

## 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 [sopORTE@empresasfg.com](mailto:sopORTE@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://sopORTE.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:

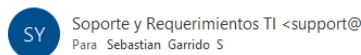
[GLPI #0011039] Nueva petición



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

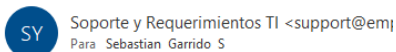
7.2.3.2.- Actualización de solicitud: Cuyo objetivo es mantener informado sobre el proceso actual de la solicitud.

[GLPI #0011039] Nuevo seguimiento



7.2.3.3.- Clausura: El requerimiento se encuentra atendido.

[GLPI #0011152] Clausura de la petición



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](mailto:mjimenez@empresasfg.com)

**7.4.2. Soporte de Aplicaciones:**

Tel: +56 2 2399128

[eesposito@empresasfg.com](mailto:eesposito@empresasfg.com)

**7.4.3. Soporte de Sistemas:**

Tel: +56 2 23991259

[recheverria@empresasfg.com](mailto:recheverria@empresasfg.com)

**7.4.4. Gerente de Informática:**

**Carlos Martínez**

Móvil +56 9 8234 0757

Mail: [cmartinez@empresasfg.com](mailto: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.