



# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)**

## **ACADEMIA JUDICIAL**

**TABLA DE CONTENIDOS**

<b>1. OBJETIVOS.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES .....</b>	<b>3</b>
3.1. DEFINICIONES DE PROCESOS .....	3
3.2. DEFINICIONES UTILIZADAS EN LA DESCRIPCIÓN DE PROCESOS.....	4
<b>4. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE REFERENCIA .....</b>	<b>5</b>
<b>5. RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>5</b>
<b>6. ESPECIFICACIONES PRINCIPALES .....</b>	<b>7</b>
6.1. PROCESO SOPORTE TÉCNICO .....	7
6.2. PROCESO ATENCIÓN DE SOLICITUD TÉCNICA.....	12
6.3. PROCESO DEFINICIÓN DE NUEVOS REQUERIMIENTOS TIC .....	16


**REVISIONES DEL PROCEDIMIENTO**

<b>Nº VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO DE LA REVISIÓN</b>	<b>PÁGINAS ELABORADAS O MODIFICADAS</b>
		-	-

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>ClioDinámica Ltda.</b>	-	-

**Confidencialidad: Información de Uso Interno.**

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)</b>			
	Fecha de Revisión		Página	<b>3 de 17</b>
	Código		Versión	

## 1. OBJETIVOS

- a) Facilitar la comprensión de los procesos de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) de la Academia Judicial, a través de la especificación de las actividades que se deben realizar y la identificación de los responsables de su ejecución.
- b) Disponer de un documento que permita visualizar las actividades e identificar espacios de mejora.

## 2. ALCANCE

El presente manual contempla los siguientes procedimientos que forman parte del Departamento TIC:

- I. Proceso Soporte Técnico.
  - Subproceso solicitud por plataforma de Ticket Freshdesk
- II. Proceso Atención de Solicitud Técnica.
- III. Proceso Definición de Nuevos Requerimientos TIC.

Este manual será conocido y aplicado por todos(as) los(as) funcionarios(as) de la Academia Judicial.

## 3. DEFINICIONES

A continuación, se presentan las principales definiciones mencionadas en el manual de procedimientos, asociadas a la nomenclatura de procesos, y a las definiciones utilizadas en la descripción de cada uno de los procesos.


### 3.1. DEFINICIONES DE PROCESOS<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Fuente: Hitpass, B. (2014). BPM: Business Process Management Fundamentos y Conceptos de Implementación. Santiago de Chile: BHH Ltda

**Confidencialidad: Información de Uso Interno.**

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)</b>			
	Fecha de Revisión		Página	<b>4 de 17</b>
	Código		Versión	


- a) **Proceso:** Corresponde a la representación de un conjunto de acciones (actividades) que se hacen, bajo ciertas condiciones (reglas) y que puede gatillar o ejecutar cosas (eventos).
- b) **Actividad:** Se puede definir como una acción sobre un objeto, es decir el proceso de transformación ocurre a través de las actividades en un proceso.
- c) **Subproceso:** Este elemento agrupa en una tarea un subflujo de actividades del proceso.

### 3.2. DEFINICIONES UTILIZADAS EN LA DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Para efectos del presente Manual, los siguientes conceptos tienen los significados que se indican a continuación:

- a) **Academia:** La Academia Judicial, corporación de derecho público, creada por Ley N° 19.346.
- b) **Freshdesk:** Es un sistema de gestión de tickets los cuales son utilizados en sistemas de soporte al cliente. Dichos clientes podrán ser capaces de ver el estado de los tickets y su historial en línea.
- c) **HW:** Hardware, se refiere a las partes físicas, tangibles, de un sistema informático, sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos.
- d) **Incidente:** Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar, una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio.
- e) **Ofimática:** Automatización de las comunicaciones y procesos que se realizan en una institución.
- f) **TIC:** Tecnologías de la Información y Comunicación. Corresponde a un departamento del área de Administración y Finanzas de la Academia Judicial.
- g) **Ticket:** Documento virtual que incluye un número correlativo para su seguimiento que permite formalizar y categorizar una solicitud. Un sistema de tickets es un método muy extendido que facilita la comunicación entre las áreas de apoyo y sus clientes internos. Cuando el cliente quiere hacer llegar una consulta, sugerencia o avisar de alguna incidencia, el sistema de tickets le permite crear una línea privada de comunicación vía Web.
- h) **SIGFIN:** Sistema Integrado de Gestión Financiera utilizado en la Academia Judicial.

**Confidencialidad: Información de Uso Interno.**

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)</b>			
	Fecha de Revisión		Página	<b>5 de 17</b>
	Código		Versión	

- i) **SW:** Software, soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas.

#### 4. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE REFERENCIA

La normativa que regula los procedimientos de TIC y que ha servido de referencia para este Manual es la siguiente:


- Reglamento General de la Academia Judicial.

#### 5. RESPONSABILIDADES

A continuación, se presentan las principales responsabilidades de los actores que intervienen los procesos desarrollados en el manual de procedimientos.

- a) Funcionario(a) Academia Judicial:** Cualquier funcionario de la Institución que requiera de apoyo técnico ante problemas o necesidades de ofimática.
- b) Encargado(a) de TIC:** Encargado(a) del Departamento de TIC, que forma parte del área de Administración y Finanzas de la Academia Judicial. Entre sus principales funciones se encuentran:
- Diseñar y ejecutar el plan tecnológico de la Academia Judicial.
  - Gestionar el almacenamiento de información de la Institución.
  - Administrar, controlar y dar soporte sobre el software y hardware.
  - Promover el desarrollo de proyectos de tecnologías de la información y/o comunicaciones.
- c) Encargado(a) de Finanzas:** Encargado(a) del Departamento de Finanzas, que forma parte del área de Administración y Finanzas de la Academia Judicial. Entre sus principales funciones se encuentran:
- Desarrollar acciones estratégicas en materia de gestión presupuestaria, contable y de recursos humanos.
  - Controlar que se cumpla con el efectivo desarrollo de todas y cada una de las actividades del área de Finanzas.

**Confidencialidad: Información de Uso Interno.**

 <b>ACADEMIA JUDICIAL CHILE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)</b>			
	Fecha de Revisión		Página	<b>6 de 17</b>
	Código		Versión	

- d) Profesional de Finanzas:** Profesional del Departamento de Finanzas, que forma parte del área de Administración y Finanzas de la Academia Judicial. Entre sus principales funciones se encuentran:
- Realizar la contabilidad de la Institución.
  - Realizar el proceso de pago de los funcionarios(as).
  - Gestionar las órdenes de compras de la Institución.

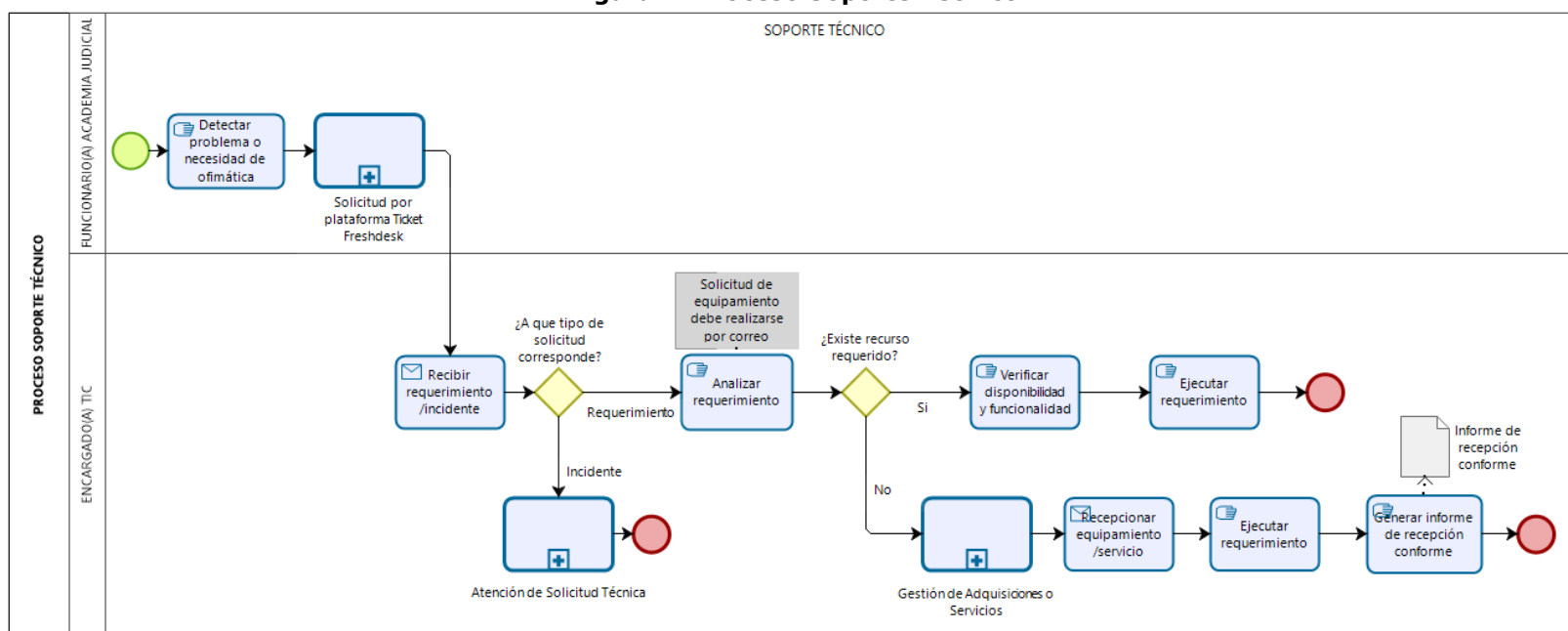
***Confidencialidad: Información de Uso Interno.***

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

## 6. ESPECIFICACIONES PRINCIPALES

### 6.1. PROCESO SOPORTE TÉCNICO

**Figura 1: Proceso Soporte Técnico**



El proceso de soporte técnico tiene por finalidad brindar apoyo técnico a las solicitudes de atención de los(as) funcionarios(as) de la Academia ante problemas o necesidades de ofimática.

Las actividades que conforman el proceso mencionado se describen a continuación:

**Confidencialidad: Información de Uso Interno.**

- **Detectar problema o necesidad de ofimática:** El proceso de soporte técnico se inicia con la detección de un problema o necesidad de ofimática por parte de cualquier funcionario(a) de la Academia Judicial.
- **Solicitud por plataforma de Ticket Freshdesk:** A partir del problema o necesidad detectada, el/la funcionario(a) realiza una solicitud al encargado(a) de TIC a través del sistema de gestión de tickets Freshdesk, el cual se describe a través del subproceso "Solicitud por plataforma de Ticket Freshdesk" presentado en este manual.
- **Recibir requerimiento/incidente:** El/la encargo(a) de TIC recibe la solicitud de atención, la cual puede corresponder a la resolución de un incidente o a un requerimiento.
- **Atención de Solicitud Técnica:** En el caso de que la solicitud corresponda a la resolución de un incidente, el/la encargo(a) de TIC realiza el proceso de atención de solicitud técnica<sup>2</sup>, para luego dar por finalizado el proceso de soporte técnico.
- **Analizar requerimiento:** En el caso de que la solicitud corresponda a un requerimiento, el/la encargo(a) TIC analiza el requerimiento, identificando el tipo de recurso requerido y la disponibilidad de éste. Cabe destacar que, de tratarse de una solicitud de equipamiento, esta debe ser realizada vía correo electrónico.
- **Verificar disponibilidad y funcionalidad:** De contar con el recurso solicitado, el/la encargo(a) de TIC verifica la disponibilidad de la cantidad de recurso solicitado y su funcionalidad.

---

<sup>2</sup> Corresponde al siguiente proceso de TIC descrito en el presente manual de procedimientos.

**Confidencialidad: Información de Uso Interno.**

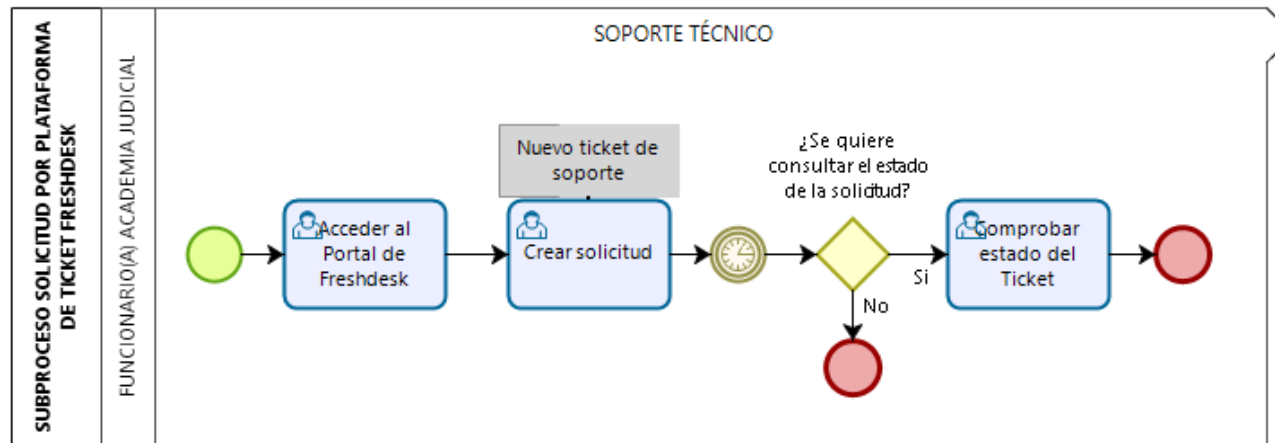
- **Ejecutar requerimiento:** Una vez verificada la disponibilidad y funcionalidad, el/la encargado(a) de TIC ejecuta el requerimiento solicitado, dando por finalizado el proceso de soporte técnico.
- **Gestión de Adquisiciones o Servicios<sup>3</sup>:** En caso de no contar con el recurso solicitado, el/la encargado(a) de TIC inicia el proceso de gestión de adquisiciones o servicios con el departamento de finanzas, en el cual se lleva a cabo la compra de equipamiento o el pago por los servicios requeridos.
- **Recepcionar equipamiento/servicio:** Una vez gestionada la adquisición o pago, el/la encargado(a) de TIC recepciona el equipamiento o servicio requerido.
- **Ejecutar requerimiento:** El/la encargado(a) de TIC ejecuta el requerimiento solicitado por el/la funcionario(a) de la Academia, en el plazo y lugar requerido.
- **Generar informe de recepción conforme:** Una vez ejecutado el requerimiento, el/la encargado(a) de TIC genera un informe de recepción conforme, el cual es dirigido al departamento de finanzas de la Academia. Esta actividad da por finalizado el proceso de soporte técnico.

---

<sup>3</sup> Corresponde al proceso de apoyo realizado por el Departamento de Finanzas, el cual se encuentra documentado en el manual de procedimientos de Finanzas.

### 6.1.1. SUBPROCESO SOLICITUD POR PLATAFORMA DE TICKET FRESHDESK

**Figura 2: Subproceso de Solicitud por plataforma de Ticket Freshdesk**



El subproceso de solicitud por la plataforma de ticket Freshdesk tiene por finalidad permitir a los usuarios de la Academia Judicial acceder al portal de ticket para crear y consultar el estado de sus solicitudes.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

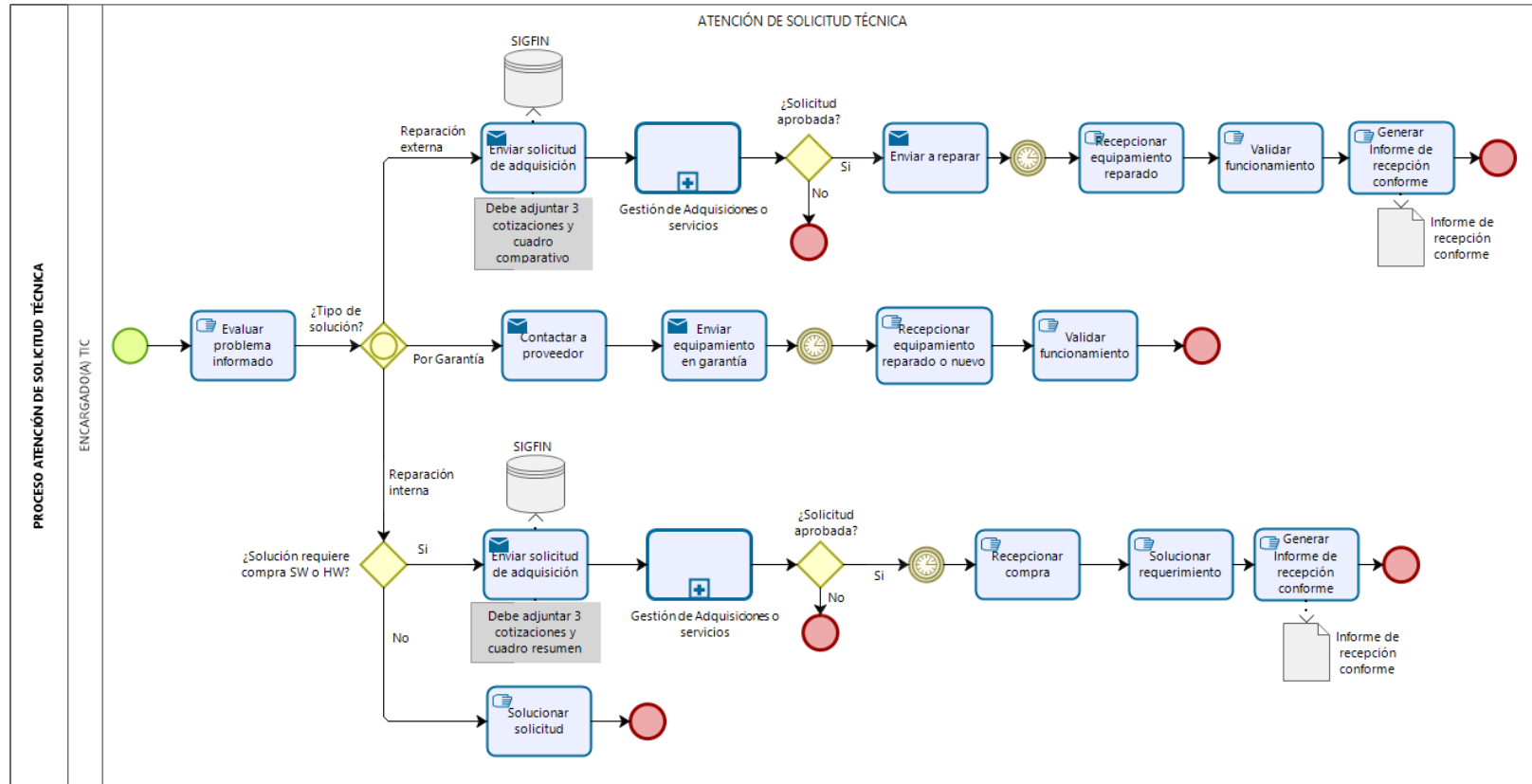
- **Acceder al Portal de Freshdesk:** El subproceso se inicia cuando el funcionario(a) accede al Portal de Freshdesk<sup>4</sup>, e ingresa las credenciales de su cuenta de correo electrónico de la Academia Judicial, ingresando de esta forma al portal de ingreso de solicitudes.

<sup>4</sup> <https://academiajudicial.freshdesk.com/support/home>

- **Crear solicitud:** Una vez en la página de inicio, el funcionario(a) crea la solicitud presionando “Nuevo Ticket de Soporte” en la página de inicio, describe su requerimiento llenando los campos requeridos y posteriormente hace el envío de la solicitud. Cabe destacar que en la descripción del requerimiento el funcionario(a) debe señalar la prioridad deseable del ticket, donde el área de TIC se compromete a responder y resolver en los tiempos definidos según la clasificación de urgente (2 horas), alta (4 horas), media (1 día) y baja (2 días). Por otro lado, el responsable de atender el ticket puede analizar la solicitud y ponerse en contacto con el usuario par re priorizar el ticket.
- **Comprobar estado del Ticket:** En caso de que el funcionario(a) quiera consultar el estado del ticket, debe ingresar al portal y presionar “Comprobar estado del Ticket” en la página de inicio, a partir de lo cual se presentan los tickets creados, y al hacer click sobre el ticket correspondiente se pueden ver los detalles y avances. Respecto al estado del ticket puede tomar un total de 5 estados, los cuales se detallan a continuación:
  - **Abierto:** El Ticket está el proceso de análisis.
  - **Esperando a usuario:** El responsable del Ticket realizó una consulta al usuario y está a la espera de su respuesta para avanzar.
  - **Escalado a proveedor:** La solicitud requiere de la intervención de un tercero.
  - **Resuelto:** El ticket fue resuelto y permanecerá en observación durante 48 horas y luego se cerrará automáticamente.
  - **Cerrado:** Es el último estado del Ticket.

## 6.2. PROCESO ATENCIÓN DE SOLICITUD TÉCNICA

**Figura 3: Proceso Atención de Solicitud Técnica**



**Confidencialidad: Información de Uso Interno.**

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

El proceso de atención de solicitud técnica tiene por finalidad brindar apoyo a las solicitudes técnicas de los(as) funcionarios(as) de la Academia ante la ocurrencia de incidentes, los cuales pueden solucionarse por diversos medios, tales como el envío a reparación a externos, la utilización de la garantía y la reparación interna.

Las actividades que conforman el proceso mencionado se describen a continuación:

- **Evaluar problema informado:** El proceso de solicitud de atención técnica se inicia con la evaluación del problema informado por el/la funcionario(a). Según el tipo de problema, el/la encargado(a) identifica cuál de los tres tipos de soluciones es aplicable al problema, los cuales corresponden a: la utilización de la garantía y la reparación interna.
- **Enviar solicitud de adquisición:** En caso de que el problema informado se solucione por reparación externa, el/la Encargado(a) de TIC envía una solicitud de adquisición al departamento de finanzas por medio del sistema SIGFIN, adjuntando 3 cotizaciones y un cuadro comparativo.
- **Gestión de Adquisiciones o Servicios:** A partir del envío de la solicitud de adquisición, el/la encargado(a) de TIC inicia el proceso de gestión de adquisiciones o servicios con el departamento de finanzas, cuyo resultado puede ser la aprobación del pago por el servicio de reparación requerido, o bien, su rechazo, lo cual da por finalizado el proceso de atención de solicitud técnica.
- **Enviar a reparar:** En caso de que la solicitud del servicio de reparación requerido sea aceptada por el departamento de finanzas, se disponibiliza el pago y el/la encargado(a) de TIC envía el equipamiento a reparación con el proveedor respectivo.
- **Recepcionar equipamiento reparado:** Luego del plazo estipulado con antelación, el/la encargado(a) de TIC recepciona el equipamiento reparado por el proveedor respectivo.

**Confidencialidad: Información de Uso Interno.**

- **Validar funcionamiento:** Una vez recepcionado, el/la encargado(a) TIC realiza la validación del estado de funcionamiento del equipamiento reparado.
- **Generar informe de recepción conforme:** A partir de la validación del funcionamiento del equipamiento realizada, el/la encargado(a) de TIC genera un informe de recepción conforme, el cual es dirigido al departamento de finanzas de la Academia. Esta actividad da por finalizado el proceso de atención de solicitud técnica.
- **Contactar a proveedor:** En caso de que el problema informado se solucione utilizando la garantía del equipamiento, el/la Encargado(a) de TIC contacta al proveedor respectivo, con la finalidad de informar el cobro de la garantía.
- **Enviar equipamiento en garantía:** Luego de contactarse con el proveedor, el/la Encargado(a) de TIC realiza el envío del equipamiento en garantía.
- **Recepcionar equipamiento reparado o nuevo:** Luego del plazo estipulado con antelación, el/la encargado(a) de TIC recepciona el equipamiento, el cual puede corresponder al mismo equipamiento reparado, o a un equipamiento nuevo, según el tipo de problema y garantía.
- **Validar funcionamiento:** Una vez recepcionado, el/la encargado(a) TIC realiza la validación del estado de funcionamiento del equipamiento reparado o nuevo, dando por finalizado el proceso de atención de solicitud técnica.
- **Enviar solicitud de adquisición:** En caso de que el problema informado se solucione por reparación interna, el/la encargado(a) de TIC analiza si la reparación requiere la compra de algún software o

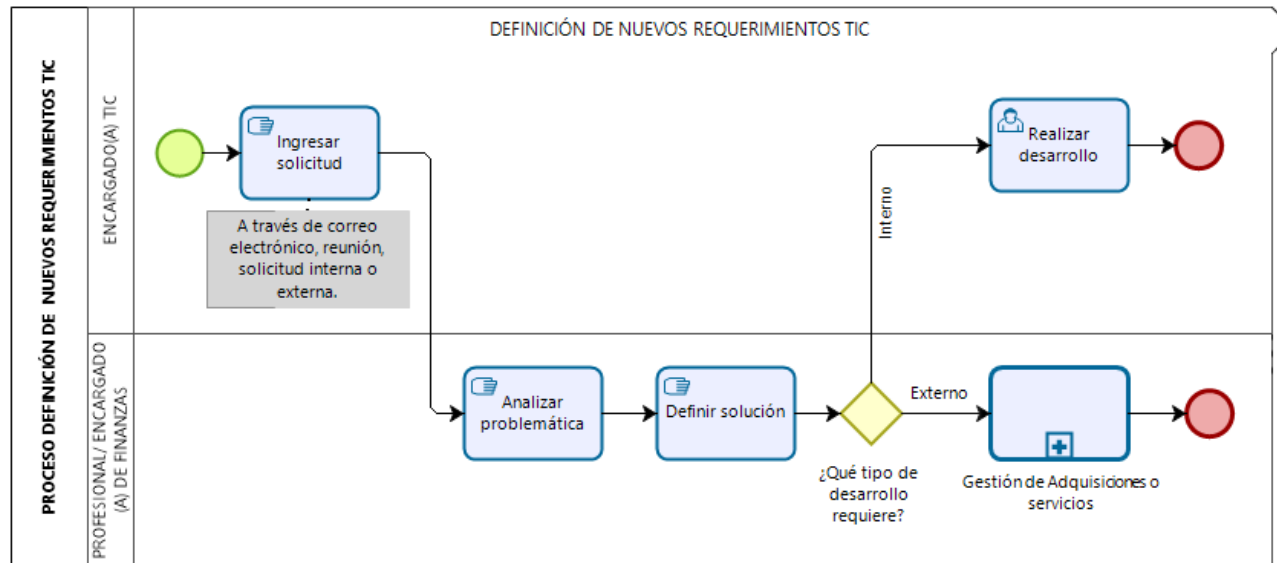
**Confidencialidad: Información de Uso Interno.**

hardware, y, en caso de requerirse, envía una solicitud de adquisición al departamento de finanzas por medio del sistema SIGFIN, adjuntando 3 cotizaciones y un cuadro comparativo.

- **Gestión de Adquisiciones o Servicios:** A partir del envío de la solicitud de adquisición, el/la encargado(a) de TIC inicia el proceso de gestión de adquisiciones o servicios con el departamento de finanzas, cuyo resultado puede ser la aprobación de la compra del software o hardware requerido, o bien, su rechazo, lo cual da por finalizado el proceso de atención de solicitud técnica.
- **Recepcionar compra:** De aprobarse la adquisición, el/la encargado(a) de TIC recepciona el equipamiento comprado.
- **Solucionar requerimiento:** El/la encargado(a) de TIC soluciona el requerimiento, utilizando el equipamiento comprado.
- **Generar informe de recepción conforme:** A partir de la recepción de la compra del software o hardware y la solución del requerimiento, el/la encargado(a) de TIC genera un informe de recepción conforme, el cual es dirigido al departamento de finanzas de la Academia. Esta actividad da por finalizado el proceso de atención de solicitud técnica.
- **Solucionar solicitud:** Finalmente, en caso de que el problema informado se solucione por reparación interna, y no se requiera la compra de software o hardware, el/la encargado de TIC procede a solucionar la solicitud de atención directamente, dándose por finalizado el proceso de atención de solicitud técnica.

### 6.3. PROCESO DEFINICIÓN DE NUEVOS REQUERIMIENTOS TIC

**Figura 4: Proceso Definición de Nuevos Requerimientos TIC**



El proceso de definición de nuevos requerimientos TIC tiene por finalidad llevar a cabo el desarrollo de requerimientos de tecnologías de la información y comunicación precisados por la Academia Judicial para su correcto funcionamiento.

Las actividades que conforman el proceso mencionado se describen a continuación:

- **Ingresar solicitud:** El proceso de definición de nuevos requerimientos TIC se inicia con la detección de un requerimiento por parte del encargado(a) de TIC, quien ingresa una solicitud de desarrollo interno o externo a través de correo electrónico o mediante la realización de una reunión.

**Confidencialidad: Información de Uso Interno.**

- **Analizar problemática:** Posteriormente, el equipo del departamento de finanzas, compuesto por el/la encargado(a) de finanzas y el/la profesional de finanzas, analiza la solicitud realizada.
- **Definir solución:** Luego, el equipo del departamento de finanzas define la solución a realizarse a fin de dar respuesta al requerimiento. Respecto a esta solución el tipo de desarrollo requerido puede ser externo o interno a la institución.
- **Gestión de Adquisiciones o Servicios:** En caso de requerirse un desarrollo externo, el equipo del departamento de finanzas inicia el proceso de gestión de adquisiciones o servicios, dándose por finalizado el proceso de definición de nuevos requerimientos TIC.
- **Realizar desarrollo:** En caso de requerirse un desarrollo interno, el encargado(a) de TIC procede a la realización de dicho desarrollo, dándose por finalizado el proceso de definición de nuevos requerimientos.