
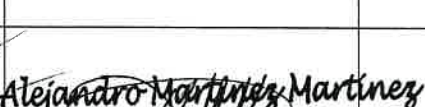


	COMISIÓN PRESIDENCIAL COORDINADORA DE LA POLITICA DEL EJECUTIVO EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	Código: GST-PR-01 Versión: 01 Fecha: Enero/2019
	PROCEDIMIENTO SOPORTE TÉCNICO	Hoja: 1 de 13

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
GESTIÓN DE SOPORTE TÉCNICO GST-PR-01

	Elaborado	Revisado	Aprobado
Nombre:	<i>David Rodríguez</i>	<i>Alejandro Martínez</i>	
Fecha:	Mayo 2019	Mayo 2019	Mayo 2019
Firma:	 Carlos David Rodríguez Merizabal Asesor del Departamento de Informática COMISIÓN PRESIDENCIAL DE DERECHOS HUMANOS -COPREDEH-	 Alejandro Martínez Martínez Jefe del Departamento de Informática COMISIÓN PRESIDENCIAL DE DERECHOS HUMANOS -COPREDEH-	 Lic. Felipe Sánchez González DIRECTOR EJECUTIVO



Rige a partir de: 04 de junio de 2019

	COMISIÓN PRESIDENCIAL COORDINADORA DE LA POLITICA DEL EJECUTIVO EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	Código: GST-PR-01 Versión: 01 Fecha: Enero/2019
	PROCEDIMIENTO SOPORTE TÉCNICO	Hoja: 2 de 13

1. PROPÓSITO


Describir y establecer detalladamente las actividades del servicio de soporte técnico y actividades de reparación de equipos por garantía del proveedor; de la Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos –COPREDEH– y del proceso de Soporte Técnico de Departamento de Informática, con el fin de proporcionar asistencia de hardware y software, mantener en óptimas condiciones el equipo de cómputo, solucionando los problemas requeridos por los usuarios.

2. ALCANCE

El proceso da inicio con el ingreso y recepción de las solicitudes por parte de los usuarios, seguidamente se debe realizar un análisis del problema, darle solución directa e inmediata o bien se asigna a un técnico quien evalúa nuevamente, hace la recomendación de la solución, la cual se debe hacer de acuerdo a las políticas del Departamento de Informática, luego resuelve, realiza las pruebas correspondientes y cierra el proceso de acuerdo a lo determinado, con la programación de mantenimiento preventivo, concluye con la verificación de satisfacción del usuario.


3. USUARIO Y RESPONSABLE

- Jefe del Departamento de Informática
- Técnicos
- Usuarios
- Proveedores


	COMISIÓN PRESIDENCIAL COORDINADORA DE LA POLITICA DEL EJECUTIVO EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	Código: GST-PR-01 Versión: 01 Fecha: Enero/2019
	PROCEDIMIENTO SOPORTE TÉCNICO	Hoja: 3 de 13

4. VOCABULARIO

- **COPREDEH:** Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos
- **Dominio (ACTIVE DIRECTORY):** Sistema de red, que permite la administración de hardware, software, firmware, políticas e identificación de usuarios asociada a un grupo de dispositivos.
- **Estación de trabajo:** Es una computadora que se encuentra conectada físicamente a la red por medio de algún tipo de cable o de manera inalámbrica. Muchas de las veces esta computadora ejecuta su propio sistema operativo y ya dentro, se añade al ambiente de la red.
- **Garantía:** Compromiso del fabricante de un producto de hardware, software o servicio, mediante documento escrito, de reparar las fallas o reemplazar partes o bien la totalidad del producto durante un periodo determinado.
- **Hardware:** Se refiere a todas las partes tangibles de un sistema informático; sus componentes son: eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos.
- **Asistente Técnico:** Recurso humano delegado para realizar el servicio y/o gestión de soporte técnico de acuerdo a la demanda requerida en la COPREDEH.
- **Mantenimiento Preventivo equipos:** Consiste en la revisión periódica de ciertos aspectos, tanto de hardware como de software en un PC. Optimizar el tiempo de vida útil. Estos influyen en el desempeño fiable del sistema, en la integridad de los datos almacenados y en el intercambio de información correcta, a la máxima velocidad posible dentro de la configuración optima del sistema.
- **Mantenimiento Preventivo servidores:** Consiste en la revisión periódica de ciertos aspectos, tanto de hardware como de software en un Servidor. Estos influyen en el desempeño fiable del sistema, en la integridad de los datos almacenados y en el intercambio de información correcta, a la máxima velocidad posible dentro de la configuración optima del sistema.
- **Proveedor:** Se aplica a la persona o empresa que se dedica a proveer o abastecer de productos y/o servicios a COPREDEH.
- **Red:** Sistema de comunicación que se da entre distintos dispositivos para poder realizar una comunicación eficiente, rápida y precisa, para la transmisión de datos de un ordenador a otro, realizando un intercambio de información y compartiendo también recursos disponibles en el dispositivo.

	COMISIÓN PRESIDENCIAL COORDINADORA DE LA POLITICA DEL EJECUTIVO EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	Código: GST-PR-01 Versión: 01 Fecha: Enero/2019
	PROCEDIMIENTO SOPORTE TÉCNICO	Hoja: 4 de 13


- **Software:** Es el equipamiento lógico e intangible de un ordenador. El concepto de software abarca a todas las aplicaciones informáticas, como los procesadores de textos, planillas de cálculo, editores de imágenes, entre otros.
- **Soporte técnico:** Área responsable dentro del Departamento de informática para brindar el servicio de asistencia y diagnóstico, mantenimiento y reparación de equipo de cómputo.
- **Usuario:** Trabajador de COPREDEH o personal autorizado que solicita apoyo técnico para resolver un problema de un dispositivo electrónico o hace uso de los servicios brindados por el Departamento de Informática.

	COMISIÓN PRESIDENCIAL COORDINADORA DE LA POLÍTICA DEL EJECUTIVO EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	Código: GST-PR-01 Versión: 01 Fecha: Enero/2019
	PROCEDIMIENTO SOPORTE TÉCNICO	Hoja: 5 de 13


5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1 PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO


Nombre y Secuencia de actividades	Descripción de actividad	Responsable
1. Solicitud de Soporte Técnico	1.1 El usuario solicita el servicio de soporte técnico, llenando la Solicitud de Servicio ST-FO-01 en los espacios: fecha, solicitante, dirección y descripción del problema (Se exceptúa el Despacho) 1.2 Traslada al Departamento de Informática NOTA: Si la solicitud se realiza vía telefónica, correo electrónico o personal, el Técnico llenará la solicitud de servicio.	Usuario
2. Asignación de Técnico	2.1 Ingresa la solicitud, y el técnico registra en la Base de datos de Soporte Técnico ST-FO-02: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del solicitante • Dirección • Descripción del servicio • Fecha • Prioridad del servicio • Hora de recibido la solicitud • Hora de atendida la solicitud 2.2 Anota prioridad del servicio	Jefe de Informática/Técnico
3. Solución de problema en sitio	3.1 El técnico visita al usuario en sitio, analiza y evalúa el problema, entrevista al usuario para determinar las posibles causas y si el requerimiento puede ser solucionado en el momento. 3.2 Procede a solucionar el problema de Hardware, Software, red, dominio, o sistema operativo. 3.3 Anota la solución del problema en la Solicitud de Servicio 3.4 Devuelve el equipo al usuario explicando el problema que se solucionó 3.5 Ir a paso 10	Técnico
4. Soporte vía remota	NOTA: Soporte remoto por medio del software de administración remota de equipo 4.1 El usuario solicita vía telefónica el soporte 4.2 El técnico que atiende, por medio del software	

	COMISIÓN PRESIDENCIAL COORDINADORA DE LA POLITICA DEL EJECUTIVO EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	Código: GST-PR-01 Versión: 01 Fecha: Enero/2019
	PROCEDIMIENTO SOPORTE TÉCNICO	Hoja: 6 de 13


	<p>de administración remota de equipo solicita al usuario que ejecute y que autorice el acceso</p> <p>4.3 Se mantiene la llamada telefónica para mantener comunicación con el usuario durante el proceso</p> <p>4.4 El técnico procede a solucionar el problema de Hardware, Software o sistema operativo</p> <p>4.5 Luego de solucionado el problema se realizan pruebas y se le explica al usuario el problema que solucionó</p> <p>NOTA: Cuando el servicio vía remota, sea para una Sede Regional, se solicitará que envíen un correo para la Satisfacción del Servicio recibido.</p>	
<p>5. Diagnóstico Técnico en el Departamento de Informática</p>	<p>5.1 Cuando es un problema que no se puede solucionar en el sitio, le comunica al usuario que será necesario un análisis más profundo.</p> <p>5.2 El técnico deberá llenar Ficha técnica de ingreso/egreso de equipo ST-FO-04</p> <p>5.3 Cuando es autorizado el retiro del equipo por parte del usuario, se traslada a Informática.</p> <p>5.4 Analiza y procede a solucionar el problema de Hardware, Software o sistema operativo.</p> <p>5.5 Anota la solución del problema en la Solicitud de Servicio</p> <p>5.6 Devuelve el equipo al usuario explicando el problema que se solucionó y se llena Ficha técnica de ingreso/egreso de equipo ST-FO-04</p> <p>5.7 Ir a paso 10</p>	<p>Técnico</p>
<p>6. Verificación de garantía de equipo</p>	<p>6.1 Revisa el equipo y se verifica el problema que existe.</p> <p>6.2 Se procede a verificar si el equipo de cómputo cuenta con algún tipo de garantía, ingresando al portal WEB del fabricante (cuando aplica) o se consulta a Unidad de Inventario (cuando aplica)</p> <p>a) Equipo con garantía. Ir a paso 7</p> <p>b) Equipo sin garantía. Ir a paso 11</p>	<p>Jefe de Informática</p> <p>Unidad de Inventario</p>
<p>7. Solución de problema con</p>	<p>Si la garantía está vigente:</p> <p>7.1 Establece comunicación con el proveedor o</p>	<p>Personal de Soporte Técnico</p>

	COMISIÓN PRESIDENCIAL COORDINADORA DE LA POLÍTICA DEL EJECUTIVO EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	Código: GST-PR-01 Versión: 01 Fecha: Enero/2019
	PROCEDIMIENTO SOPORTE TÉCNICO	Hoja: 7 de 13


<p>garantía</p>	<p>fabricante para requerir la garantía del mismo y coordinar fecha para la reparación. NOTA: La reparación del equipo; el proveedor puede realizarla en las oficinas de COPREDEH o en el centro de servicio.</p> <p>Revisión en la oficina por parte del proveedor:</p> <p>7.2 El proveedor realiza el diagnóstico al equipo 7.3 Comunica al técnico de Informática el problema encontrado y lo que se debe reparar 7.4 Procede a solucionar el problema 7.5 El proveedor elabora hoja de entrega de equipo, donde informa sobre el problema resuelto 7.6 Entrega el equipo al técnico y hoja de entrega 7.7 Conjuntamente con el técnico revisa la solución del problema</p> <p>Revisión del equipo en el centro en el centro de servicio: NOTA: Cuando es necesario llevar el equipo al centro de servicio, puede ser que el proveedor se acerque a las oficinas de COPREDEH a traerlo o el técnico acude al centro de servicio a entregarlo</p> <p>7.8 Técnico elabora hoja de Ingreso/Egreso de Equipo anotando descripción, actividad a realizar, observaciones y firma en el campo de responsable 7.9 Solicita firma del Jefe de Informática y de la Unidad de Inventarios 7.10 Técnico resguarda original y entrega fotocopia de la hoja con las firmas respectivas a Inventarios 7.11 Cuando el técnico acude a entregar el equipo al centro de servicio, requiere vehículo por medio de boleta de solicitud de vehículo, y el Jefe del Departamento de Informática, firma de autorizado 7.12 Se solicita firma de la Directora Administrativa. 7.13 Se entrega boleta en el Departamento de transportes. 7.14 Se entrega copia de la hoja de ingres/egreso</p>	<p>Jefe de Informática</p> <p>Unidad de Inventario</p>
-----------------	---	--

	COMISIÓN PRESIDENCIAL COORDINADORA DE LA POLÍTICA DEL EJECUTIVO EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	Código: GST-PR-01 Versión: 01 Fecha: Enero/2019
	PROCEDIMIENTO SOPORTE TÉCNICO	Hoja: 8 de 13


	<p>al guardia de seguridad del edificio.</p> <p>7.15 Se lleva el equipo al centro de servicio.</p> <p>NOTA: Cuando el proveedor procede a retirar el equipo del edificio, el técnico acompaña al proveedor a la salida para retirar el equipo y entrega una copia de la hoja de ingreso/egreso al guardia de seguridad del edificio.</p>	
<p>8. Solución y devolución del equipo reparado por garantía en el centro de servicio</p>	<p>NOTA: La devolución del equipo puede darse, cuando el proveedor lo devuelve a las oficinas de COPREDEH o el técnico acude al centro de servicio a retirarlo</p> <p>8.1 El proveedor revisa el equipo y se comunica con el Departamento de Informática para informar sobre el problema encontrado en el equipo y lo que debe repararse.</p> <p>8.2 Solucionado el problema, el proveedor elabora Hoja de entrega de equipo, donde informa sobre el problema reparado</p> <p>8.3 El proveedor se presenta al edificio a entregar el equipo o el técnico de informática acude al centro de servicio a retirarlo junto con la hoja de entrega y conjuntamente con el técnico revisa la solución del problema</p> <p>8.4 El técnico de informática solicita en la hoja de Ingreso/Egreso de equipo fecha, hora y firma del guardia de seguridad, que registra que el equipo ingreso al edificio</p> <p>NOTA: Cuando exista sustitución de equipo por garantía elabora dictamen técnico especificando el motivo de la misma y los datos del equipo anterior y del nuevo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descripción del problema - Número de serie - Marca y modelo de equipo - Color del equipo - Nombre del usuario - Dirección o Departamento a la que pertenece <p>Jefe de Informática, firma dictamen de sustitución de equipo por garantía y traslada a Inventario.</p>	<p>Proveedor/ Técnico/ Jefe de Informática</p>
<p>9. Entrega del equipo al usuario</p>	<p>9.1 Anota la solución del problema en la Solicitud de Servicio</p>	<p>Técnico/Usuario</p>

	COMISIÓN PRESIDENCIAL COORDINADORA DE LA POLÍTICA DEL EJECUTIVO EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	Código: GST-PR-01 Versión: 01 Fecha: Enero/2019
	PROCEDIMIENTO SOPORTE TÉCNICO	Hoja: 9 de 13

	<p>9.2 Devuelve el equipo al usuario realizando pruebas y explicando el problema que se solucionó</p> <p>9.3 Ir paso 10</p>	
10. Satisfacción del servicio	<p>10.1 Semanalmente el Jefe de Informática solicitará a los usuarios la evaluación del servicio prestado por los técnicos</p> <p>10.2 El usuario deberá llenar la Encuesta de Satisfacción ST-FO-03</p>	Jefe de Informática
11. Solución del problema sin garantía	<p>11.1 Revisa el equipo y se verifica el problema que existe.</p> <p>11.2 Se verifica que el equipo de cómputo ya no cuenta con algún tipo de garantía</p> <p>11.3 Imprime reporte de estado de garantía</p> <p>11.4 Elabora dictamen técnico dirigido al Director o Jefe de la Dirección/Dependencia en donde está asignado el equipo; y especifica el problema encontrado, se adjunta documentación de respaldo.</p>	Técnico
12. Reparación por gasto programado	<p>NOTA: Cuando sea una reparación menor, toda vez lo cubra el presupuesto asignado y disponible en la planificación anual, el Departamento Informático se hará responsable de solventar el problema</p> <p>12.1 Gasto monto menor (Q. 0.00 a 1,000)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicita vale de caja chica • Aplica Procedimiento de adquisiciones y contrataciones de Baja Cuantía a través de Caja Chica <p>12.2 Gasto monto mayor (Q. 1,001 a 5,000)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elabora DAC y solicita aprobación de la Dirección Administrativa • Solicita visa del asesor de presupuesto de la Dirección Financiera • Solicita generación de pre orden a Dirección Administrativa • Traslada a Compras • Aplica procedimiento de adquisiciones y contrataciones de baja cuantía, a través de la unidad de compras 	Jefe de Informática
13 Equipo para dar de baja	<p>NOTA: El diagnóstico se puede realizar en el departamento técnico o lo puede realizar el proveedor cuando se lleva el equipo al centro</p>	Técnico


	COMISIÓN PRESIDENCIAL COORDINADORA DE LA POLITICA DEL EJECUTIVO EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	Código: GST-PR-01 Versión: 01 Fecha: Enero/2019
	PROCEDIMIENTO SOPORTE TÉCNICO	Hoja: 10 de 13

	<p>de servicio</p> <p>13.2 Luego de realizar el diagnostico al equipo, y de determinar que no es posible realizar la reparación o excede el costo de uno nuevo, el técnico de informática elabora oficio donde especifica el problema o el proveedor elabora hoja de entrega de equipo y traslada al Jefe de Informática</p> <p>13.3 El Jefe de informática elabora dictamen técnico dirigido al usuario donde explica el problema y que debe dar de baja el equipo.</p> <p>13.4 Traslada Dictamen al usuario para que proceda a realizar el trámite en la Unidad de Inventarios</p>	<p>Proveedor</p> <p>Jefe de Informática</p>
14 Análisis de información	14.2 Elabora o actualiza la ficha de los indicadores PLA-FO-02 del proceso y analiza la información.	Encargado de Informática
15 Definición de acciones de mejoras	15.1 Define acciones de mejora, en base a resultados de indicadores, seguimiento de proceso e informe	Encargado de Informática


	COMISIÓN PRESIDENCIAL COORDINADORA DE LA POLÍTICA DEL EJECUTIVO EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	Código: GST-PR-01 Versión: 01 Fecha: Enero/2019
	PROCEDIMIENTO SOPORTE TÉCNICO	Hoja: 11 de 13

5.2 PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO EN SEDES Y EDIFICIO CENTRAL

Nombre y Secuencia de actividades	Descripción de actividad	Responsable
1. Planificación de mantenimiento de equipos	1.1 El mantenimiento preventivo deberá ser incluido en el Plan Operativo Anual –POA–	Jefe de Informática
2. Elaboración de cronograma	2.1 Elabora cronogramas de actividades para mantenimiento en sedes y edificio central 2.2 Traslada al Jefe de Informática para su revisión y aprobación	Técnico
3. Jefe de Informática	3.1 Revisa cronograma <ul style="list-style-type: none"> • Si tiene cambios devuelve al técnico para correcciones. • No tiene cambios firma de a probado 3.2 Traslada a técnico	Técnico
4. Solicitud de Transporte	4.1 Elabora oficio para solicitar asignación de piloto y transporte 4.2 Tramita firma del Jefe de informática 4.3 Traslada Dirección Administrativa	Técnico
5. Nombramiento	5.1 Elabora nombramiento a técnico para asignación de comisión 5.2 Firma el nombramiento 5.3 Traslada a técnico	Jefe de Informática
6. Solicitud de reconocimiento de gasto	6.1 Recibe nombramiento 6.2 Reproduce copia de nombramiento para enviar a Dirección Administrativa 6.3 Solicita y llena Hoja de reconocimiento de gasto 6.4 Reproduce fotocopia del nombramiento con sello de recibido en la Dirección Administrativa 6.5 Entrega copia a Financiero para trámite de cheque	Técnico
7. Mantenimiento de equipo	7.1 Luego de recibir el reconocimiento de gasto 7.2 Se traslada a las sedes regionales de acuerdo al cronograma aprobado 7.3 El técnico llenará la Solicitud de Servicio ST-FO-01 por cada usuario que se atiende.	Técnico
8. Informe de actividades	8.1 Luego de finalizar el mantenimiento programado, el técnico debe realizar informe de las actividades ST-FO-05-1 realizadas en	Técnico

	COMISIÓN PRESIDENCIAL COORDINADORA DE LA POLITICA DEL EJECUTIVO EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	Código: GST-PR-01 Versión: 01 Fecha: Enero/2019
	PROCEDIMIENTO SOPORTE TÉCNICO	Hoja: 12 de 13

	cada sede 8.2 Adjunta las solicitudes de servicio 8.3 Traslada a Jefe de Informática Ir a paso 10	
9. Informe de liquidación	NOTA: La liquidación de gastos debe presentarse 9 días hábiles luego de regresar de la comisión. 9.1 Luego de finalizar el mantenimiento programado, el técnico debe realizar informe de las actividades 9.2 Conformar expediente de Liquidación 9.3 Aplica procedimiento Liquidación de Gastos	Técnico
10. Informe Final	10.1 Recibe y revisa informe de actividades 10.2 Revisa las solicitudes de servicios del mantenimiento 10.3 Se comunica vía telefónica para llenar la encuesta de satisfacción	Jefe de Informática
11. Análisis de información	11.1 Elabora o actualiza la ficha de los indicadores PLA-FO-02 del proceso y analiza la información.	Jefe de Informática
12. Definición de acciones de mejoras	12.1 Define acciones de mejora, en base a resultados de indicadores, seguimiento de proceso e informe	Jefe de Informática

	COMISIÓN PRESIDENCIAL COORDINADORA DE LA POLÍTICA DEL EJECUTIVO EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	Código: GST-PR-01 Versión: 01 Fecha: Enero/2019
	PROCEDIMIENTO SOPORTE TÉCNICO	Hoja: 13 de 13

6 REGISTRO

Título	Código
Solicitud de servicio	ST-FO-01-1
Base de datos de soporte técnico	ST-FO-02-1
Encuesta de satisfacción	ST-FO-03-1
Ficha técnica de ingreso/egreso de equipo	ST-FO-04-1
Informe de actividades	ST-FO-05-1
Ingreso/egreso de equipo	N/A
Ficha de indicadores	PLA-FO-02-1

7. ANEXOS