

	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b>	<b>Código:</b>	P.3C1.04
		<b>Fecha:</b>	2020-08-14
		<b>Revisión:</b>	0
		<b>Páginas:</b>	1 de 10

## INDICE

1.	OBJETIVO .....	2
2.	ALCANCE / APLICACIÓN .....	2
3.	RESPONSABLES.....	2
4.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	3
5.	REFERENCIAS .....	4
6.	DEFINICIONES .....	5
7.	INFORMACIÓN DOCUMENTADA .....	5
8.	ANEXOS.....	5
9.	CONTROL DE CAMBIOS.....	5

REGISTRO DE FIRMAS		
<b>Elaborado</b>	:	Srta. Doménica González Rojas <b>Auxiliar Administrativa de Procesos y Medio Ambiente</b>
<b>Revisado</b>	:	Ing. Federico Avilés Muñoz <b>Director de Procesos y Medio Ambiente</b>
		Ing. Héctor Neira Rivera <b>Director de Sistemas</b>
<b>Aprobado</b>	:	Abg. Jorge Pinto Aveiga <b>Sub-Gerente General (Delegado del Gerente General)</b>

	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b>	<b>Código:</b>	P.3C1.04
		<b>Fecha:</b>	2020-08-14
		<b>Revisión:</b>	0
		<b>Páginas:</b>	2 de 10

## 1. OBJETIVO

- 1.1. Administrar y dar soporte a los servicios de la infraestructura, tecnología y de comunicación, mediante la atención de los requerimientos.

## 2. ALCANCE / APLICACIÓN:

Inicia desde la solicitud de servicio de soporte técnico o mantenimiento de la infraestructura tecnológica y finaliza con la solución del incidente y/o requerimiento.

## 3. RESPONSABLES:

### 3.1. Director de Sistemas

- 3.1.1. Receptar las novedades de la mesa de servicio.

### 3.2. Jefe de Sistemas

- 3.2.1. Receptar solicitud de incidencia.
- 3.2.2. Designar al responsable de dar soporte.
- 3.2.3. Receptar las novedades de la mesa de servicio.

### 3.3. Analista de Infraestructura

- 3.3.1. Registrar en la mesa de servicio y realiza el soporte remoto y dar solución definitiva (cierre del caso) cuando aplique.
- 3.3.2. Escalar al área de desarrollo cuando aplique o al proveedor de software o hardware según corresponda.

### 3.4. Analista de Desarrollo

- 3.4.1. Dar el soporte solicitado, escala a proveedores según corresponda. En caso de dar solución definitiva realizar el cierre del caso cuando aplique.

### 3.5. Asistente de Infraestructura

- 3.5.1. Dar el soporte solicitado, escala a proveedores según corresponda. En caso de dar solución definitiva realizar el cierre del caso cuando aplique.

### 3.6. Asistente de Sistemas

- 3.6.1. Registrar en la mesa de servicio y realiza el soporte remoto y dar solución definitiva (cierre del caso) cuando aplique.

	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b>	<b>Código:</b>	P.3C1.04
		<b>Fecha:</b>	2020-08-14
		<b>Revisión:</b>	0
		<b>Páginas:</b>	3 de 10

- 3.6.2.** Escalar al área de desarrollo cuando aplique o al proveedor de software o hardware según corresponda.
- 3.6.3.** Realizar en soporte en sitio y dar solución definitiva (cierre del caso) cuando aplique.
- 3.6.4.** Escalar al área de desarrollo cuando aplique o al proveedor de software o hardware según corresponda.
- 3.7. Auxiliar de Sistemas**
- 3.7.1.** Realizar el soporte en sitio y dar solución definitiva (cierre del caso) cuando aplique.
- 3.7.2.** Escalar al área de desarrollo cuando aplique o al proveedor de software o hardware según corresponda.
- 3.8. Auxiliar de Desarrollo**
- 3.8.1.** Dar el soporte solicitado, escala a proveedores según corresponda. En caso de dar solución definitiva realizar el cierre del caso cuando aplique.

#### 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Secuencia	Actividad	Registro
Área Requiriente	01	Reporta el incidente presentado al área de soporte por medio de correo electrónico / memorando (usuarios internos) y página web (usuarios remotos y/o cooperativas).	Correo electrónico Memorando Mesa de servicios (acceso remoto GLPI)
Jefe de Sistemas	02	Recepta el correo electrónico/memorando y de acuerdo a la solicitud/requerimiento, designa al responsable del área de Infraestructura (ir a secuencia 03) y/o Desarrollo (ir a secuencia 04) que dará soporte.	Correo electrónico
Analista de Infraestructura / Asistente de Sistemas	03	Registran en la mesa de servicio y procede de acuerdo al requerimiento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte remoto, acceden de forma remota al computador que presenta la incidencia, de solventarse el incidente se cierra el caso.</li> </ul>	Mesa de servicio (GLPI)

	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b>	<b>Código:</b>	P.3C1.04
		<b>Fecha:</b>	2020-08-14
		<b>Revisión:</b>	0
		<b>Páginas:</b>	4 de 10

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte IN SITU, cuando el soporte remoto no solventa la incidencia, se dirigen al lugar para dar soporte, una vez resuelto se cierra el caso</li> </ul> <p>Cuando el requerimiento no se pueda realizar por el personal de infraestructura, se escala el caso.</p>	
Analista de Desarrollo / Asistente de Desarrollo / Auxiliar de Desarrollo	04	<p>Dan el soporte solicitado, una vez resuelta la incidencia se realiza el cierre del caso en la mesa de Servicio.</p> <p>Cuando el requerimiento no se pueda realizar por el personal de desarrollo, se escala al proveedor de hardware o software según corresponda.</p>	Mesa de servicio (GLPI)
Proveedor de Hardware o Software	05	Da el soporte solicitado, una vez resuelta la incidencia, notifica al área de Desarrollo o Infraestructura.	Informe o reporte del Proveedor
Analista de Infraestructura / Asistente de Sistemas / Auxiliar de Sistemas	06	Verifican el cumplimiento del soporte, se realiza el cierre del caso.	Mesa de servicio (GLPI)
Analista de Infraestructura / Asistente de Sistemas	07	<p>Comunica al usuario la atención y cierre del caso (correo electrónico).</p> <p>Nota: El sistema de mesa de ayuda puede enviar mensaje automático cuando aplique)</p>	Correo electrónico Mesa de servicio (GLPI)
Analista de Infraestructura TI	08	Supervisa la mesa de servicio y reporta las novedades de las mismas al Director de Sistemas / Jefe de Sistemas.	Correo electrónico

## 5. REFERENCIAS:

- Norma ISO 9001:2015 – Cláusula 7.1.3
- SLA establecidos en contrato con proveedores.

	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b>	<b>Código:</b>	P.3C1.04
		<b>Fecha:</b>	2020-08-14
		<b>Revisión:</b>	0
		<b>Páginas:</b>	5 de 10

- Política interna para aplicación de procedimientos del área de Sistemas (E.3C1.01).

## 6. DEFINICIONES:

- SLA** : Acuerdo de nivel de Servicio.  
**FTTG** : Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil.

## 7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA:

- Correo electrónico.
- Memorando.
- Mesa de servicio (GLPI)

## 8. ANEXOS:

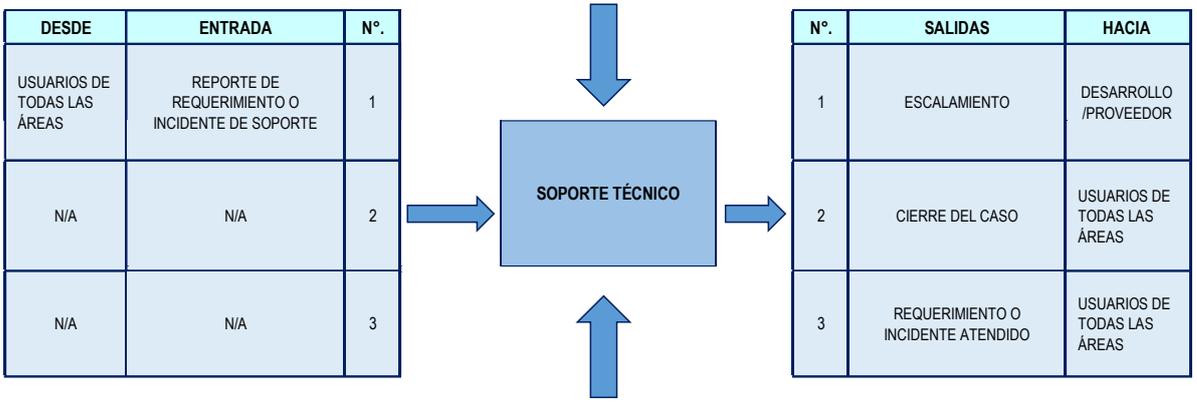
- A1: Ficha de Procesos de Soporte Técnico (DP.3C1.04)
- A2: Diagrama de Procesos de Soporte Técnico
- A3: Política Interna para aplicación de procedimientos del Área de Sistemas (E.3C1.01)

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

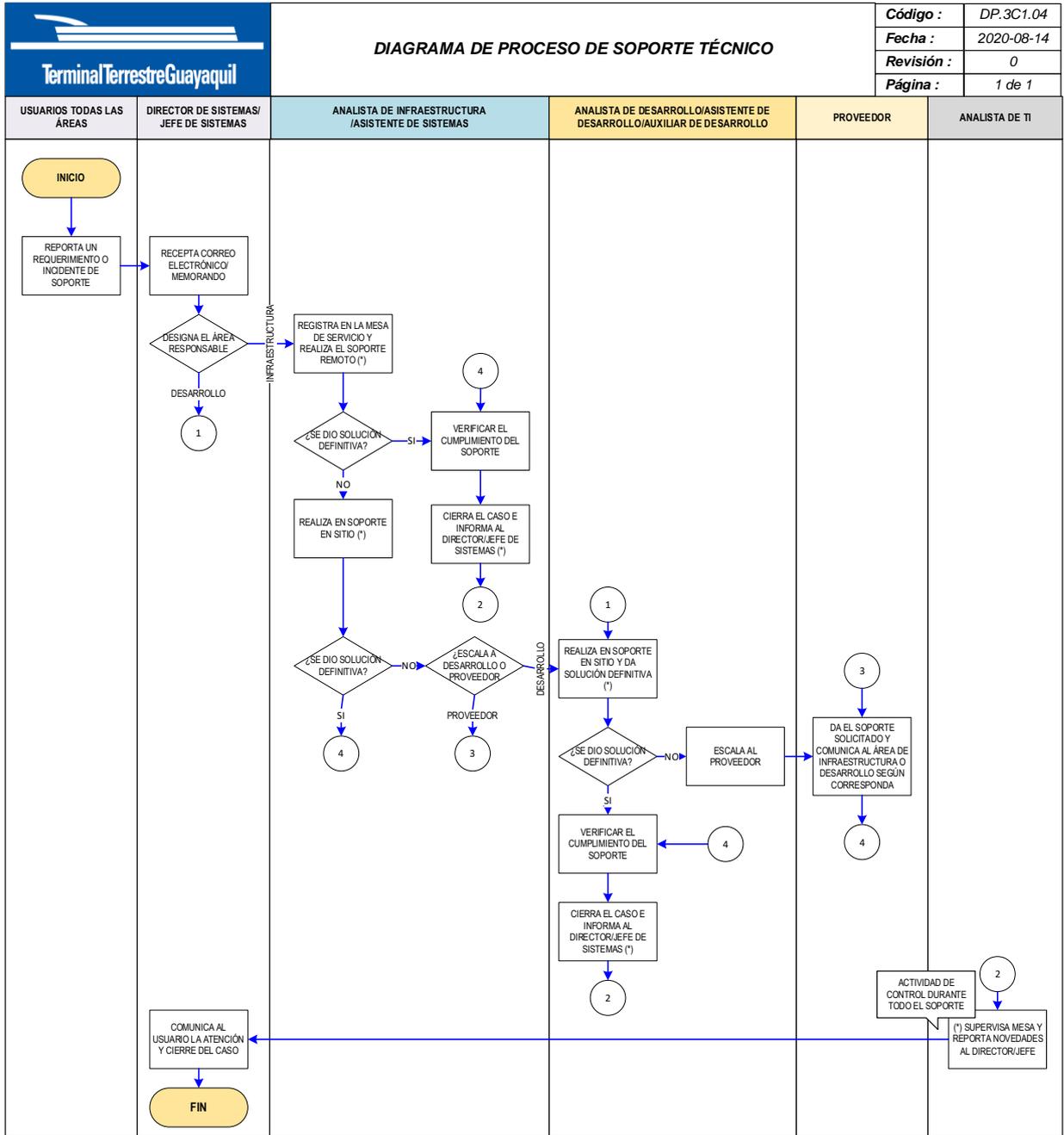
FECHA ANTERIOR	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS O MODIFICACIONES	FECHA DEL CAMBIO	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
N/A	Creación e ingreso al SGC	2020-08-14	Srta. Doménica González Rojas Auxiliar Administrativa de Procesos y Medio Ambiente	Ing. Héctor Neira Rivera Director de Sistemas  Ing. Federico Avilés Muñoz Director de Procesos y Medio Ambiente	Abg. Jorge Pinto Aveiga Sub-Gerente General (Delegado del Gerente General)

	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b>	<b>Código:</b>	P.3C1.04
		<b>Fecha:</b>	2020-08-14
		<b>Revisión:</b>	0
		<b>Páginas:</b>	6 de 10

### A1: Ficha de Procesos de Soporte Técnico (FP.3C1.04)

		<b>FICHA DE PROCESO SOPORTE TÉCNICO</b>		<b>CÓDIGO :</b>	FP.3C1.04
				<b>REVISIÓN :</b>	0
				<b>FECHA :</b>	2020-ago-14
<b>MISIÓN :</b>	ADMINISTRAR Y SOPORTAR SERVICIOS A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLOGÍA Y DE COMUNICACIONES, MEDIANTE LA ATENCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS.				
<b>PROPIETARIO :</b>	DIRECTOR DE SISTEMAS – JEFE DE SISTEMAS				
<b>PROCESO SUPERIOR :</b>	SISTEMAS				
<b>NORMA / CLÁUSULA :</b>	NORMA ISO 9001:2015 – CLÁUSULA: 7.1.3				
<b>CONTROLES</b>					
<b>DOCUMENTOS QUE RIGEN EL PROCESO</b>			<b>REGISTROS GENERADOS DEL PROCESO</b>		
PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO (P.3C1.04)			CORREO ELECTRÓNICO		
DIAGRAMA DE SOPORTE TÉCNICO (DP.3C1.04)			MEMORANDO		
			MESA DE SERVICIO (GLPI)		
<b>MARCO REFERENCIAL</b>					
POLÍTICA INTERNA PARA APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE SISTEMAS (E.3C1.01).					
SLA ESTABLECIDOS EN CONTRATOS CON PROVEEDORES					
NORMA ISO 9001:2015 – CLÁUSULA 7.1.3					
					
<b>RECURSOS</b>					
<b>FÍSICOS</b>		<b>TÉCNICOS</b>		<b>HUMANOS</b>	
INFRAESTRUCTURA		PC'S		DIRECTOR DE SISTEMAS	
MOBILIARIO		CORREO ELECTRÓNICO		JEFE DE SISTEMAS	
		UTILITARIOS: MS-OFFICE		ANALISTA DE DESARROLLO	
		SERVIDORES		ASISTENTE DE DESARROLLO	
		TELÉFONO		ANALISTA DE INFRAESTRUCTURA	
		IMPRESORA		ASISTENTE DE SISTEMAS	
		ANTIVIRUS		AUXILIAR DE SISTEMAS	
		MESA DE SERVICIO		AUXILIAR DE DESARROLLO	
		SOFTWARE DE ATENCIÓN REMOTA			
<b>INDICADORES DE CONTROL</b>					
<b>VARIABLES DE CONTROL</b>		<b>INDICADORES</b>		<b>FORMULA</b>	
NA		NA		NA	
<b>META</b>		<b>FRECUENCIA</b>			
NA		NA			

### A2: Diagrama de Procesos de Soporte Técnico (DP.3C1.04)



	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b>	<b>Código:</b>	P.3C1.04
		<b>Fecha:</b>	2020-08-14
		<b>Revisión:</b>	0
		<b>Páginas:</b>	8 de 10

### A3: Política Interna para aplicación de procedimientos del Área de Sistemas (E.3C1.01)

	<b>POLÍTICA INTERNA PARA APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE SISTEMAS</b>	<b>Código:</b>	E.3C1.01
		<b>Fecha:</b>	2020-08-14
		<b>Revisión:</b>	0
		<b>Páginas:</b>	1 de 3

#### 1. Antecedentes.

El área de sistemas es la encargada de velar por el correcto funcionamiento de la infraestructura tecnológica (hardware y software) y por ello es necesario definir y ejecutar procedimientos que permitan un mayor control y dinamismo de las operaciones con el fin de poder asegurar la continuidad de las operaciones de las Terminales Terrestres y su área comercial.

Uno de los principales objetivos del área es asegurar la confidencialidad de la información y la integridad de los datos que se manejan en los diferentes sistemas de control operativo y administrativo, así como poder controlar cada una de las etapas de la prestación de soporte a los usuarios internos y externos de las Terminales Terrestres de Guayaquil.

Como principal enfoque siempre se tendrá asegurar la continuidad de toda la operación y el control de la misma, dotando de la infraestructura tecnológica necesaria para el cumplimiento de dicho fin.

#### 2. Definición de políticas y procedimientos

El área de Sistemas junto con el área de Procesos y Medio Ambiente se encuentran trabajando en conjunto con el fin de documentar los procedimientos relacionados con el área de sistemas con el fin de poder contar con los lineamientos y directrices necesarias para la prestación de los servicios de soporte y manejo de los equipos y sistemas de las Terminales Terrestres.

Como parte de ese trabajo en conjunto se definirán y aprobarán procedimientos enfocados en diferentes índoles desde la prestación de soporte a usuarios hasta el control de la integridad de la información de los diferentes sistemas de control.

Una vez que sean aprobados y socializados los procedimientos, estos serán considerados como de cumplimiento obligatorio por todo el personal de sistemas que tenga relación directa o indirecta a cada uno de las actividades enmarcadas en los procedimientos mencionados.

	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b>	<b>Código:</b>	<i>P.3C1.04</i>
		<b>Fecha:</b>	<i>2020-08-14</i>
		<b>Revisión:</b>	<i>0</i>
		<b>Páginas:</b>	<i>9 de 10</i>

	<b>POLÍTICA INTERNA PARA APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE SISTEMAS</b>	<b>Código:</b>	<i>E.3C1.01</i>
		<b>Fecha:</b>	<i>2020-08-14</i>
		<b>Revisión:</b>	<i>0</i>
		<b>Páginas:</b>	<i>2 de 3</i>

### 3. No cumplimiento de los procedimientos

En caso de que los funcionarios no apliquen los procedimientos aprobados y comunicados, serán considerados como no cumplimientos, los mismos que serán catalogados bajo un nivel de severidad que irán de leves, moderados o graves dependiendo del procedimiento a tratarse.

La definición de la severidad constará en el anexo 1 la presente política, el mismo que se irá actualizando conforme se vayan publicando nuevos procedimientos, sin embargo, para control de versiones, cada anexo versión del anexo 1 seguirá formando parte del cuerpo de la presente política y deberá contar con firmas de elaboración y revisión interna para constancia de comprobación.

### 4. Sanciones por no cumplimiento de procedimientos

En caso de registrarse no cumplimientos de los procedimientos, se deberá documentar en un memo dirigido al colaborador que haya causado el no cumplimiento, en este memo se comunicarán las debidas sanciones, las mismas que se detallan a continuación.

#### 4.1. No cumplimiento leve

Para el caso de no cumplimientos leves se realizará un llamado de atención verbal.

#### 4.2. No cumplimiento moderado

Para el caso de no cumplimientos moderados se realizará un llamado de atención escrito, solicitando un informe detallando el motivo del no cumplimiento y las medidas correctivas para evitar reincidencias a futuro.

#### 4.3. No cumplimiento grave

Para el caso de no cumplimientos grave se realizará un llamado de atención por escrito, solicitando un informe detallando el motivo del no cumplimiento y las medidas correctivas para evitar reincidencias a futuro, puede ser comunicada la Dirección de Administración del Talento Humano para que inicie el procedimiento de Régimen Disciplinario según corresponda.

### 5. Sanciones por reincidencias por no cumplimiento de procedimientos

	<b>PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO</b>	<b>Código:</b>	P.3C1.04
		<b>Fecha:</b>	2020-08-14
		<b>Revisión:</b>	0
		<b>Páginas:</b>	10 de 10

	<b>POLÍTICA INTERNA PARA APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE SISTEMAS</b>	<b>Código:</b>	E.3C1.01
		<b>Fecha:</b>	2020-08-14
		<b>Revisión:</b>	0
		<b>Páginas:</b>	3 de 3

En caso de que el funcionario del área reincida en los no cumplimientos en los procedimientos, se aplicaran sanciones adicionales o equivalentes según la severidad de cada uno de los casos, a continuación, se detallan las sanciones a aplicarse en caso de reincidencias.

**5.1. Reincidencias en no cumplimiento leves**

En caso de presentarse reincidencias en no cumplimientos leves por 6 ocasiones, se considerará como un no cumplimiento grave, aplicando las sanciones descritas en el numeral 4.3 de las presentes políticas.

**5.2. Reincidencias en no cumplimiento moderado**

En caso de presentarse reincidencias en no cumplimientos moderados por 3 ocasiones, se considerará como un no cumplimiento grave, aplicando las sanciones descritas en el numeral 4.3 de las presentes políticas.

**5.3. Reincidencias en no cumplimiento grave**

En caso de presentarse reincidencias en no cumplimientos graves por 3 ocasiones, aplicando las sanciones descritas en el numeral 4.3 de las presentes políticas.

**6. Compromiso general**

Todos los funcionarios del área de sistemas se comprometen de manera irrenunciable al cumplimiento de lo dispuesto en la presente política interna, así como en el cumplimiento de los procedimientos aprobados y comunicados para el área y se someten a cualquier sanción aplicable, descritas previamente, según el nivel de severidad de cada no cumplimiento.

La presente política entra en vigencia a partir de la fecha de su firma y para constancia cada funcionario dejará constancia de su revisión en el anexo 2, el mismo que deberá ser firmado por los nuevos colaboradores que a futuro se puedan ir sumando al área de sistemas.