

 Ministerio de Hacienda Viceministerio de Monitoreo Instituciones Descentralizadas del Sistema Financiero	 Dirección General del Catastro Nacional Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación	Cód. No.: DGCN- POL-TIC-003 Versión 1.0-2017
	Política Sobre servicios de Soporte Técnico de tecnología	20/07/2017 Página 1 de 5

I. Objetivo:	Asegurar la operación de la mesa de servicios y el soporte técnico a los usuarios, a fin de que sirva como herramienta para agilizar la gestión institucional.
II. Alcance:	Todas las áreas de la DGCN, que poseen acceso a la infraestructura tecnológica Institucional. Toda la infraestructura tecnológica en la Dirección General de Catastro Nacional.
III. Responsables.	<ul style="list-style-type: none"> • Director (a) General. • Encargados. • Empleados.
IV. Definiciones:	<p>COBIT (Objetivos de Control para la Información y Tecnologías Relacionadas): Es un marco de gobierno de Tecnología de la Información (TI) que permite el desarrollo de políticas y buenas prácticas para el control de TI en todas las partes de la organización.</p> <p>ISO: Organización internacional para la estandarización de normas relativas a productos y seguridad para las empresas u organizaciones a nivel internacional.</p> <p>Mensajes de datos: Información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, tales como el intercambio electrónico, el correo electrónico, telegrama, Télex o telefax.</p> <p>Destinatario: Persona que recibirá el mensaje.</p> <p>Remitente: Persona que envía el mensaje.</p> <p>Intermediario: Persona que, en relación con un determinado mensaje de datos, actuando por cuenta de otra, envíe, reciba o archive dicho mensaje o preste algún otro servicio respecto de él.</p> <p>Firma Digital: Valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos, permitiendo determinar que este valor se ha obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y el texto del mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transmisión.</p> <p>Custodio de Recursos Tecnológicos: Son los encargados del recurso, su gestión y operación.</p> <p>Programador: Es el empleado del área de tecnología que crea y modifica los sistemas.</p> <p>Usuario Final: Es que hace uso de la tecnología como un servicio para sus actividades.</p> <p>Servicios de TI: Conjunto de funciones de soporte y mantenimiento a</p>

 <p>Ministerio de Hacienda Viceministerio de Monitoreo Instituciones Descentralizadas del Sistema Financiero</p>	 <p>Dirección General del Catastro Nacional Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación</p>	<p><i>Cód. No.:</i> DGCN- POL-TIC-003</p> <p><i>Versión</i> 1.0-2017</p>
	<p>Política Sobre servicios de Soporte Técnico de tecnología</p>	<p>20/07/2017 Página 2 de 5</p>

	<p>cargo de personal técnico calificado.</p> <p>Gestión de Servicios TI: Método ordenado y profesional seguido por un departamento de TI para proporcionar sistemas de información confiable, eficiente y cumplir con los requerimientos institucionales</p> <p>Incidente: Interrupción no planeada de un servicio de TI o la reducción de la calidad del servicio.</p> <p>Levantamiento de un incidente: Documentar el requerimiento, problemas y cambios.</p> <p>Gestión de Incidente: Restaurar los niveles normales del servicio lo más rápido posible.</p> <p>Gestión de Problemas: Detecta, ofrece soluciones a los problemas</p> <p>Mesa de servicio de tecnología: Punto único de contacto para los usuarios que necesitan ayuda, proporcionando un servicio de soporte de alta calidad.</p> <p>Datos: Información o representación simbólica, algorítmica, numérica que define las características u operaciones de una entidad; es un bien inmaterial que como activo es un bien con cierto valor y una vida útil</p> <p>Frecuencia: Periodicidad de una activad</p> <p>Respaldo: Copia de los datos de información en un medio magnético alterno, de tal modo que permita al sistema poder ser restaurado y recuperada la información.</p> <p>Recuperación: Tarea que se realiza cuando es necesario volver al estado original, la aplicación al momento del último respaldo</p> <p>Respaldo simultáneo: Realiza una copia exactamente igual al mismo tiempo en que los datos son procesados.</p> <p>Respaldo /global: Se respalda la totalidad de las bases de datos y la totalidad de las operaciones que se mantienen en línea</p> <p>Respaldo Parcial: Se respalda solo una parte de la información, es decir una aplicación, plataforma o datos críticos o las bases de datos nuevas</p> <p>Registro de Respaldos: Historia de los respaldos y las recuperaciones llevados a cabo, conteniendo las observaciones relevantes sobre la aplicación, debe contener la siguiente información: fecha, identificación del operador, identificación del juego de respaldo, hora de inicio, hora de termino, resultado y firma del operador.</p> <p>Resultado: Se refiere a es cómo se finalizó la ejecución, debe informar si se realizó sin observaciones y correctamente o bien con anomalías y</p>
--	---

 Ministerio de Hacienda Viceministerio de Monitoreo Instituciones Descentralizadas del Sistema Financiero	 Dirección General del Catastro Nacional Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación	Cód. No.: DGCN- POL-TIC-003 Versión 1.0-2017
	Política Sobre servicios de Soporte Técnico de tecnología	20/07/2017 Página 3 de 5

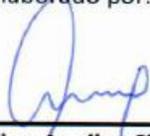
	<p>especificar cuáles, por ejemplo, falla en el servicio eléctrico, cinta con error, entre otros.</p> <p>Bienes, servicios y accesorios: Se refieren a el abastecimiento y servicio de equipos de telecomunicaciones, servicios públicos (luz, agua, aseo urbano), capacitación especializada, servicios de imprenta simple, servicios de ayuda personal o personal de limpieza temporal, servicios de tasaciones independientes, servicios de mantenimiento y apoyo a programas de computación con licencia, compra de bienes y mercaderías, reparación y mantenimiento de activos fijos, servicios de agencias de viajes y transporte, servicios de banco corresponsal, servicios de alquiler de flota, conferencias externas.</p> <p>Contratación Externa: Tiene lugar cuando una organización llega a un acuerdo con un proveedor externo de servicios a fines de que éste realice una actividad, función o proceso relacionado a las actividades propias del negocio.</p> <p>Archivo del Acuerdo de Contratación Externa: Es un archivo individual llevado por una unidad o departamento que contiene toda la información relacionada a un acuerdo de contratación externa en particular.</p> <p>Consecuencias desfavorables: Incluyen, pero no se limitan a, pérdidas financieras serias, gastos importantes, litigios, sanciones o penalidades reglamentarias, daños a la reputación de la institución, pérdidas de riesgos operativos de mayor cuantía.</p> <p>Comité de Compras: Se refiere al órgano que evalúa, compara y decide sobre las adquisiciones de bienes y servicios en vista de las diversas propuestas o cotizaciones presentadas por las áreas, de acuerdo a las disposiciones institucionales.</p> <p>Evaluación de la relevancia de un acuerdo de contratación: Se refiere tanto al proceso y al formulario que lo documenta, por medio del cual se determina si un acuerdo de contratación externa es relevante, no relevante o irrelevante.</p> <p>Proveedor de Servicios: Es un tercero, ya sea una persona física o moral que cumple con los requisitos de aceptación establecidos, con quien la institución ha suscrito un contrato de servicios.</p>
V. Base Legal/Referencias:	<ul style="list-style-type: none"> • NOBACI • COBIT 5.1

 <p>Ministerio de Hacienda Viceministerio de Monitoreo Instituciones Descentralizadas del Sistema Financiero</p>	 <p>Dirección General del Catastro Nacional Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación</p>	<p><i>Cód. No.:</i> DGCN- POL-TIC-003</p> <p><i>Versión</i> 1.0-2017</p>
	<p>Política Sobre servicios de Soporte Técnico de tecnología</p>	<p>20/07/2017 Página 4 de 5</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • ISO-27001
<p>VI. Políticas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Es responsabilidad del Soporte Técnico recibir y procesar todos los incidentes y servicios de los usuarios. 2. Es responsabilidad del Soporte Técnico velar porque cada una de las consultas o solicitudes de servicios sean completadas hasta su solución final 3. El Soporte Técnico requerirá autorización por escrito, de una persona autorizada antes de poder crear y/o asignar nuevos usuarios, incluir nuevos permisos en los perfiles, extender horario a los usuarios del sistema, crear nuevos perfiles, entre otros. 4. El Encargado de Tecnología de la Información deberá tener a su disposición todas las herramientas necesarias para fines de capacitación de nuevo personal o en nuevos procedimientos al personal existente. 5. El Soporte Técnico debe mantener un registro de la creación, modificación y eliminación de usuarios y toda documentación necesaria para justificar la existencia de estos en los sistemas. 6. El personal de Soporte Técnico es responsable de la custodia de sus herramientas de trabajo designadas para tales fines como son las siguientes: <ol style="list-style-type: none"> 7. Computadoras 8. Impresoras 9. Manuales de los Sistemas 10. El Soporte Técnico debe llevar un registro de los requerimientos, con una breve descripción del requerimiento, fecha, procedencia, incidente, solución brindada, tiempo de respuesta y estatus del requerimiento. 11. Todos los empleados de Tecnología, deberán firmar anualmente una constancia de haber leído esta política y que son responsables de seguirla al pie de la letra. 	
<p>VII. Documentos y Aplicaciones Informáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toda la infraestructura informática. 	
<p>VIII. Procesos Relacionados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos sobre Desarrollo de Sistemas de Información. 	

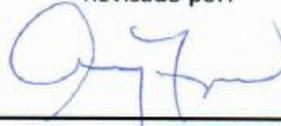
 Ministerio de Hacienda Viceministerio de Monitoreo Instituciones Descentralizadas del Sistema Financiero	 Dirección General del Catastro Nacional Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación	Cód. No.: DGCN- POL-TIC-003 Versión 1.0-2017
	Política Sobre servicios de Soporte Técnico de tecnología	20/07/2017 Página 5 de 5

Elaborado por:



Sr. Felipe Aquiles Ciprian
 Analista de Calidad
 Planificación y Desarrollo

Revisado por:



Licda. Anny Reyes Ramirez
 Encargada del Departamento de
 Planificación y Desarrollo



Aprobado por:



Ing. Catalino Solis
 Encargado de Programación



Aprobado por:



Ing. Teresina Pérez
 Encargado del Área Administrativa
 de Tecnología



CONTROL DE MODIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
REVISION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	APROBACION DEL CAMBIO	FECHA