

INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

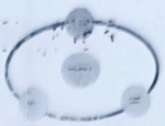
Gerencia de Tecnología

PROCEDIMIENTO

Asistencia técnica a usuarios

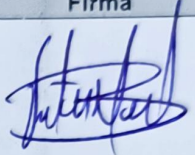
CÓDIGO
“PR-02-STNC-USER”

8 ENERO 2025

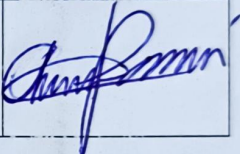
 INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GERENCIA DE TECNOLOGÍA	
PR-02-STNC- USER Versión V.2	ASISTENCIA TÉCNICA A USUARIOS Fecha: 08 de ENERO 2025	ONADICI 2 de 10

Responsables de los Cambios al Procedimiento

Elaboración del Documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Víctor Barahona	Oficial de Soporte Técnico	Tecnología	8 enero 2025	

Revisión del Documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Aviazas Pavón	Gerente	Tecnología	17 enero 2025	

Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Milton Mendoza	Jefe	UPEG	24 enero 2025	

Aprobación del Documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Hermes Moncada	Presidente	Máxima autoridad	30 enero	

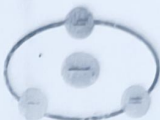
 INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GERENCIA DE TECNOLOGÍA	
PR-02-STNC- USER	ASISTENCIA TÉCNICA A USUARIOS	ONADICI
Versión V.2	Fecha: 08 de ENERO 2025	3 de 10

Tabla de Contenido

1. Objetivo del Procedimiento	4
2. Alcance del Procedimiento	4
3. Marco Legal del Procedimiento	4
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento	4
5. Responsables del Procedimiento	4
6. Insumos del Procedimiento	4
7. Productos o Resultados del Procedimiento	4
8. Definición de Glosario de Términos, Síglas y Abreviaturas	5
9. Descripción del Procedimiento	6
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento	7
11. Gestión del Riesgo	8
12. Elementos Transversales del Procedimiento	9
13. Bibliografía	10
14. Anexos	10
15. Control de Cambios al Procedimiento	10

 INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GERENCIA DE TECNOLOGÍA	
PR-02-STNC-USER	ASISTENCIA TÉCNICA A USUARIOS	ONADICI
Versión V.2	Fecha: 08 de ENERO 2025	4 de 10

1. Objetivo del Procedimiento

Evitar retrasos en las actividades diarias asignadas a cada Servidor público del Instituto debido a problemas con dispositivos electrónicos como Computadoras, escáner, impresoras, o cualquier otro equipo utilizado en el área de la Informática.

2. Alcance del Procedimiento

Todos los empleados del IAIP que tengan en custodia un bien propiedad del Instituto.

3. Marco Legal del Procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto 4-2007	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
2	SE-035-2016	Estatuto laboral de los funcionarios y empleados del Instituto de Acceso a La Información Pública
3	MPF-IAIP	Manual de Puesto y Funciones de los servidores Públicos del IAIP

4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento

1. El usuario que requiera asistencia técnica deberá notificar por escrito al Oficial de soporte técnico.
2. El Oficial de Soporte técnico deberá registrar el caso y programar la fecha para la asistencia, en base a las solicitudes pendientes que se encuentren en el momento.
3. Se procede a realizar la asistencia técnica en base a la petición recibida.
4. Para finalizar, se brindar los detalles de la solución al usuario y se firma el control de asistencia.

5. Responsables del Procedimiento

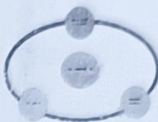
Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Tecnología	Oficial de Soporte Técnico	Víctor Barahona
Todas la áreas	Todos los usuarios de la red	Usuarios que solicitan asistencia

6. Insumos del Procedimiento

Código	Insumos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
02-01-BZN	Buzón de Correo electrónico	Digital	1 año
02-02-CTRL	Control de asistencia	Documento	1 año

7. Productos o Resultados del Procedimiento

Código	Productos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
PR-01-STN	Asistencia técnicas brindada	Archivo local	1 año

 INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GERENCIA DE TECNOLOGÍA	
PR-02-STNC- USER	ASISTENCIA TÉCNICA A USUARIOS	ONADICI
Versión V.2	Fecha: 08 de ENERO 2025	5 de 10

8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas

- **Buzón de Correo:** Depósito en el que se almacenan y organizan los mensajes de correo electrónico recibidos por un usuario.
- **Cliente de Correo Electrónico:** aplicación que permite a los usuarios enviar, recibir, organizar y administrar sus correos electrónicos.
- **EndPoint:** cualquier dispositivo que está conectado a una red informática.
- **Hardware:** en informática se refiere a las partes físicas, tangibles, de un sistema informático, sus componentes eléctricos, electrónicos y electromecánicos
- **IAIP:** Instituto de Acceso a la Información Pública.
- **LAN:** Una red de área local (LAN) es un conjunto de dispositivos conectados con cables o Wi-Fi en un espacio específico y que tienen la capacidad de comunicarse entre sí, a medida de las necesidades del instituto.
- **Software:** es un conjunto de programas, instrucciones y reglas que permiten que los dispositivos electrónicos funcionen
- **Servidor de correo:** es un software especializado que se encarga de enviar y recibir correos electrónicos.
- **LTAIP:** Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- **TIC's:** Tecnologías de la información y la comunicación.
- **Usuario final:** se refiere a la persona que utiliza directamente un producto de software o servicio.

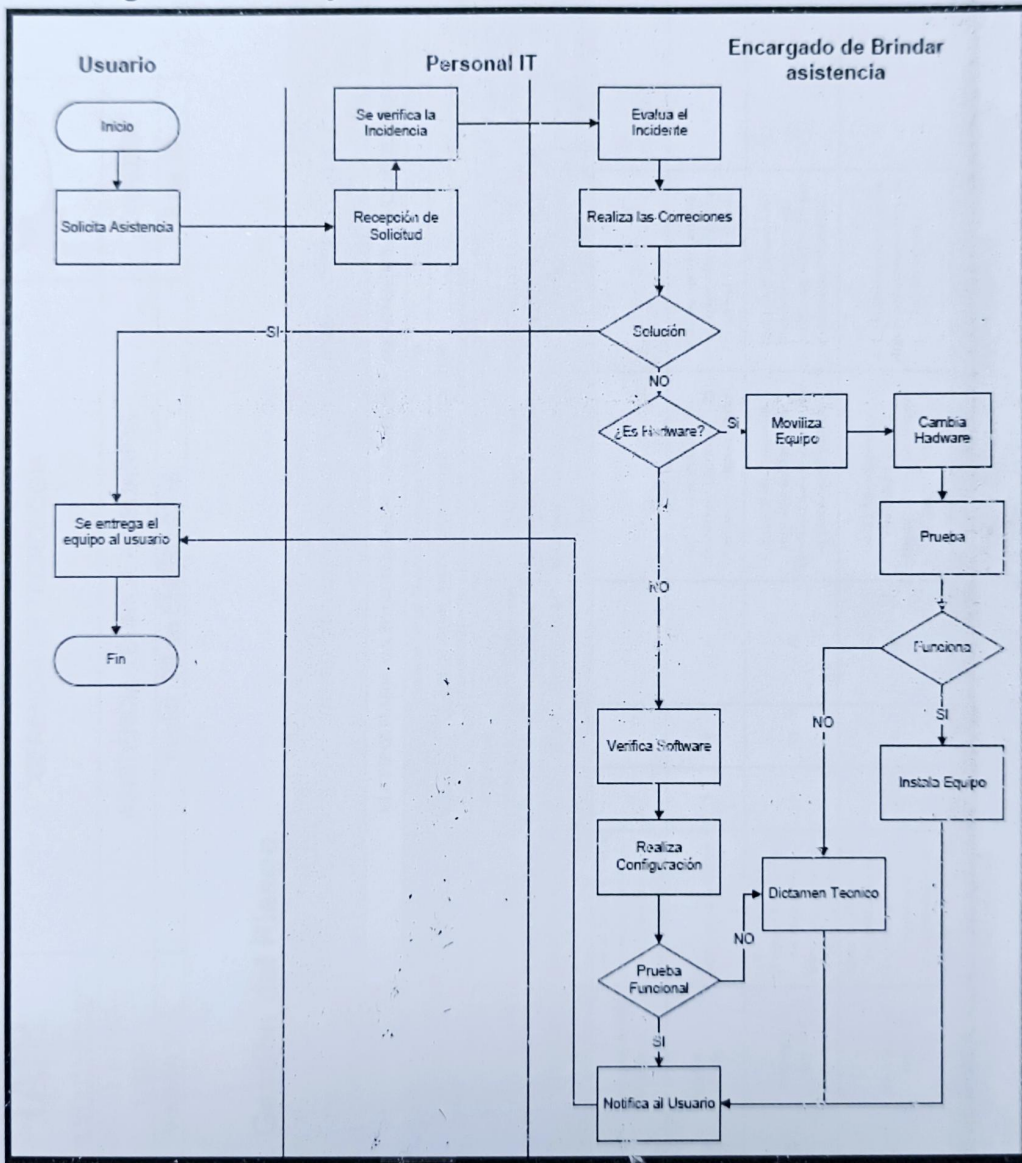
 INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GERENCIA DE TECNOLOGÍA	
PR-02-STNC- USER Versión V.2	ASISTENCIA TÉCNICA A USUARIOS Fecha: 08 de ENERO 2025	ONADICI 6 de 10

9. Descripción del Procedimiento

Nº	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envío a:
1	Solicitud de Soporte	Solicitud de asistencia técnica (memorandos, correo electrónico, vía telefónica. Presencialmente)	Correo electrónico	Recibir la solicitud	1 min	Gerente tecnología	Asignación	Oficial de soporte técnico
2	Valorar y agendar brindar asistencia	brindar respuesta a todos los usuarios en el orden que ingresan las solicitudes.	instrucción recibida	brindar tiempo estimado para atender la petición	20 min	Oficial de soporte técnico	notificación al usuario	petionario
3	Brindar asistencia técnica	Realiza el diagnóstico para la atención de la solicitud: Realiza lo necesario para atender y solucionar el incidente. En Caso que se pueda solucionar se informa a la parte con un dictamen técnico.	herramientas y software de apoyo	Realizar actividades para la incidencia	1 a 3 días	Oficial de soporte técnico	Control de asistencia brindado	Gerente IT
4	Problema solucionado	Valida el buen funcionamiento.		pruebas de validación por el usuario	15 min	usuario final	firma de aceptado	Oficial de soporte técnico

 INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GERENCIA DE TECNOLOGÍA	
PR-02-STNC-USER Versión V.2	ASISTENCIA TÉCNICA A USUARIOS Fecha: 08 de ENERO 2025	ONADICI 7 de 10

10. Diagrama de Flujo del Procedimiento



 INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GERENCIA DE TECNOLOGÍA			
	PR-02-STNC-USER	ASISTENCIA TÉCNICA A USUARIOS		ONADICI
	Versión V.2	Fecha: 08 de ENERO 2025		8 de 10

11. Gestión del Riesgo

LOGO INSTITUCIONAL		INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA										NCI-TSC/222-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00 Fórmula: 27-AP	
MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS													
PROCESO: Asistencia técnica a usuarios NOMBRE DEL SUBPROCESO: Solucionar inconsistencias en general OBJETIVO: dispositivos electrónicos como Computadoras, escáner, impresoras, o cualquier otro equipo utilizado en el área de													
(1) No.	(2) Etapa del proceso	(3) Descripción del Riesgo	Riesgo Inherente		(6) Zona de Riesgo Preliminar	(7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos	(8) Controles que existen en la entidad	(9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos	Riesgo Residual		(12) Zona de Riesgo Final	(13) Respuesta a los Riesgos	
			(4) P	(5) I					(10) P	(11) I			
1	Recepción de solicitud	Que el técnico que recepciona desconozca del caso reportado											
2	Equipo dañado	Mal diagnóstico	3	4	A	2.1) Supervisión del dictamen técnico. 2.2) Personal capacitado	2.1) Supervisión del dictamen técnico. 2.2) Personal capacitado		2	1	B	ACEPTADO	
3	Entrega de equipo	que el equipo diagnosticado no se regrese al servidor público que lo tiene	4	3	A	3.1) El dictamen técnico deberá ser firmado de recibido por el Servidor Público.	3.1) El dictamen técnico deberá ser firmado de recibido por el Servidor Público.		2	1	B	ACEPTADO	
4	Entrega de equipo	Que el dictamen lo extraíe el servidor público y requiera nuevamente el proceso previo al	5	4	E	4.1) Mantener un respaldo de los dictámenes técnicos emitidos	4.1) Archivo central de dictámenes técnicos en la Gerencia		2	1	B	ACEPTADO	
Elaborado por: Víctor Manuel Parahona Benavides Revisado por: AVAZAS AMBILIO PAVON MERLO Aprobado por:													
Firma:													
Fecha: mayo 2023													

 INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GERENCIA DE TECNOLOGÍA	
PR-02-STNC-USER	ASISTENCIA TÉCNICA A USUARIOS	ONADICI
Versión V.2	Fecha: 08 de ENERO 2025	9 de 10

12. Elementos Transversales del Procedimiento

Denominación del Proceso: CONTROL DEL CORREO INSTITUCIONAL			
Preguntas de Verificación	Si	No	Respuestas de Verificación
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Control Interno y anticorrupción</u> ?	X		Tiene bien definido cuales son las actividades que debe realizar cada servidor público en cada paso del flujo de trabajo.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Descentralización</u> ?	X		El proceso se centra en reducir los tiempos y en priorizar las comunicaciones directas entre las personas que realizan las actividades directamente.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Participación Ciudadana</u> ?		X	El proceso solo involucra personal interno, y el usuario final es fundamental que asegure que solo él tiene acceso al buzón de correo oficial. Por lo que la participación ciudadana no está contemplada.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Transparencia y Acceso a la Información Pública</u> ?	X		Al documentarse el proceso de vinculación del servidor público con las herramientas oficiales a través de medios escritos, facilita la comunicación interna para la respuesta a requerimientos de información.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Archivo Documental</u> ?	X		Si se presenta los plazos de conservación de la documentación que genera valor con el paso del tiempo, también se definen los tiempos para que sean descartados para optimizar los recursos de almacenamiento.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de <u>PEI Institucional</u> ?	x		Se promueve la innovación a través de herramientas innovadoras.

 INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GERENCIA DE TECNOLOGÍA	
PR-02-STNC-USER	ASISTENCIA TÉCNICA A USUARIOS	ONADICI
Versión V.2	Fecha: 08 de ENERO 2025	10 de 10

13. Bibliografía

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Decreto Legislativo No. 170 – 2006, 30 diciembre de 2006. Reforma mediante decreto No. 64-2007 publicado en la gaceta del 17 de junio 2007.
- Reglamento de la ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Gaceta del 06 de marzo de 2008.
- Estatuto laboral de los funcionarios y empleados del Instituto de Acceso a La información Pública, ACUERDO No. SO-009-2015. Gaceta No. 33,776, 27 de enero de 2015.

14. Anexos.

No se agrega contenido de relevancia en este flujo.

15. Control de Cambios al Procedimiento

Historial de Cambios al Procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma
8/01/2025	2	Oficial de Soporte técnico	Tecnología	Cambio de formato	Gerente	