

 Mitani Holding	PROCEDIMIENTO GENERAL DE TI	Código: PG-01
		Página 1 de 11
		Revisión: 1
		Fecha: mayo de 2017



PROCEDIMIENTO TI

28 de abril del 2017

	ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE Y CARGO	FELIPE PAREDES JEFE TI	TADAO MITANI DIRECTOR	TORU MITANI DIRECTOR
FIRMA			
FECHA	ABRIL - 2017	MAYO - 2017	MAYO - 2017

 Mitani Holding	PROCEDIMIENTO GENERAL DE TI	Código: PG-01
		Página 2 de 11
		Revisión: 1
		Fecha: mayo de 2017

HISTORIAL DE CAMBIOS

Nombre del fichero	Versión	Resumen de cambios producidos	Fecha
Procedimiento_IT_v1.0.docx	1.0	Primera versión del informe procedimientos IT - Mitani Holding.	28/04/2017
Procedimiento_IT_v1.1.docx	1.1	Modificación del template estándar.	24/05/2017
Procedimiento_IT_v1.2.docx	1.2	Actualización de procedimientos y formatos de diagramas	14/06/2017

CONTROL DE DIFUSIÓN

AUTOR:

Felipe Paredes Monje.

DISTRIBUCIÓN:

Gerencia Mitani Holding

 Mitani Holding	PROCEDIMIENTO GENERAL DE TI	Código: PG-01
		Página 3 de 11
		Revisión: 1
		Fecha: mayo de 2017

Índice

1	Objetivo del documento.....	4
2	Alcance.....	4
3	Glosario.....	4
4	Registros.....	4
5	Diagramas del proceso	5
5.1	Soporte Interno:	5
5.2	Soporte externo:.....	6
5.3	Desarrollo de aplicaciones:	7
6	Soporte Interno:	8
7	Soporte Externo:	8
8	Desarrollo de aplicaciones.....	10
9	Responsabilidades.....	10
9.1	Jefe TI.....	10
9.2	Encargado de Soporte.....	11
9.3	Encargado de Desarrollo	11

1 Objetivo del documento

El objetivo de este procedimiento es establecer los lineamientos de la Unidad de Tecnologías de Información, comprendiendo las subunidades de Desarrollo de Sistemas y Soporte. Estos lineamientos buscan asegurar un correcto proceso de desarrollo de aplicaciones que apoyen la gestión de las distintas áreas de la organización, además de buscar asegurar la continuidad operacional de la plataforma tecnológica y comunicacional.

2 Alcance

Este procedimiento es aplicable a todos los procesos tecnológicos y comunicacionales realizados en el Grupo de empresas Mitani.

3 Glosario

Las aplicables de la norma ISO 9000: 2005 y las que se desarrollan en este documento:

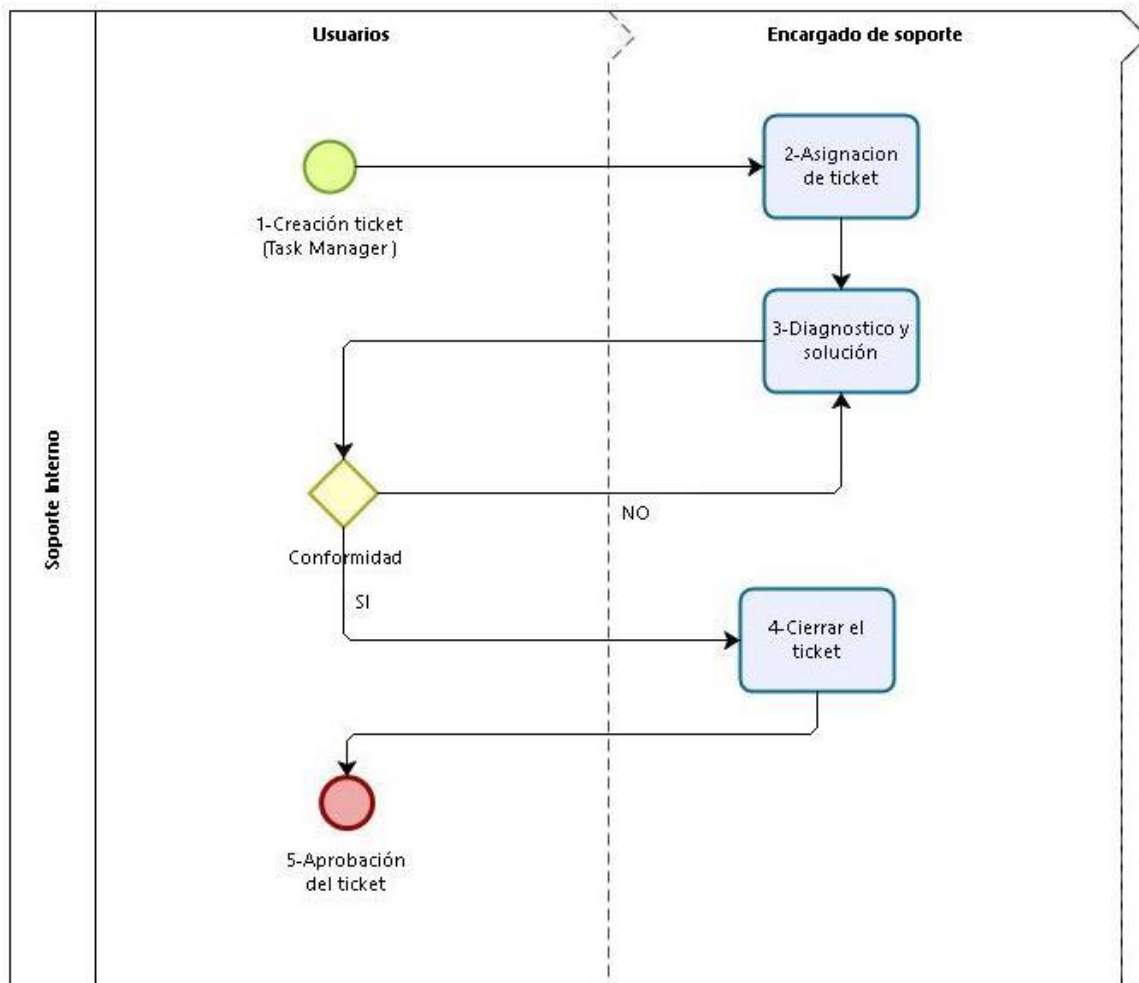
- **Ticket:** Requerimiento creado mediante un sistema informático que genera una orden de servicio. Comprobante solicitud.
- **Hardware:** corresponde a todas las partes físicas y tangibles de una computadora: sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos; sus cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado.
- **Software:** se refiere al equipamiento lógico o soporte lógico de una computadora digital, y comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios para hacer posible la realización de una tarea específica, en contraposición a los componentes físicos del sistema (hardware). Tales componentes lógicos incluyen, entre otros, aplicaciones informáticas tales como procesadores de texto, que permiten al usuario realizar todas las tareas concernientes a edición de textos; software de sistema, como un sistema operativo, que, básicamente, permite al resto de los programas funcionar adecuadamente, facilitando la interacción con los componentes físicos y el resto de las aplicaciones; también provee una interfaz para el usuario.

4 Registros

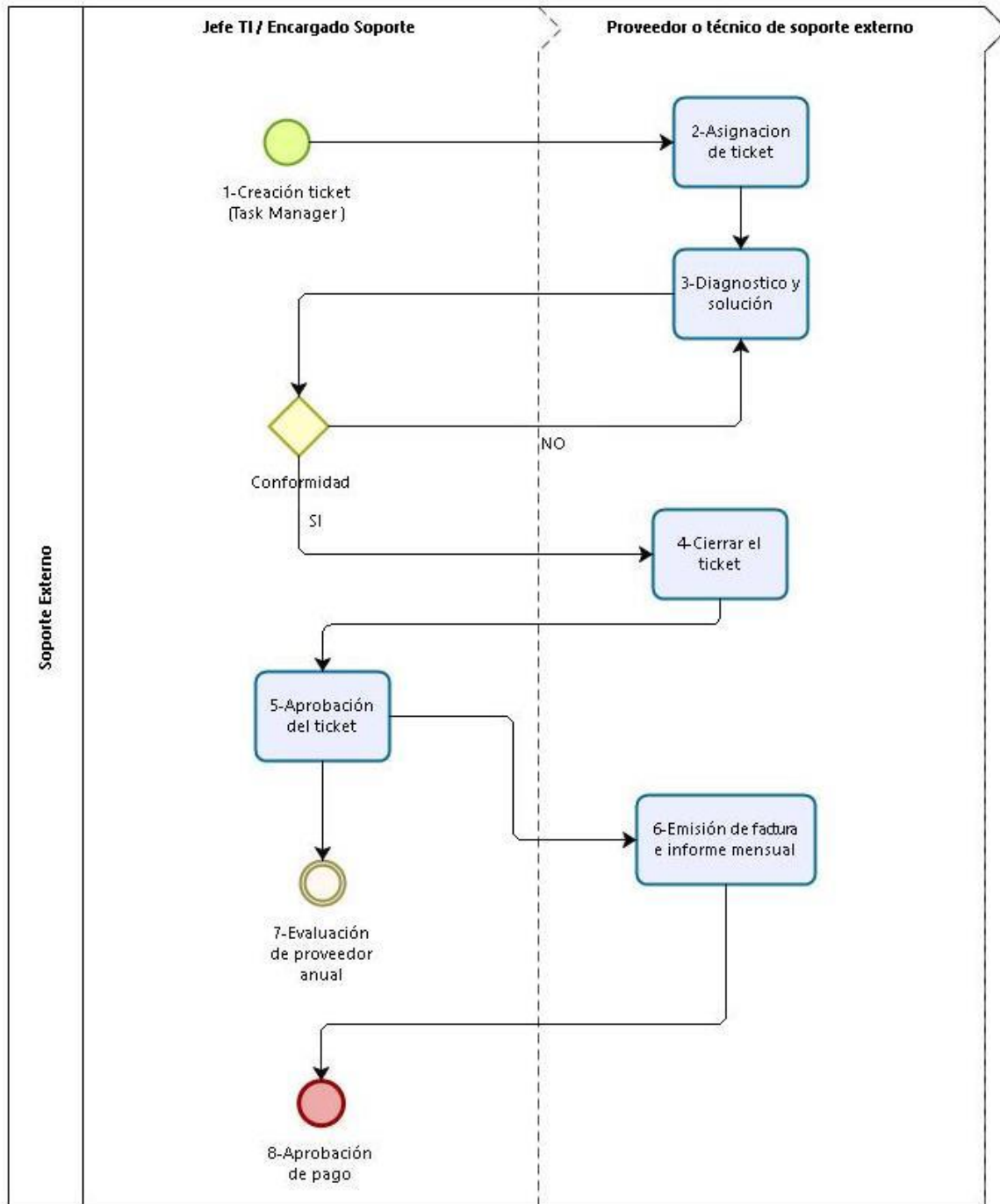
- PG-15R001 "Manual de Uso"
- PG-15R002 "Solicitud de Desarrollo"
- PG-15R003 "Acta de Entrega de Desarrollo"
- PG-15R004 "Acta de Entrega de Dotación"
- Informe mensual proveedor servicio de continuidad operativa

5 Diagramas del proceso

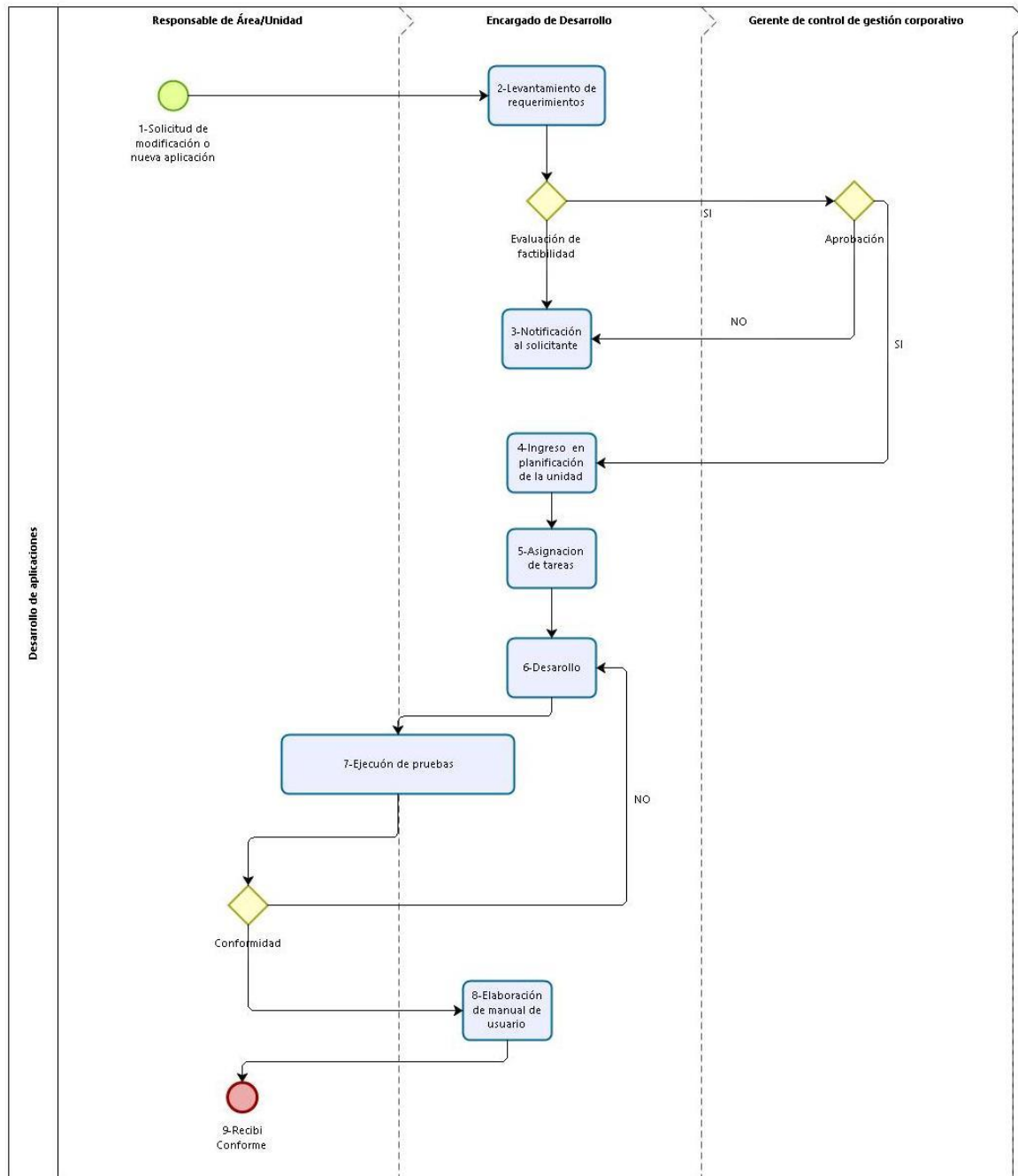
5.1 Soporte Interno:



5.2 Soporte externo:



5.3 Desarrollo de aplicaciones:



 Mitani Holding	PROCEDIMIENTO GENERAL DE TI	Código: PG-01
		Página 8 de 11
		Revisión: 1
		Fecha: mayo de 2017

6 Soporte Interno:

1. Ante la detección de un problema en la operación de los equipos que componen la plataforma tecnológica y comunicacional de Mitani, los usuarios deberán acceder a la aplicación de Task Manager, a través del botón disponible para esos efectos en el encabezado de todas las aplicaciones de la plataforma Mitani. A través de dicha aplicación deben enviar una solicitud de soporte a la Unidad de Tecnologías de la Información, especificando con la mayor claridad y detalle posible el problema presentado. Si el usuario no cuenta con conexión a la red, deberá informar vía telefónica el problema y quien reciba la solicitud deberá ingresarlo a la aplicación mencionada. Si el usuario afectado forma parte de la Gerencia o Directorio de la empresa, no se le exigirá el ingreso de su solicitud por ticket, aunque sí deberá hacerlo el Encargado de Soporte o Asistente de Soporte de la Unidad de Tecnologías de la Información.
2. Una vez registrado el ticket en el sistema, éste se distribuye a las distintas subunidades, según sea la solicitud el Encargado o Jefe debe controlar los tiempos y calidad de las respuestas entregadas a los usuarios con la finalidad de redistribuir la solicitud o ejecutar la atención personalmente. Si la solicitud de soporte supera la capacidad técnica del Asistente o Encargado de Soporte, éste último derivará el caso a un asesor técnico externo de acuerdo al punto 7 Soporte Externo de este procedimiento.
3. Se realizará un diagnóstico y a continuación la solución del problema o solicitud reportada.
4. La solicitud se dará por finalizada una vez que el usuario dé su conformidad vía correo electrónico o, en última instancia, en forma verbal a la persona encargada de la atención del ticket, quien procederá a cerrar el ticket en la aplicación.
5. El usuario solicitante revisará que la solicitud haya sido cursada de manera satisfactoria y dará aprobación al ticket.

7 Soporte Externo:

1. El Jefe TI o Encargado de Soporte al determinar, a través de la descripción de un ticket, que un problema tecnológico está fuera de su alcance, creará un ticket.
2. Se asignará la solicitud a cualquiera de los proveedores de servicios homologados por Unidad de Tecnologías de Información.
3. Si el proveedor debe hacer la instalación y configuración de un computador nuevo, debe dejar instalados y configurados los siguientes servicios y ejecutar las acciones descritas:
 - Conectar a internet y registrar datos de conexión (si hay DNS, puerta de enlace, o datos que necesarios)
 - Instalar Software necesario para funcionar: Aplicación para compresión (tales como Winzip o Winrar), Adobe Acrobat Reader, Antivirus, Aplicación para control remoto (tales como TeamViewer), Aplicaciones de ofimática (tales como Microsoft Office u OpenOffice).
 - Configurar Soporte remoto
 - Habilitar Escritorio Remoto compartido
 - Configurar Correo Electrónico
 - Obtener ficha Técnica del Equipo
 - Entregar soporte escrito para que el usuario firme conforme

Si el proveedor acude a solucionar un problema o a configurar un servicio determinado, debe ejecutar las siguientes acciones:

 - Registrar problema y solución y enviar por correo electrónico al Encargado de Soporte.

 Mitani Holding	PROCEDIMIENTO GENERAL DE TI	Código: PG-01
		Página 9 de 11
		Revisión: 1
		Fecha: mayo de 2017

- Firma Usuario Conforme.
 - Informar al Encargado de Soporte al terminar la visita
 - Al hacer los respaldos guardar carpeta con correo local, documentos y escritorio, aunque no hayan tenido cambios en el último mes
 - Registrar cualquier cambio de Hardware e informarlo al Administrador de Sistemas por escrito.
 - Registrar cambio de usuario si es que lo hay.
4. La solicitud se dará por finalizada una vez que el usuario dé su conformidad vía correo electrónico o, en última instancia, en forma verbal a la persona encargada de la atención del ticket, quien procederá a cerrar el ticket en la aplicación.
 5. El usuario solicitante revisará que la solicitud haya sido cursada de manera satisfactoria y dará aprobación al ticket.
 6. El proveedor hará la emisión de la factura acompañada de un informe de sus actividades y/o tareas que realizó durante el mes.
 7. El Jefe Ti hará una evaluación anual del servicio entregado por el proveedor para determinar la continuidad de éste.
 8. De acuerdo al proceso n° 6, si todo corresponde a lo informado se aprobará el pago de la factura.

8 Desarrollo de aplicaciones

1. Ante la detección de la necesidad de desarrollar una nueva aplicación o efectuar modificaciones sobre una ya existente, el gerente de área o jefe de la unidad que detecta la necesidad debe solicitar por medio de "Solicitud de Desarrollo" al Encargado de Desarrollo.
2. El análisis de su requerimiento. Los datos consignados en la solicitud serán complementados con el levantamiento de requerimientos que, en caso de estimarse necesario, realice el Encargado de Desarrollo.
3. Reunidos los antecedentes, en Encargado de Desarrollo evaluará la factibilidad del desarrollo solicitado. En caso que la evaluación de la factibilidad sea negativa, deberá comunicarlo vía correo electrónico al solicitante. En caso que la evaluación sea positiva, el Encargado de Desarrollo deberá presentar todos los antecedentes al Gerente Corporativo, quien deberá entregar su aprobación o rechazo, en base a los lineamientos y planificación general del área. En caso de rechazo, el Encargado de Desarrollo enviará la respuesta vía correo electrónico al solicitante.
4. En caso de aprobación por parte de la Gerencia de Control de Gestión Corporativo, el Encargado de Desarrollo deberá ingresar el nuevo desarrollo o modificación en la planificación de la unidad.
5. Se asigna al programador responsable.
6. Se realiza el desarrollo según la planificación entregada en el proceso anterior.
7. Finalizada la nueva aplicación o las modificaciones requeridas, el Encargado de Desarrollo coordinará la ejecución de las pruebas necesarias en conjunto con el solicitante. En caso de presentarse observaciones, el Encargado de Desarrollo deberá fijar una nueva fecha para la ejecución de nuevas pruebas.
8. En caso de no presentarse observaciones, el Encargado de Desarrollo en conjunto con el programador designado al desarrollo elaborarán o actualizarán el Manual de Usuario de la aplicación, según el formato "Manual de Usuario".
9. Finalizado este documento, el Encargado de Desarrollo entregará una copia al solicitante, quien deberá firmar el registro "Acta de Entrega de Desarrollo", entregando así su conformidad tanto con el desarrollado ejecutado como con la documentación asociada.

9 Responsabilidades

9.1 Jefe TI

- Planificar desarrollos de sistemas para entregar valor y hacer más eficiente las funciones de cada área de la organización que utilizan los sistemas informáticos.
- Controlar la planificación de desarrollos de sistemas de la organización
- Controlar avances de acuerdo a la planificación estratégica de la unidad.
- Controlar y autorizar los distintos requerimientos informáticos y tecnológicos que se soliciten a la unidad de TI.
- Recibir y solucionar o derivar solicitudes de Ticket relacionados con desarrollos de sistemas y sitio web de la organización.
- Recibir y Solucionar o Distribuir Ticket de requerimientos tecnológicos generados por los distintos usuarios de la organización.
- Definir Requerimiento de compras Tecnológicas.
- Solicitar cotizaciones y evaluación de las distintas compras tecnológicas que se soliciten para la organización.

 Mitani Holding	PROCEDIMIENTO GENERAL DE TI	Código: PG-01
		Página 11 de 11
		Revisión: 1
		Fecha: mayo de 2017

- Comprar, reparar, configurar o aumentar cupos en minutos de los distintos dispositivos móviles.

9.2 Encargado de Soporte

- Dar soporte informático a las distintas áreas de la organización.
- Configuración de equipos computacionales nuevos.
- Configuración y soporte de correo electrónico de forma remota o en terreno.
- Configuración y soporte de redes informáticas tanto en oficina central como en obras.
- Generar y mantener las cuentas de correo de toda la organización.
- Entregar Soporte y mantención de todos los Servidores de la organización
- Realizar periódicamente respaldos de todos los equipos informáticos de las distintas áreas de la organización, incluidos los servidores de correo y bases de datos.
- Realizar diariamente chequeo de los registros de sistema de todos los servidores.

9.3 Encargado de Desarrollo

- Desarrollar distintas aplicaciones que aporten valor a los sistemas utilizados por toda la organización.
- Autorizar, generar, dar acceso y eliminar los distintos perfiles de usuarios que utilizan los sistemas informáticos de la organización.
- Dar soporte informático y generar manuales de los distintos sistemas que se utilizan en la organización.
- Mantención y Actualización de los sistemas y sitio web de la organización.
- Detectar y solucionar problemas que se presentan en los sistemas utilizados por la organización.