



Agencia de
**Regulación y
Control del Agua**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO SOPORTE A USUARIOS DE ARCA -
REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS**

 Agencia de Regulación y Control del Agua	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PROCESO SOPORTE A USUARIOS ARCA - REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS		Página 2 de 6
	Fecha de emisión: 17/04/2018		Versión: 1.0
			Código:

FIRMAS DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre / Cargo	Firma
Elaborado por:	Roberto Valarezo Analista de Tecnologías de la Información 3	
	Alicia Anilema Analista de Servicios, Procesos y Calidad 2	
Revisado por:	Ing. Verónica Tipán Directora de Planificación y Gestión Estratégica	

Aprobado por: Mgs. Ricardo Moreno Oleas
Director Ejecutivo

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
1.0	Primer levantamiento del proceso	17/04/2018

 Agencia de Regulación y Control del Agua	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		Página 3 de 6
	PROCESO SOPORTE A USUARIOS ARCA - REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS		Versión: 1.0
	Fecha de emisión: 17/04/2018		Código:

ÍNDICE

1.	OBJETIVO	4
2.	ALCANCE	4
3.	GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS	4
4.	NORMATIVA Y BASE LEGAL	4
5.	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	4
6.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO	4
7.	INDICADORES PARA EL CONTROL DE GESTIÓN	6
8.	ANEXOS	6

 Agencia de Regulación y Control del Agua	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		Página 4 de 6
	PROCESO SOPORTE A USUARIOS ARCA - REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS		Versión: 1.0
	Fecha de emisión: 17/04/2018		Código:

1. OBJETIVO

Establecer un proceso debidamente estructurado para que los usuarios realicen las solicitudes de soporte tecnológico a través de la herramienta implementada - Sistema de Generación de Tickets.

2. ALCANCE

El proceso inicia desde la solicitud de soporte tecnológico hasta el cierre del ticket cuando el requerimiento se haya solventado.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

Término	Definición
DPGE	Dirección de Planificación y Gestión Estratégica
TIC	Tecnologías de Información y Comunicación

4. NORMATIVA Y BASE LEGAL

Temática	Artículos	Normativa
Gestión de Planificación y Gestión Estratégica. Atribuciones y Responsabilidades.	Art. 10.3.1 numeral 9	Resolución Nro. ARCA-DE-001-2015 Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos, Registro Oficial Edición Especial Nro. 327 de miércoles 17 de junio de 2015
Gestión de Planificación y Gestión Estratégica. Gestión Interna de Planificación e Inversión.	Art. 10.3.1 Gestión Interna de Planificación e Inversión literal c.	Resolución Nro. ARCA-DE-001-2015 Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos, Registro Oficial Edición Especial Nro. 327 de miércoles 17 de junio de 2015

5. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Usuario.- Responsable de realizar el requerimiento de soporte tecnológico a través del Sistema de Generación de Tickets.

Analista/Asistente de Tecnologías de la Información y Comunicación.- Responsable de recibir, revisar y solventar los requerimientos de soporte tecnológico reportados por el usuario, cerrar tickets en la consola de administración.

6. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Solicitar soporte tecnológico de dos formas: 1. A través de la INTRANET http://intranet.arca.gob.ec/ y seleccionar la opción Soporte a Usuarios ARCA o acceder directamente a través del siguiente link: http://soporte.arca.gob.ec/support/ • Seleccionar el botón "Abrir un nuevo Ticket" para reportar el problema. • Completar la siguiente información del formulario solicitado:	Usuario	Correo electrónico de notificación de creación de ticket

 Agencia de Regulación y Control del Agua	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PROCESO SOPORTE A USUARIOS ARCA - REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS		Página 5 de 6
	Fecha de emisión: 17/04/2018		Versión: 1.0
			Código:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
	<u>Temas de soporte</u> Problemas de Internet, tales como, pérdida de conexión a Internet. Problemas respecto al Sistema de Gestión Documental Quipux, tales como, configuración de firma electrónica. Problemas con contraseñas, tales como, restablecer contraseñas de computador (dominio) y correo electrónico. Nota.- no se restablecen contraseñas de sistemas administrados por otras entidades tales como: e-Sigef, SIPeIP, e-Spryn, entre otros. Repositorio, tales como, acceso al repositorio donde el jefe de cada Dirección debe solicitar el acceso a la carpeta deseada, especificando los permisos de acceso a ésta. También creación de carpetas compartidas. Otros, en esta categoría se deberá reportar problemas referentes a otros soportes tecnológicos, mismos que no están descritos en las categorías anteriores. <u>Información de Contacto</u> Dirección de Correo electrónico.- En este espacio siempre se deberá colocar la dirección de correo institucional (nombre.apellido@arca.gob.ec). Nombre.- En este espacio se deberá colocar solamente el primer nombre y primer apellido. No escribir nombre completo. Número de teléfono.- Colocar el número telefónico institucional con su respectiva extensión (opcional). <u>Detalle de Ticket</u> Resumen del problema.- Descripción breve del requerimiento a ser solventado. Detalle del problema.- En este espacio el usuario deberá detallar de forma clara y completa el requerimiento. <u>Validación de usuario</u> Texto CAPTCHA.- Permite validar que el formulario de requerimientos no haya sido llenado por herramientas automáticas o robots. El usuario debe colocar el texto mostrado en la imagen con diferenciación entre mayúsculas, minúsculas y números. Crear ticket.- Una vez llenada la información el usuario deberá escoger de entre las opciones "Crear Ticket" Restablecer.- Limpia la información de los campos del formulario lleno por el usuario. Cancelar.- Cancela la creación de un nuevo ticket y regresa a la pantalla anterior.		

 Agencia de Regulación y Control del Agua	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		Página 6 de 6
	PROCESO SOPORTE A USUARIOS ARCA - REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS		Versión: 1.0
	Fecha de emisión: 17/04/2018		Código:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
	2. O a través del correo institucional de la ARCA, sosporte@arca.gob.ec. Colocar en asunto la descripción breve del requerimiento a ser solventado. Detalle del problema , se deberá detallar de forma clara y completa el requerimiento y enviar solicitud.		Correo electrónico con requerimiento
2	Verificar el Sistema de Tickets o el correo de soporte técnico.- Revisar y realizar el análisis del requerimiento.	Analista/Asistente TIC	
3	Generar ticket de incidencia tecnológica (Actividad automática del sistema)	Analista/Asistente TIC	Ticket generado
4	Solventar requerimiento conforme a la necesidad de soporte.	Analista/Asistente TIC	
5	Cerrar requerimiento.- Una vez solventado o resuelto el inconveniente el Analista/ Asistente de TIC deberá cerrar el ticket y el sistema enviará un email de respuesta de cerrar el requerimiento.	Analista/Asistente TIC	Correo electrónico con notificación de solución al requerimiento

7. INDICADORES PARA EL CONTROL DE GESTIÓN

Indicador	Meta	Periodicidad de la Evaluación	Fórmula de Cálculo	Medio de Verificación
Porcentaje de requerimientos de soporte tecnológico solventados	85%	Mensual	$\frac{\text{Número de requerimientos tecnológicos solventados}}{\text{Número de requerimientos presentados}}$	Reporte del Sistema de Tickets

8. ANEXOS

- Flujo de proceso



