CONFEDERACIÓN DEPORTIVA AUTÓNOMA DE GUATEMALA

ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO

INT-PRO-01

Documento Original
Dirección de Gestión de la Calidad
Prohibida su Reproducción
No Controlada

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Sr. Carlos Humberto Santos Lemus /Jefe de Soporte Técnico	06/12/2019	
Sr. Stuardo Rafael Chacón Alfaro / Técnico de Soporte	06/12/2019	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Ing. Alfredo Eulalio Ochoa Reyes / Director Innovación y Tecnología	09/12/2019	
Licda. Manuela Villagrán Juárez / Analista de Gestión de la Calidad	09/12/2019	
Licda. Lesly Gesenia Grijalva Rodriguez / Directora de Gestión de la Calidad	09/12/2019	
Licda. Karin Julissa Rivera Vásquez / Subgerente de Desarrollo Institucional	09/12/2019	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Lic. Luis Nestor Madrid González / Gerente	24/01/2020	

A. Índice de contenido

Pág.	Secciones
1	Carátula
2	A. Índice de contenido
2	B. Propósito y alcance del procedimiento
2	C. Glosario
3	D. Descripción de actividades
3	D.1. Solicitud de Servicio
3	D.2. Atención de Servicio
5	E. Seguimiento y medición
5	F. Documentos Relacionados
5	F.1 Formularios, instructivos o guías

B. Propósito y alcance del procedimiento

Definir los lineamientos para establecer las etapas para la atención de solicitudes de soporte técnico, equipos de cómputo y sus periféricos adquiridos por CDAG, efectuadas por las Unidades Administrativas de CDAG a través del Sistema de Tickets, ubicadas en la Ciudad de los Deportes zona 5, Edificio de Ciencias Aplicadas al Deporte zona 9, Oficinas Administrativas zona 13 con la finalidad de brindar apoyo a los requerimientos.

El alcance del procedimiento comprende desde la solicitud del servicio hasta la atención de servicio.

C. Glosario

1.- Dispositivo de entrada	Son todos aquellos dispositivos que permiten introducir datos con información en una computadora para que este los procese u ordene ejemplo: mouse, teclado, USB, disco duro externo, entre otros
2.- Dispositivo de salida	Reciben la información procesada por la CPU y la reproducen de modo que sea perceptible por el Solicitante ejemplo: monitor, impresora, escáner, entre otros.
3.- Dispositivo Periférico	Dispositivo de entrada y salida del equipo de cómputo.
4.- Informe Técnico	Documento emitido en respuesta de las solicitudes que ameriten información técnico informático detallado, a consideración del técnico, según el INT-FOR-06 Informe Técnico.
5.- Queja	Expresión de insatisfacción presentada por el Cliente, sobre un resultado, producto o servicio.

6.- Reclamo	Expresión de insatisfacción sobre alguna acción, omisión que manifieste el Solicitante de una queja realizada, respecto a algún producto o servicio que se brindó.
7.- Sistema de Ticket	Es la plataforma donde los Usuarios pueden requerir algún servicio técnico informático.
8.- Solicitante	Cualquier persona que labore en CDAG y que tenga acceso al sistema de Tickets, ubicados en la Ciudad de los Deportes zona 5 y Anexo, Edificio de Ciencias Aplicadas al Deporte zona 9 y Albergue del Complejo Deportivo de la Zona 13.

D. Descripción de actividades y responsables

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.1 Solicitud de servicio		
1. Ingreso de solicitud	Solicitante	Ingresa solicitud vía electrónica por medio del Sistema de Tickets según lo establece el instructivo **INT-INS-08 Sistema de Tickets**. **Nota 1:** Si el Sistema de Tickets estuviese fuera de línea por algún inconveniente técnico, la Secretaria de Soporte Técnico registra en el control digital de solicitudes de soporte técnico, las solicitudes que ingresa y traslada el reporte vía electrónica al Jefe de Soporte Técnico para su conocimiento.
2. Análisis, evaluación de la solicitud y asignación de técnico	Director de Innovación y Tecnología / Jefe de Soporte Técnico/ Secretaria de Soporte Técnico	Director de Innovación y Tecnología o Jefe de Soporte técnico analiza, evalúa la solicitud y asigna al Técnico de Soporte informático o Técnico de informática según, la experiencia o el área de atención para atender la solicitud ingresada. **Nota 2:** En ausencia del Jefe de Soporte Técnico, la Secretaria de Soporte Técnico, es la responsable de asignar al Técnico, para realizar la Atención del Servicio Solicitado
3. Análisis y evaluación de la solicitud asignada	Técnico de Soporte informático o Técnico de Informática	Verifica en el sistema de Tickets la solicitud asignada, analiza y evalúa como atenderlo. Técnico de Soporte Informático o Técnico de informática realiza acercamiento con el Solicitante para ampliar información sobre su requerimiento y determinar si se puede resolver desde soporte técnico y continúa en la actividad No. 5, o si necesita movilizarse al área que corresponda continúa en la actividad No. 4.
4. Movilización del técnico	Técnico de Soporte informático o Técnico de Informática	Se traslada a la Unidad Administrativa Solicitante correspondiente, se moviliza y solicita transporte de ser necesario.
D.2 Atención del servicio		
5. Atención a solicitud	Técnico de Soporte informático o Técnico de Informática	Atiende la solicitud según lo requerido de la Unidad Administrativa Solicitante, realiza las pruebas necesarias conforme a la solicitud ingresada. De no ser necesario la elaboración de un informe técnico, se procede a documentar la atención en el Sistema de Tickets, continúa en la actividad No.7. Para los casos donde es necesario la elaboración de un informe técnico, continua en actividad No. 6.

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		Nota 3: En caso el equipo ingrese a las oficinas de la Unidad de Soporte Técnico, el Técnico de Soporte Informático o Técnico de informática, llena el **INT-FOR-05 Ingreso y egreso de equipo de cómputo de soporte técnico** el cual debe presentarse a la Dirección de Innovación y Tecnología con la aprobación del Jefe inmediato o Responsable de la Unidad Administrativa. **Nota 4:** En el caso del personal que se encuentre fuera del perímetro del Palacio de los Deportes, la Unidad Administrativa Solicitante es el responsable de entregar el equipo de cómputo en la Unidad de Soporte Técnico y para el personal que se encuentra en el Palacio de los Deporte, la Unidad de Soporte Técnico quien brinda el acompañamiento a la Unidad Administrativa Solicitante para el ingreso del mismo a la Unidad de Soporte Técnico.
6. Elaboración de informe técnico	Técnico de Soporte informático o Técnico de Informática	Elabora el **INT-FOR-06 Informe técnico** donde detalla las condiciones encontradas en la atención a la solicitud y gestiona la firma del Jefe de Soporte Técnico, remite copia digital o física del **INT-FOR-06 Informe técnico** al Solicitante por medio del sistema de tickets, correo electrónico institucional o entrega personal. En ausencia del Jefe de Soporte Técnico, el Director de Innovación y Tecnología es el responsable de la firma de los informes técnicos generados por los Técnicos de Soporte Informático o Técnico de Informática. El Jefe de Soporte Técnico, remite de forma mensual el control digital del estatus de los informes técnicos, a través de correo electrónico al Director de Innovación y Tecnología para su conocimiento. **Nota 5:** La Unidad de Soporte Técnico, tendrá un máximo de 3 días hábiles para la elaboración del informe técnico, en los casos que el informe esté relacionado al cualquier dispositivo periférico, CPU, tarjeta madre, de un equipo de cómputo se elabora en un máximo de 5 días hábiles, a partir de la fecha de recepción del equipo de cómputo. **Nota 6:** En caso el equipo de CDAG sea irreparable u obsoleto el Técnico de Soporte Informático o Técnico de informática indica en el **INT-FOR-06 Informe técnico** el estado del equipo y se devuelve el equipo al solicitante quien firma en el mismo. **Nota 7:** En el caso que el equipo de CDAG necesite de repuestos o insumos, el Técnico de Soporte Informático o Técnico de informática informa en el **INT-FOR-06 Informe técnico** detallando las características del repuesto o insumo necesario; Si el Solicitante adquiere el repuesto o insumo necesario, debe informar a través del Sistema de Ticket al Técnico de Soporte Informático o Técnico de informática el día y hora en que se presenta el Proveedor, en un mínimo de 1 día previo a la programación que tenga el Solicitante y se da seguimiento a la solicitud. Si el Solicitante no adquiere el repuesto o insumo, informa a través del Sistema de Ticket y se finaliza la solicitud.
7. Finalización de la solicitud	Técnico de Soporte informático o Técnico de Informática	El Técnico de Soporte Informático o Técnico en Informática finaliza la gestión de la solicitud a través del Sistema de Tickets, indicando el trabajo realizado y el Sistema envía la información al Solicitante para su conocimiento. El sistema envía automáticamente el link de Quejas, Sugerencia y Reclamos de Soporte Técnico. El Solicitante ingresa al link enviado por correo electrónico de parte de la Unidad de Soporte técnico y responde el mismo.
8. Revisión y acciones de Quejas, Sugerencia y reclamos	Jefe de Soporte Técnico	Revisa los reclamos y quejas ingresados por los Solicitantes, realiza acercamiento para ampliación de información de ser necesario, informa al Técnico de Soporte Informático o Técnico de Informática sobre la queja, sugerencia y reclamo y toma las acciones que considere pertinentes, registrándolas en el control digital de Quejas y Reclamos.

E. Seguimiento y Medición

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
E.1. Verificación de cumplimiento	Evaluador de Procesos	Verifica el cumplimiento del procedimiento, a través del método o métodos de Seguimiento y Medición seleccionados y registrados en la ficha de proceso o "el control documental de la Dirección de Gestión de Calidad".
E2. Trazabilidad del procedimiento	Todos los participantes del procedimiento	Definen la trazabilidad del procedimiento de la siguiente manera: • Para las actividades que se realiza alguna gestión por medio de formulario debidamente codificado, las firmas y sellos en el formulario son la evidencia de trazabilidad. • Para las actividades en las que se trasladan documentos de una Unidad Administrativa a otra, se realiza por medio de memorándum, hoja de trámite, oficio o circular, en la que se evidencia la trazabilidad. Para los traslados o envíos de documentos dentro de una misma unidad administrativa, se realizan por medio de correo electrónico, de forma personal o libro de conocimiento, para evidencias la trazabilidad.

F. Documentos relacionados

F.1 Formularios, instructivos o Guías:

- INT-FOR-05, Ingreso y egreso de equipo de cómputo de soporte técnico
- INT-FOR-06 Informe Técnico.
- INT-INS-08 Sistema de Tickets.