



COMITE  
OLIMPICO  
GUATEMALTECO

## PROCEDIMIENTO

# GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO INF-PRO-02

### Registro de Revisión y Aprobación

#### ELABORADO POR:

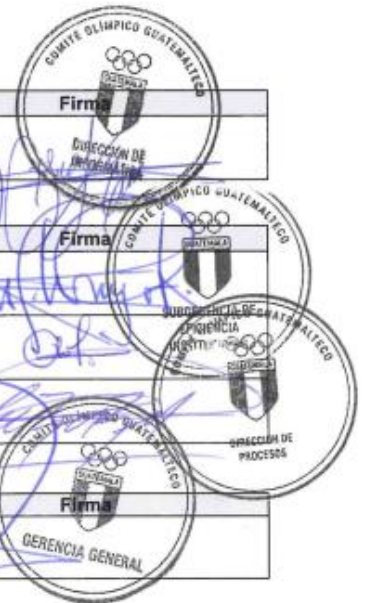
Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Msc. Sergio Eduardo Golón Díaz / Director de Informática	27/08/2024	

#### REVISADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
José Luis Mejía Arellano / Subgerente de Eficiencia Institucional	28/08/2024	
Licda. Grecia Lara González / Coordinador de Procesos y Mejora Continua	29/08/2024	
Jorge Raúl de la Roca Alvarez / Director de Procesos	29/08/2024	

#### APROBADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Lic. Gerardo Estrada Mayorga / Gerente General	02/09/2024	





## A. Índice de contenido

Pág.	Secciones
1	Carátula
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 a solicitud
3	D.3. Medición de satisfacción
5	E. Anexos

## 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, atención de la solicitud hasta la medición de satisfacción.

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

## C. Glosario

<b>1.- Link</b>	Elemento de un documento electrónico que permite acceder automáticamente a otro documento o a otra parte del mismo.
<b>2.- Solicitud Electrónica</b>	Trámite que se realiza a través de medios electrónicos, pudiendo obtener apropiado registro de lo realizado.
<b>3.- Soporte técnico</b>	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 TÉCNICO**

Del proceso: Gestión de Servicios de Apoyo

Código: **INF-PRO-02**

Versión: 2

Página 3

## D. Descripción de actividades y responsables

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
<b>D.1 Ingreso de solicitud, Análisis y asignación de Técnico / Programador</b>		
<b>1. Ingreso de solicitud</b>	Solicitante	Ingresa la solicitud electrónicamente en el modulo de Gestiones del SIPA en el link <a href="https://sipa.cog.org.gt/">https://sipa.cog.org.gt/</a> y llenando el formulario: Tipo de Gestión: Soporte Técnico (Dirección de Informática). Al completarlo y confirma la información y lo envía.
<b>2. Análisis de tipo de solicitud y asignación de Técnico / Programador</b>	Director de Informática	Analiza el tipo de solicitud ingresada y dependiendo de la situación planteada, asigna al Técnico / Programador según experiencia o área de atención. <b>Nota 1:</b> Todas las solicitudes entran en cola y se atienden en orden de entrada, el tiempo para resolución contará a partir de que la gestión sea asignada al Tecnico / Programador según corresponda.
<b>D.2 Atención de solicitud</b>		
<b>3. Seguimiento a solicitud asignada</b>	Técnico o Programador	Verifica la solicitud ingresada en el formulario: Tipo de Gestión: Soporte Técnico (Dirección de Informática) para evaluar el tipo de atención y se comunica con el solicitante para ampliar información sobre el requerimiento. <b>Nota 2:</b> De ser necesario trasladarse a alguna instalación y necesita transporte, lo solicita según el proceso correspondiente.
<b>4. Atención a solicitud</b>	Técnico / Programador	Atiende la solicitud asignada según lo requerido por el solicitante.  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 necesita una adquisición de hardware o software, se notifica por medio de correo electrónico al Director de Informática y al solicitante para analizar la misma con la unidad correspondiente y se verifica la disponibilidad presupuestaria.
<b>5. Finalización de la Gestión</b>	Técnico / Programador	Llena el formulario electrónico donde muestra los detalles de la solicitud y numero correlativo, ingresa comentario sobre el trabajo realizado y finaliza la Gestión.
<b>D.3 Medición de Satisfacción</b>		
<b>6. Responder encuesta de satisfaccion</b>	Solicitante	Ingresa a la notificación de la solicitud finalizada y responde la encuesta de satisfacción.



## E. Anexos

### Documentos Externos

- Norma ISO 9001

### Indicadores

No	NOMBRE DEL INDICADOR	PROPÓSITO / DESCRIPCIÓN	FÓRMULA DE CÁLCULO	META*	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE (Puesto y unidad)
1	% de ticket atendidos en 3 días o menos	Medir la cantidad de días para la atención de solicitudes	Cantidad de solicitudes atendidas en 3 días o menos / total de solicitudes en el periodo	90% de las solicitudes atendidas en el tiempo ofrecido	%	Cuatrimestral	Director de Informatica
2	% de cliente interno satisfecho con el servicio	Medir la satisfacción del cliente interno con respecto a la solicitud de soporte tecnico	Promedio Simple: Satisfecho e insatisfecho	80% de las solicitudes atendidas calificadas con satisfaccion	%	Cuatrimestral	Director de Informatica