



Dirección General de Comunicación

DICOM

AÑO DE LA INNOVACIÓN Y LA COMPETITIVIDAD

DOCUMENTO DE REFERENCIA

DICOM-DR-026

Servicio de Soporte Técnico Informático

Con la intención de lograr un servicio de soporte técnico informático adecuado a las necesidades que los empleados y/o usuarios de DICOM requieren para el correcto cumplimiento de sus labores; detallamos a continuación el proceso de atención y soporte informático al usuario, tomando en cuenta la perspectiva del Soporte Técnico.

- **Inicio de contacto:** Responder en tiempo y forma la comunicación; personal, telefónica, chat, correo electrónico de los usuarios.
- **Obtener información:** Conocer las necesidades del cliente/usuario recabando información sobre la incidencia o necesidad.
- **Estimativos:** Identificar alcance, requisitos, restricciones, métricas y ponderaciones a tomar en cuenta, antes de proponer una solución.
- **Satisfacer la necesidad:** Indicar el proceso, si es pertinente, por el cual la petición o incidencia será resuelta; o cual es el camino adecuado para su resolución.
- **Finalización:** Asegurarnos que la incidencia o necesidad ha sido resuelta satisfactoriamente; tomando en cuenta el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio propios, de terceros y/o niveles superiores de soporte, así también como los acuerdos de nivel operativo.



Presidencia
República Dominicana
presidencia.gob.do

Avenida México esquina 30 de Marzo, Santo Domingo, República Dominicana
809-695-8243 RNC: 430124542



PresidenciaRD



@PresidenciaRD



PresidenciaRDom



PresidenciaRD



PresidenciaRD



PresidenciaRD



PresidenciaRD



PresidenciaRD