

**PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**

**PROCEDIMIENTO SERVICIO ATENCIÓN DE SOLICITUDES**

**ÁREA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**PROCEDIMIENTO SERVICIO ATENCIÓN A SOLICITUDES**

**San José, Octubre de 2013**

**[11 páginas]**

**[Extensión Número de páginas]**

Elaboró	Revisó	Autorizó
Departamento de Tecnologías de la Información	Departamento de Tecnologías de la Información	Dirección de Desarrollo Institucional

Versión	<b>3</b>
---------	----------



<b>Control de cambios</b>	
<b>13-12-2018</b>	1. Revisión realizada, se realizan los cambios relacionados con la atención de incidentes por el sistema, se rediseñan los diagramas.  Cambio realizado por: Xenia Guerrero A.
<b>11-11-2019</b>	2. Revisión realizada, se determinan algunos errores y se corrigen.  Cambio realizado por: Xenia Guerrero A.
<b>2-3-2021</b>	3. Se cambia nombre Núcleo por Departamento de Tecnologías de la Información. 4. Se modifica responsable punto 2.1 Revisado por: Andres Pérez Ulloa

## ÍNDICE

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.....	5
II. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO .....	5
III. LINEAMIENTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	5
IV. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	7
V. DIAGRAMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	10

## **I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Proporcionar soluciones a consultas de usuarios, solución a la interrupción de los servicios, conectividad interna y externa o entrega de servicios tecnológicos al personal nuevo, en apoyo a la ejecución de los procesos y el logro de los objetivos estratégicos institucionales.

## **II. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO**

Este procedimiento abarca la infraestructura de hardware y telecomunicaciones.  
Inicia en la recepción de la solicitud de servicio  
Finaliza en la documentación de la solución

## **III. LINEAMIENTOS DEL PROCEDIMIENTO**

Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República N° 6815, del 27 de septiembre de 1982 y sus reformas.

Ley Orgánica del Ministerio de Justicia y Paz N° 6739, del 28 de abril de 1982 y sus reformas.

Ley General de la Administración Pública N° 6227, del 02 de mayo de 1978 y sus reformas.

Estatuto de Servicio Civil Ley N° 1581, del 30 de mayo de 1953, y su Reglamento Ejecutivo 21 del 14 de diciembre 1954 y sus reformas.

Ley de Contratación Administrativa N° 7494, del 02 de mayo de 1995 y su Reglamento Decreto Ejecutivo 33411 del 27 de diciembre de 2006 y sus reformas.

Ley General de Control Interno N° 8292, del 31 de julio del 2002.

Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos N° 8131, del 18 de setiembre del 2001 y su Reglamento Decreto Ejecutivo 32988, del 31 de enero del 2006 y sus reformas.

Ley Contra la Corrupción y Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N° 8422, del 06 de octubre del 2004 y su Reglamento Decreto Ejecutivo 32333, del 12 de abril del 2005.

Ley para la Gestión Integral de Residuos N° 8839, del 24 de junio del 2010 y su Reglamento Decreto Ejecutivo 37567, del 02 de noviembre del 2012.

Reglamento para el Funcionamiento de las Proveedurías Institucionales de los Ministerios de Gobierno Decreto Ejecutivo 30640, del 27 de junio de 2002.

Código de Trabajo Ley N° 2, del 27 de agosto de 1943 y sus reformas.

Reglamento para el Registro y Control de Bienes de la Administración Central Decreto Ejecutivo 30720, del 26 de agosto del 2002.

Ley para el Equilibrio Financiero del Sector Público N° 6955, del 24 de febrero de 1984.

Ley de Salarios de la Administración Pública N° 2166, del 09 de octubre de 1957 y sus reformas.

Reglamento de utilización del vehículo de uso semidiscrecional de la Procuraduría General de la República Decreto Ejecutivo 37777, del 7 mayo de 2013.

Reglamento de Uso de Vehículos de la Procuraduría General de la República Decreto Ejecutivo 29613, del 4 junio de 2001.

Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE).

Normas Internacionales de Contabilidad de Sector Público.

Reglamento General de Fondo de Cajas Chicas. Decreto Ejecutivo 32874-H del 31 de enero del 2006.

Normas Técnicas sobre Presupuesto Público N-1-2012-DC-DFOE de la Contraloría General de la República.

Directrices Generales de Políticas Presupuestarias y demás Órganos según corresponda, para el año correspondiente de la Secretaria Técnica Autoridad Presupuestaria del Ministerio de Hacienda.

Emite Lineamientos Técnicos y Metodológicos para la Programación Estratégica Sectorial e Institucional Decreto Ejecutivo 34558, del 16 de junio del 2008.

Ley de Planificación Nacional N° 5525, del 02 de mayo de 1974 y sus reformas.

Reglamento Interior de Trabajo de Procuraduría General de la República Decreto 2685-P, del 24 de noviembre de 1972 y sus reformas.

Reglamento para la Rendición de Cauciones de Funcionarios de la Procuraduría General de la República Decreto Ejecutivo 35816-J del 12 de febrero del 2010.

Reglamento del Estatuto de Servicio Civil Decreto Ejecutivo 21, del 14 de diciembre de 1954 y sus reformas.

#### IV. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actividades	Descripción	Responsable
<b>1 Soporte técnico a usuarios y conectividad externa e interna</b>		
1.1	Realizar solicitud de soporte, por medio del Sistema de Incidentes.	Usuario
1.2	Asignarse la solicitud de la cola de solicitudes registradas	Soportistas técnicos
1.3	Atender la solicitud de soporte.	Soportista técnico
1.4	Diagnostica el problema con base en la información de la solicitud que envió el usuario o se desplaza hasta el mismo para realizar el diagnóstico.	Soportista técnico
1.5	En función del diagnóstico toma la decisión de si es <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solución inmediata por el Soportista técnico</li> <li>• Solución que debe ejecutar otra área de TI</li> <li>• Solución que debe ejecutar un proveedor comercial</li> </ul>	Soportista técnico
A	Solución por Soporte técnico	
1.6	Si es una solución inmediata, la ejecuta y se documenta en el mismo sistema la solución.	Soportista técnico
B	Solución por Sistemas de información o por Comunicaciones	
1.7	Si la solución la debe ejecutar otra área de TI, le traslada la solicitud y coordina para que el responsable del servicio lo atienda.	Soportista técnico

1.8	Ejecuta la solución y se documenta en el mismo sistema de solicitud de soporte del usuario la solución.	Soportista técnico U otro funcionario del Núcleo de informática
C	Solución por proveedor	
1.9	Si la solución la debe ejecutar un proveedor, coordina para tramitar la solicitud con el proveedor.	Soportista técnico
1.10	Supervisa al proveedor mientras éste ejecuta la solución	Soportista técnico
1.11	Documenta en el mismo sistema de solicitud de soporte del usuario la solución.	Soportista técnico

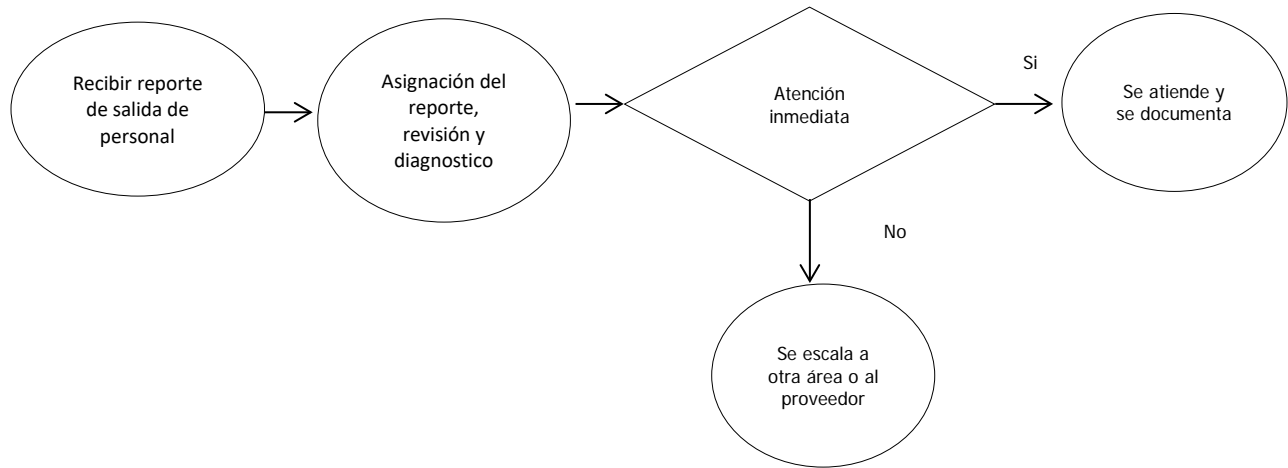
Actividades	Descripción	Responsable
<b>2 Ingreso de Personal</b>		
2.1	Notificación de ingreso de personal nuevo, indicando el puesto al cual ingresa, perfil que va a tener.	Jefe RRHH
	Indica la ubicación física del personal nuevo.	Subdirectora Administrativa
2.2	Crear cuenta de usuario y contraseña de acceso a la red y al correo.	Especialistas en Comunicaciones y Redes
2.3	Envía correo indicando el usuario para creación del perfil en el sistema de información.	
2.4	Crear usuario en sistemas de información conforme al perfil.	Analista de apoyo
2.5	Se determina el día y hora en la cual se hará la capacitación en los sistemas que le corresponden	Analista de apoyo
2.6	Asigna el equipo de la persona nueva.	Soportista técnico



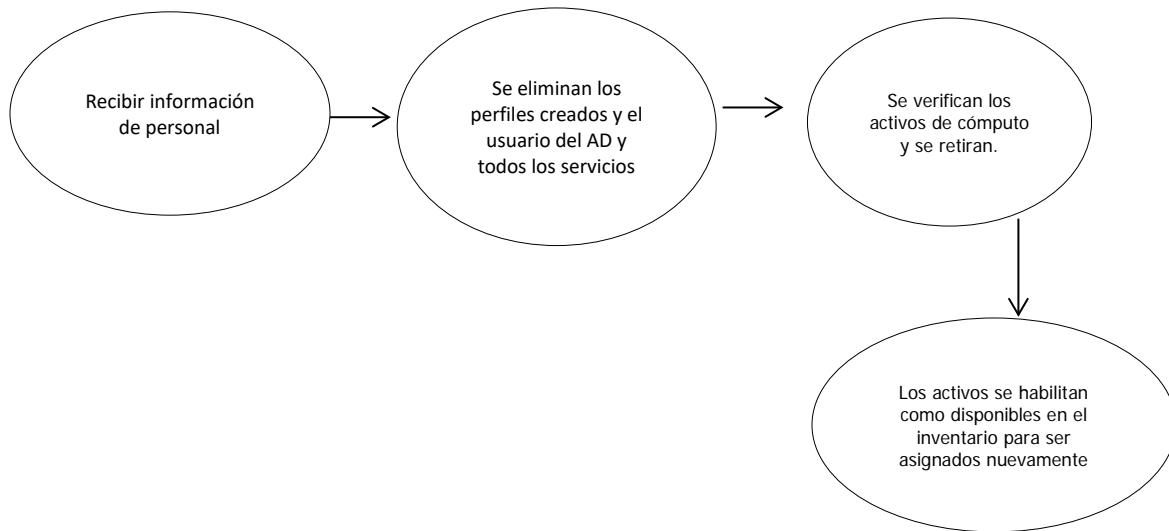
2.7	Configura el equipo	Soportista técnico
2.8	Se documenta la entrega del equipo (computadora, teléfono) y se hace por el personal nuevo.	Soportista técnico
2.9	Capacitar en sistemas que le corresponden. Se documenta y se hace firmar por el personal nuevo una nota evidenciando que la capacitación se llevó a cabo.	Analista de apoyo
2.10	Coordinar la asignación de firma digital para el personal nuevo.	Proveeduría
	Modificación de perfil de usuario	
2.11	Notificación de modificación del perfil de usuario, indicando el puesto al cual va, perfil que va a tener.	Jefe RRHH
2.12	Modifica el perfil en el Sistema de seguridad.	Analista de apoyo
2.13	Capacita en sistemas que le corresponden. Se documenta y se hace firmar por el personal nuevo una nota evidenciando que la capacitación se llevó a cabo.	Analista de apoyo
<b>3</b>	<b>Salida de personal</b>	
3.1	Notificación de que el funcionario dejará de laborar en cierta fecha.	Jefe RRHH
3.2	Eliminar el perfil en el Active Directory, lo cual provoca que se elimine el usuario y en el Sistema de seguridad, además se elimina de telefonía	Especialistas en Comunicaciones y Redes
3.3	Verifica y toma posesión de los activos que tenía el funcionario que sale.	Proveeduría Control de bienes
3.4	Recoge el equipo (computadora, teléfono) y lo custodia para una próxima asignación.	Soporte técnico
3.5	Registra en el inventario de TI la existencia de ese equipo disponible para una próxima asignación.	Soporte técnico

## V. DIAGRAMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

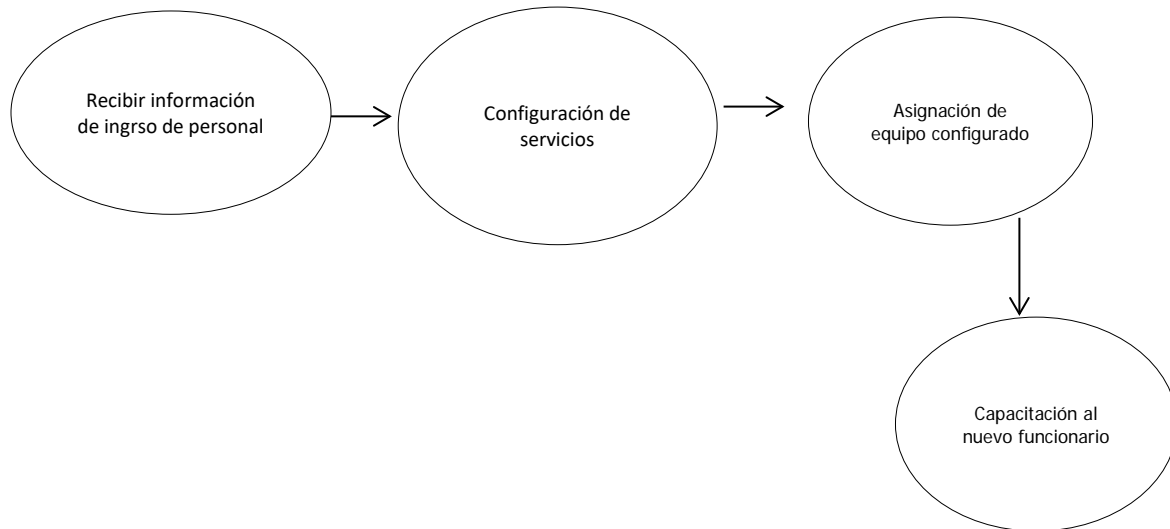
### 1 Soporte técnico a usuarios y Conectividad Externa e Interna



## 1. Salida de personal



### 3 Ingreso de personal



1

Elaboró	Revisó	Autorizó
	Xenia Guerrero A.	