



MANUAL DE PROCEDIMIENTO

Código:  
DIACO-IN-PR-03

Versión: 02

ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE  
TÉCNICO Y RESGUARDO DE LA  
INFORMACIÓN

Hoja: 1 de 10

**Sistema de Gestión de la Calidad**

**ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO  
Y  
RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN**

**DIACO-IN-PR-03**

**Versión 02**

Aprobado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos	Director Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor	18/01/2024	Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos DIRECTOR Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO- Ministerio de Economía


Revisado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Lic. Edy Manuel López Ramírez	Encargado Gestión de Calidad	18/01/2024	
Licda. Ana Carina Centeno Cabrera	Asistente Gestión de Calidad	18/01/2024	

Elaborado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Sr. Ludim Natareno Morales	Jefe del Departamento de Tecnología de la Información	18/01/2024	Ludim Gaudencio Natareno Morales Jefe Departamento de Tecnologías de la Información Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

Documentado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Licda. Ana Carina Centeno Cabrera	Documentadora del Sistema de Gestión de Calidad	18/01/2024	


Rige a partir de: 01 de febrero de 2024



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-IN-PR-03
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO Y RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN	Versión: 02  Hoja: 2 de 10

## INDICE

1. OBJETIVO .....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES .....	3
4. DISPOSICIONES GENERALES.....	4
5. RESPONSABILIDADES: .....	7
6. PROCEDIMIENTO: .....	7
7. FLUJOGRAMAS.....	9
8. REGISTROS .....	10
9. ANEXOS.....	10

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-IN-PR-03
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO Y RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN	Versión: 02 Hoja: 3 de 10

## 1. OBJETIVO


Establecer el procedimiento que debe de seguir el personal para la solicitud de Soporte técnico del Departamento de Tecnología de la Información para proporcionar soporte y apoyo en los diferentes procesos de la organización.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es considerado de uso en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de DIACO, para la prestación de la Atención de Solicitudes de Soporte Técnico, así como el resguardo de la información a través de back-up de base de datos y pagina Web.

## 3. DEFINICIONES

- 3.1 **Hardware:** Conjunto de componentes electrónicos físicos y tangibles.
- 3.2 **Sistema de Control de Solicitudes de Soporte Técnico:** Software utilizado para la interacción del usuario y el personal del departamento de informática.
- 3.3 **Login:** Nombre de un Usuario en el Sistema de Información.
- 3.4 **Password:** Contraseña de un Usuario del Sistema de Información.
- 3.5 **Red:** Interconexión de computadoras por medio de señales eléctricas de radiofrecuencia o de contacto físico en modo digital o análogo.
- 3.6 **Cable de Red:** Par trenzado compuesto por cuatro cables de cobre trenzados que mediante una configuración de colores establecen un código de pulsaciones eléctricas para la transmisión de datos en una red.
- 3.7 **Back-up:** Conjunto de datos lineal o estructurado que permite el almacenamiento de información importante en cualquier medio magnético, de fácil recuperación en caso de fallos.
- 3.8 **Servidor:** Equipo Electrónico de alta capacidad de cómputo, utilizado principalmente para el almacenamiento de Bases de Datos y Archivos Binarios.
- 3.9 **Software:** Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora.
- 3.10 **Diagrama de Flujo de Datos:** Modelo Grafico de un Proceso.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-IN-PR-03
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO Y RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN	Versión: 02  Hoja: 4 de 10

**3.11 DIACO En-Línea:** Software utilizado para la interacción y almacenamiento de los registros del libro de quejas, los expedientes de contratos de adhesión y los recibos de cobro 63a en la DIACO.

**3.12 IP Protocolo de Internet:** Es una dirección lógica que permite determinar una ubicación física del origen de una señal de transmisión de datos.

#### 4. DISPOSICIONES GENERALES

##### 4.1 Ingreso de Solicitud de Soporte Técnico

El acceso al sistema se encontrará alojado en la siguiente dirección web: <https://www.diacoenlinea.net/it/ticket> al momento de entrar al sistema, se requerirá el ingreso del nombre, correo electrónico, sede regional y departamento del solicitante. Luego, procederá a ingresar el **Detalle de la Solicitud**, proveyendo la mayor cantidad de datos posible. Para finalizar con la solicitud, debe de enviarla dando clic en el botón **Crear Ticket** y se realizará el envío de un correo electrónico de confirmación. La solicitud será atendida en el plazo no mayor de tres (3) días hábiles, por medio de notificaciones electrónicas para el cierre de cada una de las solicitudes y la encuesta de satisfacción del servicio siendo este: **conforme o no conforme**.


Los Técnico del proceso de informática consultan diariamente el sistema electrónico de Solicitudes de Soporte Técnico, para dar atención a las solicitudes enviadas.

##### 4.2 Atención de Solicitudes de Soporte Técnico

A partir del ingreso de la solicitud al sistema de Control de Tickets; el personal técnico resolverá el inconveniente con las herramientas disponibles en el departamento de informática, o se hará presente a la ubicación física donde se solicito el servicio técnico si se trata de un fallo relacionado con el hardware o con el software que no se pueda atender de manera remota.

En base a un análisis previo de la situación observada, si el problema encontrado puede ser solucionado de forma inmediata, se procede a su ejecución, en caso contrario se ampliará el plazo por las siguientes causas:

- a. Fallo en el sistema operativo; se ampliará la información en el Dictamen Técnico con los detalles correspondientes.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-IN-PR-03
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO Y RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN	Versión: 02  Hoja: 5 de 10

- b. Reemplazo o reparación de piezas de hardware; se emitirá el Dictamen Técnico con el detalle correspondiente al caso, el cual será entregado al jefe del departamento solicitante.

Luego de las acciones o procedimientos realizados, se procede a generar un reporte en el sistema de Control de Tickets donde quedará registro de la Solicitud de Soporte Técnico (**DIACO-IN-FO-01**) con un Dictamen Técnico para la constancia de la solicitud atendida.

### 4.3 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

#### 4.3.1 Planificación del Mantenimiento Preventivo

Semestralmente el jefe del Departamento de Tecnología de la Información elabora el programa de mantenimiento preventivo (**DIACO-IN-FO-02**), para garantizar el funcionamiento adecuado de los equipos y periféricos. Este programa es enviado a Dirección o Sub-dirección para su revisión y aprobación.


Para la ejecución del mantenimiento preventivo, los responsables de los procesos reciben del Departamento de Tecnología de la Información una copia física o digital del programa de mantenimiento para asegurar la disponibilidad de los equipos sujetos a mantenimiento. Si no fuera posible contar con la disponibilidad de los equipos en el plazo establecido se reprograma el mantenimiento y se registra (**DIACO-IN-FO-03**).

Ya terminado el mantenimiento preventivo el Departamento de Tecnología de la Información consolida la información para realizar la entrega de los resultados del indicador de cumplimiento del 80% del mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo de forma semestral, a Gestión de Calidad los primeros 10 días hábiles del mes siguiente de ejecutado el programa de mantenimiento preventivo.

### 4.4 CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO: Creación de correos electrónicos, Reinicios de Contraseñas y Eliminación de Correo Electrónico.

#### 4.4.1 La creación de correos electrónicos.

Esta actividad es realizada por el Departamento de Tecnología de la Información, quien es el enlace con el Departamento de Tecnología de la Información del Ministerio de Economía para la creación de correos electrónicos del personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, debido a que en la actualidad se usa el dominio de MINECO.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-IN-PR-03
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO Y RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN	Versión: 02 Hoja: 6 de 10

El jefe del departamento de Tecnología de la Información realiza la entrega del formulario Solicitud de Usuarios y Accesos -SUA- al usuario quien realiza el llenado dentro del formulario, y solicita autorización a Dirección, ya autorizado lo entrega al departamento de Tecnología de la Información donde proceden a cargarlo al Sistema de Atención al Usuario -DTI- del MINECO y generan un ticket, quedando a la espera de la respuesta para informarle al usuario de la creación del correo electrónico.

#### 4.4.2 Reinicios de Contraseña de Correos electrónicos:

El usuario solicita al jefe del Departamento de Tecnología de la Información el servicio, el cual debe de llenar el formato de Reinicio de Contraseña, el cual lo deberá presentar al departamento Tecnología de la Información firmado por el jefe inmediato.

El jefe del departamento de Tecnología de la Información procede a cargarlo al Sistema de Atención al Usuario -DTI- del MINECO y generan un ticket, quedando a la espera de la respuesta para informarle al usuario de su solicitud.

#### 4.4.3 Eliminación de Cuenta de correo electrónico.

Esta actividad es propia del Departamento de Tecnología de la Información del Ministerio de Economía, debido a que se realiza de forma automática quedando eliminadas las cuentas de correo del personal que ya no labora en DIACO, si fuese el caso.


Los formatos utilizados en estas actividades de correos electrónicos y Reinicios de contraseña son propios del Ministerio de Economía.

#### 4.5 RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN DE SERVIDORES:

Para el resguardo de las bases de datos y página web de -DIACO- se encuentran alojadas en los servidores del Data Center del MINISTERIO DE ECONOMIA, la ejecución del Back-Up de las bases de datos y pagina web se realizará semanalmente, dejando evidencia en el formato **(DIACO-IN-FO-06)**.

El jefe del departamento de Tecnología de la Información es responsable de dar directrices al técnico de la actividad del proceso en el cual deberán conectarse al servidor remoto, por medio de la herramienta de red, luego deberá ingresar a la consola para generar el archivo de respaldo de la información almacenada en los servidores.

El back-up se encuentra alojado en un disco duro externo o en cualquier medio extraíble disponible. La ejecución del back-up queda registrada en el formato **(DIACO-IN-FO-06)**.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-IN-PR-03
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO Y RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN	Versión: 02  Hoja: 7 de 10

#### 4.6 INFORME

El jefe del departamento Tecnología de la Información o la persona asignada como enlace es responsable de presentar el informe mensual de las solicitudes atendidas y tareas adicionales, que alimentan el Sistema de Gestión de la Calidad (Indicadores del proceso) a Gestión de Calidad utilizando el formato **(DIACO-IN-FO-05)**.

#### 5. RESPONSABILIDADES:


**5.1 Dirección es responsable de:** Brindar los lineamientos y disponibilidad de recursos necesarios para la realización de las actividades.

**5.2 Departamento de Tecnología de la Información es responsable de:** Asegurar la atención de las solicitudes de servicio técnico, mantenimiento preventivo, creación de correos electrónicos y reinicio de contraseñas por medio de formulario de solicitud de cuentas de correo electrónico y back- Up.

**5.3 Personal de la DIACO son responsables de:** Usuarios del Hardware y Software.

#### 6. PROCEDIMIENTO: SOPORTE TECNICO

FASE	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Ingreso de solicitudes	Personal de DIACO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingresar la solicitud en el sistema de: <a href="https://www.diacoenlinea.net/it/ticket">https://www.diacoenlinea.net/it/ticket</a></li> </ul>	Solicitud de soporte técnico Electrónica
Recepción de solicitud electrónica	Jefe del Departamento de Tecnología de la Información  Técnico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar diariamente en el sistema de Control de Tickets para:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Soporte Técnico entre otras.</li> </ul> </li> </ul>	Solicitud de soporte técnico Electrónica
Atención de las Solicitudes de Soporte Técnico	Jefe del Departamento de Tecnología de la Información  Técnico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las solicitudes deben ser atendidas en un plazo máximo de 3 días hábiles.</li> <li>De acuerdo con el número de registro asignado en el sistema, el técnico procederá con el análisis de la solicitud, luego se iniciarán los procedimientos necesarios para solucionar los inconvenientes presentados.</li> <li>En base a un análisis previo de la situación observada, si el problema encontrado puede ser solucionado de forma inmediata, se procede a su ejecución.</li> </ul>	Solicitud de soporte técnico Electrónica

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: DIACO-IN-PR-03</b>
	<b>ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO Y RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Versión: 02</b> <b>Hoja: 8 de 10</b>

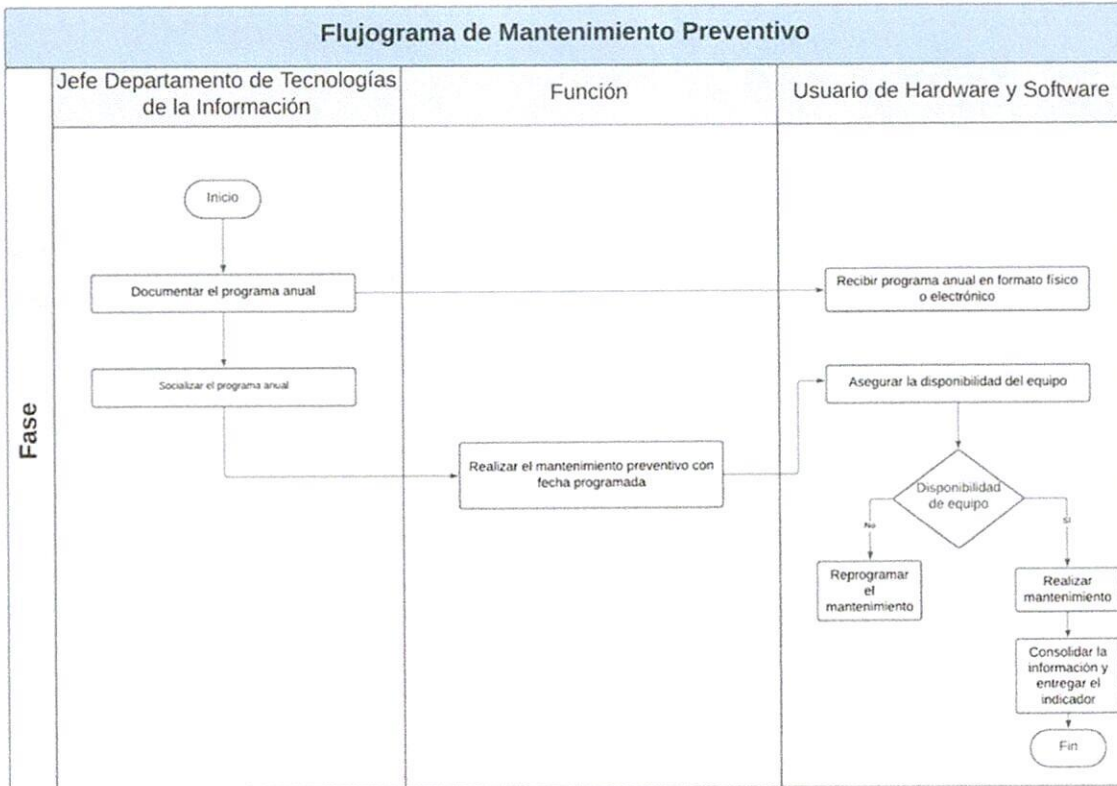
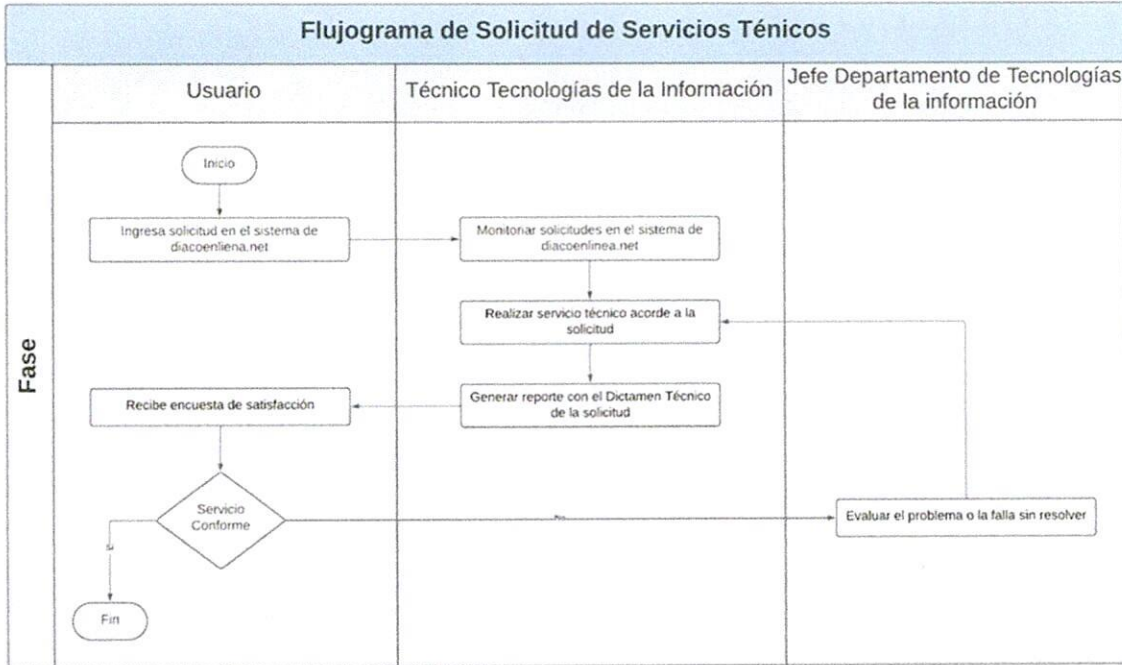
FASE	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Caso contrario se ampliará el plazo por las siguientes causas: a) Fallo en el sistema operativo; se ampliará la información en el Dictamen Técnico con los detalles correspondientes. b) Reemplazo o reparación de piezas de hardware; se emitirá el Dictamen Técnico con el detalle correspondiente al caso, el cual será entregado al jefe del Departamento solicitante.</li> </ul>	
Resolución a Solicitudes de Soporte Técnico	Jefe del Departamento de Tecnología de la Información  Técnico	<ul style="list-style-type: none"> <li>De las acciones realizadas se procede a emitir dictamen electrónico para dejar constancia del soporte técnico brindado.</li> </ul>	Solicitud de soporte técnico Electrónica
Informe	Jefe del Departamento de Tecnología de la Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presenta un informe mensual de las solicitudes atendidas y tareas adicionales, a la Dirección y a Gestión de calidad.</li> </ul>	Informe Mensual (DIACO-IN-FO-05) Informe y Análisis de Indicadores (DIACO-RP-FO-02)


## 6.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

FASE	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Planificación de Mantenimiento Preventivo	Jefe del Departamento de Tecnología de la Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elabora Semestralmente el Programa de Mantenimiento Preventivo para garantizar el funcionamiento adecuado de los equipos y periféricos.</li> <li>Este programa es revisado para asegurar su adecuación continua.</li> </ul>	Programa de Mantenimiento Preventivo (DIACO-IN-FO-02)
Socialización del Programa de Mantenimiento preventivo	Jefe del Departamento de Tecnología de la Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los usuarios, reciben una copia física o digital del programa de mantenimiento para asegurar la disponibilidad de los equipos sujetos a mantenimiento.</li> </ul>	Programa de Mantenimiento Preventivo (DIACO-IN-FO-02)
Ejecución del Mantenimiento Preventivo	Jefe del Departamento de Tecnología de la Información  Jefes de Proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los responsables de los procesos deben asegurar la disponibilidad de los equipos sujetos a mantenimiento.</li> <li>Si no fuera posible contar con la disponibilidad de los equipos en la semana programada, se reprograma el mantenimiento y se documenta en el formato (DIACO-IN-FO-03)</li> </ul>	Reprogramación de Mantenimiento Preventivo (DIACO-IN-FO-03)
Indicador	Jefe del Departamento de Tecnología de la Información  Personal de DIACO Jefe del Departamento de Tecnología de la Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ya terminado el mantenimiento preventivo consolida la información para la entrega del indicador del Cumplimiento del 80% del mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo, de forma semestral, para ello adjuntara copia del mantenimiento preventivo.</li> <li>Realiza la entrega de los resultados del indicador a gestión de calidad.</li> </ul>	Informe Mensual (DIACO-IN-FO-05) Informe y Análisis de Indicadores (DIACO-RP-FO-02)



7. FLUJOGRAMAS



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-IN-PR-03
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO Y RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN	Versión: 02  Hoja: 10 de 10

## 8. REGISTROS

Título	Código	Versión
Programa de Mantenimiento Preventivo	DIACO-IN-FO-02	03
Reprogramación de Mantenimiento Preventivo	DIACO-IN-FO-03	03
Informe Mensual	DIACO-IN-FO-05	03
Registro de Seguridad de la Información	DIACO-IN-FO-06	03
Informe y Análisis de Indicadores	DIACO-RP-FO-03	03
Listado de Asistencia	DIACO-RH-FO-02	03
Solicitud de soporte Técnico	N/A	
Solicitud de Usuarios y Accesos -SUA-	N/A	
Formato Reinicio de Contraseña	N/A	

## 9. ANEXOS

N/A