

 <p>MINISTERIO DE <b>educación</b> ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	US/P/1161
	<b>SOPORTE INFORMÁTICO</b>	Versión Nº 1

# PROCEDIMIENTO SOPORTE INFORMÁTICO

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
<b>Nombre:</b>	Omar L. Huallpa Suxo	Jimena Quiroga Fernandez	Lic. Nicolás Torrez
<b>Cargo:</b>	<b>PROFESIONAL EN SOPORTE A USUARIOS</b>	<b>JEFE DE UNIDAD DE SISTEMAS</b>	<b>DIRECTOR GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS</b>
<b>Fecha:</b>			
<b>Firma:</b>			

 <p>MINISTERIO DE <b>educación</b> ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	US/P/1161
	<b>SOPORTE INFORMÁTICO</b>	Versión Nº 1

## **CONTENIDO**

- 1. OBJETIVO**
- 2. PROCEDIMIENTO**
- 3. ALCANCE**
- 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**
- 5. DEFINICIONES**
- 6. UNIDADES ORGANIZACIONALES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO**
- 7. PROCEDIMIENTO**
- 8. REGISTROS**
- 9. CONTROL DE CAMBIOS**
- 10. ANEXOS**

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	US/P/1161
	<b>SOPORTE INFORMÁTICO</b>	Versión Nº 1

## 1. OBJETIVO

Garantizar el buen funcionamiento y disponibilidad de los equipos de computación y de la red de computo del Ministerio de Educación (ME), asimismo brindar apoyo técnico a los usuarios en el manejo correcto de los diferentes programas de aplicación.

## 2. PROCEDIMIENTO

- A. Proceso Soporte Usuario US – 1161/01
- B. Proceso Apoyo Informático US – 1161/02

## 3. ALCANCE

El presente procedimiento tiene alcance para todos aquellos usuarios internos de las diferentes áreas organizacionales del Ministerio que solicitan apoyo y soporte informático relacionado a instalación de equipos computacionales, sistemas de información, aplicaciones, herramientas y servicios informáticos que son aplicados a nivel institucional.

## 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley Nº 1178
- Reglamento Sistema de Organización Administrativa
- Reglamento interno de Personal

## 5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Mantenimiento preventivo:** Acción de dar mantenimiento técnico a los equipos informáticos antes que estos presente problemas.
- **Mantenimiento correctivo:** Acción de dar mantenimiento técnico a los equipos informáticos que tengan algún problema de funcionamiento.
- **Recepción de la solicitud mediante llamada telefónica.** Análisis del problema o del incidente expresado por el usuario mediante llamada telefónica a Soporte y, determinación del tipo de asistencia a realizar.
- **Asistencia telefónica.** Se intenta dar solución a los requerimientos del usuario, indicando una serie de instrucciones, vía telefónica, para que el usuario pueda ejecutarlas en su sistema.
- **Asistencia en las Instalaciones del Usuario.** Los técnicos de Soporte se trasladan a los ambientes del servidor público que realizo la solicitud, para realizar las actividades técnicas para la resolución del incidente o problema. Este tipo de servicio siempre se realiza previa coordinación y se utilizará por petición explícita del cliente o cuando el tipo de servicio anterior no resuelve la problemática del usuario final.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	US/P/1161
	<b>SOPORTE INFORMÁTICO</b>	Versión Nº 1

## 6. UNIDADES ORGANIZACIONALES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

- Unidad de Sistemas
- Equipo de Infraestructura Tecnológica y Comunicación
- Áreas Organizacionales

## 7. PROCEDIMIENTO

### A. INSUMOS DEL PROCEDIMIENTO

Se consideran las siguientes:

- Se trata de una necesidad urgente.
- El usuario decide el Tipo de servicio que requiere.
- Se actúa según el flujo de trabajo habitual de Soporte a Usuarios.

Este requerimiento conlleva las siguientes etapas:

- Recepción de la solicitud mediante llamada telefónica (en este caso se aplica para todo el Ministerio incluyendo Plataforma).
- Asistencia remota o telefónica a la solicitud del cliente.
- En caso de no ser resuelta se acude a las instalaciones del usuario

### B. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Soporte Técnico
2. Apoyo Informático

### C. RESPONSABILIDADES DE LAS AREAS ORGANIZACIONALES

1. **Encargado Equipo Infraestructura Tecnológica y Comunicación,** Responsable de revisión de los servicios de soporte al usuario mediante seguimiento y verificación de la correcta aplicación de este procedimiento

### D. INDICADORES

INDICADOR	UNIDAD	FORMULA DE CÁLCULO	META	PERIODICIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
Mantenimiento preventivo realizado	%	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ Total mantenimientos preventivos realizados}}{\text{N}^{\circ} \text{ Total mantenimientos preventivos programados}}$	75%	Anual	Registro de Atención de Soporte a Usuario SU/P/1161/F 01	Encargado de Sistemas informáticos
Mantenimiento correctivo realizado	%	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ Total mantenimientos correctivos realizados}}{\text{N}^{\circ} \text{ Total mantenimientos correctivos programados}}$	70%	Mensual	Registro de Atención de Soporte a Usuario SU/P/1161/F 01	Encargado de Sistemas informáticos

 <p>MINISTERIO DE <b>educación</b> ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	US/P/1161
	<b>SOPORTE INFORMÁTICO</b>	Versión Nº 1

### 7.1 Proceso Soporte Usuario

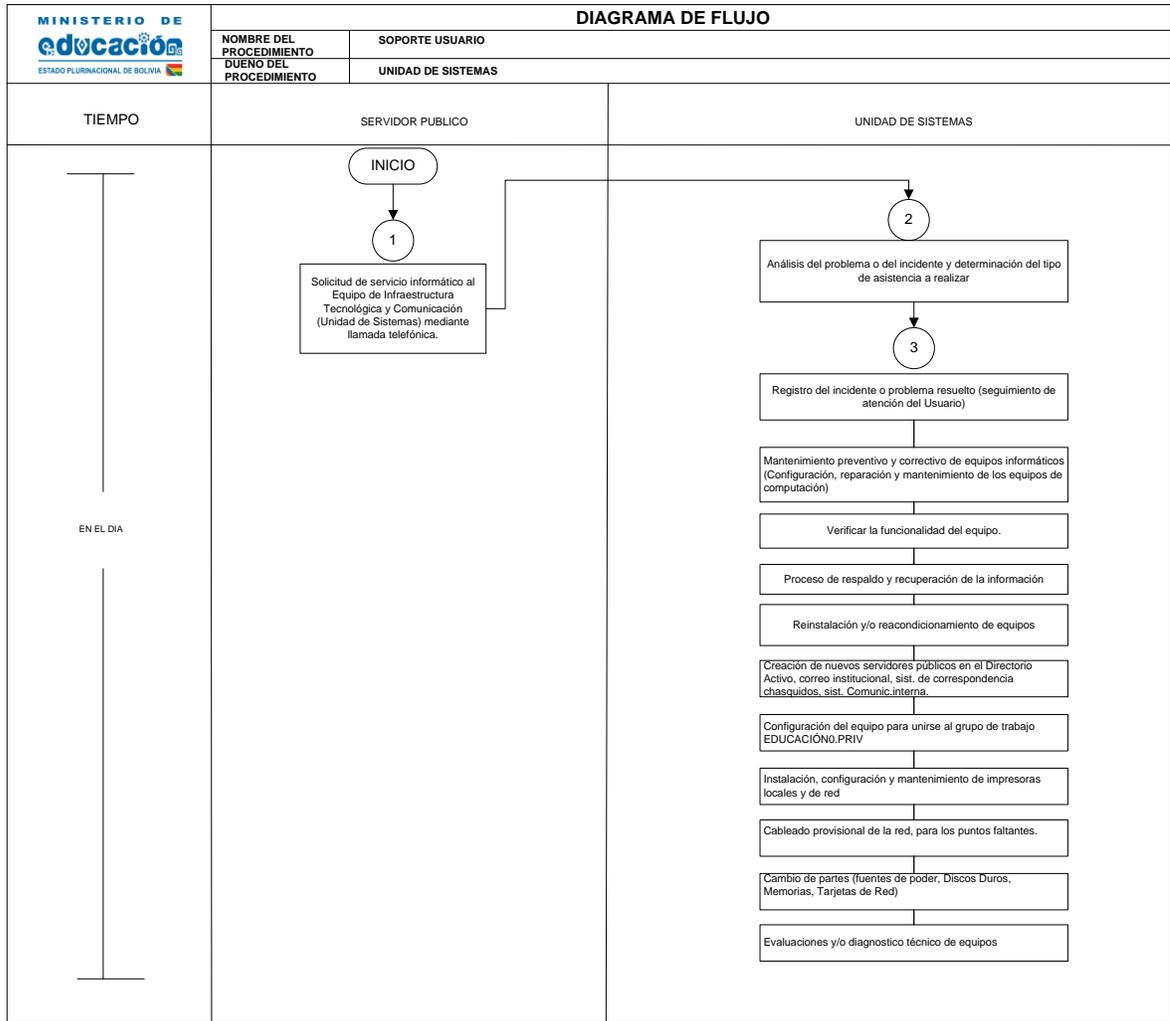
No.	RESPONSABLE	DETALLE DE TAREAS	INSTRUMENTO GENERADO
1	Servidor Público	Solicitud de servicio informático a la Unidad de Sistemas mediante llamada telefónica	
2	Equipo de Infraestructura Tecnológica y Comunicación (Unidad de Sistemas)	<p>Análisis del problema o del incidente y determinación del tipo de asistencia a realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vía teléfono, indicando una serie de instrucciones para que el usuario pueda ejecutarlas en su sistema.</li> <li>• En Instalaciones del Usuario, para la resolución del incidente o problema, en coordinación con el usuario.</li> </ul>	
3	Equipo de Infraestructura Tecnológica y Comunicación (Unidad de Sistemas)	<p>Registro del incidente o problema resuelto (seguimiento de atención del Usuario) sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos informáticos (Configuración, reparación y mantenimiento de los equipos de computación)</li> <li>• Verificar la funcionalidad del equipo.</li> <li>• Proceso de respaldo y recuperación de la información.</li> <li>• Reinstalación y/o reacondicionamiento de equipos que comprende: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Copia de la información</li> <li>○ Formateo del equipo</li> <li>○ instalación del Sistema Operativo</li> <li>○ instalación y configuración del antivirus</li> <li>○ Instalación de impresoras</li> <li>○ Configuración de los drivers del equipo</li> <li>○ Configuración de la red (IP, puerta de enlace, DNS)</li> <li>○ Configuración del proxy</li> <li>○ Acceso a los servicios e internet</li> <li>○ Configuración del correo institucional y recuperación del correo (Outlook)</li> <li>○ Restauración de la información</li> </ul> </li> <li>• Backup de las Cámaras de seguridad cada 40 o 45 días, promedio</li> <li>• Creación de nuevos servidores públicos en el Directorio Activo, correo institucional, sistema de correspondencia chasquidos y el sistema de comunicación interna.</li> <li>• Configuración del equipo para unirse al grupo de trabajo EDUCACIÓN0.PRIV</li> <li>• Instalación, configuración y mantenimiento de impresoras locales y de red.</li> <li>• Cableado provisional de la red, para los puntos faltantes.</li> <li>• Cambio de partes (fuentes de poder, Discos Duros, Memorias, Tarjetas de Red).</li> <li>• Evaluaciones y/o diagnóstico técnico de equipos.</li> </ul>	Formulario SU/P/1161/ F 01 Registro de atención de Soporte a Usuario

**Nota 1:** En lo que corresponde a los **backups de los equipos de los usuarios finales, estos son entregados a cada jefe que los solicite.**

**Nota 2:** A instrucción por parte de RRHHyDO Soporte a Usuarios para la entrega de los **videos de las cámaras de seguridad**, cabe resaltar que ningún usuario solicita los videos de las cámaras, toda esta información se encuentra en los Discos Duros de 2 teras encriptada (solo el DVR puede leer esta información), mismos que se encuentran en oficinas de Soporte a Usuarios, para cualquier evidencia.

**Nota 3:** El seguimiento es por medio de un registro sistematizado **SU/P/1161/F 01 Registro de Atención de Soporte a Usuario** mediante el "Sistema de Soporte a Usuarios", lo que suprime el papeleo y toda la información.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>US/P/1161</b>
	<b>SOPORTE INFORMÁTICO</b>	<b>Versión Nº 1</b>

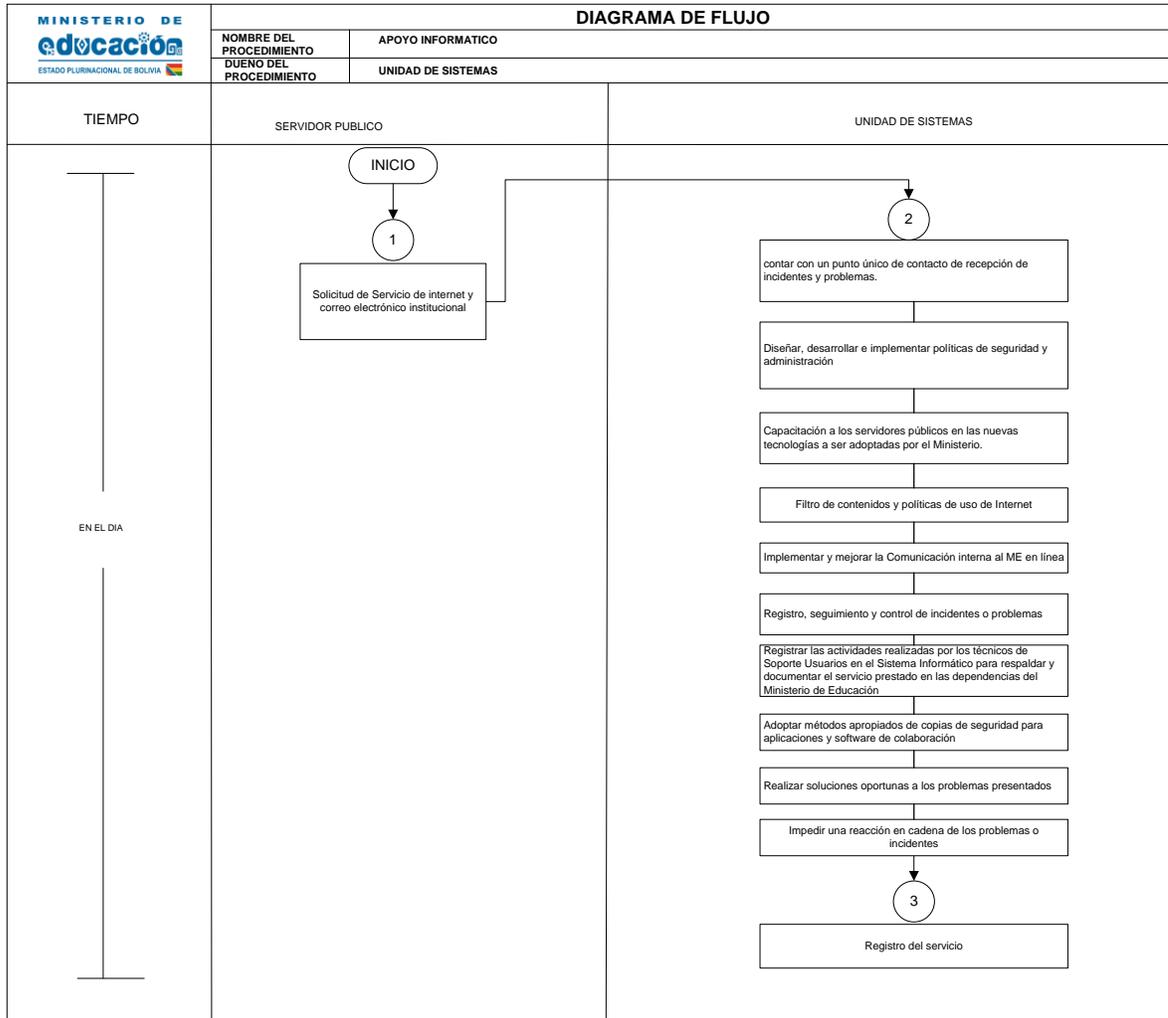


 <p>MINISTERIO DE <b>educación</b> ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	US/P/1161
	<b>SOPORTE INFORMÁTICO</b>	Versión Nº 1

## 7.2 Proceso Apoyo Informático

No.	RESPONSABLE	DETALLE DE TAREAS	INSTRUMENTO GENERADO
1	Servidor Público	Solicitud de Servicio de internet y correo electrónico institucional	Copia Memorándum de Designación que emite URRHDO
2	Equipo de Infraestructura Tecnológica y Comunicación (Unidad de Sistemas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con un punto único de contacto de recepción de incidentes y problemas.</li> <li>• Diseñar, desarrollar e implementar políticas de seguridad y administración</li> <li>• Capacitación a los servidores públicos en las nuevas tecnologías a ser adoptadas por el Ministerio.</li> <li>• Filtro de contenidos y políticas de uso de Internet.</li> <li>• Implementar y mejorar la Comunicación interna al ME en línea</li> <li>• Registro, seguimiento y control de incidentes o problemas</li> <li>• Registrar las actividades realizadas por los técnicos de Soporte Usuarios en el Sistema Informático para respaldar y documentar el servicio prestado en las dependencias del Ministerio de Educación.</li> <li>• Adoptar métodos apropiados de copias de seguridad para aplicaciones y software de colaboración</li> <li>• Realizar soluciones oportunas a los problemas presentados.</li> <li>• Impedir una reacción en cadena de los problemas o incidentes.</li> </ul>	
3	Equipo de Infraestructura Tecnológica y Comunicación (Unidad de Sistemas)	Registro del servicio	Formulario SU/P/1161/ F 01 Registro de atención de Soporte a Usuario

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>US/P/1161</b>
	<b>SOPORTE INFORMÁTICO</b>	<b>Versión Nº 1</b>



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>US/P/1161</b>
	<b>SOPORTE INFORMÁTICO</b>	<b>Versión Nº 1</b>

## 8. REGISTRO

SU/P/1161/F 01 Registro Informático de Atención de Soporte a Usuario (Sistematizado, dirección para el registro <http://100.0.100.30/soporte>)

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN

## 10. ANEXOS

### Anexo 1. REGISTRO DE USUARIOS

Solicitudes Pendientes Atendidos Telefono Personal Parametros Reporte

**NUEVO REGISTRO - ATENCION VIA TELEFONO**

EQUIPO:

PROBLEMA:

TAREA:

FUNCIONARIO:

COMENTARIO:

[Guardar Registro](#)

### REPORTES POR MES

