

 DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-IN-PR-03
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO Y RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN	Versión: 03 Hoja: 1 de 11

Sistema de Gestión de la Calidad

**ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO
Y
RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN**

DIACO-IN-PR-03

Versión 03

Aprobado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Licda. Claudia Karina Donis Sáenz	Directora Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor	25-03-2025	Licda. Claudia Karina Donis Sáenz, M.Sc. Directora Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO- Ministerio de Economía

Revisado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Lic. Edy Manuel López Ramírez	Encargado Gestión de Calidad	25-03-2025	
Licda. Ana Carina Centeno Cabrera	Asistente Gestión de Calidad	25-03-2025	

Elaborado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Lic. Ludim Natareno Morales	Jefe del Departamento de Tecnología de la Información	25-03-2025	Lic. Ludim Gaudencio Natareno Morales Jefe Departamento de Tecnologías de la Información Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO- Ministerio de Economía

Documentado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Licda. Ana Carina Centeno Cabrera	Documentadora del Sistema de Gestión de Calidad	25-03-2025	

Rige a partir de: 01 de abril de 2025

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-IN-PR-03
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO Y RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN	Versión: 03 Hoja: 2 de 11

INDICE

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES	3
4. DISPOSICIONES GENERALES.....	4
5. RESPONSABILIDADES:	7
6. PROCEDIMIENTO:	8
7. FLUJOGRAMAS.....	10
8. REGISTROS	11
9. ANEXOS.....	11

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-IN-PR-03
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO Y RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN	Versión: 03 Hoja: 3 de 11

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento que debe de seguir el personal para la solicitud de Soporte técnico del Departamento de Tecnología de la Información (proceso de informática) para proporcionar soporte y apoyo en los diferentes procesos de la organización.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, en la prestación del servicio de la atención de solicitudes de soporte técnico, así como el resguardo de la información a través de back-up de base de datos y pagina Web.

3. DEFINICIONES

- 3.1 **Hardware:** Conjunto de componentes electrónicos físicos y tangibles.
- 3.2 **Sistema de Control de Solicitudes de Soporte Técnico:** Software utilizado para la interacción del usuario y el personal del departamento de informática.
- 3.3 **Login:** Nombre de un Usuario en el Sistema de Información.
- 3.4 **Password:** Contraseña de un Usuario del Sistema de Información.
- 3.5 **Red:** Interconexión de computadoras por medio de señales eléctricas de radiofrecuencia o de contacto físico en modo digital o análogo.
- 3.6 **Cable de Red:** Par trenzado compuesto por cuatro cables de cobre trenzados que mediante una configuración de colores establecen un código de pulsaciones eléctricas para la transmisión de datos en una red.
- 3.7 **Back-up:** Conjunto de datos lineal o estructurado que permite el almacenamiento de información importante en cualquier medio magnético, de fácil recuperación en caso de fallos.
- 3.8 **Servidor:** Equipo Electrónico de alta capacidad de cómputo, utilizado principalmente para el almacenamiento de Bases de Datos y Archivos Binarios.
- 3.9 **Software:** Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-IN-PR-03
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO Y RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN	Versión: 03 Hoja: 4 de 11

3.10 Diagrama de Flujo de Datos: Modelo Grafico de un Proceso.

3.11 DIACO En-Línea: Software utilizado para la interacción y almacenamiento de los registros del libro de quejas, los expedientes de contratos de adhesión y los recibos de cobro 63A en la DIACO.

3.12 IP Protocolo de Internet: Es una dirección lógica que permite determinar una ubicación física del origen de una señal de transmisión de datos.

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 Ingreso de Solicitud de Soporte Técnico DTI.

El acceso al sistema se encontrará alojado en la siguiente dirección web:

<https://diacoenlineav2.diaco.gob.gt/home>

Para el ingreso al sistema de Ticket deberá seguir los lineamientos establecidos en la **Guía Técnica CREACIÓN DE TICKET EN EL SISTEMA DIACOENLINEAV2 Código (ME-VIC-DIACO-GT-03), en versión vigente publicado en el sistema diacoenlineav2.**

En cuanto a las solicitudes de soporte técnico estas serán atendidas dentro del plazo de tres (3) días hábiles, las solicitudes que sean atendidas dentro del plazo indicado se calificarán como servicio conforme, las solicitudes que incumplan dicho plazo se calificarán como servicio no conforme, exceptuando aquellas que dependan de accesos a los servidores del MINECO o requieran la gestión para la contratación de un bien o servicio.

El técnico del departamento de tecnología de la información (proceso de informática) consulta diariamente el sistema electrónico de solicitudes de soporte técnico DTI, para dar atención a las solicitudes ingresadas.

4.2 Atención de Solicitudes de Soporte Técnico

A partir del ingreso de la solicitud al sistema de control de tickets; el personal técnico resolverá el inconveniente con las herramientas disponibles en el departamento de tecnología de la información (proceso de informática), o se hará presente a la ubicación física donde se solicitó el servicio técnico si se trata de un fallo relacionado con el hardware o con el software que no se pueda atender de manera remota.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-IN-PR-03
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO Y RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN	Versión: 03 Hoja: 5 de 11

Con base al análisis previo de la situación observada, si el problema encontrado puede ser solucionado de forma inmediata, se procede a su ejecución, en caso contrario se ampliará el plazo por las siguientes causas:

- Fallo en el sistema operativo; se ampliará la información en el dictamen técnico con los detalles correspondientes.
- Reemplazo o reparación de piezas de hardware; se emitirá el dictamen técnico con el detalle correspondiente al caso, el cual será entregado al jefe del departamento solicitante.

Luego de las acciones o procedimientos realizados, se procede a generar un reporte en el sistema de control de tickets donde quedará registro de la solicitud de soporte técnico (**DIACO-IN-FO-01**) con un dictamen técnico para la constancia de la solicitud atendida.

4.3 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

4.3.1 Planificación del Mantenimiento Preventivo

Semestralmente el jefe del departamento de tecnología de la información (proceso de informática), elabora el programa de mantenimiento preventivo (**DIACO-IN-FO-02**), para garantizar el funcionamiento adecuado de los equipos y periféricos. Este programa es enviado a dirección o subdirección para su revisión y aprobación.

Para la ejecución del mantenimiento preventivo, los responsables de los procesos reciben del departamento de tecnología de la información (proceso de informática), una copia física o digital del programa de mantenimiento para asegurar la disponibilidad de los equipos sujetos a mantenimiento. Si no fuera posible contar con la disponibilidad de los equipos en el plazo establecido se reprograma el mantenimiento y se registra (**DIACO-IN-FO-03**).

Finalizado el mantenimiento preventivo, el departamento de tecnología de la información (proceso de informática), consolida la información para realizar la entrega de los resultados del indicador de cumplimiento del 80% del mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo de forma semestral, a gestión de calidad los primeros 10 días hábiles del mes siguiente de ejecutado el programa de mantenimiento preventivo.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-IN-PR-03
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO Y RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN	Versión: 03 Hoja: 6 de 11

4.4 CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO: **Creación de correos electrónicos, Reinicios de Contraseñas y Eliminación de Correo Electrónico.**

4.4.1 La creación de correos electrónicos.

Esta actividad es realizada por el departamento de tecnología de la información, (proceso de informática), quien es el enlace con el departamento de tecnología de la información del Ministerio de Economía para la creación de correos electrónicos del personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, debido a que en la actualidad se usa el dominio de MINECO.

El técnico del departamento de tecnología de la información, (proceso de informática), realiza la entrega del formulario solicitud de usuarios y accesos -SUA- al usuario quien realiza el llenado dentro del formulario, y solicita autorización a Dirección, ya autorizado lo entrega al departamento de tecnología de la información (proceso de informática), donde proceden a cargarlo al sistema de atención al usuario -DTI- del MINECO y generan un ticket, quedando a la espera de la respuesta para informarle al usuario de la creación del correo electrónico.

4.4.2 Reinicios de Contraseña de Correos electrónicos:

El usuario solicita al jefe del departamento de tecnología de la información (proceso de informática), el servicio, el cual debe de llenar el formato de reinicio de contraseña, el cual lo deberá presentar al departamento tecnología de la información (proceso de informática), firmado por el jefe inmediato.

El jefe del departamento de Tecnología de la Información (proceso de informática), procede a cargarlo al Sistema de Atención al Usuario -DTI- del MINECO y generan un ticket, quedando a la espera de la respuesta para informarle al usuario de su solicitud.

4.4.3 Eliminación de Cuenta de correo electrónico.

Esta actividad es propia del departamento de tecnología de la información del Ministerio de Economía, debido a que se realiza de forma automática quedando eliminadas las cuentas de correo del personal que ya no labora en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, si fuese el caso.

Los formatos utilizados en estas actividades de correos electrónicos y reinicios de contraseña son propios del Ministerio de Economía.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-IN-PR-03
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO Y RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN	Versión: 03 Hoja: 7 de 11

4.5 RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN DE SERVIDORES:

Para el resguardo de las bases de datos y página web de -DIACO- se encuentran alojadas en los servidores del Data Center del MINISTERIO DE ECONOMIA, la ejecución del Back-Up de las bases de datos y pagina web se realizará semanalmente, dejando evidencia en el formato **(DIACO-IN-FO-06)**.

El jefe del departamento de tecnología de la información (proceso de informática), es responsable de dar directrices al técnico de la actividad del proceso en el cual deberán conectarse al servidor remoto, por medio de la herramienta de red, luego deberá ingresar a la consola para generar el archivo de respaldo de la información almacenada en los servidores.

El back-up se encuentra alojado en un disco duro externo o en cualquier medio extraíble disponible. La ejecución del back-up queda registrada en el formato **(DIACO-IN-FO-06)**.

4.6 INFORME

El jefe del departamento tecnología de la información (proceso de informática), o la persona asignada como enlace es responsable de presentar el informe mensual de las solicitudes atendidas y tareas adicionales, a gestión de calidad las cuales alimentan el sistema de gestión de la calidad (indicadores del proceso), utilizando el formato **(DIACO-IN-FO-05)**.

5. RESPONSABILIDADES:

5.1 Dirección es responsable de: Brindar los lineamientos y disponibilidad de recursos necesarios para la realización de las actividades.

5.2 Departamento de Tecnología de la Información es responsable de: Asegurar la atención de las solicitudes de servicio técnico, mantenimiento preventivo, creación de correos electrónicos y reinicio de contraseñas por medio de formulario de solicitud de cuentas de correo electrónico y Back- up.

5.3 Personal de la DIACO son responsables de: Usuarios del Hardware y Software.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-IN-PR-03
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO Y RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN	Versión: 03 Hoja: 8 de 11

6. PROCEDIMIENTO: solicitud de soporte técnico

FASE	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Ingreso de solicitudes	Personal de DIACO	- Ingresar a la dirección electrónica: https://diacoonlineav2.diaco.gob.gt/home - Ingresar su usuario y contraseña - Accede al sistema de soporte técnico (crear ticket) - Completa los campos requeridos dentro de la solicitud de soporte técnico, de ser necesario adjunto archivo en pdf o archivo jpeg. - Para finalizar da click en el botón crear ticket - Recibe correo electrónico de notificación "ticket finalizado" para calificar el servicio recibido ya sea este conforme o servicio no conforme, - Procede a dar clic en enviar calificación para finalizar el procedimiento de la solicitud.	Solicitud de soporte técnico Electrónica
Recepción, Atención y Resolución a Solicitudes de Soporte Técnico	Jefe del Departamento de Tecnología de la Información Persona asignada	- Revisa diariamente en el sistema de Control de Tickets - De acuerdo con el número de registro asignado en el sistema, procederá con el análisis de la solicitud, luego se iniciarán los procedimientos necesarios para solucionar los inconvenientes presentados. - Las solicitudes deben ser atendidas en un plazo máximo de 3 días hábiles. - Realiza el análisis previo de la situación observada, si el problema encontrado puede ser solucionado de forma inmediata, se procede a su ejecución. - Caso contrario se ampliará el plazo por las siguientes causas: a) Fallo en el sistema operativo; se ampliará la información en el Dictamen Técnico con los detalles correspondientes. b) Reemplazo o reparación de piezas de hardware; se emitirá el Dictamen Técnico con el detalle correspondiente al caso, el	Solicitud de soporte técnico Electrónica

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-IN-PR-03
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO Y RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN	Versión: 03 Hoja: 9 de 11

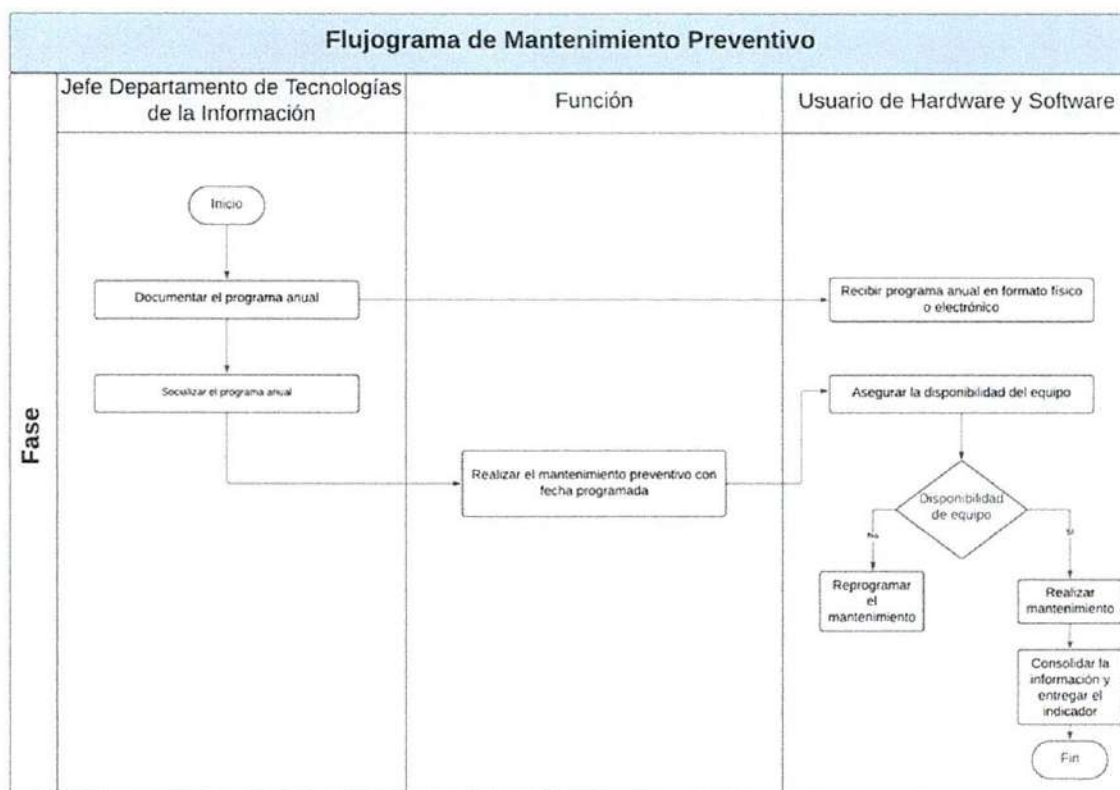
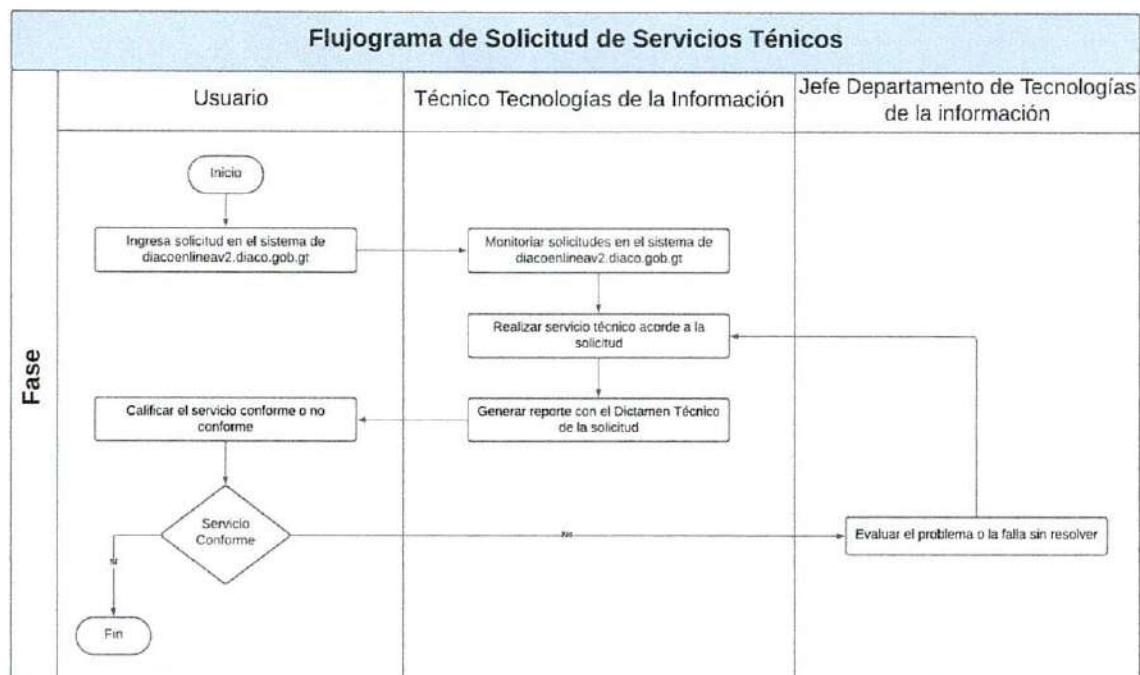
FASE	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		cual será entregado al jefe del Departamento solicitante. - De las acciones realizadas se procede a emitir dictamen electrónico para dejar constancia del soporte técnico brindado. - Procede a cerrar el ticket de solicitud.	
Informe	Jefe del Departamento de Tecnología de la Información	Presenta un informe mensual de las solicitudes atendidas y tareas adicionales, a Gestión de calidad, los primero diez (10) días hábiles de cada mes.	Informe Mensual (DIACO-IN-FO-05) Informe y Análisis de Indicadores (DIACO-RP-FO-02)

6.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

FASE	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Planificación de Mantenimiento Preventivo	Jefe del Departamento de Tecnología de la Información	- Elabora el Programa de Mantenimiento Preventivo se forma semestral. - Traslada el programa de mantenimiento preventivo a dirección o subdirección para la firma correspondiente.	Programa de Mantenimiento Preventivo (DIACO-IN-FO-02)
Socialización del Programa de Mantenimiento preventivo	Jefe del Departamento de Tecnología de la Información	Traslada a los jefes de proceso y jefes de departamentos copia física o digital del programa de mantenimiento para asegurar la disponibilidad de los equipos sujetos a mantenimiento.	Programa de Mantenimiento Preventivo (DIACO-IN-FO-02)
Ejecución del Mantenimiento Preventivo	Jefes de Proceso y jefes de departamentos	- Reciben copia del mantenimiento preventivo - Se asegura que los equipos sujetos a mantenimiento estén disponibles en las fechas programadas. - Si no fuera posible contar con la disponibilidad de los equipos en la semana programada informa al jefe de tecnología de la información para la reprogramación del mantenimiento.	Reprogramación de Mantenimiento Preventivo (DIACO-IN-FO-03)
Indicador	Jefe del Departamento de Tecnología de la Información	- Realiza la reprogramación del mantenimiento. - Finalizado el mantenimiento preventivo consolida la información para la entrega del indicador del Cumplimiento del 80% del mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo, de forma semestral, para ello adjuntara copia del mantenimiento preventivo. - Realiza la entrega de los resultados del indicador a gestión de calidad.	Reprogramación de Mantenimiento Preventivo (DIACO-IN-FO-03) Informe Mensual (DIACO-IN-FO-05) Informe y Análisis de Indicadores (DIACO-RP-FO-02)

 DIACO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-IN-PR-03
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO Y RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN	Versión: 03 Hoja: 10 de 11

7. FLUJOGRAMAS



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-IN-PR-03
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO Y RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN	Versión: 03 Hoja: 11 de 11

8. REGISTROS

Título	Código	Versión
Programa de Mantenimiento Preventivo	DIACO-IN-FO-02	04
Reprogramación de Mantenimiento Preventivo	DIACO-IN-FO-03	03
Informe Mensual	DIACO-IN-FO-05	03
Registro de Seguridad de la Información	DIACO-IN-FO-06	03
Informe y Análisis de Indicadores	DIACO-RP-FO-03	03
Listado de Asistencia	DIACO-RH-FO-02	03
Solicitud de soporte Técnico	N/A	
Solicitud de Usuarios y Accesos -SUA-	N/A	
Formato Reinicio de Contraseña	N/A	
Guía Técnica Creación de Ticket en el sistema diacoenlineav2	N/A	

9. ANEXOS

N/A