

**PROCEDIMIENTO
SOPORTE AL USUARIO A TRAVÉS DE LA MESA DE AYUDA**

FECHA		PÁGINA
MAYO - 2011		1 de 20
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
III	GTIC-004	01

**SOPORTE AL USUARIO A TRAVÉS DE LA MESA DE AYUDA
GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

AGENDA DE CUENTA N° Y FECHA	PUNTO DE CUENTA N° Y FECHA	RESOLUCIÓN DE JUNTA DIRECTIVA N° Y FECHA	PRESIDENTE EJECUTIVO
TIC/004 12/05/2011	TIC/004 12/05/2011	AGENDA N°270 PTO. CUENTA N° 15 DEL 16/05/2011	LIC. ANDRÉS IZARRA

PROCEDIMIENTO SOPORTE AL USUARIO A TRAVÉS DE LA MESA DE AYUDA	FECHA	PÁGINA
	MAYO - 2011	2 de 20
	CÓDIGO	VERSIÓN
	GTIC-004	1

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
Revisión	3
CAPÍTULO I	
Aspectos Preliminares	4
Objetivo	4
Alcance	4
Responsables	4
Base Legal	5
Definición de Términos Utilizados	6
CAPÍTULO II	
Normas Generales	7
Normalización del Procedimiento	9
Flujograma	14
CAPÍTULO III	
Anexo I: Formulario “Requerimientos Tecnológicos” Código ID N° GTIC-004-A	15
Anexo II: Formulario “Acta Convenio Nuevos Empleados” Código ID N° GTIC-004-B	18

ELABORADO POR	REVISADO POR GERENTE TIC	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
División de Investigación y Documentación	Héctor José Dulcey Chávez	Héctor José Dulcey Chávez

PROCEDIMIENTO SOPORTE AL USUARIO A TRAVÉS DE LA MESA DE AYUDA	FECHA	PÁGINA
	MAYO - 2011	3 de 20
	CÓDIGO	VERSIÓN
	GTIC-004	1

Revisión

Héctor José Dulcey Chávez
Gerente de Tecnología de la
Información y Comunicación

María Alejandra Díaz
Consultor Jurídico

Zenndy Leisbeth Berrios Romero
Vicepresidente Ejecutivo

ELABORADO POR	REVISADO POR GERENTE TIC	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
División de Investigación y Documentación	Héctor José Dulcey Chávez	Héctor José Dulcey Chávez

PROCEDIMIENTO SOPORTE AL USUARIO A TRAVÉS DE LA MESA DE AYUDA	FECHA		PÁGINA
	MAYO - 2011		4 de 20
	CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
	II	GTIC-004	1

Aspectos Preliminares

Objetivo: Establecer las normas y procedimientos a seguir por parte de las unidades organizativas de la empresa en la solicitud de los requerimientos informáticos para el Trabajador de nuevo ingreso y personal activo a la Gerencia Tecnología de la Información y Comunicación, necesarios para el cumplimiento de sus funciones dentro de la C.A. Venezolana de Televisión.

Alcance: Este procedimiento abarca desde la solicitud de los requerimientos informáticos por parte de las unidades organizativas de la empresa, hasta la prestación del servicio en condiciones óptimas por parte de la Gerencia Tecnología de la Información y Comunicación.

Responsables:

- Gerencia Solicitante.
- Gerencia de Recursos Humanos.
- Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicación.
- División de Soportes y Redes.
- División de Servidores.
- División de Desarrollo.

ELABORADO POR	REVISADO POR GERENTE TIC	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
División de Investigación y Documentación	Héctor José Dulcey Chávez	Héctor José Dulcey Chávez

PROCEDIMIENTO SOPORTE AL USUARIO A TRAVÉS DE LA MESA DE AYUDA	FECHA		PÁGINA
	MAYO - 2011		5 de 20
	CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
	II	GTIC-004	1

Definición de Términos Utilizados

Términos	Descripción
Aplicaciones Informáticas	Tipo de programas informáticos, diseñados como herramientas para permitir al Trabajador, realizar uno o diversos tipos de trabajo en una computadora con un fin específico, como por ejemplo: Internet, Zimbra, OpenOffice, Hoja de Cálculo, Procesador de Textos, entre otros.
Cuenta de Usuario	Es la identificación que se le asigna a un Trabajador para que tenga la posibilidad de iniciar la sesión en un dominio, para acceder a los recursos de la red o iniciar la sesión en una computadora y acceder a los recursos de esa computadora. Cada persona que regularmente utiliza la red, debe tener una cuenta de usuario.
Equipo de Computación	Es la herramienta electrónica usada por el Trabajador y está compuesta por: un CPU, un teclado, un monitor, un mouse y un regulador de corriente; es usado para desarrollar las tareas diarias que le son asignadas.
Hardware	Son todos los componentes físicos (que se pueden tocar), en el caso de una computadora personal como discos, unidades de disco, monitor, teclado, la placa base, el microprocesador, entre otros.
Sistemas Informáticos y de Información	Es un conjunto de partes que funcionan relacionándose entre sí con un objetivo preciso. Sus partes son: hardware, software y las personas que lo utilizan, los usuarios.
Software	Conjunto de programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentos y datos asociados, que forman parte de las operaciones de un sistema de computación.
Soporte Técnico	Es un grupo de servicios que proveen asistencia de hardware, software u otros bienes tecnológicos.
Telefonía	Sistema de telecomunicación que permite transmitir sonidos por medios eléctricos o electromagnéticos.
Usuario (Trabajador)	Es utilizado generalmente en el campo de la tecnología informática para referirse a quien utiliza determinado hardware y software, mediante el cual obtiene un servicio.

ELABORADO POR	REVISADO POR GERENTE TIC	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
División de Investigación y Documentación	Héctor José Dulcey Chávez	Héctor José Dulcey Chávez

PROCEDIMIENTO SOPORTE AL USUARIO A TRAVÉS DE LA MESA DE AYUDA	FECHA		PÁGINA
	MAYO - 2011		6 de 20
	CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
	II	GTIC-004	1

Base Legal

- Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos. Gaceta Oficial N° 2818 de fecha 01/07/1981.
- Ley Orgánica de Trabajo. Gaceta Oficial N° 5152 de fecha 19/06/1997.
- Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo. Gaceta Oficial N° 5292 de fecha 25/01/1999.
- Ley Especial Contra los Delitos Informáticos. Gaceta Oficial N° 37313 de fecha 30/10/2001.

Este procedimiento sustituye al manual de Normas y Procedimientos "Soporte al Usuario al Través del Sistema Help Desk, código GTIC-DSR-001, aprobado en Resolución de Junta Directiva de fecha 28/08/2010, Agenda de Cuenta N° 261, Punto de Cuenta N° 13.

ELABORADO POR	REVISADO POR GERENTE TIC	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
División de Investigación y Documentación	Héctor José Dulcey Chávez	Héctor José Dulcey Chávez

**PROCEDIMIENTO
SOPORTE AL USUARIO A TRAVÉS DE LA MESA DE AYUDA**

FECHA		PÁGINA
MAYO - 2011		7 de 20
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
II	GTIC-004	1

Normas Generales

La **Gerencia de Recursos Humanos**, será responsable de:

1. Informar a través de la dirección de correo electrónico: mesadeayuda@vtv.gob.ve a la Gerencia Tecnología de la Información y Comunicación, cuando realice el ingreso de un nuevo Trabajador, el mismo, debe estar registrado en la nómina para que la Gerencia Tecnología de la Información y Comunicación, tramite la creación de las cuentas de usuario, correo electrónico, permisologías, entre otros. Los datos suministrados a través del correo electrónico, serán los siguientes:
 - Nombre y Apellido del Trabajador.
 - Código de Empleado.
 - Gerencia de adscripción.
 - Cargo desempeñado.
2. Informar a través de la dirección de correo electrónico: mesadeayuda@vtv.gob.ve a la Gerencia Tecnología de la Información y Comunicación, cuando realice una transferencia administrativa del Trabajador de una Gerencia de Área a otra y el cambio sea efectivo a nivel de la nómina con la finalidad de que se realicen los ajustes necesarios en cuanto a la asignación de las aplicaciones informáticas, hardware y telefonía, entre otros.
3. Informar a través de la dirección de correo electrónico: mesadeayuda@vtv.gob.ve a la Gerencia Tecnología de la Información y Comunicación, cuando se realice el egreso de un Trabajador con la finalidad de que las cuentas de usuario, correo electrónico, permisologías, asignación de extensión telefónica, pin, entre otros, sean desactivadas, dejar huellas de donde se origina la instrucción, deshabilitar todo tipo de permisología, hacer un respaldo temporal de la información manejada por este durante su estadía y remitir al (los) supervisor (es), pista de donde será alojada (por un tiempo prudencial), en caso de aplicar. Los datos suministrados por la Gerencia de Recursos Humanos a través del correo electrónico, serán los siguientes:
 - Nombre y Apellido del Trabajador.
 - Código de Empleado.
 - Gerencia de adscripción.
 - Cargo desempeñado.
 - Fecha de egreso.
4. La información gestionada en la norma anterior, debe ser clasificada, confidencial y para uso de la Gerencia Tecnología de la Información y Comunicación.

ELABORADO POR	REVISADO POR GERENTE TIC	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
División de Investigación y Documentación	Héctor José Dulcey Chávez	Héctor José Dulcey Chávez

**PROCEDIMIENTO
SOPORTE AL USUARIO A TRAVÉS DE LA MESA DE AYUDA**

FECHA		PÁGINA
MAYO - 2011		8 de 20
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
II	GTIC-004	1

La **Gerencia de Área (Usuario Solicitante)**, será responsable de:

- Tramitar su solicitud de servicios a través del correo electrónico mesadeayuda@vtv.gob.ve o llamando a la extensión telefónica N° Ocho (8) Mesa de Ayuda, donde se le prestará el apoyo correspondiente a su solicitud.
- Remitir a la Gerencia Tecnología de la Información y Comunicación / División de Soporte y Redes (Área Mesa de Ayuda) el formulario "Requerimientos Tecnológicos", código ID N° GTIC-004-A, donde se señala su necesidad, la cual será atendida por el especialista en la materia, el mismo, se encuentra en el Anexo N° I de este manual.

La **Gerencia Tecnología de la Información y Comunicación / División de Soporte y Redes (Área Mesa de Ayuda)**, será responsable de:

- Atender, tramitar, orientar y resolver las diferentes fallas y solicitudes de servicios competentes al área de la C.A. Venezolana de Televisión, salvo en aquellos casos que debido a normativas contractuales sea responsabilidad de un tercero.
- Tramitar toda solicitud de primer nivel de atención al Usuario, recibida del Usuario afectado, vía telefónica o correo electrónico de la Empresa.
- Responder al Usuario afectado un correo electrónico, notificando el registro del mismo y el número del caso asignado.
- Tramitar toda solicitud de segundo nivel de atención al Usuario, a través del formulario "Requerimientos Tecnológicos", código ID N° GTIC-004-A, el cual se encuentra descrito en el anexo N° I de este manual.
- Responder al Usuario afectado un correo electrónico, notificando el registro automatizado del mismo y número del caso asignado.
- Recibir, orientar, apoyar e informar las solicitudes recibidas de los usuarios, procesarlas a través del sistema y asignarlas al Analista especialista de la División responsable de la Gerencia Tecnología de la Información y Comunicación que tenga las competencias, según sea el caso.
- Solventar las fallas y satisfacer las solicitudes de servicios requeridas por las diversas áreas que conforman la C.A. Venezolana de Televisión, de acuerdo a su tipo y canalizarlas por las siguientes áreas:

- Mesa de Ayuda (1er. nivel de atención al Usuario)
- Servidores (2do. nivel de atención al Usuario)
- Soporte (2do. nivel de atención al Usuario)
- Redes (2do. nivel de atención al Usuario)
- Desarrollo (2do. nivel de atención al Usuario)
- Telefonía (2do. nivel de atención al Usuario)

ELABORADO POR	REVISADO POR GERENTE TIC	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
División de Investigación y Documentación	Héctor José Dulcey Chávez	Héctor José Dulcey Chávez

**PROCEDIMIENTO
SOPORTE AL USUARIO A TRAVÉS DE LA MESA DE AYUDA**

FECHA		PÁGINA
MAYO - 2011		9 de 20
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
II	GTIC-004	1

14. Asignar un correlativo a cada reporte, seleccionar al Analista especialista de la División responsable que prestará el servicio a través del sistema automatizado vigente para tal fin.
15. Activar en el sistema automatizado vigente, el estado de “no disponible” cuando el Analista se encuentre de vacaciones, días libres o permiso, con la finalidad de no afectar la estadística del Trabajador en los casos asignados.
16. Acceder a los equipos informáticos de la Empresa y realizar los mantenimientos, actualizaciones o modificaciones que se requieran a través de los Analistas de Soporte Técnico.
17. Crear y configurar la cuenta de acceso a la red, correo electrónico, configuración del perfil de usuario a los sistemas de la Empresa, asignación de teléfonos fijos, pin telefónico, entre otros, así como, cualquier otra herramienta autorizada y necesaria para el cumplimiento de sus funciones.
18. Dictar inducción al Usuario, acerca del uso de las herramientas y sistemas automatizados cuando lo requiera.
19. Invitar al Trabajador a leer acerca de los manuales: “Políticas sobre Seguridad de Datos e Información”, código ID N° GTIC-DS-003, “Normativa de Protección de los Equipos Informáticos”, código ID N° GTI-DSR-005 y “Políticas de Uso de la Internet”, código ID N° GTI-DS-002, entre otros.
20. Informar al Usuario a través del formulario “Acta Convenio Nuevos Empleados” código ID N° GTIC-4-B el cual se encuentra descrito en el Anexo N° II de este manual, los datos de sus cuentas de usuarios (login y contraseña), con los cuales puede acceder a los sistemas y aplicaciones autorizadas para el cumplimiento de sus funciones.
21. Cualquier sugerencia para modificar este Manual, debe ser remitido por escrito a la División de Investigación y Documentación, adscrita a la Gerencia Tecnología de la Información y Comunicación.

ELABORADO POR	REVISADO POR GERENTE TIC	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
División de Investigación y Documentación	Héctor José Dulcey Chávez	Héctor José Dulcey Chávez

PROCEDIMIENTO SOPORTE AL USUARIO A TRAVÉS DE LA MESA DE AYUDA		FECHA		PÁGINA
		MAYO - 2011		10 de 20
		CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
		II	GTIC-004	01
Normalización del Proceso				
Responsable	Acción			
Gerencia de Área/ Usuario Solicitante	1. Solicita servicio a través de los siguientes medios: 1.1 Vía telefónica: describe al Analista de la Mesa de Ayuda, el tipo de servicio solicitado. 1.2 Correo electrónico: describe el tipo de servicio. 1.3 Formato “Requerimientos Tecnológicos”: realiza solicitud de los requerimientos informáticos para el Trabajador de nuevo ingreso o personal activo.			
Gerencia TIC/ División de Soporte y Redes / Área Mesa de Ayuda	2. Recibe e intenta dar solución al Usuario vía telefónica o correo electrónico. 3. Proporciona atención al requerimiento, accede el sistema y registra los datos del Usuario (nombre, código de empleado, extensión telefónica, área de adscripción) y detalles del servicio requerido. 3.1 Resuelto: registra en el sistema los datos de atención del servicio, detalla las acciones realizadas y el cierre de la solicitud. 3.2 No resuelto: informa al Usuario afectado que su caso pasará al personal y División responsable de la Gerencia Tecnología de la Información y Comunicación para que le proporcione el servicio requerido. 4. Obtiene el número de la solicitud asignado automáticamente por el sistema e informa vía correo electrónico al Usuario. 5. Remite al personal y División responsable, el formato “Requerimientos Tecnológicos” para su proceso, según sea el caso.			
División de Soporte y Redes / Analista especialista	Caso: Creación de Cuenta para acceso a la Red y Correo Electrónico. 6. Recibe el formato “Requerimientos Tecnológicos” y procede de acuerdo a lo siguiente: ¿Trabajador requiere un equipo PC? 6.1 Sí: continúa con la acción N° 10. 6.2 No: verifica las especificaciones del Usuario en el formato “Requerimientos Tecnológicos”.			
División de Soporte y Redes /Analista especialista.	7. ¿Usuario solicita la creación de una Cuenta para acceso a la Red? 7.1 No: continúa con la acción N° 8. 7.2 Sí: ingresa al sistema Controlador de Dominio (Active Directory).			

ELABORADO POR	REVISADO POR GERENTE TIC	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
División de Investigación y Documentación	Héctor José Dulcey Chávez	Héctor José Dulcey Chávez

PROCEDIMIENTO SOPORTE AL USUARIO A TRAVÉS DE LA MESA DE AYUDA	FECHA		PÁGINA
	MAYO - 2011		11 de 20
	CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
	II	GTIC-004	01
Normalización del Proceso			
Responsable	Acción		

	6.1 7.2.1 Verifica el cargo del Trabajador y accede a la carpeta según la dirección donde esté adscrito. 7.2.2 Accede luego la carpeta de especificaciones de la Unidad Organizativa donde esté adscrito el Trabajador. 7.2.3 Abre la ventana del Usuario (propiedades) y llena los campos requeridos. 7.2.4 Envía correo de bienvenida al nuevo Usuario, anexando el formulario “Acta de Convenio Nuevos Empleados” para su información. Fin del Procedimiento 6.1 7.2.1 Verifica el cargo del Trabajador y accede a la carpeta según la dirección donde esté adscrito. 7.2.2 Accede luego la carpeta de especificaciones de la Unidad Organizativa donde esté adscrito el Trabajador. 7.2.3 Abre la ventana del Usuario (propiedades) y llena los campos requeridos. 7.2.4 Envía correo de bienvenida al nuevo Usuario, anexando el formulario “Acta de Convenio Nuevos Empleados” para su información. Fin del Procedimiento
--	---

ELABORADO POR	REVISADO POR GERENTE TIC	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
División de Investigación y Documentación	Héctor José Dulcey Chávez	Héctor José Dulcey Chávez

PROCEDIMIENTO SOPORTE AL USUARIO A TRAVÉS DE LA MESA DE AYUDA		FECHA		PÁGINA
		MAYO - 2011		12 de 20
		CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
		II	GTIC-004	01
Normalización del Proceso				
Responsable		Acción		
División de Servidores / Analista especialista	8.	¿Solicita la creación de una Cuenta para Correo Electrónico?		
	8.1	No: continúa con el caso “Solicitud y Asignación de un Equipo de Computación. Va al paso N° 9.		
	8.2	Sí: ingresa a la aplicación “Consola de Administración” (sistema Zimbra), accede a la configuración, opción “Crear Usuario”		
	8.2.1.	Registra la inicial del primer Nombre y el primer Apellido completo, asigna clave genérica.		
	8.2.2	Accede a la ventana del Usuario (propiedades) y registra la información requerida, en inicio de sección de Usuario, Clave genérica, llenando los paso del 1 al 6.		
	8.2.3	Selecciona luego la opción que permite al Usuario cambiar su contraseña al inicio de la sección.		
	8.2.4	Envía correo de bienvenida al nuevo Usuario, anexo al formulario “Acta de Convenio Nuevos Empleados”.		
		Fin del Procedimiento		
División de Soporte y Redes /Analista de Soporte	Caso:	Solicitud y Asignación de un Equipo de Computación		
	9.	Recibe el formato “Requerimientos Tecnológicos” y verifica la solicitud.		
	10.	¿Trabajador requiere un equipo PC.?		
	10.1	No: continúa con el caso Asignación de un Equipo Telefónico. Va al paso N° 12.		
	10.2	Sí: atiende solicitud en el lugar donde labora el Trabajador, verifica si tiene equipo y procede de acuerdo a la actividad siguiente.		
	11.	¿Posee un equipo PC?		

ELABORADO POR	REVISADO POR GERENTE TIC	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
División de Investigación y Documentación	Héctor José Dulcey Chávez	Héctor José Dulcey Chávez

PROCEDIMIENTO SOPORTE AL USUARIO A TRAVÉS DE LA MESA DE AYUDA	FECHA		PÁGINA
	MAYO - 2011		13 de 20
	CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
	II	GTIC-004	01

Normalización del Proceso

Responsable	Acción
-------------	--------

División de Soporte y Redes / Analista de Soporte	11.1 No: instala el equipo cumpliendo las condiciones establecidas en el manual “Solicitud y Asignación de Equipos de Computación” código N° GTIC-DSR-003. 11.2 Sí: realiza mantenimiento preventivo (chequeo de virus y de todas las aplicaciones básicas instaladas). 11.2.1 Configura la cuenta de Usuario y le solicita ingrese su nueva contraseña. 11.2.2 Accede correo electrónico e informa al Trabajador como crear su Cuenta de Usuario. 11.2.3 Verifica con el Trabajador el correo de bienvenida a manera demostrativa. 11.2.4 Verifica con el Trabajador tenga acceso a las carpetas de trabajo solicitadas. 11.2.5 Verifica que la impresora a la cual esta conectado su equipo, funcione correctamente, imprime página de prueba. 11.2.6 Aclara dudas sobre el uso del equipo e invita al Trabajador a leer los manuales siguientes: Políticas sobre la Seguridad de Datos, Uso de la Intranet, Soporte al Usuario a través de la Mesa de Ayuda, entre otros. Fin del Procedimiento
Redes / Área de Telefonía / Analista de Telefonía	Caso: Asignación de Equipo Telefónico 12. Recibe el formato “Requerimientos Tecnológicos” y verifica la solicitud. 13. Atiende solicitud en el lugar donde labora el Trabajador y los requerimientos que deben existir para la línea telefónica (equipo y cableado). 14. ¿Requiere sólo equipo telefónico? 14.1 No: continúa con el caso: Autorización de Acceso a los Sistemas de Información de la Empresa. 14.2 Sí: verifica si cerca de su puesto de trabajo existe cableado y equipo telefónico. 15. ¿El puesto de trabajo posee cableado y equipo telefónico? 15.1 No: realiza la instalación necesaria. 15.2 Sí: realiza apartado del aparato telefónico.

ELABORADO POR	REVISADO POR GERENTE TIC	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
División de Investigación y Documentación	Héctor José Dulcey Chávez	Héctor José Dulcey Chávez

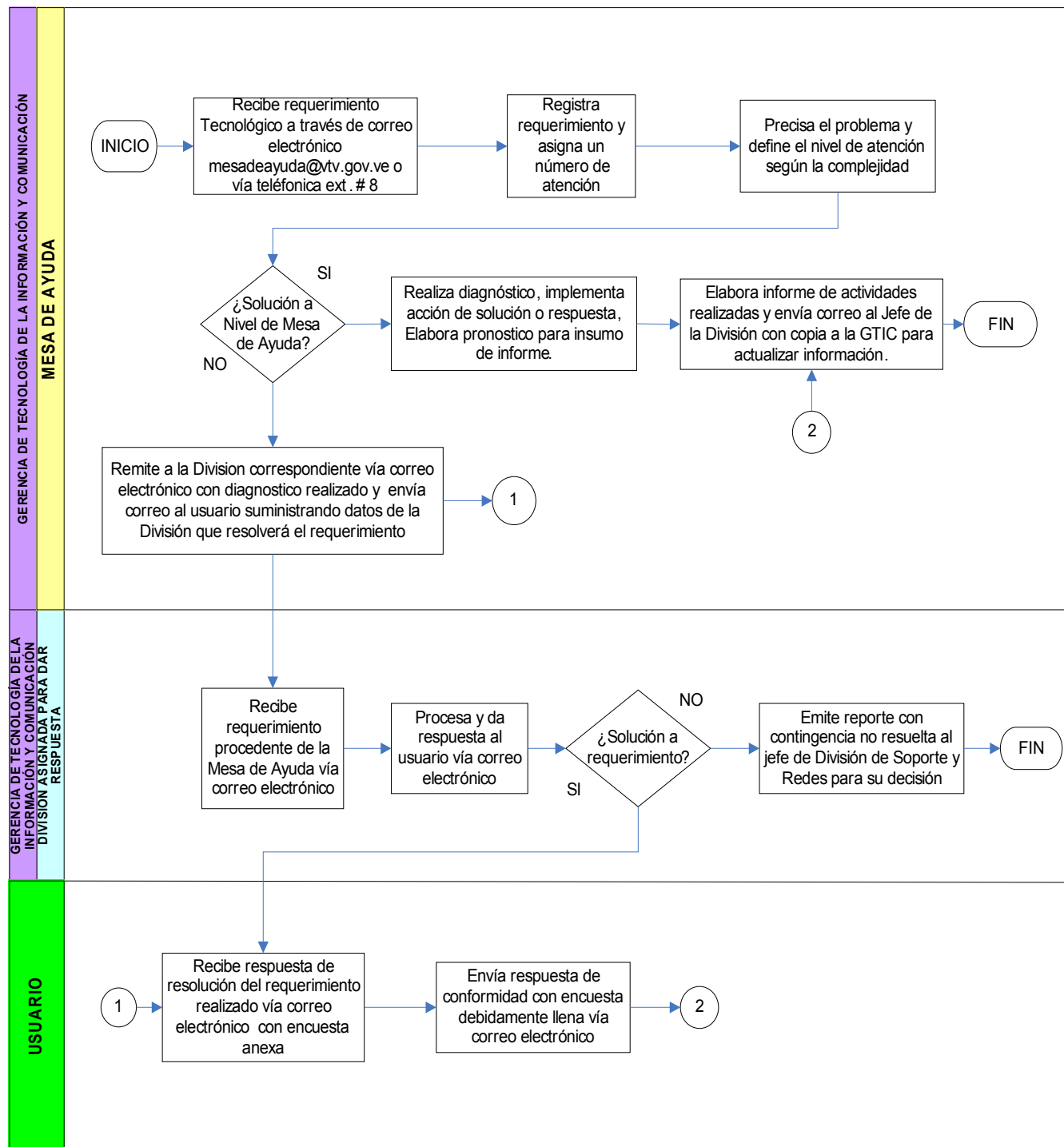
PROCEDIMIENTO SOPORTE AL USUARIO A TRAVÉS DE LA MESA DE AYUDA		FECHA		PÁGINA
		MAYO - 2011		14 de 20
		CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
		II	GTIC-004	01
Normalización del Proceso				
Responsable		Acción		
Redes / Área de Telefonía / Analista de Telefonía	15.2.1 Verifica datos para la asignación de la línea telefónica. 15.2.2 Registra en el Directorio Telefónico de la empresa los datos del Trabajador, Unidad de adscripción, número de la extensión asignada y dirección de correo electrónico. 15.2.3 Asigna una Clave para el Pin Telefónico, asociada al Trabajador. 15.2.4 Verifica que la línea este activa e informa al Trabajador el Pin asignado a través de su correo electrónico.			
División de Desarrollo / Analista especialista	Caso: Autorización y Acceso a los Sistemas de Información de la Empresa. 16. Recibe el formato “Requerimientos Tecnológico” , verifica la solicitud. 17. ¿Solicita creación de Cuenta para acceso a un Sistema de Información? 17.1 Si : accede a la base de datos del sistema solicitado, crea el Usuario con el mismo nombre asignado en el Controlador de Dominio. 17.1.1 Asigna el perfil del Usuario de acuerdo a su Cargo y Gerencia de adscripción. 17.1.3 Asigna Clave genérica. 17.1.4 Envía correo informativo al Usuario solicitante. 17.2 No : Continúa con la acción siguiente. 18. ¿Solicita la Creación de la Firma Electrónica de Aprobación Sistema Integrado de Gestión Administrativa e Intranet (SIGAI)? 18.1 Si : Obtiene firma del Trabajador autorizado, la escanea y almacena en el Servidor que corresponda. 18.1.1 Habilita firma en el sistema solicitado y brinda apoyo en la creación del Pin de seguridad. 18.3 No : Asigna los permisos requeridos de acuerdo a su cargo y perfil dentro de la empresa. Fin del Procedimiento			

ELABORADO POR	REVISADO POR GERENTE TIC	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
División de Investigación y Documentación	Héctor José Dulcey Chávez	Héctor José Dulcey Chávez

PROCEDIMIENTO SOPORTE AL USUARIO A TRAVÉS DE LA MESA DE AYUDA

FECHA		PÁGINA
MAYO - 2011		15 de 20
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
II	GTIC-004	00

Flujograma



ELABORADO POR	REVISADO POR GERENTE TIC	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
División de Investigación y Documentación	Héctor José Dulcey Chávez	Héctor José Dulcey Chávez

**PROCEDIMIENTO
SOPORTE AL USUARIO A TRAVÉS DE LA MESA DE AYUDA**

FECHA		PÁGINA
MAYO - 2011		16 de 20
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
III	GTIC-004	01

Anexo I: Formulario “Requerimientos Tecnológicos”. Código ID N° GTIC-004-A

Objetivo: Establecer un instrumento de trabajo que reúna los requerimientos necesarios para que la Gerencia Tecnología de la Información y Comunicación, suministre al Trabajador de nuevo ingreso y personal activo, los requerimientos informáticos necesarios para el cumplimiento de sus funciones en la C.A. Venezolana de Televisión.

Venezolana de Televisión				Clase N° 1D GTIC-004			
REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS				Gde. Tecnología de la Información y Comunicación			
Versión				Año			
1				2011			
DATOS DEL SOLICITANTE							
Gerencia		División		Fecha			
1		2		3			
Nombres y Apellidos del Trabajador		Cédula de Identidad	Código	Cargo			
4		5	6	7			
Usuario (Existe)		Extensión		Supervisor Inmediato			
SI ☐ NO ☐		9		10			
TIPO DE CLAVE 11							
TEMPORAL ☐	DESDE:	PERMANENTE ☐	FIRMA ELECTRÓNICA (SIGAI) ☐	CREAR	BLOQUEAR	ELIMINAR	
	HASTA:			☐	☐	☐	
SISTEMAS 12							
DESCRIPCIÓN	CREAR	BLOQUEAR	ELIMINAR	DESCRIPCIÓN	CREAR	BLOQUEAR	ELIMINAR
SIGAI	☐	☐	☐	MEMORIA AUDIOVISUAL	☐	☐	☐
REPORTES SIGAI	☐	☐	☐	SOLICITUD APOYO TÉCNICO (F5)	☐	☐	☐
RRPP	☐	☐	☐	CONSULTORIA JURIDICA	☐	☐	☐
CARNET VTV	☐	☐	☐	OTROS	☐	☐	☐
APLICACIONES 13							
DESCRIPCIÓN	CREAR	BLOQUEAR	ELIMINAR	DESCRIPCIÓN	CREAR	BLOQUEAR	ELIMINAR
CUENTA USUARIO	☐	☐	☐	RED (Z)	☐	☐	☐
CORREO ELECTRÓNICO	☐	☐	☐	PERMISLOGÍA IMPRESORA	☐	☐	☐
INTERNET	☐	☐	☐	PERMISLOGÍA OTROS RECURSOS	☐	☐	☐
NOMBRE DE USUARIO: 14							
CONFIGURACIÓN TÉCNICA 15							
DESCRIPCIÓN	ASIGNACIÓN	CAMBIO	RETIRO	DESCRIPCIÓN	ASIGNACIÓN	CAMBIO	RETIRO
EQUIPO PC.	☐	☐	☐	EXTENSIÓN TELEFÓNICA	☐	☐	☐
ABREVIADO TELEFÓNICO	☐	☐	☐	PIN TELEFÓNICO	☐	☐	☐
OBSERVACIONES: 16							
PARA USO DE LA GERENCIA SOLICITANTE 17							
GERENTE SOLICITANTE	FECHA: FIRMA (SELLO)			JEFE DIVISIÓN	FECHA: FIRMA (SELLO)		
PARA USO DE LA GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 18							
AUTORIZADO POR:	FECHA: FIRMA (SELLO)			PROCESADO POR:	FECHA DE ASIGNACIÓN: FIRMA (SELLO)		
OBSERVACIONES: 19							

ELABORADO POR	REVISADO POR GERENTE TIC	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
División de Investigación y Documentación	Héctor José Dulcey Chávez	Héctor José Dulcey Chávez

**PROCEDIMIENTO
SOPORTE AL USUARIO A TRAVÉS DE LA MESA DE AYUDA**

FECHA		PÁGINA
MAYO - 2011		17 de 20
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
III	GTIC-004	01

Instructivo de llenado:

Para uso de la Gerencia Solicitante

- Nombre de la Gerencia de adscripción del Trabajador.
- Nombre de la División de adscripción del Trabajador.
- Día, mes y año de llenado del formulario.
- Nombres y Apellidos del Trabajador.
- Número de Cédula de Identidad del Trabajador.
- Código de Empleado asignado por la Gerencia de Recursos Humanos.
- Descripción del Cargo que ocupa.
- Marque con una equis "X", si ya tiene un código de Usuario asignado.
- Número de extensión telefónica donde se le pueda ubicar.
- Nombre y apellido del Supervisor inmediato del Trabajador.
- Tilde con una equis (X), si la Clave de acceso al sistema solicitado es Permanente o Temporal, escriba la fecha desde y hasta donde tendrá la condición señalada anteriormente, así mismo, tilde con una a equis (X), si el Usuario tendrá, firma electrónica en el Sistema de Gestión Administrativa e Intranet (SIGAI), la cual es sólo para el personal Ejecutivo o autorizado por éste.
- Marque con una equis (X), el nombre del sistema al cual se le autoriza el acceso, se bloquea o elimina el mismo.
- Marque con una equis (X), el nombre de la (s) aplicación (es) al cual se le autoriza el acceso, se bloquea o elimina el mismo.

Para ser llenado por la Gerencia Tecnología de la Información y Comunicación

- Anote el nombre del Usuario creado, bloqueado o eliminado.

Para uso de la Gerencia Solicitante

- Marque con una equis (X), el tipo de configuración técnica que se le autoriza el acceso, se bloquea o elimina el mismo en un Equipo PC o Equipo Telefónico.
- Escriba algún comentario relevante que deba informar a la Gerencia Tecnología de la Información y Comunicación para el proceso de los requerimientos solicitados.
- Nombre y Apellido del Gerente que autoriza los requerimientos solicitados, fecha (día, mes, año) de aprobación, firma y sello que identifica la Gerencia de adscripción, así como el nombre y apellido del Jefe de División, fecha (día, mes, año), firma y sello que identifica la División de adscripción.

ELABORADO POR	REVISADO POR GERENTE TIC	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
División de Investigación y Documentación	Héctor José Dulcey Chávez	Héctor José Dulcey Chávez

**PROCEDIMIENTO
SOPORTE AL USUARIO A TRAVÉS DE LA MESA DE AYUDA**

FECHA		PÁGINA
MAYO - 2011		18 de 20
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
III	GTIC-004	01

Para uso de la Gerencia Tecnología de la Información y Comunicación.

18. Nombre y Apellido del Gerente que autoriza los requerimientos solicitados, fecha (día, mes, año), firma y sello que identifica la Gerencia, nombre del Analista responsable de procesar la solicitud, fecha día, mes, año), firma.
19. Escriba algún comentario relevante que deba informar a la Gerencia en cuanto al requerimiento procesado.

ELABORADO POR	REVISADO POR GERENTE TIC	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
División de Investigación y Documentación	Héctor José Dulcey Chávez	Héctor José Dulcey Chávez

**PROCEDIMIENTO
SOPORTE AL USUARIO A TRAVÉS DE LA MESA DE AYUDA**

FECHA		PÁGINA
MAYO - 2011		19 de 20
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
III	GTIC-004	01

Anexo II: Formulario “Acta Convenio Nuevos Empleados”. Código ID N° GTIC-004-B

Objetivo: Dejar constancia de los datos de las Cuentas de Usuarios (Login y Contraseña), con los cuales podrá acceder el Trabajador a los diversos sistemas y aplicaciones autorizados de la C.A., Venezolana de Televisión.

		Código ID N° GTIC-004-B Gerencia Tecnología de la Información y Comunicación <table border="1"> <tr> <th>Versión</th> <th>Año</th> </tr> <tr> <td>01</td> <td>2011</td> </tr> </table>	Versión	Año	01	2011
Versión	Año					
01	2011					
ACTA CONVENIO NUEVOS EMPLEADOS						
La C.A. Venezolana de Televisión le da la más cordial bienvenida y lo invita a formar parte de un excelente equipo de trabajo. Le estamos entregando los datos de sus Cuentas de Usuarios (Login y Contraseña), con los cuales podrá acceder a los diversos sistemas y aplicaciones de la C.A. Venezolana de Televisión requeridos para el cumplimiento de sus funciones. Anexo, remitimos los datos de su contraseña, la cuales es de índole estrictamente personal; su alteración y resguardo, serán de su entera responsabilidad, y usted debe comprometerse a no divulgarla ni transferirla, a fin de preservar su privacidad y confidencialidad. A continuación se detalla la información anexa: Acta Convenio: Esta acta, debe ser leída, firmada por el usuario y su Supervisor Inmediato y devuelta a la División de Servidores, como requisito indispensable para la activación de su Cuenta de Usuario. Sin más a que hacer referencia se despide de usted. Atentamente, Ing. Rocco Robotella Gerente de Tecnología de la Información y Comunicación <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">QUIEN SUSCRIBE PREVIA CONSTATAción Y VERIFICACIÓN</td> <td style="width: 50%;">TRABAJADOR (A)</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">C.I.N°: 5</td> </tr> </table>			QUIEN SUSCRIBE PREVIA CONSTATAción Y VERIFICACIÓN	TRABAJADOR (A)		C.I.N°: 5
QUIEN SUSCRIBE PREVIA CONSTATAción Y VERIFICACIÓN	TRABAJADOR (A)					
	C.I.N°: 5					

ELABORADO POR	REVISADO POR GERENTE TIC	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
División de Investigación y Documentación	Héctor José Dulcey Chávez	Héctor José Dulcey Chávez

**PROCEDIMIENTO
SOPORTE AL USUARIO A TRAVÉS DE LA MESA DE AYUDA**

FECHA		PÁGINA
MAYO - 2011		20 de 20
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
III	GTIC-004	01

Instructivo de llenado:

1. Datos de la Contraseña.
2. Firma de aprobación del Gerente de Tecnología de la Información y Comunicación.
3. Nombre y Firma del Jefe de la División responsable de la atención del requerimiento.
4. Nombre del Trabajador que recibe las Claves de Acceso.
5. Número de Cédula de Identidad del Trabajador.

ELABORADO POR	REVISADO POR GERENTE TIC	REVISADO POR GERENTE DEL ÁREA
División de Investigación y Documentación	Héctor José Dulcey Chávez	Héctor José Dulcey Chávez