

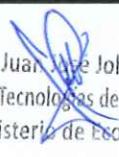
	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-TI-MNP-08
	SOPORTE TÉCNICO A TRAVÉS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO – OTRS –	Página 1 de 7

**Manual de Normas y Procedimientos**

**SOPORTE TÉCNICO A TRAVÉS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO -OTRS-**

Versión 03

Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Sra. Adriana Gabriela García Pacheco	Ministra de Economía	15/04/2024	 <b>Gabriela García</b> Ministra de Economía 

Revisado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Ing. Juan José Jolón Granados	Director Tecnologías de la Información	11/04/2024	 Ingeniero Juan José Jolón Granados Director de Tecnologías de la Información Ministerio de Economía

Actualizado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Gladis Corina Lorenzana	Técnico de Tecnologías de la Información	11/04/2024	 Dirección de Tecnologías de la Información Ministerio de Economía

Verificación metodológica	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lcda. Rossana Elizabeth Carrera Nufio	Directora de Desarrollo Institucional	25/02/2024	 Lcda. Rossana Elizabeth Carrera Nufio Directora de Desarrollo Institucional Ministerio de Economía

Vigente a partir de: **24/04/2024**

 <b>MINISTERIO DE ECONOMÍA</b> <small>GUATEMALA</small>	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-TI-MNP-08
	SOPORTE TÉCNICO A TRAVÉS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO – OTRS –	Página 2 de 7

## ÍNDICE

1. OBJETIVO:.....	3
2. ALCANCE:.....	3
3. DEFINICIONES:.....	3
4. BASE LEGAL Y DOCUMENTOS RELACIONADOS:.....	3
5. NORMAS:.....	3
6. RESPONSABILIDADES:.....	4
7. PROCEDIMIENTOS:.....	5
8. FLUJOGRAMA:.....	6
9. ANEXOS: .....	7

	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-TI-MNP-08
	SOPORTE TÉCNICO A TRAVÉS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO – OTRS –	Página 3 de 7

**1. OBJETIVO:**

Establecer el procedimiento para dar asistencia o soporte a los trabajadores y contratistas del Ministerio de Economía a través del Sistema de Atención al Usuario –OTRS-.

**2. ALCANCE:**

Este manual aplica al equipo técnico de Tecnologías de la Información, encargado de dar asistencia o soporte técnico a través del Sistema de Atención al Usuario -OTRS-.

**3. DEFINICIONES:**

**3.1. OTRS:**

Siglas que significan: Sistema de Atención al Usuario.

**3.2. USUARIO:**

Persona que solicita un servicio de soporte.

**3.3. USUARIO TI:**

Persona que resuelve problemas, encargada del mantenimiento, supervisión, reparación de software y equipo informático.

**4. BASE LEGAL Y DOCUMENTOS RELACIONADOS:**

Base legal y documentos relacionados	
Número o código del documento	Descripción del documento
Asamblea Nacional Constituyente, 1985.	Constitución Política de la República de Guatemala
Decreto número 5-2021 del Congreso de la República de Guatemala.	Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos.
Acuerdo Gubernativo número 211-2019 del Vicepresidente de la Republica en Funciones de Presidente, de fecha 24 de octubre de 2019.	Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía.
Acuerdo Ministerial número 762-2019 del Ministerio de Economía, de fecha 19 de noviembre de 2019.	Estructura Orgánica Interna Complementaria a la estructura establecida en el Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía.

**5. NORMAS:**

**5.1.** Los solicitantes los distintos órganos o dependencias del Ministerio de Economía pueden realizar una variedad de solicitudes, que incluyen:

5.1.1. Solicitud para recibir soporte técnico del equipo

5.1.2. Solicitud para cualquier tarea sobre telefonía

5.1.3. Solicitud para creación de usuario para cualquier sistema

5.1.4. Solicitud para reiniciar claves de acceso

5.1.5. Enviar requerimientos, adjuntando documentos de soporte, los cuales deben ser escaneados y enviados a través del sistema para agilizar las solicitudes.



 <b>MINISTERIO DE ECONOMÍA</b> <small>GUATEMALA</small>	<b>Manual de Normas y Procedimientos</b>	<b>ME-DS-TI-MNP-08</b>
	<b>SOPORTE TÉCNICO A TRAVÉS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO – OTRS –</b>	<b>Página 4 de 7</b>

- 5.2. El Técnico o Profesional de Tecnologías de la Información asignado para dar asistencia técnica conforme la solicitud del usuario, atenderá de manera presencial o remota, conforme a la situación que se presente, utilizando aplicaciones como AnyDesk u otros medios que considere pertinentes.
- 5.3. Los funcionarios, servidores públicos, técnicos y profesionales que intervienen en el numeral "7. PROCEDIMIENTOS" del presente manual de normas y procedimientos, son corresponsables del contenido y cumplimiento de éste según corresponda.
- 5.4. Situaciones no previstas en el presente manual de normas y procedimientos serán resueltas por el Director de Tecnologías de la Información.
- 5.5. El presente manual deja sin efecto el manual de normas y procedimientos: "SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO –OTRS-", ME-DS-DTI-MNP-SAU-08, versión 02.
- 6. RESPONSABILIDADES:**
- 6.1. Ministro de Economía es responsable de:**
- 6.1.1. Aprobar, firmar y sellar el presente manual de normas y procedimientos.
- 6.2. Director de Tecnologías de la Información es responsable de:**
- 6.2.1. Revisar, firmar y sellar el presente manual, garantizando que su contenido responde al proceso que norma y documenta el mismo.
- 6.2.2. Delegar y supervisar la actualización oportuna del presente manual, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional.
- 6.2.3. Dar cumplimiento a la correcta aplicación del presente manual dentro del órgano a su cargo.
- 6.2.4. Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral "7. PROCEDIMIENTOS" del presente manual.
- 6.3. Técnico de Tecnologías de la información es responsable de:**
- 6.3.1. Actualizar oportunamente el manual, con instrucciones del Director de Tecnologías de la Información, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional.
- 6.3.2. Firmar y sellar el presente manual de normas y procedimientos, garantizando que su contenido responde al proceso que norma y documente el mismo;
- 6.3.3. Cumplir en lo que corresponda con lo contenido en el presente manual.
- 6.3.4. Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral "7. PROCEDIMIENTOS" del presente manual.



 <b>MINISTERIO DE ECONOMÍA</b> <small>GUATEMALA</small>	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-TI-MNP-08
	SOPORTE TÉCNICO A TRAVÉS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO – OTRS –	Página 5 de 7

**7. PROCEDIMIENTOS:**

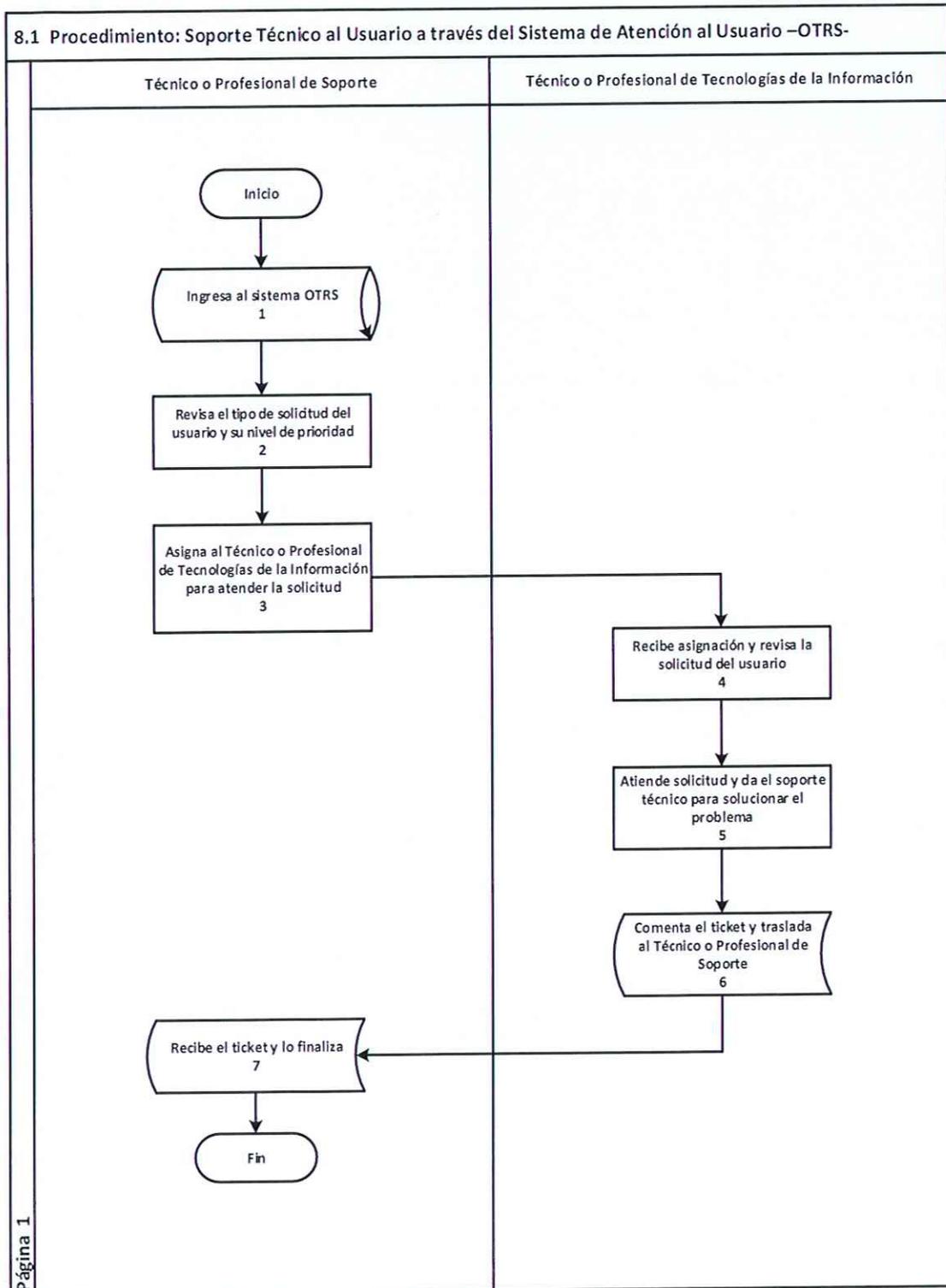
**7.1. Soporte Técnico al Usuario a través del Sistema de Atención al Usuario –OTRS-**

Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Técnico o Profesional de Soporte	1	Ingresar al administrador del sistema OTRS.	25 minutos
	2	Revisa el tipo de solicitud del usuario y su nivel de prioridad. (Ver norma 5.1)	
	3	Asigna al Técnico o Profesional de Tecnologías de la Información para atender la solicitud.	
Técnico o Profesional de Tecnologías de la Información	4	Recibe asignación y revisa la solicitud del usuario. (Ver norma 5.2)	
	5	Atiende solicitud y da el soporte técnico para solucionar el problema.	
	6	Comenta el ticket y traslada al Técnico o Profesional de Soporte.	
Técnico o Profesional de Soporte	7	Recibe el ticket y lo finaliza. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----	

8



8. FLUJOGRAMA:



 MINISTERIO DE ECONOMÍA GUATEMALA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-TI-MNP-08
	SOPORTE TÉCNICO A TRAVÉS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO – OTRS –	Página 7 de 7

9. ANEXOS:

(NO APLICA)

