

Instructivo N° 008

Instructivo:

Soporte TI, Gerencia de TI

Fecha	:	01-12-2020
Versión	:	Versión 1
Código	:	INT_008_TI
Elaborado por	:	Carlos Martínez y Contraloría
Aprobado por	:	Iván Vera.
Vigencia	:	1 año a contar de la publicación

1. Control de Cambios

Versión	Punto	Cambio	Fecha	Responsable
V1	Publicación	N/A	01/09/2020	

2. Propósito o Finalidad

Entregar a los colaboradores de empresas FG los canales de comunicación e interacción con la Gerencia de TI y su departamento de Soporte.

3. Objetivos

El objetivo del presente instructivo es especificar el conducto regular para la solicitud de recursos TI, por otra parte, el funcionamiento interno en la segregación de solicitudes.

4. Ámbito o Alcance

El alcance de este instructivo está dirigido a Colaboradores y usuarios externos invitados a la utilización de los recursos informáticos de Empresas FG.

5. Gobernabilidad

El instructivo será monitoreado, en su correcta ejecución y cumplimiento por Gerencia TI, de la unidad Servicios Compartidos de Empresas FG.

6. Definiciones Generales

6.1. Plataforma: Disponibilidad de canal de comunicación interno de TI.

6.2. Nivel: Segregación interna que distribuye internamente el destino de un requerimiento o solicitud a TI.

6.3.- GLPI: Sistema informático de administración de solicitudes a TI.

6.4.- Plazos: Tiempo de respuesta estándar para la resolución o respuesta a un requerimiento de TI.

6.5.- Ticket: Folio o numeral interno de sistema GLPI, de uso interno de la Gerencia de TI, que es compartido con el usuario que solicita un servicio y su finalidad es tener un número único y correlativo que identifica un requerimiento.

6.6.- TI: Tecnologías de la información.

6.7.- Recurso TI: Disponibilidad de Horas hombre destinadas a la solución de problemas, respuesta a consultas y requerimientos en general a la gerencia de TI, de la unidad Servicios Compartidos.

6.8.- Usuario: Colaborador, contratistas, subcontratista, proveedor, cliente o consultor, a los cuales se les da acceso a los recursos computacionales e información de la compañía.

6.9.- Incidente: Ocurrencia de eventos no programados ni planificados en el uso de diversas tecnologías para el procesamiento de información, que puede perjudicar las actividades y productividad de funcionarios de Empresas FG

6.10.- Registro de Incidente: Registro generado a través de la notificación directa de funcionarios ante la ocurrencia de un incidente.

6.11.- Tiempo de Repuesta: Niveles acordados para dar repuestas a solicitudes de soporte.

7. Instructivo: Solicitudes a TI

7.1.- Los usuarios internos o externos que sean invitados a trabajar con Empresas FG, deberán realizar en forma inicial y obligatoria cada requerimiento TI a la casilla sosporte@empresasfg.com.

7.2.- El área de soporte tendrá un plazo de **24 horas**, para ingresar la solicitud al sistema de soporte en línea GLPI a través de la URL: <http://sosporte.empresasfg.com:83/>

7.2.1.- Una vez realizado el registro en el sistema de soporte se asignará a un especialista TI.

7.2.2.- El sistema GLPI ya con el requerimiento ingresado, generará un ticket, el cual será enviado al usuario solicitante, mediante correo electrónico generado en forma automática.

7.2.3.- Los tickets al usuario, enviados mediante correo automático, son los siguientes y serán enviados a medida de cada avance de solicitud:

7.2.3.1.- Nueva solicitud:

[GLPI #0011039] Nueva petición



Soporte y Requerimientos TI <sup>|
Para Sebastian Garrido S

7.2.3.2.- Actualización de solicitud: Cuyo objetivo es mantener informado sobre el proceso actual de la solicitud.

[GLPI #0011039] Nuevo seguimiento



Soporte y Requerimientos TI <support@emj
Para Sebastian Garrido S

7.2.3.3.- Clausura: El requerimiento se encuentra atendido.

[GLPI #0011152] Clausura de la petición



Soporte y Requerimientos TI <support@emj
Para Sebastian Garrido S

7.2.4.- Los plazos de resolución o finalización de los requerimientos dependerán de la complejidad de cada solicitud. El área TI, internamente definirá los criterios de prioridad y el impacto asociado a cada requerimiento, para la rapidez de la solución.

7.3.- Distribución interna: Con la solicitud ingresada en el sistema GLPI, el área de Soporte direccionará en forma interna el requerimiento, los niveles o dimensiones de atención son las siguientes:

7.3.1. Nivel 1 Mesa de Ayuda: Respuesta en forma verbal con posterior formalización mediante correo a una consulta, capacitación, duda u observación de la gerencia de TI.

7.3.2. Nivel 2 Soporte Aplicaciones: Help Desk o ayuda de escritorio, es la unidad encargada de la optimización y reparación de los Software y Hardware que utiliza la organización y sus invitados.

7.3.3. Nivel 3 Soporte de Sistemas: Unidad encargada de atender consultas, observaciones y requerimientos asociados al sistema informático ERP de la organización.

7.4.- Otros Contactos: en adjunto se detallan contactos telefónicos y casillas de correo para el contacto de los distintos niveles:

7.4.1. Mesa de Ayuda:

Tel: +56 2 23991225

mjimenez@empresasfg.com

7.4.2. Soporte de Aplicaciones:

Tel: +56 2 2399128

eesposito@empresasfg.com

7.4.3. Soporte de Sistemas:

Tel: +56 2 23991259

recheverria@empresasfg.com

7.4.4. Gerente de Informática:

Carlos Martínez

Móvil +56 9 8234 0757

Mail: cmartinez@empresasfg.com

8. Actividades Gerencia de TI

La Gerencia de TI, a través, del sistema de Gestión de problemas e incidentes GLPI es responsable de:

- 8.1. Registrar incidentes notificados por funcionarios.
- 8.2. Establecer prioridades y coordinar planes de acción.
- 8.3. Derivar a personal a cargo, según especialidad del caso para la resolución de los problemas. Señalados en el numeral 7.5.
- 8.4. Controlar la asistencia técnica y los tiempos de respuestas.
- 8.5. Cerrar incidentes.
- 8.6. Analizar mensualmente los registros de incidentes y resolución de problemas.
- 8.7. Identificar principales problemas e iniciar planes de acción para solucionarlos.
- 8.8. Establecer y definir estrategias para la reducción de soporte.
- 8.9. Encuestar y obtener satisfacción de usuarios.
- 8.10. Revisión periódica para el correcto funcionamiento de los procedimientos.