

INSTITUCIÓN: SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA-SFP		
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -		
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO		
COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS FORMATO: Determinación Productos, Clientes y/o Grupos de Interés- Proceso/Subproceso Nº: 47		
(1) MACROPROCESO : 3 - Gestión de las TICs.		CÓDIGO:
(2) : PROCESO: Investigación y Desarrollo		CÓDIGO:
(3) SUBPROCESO: 01- Implementación de plan de tecnología		CÓDIGO:
(4) Insumos	(5) Características del Insumo	(6) Proveedores
Direccionamiento estratégico de las TICs.	Análisis, discusión	SFP y demás OEE
	Planeación	
	Diseño	
	Documentación	
Agenda Digital TICs.	Análisis, discusión	SFP y demás OEE
	Planeación	
	Documentación	
	Divulgación	
Elaborado por: Lic. Edgar Maezono Fecha: 05/10/2015		
Revisado por: Ing. Francisco Riveros Fecha: 08/10/2015		
Aprobado por: EQUIPO TECNICO - CCI Fecha: 10/10/10		

Lic. Juan Aguilera
Analista de Sistemas

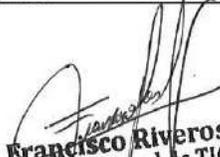
Gloria B. Benítez Jara
Dirección General de Planificación y Monitoreo
Secretaría de la Función Pública

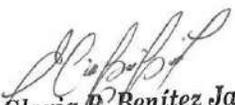


Francisco Riveros
Director General de TICs
Secretaría de la Función Pública

INSTITUCIÓN: SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA-SFP		
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -		
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO		
COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS		
FORMATO: Determinación Productos, Clientes y/o Grupos de Interés- Proceso/Subproceso		
Nº: 47		
(1) MACROPROCESO : 3 - Gestión de las TICs.		CÓDIGO:
(2) : PROCESO: Investigación y Desarrollo		CÓDIGO:
(3) SUBPROCESO: 02- Proceso de Selección de Software		CÓDIGO:
(4) Insumos	(5) Características del Insumo	(6) Proveedores
Evaluación de herramientas de software de desarrollo y/o ERP. (Enterprise Resource Planning)	Investigación y Análisis de factibilidad	Funcionarios/as de la SFP
	Pruebas	
	Fundamentación de la aplicación	
Elaborado por: Lic. Edgar Maezono		Fecha: 05/10/2015
Revisado por: Ing. Francisco Riveros		Fecha: 08/10/2015
Aprobado por: EQUIPO TECNICO - CCI		Fecha: 10/10/10


Lic. Juan Aguilera
Analista de Sistemas


Francisco Riveros
Director General de TICs
Secretaría de la Función Pública


Gloria B. Benítez Jara
Dirección General de Planificación y Monitoreo
Secretaría de la Función Pública



INSTITUCION: SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA-SFP
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
 COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO

COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
 ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS
 FORMATO: Determinación Productos, Clientes y/o Grupos de Interés- Proceso/Subproceso
 N°: 47

(1) MACROPROCESO : 3 - Gestión de las TICs. CÓDIGO:
 (2) PROCESO: Investigación y Desarrollo CÓDIGO:
 (3) SUBPROCESO: 03- Innovación de procesos con aplicación de TIC's. CÓDIGO:

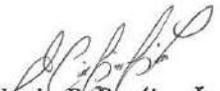
(4) Insumos	(5) Características del Insumo	(6) Proveedores
Proyecto de Innovación y Automatización de Procesos con herraminetas tecnológicas.	Investigación y Análisis de factibilidad	Funcionarios/as de la SFP y de los OEE
	Testeo	
	Fundamentación de la propuesta de innovación	
Proyecto de Innovación de plataforma tecnológica.	Investigación y Análisis de factibilidad	Funcionarios/as de la SFP y de los OEE
	Testeo	
	Fundamentación de la propuesta de innovación	

Elaborado por: Lic. Edgar Maezono Fecha: 05/10/2015
 Revisado por: Ing. Francisco Riveros Fecha: 08/10/2015
 Aprobado por: EQUIPO TECNICO - CCI Fecha: 10/10/10

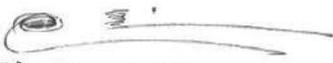

Juan Aguilera
 Analista de Sistemas

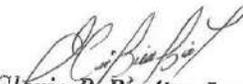


Francisco Riveros
 Director General de TICs
 Secretaría de la Función Pública


Gloria B. Benitez Jara
 Dirección General de Planificación y Monitoreo
 Secretaría de la Función Pública

INSTITUCIÓN: SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA-SFP		
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -		
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO		
COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS		
FORMATO: Determinación Productos, Clientes y/o Grupos de Interés- Proceso/Subproceso		
N°: 47		
(1) MACROPROCESO : 3 - Gestión de las TICs.		CÓDIGO:
(2) : PROCESO: Investigación y Desarrollo		CODIGO:
(3) SUBPROCESO: 04- Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas Informáticos		CÓDIGO:
(4) Insumos	(5) Características del Insumo	(6) Proveedores
Sistema informático desarrollado	Relevamiento de datos	Funcionarios/as de la SFP y de los OEE
	Análisis	
	Diseño	
	Desarrollo y documentación técnica	
	Pruebas de funcionalidad y calidad del sistema	
Mantenimiento Sistema Informático	Solicitud de Mantenimiento	Funcionarios/as de la SFP y de los OEE
	Análisis de requerimientos	
	Diseño	
	Desarrollo	
	Pruebas	
	Conformidad del solicitante Documentación actualizada	
Elaborado por: Lic. Edgar Maezono		Fecha: 05/10/2015
Revisado por: Ing. Francisco Riveros		Fecha: 08/10/2015


Lic. Juan Aguilera
Analista de Sistemas


Gloria B. Benítez Jara
Dirección General de Planificación y Monitoreo
Secretaría de la Función Pública


Francisco Riveros
Director General de TICs
Secretaría de la Función Pública

INSTITUCIÓN: SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA-SFP		
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -		
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO		
COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS		
FORMATO: Determinación Productos, Clientes y/o Grupos de Interés- Proceso/Subproceso		
N°: 47		
(1) MACROPROCESO : 3 - Gestión de las TICs.		CÓDIGO:
(2) : PROCESO: Investigación y Desarrollo		CÓDIGO:
(3) SUBPROCESO:05- Implementación y capacitación		CÓDIGO:
(4) Insumos	(5) Características del Insumo	(6) Proveedores
Sistema informático implementado	Planificación	Funcionarios/as de la SFP y de los OEE
	Puesta en producción de la Aplicación	
	Configuración del sistema con datos paramétricos iniciales	
	Informe de la instalación	
Usuarios capacitados	Planeación de la capacitación, Elaboración de manuales de usuario, guía rápida para el usuario. Preparación del capacitador	Funcionarios/as de la SFP y de los OEE
	Convocatoria de usuarios según planificación	
	Ejecución y Evaluación de la capacitación	
	Informe de la capacitación realizada	
Elaborado por: Lic. Edgar Maezono Fecha: 05/10/2015		
Revisado por: Ing. Francisco Riveros Fecha: 08/10/2015		


Lic. Juan Aguilera
Analista de Sistemas

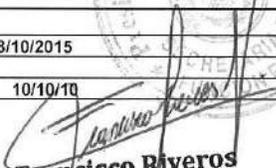

Gloria B. Benítez Jara
Dirección General de Planificación y Monitoreo
Secretaría de la Función Pública


Francisco Riveros
Director General de TICs
Secretaría de la Función Pública

INSTITUCIÓN: SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA-SFP		
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -		
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO		
COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS		
FORMATO: Determinación Productos, Clientes y/o Grupos de Interés- Proceso/Subproceso		
Nº: 47		
(1) MACROPROCESO : 3 - Gestión de las TICs.		CÓDIGO:
(2) : PROCESO: Investigación y Desarrollo		CÓDIGO:
(3) SUBPROCESO: 06- Mantenimiento de Sistemas y Aplicaciones con Recursos externos		CÓDIGO:
(4) Insumos	(5) Características del Insumo	(6) Proveedores
Sistemas y Aplicaciones mantenidos con Recursos externos	Planeación, documentación de los sistemas y lista de requerimientos a ser entregados.	Funcionarios/as de la SFP
	Reuniones con el equipo de Mantenimiento externo. Entrega de la documentación y la lista de requerimientos.	
	Control de funcionalidad y calidad de los cambios entregados con los usuarios, seguimiento de los plazos de entrega e informes periódicos del avance del mantenimiento.	
	Documentación técnica actualizada. Informe técnico del consultor por el Mantenimiento correctivo y Evolutivo con Recursos externos.	
Capacitación de usuarios	Planeación de la capacitación, Elaboración de manuales y guía rápida para el usuario. Preparación del capacitador	Funcionarios/as de la SFP y de los OEE
	Convocatoria de usuarios según planificación	
	Ejecución de la capacitación	
	Informe de la capacitación realizada	
Elaborado por: Lic. Edgar Maezono Fecha: 05/10/2015		
Revisado por: Ing. Francisco Riveros Fecha: 08/10/2015		
Aprobado por: EQUIPO TECNICO - CCI Fecha: 10/10/10		


Lic. Juan Aguilera
Analista de Sistemas


Gloría B. Benitez Jara
Dirección General de Planificación y Monitoreo
Secretaría de la Función Pública


Francisco Riveros
Director General de TICs
Secretaría de la Función Pública

INSTITUCIÓN: SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA-SFP MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP - COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO		
COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS FORMATO: Determinación Productos, Clientes y/o Grupos de Interés- Proceso/Subproceso N°: 47		
(1) MACROPROCESO : 3 - Gestión de las TICs.		CÓDIGO:
(2) : PROCESO: Soporte y Mantenimiento		CÓDIGO:
(3) SUBPROCESO: 01- Asistencia Técnica a usuarios		CÓDIGO:
(4) Insumos	(5) Características del Insumo	(6) Proveedores
Ticket para la asistencia tecnica a usuarios Emitido	Ticket Solicitado en el sistema intranet para la asistencia a usuario	Funcionarios/as de la SFP
	Tipo de Asitencia a realizar.	
	Detalles Tecnicos Identificados por el usuario	
	Fecha y Hora del Ticket Emitido	
Ticket para soporte tecnico a Estaciones de Trabajo Emitido	Usuario Solicitante identificado.	Funcionarios/as de la SFP
	Ticket Solicitado en el sistema intranet para la asistencia a usuario	
	Tipo de Asitencia a realizar.	
	Detalles Tecnicos Identificados por el usuario	
	Fecha y Hora del Ticket Emitido	
	Usuario Solicitante identificado.	
Elaborado por: Lic. Juan Aguilera		Fecha: 04/11/2015
Revisado por: Ing. Francisco Riveros		Fecha: 04/11/2015
Aprobado por: EQUIPO TECNICO y/o CCI		Fecha: 05/11/2015

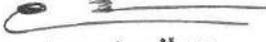

Lic. Juan Aguilera
 Analista de Sistemas

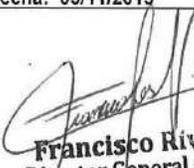

Francisco Riveros
 Director General de TICs
 Secretaría de la Función Pública

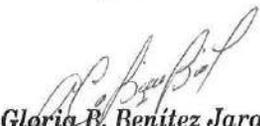

Gloria B. Benítez Jara
 Dirección General de Planificación y Monitoreo
 Secretaría de la Función Pública



INSTITUCIÓN: SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA-SFP MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP - COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO		
COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS FORMATO: Determinación Productos, Clientes y/o Grupos de Interés- Proceso/Subproceso N°: 47		
(1) MACROPROCESO : 3 - Gestión de las TICs.		CÓDIGO:
(2) : PROCESO: Soporte y Mantenimiento		CÓDIGO:
(3) SUBPROCESO: 02- Instalación de infraestructura Tecnológica a usuarios.		CÓDIGO:
(4) Insumos	(5) Características del Insumo	(6) Proveedores
Ticket para Instalacion de equipos tecnologicos a usuarios emitidos	Ticket Solicitado en el sistema intranet para la instalacion.	Funcionarios/as de la SFP
	Tipo de Asitencia a realizar.	
	Detalles Tecnicos Identificados por el usuario	
	Fecha y Hora del Ticket Emitido	
	Usuario Solicitante identificado.	
Ticket para e realizar trabajo en la infraestructura de la SFP	Ticket Solicitado en el sistema intranet para la asistencia a usuario	Funcionarios/as de la SFP
	Tipo de Asitencia a realizar.	
	Detalles Tecnicos Identificados por el usuario	
	Fecha y Hora del Ticket Emitido	
	Usuario Solicitante identificado.	
Elaborado por: Lic. Juan Aguilera		Fecha: 04/11/2015
Revisado por: Ing. Francisco Riveros		Fecha: 04/11/2015
Aprobado por: EQUIPO TECNICO y/o CCI		Fecha: 05/11/2015


Lic. Juan Aguilera
 Analista de Sistemas


Francisco Riveros
 Director General de TICs
 Secretaría de la Función Pública


Gloria B. Benítez Jara
 Dirección General de Planificación y Monitoreo
 Secretaría de la Función Pública



INSTITUCIÓN: SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA-SFP MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP - COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO		
COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS FORMATO: Determinación Productos, Clientes y/o Grupos de Interés- Proceso/Subproceso N°: 47		
(1) MACROPROCESO : 3 - Gestión de las TICs.		CÓDIGO:
(2) : PROCESO: Soporte y Mantenimiento		CÓDIGO:
(3) SUBPROCESO: 03- Soporte Técnico con proveedores externos de las TIC's (Tecnología de Información y Comunicación)		
(4) Insumos	(5) Características del Insumo	(6) Proveedores
Equipos tecnologicos instalados y configurados correctamente a la SFP	Emisión de ticket en el sistema intranet para la asistencia.	Funcionarios/as de la SFP
	Recepcion de ticket en el sistema intranet para la asistencia.	
	Analisis de factibilidad del servicio.	
	Informe tecnico	
	Cierre del Ticket del servicio en el sistema intranet	
Equipos tecnologicos de la SFP puesta en buen funcionamiento, a disposicion de los usuarios.	Emisión de ticket en el sistema intranet para la asistencia.	Funcionarios/as de la SFP
	Recepcionde ticket en el sistema intranet para la asistencia.	
	Analisis de factibilidad del servicio.	
	Informe tecnico	
	Cierre del Ticket del servicio en el sistema intranet	
Elaborado por: Lic. Juan Aguilera		Fecha: 05/10/2015
Revisado por: Ing. Francisco Riveros		Fecha: 08/10/2015
Aprobado por: EQUIPO TECNICO - CCI		Fecha: 11 OCT. 2015


Lic. Juan Aguilera
 Analista de Sistemas


Francisco Riveros
 Director General de TIC
 Secretaría de la Función Pública




Gloria B. Benitez Jara
 Dirección General de Planificación y Monitoreo
 Secretaría de la Función Pública

INSTITUCIÓN: SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA-SFP MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP - COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO		
COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS FORMATO: Determinación Productos, Clientes y/o Grupos de Interés- Proceso/Subproceso Nº: 47		
(1) MACROPROCESO : 3 - Gestión de las TICs.		CÓDIGO:
(2) : PROCESO: Soporte y Mantenimiento		CÓDIGO:
(3) SUBPROCESO: 04- Habilitación y Mantenimiento de la infraestructura tecnológica de los usuarios		CÓDIGO:
(4) Insumos	(5) Características del Insumo	(6) Proveedores
Usuarios habilitados para operar en la estación de trabajo y en los sistemas de la SFP	Emisión de ticket en el sistema intranet para la asistencia.	Funcionarios/as de la SFP y OEEs
	Recepción de ticket en el sistema intranet para la asistencia.	
	Análisis de factibilidad del servicio.	
	Formulario impreso firmado por las partes	
	Cierre del Ticket del servicio en el sistema intranet	
Elaborado por: Lic. Juan Aguilera		Fecha: 05/10/2015
Revisado por: Ing. Francisco Riveros		Fecha: 08/10/2015
Aprobado por: EQUIPO TECNICO - CCI		Fecha: 11 OCT. 2015


Lic. Juan Aguilera
Analista de Sistemas


Francisco Riveros
Director General de TICs
Secretaría de la Función Pública




Gloria B. Benítez Jara
Dirección General de Planificación y Monitoreo
Secretaría de la Función Pública

INSTITUCIÓN: SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA-SFP MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP - COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO		
COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS FORMATO: Determinación Productos, Clientes y/o Grupos de Interés- Proceso/Subproceso N°: 47		
(1) MACROPROCESO : 3 - Gestión de las TICs.		CÓDIGO:
(2) : PROCESO: Soporte y Mantenimiento		CÓDIGO:
(3) SUBPROCESO: 05- Mantenimiento de Servidores y Redes		CÓDIGO:
(4) Insumos	(5) Características del Insumo	(6) Proveedores
Equipos Tecnológicos instalados en red de trabajo correctamente a los usuarios.	Emisión de ticket en el sistema intranet o creación de tareas en redmine	Funcionarios/as de la SFP
	Recepción de ticket en el sistema intranet para la ejecución de la tarea	
	Desarrollo de la tarea y carga de detalles en el sistema informático de gestión.	
	Informe Técnico	
	Cierre del Ticket del servicio en el sistema intranet o redmine.	
Estación de Trabajo puesta en buenas condiciones y en correcto funcionamiento para los usuarios	Emisión de ticket en el sistema intranet para la asistencia.	Funcionarios/as de la SFP
	Recepción de ticket en el sistema intranet para la asistencia.	
	Análisis de factibilidad del servicio.	
	Desarrollo de la tarea y carga de detalles en el sistema informático de gestión.	
	Informe Técnico	
	Cierre del Ticket del servicio en el sistema intranet	
Elaborado por: Lic. Juan Aguilera		Fecha: 05/10/2015
Revisado por: Ing. Francisco Riveros		Fecha: 08/10/2015
Aprobado por: EQUIPO TECNICO - CCI		Fecha: 11 OCT. 2015

Juan Aguilera
 Lic. Juan Aguilera
 Analista de Sistemas

Francisco Riveros
 Francisco Riveros
 Director de TICs
 Secretaría de la Función Pública

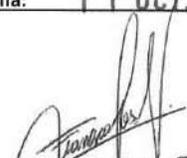
Gloria B. Benítez Jara
 Gloria B. Benítez Jara
 Dirección General de Planificación y Monitoreo
 Secretaría de la Función Pública



INSTITUCIÓN: SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA-SFP		
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -		
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO		
COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS		
FORMATO: Determinación Productos, Clientes y/o Grupos de Interés- Proceso/Subproceso		
Nº: 47		
(1) MACROPROCESO : 3 - Gestión de las TICs.		CÓDIGO:
(2) : PROCESO: Soporte y Mantenimiento		CÓDIGO:
(3) SUBPROCESO: 06- Contingencia y Continuidad de Negocios		CÓDIGO:
(4) Insumos	(5) Características del Insumo	(6) Proveedores
Puesta en funcionamiento del Servicio caído	Emisión de Ticket en el sistema intranet o Sistema de Gestión de Proyectos Redmine para la contingencia	Funcionarios/as de la SFP
	Recepcion de Ticket en el sistema intranet para la asistencia.	
	Analisis de factibilidad la operación	
	Informe Técnico	
	Cierre del Ticket del servicio en el sistema intranet	
Pruebas de funcionamiento de las contingencias a poner en desarrollo en caso de caída	Emisión de ticket en el sistema intranet para la prueba	Funcionarios/as de la SFP
	Recepcion de ticket en el sistema intranet para la prueba	
	Desarrollo de las Pruebas Firmados por los ejecutores.	
	Informe Tecnico	
	Cierre del Ticket del servicio en el sistema intranet	
Elaborado por: Lic. Juan Aguilera		Fecha: 05/10/2015
Revisado por: Ing. Francisco Riveros		Fecha: 08/10/2015
Aprobado por: EQUIPO TECNICO - CCI		Fecha: 11 OCT. 2015


Lic. Juan Aguilera
 Analista de Sistemas


Gloria B. Benitez Jara
 Dirección General de Planificación y Monitoreo
 Secretaría de la Función Pública


Francisco Riveros
 Director General de TICs
 Secretaría de la Función Pública



INSTITUCIÓN: SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA-SFP		
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -		
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO		
COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS		
FORMATO: Determinación Productos, Clientes y/o Grupos de Interés- Proceso/Subproceso		
Nº: 47		
(1) MACROPROCESO : 3 - Gestión de las TICs.		CÓDIGO:
(2) : PROCESO: Soporte y Mantenimiento		CÓDIGO:
(3) SUBPROCESO: 01- Asistencia Técnica a usuarios		CÓDIGO:
(4) Insumos	(5) Características del Insumo	(6) Proveedores
Ticket para la asistencia tecnica a usuarios Emitido	Ticket Solicitado en el sistema intranet para la asistencia a usuario	Funcionarios/as de la SFP
	Tipo de Asitencia a realizar.	
	Detalles Tecnicos Identificados por el usuario	
	Fecha y Hora del Ticket Emitido	
	Usuario Solicitante identificado.	
Ticket para soporte tecnico a Estaciones de Trabajo Emitido	Ticket Solicitado en el sistema intranet para la asistencia a usuario	Funcionarios/as de la SFP
	Tipo de Asitencia a realizar.	
	Detalles Tecnicos Identificados por el usuario	
	Fecha y Hora del Ticket Emitido	
	Usuario Solicitante identificado.	
Elaborado por: Lic. Juan Aguilera		Fecha: 04/11/2015
Revisado por: Ing. Francisco Riveros		Fecha: 04/11/2015
Aprobado por: EQUIPO TECNICO y/o CCI		Fecha: 05/11/2015




Lic. Juan Aguilera
 Analista de Sistemas


Francisco Riveros
 Director General de TICs
 Secretaría de la Función Pública


Gloria B. Benítez Jara
 Dirección General de Planificación y Monitoreo
 Secretaría de la Función Pública