



T.I. 92 - 2023

Jaco, 21 de setiembre del 2023

Señorita Rosmari Espinoza

Alumna UNED

**Asunto : " Elaboración Sistema de Tiquetes "**

Estimada Señorita;

Sirva la presente para saludarle, además de pasar a indicar cuales son las necesidades que requerimos cumpla el Sistema de Tiquetes, del cual hemos venido conversando en los últimos días. Antes de iniciar con las especificaciones debo indicarle que el mismo surge a raíz de que cuando se presenta un problema a nivel tecnológico en la Municipalidad de Garabito sea este de software o hardware y se necesite la presencia de nuestro equipo de trabajo, esa solicitud de ayuda por lo general se realiza mediante llamada telefónica, mensaje de texto, correo electrónico.

Lo cual ocasiona que no exista un registro en una base de datos que nos permita evaluar la labor realizada por el proceso de Tecnologías de Información y la labor realizada por cada uno de los colaboradores de dicho proceso, esto genera que no se puedan presentar de forma exacta informes a nuestro jefatura inmediata (Alcalde Municipal), sobre lo incidentes resueltos en un periodo de tiempo estimado, además el contar con un sistema de incidencias facilitaría la evaluación de cada uno de los funcionarios del Proceso de Tecnologías de Información , verificar las cargas de trabajo, el cumplimiento de metas e identificar cuales son las areas que generan un riesgo mayor en nuestra institución.

Además de esto la Municipalidad de Garabito debe cumplir con las Normas Técnicas de Tecnologías de Información aprobadas por nuestra institución en el diciembre del año 2021, mismas que se deben de implementar y entre las cuales existe un apartado relacionado al cumplimiento de la DSS02 Gestionar las solicitudes e incidencias en el servicio de la norma COBIT 2019.



Ahora bien, una vez detallado el problema pasa o indicar que debería de tener el sistema de gestión de tiquetes;

1. Deberá estar desarrollado preferiblemente en plataforma web
2. Deberá de alojarse en el servidor municipal
3. Deberá de contar con una base de datos desarrollada en MySQL, Postgress, o similar. Que permita un almacenamiento de registros de forma considerable.
4. El sistema deberá contar con ventanas para el registro de usuarios, y registros de incidencias, las cuales deberán de llegar a un correo determinado por el proceso de tecnologías de información.
5. Una vez que la incidencia sea registrada, el sistema deberá también notificar al usuario que se su solicitud se generó de forma correcta.
6. Cuando la incidencia sea trasladada a uno de los funcionarios de Tecnologías de información, deberá de avisar sobre este movimiento a la persona que genera la incidencia.
7. El funcionario de T.I deberá de tener conocimiento de que tiene un caso.
8. Una vez se realice por parte del funcionario de T.I la revisión del caso, este deberá indicar en el sistema que acción fue la que realizo si el caso fue corregido o no, y se deberá enviar una actualización del caso al funcionario que genero la incidencia.
9. deberá permitir evaluar si el caso se resolvió de forma satisfactoria o no.
10. El sistema deberá permitir el obtener reportes que permita verificar la cantidad de incidencias resueltas y no resueltas, incidencias por usuario e incidencias totales.
11. El sistema deberá permitir la trazabilidad de la incidencia, así como el tiempo de respuesta a la misma.
12. Deberá contar con usuarios de tipo administrador, usuario normal (reporte de incidencias) y analistas (Personal de TI)I sistema se y traslada

Sin más por el momento se despide;



## **MUNICIPALIDAD DE GARABITO**

### **Tecnologías de Información**

---

Lic. Ricardo Azofeifa Arias, M. Sc.  
Líder Proceso de Tecnologías de Información.  
Municipalidad de Garabito  
CC/ Archivo