
MANUAL DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

COLEGIO DE PROFESIONALES EN PSICOLOGÍA DE COSTA RICA		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jefatura TI	Dirección Ejecutiva	Junta Directiva
Código: Código: MA-TI-002	Versión: 1	Junio 2020



	SECCIÓN / PÁRRAFO MODIFICADO	CAMBIO REALIZADO	FECHA MES / AÑO
1	Creación inicial del documento	Creación del documento	Junio 2020
2			
3			
4			
5			
6			

Contenido

1.	Desarrollo de Software	3
1.1	Edición del sitio web institucional	3
1.2	Asesoría en soluciones tecnológicas de la información	4
1.3	Creación de soluciones tecnológicas en sistemas de información.....	4
1.4	Actualización de sistemas de información.....	5
2.	Infraestructura	8
2.1	Internet Cableada	8
2.2	Internet Inalámbrica.....	8
2.3	Antivirus.....	9
2.4	Correo Electrónico	10
2.5	Asesoría y criterios técnicos	11
2.6	Impresión	12
2.7	Respaldo y recuperación de datos	12
2.8	Soporte Técnico	13
2.9	Prestamos de equipos	13
2.11	Red de Acceso a datos	14
2.12	Descargar de videos de seguridad	14
2.13	Control de acceso	15



Los servicios de TI son las actividades que el Departamento de Tecnologías de Información ofrece a los diferentes procesos institucionales con el fin de responder a las necesidades en materia de tecnología de información, con el fin de potencializar el valor de estos y reducir los riesgos asociados, obteniendo así, un desarrollo más efectivo de los mismos.

En este documento se enumeran los servicios que se proporcionan desde El Departamento de Tecnologías de Información y se describen los compromisos de nivel de servicio (SLA).

Los servicios se nombran y describen siguiendo el catálogo de servicios del Departamento de Tecnologías de Información.

Los indicadores de los niveles de servicios utilizados son:

- Disponibilidad. Porcentaje de tiempo que el servicio está operativo contabilizado anualmente las 24 horas del día.
- Resolución ante incidencias de carácter crítico. Una incidencia se considera de carácter crítico cuando afecta a un número elevado de usuarios y no permite el desarrollo normal de su actividad tal y como la venían desarrollando hasta producirse la incidencia.
- Primera respuesta a incidencias. La primera respuesta a incidencias se puede considerar inmediata en todos los casos dado que se dispone de un servicio de atención en horario laboral extendido.

Marco temporal de actuación:

Horario laboral (7:30 a 17:00 Lunes a Viernes)

Horario laboral extendido. (7:30 a 21:00 Lunes a Viernes) ó según Asambleas (07:00 a 15:00 Sábados)

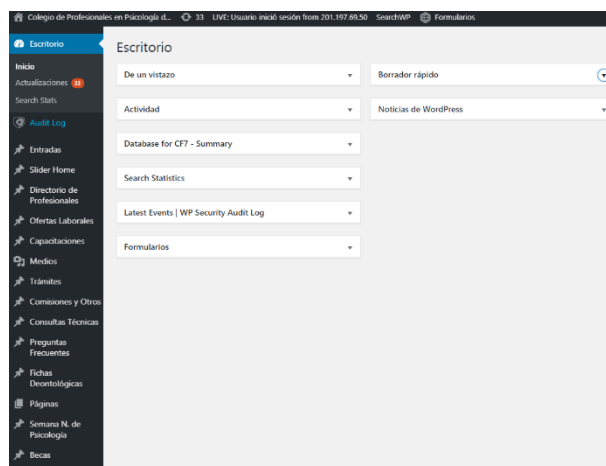
De acuerdo con los procesos del Departamento de Tecnologías de Información, se ofrecen los siguientes servicios a los usuarios:

1. Desarrollo de Software

1.1 Edición del sitio web institucional

Es servicio de edición del sitio web institucional de forma ágil y segura, en el momento que así lo requieran y desde cualquier lugar, por parte de los usuarios editores y administradores de este.

Este servicio permite brindar a los responsables de la información publicada en el sitio web del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica la capacidad de editar y actualizar la información correspondiente a sus procesos de forma ágil y segura, en el momento que lo requiera.



Para utilizar este servicio es necesario:

- Ser funcionaria(o) del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica
- Contar con equipo de cómputo y conexión a Internet
- Contar con un usuario activo y contraseña válida con el perfil correspondiente con los accesos requeridos para ingresar al sistema. La jefatura del área a la que pertenece debe realizar la solicitud vía correo electrónico al Departamento de Tecnologías de información el tipo de perfil que requiere con 1 día de anticipación como mínimo.

Mediante este servicio los diferentes procesos institucionales pueden mantener actualizada la información que publican en el sitio web institucional de forma oportuna, eficiente, segura y ágil.

Tiempo de atención: 30 Minutos

Disponibilidad: 99.9%

Resolución de incidencias críticas: 1 hora



Marco temporal de actuación para la resolución de incidencias críticas: Horario laboral

1.2 Asesoría en soluciones tecnológicas de la información

Mediante este servicio se ofrece asesorías a las diferentes áreas del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica referente a consultas sobre aspectos de soluciones tecnológicas de tecnologías de información, con el propósito de que respondan de forma oportuna.

Se brinda asesoría en:

- Aspectos referentes para la mejora, elaboración o adquisición de software.
- Integración de herramientas de tecnologías y servicios.

Los requisitos para utilizar este servicio son:

- Enviar la solicitud a la Jefe del Departamento de Tecnologías de Información con el visto bueno de la jefatura de la unidad solicitante.
- Aprobación de la Jefatura de Tecnologías de Información.
- Contar con la aprobación de la Dirección Ejecutiva

Tiempo de atención: 1 a 10 días.

Disponibilidad: 99.9%

Resolución de incidencias críticas: 1 día.

Marco temporal de actuación para la resolución de incidencias críticas: Horario laboral

1.3 Creación de soluciones tecnológicas en sistemas de información





Es el servicio de implementación de software que involucra la toma y análisis de requerimientos, análisis de requerimientos, análisis de viabilidad y factibilidad, diseño y desarrollo, pruebas, capacitación a usuarios e implantación y documentación.

El objetivo es brindar soluciones tecnológicas en sistemas de información para la mejora continua de los procesos del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica.

Para utilizar este servicio es necesario:

- Enviar la solicitud a la Jefe del Departamento de Tecnologías de Información con el visto bueno de la jefatura de la unidad solicitante.
- Aprobación de la Jefatura de Tecnologías de Información.
- Que se encuentre dentro del PAO y tenga el visto bueno de la Dirección Ejecutiva

De esta forma se logra traducir los requerimientos funcionales y de control a soluciones automatizadas efectivas y eficientes.

Tiempo de atención: 1 a 30 días. (Definición del proyecto)

Disponibilidad: 99.9%

**Resolución de incidencias críticas:
1 semana**

**Marco temporal de actuación para
la resolución de incidencias
críticas: Horario laboral**

1.4 Actualización de sistemas de información



Este es el servicio para el mejoramiento de los sistemas de información existentes, mediante el análisis de requerimientos, desarrollo e implementación de la solución.

Este servicio permite realizar mejoras a los sistemas de información para la optimización de estos.

Para recibir este servicio es necesario:



- Enviar la solicitud a la Jefe del Departamento de Tecnologías de Información con el visto bueno de la jefatura de la unidad solicitante.
- Aprobación de la Jefatura de Tecnologías de Información.
- Que se encuentre dentro del PAO y tenga la aprobación de la Dirección Ejecutiva

De esta forma se logra el mejoramiento continuo de los sistemas de información.

Tiempo de atención: 1 a 30 días.

Disponibilidad: 99.9%

Resolución de incidencias críticas: 1 semana

Marco temporal de actuación para la resolución de incidencias críticas: Horario laboral



1.5 Atención a incidentes de software

Es el servicio mediante el cual se atiende y soluciona los incidentes que pueden presentarse en los sistemas de información existentes del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica.

Para utilizar este servicio es necesario enviar la solicitud a la Soporte Técnico de la Oficina de Tecnologías de Información para la atención del incidente.

Por medio de este servicio se busca garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas de información.

Tiempo de atención: 1 a 3 horas.

Disponibilidad: 99.9%

Resolución de incidencias críticas: 1 hora

Marco temporal de actuación para la resolución de incidencias críticas: Horario laboral

1.6 Soporte a usuarios Plataforma de Idoneidad Mental



Servicio mediante el cual los colegiados pueden solicitar soporte como usuarios de la Plataforma de Idoneidad Mental.

El objetivo es brindar soporte a los colegiados de forma oportuna y eficiente.



Para hacer uso de este servicio es necesario:

- Ser colegiada(o) del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica, activos y al día.
- Solicitar la atención a través de un correo electrónico (helpdesk@psicologiacr.com) o vía telefónica al Call Center del SEDIM, indicando la razón.

Mediante este servicio se logra la atención a incidentes de acceso a la plataforma de Servicios de Idoneidad Mental de forma oportuna y eficiente.

Tiempo de respuesta: 1 hora a 3 horas.

Disponibilidad: 99.9%

Resolución de incidencias críticas: 1 hora

Marco temporal de actuación para la resolución de incidencias críticas: Horario laboral



2. Infraestructura

2.1 Internet Cableada

Servicios de acceso a la Web vía cable de red a través del uso de una computadora institucional.

Mediante este servicio se brinda acceso a la web sí cable a través del uso de una computadora institucional a los usuarios del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica, permitiendo así el uso de sistemas web, comunicaciones y acceso a la información.



Para ser uso de este servicio es necesario ser funcionaria(o) del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica y tener una computadora institucional. Contar con usuario de dominio y permisos en los dispositivos de seguridad.

Tiempo de atención: 1 hora a 3 horas.

Disponibilidad: 99.9%

Resolución de incidencias críticas: 1 hora

Marco temporal de actuación para la resolución de incidencias críticas: Horario laboral

2.2 Internet Inalámbrica

Servicio de acceso a la web vía inalámbrica para visitantes de las salas de reuniones o capacitaciones del Colegio de Profesionales en Psicología, así como para el funcionariado.

Mediante el mismo se brinda servicio de acceso a la WEB vía inalámbrica a todas las personas funcionarias y visitantes del Colegio de





Profesionales en Psicología de Costa Rica, que requieran conexiones para reuniones, capacitaciones o talleres llevados a cabo en las instalaciones del Colegio.

Permite dotar acceso a la WEB a las diferentes actividades programadas en la institución, así como la conexión de dispositivos móviles personales de las personas funcionarias.

Tiempo de atención: Inmediato a 1 hora.

Disponibilidad: 99.9%

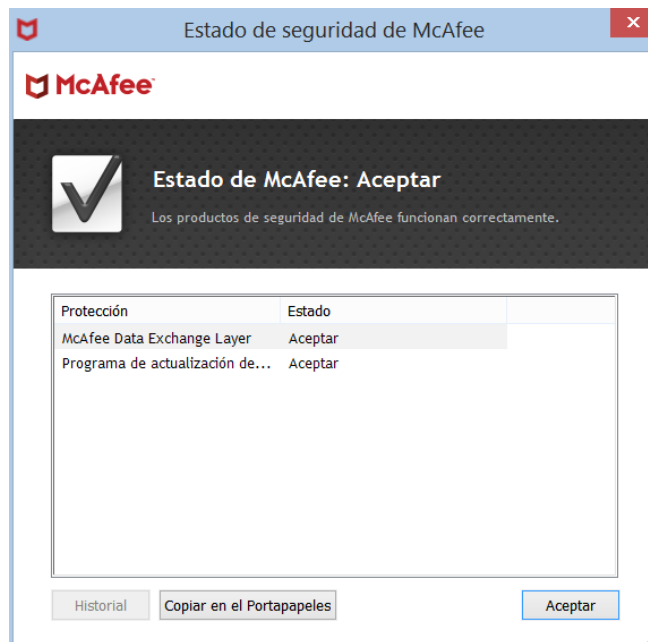
Resolución de incidencias críticas: Inmediato

Marco temporal de actuación para la resolución de incidencias críticas: Horario laboral

2.3 Antivirus

Servicio de protección contra virus, malware e intrusiones.

El objetivo es brindar el servicio de protección contra virus, malware e intrusiones que permite dotar de protección y seguridad a los datos institucionales contenidos en los diferentes equipos tecnológicos del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica, así como, detectar y eliminar amenazas contenidas en datos almacenados en medios extraíbles así como en correos electrónicos.



Cumplir con los requerimientos de seguridad en las comunicaciones, acceso y almacenamiento de la información.

Para hacer uso de este servicio es necesario ser funcionaria(o) del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica y tener un equipo asignado.

Tiempo de atención: 30min a 1 hora.

Disponibilidad: 99.9%

Resolución de incidencias críticas: 30 Minutos

Marco temporal de actuación para la resolución de incidencias críticas: Horario laboral

2.4 Correo Electrónico

Servicio de comunicación mediante correo electrónico, que permite establecer un canal de comunicación formal institucional de cada funcionaria(o) con los diferentes destinatarios, así como, la comunicación interna.



Para hacer uso de este servicio es necesario ser funcionaria(o) o integrante de algunas de las comisiones del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica.

Tiempo de atención: 30min a 1 hora.

Disponibilidad: 99.9%

Resolución de incidencias críticas: 30 minutos

Marco temporal de actuación para la resolución de incidencias críticas: Horario laboral

2.5 Asesoría y criterios técnicos

Servicio de respuesta a consultas de usuarios sobre herramientas informáticas, criterios técnicos para adquisición de equipo tecnológico, implementación de nuevas tecnologías, con el fin de orientar las adquisiciones del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica en materia tecnológica hacia tendencias aplicables a la institución según los requerimientos y las posibilidades organizacionales.





Apoya la acertada toma de decisiones en temas tecnológicos, mejoras en el rendimiento y uso de la tecnología.

Para hacer uso de este servicio se requiere ser funcionaria(o) del Colegio de Profesionales en Psicología Costa Rica.

Tiempo de atención: 1 hora a 3 días.

Disponibilidad: 99.9%

Resolución de incidencias críticas: 1 hora

Marco temporal de actuación para la resolución de incidencias críticas: Horario laboral

2.6 Impresión

Servicios de impresión para los usuarios de la red institucional con equipo de cómputo asignado, de acuerdo con los requerimientos de sus funciones.

Tiempo de respuesta: 30min a 1 hora.

Disponibilidad: 99.9%

Resolución de incidencias críticas: 30 minutos

Marco temporal de actuación para la resolución de incidencias críticas: Horario laboral



2.7 Respaldo y recuperación de datos

Servicio de recuperación de datos de red a los funcionarios del CPPCR con equipo de cómputo asignado, lo cual permite dotar de disponibilidad de los datos institucionales mediante el respaldo periódico de los datos, así como efectuar tareas de recuperación de estos en caso de desastres.





Permite mantener la confiabilidad y disponibilidad de los datos institucionales mediante el respaldo periódico de los datos, así como efectuar tareas de recuperación de estos en caso de desastres.

Tiempo de atención: 1 a 3 horas.

Disponibilidad: 99.9%

Resolución de incidencias críticas: 1 hora

Marco temporal de actuación para la resolución de incidencias críticas: Horario laboral

2.8 Soporte Técnico

Servicio de actualización, mantenimiento y reparación de equipos a todas las personas funcionarias del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica con equipo de cómputo asignado, así como, visitantes de otras instituciones que requieran ayuda al momento de encontrarse con actividades organizadas por el Colegio.

Permite solucionar problemas técnicos a los usuarios en el quehacer de sus funciones, dando continuidad de las operaciones de los procesos institucionales.

Tiempo de atención: 30 min a 4 horas.

Disponibilidad: 99.9%

Resolución de incidencias críticas: 30 minutos

Marco temporal de actuación para la resolución de incidencias críticas: Horario laboral



2.9 Prestamos de equipos

El servicio de préstamo de equipo permite que los funcionarios puedan contar con diferentes equipos tecnológicos según los requerimientos de sus funciones. Se prestarán los bienes según disponibilidad y urgencia.





El funcionario deberá solicitar el activo llenando el formulario correspondiente.

De esta manera la Oficina de Tecnologías de Información custodia y administra de manera eficiente y equitativa los recursos asignados a ella.

Tiempo de atención: 1 hora a 2 horas

Disponibilidad: 99.9%

Resolución de incidencias críticas: 1 hora.

Marco temporal de actuación para la resolución de incidencias críticas: Horario laboral

2.11 Red de Acceso a datos



Servicio de acceso a carpetas de datos institucionales y personales en almacenamiento masivo para las personas funcionarias internas del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica, con equipo de cómputo asignado, lo cual les permite acceder a los datos institucionales mediante el uso de carpetas lógicas alojadas en dispositivos físicos seguros y de gran almacenamiento, dotando de seguridad a la información ahí contenida mediante permiso de accesos.

Tiempo de atención: 30 minutos a 1 hora

Disponibilidad: 99.9%

Resolución de incidencias críticas: 30 minutos

Marco temporal de actuación para la resolución de incidencias críticas: Horario laboral

2.12 Descargar de videos de seguridad



Servicio de descarga de videos de cámaras de vigilancia de seguridad del edificio del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica a solicitud las jefaturas o coordinaciones de las diferentes áreas, así como funcionarios policiales para procesos investigativos internas y policiales.



Para hacer uso del servicio se requiere ser jefatura de alguna de los departamentos o coordinaciones de las unidades del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica o de entidades policiales con visto bueno de la Dirección Ejecutiva.

Tiempo de atención: 30 min a 1 hora.

Disponibilidad: 99.9%

Resolución de incidencias críticas: 30 min

Marco temporal de actuación para la resolución de incidencias críticas: Horario laboral

2.13 Control de acceso

Servicio de administración y cambio de claves de dominio a usuarios, personas funcionarias del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica.

Tiempo de atención: 30 min a 2 horas

Disponibilidad: 99.9%

Resolución de incidencias críticas: 30 min

Marco temporal de actuación para la resolución de incidencias críticas: Horario laboral

