

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | 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.

Handwritten signature or mark in the bottom right corner.

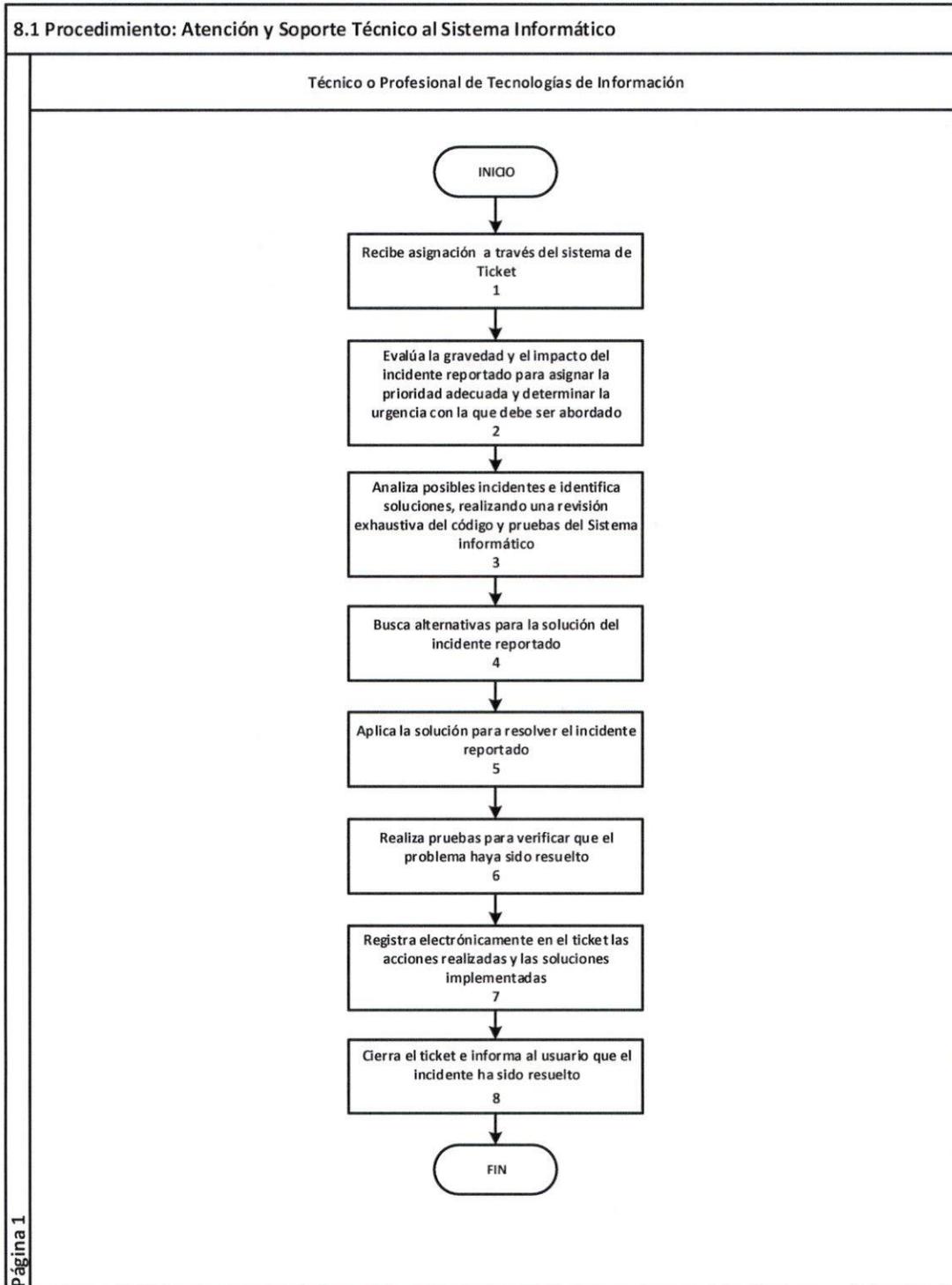
7. PROCEDIMIENTO:

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)

