



DGAC

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

DGAC - SGC
DOCUMENTO
CONTROLADO

PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y LOGÍSTICO

RESOLUCIÓN
 ADMINISTRATIVA

ÁREA DE SISTEMAS
 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Nº 026

	NOMBRE Y CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO	Ing. F. Daniel Borja Arnez Profesional IV de Redes y Soporte Técnico	23 DIC. 2021	<i>[Firma]</i>
	Ing. Benjo Huallpa Martinez Responsable II de Sistemas	24 DIC. 2021	<i>[Firma]</i>
REVISADO	Ing. Jose Manuel Olivares Gonzales Profesional III en Gestión de Calidad y SOA	24 DIC. 2021	<i>[Firma]</i>
	Ing. Msc. Jose I. Garcia Terceros Director Administrativo Financiero	24 DIC. 2021	<i>[Firma]</i>
APROBADO	Gral. Fza. Aé. (SP) Celier Aparicio Arispe Rosas Director Ejecutivo a.i.	18 ENE. 2022	<i>[Firma]</i>

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 0 2 6

La Paz,

18 ENE 2022

VISTOS:

El Informe DAF-2365/DGAC-47677/2021 de 21 de diciembre de 2021, emitido por el Ing. F. Daniel Borja Arnez Profesional IV de Redes y Soporte Técnico del Área de Sistemas de la Dirección Administrativa Financiera, a través del cual se solicita la aprobación de documentos.

El Informe PLA-0251 DGAC-48088/2021 de 24 de diciembre de 2021, emitido por el Ing. Jose Manuel Olivares Gonzales Profesional III en Gestión de Calidad y SOA del Área de Planificación y Calidad, referido a la aprobación con Resolución Administrativa de los siguientes documentos: DAF/ASIS-PRO-001 en su revisión 1; DFA/ASIS-PRO-002 en su revisión 1, DAF/ASIS-PRO-005 en su revisión 0 y DAF/ASIS-RGL-001 en su revisión 0.

CONSIDERANDO:

Que el numeral 11 del Artículo 316 de la Constitución Política del Estado establece como una de las funciones del Estado en la economía el de regular la actividad aeronáutica en el espacio aéreo del país.

Que la Ley de la Aeronáutica Civil de Bolivia N° 2902, de 29 de octubre de 2004, en su inciso f) del Artículo 9, establece que la Autoridad Aeronáutica Civil es la máxima autoridad técnica operativa del sector aeronáutico nacional, ejercida dentro un organismo autárquico, conforme a las atribuciones y obligaciones fijadas por Ley y normas reglamentarias, teniendo a su cargo la aplicación de la Ley de la Aeronáutica Civil de Bolivia y sus reglamentos, así como de reglamentar, fiscalizar, inspeccionar y controlar las actividades aéreas e investigar los incidentes y accidentes aeronáuticos.

Que el Decreto Supremo N° 28478, de 2 de diciembre de 2005, Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil, dispone en su Artículo 2 que esta Entidad es un órgano autárquico de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con jurisdicción nacional, tiene autonomía de gestión administrativa, legal y económica para el cumplimiento de su misión institucional.

Que el Artículo 8 del Decreto Supremo N° 28478, determina que la Dirección General de Aeronáutica Civil tiene la función de ejercer la dirección, fiscalización, reglamentación y coordinación de políticas, técnico-operativa, comercial, legal y administrativa de la actividad aeronáutica civil dictada por el Estado boliviano, los tratados e instrumentos internacionales.

Que el inciso b) del Artículo 7 de la Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990 de Administración y Control Gubernamentales, indica que *"Toda entidad pública organizará internamente, en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades, los sistemas de administración y control interno de que trata esta ley"*.

Que a través de Resolución Administrativa N° 496 de 15 de octubre de 2019, se aprobó la Política de Instrucción, versión 2.

CONSIDERANDO:

Que el Ing. F. Daniel Borja Arnez Profesional IV de Redes y Soporte Técnico del Área de Sistemas de la Dirección Administrativa Financiera emitió el Informe DAF-2365/DGAC-47677/2021 de 21 de diciembre de 2021, donde concluye que: *"Se actualizaron y mejoraron el Procedimiento de Desarrollo o Modificación de Software a Medida y el Procedimiento de Soporte Técnico y Logístico. Se elaboraron el Procedimiento de Respaldo (Backup) de Información de Equipos de Computación y el Reglamento de Uso de Sistemas Informáticos, Servicios y Equipos de Computación"*. Asimismo, recomienda: *"Revisar y aprobar las modificaciones realizadas en el Procedimiento de Desarrollo o Modificación de Software a Medida y en el Procedimiento de Soporte Técnico y Logístico. Revisar y aprobar el Procedimiento de Respaldo (Backup) de Información de Equipos de Computación y el Reglamento de Uso de Sistemas Informáticos, Servicios y Equipos de Computación"*.



Que el Ing. Jose Manuel Olivares Gonzales Profesional III en Gestión de Calidad y SOA del Área de Planificación y Calidad, ha emitido el Informe PLA-0251 DGAC-48088/2021 de 24 de diciembre de 2021 concluye que: "1) El Área de Sistemas solicita la emisión de los Procedimientos: "Desarrollo o Modificación de Software a Medida"; "Soporte Técnico y Logístico"; "Respaldo (Backup) de Información de Equipos de Computación"; y del "Reglamento de Uso de Sistemas Informáticos, Servicios y Equipos de Computación", con el propósito de adecuar la información documentada a los cambios establecidos en el área y la normativa vigente. 2) Se revisaron y adecuaron los documentos requeridos, en virtud al formato y estructura estandarizada de documentos de la DGAC; se le asigna los siguientes códigos bajo los formatos y requerimientos establecidos en el Procedimiento de Elaboración de Información Documentada DGAC-PO-001R2: DAF/ASIS-PRO-001 en su revisión 1. DFA/ASIS-PRO-002 en su revisión 1, DAF/ASIS-PRO-005 en su revisión 0. DAF/ASIS-RGL-001 en su revisión 0". Asimismo, recomienda que se derive el presente informe a la Dirección Jurídica para la elaboración de la Resolución Administrativa de aprobación de los documentos y que posteriormente, se remitan los documentos originales a Planificación y Calidad para el registro y control de los documentos aprobados y realizar la distribución de una copia al área dueña del proceso correspondiente para su difusión y aplicación al interior de la institución.

Que la Abg. Judith Valentina Vera La Rosa Jefe de la Unidad de Análisis Jurídico de la Dirección Jurídica ha emitido el Informe DJ-0053/DGAC-48088/2022 de 17 de enero de 2022, donde concluye que la solicitud de aprobación de los documentos, solicitada por el área de Planificación y Calidad, mediante Informe PLA-0251 DGAC-48088/2021 de 24 de diciembre de 2021, es viable. Por lo tanto, corresponde dar curso a la solicitud, con la firma de la respectiva Resolución Administrativa para su aprobación y además dicha Resolución Administrativa disponga dejar sin efecto legal la Resolución Administrativa N° 222 de 06 de julio de 2018, respecto al DAF/ASIS-PRO-001 "Procedimiento de Desarrollo o Modificación de Software a Medida" en su revisión 0 y respecto al DFA/ASIS-PRO-002 "Procedimiento de Soporte Técnico y Logístico" en su revisión 0.

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución Suprema N° 27298, de 3 de diciembre de 2020 se ha designado al Director Ejecutivo Interino de la Dirección General de Aeronáutica Civil DGAC.

Que el numeral 5 del Artículo 14 del Decreto Supremo N° 28478, de 02 de diciembre de 2005, establece como atribución del Director Ejecutivo de la Dirección General de Aeronáutica Civil, la emisión de Resoluciones Administrativas sobre asuntos de su competencia;

POR TANTO:

EL DIRECTOR EJECUTIVO INTERINO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL DGAC, EN USO DE LAS ATRIBUCIONES CONFERIDAS POR LEY;

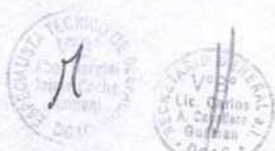
RESUELVE:

PRIMERO.- I. Aprobar el siguiente documento de la Dirección Ejecutiva de la Dirección General Aeronáutica Civil:

Nº	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	REVISIÓN
1	DAF/ASIS-PRO-001	Procedimiento de Desarrollo o Modificación de Software a Medida	1
2	DFA/ASIS-PRO-002	Procedimiento de Soporte Técnico y Logístico	1
3	DAF/ASIS-PRO-005	Procedimiento de Respaldo (Backup) de Información de Equipos de Computación	0
4	DAF/ASIS-RGL-001	Reglamento de Uso de Sistemas Informáticos, Servicios y Equipos de Computación	0

II. Los documentos descritos anteriormente forman parte indivisible de la presente Resolución Administrativa

SEGUNDO.- Dejar sin efecto legal la Resolución Administrativa N° 222 de 06 de julio de 2018, respecto al documento DAF/ASIS-PRO-001 "Procedimiento de Desarrollo o Modificación de





ESTADO PLURINACIONAL
DE BOLIVIA

COPIA LEGALIZADA
ARCHIVO CENTRAL - DGAC

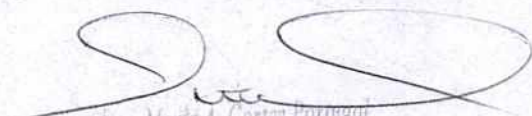


Software a Medida" en su revisión 0 y respecto al documento DFA/ASIS-PRO-002 "Procedimiento de Soporte Técnico y Logístico" en su revisión 0.

TERCERO.- Remitir los documentos originales al Área de Planificación y Calidad para el registro y control de los documentos aprobados y realizar la distribución de una copia al área dueña del proceso para su difusión y aplicación al interior de la institución.

CUARTO.- La Dirección Administrativa Financiera queda encargada del cumplimiento de la presente Resolución Administrativa.

Regístrese, comuníquese y archívese.


Abog. María A. Cortez Portugal
DIRECTORA JURÍDICA a.i.
Dirección Gral. de Aeronáutica Civil


Gral. Efraín de la Cruz (SP) Celier Aponte a.i.
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.
Dirección General de Aeronáutica Civil



CAAR/MACP/jvvr
C.c Archivo
C.c. DJ



Es copia fiel del original que cursa en el Archivo Central de la Dirección General de Aeronáutica Civil - DGAC, por lo que se legaliza en cumplimiento de los Arts 1311 del Código Civil y 150 Inc. 2 de su procedimiento.


Zia Javier L. Mamani Mujica
TECNICO II ENCARGADO DE
ARCHIVO CENTRAL E HISTORICO
Dirección General de Aeronáutica Civil

PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y LOGÍSTICO ÁREA DE SISTEMAS DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA - ÁREA DE SISTEMAS	Código Documento	Revisión	Página 2 de 9
	DAF/ASIS-PRO-002	1	

1 **OBJETIVO**

Garantizar el buen funcionamiento y disponibilidad de los equipos de computación y de la red de cómputo, asimismo brindar apoyo técnico a los usuarios en el manejo correcto de los diferentes programas de aplicación.

2 **ALCANCE**

El presente procedimiento es aplicable a todos aquellos usuarios internos de las diferentes áreas organizacionales de la Dirección General de Aeronáutica Civil que solicitan apoyo y soporte técnico logístico relacionado a instalaciones de equipos computacionales, sistemas de información, aplicaciones, herramientas y servicios informáticos que son aplicados a nivel institucional.

3 **RESPONSABILIDADES**

El Área de Sistemas es responsable de revisión de los servicios de soporte técnico preventivo y correctivo.

4 **DOCUMENTOS DE RESPALDO**

- DGAC-MAN-002 Manual de Procesos

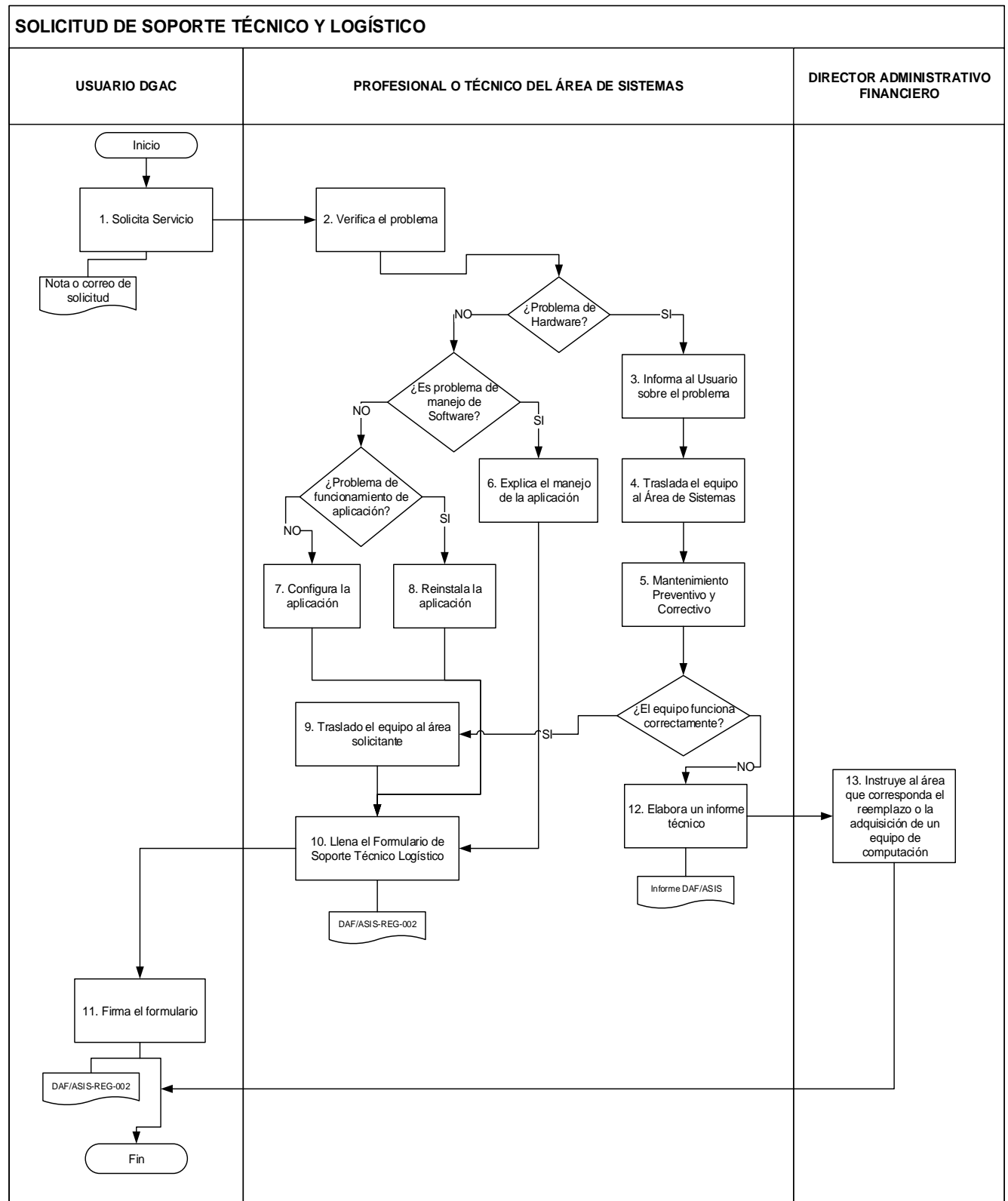
5 **PROCEDIMIENTO**

5.1 **DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA**

- **Mantenimiento preventivo:** Acción de dar mantenimiento técnico a los equipos informáticos antes que estos presentes problemas.
- **Mantenimiento correctivo:** Acción de dar mantenimiento técnico a los equipos informáticos que tenga algún problema de funcionamiento.
- **Hardware:** Son aquellos elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.
- **Software:** Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.
- **ASIS:** Área de Sistemas.
- **DAF:** Dirección Administrativa Financiera.

PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y LOGÍSTICO ÁREA DE SISTEMAS DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA - ÁREA DE SISTEMAS	Código Documento	Revisión	Página 3 de 9
	DAF/ASIS-PRO-002	1	

5.2 DIAGRAMA DE FLUJO N°1



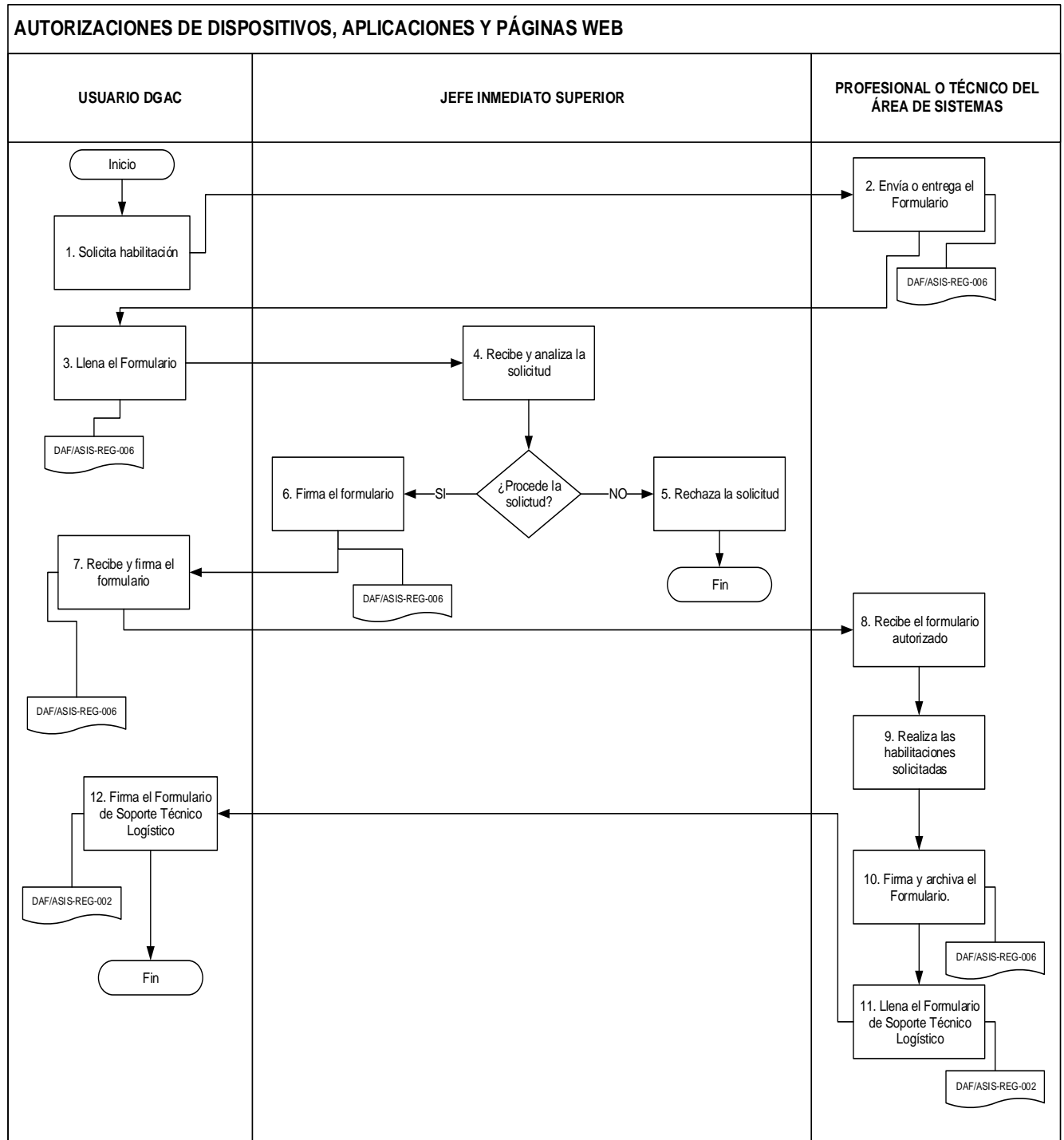
PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y LOGÍSTICO ÁREA DE SISTEMAS DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA - ÁREA DE SISTEMAS	Código Documento	Revisión	Página 4 de 9
	DAF/ASIS-PRO-002	1	

5.3 **DESCRIPCIÓN DEL DIAGRAMA DE FLUJO N°1**

Actividad	Descripción	Documentación generada
1. Solicita Servicio	Solicitud mediante nota o solicitud verbal, o correo electrónico, o mediante llamada telefónica al Área de Sistemas, se solicita el servicio técnico	Nota/correo de solicitud
2. Verifica el problema	Análisis del problema o del incidente y determinar el tipo de asistencia técnica y/o logística que se procederá.	
3. Informa al Usuario sobre el problema	Se coordina con el usuario el incidente o problema y el soporte técnico a realizar. Si no es procedente, comunica formalmente al Responsable de la unidad organizacional las observaciones para su atención.	
4. Traslada el equipo al Área de Sistemas	Si el problema o incidente es un tema de Hardware; se trasladará el equipo al Área de Sistemas para el Soporte requerido.	
5. Mantenimiento Preventivo y Correctivo	<p>El Profesional o Técnico del Área de Sistemas responsable del mantenimiento revisará tanto el hardware como el software:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos informáticos (Configuración, reparación y mantenimiento de los equipos de computación). • Verificar la funcionalidad del equipo. • Proceso de respaldo y recuperación de la información. • Reinstalación y/o reacondicionamiento de equipos que comprende: <ul style="list-style-type: none"> - Copia de la información - Formateo del equipo - Instalación del Sistema Operativo - Instalación y Configuración de los controladores de dispositivos del equipo. - Instalación y configuración de programas básicos (Ofimática, Navegadores, Lector PDF, Compresor, etc.) - Instalación y configuración del antivirus - Configuración de la red (IP, puerta de enlace, DNS) - Configuración del proxy - Acceso a los servicios e internet - Configuración de cuenta de usuario, correo institucional y recuperación del correo (Outlook) 	

PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y LOGÍSTICO ÁREA DE SISTEMAS DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA - ÁREA DE SISTEMAS		Código Documento	Revisión	Página
		DAF/ASIS-PRO-002	1	5 de 9
	<ul style="list-style-type: none"> - Configuración de acceso a Sistemas Informáticos Institucionales. - Instalación de impresoras local o de red - Instalación de scanner si fuera el caso - Restauración de la información • Instalación, configuración y mantenimiento de impresoras locales y de red. • Instalación, configuración y mantenimiento de scanners. • Cableado provisional de la red, para los puntos faltantes. • Cambio de partes (fuentes de poder, Discos Duros, Memorias, Tarjetas de Red). • Evaluación y/o diagnostico técnico de equipos. 			
6. Explica el manejo de la aplicación	Si el problema o incidente es a un tema de manejo de Software; se explica el manejo de la aplicación solicitada al usuario.			
7. Reinstala la aplicación	Si el problema o incidente es un tema de funcionamiento de la aplicación; se reinstala la aplicación que presenta problemas.			
8. Configura la aplicación	Si el problema o incidente es un tema de configuración de la aplicación; se configura y se hace el respectivo mantenimiento de la aplicación.			
9. Traslada el equipo al área solicitante	Luego de realizar el mantenimiento preventivo y correctivo, el Profesional o Técnico del Área de Sistemas traslada el equipo al área solicitante.			
10. Llena el Formulario de Soporte Técnico Logístico	El Profesional o Técnico del Área de Sistemas; registra las actividades realizadas y comunica a los funcionarios sobre el Soporte Técnico finalizado.	DAF/ASIS-REG-002		
11. Firma el formulario	El Usuario da conformidad del Soporte Técnico firmando el Formulario de Soporte Técnico Logístico.	DAF/ASIS-REG-002		
12. Elabora un informe técnico	El Profesional o Técnico del Área de Sistemas; elabora informe técnico sobre los problemas encontrados en el equipo, recomendando el cambio de equipo de computación. Este informe es dirigido al DAF.	Informe DAF/ASIS		
13. Instruye al área que corresponda el reemplazo o la adquisición de un equipo de computación	El DAF, instruye al área de activos fijos la asignación de otro equipo de computación, en caso de no existir un equipo de reemplazo remite el informe al área solicitante para inicio de proceso de adquisición.	Informe DAF/ASIS		

5.4 DIAGRAMA DE FLUJO N°2



PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y LOGÍSTICO ÁREA DE SISTEMAS DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA - ÁREA DE SISTEMAS	Código Documento	Revisión	Página 7 de 9
	DAF/ASIS-PRO-002	1	

5.5 DESCRIPCIÓN DEL DIAGRAMA DE FLUJO N°2

Actividad	Descripción	Documentación generada
1. Solicita habilitación	Solicitud verbal, correo electrónico o mediante llamada telefónica al Área de Sistemas, se solicita la habilitación para el uso de dispositivos, aplicaciones y/o páginas web.	
2. Envía o entrega el Formulario	Envía mediante correo electrónico o entrega una copia del Formulario de Autorizaciones de Dispositivos, Aplicaciones y Páginas Web	DAF/ASIS-REG-006
3. Llena el Formulario	Llena el Formulario de Autorizaciones de Dispositivos, Aplicaciones y Páginas Web para la habilitación respectiva. Luego envía el mismo a su Jefe Inmediato Superior para su aprobación	DAF/ASIS-REG-006
4. Recibe y analiza la solicitud	El Jefe Inmediato Superior recibe la solicitud y analiza la misma para su aprobación.	
5. Rechaza la solicitud	El Jefe Inmediato Superior rechaza la solicitud ya que entiende que la misma no es necesario o no está correctamente justificada.	
6. Firma el formulario	Una vez aprobada la solicitud, el Jefe Inmediato Superior firma el Formulario de Autorizaciones de Dispositivos, Aplicaciones y Páginas Web y entrega el mismo al usuario.	DAF/ASIS-REG-006
7. Recibe y firma el formulario	El usuario recibe el formulario aprobado y firma el mismo para entregarlo al Área de Sistemas.	DAF/ASIS-REG-006
8. Recibe el formulario autorizado	El Profesional o Técnico del Área de Sistemas recibe y verifica el formulario autorizado.	
9. Realiza las habilitaciones solicitadas	El Profesional o Técnico del Área de Sistemas realiza las habilitaciones solicitadas en la consola de administración de seguridad local (antivirus)	
10. Firma y archiva el formulario	El Profesional o Técnico del Área de Sistemas firma el Formulario de Autorizaciones de Dispositivos, Aplicaciones y Páginas Web y archiva el mismo para control posterior.	DAF/ASIS-REG-006
11. Llena el Formulario de Soporte Técnico Logístico	El Profesional o Técnico del Área de Sistemas; registra las actividades realizadas y comunica a los funcionarios sobre el Soporte Técnico finalizado.	DAF/ASIS-REG-002
12. Firma el Formulario de Soporte Técnico Logístico	El Usuario da conformidad del Soporte Técnico firmando el Formulario de Soporte Técnico Logístico.	DAF/ASIS-REG-002

5.6 REEMPLAZOS

Con el objeto de asegurar el correcto cumplimiento del procedimiento y el llenado de los registros, se han establecido las siguientes directrices de reemplazos:

- En ausencia del Responsable del Área de Sistemas, asume un Profesional o Técnico del Área de Sistemas designado por el Director Administrativo Financiero, en forma interina.
- En ausencia del Profesional o Técnico de Soporte Técnico, asume un Profesional o Técnico designado por el Responsable del Área de Sistemas.

El personal designado al cargo como titular o interino, debe contar con las competencias establecidas para dicho puesto, asumiendo la responsabilidad que involucra el mismo.

PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y LOGÍSTICO ÁREA DE SISTEMAS DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA - ÁREA DE SISTEMAS	Código Documento	Revisión	Página 8 de 9
	DAF/ASIS-PRO-002	1	

5.7 ACTIVIDADES DE CONTROL

PROCEDIMIENTO N°1			
ACTIVIDAD DE CONTROL	RESPONSABLE	PARÁMETROS DE CONTROL	METODOLOGÍA
2. Verifica el problema	Profesional o Técnico del Área de Sistemas	Análisis del problema o del incidente y determinar el tipo de asistencia técnica y/o logística que se procederá.	Pruebas de funcionamiento del Equipo o Software
10. Llena el Formulario de Soporte Técnico Logístico	Profesional o Técnico del Área de Sistemas	El Profesional o Técnico del Área de Sistemas; registra las actividades realizadas y comunica a los funcionarios sobre el Soporte Técnico finalizado.	Verificación de solución del problema

PROCEDIMIENTO N°2			
ACTIVIDAD DE CONTROL	RESPONSABLE	PARÁMETROS DE CONTROL	METODOLOGÍA
4. Recibe y Analiza la solicitud	Jefe Inmediato Superior	Análisis de la solicitud recibida y determina si justifica autorizar las habilitaciones requeridas.	Evaluación de la solicitud de acuerdo a las funciones que realiza su personal dependiente
8. Recibe el formulario autorizado	Profesional o Técnico del Área de Sistemas	Análisis de la solicitud recibida y determinar si la misma cuenta con la autorización respectiva.	Verificación de la solicitud recibida
11. Llena el Formulario de Soporte Técnico Logístico	Profesional o Técnico del Área de Sistemas	El Profesional o Técnico del Área de Sistemas; registra las actividades realizadas y comunica a los funcionarios sobre el Soporte Técnico finalizado.	Verificación de solución del problema

5.8 PLAZO

FLUJOGRAMA N°1		
De:	A:	Días Hábiles
1. Solicita Servicio	2. Verifica el problema	< 2 días hábiles
2. Verifica el problema	10. Llena el Formulario de Soporte Técnico Logístico	De acuerdo a complejidad del soporte

FLUJOGRAMA N°2		
De:	A:	Días Hábiles
1. Solicita habilitación	2. Envía o entrega el formulario	Al momento de la solicitud
3. Llena el formulario	7. Recibe y firma el formulario	< 2 días hábiles
8. Recibe el formulario autorizado	11. Llena el Formulario de Soporte Técnico Logístico	De acuerdo a complejidad de la solicitud

5.9 SEGUIMIENTO DEL PROCESO

PROCESO SISTEMAS INFORMÁTICOS			
INDICADOR	CALCULO	FRECUENCIA	META
Soporte técnico Ejecutado	Cantidad de Solicitudes Registradas / Formularios de Soporte Técnico Logístico Firmados	Anual	100%

PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y LOGÍSTICO ÁREA DE SISTEMAS DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA - ÁREA DE SISTEMAS	Código Documento	Revisión	Página 9 de 9
	DAF/ASIS-PRO-002	1	

6 **DISTRIBUCIÓN Y ACCESO**

Este documento es de libre acceso a través de la Página WEB.


7 **ANEXOS**

- DAF/ASIS-REG-002 Formulario Único de Soporte Técnico y Logístico
- DAF/ASIS-REG-006 Formulario de Autorizaciones de Dispositivos, Aplicaciones y Páginas Web

TABLA DE ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO ASIS-REG-002					
Condición	Nivel				Descripción
Almacenamiento	X	Normal		Superior	En la Carpeta o File correspondiente
Recuperación	X	Acceso libre		Acceso controlado	Acceso libre para los funcionarios del Área de Sistemas.
Protección	X	Ninguna		Requiere	Almacenado en gaveteros del Área de Sistemas.
Tiempo de retención	____1____ años				Posteriormente se manda a Archivo Central para su custodia.

	REGISTRO	CÓDIGO	VIGENCIA
	FORMULARIO ÚNICO DE SOPORTE TÉCNICO Y LOGÍSTICO	DAF/ASIS-REG-002	18/01/2022 REVISIÓN 1

N° REG:	INFORMACIÓN GENERAL				
Dirección y unidad a la que pertenece:					
<input type="checkbox"/> Dirección Ejecutiva <input type="checkbox"/> Secretaria General <input type="checkbox"/> Planificación y Calidad <input type="checkbox"/> Auditoría Interna <input type="checkbox"/> Transparencia <input type="checkbox"/> Proyecto OACI <input type="checkbox"/> Dirección de Navegación Aérea <input type="checkbox"/> Unidad de Aeródromos <input type="checkbox"/> Unidad de Gestión de Tránsito Aéreo, Búsqueda y Salvamento <input type="checkbox"/> Unidad de Comunicaciones, Navegación y Vigilancia <input type="checkbox"/> Instituto Nacional de Aviación Civil	<input type="checkbox"/> Dirección de Seguridad Operacional <input type="checkbox"/> Unidad de Operaciones <input type="checkbox"/> Unidad de Licencias al Personal Aeronáutico <input type="checkbox"/> Unidad de Aeronavegabilidad <input type="checkbox"/> Unidad de Aeronaves <input type="checkbox"/> Estándares de Vuelo <input type="checkbox"/> Dirección de Transporte Aéreo <input type="checkbox"/> Unidad de Servicios Aerocomerciales <input type="checkbox"/> Unidad de Facilitación del Transporte Aéreo <input type="checkbox"/> Unidad de Seguridad de la Aviación <input type="checkbox"/> Accidentes e Incidentes	<input type="checkbox"/> Dirección del Registro Aeronáutico Nacional <input type="checkbox"/> Dirección Jurídica <input type="checkbox"/> Unidad de Gestión Jurídica <input type="checkbox"/> Unidad de Análisis Jurídico <input type="checkbox"/> Dirección Administrativa Financiera <input type="checkbox"/> Unidad Administrativa <input type="checkbox"/> Unidad Financiera <input type="checkbox"/> Unidad de Gestión del Talento Humano <input type="checkbox"/> Área de Sistemas <input type="checkbox"/> Regionales y Subregionales			
INFORMACIÓN DE SOPORTE					
Asistencia Técnica <i>(Indique el tipo de asistencia técnica que requiere)</i>		Revisión y/o Mantenimiento <i>(Indique los dispositivos con problemas)</i>			
<input type="checkbox"/> Análisis de virus <input type="checkbox"/> Configuración correo <input type="checkbox"/> Copia y Recuperación de Archivos <input type="checkbox"/> Capacitación Sistemas <input type="checkbox"/> Especificaciones Técnicas y Cotizaciones (Equipos Informáticos) <input type="checkbox"/> Publicación en la Página Web <input type="checkbox"/> Apoyo en evento <input type="checkbox"/> Programación Videoconferencia <input type="checkbox"/> Revisión Cámaras de Seguridad <input type="checkbox"/> Otros		<input type="checkbox"/> Impresora/Escáner <input type="checkbox"/> Teclado/Mouse <input type="checkbox"/> Monitor <input type="checkbox"/> Puerto USB <input type="checkbox"/> Sonido/video <input type="checkbox"/> Computadora (Escritorio / Portátil) <input type="checkbox"/> Conexión a la Red <input type="checkbox"/> Línea telefónica <input type="checkbox"/> Cámaras de Seguridad <input type="checkbox"/> Otro			
Instalación, Configuración y Actualización de Programas <i>(Seleccione los programas a instalar, configurar o actualizar)</i>		Copia de Seguridad <i>(Indique los elementos a respaldar)</i>			
<input type="checkbox"/> Todo (Completo) <input type="checkbox"/> Ofimática (Word, Excel, PowerPoint, etc.) <input type="checkbox"/> Antivirus <input type="checkbox"/> Lector PDF <input type="checkbox"/> Impresora Local o en Red <input type="checkbox"/> Escáner <input type="checkbox"/> Otros		<input type="checkbox"/> Mis documentos/Escritorio <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> Otros Discos <input type="checkbox"/> Otros funcionarios <input type="checkbox"/> Base de Datos <input type="checkbox"/> Gestiones pasadas <input type="checkbox"/> Otros			
Acciones realizadas:					
DIAGNOSTICO Y SOLUCION		DIA	MES	AÑO	HORA
FECHA Y HORA DE DIAGNOSTICO:					
FECHA Y HORA DE SOLUCION:					
OBSERVACION:					
Sello y firma del funcionario que recibió el servicio			Sello y firma del Profesional o Técnico del Área de Sistemas que realizó el servicio		

	REGISTRO	CÓDIGO	VIGENCIA
	FORMULARIO DE AUTORIZACIONES DE DISPOSITIVOS, APLICACIONES Y PÁGINAS WEB	DAF/ASIS-REG-006	18/01/2022
			REVISIÓN
			0

INFORMACIÓN GENERAL			
Nombre Completo:			
Cargo:			
Dirección y unidad a la que pertenece:		N° REG:	
<input type="checkbox"/> Dirección Ejecutiva <input type="checkbox"/> Secretaría General <input type="checkbox"/> Planificación y Calidad <input type="checkbox"/> Auditoría Interna <input type="checkbox"/> Transparencia <input type="checkbox"/> Proyecto OACI <input type="checkbox"/> Dirección de Navegación Aérea <input type="checkbox"/> Unidad de Aeródromos <input type="checkbox"/> Unidad de Gestión de Tránsito Aéreo, Búsqueda y Salvamento <input type="checkbox"/> Unidad de Comunicaciones, Navegación y Vigilancia <input type="checkbox"/> Instituto Nacional de Aviación Civil	<input type="checkbox"/> Dirección de Seguridad Operacional <input type="checkbox"/> Unidad de Operaciones <input type="checkbox"/> Unidad de Licencias al Personal Aeronáutico <input type="checkbox"/> Unidad de Aeronavegabilidad <input type="checkbox"/> Unidad de Aeronaves <input type="checkbox"/> Estándares de Vuelo <input type="checkbox"/> Dirección de Transporte Aéreo <input type="checkbox"/> Unidad de Servicios Aerocomerciales <input type="checkbox"/> Unidad de Facilitación del Transporte Aéreo <input type="checkbox"/> Unidad de Seguridad de la Aviación <input type="checkbox"/> Accidentes e Incidentes	<input type="checkbox"/> Dirección del Registro Aeronáutico Nacional <input type="checkbox"/> Dirección Jurídica <input type="checkbox"/> Unidad de Gestión Jurídica <input type="checkbox"/> Unidad de Análisis Jurídico <input type="checkbox"/> Dirección Administrativa Financiera <input type="checkbox"/> Unidad Administrativa <input type="checkbox"/> Unidad Financiera <input type="checkbox"/> Unidad de Gestión del Talento Humano <input type="checkbox"/> Área de Sistemas <input type="checkbox"/> Regionales y Subregionales	
AUTORIZACIONES SOLICITADAS			
Dispositivos (Seleccione los dispositivos que requiere utilizar)			
<input type="checkbox"/> USB <input type="checkbox"/> Lector CD/DVD <input type="checkbox"/> Bluetooth <input type="checkbox"/> Otro _____	<input type="checkbox"/> Dispositivos portátiles MTP (Celular, cámara digital, etc.) <input type="checkbox"/> Lector de tarjetas (SD, mSD, etc.) <input type="checkbox"/> Cámara web	Nota: Las impresoras, escáneres ya se encuentran habilitados	
Justificación (Indique el motivo de su requerimiento):			
Tiempo (Indique el tiempo que requiere para esta habilitación):			
Aplicaciones o programas (Seleccione el tipo de aplicación o programa que requiere utilizar e indique el nombre de la misma)			
<input type="checkbox"/> Videoconferencias <input type="checkbox"/> Diseño CAD <input type="checkbox"/> Diseño Gráfico <input type="checkbox"/> Almacenamiento en la nube <input type="checkbox"/> Simuladores de vuelo <input type="checkbox"/> Audio y Video <input type="checkbox"/> Otro _____			
Nota: Aplicaciones de Ofimática, Lector PDF, Navegadores, Compresores, impresoras y escáneres ya se encuentran habilitados			
Justificación (Indique el motivo de su requerimiento):			
Tiempo (Indique el tiempo que requiere para esta habilitación):			

	<h1 style="text-align: center;">REGISTRO</h1>	CÓDIGO	VIGENCIA
		DAF/ASIS-REG-006	18/01/2022
	<h2 style="text-align: center;">FORMULARIO DE AUTORIZACIONES DE DISPOSITIVOS, APLICACIONES Y PÁGINAS WEB</h2>		REVISIÓN

Páginas Web (Seleccione las páginas web a las que requiere acceder e indique los nombre de las mismas)	
<input type="checkbox"/> Redes Sociales (Facebook, Twitter, etc.)	
<input type="checkbox"/> Mensajería (Whatsapp, Telegram, etc.)	
<input type="checkbox"/> Video (Youtube, Vimeo, etc.)	
<input type="checkbox"/> Audio (Spotify, Deezer, etc.)	
<input type="checkbox"/> Radios en vivo	
<input type="checkbox"/> Otras	
Nota: Las páginas web de Gobierno y Aviación ya se encuentran habilitadas	
Justificación (Indique el motivo de su requerimiento):	
Tiempo (Indique el tiempo que requiere para esta habilitación):	

	DIA	MES	AÑO
FECHA DE SOLICITUD			
OBSERVACIONES:			
Sello y firma del solicitante	Sello y firma del Jefe Inmediato Superior	Sello y firma del Profesional o Técnico del Área de Sistemas que realizó el servicio	