

2017

# PROCEDIMIENTO HELP DESK

Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil  
del Cantón Rumiñahui

Ing. Álvaro Mena  
2017.08.23



A handwritten signature in blue ink, located in the bottom left corner of the page.



**RUMIÑAHUI**  
REGISTRO DE LA PROPIEDAD  
Y MERCANTIL

**PROCEDIMIENTO HELP DESK**

**REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN  
RUMIÑAHUI**

Fecha de elaboración  
2017.08.23

Revisión No.  
02

Pág.  
2 de 10

# PROCEDIMIENTO HELP DESK

	<b>PROCEDIMIENTO HELP DESK</b>		
	<b>REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI</b>		
	Fecha de elaboración 2017.08.23	Revisión No. 02	Pág. 3 de 10

## 1. Contenido


2. CONTROL DE CAMBIOS.....	4
3. VALIDACIÓN: ELABORACIÓN, REVISIÓN, APROBACIÓN, RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN.....	5
4. OBJETIVO .....	6
5. ALCANCE .....	6
6. TÉRMINOS, ABREVIATURAS Y DEFINICIONES .....	6
7. REFERENCIAS .....	7
8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	7
9. REQUISITOS DE INFORMACIÓN .....	10







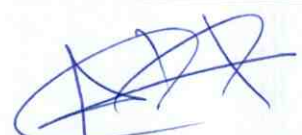
	<b>PROCEDIMIENTO HELP DESK</b>		
	<b>REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI</b>		
	Fecha de elaboración 2017.08.23	Revisión No. 02	Pág. 5 de 10

### 3. VALIDACIÓN: ELABORACIÓN, REVISIÓN, APROBACIÓN, RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN

RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN		
ELABORADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Álvaro Mena Alvarado	Analista 3 de Tecnologías de la Información	

RESPONSABLES DE LA REVISIÓN		
REVISADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Francisco Andrade Peñaherrera	Director Administrativo Financiero	

RESPONSABLE DE LA APROBACIÓN		
APROBADO POR	CARGO	FIRMA
Mgs. Patricio Caisatoa Taco	Registrador de la Propiedad y Mercantil	

RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN		
RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	CARGO	FIRMA
Ing. Álvaro Mena Alvarado	Analista 3 de Tecnologías de la Información	



#### 4. OBJETIVO

Atención Help desk a usuarios internos (incidencias diarias en el uso de recursos de software y hardware).


#### 5. ALCANCE

El procedimiento denominado "Help Desk", inicia con la solicitud verbal para atender las solicitudes de soporte a clientes internos y externos en el uso de las herramientas de software o hardware existente en la oficina del REGPROMER y concluye con la solución del incidente.

#### 6. TÉRMINOS, ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

- **DINARDAP:** Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos
- **SIG AME:** Sistema de Administración y Contabilidad
- **LAN:** Red de área local
- **PC:** Personal Computer o Computadora Personal
- **PÁGINA WEB INSTITUCIONAL:** Sitio de internet que permite difundir información de la Entidad.
- **FRAME:** Página interna dentro del sitio web.
- **HELP DESK:** servicio de asistencia técnica
- **HOST COMPUTER:** computadora
- **ESCANER:** es un periférico que se utiliza para convertir, mediante el uso de la luz, imágenes impresas o documentos a formato digital.
- **SOFTWARE:** es un conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas que permiten ejecutar distintas tareas en una computadora.
- **SERVIDOR:** es un ordenador o máquina informática que está al "servicio" de otras máquinas, ordenadores o personas llamadas clientes y que le suministran a estos, todo tipo de información.
- **QUERY:** Consulta en base de datos



	<b>PROCEDIMIENTO HELP DESK</b>		
	<b>REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI</b>		
	Fecha de elaboración 2017.08.23	Revisión No. 02	Pág. 7 de 10

## 7. REFERENCIAS

- LOTAIP
- Resoluciones de consejo de participación ciudadana y control social
- Resoluciones internas REGPROMER
- RESOLUCIONES DINARDAP
- Norma ISO 9001: 2015

CLÁUSULA (S) ISO CORRESPONDIENTE(S)	ISO 9001:2015 7.1. Recursos 8.2.3. Revisión de los requisitos relacionados con el producto y servicio 8.2.1 Comunicación con el cliente 8.5.4. Preservación
--	---

## 8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

### PROCEDIMIENTO "HELP DESK"

- 1) El Analista 3 de Tecnologías de la Información o el Analista 1 de Tecnologías de la Información, recibe requerimientos de soporte para revisar fallas en los equipos de impresión, computadoras o red.
- 2) El Analista 3 de Tecnologías de la Información o el o el Analista 1 de Tecnologías de la Información, soluciona el incidente a la brevedad posible.
- 3) El Analista 3 de Tecnologías de la Información o el Analista 1 de Tecnologías de la Información, recibe los formularios de corrección de errores por parte de la Dirección Técnica de Datos, modifica, edita y/o elimina registros inconsistentes y continúa con el **procedimiento de control del servicio no conforme.**
- 4) El Analista 3 de Tecnologías de la Información, realiza los requerimientos para adquisición y/o reparación de recursos tecnológicos mediante memorando adjuntando proformas para los diferentes requerimientos y entrega al Director Administrativo Financiero y continúa con el **procedimiento de gestión administrativa.**



### **ACTUALIZAR INFORMACIÓN EN PAGINA WEB**

- 1) El Analista 1 de Tecnologías de la Información, ingresa al administrador de Contenidos (C-panel), con el usuario de administrador.
- 2) El Analista 1 de Tecnologías de la Información, edita imágenes, videos, noticias, resoluciones, para agregar en la página web institucional, coordinando con el asistente de comunicación.
- 3) El Analista 1 de Tecnologías de la Información, cargar archivos en los frame de la pagina
- 4) El Analista 1 de Tecnologías de la Información, publica los contenidos previamente editados y subidos al Host.
- 5) El Analista 1 de Tecnologías de la Información, administra el servidor de correo electrónico.
- 6) El Analista 1 de Tecnologías de la Información, respalda mensualmente la información.


### **ATENDER INQUIETUDES DE CLIENTES EXTERNOS A TRAVÉS DEL CORREO**

- 1) El Analista 3 de Tecnologías de la Información o el Analista 1 de Tecnologías de la Información, ingresa, al administrador de mails de la pagina
- 2) El Analista 3 de Tecnologías de la Información o Analista 1 de Tecnologías de la Información, remite la inquietud al funcionario que pueda absolver la duda
- 3) El Analista 3 de Tecnologías de la Información o Analista 1 de Tecnologías de la Información, receipta la respuesta de funcionario y replica a cliente externo la contestación correspondiente.
- 4) El Analista 3 de Tecnologías de la Información o Analista 1 de Tecnologías de la Información, receipta la solicitud de reenvío de facturas electrónicas, producidas por errores en digitación o rebote del servidor de mail del cliente.

### **MANTENIMIENTO**

- 1) El Analista 3 de Tecnologías de la Información y/o Analista 1 de Tecnologías de la Información, establecen cronograma de mantenimiento de Equipos y notifica a los funcionarios el cronograma de mantenimiento.
- 2) El Analista 3 de Tecnologías de la Información y/o Analista 1 de Tecnologías de la Información, abre los CPU's de los PC, limpia con la sopladora los case de los CPU, los teclados, ranuras de toner en las impresoras, dispositivo alimentador en escaners, ensambla nuevamente los equipos una vez limpiados.



	<b>PROCEDIMIENTO HELP DESK</b>		
	<b>REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI</b>		
	Fecha de elaboración 2017.08.23	Revisión No. 02	Pág. 9 de 10

- 3) El Analista 3 de Tecnologías de la Información y/o Analista 1 de Tecnologías de la Información, verifican opciones de arranque en modo seguro, respaldan información importante, ejecuta limpieza de archivos temporales, restaura Registro del sistema operativo, elimina, archivos que ocasionen problemas de arranque y actualizar Software (sistema operativo/antivirus/utilitarios) en caso de ser necesario
- 4) El Analista 3 de Tecnologías de la Información y/o Analista 1 de Tecnologías de la Información, entregan a funcionarios los equipos listos y se registra en el formulario help desk la atención realizada.

#### **RESPALDO DE LA INFORMACIÓN**

- 1) El Analista 3 de Tecnologías de la Información y/o Analista 1 de Tecnologías de la Información, localizan archivos documentales en Servidor, copian archivos documentales en dispositivo portátil ( discos duros externos) y en LAN (red local).
- 2) El Analista 3 de Tecnologías de la Información y/o Analista 1 de Tecnologías de la Información, Ingresan en administrador corporativo y ubican base de datos a respaldar ejecutan copia de seguridad de base de datos, replican la copia de seguridad de la base de datos en disco portátil, CLOUD Institucional y en LAN (red local).

#### **MONITOREO DE RED Y SEGURIDAD PERIMETRAL**

- 1) El Analista 3 de Tecnologías de la Información y/o Analista 1 de Tecnologías de la Información, monitorea la actividad de red a través del fire wall y mapeo IP de red.
- 2) El Analista 3 de Tecnologías de la Información y/o Analista 1 de Tecnologías de la Información, administra consola de monitoreo antivirus ESED NOD 32
- 3) El Analista 3 de Tecnologías de la Información y/o Analista 1 de Tecnologías de la Información, monitorea el uso de la Telefonía IP.
- 4) El Analista 3 de Tecnologías de la Información y/o Analista 1 de Tecnologías de la Información, extraen videos a través de cámaras de vigilancia a petición de las autoridades.
- 5) El Analista 3 de Tecnologías de la Información y/o Analista 1 de Tecnologías de la Información, implementan dominio de red mediante herramienta ACTIVE DIRECTORY de Windows Server 2012.





**RUMIÑAHUI**  
REGISTRO DE LA PROPIEDAD  
Y MERCANTIL

PROCEDIMIENTO HELP DESK

REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN  
RUMIÑAHUI

Fecha de elaboración  
2017.08.23

Revisión No.  
02

Pág.  
10 de 10

## 9. REQUISITOS DE INFORMACIÓN

- FORMULARIO HELP DESK