	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-TI-MNP-31
	ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO AL SISTEMA INFORMÁTICO (De aplicación general)	Página 1 de 7

Manual de Normas y Procedimientos

**ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO
AL SISTEMA INFORMÁTICO**

Versión 01


Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Sra. Adriana Gabriela García Pacheco	Ministra de Economía	07/03/2024	 Gabriela García Ministra de Economía



Elaborado y revisado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Ing. Juan José Jolón Granados	Director de Tecnologías de la Información	28/02/2024	 Ingeniero Juan José Jolón Granados Director de Tecnologías de la Información Ministerio de Economía

Verificación Metodológica	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lcda. Rossana Elizabeth Carrera Nufio	Directora de Desarrollo Institucional	26/02/2024	 Lcda. Rossana Elizabeth Carrera Nufio Directora de Desarrollo Institucional Ministerio de Economía


Vigente a partir de:	11/03/2024
----------------------	-------------------

	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-TI-MNP-31
	ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO AL SISTEMA INFORMÁTICO (De aplicación general)	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. PROCEDIMIENTO:.....	5
8. FLUJOGRAMA:	6
9. ANEXOS:	7



	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-TI-MNP-31
	ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO AL SISTEMA INFORMÁTICO (De aplicación general)	Página 3 de 7

1. OBJETIVO:

Establecer el procedimiento para dar una respuesta ágil, efectiva y orientada al usuario ante cualquier incidente o problema que pueda surgir durante el uso del sistema informático, garantizando una solución oportuna que permita la continuidad operativa y minimice las interrupciones.

2. ALCANCE:

El presente manual de normas y procedimientos aplica al órgano de Tecnologías de la Información del Ministerio de Economía, en cumplimiento del artículo 57 del Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía, Acuerdo Gubernativo No. 211-2019 y de su complemento Acuerdo Ministerial 762-2019.

3. DEFINICIONES:

3.1. Atención y Soporte Técnico:

Fase del órgano de Tecnologías de la Información donde emplea los recursos destinados a identificar, clasificar, responder y resolver inconvenientes presentados por el usuario del sistema informático en el Ministerio de Economía.


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 República 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. El Usuario que requiera atención y soporte de software o hardware para su equipo de trabajo deberá gestionarlo a través de un ticket en la Intranet Institucional.



	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-TI-MNP-31
	ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO AL SISTEMA INFORMÁTICO (De aplicación general)	Página 4 de 7

- 5.2. El Técnico o Profesional de Tecnologías de la Información, deberá dar prioridad a las solicitudes con una alta urgencia para atender los tickets que ingresan al órgano
- 5.3. El Director de Tecnologías de la Información, asignara el ticket al técnico o profesional responsable de dar el apoyo requerido.
- 5.4. 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.
- 5.5. Situaciones no previstas en el presente manual de normas y procedimientos serán resueltas por el Director de Tecnologías de la Información.
- 6. RESPONSABILIDADES:**
- 6.1. Ministro (a) de Economía es responsable de:**
- 6.1.1. Aprobar, firmar y sellar el presente manual de normas y procedimientos.
- 6.2. Director (a) 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 del órgano de Tecnologías de la Información designado para actualizar el manual de normas y procedimientos 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. Garantizar que el contenido del manual, responde al proceso que norma y documenta el mismo.
- 6.3.3. Cumplir en lo que corresponda con el contenido del presente manual.
- 6.3.4. Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral "7. PROCEDIMIENTOS" del presente manual.

4

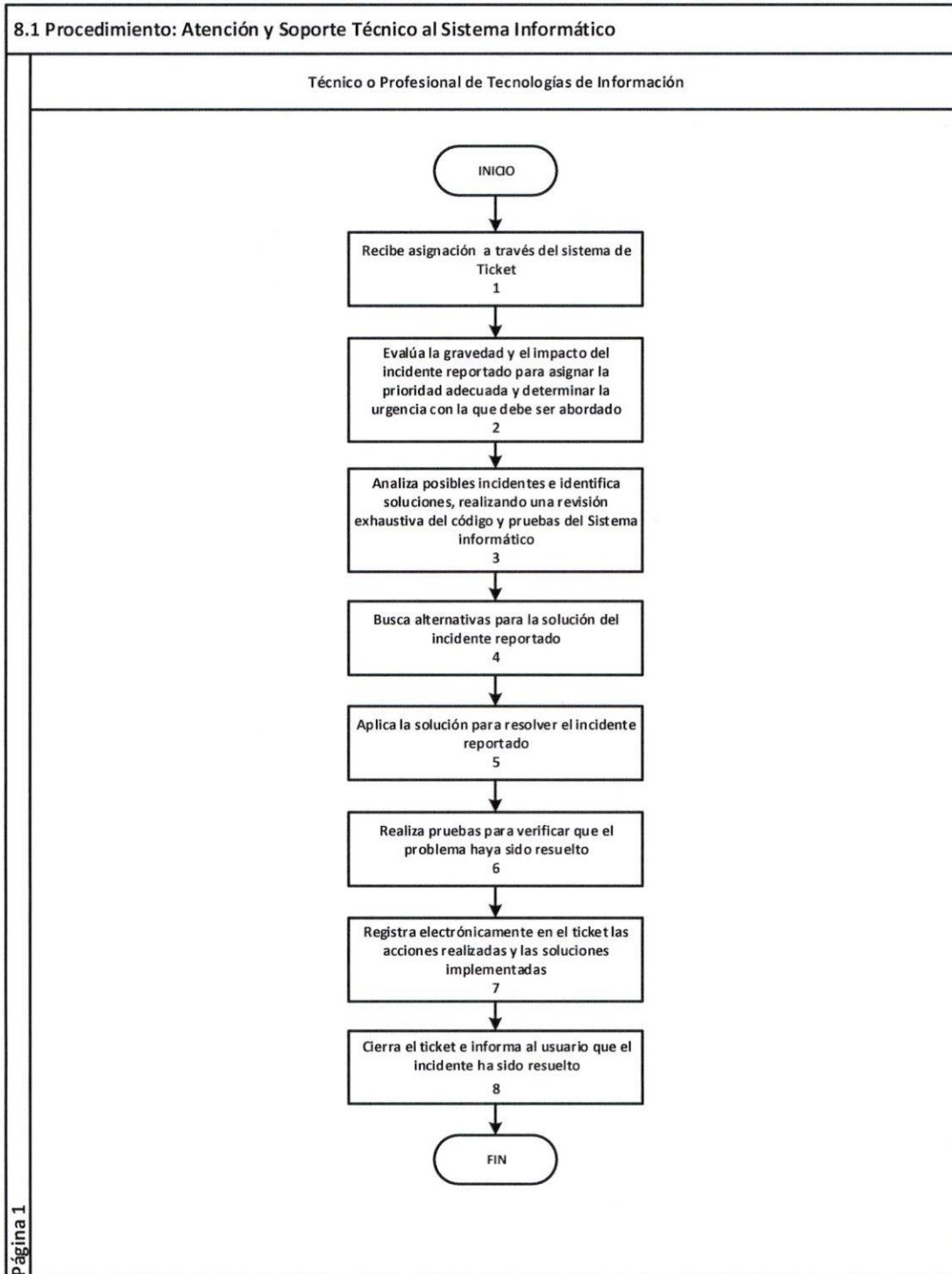
7. PROCEDIMIENTO:


7.1. Atención y soporte de incidentes en el uso del Sistema

Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Técnico o Profesional de Tecnologías de Información	1	Recibe asignación electrónica a través del sistema de ticket. (Ver norma 5.3)	1 hora
	2	Evalúa la gravedad y el impacto del incidente reportado para asignar la prioridad adecuada y determinar la urgencia con la que debe ser abordado.	1 día
	3	Analiza posibles incidentes e identifica soluciones, realizando una revisión exhaustiva del código y pruebas del Sistema informático.	1 día
	4	Busca alternativas para la solución del incidente reportado.	3 horas
	5	Aplica la solución para resolver el incidente reportado.	2 días
	6	Realiza pruebas para verificar que el problema haya sido resuelto.	1 día
	7	Registra electrónicamente en el ticket las acciones realizadas y las soluciones implementadas.	1 hora
	8	Cierra el ticket e informa al usuario que el incidente ha sido resuelto. ----- FIN DEL PROCEDIMIENTO -----	30 minutos



8. FLUJOGRAMA:



 MINISTERIO DE ECONOMÍA GUATEMALA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-DS-TI-MNP-31
	ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO AL SISTEMA INFORMÁTICO (De aplicación general)	Página 7 de 7

9. ANEXOS:

(NO APLICA)

