



COMITE
OLIMPICO
GUATEMALTECO

PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO INF-PRO-02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Ing. Aura María Castellanos de León / Director de Informática	16/02/2024	

REVISADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
José Luis Mejía Arellano / Subgerente de Eficiencia Institucional	23/02/2024	
Lic. Juan Francisco Cabrera M. / Profesional de Procesos	01/03/2024	

APROBADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Lic. Gerardo Estrada Mayorga / Gerente General del Comité Olímpico Guatemalteco	15/03/2024	



A. Índice de contenido

Pág.	Secciones
1	Carátula (Registro de Revisión y Aprobación)
2	A. Índice de contenido
2	B. Propósito y alcance del procedimiento
2	C. Glosario
3	D. Descripción de actividades y responsables
3	D.1 Ingreso de solicitud, Análisis y asignación de Técnico / Programador
3	D.2 Atención de Solicitud
3	D.3 Medición y Seguimiento
4	E. Documentación Relacionada
4	F. Control de Registros
4	G. Indicadores

B. Propósito y alcance del procedimiento

Establecer los lineamientos para la gestión de solicitudes de soporte técnico, para garantizar el buen funcionamiento y disponibilidad de la red y los equipos de computo del Comité Olímpico Guatemalteco, y al mismo tiempo brindar apoyo técnico a los usuarios.

Inicia con el ingreso de solicitudes de soporte técnico, análisis y asignación de técnico / programador y atención de la solicitud.

Este documento forma parte del Manual de procedimientos de la Subgerencia de Eficiencia Institucional.

C. Glosario

1.- Solicitud Electrónica	Es un trámite que se realiza a través de medios electrónicos, pudiendo obtener apropiado registro de lo realizado.
2.- Link	Elemento de un documento electrónico que permite acceder automáticamente a otro documento o a otra parte del mismo.
3.- Soporte técnico	Es un rango de servicios por medio del cual se proporciona asistencia a los usuarios al presentar algún tipo de problema al utilizar un producto o servicio, ya sea de hardware o software de una computadora, servidor de Internet, periféricos, artículos electrónicos, maquinaria o cualquier otro equipo.



PROCEDIMIENTO
GESTION DE SOLICITUDES DE SOPORTE TECNICO

Del proceso: Gestión de Servicios de Apoyo

Código: INF-PRO-02

Versión: 1

Página 3

D. Descripción de actividades y responsables

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.1 Ingreso de solicitud, Análisis y asignación de Técnico / Programador		
1. Ingreso de solicitud	Solicitante	Ingresa la solicitud electrónicamente en el link publicado en la página de intranet y/o página del SGC, llenando el formulario INF-FOR-03 Solicitud de Soporte Técnico.
2. Análisis de tipo de solicitud y asignación de Técnico/ Programador	Director de Informática	Analiza el tipo de solicitud ingresada y en dependencia de la situación planteada, asigna al Técnico / Programador según experiencia o área de atención. Nota 1: Todas las solicitudes entran en cola y se atienden en orden de entrada, exceptuando los casos de urgencia.
D.2 Atención de solicitud		
3. Seguimiento a solicitud asignada	Técnico / Programador	Verifica el formulario INF-FOR-03 Solicitud de Soporte Técnico para evaluar el tipo de atención y realiza visita al solicitante para ampliar información sobre el requerimiento. Nota 2: Si debe trasladarse a la Unidad Administrativa solicitante, solicita transporte de ser necesario.
4. Atención a solicitud	Técnico / Programador	Atiende la solicitud asignada según lo requerido por el solicitante. Nota 3: Si el equipo necesita reparación e ingresa a la Dirección de Informática, se notifica al solicitante por medio de correo electrónico el trabajo a realizar y el tiempo aproximado de la devolución del equipo. Si el equipo se encuentra fuera de las instalaciones del COG en Zona 5, el solicitante es el responsable de entregar el mismo en la Dirección de Informática. Nota 4: Si el equipo necesita una adquisición, se analiza la misma con la unidad correspondiente y se verifica la disponibilidad presupuestaria.
5. Elaboración de hoja de servicio	Técnico / Programador	Llena el formulario INF-FOR-01 Hoja de servicio con la información siguiente: entrega de equipo, tipo de soporte técnico realizado, firma técnico/programador que atendió y usuario que solicitó soporte.
D.3 Medición y Seguimiento		
6. Elaboración de indicadores y controles internos	Director de Informática	Elabora los indicadores y controles internos asociados y realiza análisis de los resultados para el seguimiento correspondiente, según lo establecido en PRO-PRO-05 Monitoreo de Indicadores.

E. Documentación Relacionada

DOCUMENTACIÓN RELACIONADA DEL PROCEDIMIENTO	DOCUMENTOS EXTERNOS	RECURSOS
INF-FOR-01 Hoja de servicio INF-FOR-03 Solicitud de soporte técnico	Legales, reglamentos o normativos	Humanos Tecnológicos Mobiliario y Equipo Papelería y útiles
	Otros:	
	<ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9001 • OTROS DOCUMENTOS APLICABLES: • PRO-PRO-05 Monitoreo de Indicadores 	
	CONTROLES INTERNOS • Control de atención de solicitudes	

F. Control de Registros

IDENTIFICACIÓN	ALMACENAMIENTO				PROTECCIÓN	RECUPERACIÓN	TIEMPO RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
	Puesto responsable	Ubicación	Físico	Digital				
INF-FOR-01	Técnico / Programador	Archivador identificado	x		Medio de resguardo Archivo	Ordenado por: Fecha y orden alfabético	2	Archivo muerto
INF-FOR-03	Técnico / Programador	Carpeta de solicitudes		x	Computadora	Fecha y orden alfabético	2	Backup

G. Indicadores

No	NOMBRE DEL INDICADOR	PROPOSITO / DESCRIPCIÓN	FÓRMULA DE CÁLCULO	META*	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE (Puesto y unidad)



HOJA DE SERVICIO - INFORMATICA

Del proceso: Gestión de servicios de apoyo

Código: INF-FOR-01

Versión: 2

Página 1

Fecha:

Unidad
Administrativa:

Técnico responsable:

Ubicación (nivel):

Tipos de Servicio

Apoyo a reuniones

Internet

Backup (respaldo)

Mantenimiento Preventivo

Cableado estructurado

Recuperación de contraseña

Configuración de equipo

Software

Diagnóstico de equipo

Soporte a páginas de Intranet

Instalación de equipo

Traslado de usuario

Otro:

Detalle de la
actividad realizada:

Nombre de Técnico

Nombre del Solicitante

Firma

Firma de Conformidad con el servicio recibido

Observaciones: