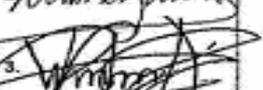
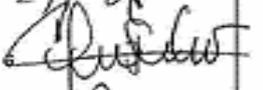
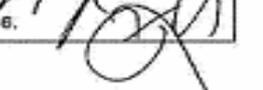


Apoyo Técnico

**APOYO TÉCNICO
INT-024-004**

	NOMBRE	PUESTO	FIRMA
ELABORADO	1. Ing. Julio César Escobar	1. Jefe de Soporte Técnico	1. 
REVISADO	1. Ing. José Luis Sánchez	1. Sub-Director de Unidad de Informática	1. 
	2. Inga. Martha Paz	2. Coordinadora de Unidad de Gestión de Calidad y Auditora de Procesos	2. 
	3. Wilson Villanueva	3. Unidad departamental de informática de Quetzaltenango	3. 
	4. Mario Arroyo	4. Unidad departamental de informática de Baja Verapaz	4. 
	5. Herbert Castillo	5. Unidad departamental de informática de Guatemala	5. 
	6. Josué Chiapas	6. Unidad de Informática DIGEF	6. 
	7. Carlos Peruch Cotj	7. Unidad de Informática DIGEEX	7. 
	8. Ing. Danilo Molina	8. Programa Nacional de Autogestión y Desarrollo Educativo	8. 
	9. Miguel Diemecke	9. Dirección de Calidad y Desarrollo Educativo	9. 
APROBADO	1. Ing. Bayron López	1. Director Unidad de Informática	1. 
	2. Licda. Aura Medrano	2. DDE de Guatemala	2. 
	3. Lic. Luis Fernando Caballeros	3. DDE de Baja Verapaz	3. 
	4. Lic. Adán Pérez y Perez	4. DDE de Quetzaltenango	4. 
	5. Lic. René Linares	5. Programa Nacional de Autogestión y Desarrollo Educativo	5. 

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	INT-024-004
	Versión	03
Apoyo Técnico	Fecha de Emisión	1-12-2006
	Página	2 de 16

TABLA DE CONTENIDO

- A. Modificaciones sin cambio de versión
- B. Introducción
- C. Alcance
- D. Definiciones
- E. Referencias
- F. Narrativa
- G. Instructivos
- H. Anexos

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	INT-024-004
	Versión	03
Apoyo Técnico	Fecha de Emisión	1-12-2006
	Página	3 de 16

A. MODIFICACIONES SIN CAMBIO DE VERSIÓN

FECHA	CLAUSULA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACIÓN
07/11/2008		Cambio de formato según ESP-001-001
07/11/2008	TODO EL DOCUMENTO	Cambio de nombre de la Dirección: DIUD cambio a DINFO
07/11/2008		Se eliminó la sección de diagramas
07/11/2008	Cláusula F. Narrativa	Se referencia las especificaciones del producto/servicio
07/11/2008	Cláusula H. Anexos	Se referencia las especificaciones del producto/servicio en los anexos.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	INT-024-004
	Versión	03
Apoyo Técnico	Fecha de Emisión	1-12-2006
	Página	4 de 16

B. INTRODUCCIÓN

Este instructivo describe paso a paso el proceso de apoyo técnico, el cual es utilizado por todas las unidades administrativas del Ministerio de Educación. Este proceso fortalece el nuevo modelo de gestión educativa, fomentando la descentralización en el apoyo técnico que se presta a las dependencias del Mineduc. El presente documento es una guía de referencia para que los usuarios que utilizan el servicio conozcan el funcionamiento y las actividades que se realizan en el mismo.

C. ALCANCE

Dirección de Informática (DINFO)
Dirección General de Educación Física (DIGEF)
Dirección de Recursos Humanos (DIREH)
Dirección Departamental de Baja Verapaz
Dirección Departamental de Quetzaltenango
Dirección Departamental de Retalhuleu
Dirección Departamental de El Progreso
Dirección Departamental de Sacatepequez

D. DEFINICIONES

1. **Acceso Directo:** Es un icono que permite abrir con facilidad un determinado programa o archivo.
2. **Apoyo Técnico:** Servicio técnico de atención al cliente para el mantenimiento y correcto funcionamiento de la infraestructura de red, computadoras, telecomunicaciones y administración de usuarios para ingreso a la red, Internet y correo electrónico.
3. **Archivo Adjunto:** Archivo que acompaña un mensaje de e-mail. Es apropiado para el envío de imágenes, sonidos, programas y otros archivos grandes.
4. **Correo Electrónico:** El correo electrónico o e-mail (electronic mail) es similar al correo postal, con la diferencia que en vez de ser repartido a domicilio por un servicio postal, se envía a través de una red de ordenadores, lo cual lo hace más ágil.
5. **Backup:** Acción de copiar archivos o datos de forma que estén disponibles en caso de que un fallo produzca la pérdida de los originales. Esta sencilla acción evita numerosos, y a veces irremediables, problemas si se realiza de forma habitual y periódica.
6. **Base de Datos:** Conjunto de datos que pertenecen al mismo contexto almacenados sistemáticamente para su uso posterior. En este sentido, una biblioteca puede considerarse una base de datos compuesta en su mayoría por documentos y textos impresos en papel e indexados para su consulta. En informática existen los sistemas

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	INT-024-004
	Versión	03
Apoyo Técnico	Fecha de Emisión	1-12-2006
	Página	5 de 16

gestores de bases de datos (SGBD), que permiten almacenar y posteriormente acceder a los datos de forma rápida y estructurada. Las propiedades de los sistemas gestores de bases de datos se estudian en informática. Las aplicaciones más usuales son para la gestión de empresas e instituciones públicas. También son ampliamente utilizadas en entornos científicos con el objeto de almacenar la información experimental.

7. **Contraseña:** Conjunto de caracteres alfanuméricos que le permite a un usuario el acceso a un determinado recurso o la utilización de un servicio dado. Se destaca que la contraseña no es visible en la pantalla al momento de ser tecleada con el propósito de que sólo pueda ser conocida por el usuario.
8. **CPU (Central Processing Unit. Unidad central de procesamiento):** Es el procesador que contiene los circuitos lógicos que realizan las instrucciones del computador. Es un Chip que contiene millones de transistores encargados de realizar las operaciones que encomendamos al computador. No obstante, por sí solo no sirve para nada, porque debe estar conectada a la placa madre.
9. **Dominio de Red:** Grupo de computadores cuyo inicio de sesión a través de la red se autentifica por medio de un servidor. En esencia, un dominio de red le quita la función de autenticación a las estaciones de trabajo individuales y las centraliza en el servidor.
10. **DVD (Digital Versatile Disc, Disco Versátil Digital):** Disco que posee gran capacidad de almacenamiento y en estos discos es en donde se almacenan las películas con formato digital para audio y video de gran calidad.
11. **DINFO:** Dirección de Informática
12. **Icono:** Imagen en una página de Internet, con un enlace a una acción específica o a otra página de Internet.
13. **Intranet:** Red interna de computadoras del Ministerio de Educación.
14. **Memoria:** La memoria es el lugar en el que el computador almacena los datos e instrucciones. Podemos considerar la memoria como un conjunto de registros o palabras, cada uno de ellos identificado por un número, llamado dirección. Cada registro está compuesto por un número determinado de bits (8, 16 ó 32). Al conjunto de 8 bits se le denomina byte.
15. **Requerimiento:** Solicitud de materiales, bienes o servicios.
16. **UDI:** Unidad de Informática.
17. **Usuario:** Todo el personal que trabaja en una dependencia administrativa del Ministerio de Educación y que utiliza equipo de cómputo para realizar las actividades que tiene asignadas.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	INT-024-004
	Versión	03
Apoyo Técnico	Fecha de Emisión	1-12-2006
	Página	6 de 16

E. REFERENCIAS

1. Del Procedimiento PRO-024 Desarrollo y Soporte Tecnológico.
2. Manual de Procedimientos del Departamento de Soporte Técnico (documento Interno).
3. Instructivo de uso para usuario del Sistema Mesa de Ayuda, sección Apoyo Informático (Documento interno publicado en Intranet con dirección: http://172.16.0.13/reservas/INSTRUCTIVO_MESA_DE_AYUDA.pdf).

F. NARRATIVA

Los servicios de apoyo técnico que se brindan son:

- apoyo en sitio para solución de fallas de equipo,
- problemas en servicios de red (Internet, correo electrónico, etc.),
- reproducción de CD's ó DVD's, creación de Backup.

F.1 APOYO TÉCNICO:

F.1.1 PLANTA CENTRAL

1. **Solicitar Apoyo Técnico:**

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**. Para utilizar esta aplicación vea la Referencia 3 del presente documento.

Si la solicitud es de reproducción de CD's ó DVD's, está debe requerirse personalmente, y entregar el material para el servicio con un mínimo de 48 horas de anticipación.

2. **Análisis de la solicitud de apoyo:**

El departamento de soporte técnico, 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**.

3. **Dar servicio de apoyo técnico:**

El técnico asignado, utiliza el formulario FOR-024-002 (Boleta de Servicio), para una solicitud de apoyo en sitio; se presenta con el usuario quien 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 documento interno **Manual de Procedimientos del Departamento de Soporte Técnico**. El técnico realiza pruebas en el

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	INT-024-004
	Versión	03
Apoyo Técnico	Fecha de Emisión	1-12-2006
	Página	7 de 16

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 FOR-024-006 de reproducción de CD y DVD. El técnico debe indicar al usuario cuánto tiempo aproximadamente se tardará en realizar la reproducción. Al entregar el material reproducido el técnico debe 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 FOR-024-003. 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.

4. Llenado de boleta, según el apoyo técnico solicitado:

El técnico llena la parte de la boleta que utilizó según el servicio que ha prestado. Si el formulario utilizado es el FOR-024-002 (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.

El técnico 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 información del equipo, números de serie, modelo del equipo y el detalle de la falla.

5. Firma de la boleta de soporte según apoyo técnico solicitado:

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:

- FOR-024-002 Boleta de Servicio.
- FOR-024-003 Solicitud de Backup.
- FOR-024-005 Boleta de Entrega de Equipo de Cómputo.
- FOR-024-006 Reproducción de CD y DVD.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	INT-024-004
	Versión	03
Apoyo Técnico	Fecha de Emisión	1-12-2006
	Página	8 de 16

6. Entrega al técnico de soporte la boleta según el servicio solicitado:

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.

7. Recepción y Registro de boleta:

El técnico almacena físicamente la boleta siguiendo el correlativo para una mejor localización posterior, y registra en la aplicación Mesa de Ayuda que el problema se resolvió

8. Traslado de equipo para área de Soporte Técnico:

Cuando, por la naturaleza de la falla no se puede solucionar en sitio, es necesario trasladar el equipo a la unidad de informática, el técnico debe notificarle al usuario que realizará una revisión más detallada del equipo y le informará cuanto tiempo tardará en solucionar la misma.

9. Realizar la inspección del equipo:

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.

10. Verificar si es posible reparar el equipo:

Después de determinar la falla del equipo, el técnico 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 el técnico 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 11**. Si no hay fondos para la adquisición de los repuestos o el equipo es irreparable seguir el procedimiento indicado en la **cláusula 13**.

11. Reparar máquina con repuestos correspondientes:

Si los repuestos a utilizar deben ser comprados, el técnico debe notificarle 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.

Al contar con los repuestos, el técnico debe llenar el formulario FOR-024-005 Entrega de Equipo, 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.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	INT-024-004
	Versión	03
Apoyo Técnico	Fecha de Emisión	1-12-2006
	Página	9 de 16

12. Entrega e instalación del equipo de cómputo:

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**.

13. Realizar dictamen del equipo dañado para entregar a usuario:

Luego de haber determinado que el equipo de cómputo es irreparable o que no se cuentan con los fondos para su reparación, el técnico 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 4**. 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.

14. Solicitar el cambio o reparación por garantía:

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, el técnico debe solicitar al proveedor las fechas estimadas para la reparación y trasladarle al usuario esta información recalcando que son fechas estimadas, cualquier retraso que tenga el proveedor en la reparación del equipo debe ser notificado al usuario. El técnico debe 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**.

15. Se notifica al usuario que su solicitud no procede:

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**.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	INT-024-004
	Versión	03
Apoyo Técnico	Fecha de Emisión	1-12-2006
	Página	10 de 16

16. Usuario recibe correo electrónico confirmando la finalización de su caso

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**

Ver características de los productos / servicios en ESP-024-004 “Servicio de soporte técnico de software y hardware”

F.1.2 DEMÁS DEPENDENCIAS

1. Solicitar Apoyo 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.

2. Análisis de la solicitud de apoyo:

Cuando se recibe la solicitud en la unidad de informática, el técnico verifica si el requerimiento es para apoyo técnico, puesto que en algunos casos no es la unidad de informática quién brinda el servicio que se requiere; si la solicitud es para apoyo técnico, seguir el procedimiento indicado en la **cláusula 3**; de lo contrario, seguir el procedimiento indicado en la **cláusula 15**.

3. Dar servicio de apoyo técnico:

El técnico asignado, utiliza el formulario FOR-024-002 (Boleta de Servicio), para una solicitud de apoyo en sitio; se presenta con el usuario quien 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 documento interno **Manual de Procedimientos del Departamento de Soporte Técnico**. El técnico realiza pruebas en el

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	INT-024-004
	Versión	03
Apoyo Técnico	Fecha de Emisión	1-12-2006
	Página	11 de 16

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 FOR-024-006 de reproducción de CD y DVD. El técnico debe indicar al usuario cuánto tiempo aproximadamente se tardará en realizar la reproducción. Al entregar el material reproducido el técnico debe 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 FOR-024-003. 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.

4. Llenado de boleta, según el apoyo técnico solicitado:

El técnico llena la parte de la boleta que utilizó según el servicio que ha prestado. Si el formulario utilizado es el FOR-024-002 Boleta de Servicio, debe llenar los datos del usuario, la descripción y detalle de la solución, indicar de manera clara y detallada los pasos que realizó para atender el requerimiento solicitado, luego entregarla al usuario.

El técnico también le 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 información del equipo, números de serie, modelo del equipo y el detalle de la falla.

5. Firma de la boleta de soporte según apoyo técnico solicitado:

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:

- FOR-024-002 Boleta de Servicio.
- FOR-024-003 Solicitud de Backup.
- FOR-024-005 Boleta de Entrega de Equipo de Cómputo.
- FOR-024-006 Reproducción de CD y DVD.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	INT-024-004
	Versión	03
Apoyo Técnico	Fecha de Emisión	1-12-2006
	Página	12 de 16

6. Entrega al técnico de soporte la boleta según el servicio solicitado:

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.

7. Recepción de boleta:

El técnico recibe el formulario y lo almacena siguiendo el correlativo para una mejor localización posterior. **Aquí finaliza el servicio de apoyo técnico**

8. Traslado de equipo para área de Soporte Técnico:

Cuando, por la naturaleza de la falla no se puede solucionar en sitio, es necesario trasladar el equipo a la unidad de informática, el técnico debe notificarle al usuario que realizará una revisión más detallada del equipo y le informará cuanto tiempo tardará en solucionar la misma.

9. Realizar la inspección del equipo:

En el área de trabajo de la Unidad de Informática, el técnico debe revisar e inspeccionar el equipo y determinar cuál es la falla del mismo.

10. Verificar si es posible reparar el equipo:

Después de determinar la falla del equipo, el técnico 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 el técnico 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 11**. Si no hay fondos para la adquisición de los repuestos o el equipo es irreparable seguir el procedimiento indicado en la **cláusula 13**.

11. Reparar máquina con repuestos correspondientes:

Si los repuestos a utilizar deben ser comprados, el técnico debe notificarle 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.

Al contar con los repuestos, el técnico debe llenar el formulario FOR-024-005 Entrega de Equipo, 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.

12. Entrega e instalación del equipo de cómputo:

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**.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	INT-024-004
	Versión	03
Apoyo Técnico	Fecha de Emisión	1-12-2006
	Página	13 de 16

13. Realizar dictamen del equipo dañado para entregar a usuario:

Luego de haber determinado que el equipo de cómputo es irreparable o que no se cuentan con los fondos para su reparación, el técnico 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 4**. 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.

14. Solicitar el cambio o reparación por garantía:

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, el técnico debe solicitar al proveedor las fechas estimadas para la reparación y trasladarle al usuario esta información recalcando que son fechas estimadas, cualquier retraso que tenga el proveedor en la reparación del equipo debe ser notificado al usuario. El técnico debe 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**.

15. Se notifica al usuario que su solicitud no procede:

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**.

Ver características de los productos / servicios en ESP-024-004 "Servicio de soporte técnico de software y hardware"

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	INT-024-004
	Versión	03
Apoyo Técnico	Fecha de Emisión	1-12-2006
	Página	14 de 16

F.2 CREACIÓN DE USUARIO EN RED:

1. Llenar la solicitud de creación de usuario de red FOR-024-001.

El usuario debe llenar el formulario FOR-024-001 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 PRO-024 (Desarrollo y Soporte Tecnológico), de la sección de anexos en la dirección electrónica <http://172.16.0.13/iso9000>.

2. Entregar la solicitud de creación de usuario de red al director de su dependencia.

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. Entregar la solicitud de creación de usuario de red a la unidad de informática que le da el servicio de apoyo técnico.

Cuando el usuario tiene los formularios llenos y con la firma de visto bueno del director de la dependencia, debe entregarlo a la unidad de informática que le da el servicio de apoyo técnico.

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 unidad 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 unidad de informática de la planta central.

4. Creación de usuario, contraseña de red y habilitación de permisos autorizados.

El administrador de red, debe revisar que el formulario de solicitud FOR-024-001 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 llenado correctamente, 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.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	INT-024-004
	Versión	03
Apoyo Técnico	Fecha de Emisión	1-12-2006
	Página	15 de 16

5. Completar la información del formulario FOR-024-001, exclusiva para Soporte Técnico de la Planta Central.

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. Configuración del equipo para acceso al correo y servicios de red autorizados.

El administrador de red, debe de 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. Verificación del correcto funcionamiento de los servicios activados.

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.

8. Recibe información de su cuenta y los servicios que fueron autorizados.

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 ESP-024-005 "Creación de usuarios"

9. Almacenar el registro de solicitud FOR-024-001.

Luego de haber finalizado la configuración del nuevo usuario, el técnico debe almacenar la boleta en la carpeta que se tiene para tal fin.

El detalle de las actividades de apoyo técnico que debe realizar el técnico de soporte para la solución de fallas, se encuentran descritas dentro de la **Guía de atención de fallas del departamento de soporte técnico** (documento interno), entre ellas están las siguientes:

- **Problemas con Internet.**
- **Problemas con el correo electrónico.**
- **Actualización a Windows 2000 Profesional.**

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	INT-024-004
	Versión	03
Apoyo Técnico	Fecha de Emisión	1-12-2006
	Página	16 de 16

G. INSTRUCTIVOS:

No aplica

H. ANEXOS:

- ESP-024-004 Servicio de soporte técnico de software y hardware
- ESP-024-005 Creación de usuarios
- FOR-024-001 Acceso a la Red.
- FOR-024-002 Boleta de Servicio.
- FOR-024-003 Boleta de Backup.
- FOR-024-004 Lista de chequeo para control de servidores y enlace (Dependencias del Ministerio de Educación).
- FOR-024-005 Boleta de Entrega de Equipo de Cómputo.
- FOR-024-006 Solicitud de Reproducción de CD/DVD.
- FOR-024-007 Boleta para control de servidores (Planta Central).
- GUI-024-001 Guía de Apoyo Técnico a las Dependencias del Ministerio de Educación.