

ÍNDICE

1.	FINALIDAD	2
2.	ALCANCE DEL PROCESO	2
3.	REFERENCIAS / NORMATIVAS	2
4.	DEFINICIONES.....	2
5.	DESARROLLO DEL PROCESO	2
6.	INDICADORES	3
7.	EVIDENCIAS.....	3
8.	REPONSABLE DEL PROCESO	4
9.	RESPONSABILIDADES	4
10.	FLUJOGRAMA.....	5

RESUMEN DE REVISIÓN

Edició	Fecha	Motivo de la modificación
00	08/07/2023	Edición inicial del documento
01	17/12/2023	Revisión del proceso gestión de edificios

Elaboración: Responsable de Calidad Fecha: 08/07/2023	Revisión: Director del centro Fecha:17/12/2023	Aprobación: Director General Fecha: 22/01/2024
--	---	---

1. FINALIDAD

La finalidad de este proceso es gestionar y resolver las solicitudes o incidencias informáticas producidas en los equipos de los servicios o unidades.

2. ALCANCE DEL PROCESO

Este proceso se aplica a la gestión de solicitudes, incidencias, averías, cambios y nuevas instalaciones de elementos de microinformática, actualización y soporte del software estándar.

3. REFERENCIAS / NORMATIVAS

- N/A

4. DEFINICIONES

- **Incidencia:** mal funcionamiento, o parada de cualquier servicio o programa informático.
- **Solicitud:** requerimiento de ampliación o modificación en cualquier servicio o programa informático.

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1 Recepción de una petición

El proceso se inicia cuando un **usuario (U)** realiza la petición, ya sea debido a una incidencia o porque necesita la instalación de software, hardware o periféricos.

Las vías de petición pueden ser a través de tickets levantados a través de la plataforma o llamada telefónica.

5.2 Ejecución de la petición

El **Servicio de Suport(SS)** recibe, valora la petición y llama al usuario para comentarlo. Si la petición se puede resolver al momento, desde el Servicio de Apoyo se le dan las indicaciones pertinentes al usuario o bien se resuelve por acceso remoto. En caso contrario, se investiga la solución.

En caso de que el **Servicio de Suport** no pueda resolver la petición, escala la petición a un segundo nivel de Apoyo que la valora. Si la puede resolver, hace la gestión y cierra la incidencia.

Sino se consigue cerrar la petición, el **Servicio de Suport** eleva la petición al **departamento TIC**. Este la valora y la gestiona con el usuario a través de las diferentes vías posibles.

El seguimiento y cierre de la petición, en cualquiera de los casos, se registra y automáticamente el usuario recibe una notificación de cierre.

Posteriormente, el usuario comprueba la ejecución de la petición o la resolución de la incidencia. En el caso de que no se haya resuelto correctamente se vuelve a avisar al **Servicio de Suport**.

5.3 Recogida y análisis de los resultados

Servicio de Suport y **departamento TIC** registran todas las intervenciones efectuadas a los diferentes niveles que son almacenadas y quedan a disposición de los estamentos superiores y de Calidad para las oportunas valoraciones.

6. INDICADORES

- Tickets registrados.
- Llamadas recibidas. Deben cumplir el siguiente criterio:

	Tiempo máximo de resolución	Horario estándar
Resolución de tickets registrados	Crítica	4h
	Urgente	8h
	Normal	48h

7. EVIDENCIAS

Identificación del registro	Descripción
Notificación de apertura de la petición	Documento donde se detalla la apertura de una petición
Notificación de cierre de la petición	Documento donde se detalla al cierre de una petición

8. RESPONSABLE DEL PROCESO

- El **Responsable de SSGG** es el responsable del proceso.

9. RESPONSABILIDADES

- **El Servicio de Suport (SS)**: es el responsable de velar por que las actuaciones sobre las incidencias informàtiques se resuelvan.
- **Departamento TIC (TIC)**: es el responsable o intervienen en el caso de que las tareas estén fuera del alcance del Servicio de Apoyo.

10. FLUJograma

