Fecha Rev.	30.AGO.24

4 Responsabilidades

4.1 Será responsabilidad de los **Directores de Administración Centralizada**:

- 4.1.1 **Validar la ejecución de procesos de respaldo** ejecutados a computadores de su Dirección según lo definido en este Procedimiento;
- 4.1.2 Realizar las solicitudes de **creación y eliminación de accesos** a sistemas informáticos para personal de su dependencia.
- 4.1.3 Velar que los equipos computacionales de su Dirección **funcionen correctamente**.

4.2 Será responsabilidad de los **Directores(as) de Programas**:

- 4.2.1 **Designar (contratar) un Encargado de Soporte** para la mantención de los equipos informáticos del Programa, quien deberá ejecutar y cumplir las disposiciones de este Procedimiento;
- 4.2.2 **Validar la ejecución de procesos de respaldo** ejecutados a computadores en forma local según lo definido en este Procedimiento;
- 4.2.3 Realizar las solicitudes de **creación y eliminación de accesos** a sistemas informáticos para personal de su dependencia.
- 4.2.4 Velar porque los equipos computacionales de su Programa **funcionen correctamente**.

4.3 Será responsabilidad del **Director de Tecnologías de la Información**:

- 4.3.1 **Responder y solucionar** los problemas reportados por los Encargados de Soporte de los Programas;
- 4.3.2 Velar porque los **servicios informáticos de la Fundación operen correctamente**;
- 4.3.3 Apoyar a los usuarios en el **uso de los sistemas informáticos** de la Fundación; y
- 4.3.4 **Dar lineamientos** a los Direcciones y Programas respecto de compra de servicios, respaldo y capacitación de personal;

4.4 Los **Encargados de Soporte** de los Programas tendrán la responsabilidad de:

- 4.4.1 **Recibir las solicitudes** de soporte de los usuarios;
- 4.4.2 **Instalar y reparar equipos computacionales** de los usuarios del Programa siguiendo los pasos definidos en este Procedimiento;
- 4.4.3 **Registrar las acciones correctivas y revisiones** según lo definido en este documento; y
- 4.4.4 **Ser contraparte** con Informática nivel central de la Fundación para las solicitudes indicadas en este Procedimiento;
- 4.4.5 Solicitar apoyo en la **configuración o creación de cuentas de correo** institucional.
- 4.4.6 **Informar a la Directora del Programa y al Director de Tecnologías de la Información** de los problemas que se presenten en los sistemas informáticos de la Fundación.

4.5 Será responsabilidad de los **usuarios** de los equipos computacionales:

- 4.5.1 **Utilizar correctamente** los equipos y sistemas informáticos de la Fundación;
- 4.5.2 **Responder por la información** contenida en su computador;

Fundación Ciudad del Niño Administración Central	PROCEDIMIENTO	Código	P-TI-001
		Página	4 de 5
	SOPORTE INFORMÁTICO	Versión	0
		Fecha Rev.	30.AGO.24

- 4.5.3 **Solicitar** apoyo al Encargado de Soporte en caso de problemas en la ejecución de los servicios y sistemas informáticos; y
- 4.5.4 **Velar por la seguridad** de los sistemas y la información a los cuales tienen acceso, evitando entregar sus contraseñas y el ingreso de terceros ajenos a la Fundación.

5 Actividades

5.1 Creaciones de acceso a los sistemas informáticos

- 5.1.1 Las **creaciones de los accesos de los usuarios** a los sistemas informáticos y su **revocación serán validadas por los Directores del Programa de Administración Centralizada o los Directores de Programa**, según corresponda, de acuerdo a lo establecido en el párrafo 5 de los siguientes Instructivos:
- Creación de Accesos a los Sistemas Informáticos de la Fundación (**I-TI-001**)
 - Eliminación de Accesos a los Sistemas Informáticos de la Fundación (**I-TI-002**)
- 5.1.2 El **Director de Tecnologías de Información** velará porque los equipos de los usuarios estén con su correo bien configurado, y que los servicios operen correctamente.
- 5.1.3 En los Programas, la **configuración de los correos y acceso a los sistemas** será realizada de forma local por el **Encargado de Soporte**, quien se basará en los instructivos correspondientes y contará con el **apoyo de la Dirección de Tecnologías de Información**.

5.2 Mantenimiento de los Equipos Informáticos

- 5.2.1 Se deberá realizar **mantenimiento preventivo** a todos los equipos informáticos de la Fundación, de acuerdo a lo establecido en el Instructivo para el Mantenimiento Preventivo (**I-TI-003**)
- 5.2.2 Las **Direcciones del Programas de Administración Centralizada y los Directores de Programa**, realizarán las siguientes actividades:
- Velarán por la ejecución del Plan de Mantenimiento y verificarán que el Encargado de Soporte realice el mantenimiento preventivo según lo establecido en el Instructivo para el Mantenimiento Preventivo (**I-TI-003**).
 - Verificarán que se realicen los respaldos a los equipos informáticos y que el respaldo se guarde en un lugar seguro.
 - Solicitarán o autorizarán (Programas) la compra de insumos para reemplazo de piezas y componentes periféricos de los equipos.
 - Verificarán que los computadores tengan instalados los software institucionales (**I-TI-004**)
- 5.2.3 Para la ejecución del mantenimiento preventivo las Direcciones y Programas deberán mantener actualizado el **Formulario Planificación del Mantenimiento Preventivo (F-TI-001)** o en el **Formulario Electrónico** que la Fundación disponga para esta actividad.
- 5.2.4 En el **Proyecto de Administración Centralizada** el trabajo de mantención correctiva será coordinado por el **Director de Tecnologías de la Información**.

Fundación Ciudad del Niño Administración Central	PROCEDIMIENTO	Código	P-TI-001
		Página	5 de 5
	SOPORTE INFORMÁTICO	Versión	0
		Fecha Rev.	30.AGO.24

5.2.5 En los **Programas** el **mantenimiento correctivo** será realizado por el **Encargado de Soporte y controlado por el Director**.

5.3 Soporte técnico informático

5.3.1 Las solicitudes de **soporte técnico en los Programas** serán gestionadas por los Encargados de Soporte, quienes deberán buscar la solución al problema o escalar la solicitud de solución al **Encargado de Soporte de la Dirección de Tecnologías de la Información**.

5.3.2 En caso que el Encargado de Soporte **no pueda encontrar la solución** o el problema se deba a un error externo al Programa, deberá consultar al **Encargado de Soporte de la Dirección de Tecnologías de la Información para que lo oriente o instruya en la solución** del problema.

5.3.3 En el **Proyecto de Administración Centralizada** las solicitudes de soporte las realizarán los **usuarios** a través de un **ticket informático** en la aplicación desarrollada por la Fundación.

5.3.4 En el **Proyecto de Administración Centralizada** el Encargado de Soporte deberá buscar la solución a la necesidad o problema presentadas en las solicitudes de soporte y podrá escalar la solicitud de solución al **Director de Tecnologías de la Información**.

6 Registros

6.1. Planificación de mantenimiento preventivo (F-TI-001)

7 Anexos

No Aplica

COPIA NO CONTROLADA