

Instructivo: APOYO TÉCNICO

A. NARRATIVA

PLANTA CENTRAL:

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1.		El Apoyo Técnico que se brinda en planta central se describe a continuación:
2.	Usuarios	Inicia cuando el usuario solicita a la dirección de informática cualquier requerimiento de apoyo técnico, por medio de la aplicación Mesa de ayuda ubicada en la intranet del Ministerio de Educación, en la dirección http://172.16.0.13/servicios_administrativos. Si la solicitud es de reproducción de CD's ó DVD's, ésta debe requerirse personalmente, y entregar el material para el servicio con un mínimo de 48 horas de anticipación.
3.	Departamento de Soporte	Se verifica en la aplicación Mesa de Ayuda, los requerimientos, si las solicitudes corresponden a apoyo técnico, se asigna el soporte a un técnico, quien deberá seguir el procedimiento indicado en la cláusula 3 . De no brindar la Unidad de Informática el servicio, se efectuará lo indicado en la cláusula 15 .
4.	Técnico Asignado	Utilizando el formulario DES-FOR-07 Boleta de Servicio, para una solicitud de apoyo en sitio; se presenta con el usuario que hizo la solicitud y evalúa la situación, luego, le indica al usuario cuánto tiempo ocupará en solucionar lo requerido. Para solucionar una falla común, el técnico se puede apoyar en el Manual DES-MAN-01 Manual de Procedimientos del Departamento de Soporte Técnico. Realiza pruebas en el equipo conjuntamente con el usuario, para verificar que se ha reparado la falla, si no se soluciona la falla, seguir el procedimiento indicado en la cláusula 8. Para reproducción de CD's ó DVD's, el usuario debe entregar al departamento de soporte el material original y los CDs ó DVDs en blanco para su reproducción, se debe llenar el formulario DES-FOR-09 Solicitud de reproducción de CD/DVD. El técnico debe indicar al usuario cuánto tiempo aproximadamente se tardará en realizar la reproducción. Al entregar el material reproducido se deben probar en presencia del usuario, tres reproducciones elegidas al azar, cuando se tengan más de tres copias, para asegurarse de que el material ha sido reproducido correctamente. Si la solicitud es de generación de Backup, se utiliza el formulario DES-FOR-08 Boleta de Back Up. El técnico debe verificar el contenido del Backup y asegurarse de que es material de trabajo (no se permite material sin relación con las actividades del Ministerio de Educación), luego de verificar el tamaño del Backup, el técnico debe indicar al usuario que cantidad de CDs y/o DVDs debe entregar el usuario para que pueda almacenarse la copia de respaldo, y cuánto tiempo aproximadamente tardará en crear el Backup a partir de que el usuario entregue los discos.
5.	Técnico Asignado	Se llena la parte de la boleta que utilizó según el servicio que ha prestado. Si el formulario utilizado es el DES-FOR-07 Boleta de Servicio, éste se imprime desde la aplicación Mesa de Ayuda, con el espacio necesario para que el técnico detalle la solución, y los pasos que realizó para atender el requerimiento solicitado. También puede hacer entrega de un dictamen técnico al usuario, en caso de que la falla reportada haya sido irreparable o no se cuenta con los repuestos necesarios para su reparación. El dictamen debe contener la

Instructivo: APOYO TÉCNICO

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		información del equipo, números de serie, modelo del equipo y el detalle de la falla.
6.	Técnico asignado / Usuario	El usuario debe verificar que la información escrita por el técnico es la correcta y responder a las preguntas de control de calidad que se incluyen en el formulario, para verificar que el técnico ha cumplido con el procedimiento de atención a usuarios. Luego, el usuario debe firmar el ó los formularios que el técnico le entregue, si los formularios lo indican, debe colocar el sello de su dependencia. Si el usuario lo desea, puede reproducir los formularios para tener una copia de los mismos; asimismo, el usuario puede colocar las observaciones que desee. Entre los formularios que el técnico le puede entregar, están los siguientes: • DES-FOR-07 Boleta de Servicio. • DES-FOR-08 Solicitud de Backup. • DES-FOR-09 Solicitud de Reproducción de CD y DVD • DES-FOR-10 Boleta de Entrega de Equipo de Cómputo. • DES-FOR-11 Boleta de Recepción de Equipo
7.	Técnico Asignado	El formulario de servicio firmado es entregado al técnico de soporte que atendió la solicitud de apoyo técnico con las firmas de aceptación del usuario.
8.	Técnico Asignado	Registra en la aplicación Mesa de Ayuda, la solución dada al requerimiento, la calificación dada al servicio por parte del usuario. Luego Almacena físicamente las boletas siguiendo el correlativo para una mejor localización posterior.
9.	Técnico Asignado	Cuando, por la naturaleza de la falla no se puede solucionar en sitio, es necesario trasladar el equipo a la Dirección de informática, debe utilizarse el formulario DES-FOR-11 Boleta de Recepción de Equipo para registrar el ingreso del equipo al departamento de soporte técnico. Se debe notificar al usuario que se realizará una revisión más detallada del equipo; se le informará cuanto tiempo tardará en solucionar la misma y se le entregará una copia del formulario DES-FOR-11 Boleta de Recepción de Equipo, debidamente rellena y firmada.
10.	Técnico Asignado	En el área de trabajo de la Dirección de Informática, el técnico debe revisar e inspeccionar el equipo y determinar cuál es la falla del mismo.
11.	Técnico Asignado	Después de determinar la falla del equipo, se debe verificar si es posible repararla, ya sea por medio de instalación de repuestos, reinstalación del sistema operativo ó de controladores de los distintos dispositivos. Luego se debe notificar al usuario cuál es el tiempo que tardará en solucionarse la falla. Si la reparación del equipo de cómputo requiere el cambio de un dispositivo, el técnico debe verificar si el equipo posee garantía. En el caso de que la falla sea cubierta por garantía, seguir el procedimiento indicado en la cláusula 14 ; de lo contrario, si hay repuestos en existencia o fondos para la adquisición de los mismos, seguir el procedimiento indicado en la cláusula 12 . Si no hay fondos para la adquisición de los repuestos o el equipo es irreparable seguir el procedimiento indicado en la cláusula 13 .
12.	Técnico Asignado	Si los repuestos a utilizar deben ser comprados, se debe notificar al usuario que la falla será solucionada, pero que los repuestos deben ser adquiridos y que el tiempo de duración para la adquisición de los mismos es variable por lo que no se puede establecer una fecha fija para la reparación.

Instructivo: APOYO TÉCNICO

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		Al contar con los repuestos, se debe llenar el formulario DES-FOR-10 Entrega de Equipo de Cómputo , luego colocar el o los repuestos en el equipo de cómputo y realizar las pruebas necesarias que aseguren el correcto funcionamiento del equipo que fue reparado.
13.	Técnico Asignado	Luego de haber reparado el equipo, el técnico procede a entregarlo e instalarlo en el lugar en dónde estaba originalmente, ó donde el usuario le indique en caso de que haya cambiado de ubicación; luego, el técnico debe completar el formato correspondiente según cláusula 4 .
14.	Técnico Asignado	Luego de haber determinado que el equipo de cómputo es irreparable o que no se cuentan con los fondos para su reparación, se debe realizar un dictamen con la información del problema y las recomendaciones, lo cual le servirá al usuario para adquirir los repuestos necesarios o para tramitar su baja a través de la unidad de inventarios; luego, seguir el procedimiento indicado en la cláusula 5 . Si el usuario posee el presupuesto para comprar los repuestos necesarios, se debe iniciar una nueva solicitud de apoyo técnico en cuanto tenga los repuestos disponibles para su instalación.
15.	Técnico Asignado	Luego de haber verificado que el equipo de cómputo cuenta con garantía, el técnico debe de comunicarse con el proveedor y solicitarle la reparación del equipo; asimismo, se debe solicitar al proveedor las fechas estimadas para la reparación y trasladarle al usuario esta información recalando que son fechas estimadas, cualquier retraso que tenga el proveedor en la reparación del equipo debe ser notificado al usuario. Deben de asegurarse de tomar nota de los números de serie e información del equipo que el proveedor se llevará para reparación o reposición por garantía. Cuando el proveedor entrega al técnico el equipo que ha sido reparado por garantía, el técnico debe verificar que el equipo funciona correctamente y realizar las pruebas que lo confirmen. Si el equipo fue reemplazado por uno nuevo, el técnico debe verificar los números de serie y entregarle la información al usuario para que haga las notificaciones correspondientes a la unidad de inventarios, si el equipo fue solamente reparado y no reemplazado, el técnico debe verificar que los números de serie concuerdan con los del equipo que se llevó el proveedor. La cantidad de accesorios y dispositivos que el proveedor está devolviendo también debe concordar con los que originalmente se le entregaron. En caso de que el equipo haya tenido una falla que no cubre la garantía (cuando no es defecto de fábrica), se debe recibir el equipo, verificar que está completo, y seguir el procedimiento indicado en la cláusula 10 . Luego de haber recibido el equipo que fue reparado por garantía; el técnico debe de prepararlo, instalando el software que utiliza el usuario, configurarlo para acceso a la red y creación o verificación del perfil del usuario, también debe configurar los servicios de correo electrónico e Internet en caso de que el usuario cuente con este permiso, luego, seguir el procedimiento indicado en la cláusula 12 .
16.	Técnico Asignado	Cuando el requerimiento no es de apoyo técnico, se le indica al usuario que la solicitud realizada no procede, se da por cancelado y finalizado el proceso de apoyo técnico.
17.	Técnico Asignado	La aplicación de Mesa de Ayuda envía al usuario un correo indicando que su caso se da por terminado satisfactoriamente. Aquí finaliza el servicio de apoyo técnico

Instructivo: APOYO TÉCNICO

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		Ver características de los productos / servicios en DES-ESP-04 "Software y Hardware en buen estado"

OTRAS DEPENDENCIAS:

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1.		El Apoyo Técnico que se brinda en otras dependencias se describe a continuación:
2.	Usuarios / Ejecutor de soporte Técnico	Todas las dependencias administrativas del Ministerio de Educación, que cuentan con una unidad de informática creada y legalizada, le solicitan a la unidad de informática local, cualquier requerimiento de apoyo técnico (reparación de equipo de cómputo, creación y/o configuración de correo electrónico, generación de Backup, copias de CD/DVD). Lo anterior, sigue lo establecido en el nuevo modelo de gestión, donde la descentralización de procesos es uno de los principales temas. Si la dependencia administrativa que necesita el servicio, no cuenta con una unidad de informática, debe realizar la solicitud al departamento de soporte técnico de la dirección de informática. La solicitud debe realizarse de forma verbal, por teléfono a los números 23602540, 23600911 extensiones 1308 y 1304 o a través de la dirección electrónica soporte@mineduc.gob.gt. La persona que recibe la solicitud, debe indicarle al usuario cuándo será atendida su solicitud. En caso de que la solicitud no haya sido realizada directamente al departamento de soporte técnico, el técnico debe indicarlo en las observaciones de la boleta de apoyo que utilizará. Si la solicitud es de reproducción de CD's ó DVD's, se debe hacer personalmente, y entregar el material para el servicio, al menos con 48 horas de anticipación.
3.	Técnico Asignado	Las actividades que se realizan en otras dependencias son las mismas que se llevan a cabo en planta central, con la diferencia que en estas dependencias no se utiliza la Mesa de Ayuda, por lo que el formulario de Boleta de Servicio, DES-FOR-07 se debe llenar por el técnico, con los datos del usuario, la descripción y detalle de la solución, de manera clara y detallar todos los pasos que realizó para atender el requerimiento solicitado, luego entregarla al usuario, para que él la firme y llene el área de control de calidad.
4.	Técnico Asignado	Cuando el técnico recibe de vuelta el formulario Boleta de Servicio, DES-FOR-07 ya firmado por el usuario, éste lo almacena siguiendo el correlativo para una mejor localización posterior, finalizando aquí las actividades de soporte técnico.
5.	Técnico Asignado	Para solucionar una falla común, los técnicos de planta central pueden apoyarse en el DES-MAN-01 Manual de procedimientos de Soporte Técnico; mientras que el técnico de las Direcciones Departamentales se puede apoyar en la Guía DES-GUI-03 Guía de apoyo para soporte técnico.

Instructivo: APOYO TÉCNICO

CREACIÓN DE USUARIOS:

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1.	Usuarios	El usuario debe llenar el formulario DES-FOR-06 Acceso a la Red, con su nombre completo, indicar la dependencia en que se encuentra y firmar en el área que le corresponde. El formulario está en el enlace de DES-PRO-01 Desarrollo y Soporte Tecnológico, (Instructivo de Apoyo Técnico, DES-INS-03) de la sección de anexos en la dirección electrónica http://172.16.0.13/iso9000 .
2.	Usuarios	Luego de llenar y firmar el formulario, el usuario debe solicitar el visto bueno del director de su dependencia. Quien debe indicar, colocando una "X" en la casilla correspondiente, si el usuario además de correo electrónico tendrá permiso de acceder a Internet, luego firmar el formulario.
3.	Usuarios /DINFO / UDI	Cuando el usuario tiene los formularios llenos y con la firma de visto bueno del director de la dependencia, debe entregarlo a la Dirección de informática. En el caso de las dependencias administrativas que cuentan con una unidad de informática creada y legalizada, el personal técnico local, es el encargado de recibir las solicitudes de creación de usuario de red y trasladarlas al departamento de soporte técnico de la Dirección de informática de la planta central. Los formularios pueden ser enviados vía correo electrónico, a la dirección creacionusuario@mineduc.gob.gt ; por fax, al número 23600911 ext. 1311; o, entregarse personalmente a la oficina de la Dirección de informática de la planta central.
4.	Administrador de Red	Se debe revisar que el formulario de solicitud DES-FOR-06 tenga la información completa del usuario, información de la dependencia, y que esté firmado y sellado por el director de la dependencia de donde se solicita la creación del usuario. Si el formulario no cumple con las condiciones anteriores, se rechaza y se le indica al solicitante que debe llenar un nuevo formulario y colocar los campos necesarios. Si el formulario está correctamente lleno, el administrador de red crea el usuario de red y contraseña, el usuario de red y contraseña, servirán para acceder a los servicios de correo electrónico y si es autorizado, el servicio de Internet. En el caso de los usuarios de la planta central del Ministerio de Educación, este usuario y contraseña también les sirve para ingresar al dominio de red.
5.	Administrador de Red	Luego de haber creado el usuario y contraseña de la solicitud recibida, el administrador de red, debe completar el formulario, en el área exclusiva para este fin, indicando cuál es el usuario de red creado y la contraseña del mismo.
6.	Administrador de Red	Debe darle la información del usuario y contraseña al técnico de soporte que esté disponible, quien debe presentarse al área de trabajo del usuario que hizo la solicitud. En el caso de las dependencias administrativas que cuentan con una unidad de informática creada y legalizada, el administrador de red de la planta central del Ministerio de Educación, envía la información al personal técnico de la dependencia que solicitó la creación del usuario, quienes se encargarán de la configuración de los servicios autorizados en el equipo de cómputo que utilizará el nuevo usuario.
7.	Técnico asignado	Luego de haber configurado el usuario y la cuenta de correo, el técnico debe probar que los servicios habilitados funcionen correctamente. Esta comprobación la debe realizar, si es posible, en presencia del usuario.

Instructivo: APOYO TÉCNICO

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
8	Técnico Asignado	Luego de haber configurado los servicios y haber realizado pruebas, el técnico debe indicarle al usuario, cuál es su usuario de red y la contraseña asignada; asimismo, debe esperar a que el usuario verifique el funcionamiento de los nuevos servicios que le fueron habilitados. En el caso de los usuarios de la planta central del Ministerio de Educación, se le indica al usuario cuál es el formato que la contraseña debe cumplir y que en el próximo inicio de sesión le será solicitado por el sistema, un cambio de contraseña. Ver características de los productos / servicios en DES-ESP-05 "Creación de usuarios"
9.	Técnico Asignado	Luego de haber finalizado la configuración del nuevo usuario, el técnico debe almacenar la boleta en la carpeta que se tiene para tal fin.

B. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- DES-FOR-06 Acceso a la red
- DES-FOR-07 Boleta de Servicio
- DES-FOR-08 Boleta de Back up
- DES-FOR-09 Solicitud de reproducción de CD/DVD
- DES-FOR-10 Boleta para entrega de equipo de cómputo
- DES-FOR-11 Boleta de Recepción de Equipo
- DES-GUI-03 Guía de apoyo para soporte técnico
- DES-MAN-01 Manual de procedimientos de soporte técnico
- DES-ESP-04 Software y hardware en buen estado
- DES-ESP-05 Creación de usuarios

C. PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1.	Técnico Asignado	Cuando se encuentran errores de funcionamiento en un software o hardware, después de haberse realizado un soporte, puede detectarse un producto o servicio no conforme, esto puede ocurrir posterior a la entrega o mientras se hace uso del mismo. Se deben identificar las no conformidades por las cuales el producto o servicio no cumple con los requisitos establecidos por el cliente o por el SGC.
2.	Técnico Asignado	Se registra la naturaleza de las no conformidades en el formulario MEJ-FOR-03.
3.	Técnico Asignado	Se toman acciones para tratar el producto no conforme incluyendo las concesiones y se registran en el formulario MEJ-FOR-03.
4.	Técnico Asignado	Cuando se corrige un producto o servicio no conforme, éste debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos y se registra en el formulario MEJ-FOR-03.