



**DGAC**

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

**DGAC - SGC  
DOCUMENTO  
CONTROLADO**

# PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y LOGÍSTICO

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA  
UNIDAD DE SISTEMAS

RESOLUCIÓN  
ADMINISTRATIVA  
222

	NOMBRE Y CARGO	FECHA	Nº FIRMA
ELABORADO	F. Daniel Borja Arnez PROFESIONAL DE SOPORTE TÉCNICO / LOGÍSTICO	04/07/2018	<i>[Signature]</i>
	Benjo Huallpa Martinez PROFESIONAL DE BASE DE DATOS Y SEGURIDAD INFORMÁTICA		<i>[Signature]</i>
REVISADO	<i>Ing. Milton A. Riveros Castro</i> JEFE DE LA UNIDAD DE SISTEMAS Dirección General de Aeronáutica Civil	05/07/2018	<i>[Signature]</i>
APROBADO	<i>Gral. Fza. Ad. Celso A. Araya Rosas</i> DIRECTOR EJECUTIVO a.i. Dirección General de Aeronáutica Civil	06 JUL 2018	<i>[Signature]</i>

PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y LOGÍSTICO UNIDAD DE SISTEMAS DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA-UNIDAD DE SISTEMAS	Código Documento	Revisión	Página 2 de 5
	USIS-PRO-002	0	

## 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 personal de soporte técnico es responsable de revisión de los servicios de soporte técnico preventivo y correctivo.

## 4 DOCUMENTOS DE RESPALDO

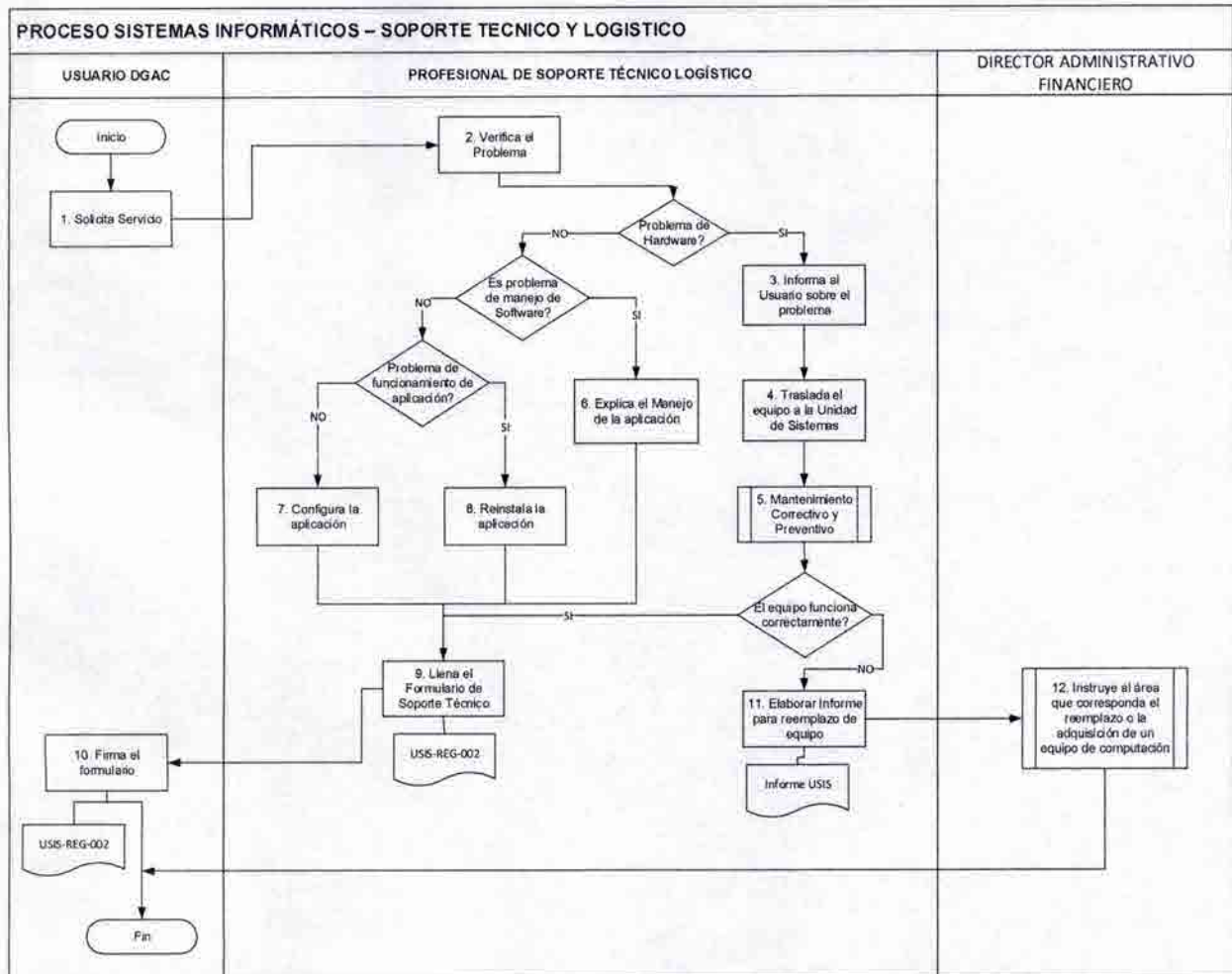
- DGAC-MAN-002      Manual de Procesos

## 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.

## 5.2 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



## 5.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actividad	Descripción	Documentación generada
1. Solicita Servicio	Solicitud mediante nota o una solicitud verbal, mediante llamada telefónica a la Unidad de Sistema, se solicita el servicio técnico	Nota
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 a la Unidad de Sistemas	Si el problema o incidente es a un tema de Hardware; se trasladara el equipo a la Unidad de Sistemas para el Soporte requerido.	
5. Mantenimiento Correctivo y Preventivo	El Técnico responsable del mantenimiento revisara tanto el hardware como el software: <ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos informáticos (Configuración, reparación y mantenimiento de los equipos de computación).</li> </ul>	

PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y LOGÍSTICO UNIDAD DE SISTEMAS DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA-UNIDAD DE SISTEMAS	Código Documento	Revisión	Página 4 de 5
	USIS-PRO-002	0	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar la funcionalidad del equipo.</li> <li>• Proceso de respaldo y recuperación de la información.</li> <li>• Reinstalación y/o reacondicionamiento de equipos que comprende: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Copia de la información</li> <li>- Formateo del equipo</li> <li>- Instalación del Sistema Operativo</li> <li>- Instalación y configuración del antivirus</li> <li>- Instalación y Configuración de los controladores de dispositivos del equipo.</li> <li>- Instalación de impresoras</li> <li>- Configuración de la red (IP, puerta de enlace, DNS)</li> <li>- Configuración del proxy</li> <li>- Acceso a los servicios e internet</li> <li>- Configuración de cuenta de usuario, correo institucional y recuperación del correo (Outlook)</li> <li>- Restauración de la información</li> </ul> </li> <li>• Instalación, configuración y mantenimiento de impresoras locales y de red.</li> <li>• Cableado provisional de la red, para los puntos faltantes.</li> <li>• Cambio de partes (fuentes de poder, Discos Duros, Memorias, Tarjetas de Red).</li> <li>• Evaluaciones y/o diagnóstico técnico de equipos.</li> </ul>	
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 Aplicación; se reinstala la aplicación que presenta problemas	
8. Configura la aplicación	Si el problema o incidente es un tema de configuración de Aplicación; se configura y se hace el respectivo mantenimiento de la aplicación.	
9. Llena el formulario de Soporte Técnico	El Profesional de Soporte Técnico; registra las actividades realizadas y comunica a los funcionarios sobre el Soporte Técnico finalizado.	USIS-REG-002
10. Firma el formulario	El Usuario da conformidad del Soporte Técnico Firmando el Formulario de Soporte Técnico	USIS-REG-002
11. Elaboración de Informe	El Profesional de Soporte Técnico; elabora informe de cambio de equipo de computación dirigido al DAF.	Informe USIS
12. Instruye reemplazo de equipo	El DAF, instruye al área de activos fijos la asignación de otro equipo de computación, sino remite el informe a la área Solicitante para inicio de proceso de adquisición.	Informe USIS

#### 5.4 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 Jefe de la Unidad de Sistemas, asume el Profesional de Redes, Profesional de Soporte o el Profesional de Desarrollo designado por el Director Administrativo Financiero, en forma interina.

PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y LOGÍSTICO UNIDAD DE SISTEMAS DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA-UNIDAD DE SISTEMAS	Código Documento	Revisión	Página
	USIS-PRO-002	0	5 de 5

- En ausencia del Técnico de Soporte Técnico, asume un Profesional designado por el Jefe de la Unidad 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.

### 5.5 ACTIVIDADES DE CONTROL

ACTIVIDAD DE CONTROL	RESPONSABLE	PARÁMETROS DE CONTROL	METODOLOGÍA
2. Verifica el problema	Profesional de Soporte Técnico	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
9. Llena el Formulario de Soporte Técnico	Profesional de Soporte Técnico	El Profesional de Soporte Técnico; registra las actividades realizadas y comunica a los funcionarios sobre el Soporte Técnico finalizado.	Verificación de solución del Problema

### 5.6 PLAZO

De:	A:	Días Hábiles
1. Solicita Servicio	2. Verifica el problema	< 2 días hábiles
2. Verifica el problema	9. Llena el Formulario de Soporte Técnico	De acuerdo a complejidad del soporte

### 5.7 SEGUIMIENTO DEL PROCESO

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

### 6 DISTRIBUCIÓN Y ACCESO

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

### 7 ANEXOS

- USIS-REG-002 Formulario Único de Soporte Técnico y Logístico

TABLA DE ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO USIS-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 de la unidad de sistemas.
Protección	X	Ninguna	Requiere	Almacenado en gaveteros de la unidad.
Tiempo de retención	_____1_____ años			Posteriormente se manda a archivo central para su custodia.

 <b>DGAC</b> <small>DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL</small>	<b>REGISTRO</b>	CODIGO	VIGENCIA
	<b>FORMULARIO UNICO DE SOPORTE TECNICO Y LOGISTICO</b>	USIS-REG-002	06/07/2018 REVISIÓN 0

INFORMACIÓN GENERAL					
<b>UBICACIÓN DEL EQUIPO:</b>					
<input type="checkbox"/> Dirección Ejecutiva	<input type="checkbox"/> Navegación Aérea	<input type="checkbox"/> Registro Aeronáutico Nacional			
<input type="checkbox"/> Secretaria General	<input type="checkbox"/> Infraestructura Aeroportuaria	<input type="checkbox"/> Jurídica			
<input type="checkbox"/> Investigación Acc/Inc	<input type="checkbox"/> Gestión de Tránsito Aéreo	<input type="checkbox"/> Administrativa Financiera			
<input type="checkbox"/> Auditoria Interna	<input type="checkbox"/> Comunicaciones Navegación y Vigilancia	<input type="checkbox"/> Administrativa			
<input type="checkbox"/> Seguridad Operacional	<input type="checkbox"/> Transporte Aéreo	<input type="checkbox"/> Financiera			
<input type="checkbox"/> Aeronavegabilidad	<input type="checkbox"/> Servicios Aero Comerciales	<input type="checkbox"/> Sistemas			
<input type="checkbox"/> Licencias al Personal	<input type="checkbox"/> Seguridad de la Aviación	<input type="checkbox"/> INAC			
<input type="checkbox"/> Aeronaves	<input type="checkbox"/> Facilitación	<input type="checkbox"/> Regionales y Subregionales			
INFORMACION DE SOPORTE					
Asistencia Técnica <i>(Indique los problemas que presenta el equipo)</i>		Revisión y/o Mantenimiento <i>(Indique los dispositivos con problemas)</i>			
<input type="checkbox"/> No enciende/ Pantalla azul	<input type="checkbox"/> Malware (Virus)	<input type="checkbox"/> Impresora/Scanner	<input type="checkbox"/> Teclado / Ratón		
<input type="checkbox"/> Configuración Correo	<input type="checkbox"/> Archivos Perdidos	<input type="checkbox"/> Monitor	<input type="checkbox"/> Puerto USB		
<input type="checkbox"/> Capacitación Sistemas}	<input type="checkbox"/> Especificaciones Técnicas y Cotizaciones (Equipos Informáticos)	<input type="checkbox"/> Sonido/video	<input type="checkbox"/> Computadora (Escritorio / Portátil)		
<input type="checkbox"/> Publicación en la Página Web	<input type="checkbox"/> Otros	<input type="checkbox"/> Conexión a la Red	<input type="checkbox"/> Cámaras de Seguridad		
Instalar /Reinstalar Programas <i>(Seleccione los programas a instalar)</i>		Copia de Seguridad <i>(Indique los elementos a respaldar)</i>			
<input type="checkbox"/> Todo (Completo)	<input type="checkbox"/> Ofimática (Word, Excel, Power Point )	<input type="checkbox"/> Mis documentos/ escritorio	<input type="checkbox"/> Correo electrónico		
<input type="checkbox"/> Antivirus	<input type="checkbox"/> Lector PDF	<input type="checkbox"/> Disco D , E , F	<input type="checkbox"/> Copia datos USB		
<input type="checkbox"/> Impresora Local o en Red	<input type="checkbox"/> Escáner	<input type="checkbox"/> Base de Datos	<input type="checkbox"/> Programas Instalables		
<input type="checkbox"/> Otros		<input type="checkbox"/> Otros Programas			
<b>Observaciones:</b>					
DIAGNOSTICO Y SOLUCION			DIA	MES	AÑO
DIAGNOSTICO:					
SOLUCION:					
OBSERVACION:					
Sello y firma del funcionario que recibió el servicio			Sello y firma del Profesional de sistemas que realizó el servicio		

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 222  
La Paz, 06 JUL 2018

**VISTOS:**

Informe SGC-0468/2018/DGAC-18329/2018, de 29 de junio de 2018, con referencia APROBACIÓN CON RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DEL MANUAL DE LA CALIDAD CORRESPONDIENTE A LOS PROCESOS CERTIFICADOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015.

Informe SGC-0482/2018/DGAC-18746/2018, de 05 de julio de 2018, con referencia APROBACIÓN CON RESOLUCIÓN DE LOS DOCUMENTOS ACTUALIZADOS CORRESPONDIENTES A LOS PROCESOS CERTIFICADOS DENTRO EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015.

**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 de conformidad con el numeral 5) del Artículo 14, del Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil, aprobado mediante Decreto Supremo N° 28478, es atribución del Director Ejecutivo, emitir Resoluciones Administrativas sobre asuntos de su competencia.

Que del mismo modo, el numeral 7) del mismo artículo entre otras, prescribe: "Aprobar, para la Dirección General de Aeronáutica Civil el Reglamento Interno, Manual de Organización y Funciones, Manual de Descripción de Puestos, Manual de Valoración de Puestos, los Reglamentos Específicos de los Sistemas de la Ley N° 1178 y sus respectivos Manuales de Procedimientos".

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."

**CONSIDERANDO:**

Que se ha remitido a la Dirección Jurídica, el Informe SGC-0468/2018/DGAC-18329/2018, de 29 de junio de 2018, con referencia APROBACIÓN CON RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DEL MANUAL DE LA CALIDAD CORRESPONDIENTE A LOS PROCESOS CERTIFICADOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015, por el cual se indica que en la Segunda Reunión del Comité de la Calidad, de 08 de junio de 2018, se acordó establecer e implementar en Manual de la Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad adecuado a la Norma ISO 9001 en su versión vigente 2015, por lo que se elaboró y redactó el indicado Manual con el fin de tener una herramienta de consulta, información y respaldo de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Organización.



Que el indicado Informe concluye indicando que para encarar la auditoría externa de Seguimiento y Transición por el IBNORCA y la mejora continua de los procesos, se ha elaborado y revisado el Manual de la Calidad del Sistema de Gestión de Calidad; siendo la Dirección Ejecutiva de la DGAC, la instancia de aprobación de los procedimientos y documentos relacionados, de acuerdo al Decreto Supremo N° 28478, Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil – DGAC; por lo que recomienda la emisión de la Resolución Administrativa correspondiente para su aprobación y posterior difusión al interior de la institución de los nuevos documentos aprobados y su respectivo control.

Que igualmente se ha derivado a la Dirección Jurídica el Informe SGC-0482/2018/DGAC-18746/2018, de 05 de julio de 2018, con referencia APROBACIÓN CON RESOLUCIÓN DE LOS DOCUMENTOS ACTUALIZADOS CORRESPONDIENTES A LOS PROCESOS CERTIFICADOS DENTRO EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015, por el cual se indica que se ha elaborado, modificado y revisado los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, mismos que deben ser aprobados mediante Resolución Administrativa correspondiente.

Que el Informe Jurídico DJ-1018/2018 HR 18329, de 06 de julio de 2018, concluye indicando que: *“Es viable la aprobación del Manual de la Calidad del Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección General de Aeronáutica Civil – DGAC, a través de la Resolución Administrativa correspondiente. - Es viable la aprobación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad detallados en el numeral II del Informe SGC-0482/2018/DGAC-18746/2018, de 05 de julio de 2018, con referencia APROBACIÓN CON RESOLUCIÓN DE LOS DOCUMENTOS ACTUALIZADOS CORRESPONDIENTES A LOS PROCESOS CERTIFICADOS DENTRO EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015.”* (Sic)

**CONSIDERANDO:**

Que con la finalidad de operativizar el Sistema de Gestión de la Calidad dentro de la DGAC, es necesario aprobar los Manuales y Procedimientos del referido sistema, a través de Resolución Administrativa, la cual no contraviene normativa alguna.

**POR TANTO:**

El Director Ejecutivo Interino, de la Dirección General de Aeronáutica Civil, designado mediante Resolución Suprema 22739 de 10 de enero de 2018, en uso de las atribuciones conferidas por Ley;

**RESUELVE:**

**PRIMERO.- I.** Aprobar el Manual de la Calidad del Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección General de Aeronáutica Civil – DGAC, que forma parte indivisible de la presente Resolución Administrativa.

**II.** Aprobar el Manual de Procesos; el Procedimiento de Revisión por la Dirección; el Procedimiento de Emisión de Resoluciones Administrativas para Otorgación de Matrículas; el Procedimiento de Desarrollo o Modificación de Software a Medida; y el Procedimiento de Soporte Técnico y Logístico, todos de la Dirección General de Aeronáutica Civil – DGAC, que forman parte indivisible de la presente Resolución Administrativa.

**SEGUNDO.-** Dejar sin efecto cualquier otra norma de igual o inferior jerarquía contraria a la presente Resolución Administrativa.

**TERCERO.-** La Dirección Administrativa Financiera de la DGAC, queda encargada del cumplimiento y difusión de la presente Resolución Administrativa.

**Regístrese, comuníquese y archívese.**