



## DOCUMENTO AL QUE CORRESPONDEN LOS CAMBIOS

Tipo	Código	Versión	Nombre del documento
Procedimiento	INT-PRO-01	4	Atención de Solicitudes de Soporte Técnico

Proceso al que pertenece el documento	Unidad responsable del documento
Sistemas Informáticos	Subgerencia de Desarrollo Institucional

No.	Fecha del cambio	Descripción del cambio menor	Página, inciso o numeral donde aplica el cambio	Cambio registrado por (nombre y puesto):
1	12/03/2025	<p>Se modifica el Glosario y queda de la siguiente forma:</p> <p>Responsable de la Unidad Administrativa: Lo conforman: Secretaria General; Auditor Interno; Gerente, Directores y Encargados de Gerencia; Subgerente General Técnico, Subgerentes, Directores de Subgerencia, Directores y Coordinador de la Subgerencia General Técnica; Subgerente General Administrativo, Subgerentes, Directores de Subgerencias y Directores de la Subgerencia General Administrativa.</p> <p>Solicitante: Personal de CDAG que ha sido autorizado por el Responsable de la Unidad Administrativa para hacer solicitudes por medio del Sistema de Tickets.</p>	Página 2, Inciso C.	Sandra Baca / Analista de Gestión de la Calidad
	12/03/2025	<p>Se modifica la actividad y queda de la siguiente forma:</p> <p>Actividad 3: Análisis y evaluación de la solicitud asignada</p> <p>Responsables: Personal asignado / Solicitante.</p> <p>El Personal asignado, según el tipo de solicitud, verifica en el Sistema de Tickets, analiza y evalúa como brindar la atención, realizando el primer acercamiento con el Solicitante por medio del Sistema de Tickets o el correo electrónico institucional dejando constancia en el Sistema de Tickets.</p> <p>Si la atención requiere movilizarse de área, continúa en la actividad 4.</p> <p>Si la atención es en el Palacio de los Deportes o Edificio Anexo al Palacio de los Deportes, continúa en la actividad 5.</p> <p>En caso el Solicitante no responda en el Sistema de Ticket, sobre la información o documentación requerida por el Personal asignado, en el transcurso de un día hábil, el Personal asignado cierra el ticket. Si el Solicitante requiere continuar con su solicitud, debe ingresar un nuevo ticket, regresa a la actividad No. 1.</p>	Página 4, Inciso D.1 Actividad 3	Sandra Baca / Analista de Gestión de la Calidad
	12/03/2025	<p>Se modifica la actividad y queda de la siguiente forma:</p> <p>Actividad 5: Atención a solicitud</p> <p>Responsables: Personal asignado / Jefe de Soporte Técnico / Solicitante.</p> <p>El personal asignado, atiende la solicitud requerida por el Solicitante, realizando las actividades necesarias conforme a la información recibida.</p> <p>De ser necesaria la elaboración del Formulario INT-FOR-06 Informe Técnico, continúa en la actividad No. 6 de no ser necesario el Informe Técnico, se procede a documentar la atención en el Sistema de Tickets, continúa en la actividad No.7.</p> <p>En caso el Solicitante no responda en el Sistema de Ticket la información o documentación requerida por el Personal asignado, en el transcurso de un día hábil, el Personal asignado cierra el ticket, por lo que si el Solicitante requiere del servicio debe aperturar un nuevo ticket con toda la información requerida.</p> <p>Nota 3: Si fuera necesario el traslado del Equipo de Cómputo a la Unidad de Soporte Técnico, el Personal asignado debe revisar y efectuar la recepción del equipo para el Solicitante que se encuentre en el Palacio de los Deportes. El Personal asignado es quien brinda el acompañamiento para el ingreso del Equipo de Cómputo a la Unidad de Soporte Técnico. En el caso que el Equipo de Cómputo permanezca más de un día hábil en la Unidad de Soporte Técnico, el Personal asignado debe llenar los datos solicitados en el Formulario INT-FOR-05 Ingreso y Egreso de Equipo de Cómputo de CDAG a la Unidad de Soporte Técnico.</p>	Página 4, Inciso D.2 Actividad 5	Sandra Baca / Analista de Gestión de la Calidad



	<p>Nota 4: Si el Solicitante se encuentra fuera del perímetro del Palacio de los Deportes, es el responsable de trasladar y entregar el Equipo de Cómputo propiedad de CDAG en la Unidad de Soporte Técnico; debiendo el Personal asignado llenar el Formulario INT-FOR-05 Ingreso y Egreso de Equipo de Cómputo de CDAG a la Unidad de Soporte Técnico.</p>		
12/03/2025	<p>Se modifica la actividad y queda de la siguiente forma:</p> <p>Actividad No. 6 Elaboración de informe técnico.</p> <p>Responsables: Personal asignado / Jefe de Soporte Técnico / Director de Innovación y Tecnología.</p> <p>El Personal asignado elabora el Formulario INT-FOR-06 Informe Técnico donde detalla las condiciones encontradas en la atención a la solicitud, el Jefe de Soporte Técnico hace la revisión y realiza la autorización; el Personal asignado remite copia digital o física del Formulario INT-FOR-06 Informe Técnico al solicitante por medio del Sistema de Tickets, correo electrónico institucional o entrega física.</p> <p>En ausencia del Jefe de Soporte Técnico, el Director de Innovación y Tecnología firma los informes técnicos generados por el Personal asignado.</p> <p>El Jefe de Soporte Técnico, remite de forma mensual el control digital de los informes técnicos, a través de correo electrónico al Director de Innovación y Tecnología para su conocimiento.</p> <p>El Personal asignado, tiene un máximo de 3 días hábiles para la elaboración del Formulario INT-FOR-06 Informe Técnico; de ser necesario revisar el disco duro, regenerar el software por daño en el sistema operativo y no se solucione el problema, el Informe Técnico se debe elaborar en un máximo de 5 días hábiles, a partir de la fecha de recepción del equipo de cómputo en la oficina de la Unidad de Soporte Técnico, todas las acciones deben ser registradas en el Sistema de Tickets.</p> <p>De requerirse repuestos o insumos, el personal asignado informa al Solicitante en el formulario INT-FOR-06 Informe Técnico detallando las características del repuesto o insumo necesario quedando a criterio del Responsable de la Unidad Administrativa Solicitante la adquisición.</p> <p>Si el equipo de cómputo de CDAG es irreparable o inservible, se indica en el Formulario INT-FOR-06 Informe Técnico el estado del equipo devolviéndolo al solicitante quien firma de recibido.</p> <p>Nota 5: El Técnico de Redes elabora el Formulario INT-FOR-06 Informe Técnico, cuando el servicio solicitado o necesidad detectada sea relacionada a la infraestructura de red, para la elaboración del diagnóstico, para recomendar la adquisición del insumo para la infraestructura de red, dando el visto bueno del Jefe de Infraestructura de Red o el Director de Innovación y Tecnología.</p> <p>Nota 6: El Jefe de Soporte Técnico mantiene supervisión al Personal Asignado, para asegurar se esté dando el servicio requerido y reporta al Director de Innovación y Tecnología cualquier situación que amerite su intervención, quien a su vez mantendrá supervisión del trabajo del Personal de la Dirección.</p>	Página 4, Inciso D.2 Actividad 6	Sandra Baca / Analista de Gestión de la Calidad
12/03/2025	<p>Se modifica la actividad y queda de la siguiente forma:</p> <p>Actividad No. 9 Entrega de informe de atención de solicitudes.</p> <p>Responsables: Jefe de Soporte Técnico / Director de Innovación y Tecnología / Subgerente de Desarrollo Institucional</p> <p>El Jefe de Soporte Técnico elabora y envía mensualmente el INT-FOR-19 Informe Mensual de Atención de Solicitudes de Soporte Técnico basadas en el Sistema de Tickets por medio de correo electrónico institucional al Director de Innovación y Tecnología, para su revisión y visto bueno, éste a su vez lo traslada por la misma vía a la Subgerente de Desarrollo Institucional, para su aprobación e incorporación en el seguimiento mensual del Cuadro de Mando Integral.</p>	Página 6, Inciso D.2 Actividad 9	Sandra Baca / Analista de Gestión de la Calidad



2	06/05/2025	<p>Se modifica la sección G Documentos Relacionados quedando de la siguiente forma:</p> <p><b>G.1 Formularios, instructivos, guías, manuales, políticas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• INT-FOR-05 Ingreso y Egreso del Equipo de Cómputo de CDAG a la Unidad Soporte Técnico.</li> <li>• INT-FOR-06 Informe Técnico.</li> <li>• INT-INS-03 Sistema de Tickets</li> <li>• INT-GUI-07 Guía de escalabilidad de Temas de Ayuda en la asignación de tickets.</li> <li>• CE-POL-01 Política de Control Interno.</li> </ul> <p><b>G.2 Otros procedimientos aplicables:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• GCA-PRO-03 Evaluaciones Internas</li> <li>• FIN-PRO-09 Solicitud, pago y liquidación de viáticos.</li> <li>• ADM-PRO-02 Servicio de Transporte.</li> <li>• Código de Ética de CDAG vigente</li> </ul> <p><b>G.3 Documentos externos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo A-039-2023 Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental</li> <li>• Norma ISO 9001-2015</li> </ul>	Página 7, Sección G	Sandra Baca / Analista de Administración de Procedimientos
---	------------	--	---------------------	---

Revisado por:



Ing. Augusto Armando Cardona Paiz  
Director de Innovación y Tecnología  
Subgerencia de Desarrollo Institucional



Aprobado por:



Licda. Karin J. Amara Vásquez  
Subgerente de Desarrollo Institucional  
ComercIALIZACIÓN DEPORTIVA AUTÓNOMA DE GUATEMALA



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