 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>PROCEDIMIENTO:</p> <p>SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO</p>	<p>CÓDIGO: FIPR03-UDI-P26 PAG.: 1 de 19 FECHA: 25/02/2019 REVISIÓN: 2</p>
---	--	--

1.0 TÍTULO:

PROCEDIMIENTO: SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO

2.0 CONTROL DE CAMBIOS:

Revisión:	1	2	3	4	5	6	7	8
Fecha:	12/12/2014	25/02/2019						

3.0 DISTRIBUCIÓN:

DOCUMENTO:	FECHA	COPIA
ORIGINAL DIGITAL	25/02/2019	1

4.0 CONTROL DE DOCUMENTOS



Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria


DOCUMENTO CONTROLADO

DISTRIBUCIÓN FORMATO PDF

Actualizó:	Revisó:	Autorizó:
  <p>Adriana Ibáñez Denis García 19/02/2019</p>	    <p>Julio César Miranda Servellón Heydi Eufemia Beltrán Alcides Ramírez Martínez 22/02/2019</p>	  <p>LICDA. CARLA ALVANÉS 25/02/2019</p>
Equipo de Actualización	Equipo de Revisión	PRESIDENTA -ISTA-

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	PROCEDIMIENTO: SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO	CÓDIGO: FIPR03-UDI-P26 PAG.: 2 de 19 FECHA: 25/02/2019 REVISIÓN: 2
--	---	---

5.0 ÍNDICE

6.0	OBJETIVO	2
7.0	RESPONSABLE(S) Y CAMPO DE APLICACIÓN	2
8.0	DEFINICIONES.....	3
9.0	BASE LEGAL	3
10.0	DESARROLLO.....	4
10.1.	SOPORTE INFORMÁTICO PARA CAMBIO DE CONTRASEÑA DE USUARIO DE DOMINIO	4
10.2.	SOPORTE INFORMÁTICO PARA CAMBIO DE CONTRASEÑA DEL ESCÁNER DE FOTOCOPIADORA.....	5
10.3.	SOPORTE INFORMÁTICO PARA LA CONFIGURACIÓN DE CORREO INSTITUCIONAL	5
10.4.	CONFIGURACIÓN DE CORREO INSTITUCIONAL POR TRASLADO DE USUARIO A OTRA GERENCIA, UNIDAD O DEPARTAMENTO.....	6
10.5.	SOPORTE INFORMÁTICO PARA FORMATEAR EQUIPO E INSTALACIÓN DE WINDOWS POR DAÑO IRREPARABLE	7
10.6.	INSTALACIÓN DE APLICATIVOS Y SISTEMAS INSTITUCIONALES	8
10.7.	CONFIGURACIÓN DE PERFIL DE USUARIO DE DOMINIO.....	8
10.8.	CAMBIO DE UBICACIÓN DE UN EQUIPO.....	9
10.9.	SOPORTE INFORMÁTICO PARA EL REDIRECCIONAMIENTO DE IMPRESORES	10
10.10.	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO INFORMÁTICO	10
10.11.	MANTENIMIENTO CORRECTIVO O REPARACION DE EQUIPO INFORMÁTICO	12
10.12.	INSTALACIÓN DE ANTIVIRUS INSTITUCIONAL	13
10.13.	ACCESO A CARPETA DE RED COMPARTIDA.....	13
10.14.	ENTRADA DE EQUIPO A LA UNIDAD DE INFORMÁTICA.....	14
10.15.	SALIDA DE EQUIPO INFORMÁTICO.....	15
10.16.	SOPORTE TÉCNICO DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	15
10.17.	SOPORTE TÉCNICO DEL SERVICIO DE INTERNET	16
10.18.	PRÉSTAMO DE LAPTOP Y/O PROYECTOR	17
10.19.	REALIZACIÓN DE SOPORTES TÉCNICOS EN REGIONALES.....	18
11.0	ANEXO.....	19

6.0 OBJETIVO

Brindar soporte informático eficiente facilitándoles a los usuarios sus actividades diarias así como garantizar la durabilidad de los equipos informáticos por medio del respectivo mantenimiento y limpieza, además de su adecuado soporte en caso de mal funcionamiento en alguno de sus componentes.

7.0 RESPONSABLE(S) Y CAMPO DE APLICACIÓN

RESPONSABLE:

- ✓ Unidad de Informática
 - Área de Infraestructura Tecnológica

CAMPO DE APLICACIÓN:

Este Procedimiento aplica al Área de Infraestructura Tecnológica de la Unidad de Informática del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria.

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>PROCEDIMIENTO:</p> <p>SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO</p>	<p>CÓDIGO: FIPR03-UDI-P26 PAG.: 3 de 19 FECHA: 25/02/2019 REVISIÓN: 2</p>
--	--	--

8.0 DEFINICIONES

- **COMPATIBLE:** Que puede funcionar directamente con otro dispositivo, aparato o programa.
- **COMPUTADORA PERSONAL (PC) / EQUIPO, ORDENADOR:** Sistema electrónico, analógico o digital, dotado de una memoria de gran capacidad y de métodos de tratamiento de la información, capaz de resolver problemas matemáticos y lógicos mediante la utilización automática de programas informáticos.
- **DIRECTORIO ACTIVO (Active Directory):** Permite a los administradores establecer políticas a nivel de empresa, desplegar programas en muchos ordenadores y aplicar actualizaciones críticas a una organización entera. Un active Directory almacena información de una organización en una base de datos central, organizada y accesible. Pueden encontrarse desde directorios con cientos de objetos para una red pequeña hasta directorios con millones de objetos.
- **DRIVER:** Software utilizado en diversos sistemas operativos, también llamado manejador de dispositivos, controlador de dispositivos o driver
- **FILESERVER:** es un tipo de servidor que almacena y distribuye diferentes tipos de archivos entre los clientes de una red de ordenadores.
- **HARDWARE:** Conjunto de elementos materiales que componen un equipo ordenador o PC. En dicho conjunto se incluyen los dispositivos electrónicos y electromecánicos, circuitos, cables, placas, armarios o cajas, periféricos de todo tipo y otros elementos físicos.
- **COPIA DE RESPALDO:** Actividad de copiar archivos o bases de datos para que sean preservados en caso de falla del equipo ordenador o existan catástrofes.
- **MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** Es una forma de mantenimiento que se realiza después de un fallo o problema en un equipo.
- **MANTENIMIENTO PREVENTIVO:** Consiste en la revisión de un equipo ordenador para garantizar su buen funcionamiento tanto de hardware como de software. Esto incluye en el desempeño fiable del sistema, en la integridad de los datos almacenados y en un intercambio de información correcta, a la máxima velocidad posible dentro de la configuración óptima del sistema.
- **MS OFFICE:** Es un grupo de sistemas de ofimática utilizado para documentos de oficina.
- **PST:** Archivo donde se guarda la configuración de los correos electrónicos del Outlook
- **SISTEMA DE SOPORTE TÉCNICO:** Sistema de control interno del Departamento de Infraestructura Tecnológica
- **SOFTWARE:** Conjunto de programas que puede ejecutar el hardware para la realización de las tareas de computación a las que se destina.
- **STORAGE:** Dispositivo de almacenamiento masivo que tiene como finalidad el resguardo de la información definida en base a una configuración.
- **TÉCNICO/A IT:** Técnico de Infraestructura Tecnológica.

9.0 BASE LEGAL

- Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISTA.
Publicado en D.O número 132, Tomo 412, de fecha 15 de julio de 2016.

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>PROCEDIMIENTO:</p> <p>SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO</p>	<p>CÓDIGO: FIPR03-UDI-P26 PAG.: 4 de 19 FECHA: 25/02/2019 REVISIÓN: 2</p>
--	--	--

10.0 DESARROLLO

10.1. SOPORTE INFORMÁTICO PARA CAMBIO DE CONTRASEÑA DE USUARIO DE DOMINIO

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	RECIBE EL REQUERIMIENTO SOBRE EL CAMBIO DE CONTRASEÑA DEL USUARIO O DEL ENCARGADO/A DE IT.	
20	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	SE DESPLAZA A LA UNIDAD ORGANIZATIVA QUE PERTENECE EL USUARIO QUE REPORTO EL REQUERIMIENTO.	
30	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	SOLICITA AL ADMINISTRADOR DEL ACTIVE DIRECTORY RESETEAR EL PASSWORD DEL USUARIO/A.	
40	TÉCNICO/A IT	BRINDA LA CONTRASEÑA AL TÉCNICO DE SOPORTE INFORMÁTICO PARA EL CAMBIO EN EL EQUIPO.	
50	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	INGRESA CON LA NUEVA CONTRASEÑA Y HABILITA LA VENTANA PARA EL CAMBIO DE CONTRASEÑA.	
60	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	ASISTE AL USUARIO EN LA PERSONALIZACIÓN DE CONTRASEÑA CUMPLIENDO CON LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA RED (CONTRASEÑA FUERTE).	
70	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	VERIFICA EL INICIO DE SESIÓN CON LA NUEVA CONTRASEÑA.	
80	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	NOTIFICA AL ENCARGADO/A DE INFRAESTRUCTURA SOBRE LA FINALIZACIÓN DEL REQUERIMIENTO.	
90	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	INGRESA EL REQUERIMIENTO FINALIZADO AL SISTEMA DE SOPORTE.	
FIN DE PROCEDIMIENTO			

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>PROCEDIMIENTO:</p> <p>SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO</p>	<p>CÓDIGO: FIPR03-UDI-P26 PAG.: 5 de 19 FECHA: 25/02/2019 REVISIÓN: 2</p>
--	--	--

10.2. SOPORTE INFORMATICO PARA CAMBIO DE CONTRASEÑA DEL ESCÁNER DE FOTOCOPIADORA

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	RECIBE REQUERIMIENTO DE FORMA VERBAL O VIA CORREO ELECTRÓNICO SOBRE EL CAMBIO DE CONTRASEÑA PARA EL ESCÁNER POR PARTE DEL/LA ENCARGADO/A DE IT.	
20	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	SE DESPLAZA AL DEPARTAMENTO AL QUE PERTENECE EL USUARIO QUE REPORTÓ EL REQUERIMIENTO.	
30	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	<ul style="list-style-type: none"> • ENTRA A LAS CONFIGURACIONES DE LA FOTOCOPIADORA Y SOLICITA AL USUARIO QUE INGRESE LA CONTRASEÑA DE DOMINIO. • INGRESA VIA WEB A LA ADMINISTRACION DE LA FOTOCOPIADORA, Y SOLICITA AL USUARIO INGRESE LA CONTRASEÑA DE DOMINIO. 	
40	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	VERIFICA QUE EXISTA CONEXIÓN ENTRE LA FOTOCOPIADORA Y LA COMPUTADORA.	
50	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	NOTIFICA AL ENCARGADO/A DE IT SOBRE LA FINALIZACIÓN DEL REQUERIMIENTO.	
60	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	INGRESA EL REQUERIMIENTO FINALIZADO AL SISTEMA DE SOPORTE.	
FIN DE PROCEDIMIENTO			

10.3. SOPORTE INFORMATICO PARA LA CONFIGURACIÓN DE CORREO INSTITUCIONAL

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	RECIBE REQUERIMIENTO DE CONFIGURACION DE CUENTA DE CORREO INSTITUCIONAL VIA CORREO O DE FORMA VERBAL POR PARTE DE EL TÉCNICO IT QUE ADMINISTRA EL SERVICIO DE CORREO Y/O ENCARGADO/A DE IT, CON LA SIGUIENTE INFORMACION: <ul style="list-style-type: none"> • USUARIO/A Y • CONTRASEÑA DE BUZON DE CORREO 	
20	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	SE DESPLAZA A LA UNIDAD ORGANIZATIVA AL QUE PERTENECE EL USUARIO AL QUE SE LE CONFIGURARÁ LA CUENTA DE CORREO.	
30	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	CONFIGURA LA CUENTA DE CORREO EN EL OUTLOOK EN LA COMPUTADORA DEL USUARIO/A.	
40	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	BRINDA UNA INDUCCIÓN SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL CORREO AL USUARIO/A.	

FIPL-00-R0

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>PROCEDIMIENTO:</p> <p>SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO</p>	<p>CÓDIGO: FIPR03-UDI-P26 PAG.: 6 de 19 FECHA: 25/02/2019 REVISIÓN: 2</p>
--	--	--

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
50	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	ENVIA UN CORREO DE PRUEBA DESDE LA NUEVA CUENTA DE CORREO NOTIFICANDO A LA JEFATURA INMEDIATA DEL USUARIO/A Y AL/A ENCARGADO/A DE IT QUE SE CONFIGURO SATISFACTORIAMENTE LA CUENTA DE CORREO. EL ASUNTO DEL CORREO DEBERÁ DECIR: CORREO DE PRUEBA Y EN EL CUERPO DEL CORREO EL NOMBRE DEL TÉCNICO QUE LO CONFIGURÓ.	
60	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	INGRESA EL REQUERIMIENTO FINALIZADO AL SISTEMA DE SOPORTE.	
FIN DE PROCEDIMIENTO			


10.4. CONFIGURACIÓN DE CORREO INSTITUCIONAL POR TRASLADO DE USUARIO A OTRA GERENCIA, UNIDAD O DEPARTAMENTO.

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	RECIBE REQUERIMIENTO DE CONFIGURACION DE CUENTA DE CORREO INSTITUCIONAL POR PARTE DE EL TÉCNICO IT QUE ADMINISTRA EL SERVICIO DE CORREO Y/O ENCARGADO/A DE IT SEGÚN SOLICITUD DE MOVIMIENTO DE USUARIO, CON LA SIGUIENTE INFORMACION: <ul style="list-style-type: none"> • USUARIO/A Y • CONTRASEÑA DE BUZON DE CORREO 	
20	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	SE DESPLAZA A LA UNIDAD ORGANIZATIVA A LA QUE FUE TRASLADADO.	
30	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	CONFIGURA LA CUENTA DE CORREO EN EL OUTLOOK EN BLANCO EN LA COMPUTADORA DEL USUARIO/A.	
40	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	ENVIA UN CORREO DE PRUEBA DESDE LA NUEVA CUENTA DE CORREO NOTIFICANDO A LA JEFATURA INMEDIATA DEL USUARIO/A Y AL ENCARGADO/A DE IT Y A LA JEFATURA DE INFORMÁTICA, NOTIFICANDO QUE SE CONFIGURO SATISFACTORIAMENTE LA CUENTA DE CORREO.	
50	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	INGRESA EL REQUERIMIENTO FINALIZADO AL SISTEMA DE SOPORTE.	
FIN DE PROCEDIMIENTO			

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>PROCEDIMIENTO:</p> <p>SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO</p>	<p>CÓDIGO: FIPR03-UDI-P26 PAG.: 7 de 19 FECHA: 25/02/2019 REVISIÓN: 2</p>
--	--	--

10.5. SOPORTE INFORMATICO PARA FORMATEAR EQUIPO E INSTALACIÓN DE WINDOWS POR DAÑO IRREPARABLE

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	RECIBE EL REQUERIMIENTO PARA SOLVENTAR ALGUN INCONVENIENTE QUE SE ESTE PRESENTANDO EN LA COMPUTADORA DEL USUARIO.	
20	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	SE DESPLAZA DONDE SE ENCUENTRA EL USUARIO, PARA CONOCER EL PROBLEMA REPORTADO, REALIZA EL DIAGNOSTICO Y TRATA DE RESOLVER.	
30	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	REALIZA RESPALDO DE INFORMACIÓN DE USUARIO <ul style="list-style-type: none"> • CARPETA DE INFORMACION <ul style="list-style-type: none"> ○ MIS DOCUMENTOS ○ ESCRITORIO ○ DISCO C ○ OTRAS UNIDADES • CORREO INSTITUCIONAL (.PST) ADEMÁS TOMA NOTA DE LOS DATOS DEL EQUIPO: <ul style="list-style-type: none"> • IP, MASCARA DE SUBRED, PUERTA DE ENLACE Y DNS • NOMBRE DE EQUIPO 	
40	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	RETIRA EL EQUIPO (CPU) Y ES LLEVADO A INFORMATICA.	
50	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	FORMATEA EL EQUIPO, INSTALA EL WINDOWS, COLOCA NOMBRE E IP AL EQUIPO Y LO AGREGA A DOMINIO.	
60	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	REALIZA PROCEDIMIENTO DE CREACION DE PERFIL DEL USUARIO.	PROCED.10.7
70	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	REALIZA PROCEDIMIENTO DE INSTALACION DE APLICATIVOS Y SISTEMAS INSTITUCIONALES.	PROCED.10.6
80	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	COPIA EL RESPALDO DE LA INFORMACION Y LO DEJA ACCESIBLE AL USUARIO.	
90	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	ENTREGA EL EQUIPO Y CONFIGURA EN SITIO LOS IMPRESORES Y CREA ACCESOS A CARPETAS COMPARTIDAS EN SERVIDORES SI SE REQUIERE.	
100	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	INFORMA AL ENCARGADO/A DE IT DE LA FINALIZACION DEL REQUERIMIENTO.	
130	ENCARGADO/A DE IT	INFORMA AL ENCARGADO/A DE DESARROLLO PARA QUE ASIGNE UN TÉCNICO PARA LA REINSTALACIÓN DE SISTEMAS.	
140	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	INGRESA REQUERIMIENTO AL SISTEMA DE SOPORTE.	
FIN DE PROCEDIMIENTO			

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>PROCEDIMIENTO:</p> <p>SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO</p>	<p>CÓDIGO: FIPR03-UDI-P26 PAG.: 8 de 19 FECHA: 25/02/2019 REVISIÓN: 2</p>
--	--	--

10.6. INSTALACIÓN DE APLICATIVOS Y SISTEMAS INSTITUCIONALES

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	RECIBE EL REQUERIMIENTO PARA INSTALACIÓN DE APLICATIVO O SISTEMA INFORMÁTICO VÍA VERBAL O POR CORREO POR EL/LA ENCARGADO/A DE IT CON LA SIGUIENTE INFORMACIÓN: <ul style="list-style-type: none"> • USUARIO • LISTA DE APLICATIVOS 	
20	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	SE DESPLAZA AL LUGAR DONDE SE ENCUENTRA EL USUARIO, VERIFICA LAS CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO PARA VER SI SOPORTA LA INSTALACION EN EL CASO DE LOS APLICATIVOS	
30	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	INSTALA LOS APLICATIVOS Y SISTEMAS SOLICITADOS EN EL REQUERIMIENTO	
40	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	SE REINICIA EL EQUIPO SI LA INSTALACION LO REQUIERE	
50	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	HACE PRUEBAS DE ACCESO A LOS APLICATIVOS INSTALADOS. SI ES SISTEMA INSTITUCIONAL SOLICITA AL USUARIO QUE INGRESE CON LA CONTRASEÑA QUE LE HA BRINDADO EL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE SISTEMAS	
60	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	NOTIFICA AL ENCARGADO/A DE IT QUE YA SE HA TERMINADO EL REQUERIMIENTO	
70	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	INGRESA EL REQUERIMIENTO AL SISTEMA DE SOPORTE.	
FIN DE PROCEDIMIENTO			

10.7. CONFIGURACIÓN DE PERFIL DE USUARIO DE DOMINIO

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	RECIBE REQUERIMIENTO DEL ADMINISTRADOR DE DOMINIO Y/O DEL ENCARGADO/A DE IT EN EL CASO DE USUARIO/AS NUEVOS. ESTA ACTIVIDAD ES AUTOMÁTICA SI ES CAMBIO DE EQUIPO NUEVO O SUSTITUCION.	
20	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	INGRESA A LA COMPUTADORA CON LA CUENTA DE ADMINISTRADOR DEL EQUIPO.	
30	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	INGRESA A CUENTAS DE USUARIO Y AGREGA EL USUARIO COMO USUARIO AVANZADO O ADMINISTRADOR (SEGÚN SEA REQUERIDO).	
40	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	CIERRA SESION DE ADMINISTRADOR E INGRESA NUEVAMENTE A LA COMPUTADORA CON EL PERFIL DEL USUARIO Y CON LAS CREDENCIALES QUE HA ESPECIFICADO EL ADMINISTRADOR DE DOMINIO.	
50	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	DESPUES DE INGRESAR CON LA CUENTA DE USUARIO REvisa QUE TODO FUNCIONE CORRECTAMENTE Y QUE ESTE EN DOMINIO.	

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	PROCEDIMIENTO: SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO	CÓDIGO: FIPR03-UDI-P26 PAG.: 9 de 19 FECHA: 25/02/2019 REVISIÓN: 2
--	---	---

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
60	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	REALIZA CAMBIO DE CONTRASEÑA PARA QUE EL USUARIO PUEDA PERSONALIZARLA, SI ES USUARIO NUEVO SE LE EXPLICAN LAS POLITICAS DE SEGURIDAD DE CONTRASEÑAS DE DOMINIO.	
70	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	VUELVE A CERRAR SESION Y ESPERA A QUE EL USUARIO PUEDA INGRESAR CON SUS NUEVAS CREDENCIALES.	
80	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	INFORMA AL ENCARGADO/A DE IT LA FINALIZACION DEL REQUERIMIENTO. <i>Nota: En caso de movimiento de equipo, es necesario enviar al encargado del dominio y al encargado/a de IT, cuadro de control interno Actualización de Datos de Equipo por cambio de ubicación.</i>	
90	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	INGRESA REQUERIMIENTO AL SISTEMA DE SOPORTE.	
FIN DE PROCEDIMIENTO			

10.8. CAMBIO DE UBICACIÓN DE UN EQUIPO

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	RECIBE REQUERIMIENTO CON LOS DATOS DEL CAMBIO DE UBICACIÓN.	
20	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	SE DESPLAZA A LA UNIDAD ORGANIZATIVA Y REALIZA EL CAMBIO DEL EQUIPO.	
30	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	TOMA LOS DATOS DEL EQUIPO Y LLENA EL CUADRO DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE EQUIPO POR CAMBIO DE UBICACIÓN.	
40	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	ENVIA EL CUADRO DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE EQUIPO A ENCARGADO/A DE IT Y AL ENCARGADO/A DEL DOMINIO.	
50	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	INGRESA EL REQUERIMIENTO AL SISTEMA DE SOPORTE	
FIN DE PROCEDIMIENTO			

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>PROCEDIMIENTO:</p> <p>SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO</p>	<p>CÓDIGO: FIPR03-UDI-P26 PAG.: 10 de 19 FECHA: 25/02/2019 REVISIÓN: 2</p>
--	--	---

10.9. SOPORTE INFORMÁTICO PARA EL REDIRECCIONAMIENTO DE IMPRESORES

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	RECIBE EL REQUERIMIENTO PARA INSTALACIÓN DE IMPRESOR VIA CORREO POR PARTE DEL/LA ENCARGADO/A DE IT.	
20	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	SE DESPLAZA HACIA LA UBICACIÓN DEL USUARIO SOLICITANTE Y VERIFICA EL IMPRESOR (NOMBRE E IP) QUE SE REQUIERE AGREGAR AL EQUIPO.	
30	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	<ul style="list-style-type: none"> • SI EL IMPRESOR ESTA EN RED, SE AGREGA UN IMPRESOR AL EQUIPO DESDE DISPOSITIVOS E IMPRESORAS Y SE BUSCA EN LA RED, SI NO LA ENCUENTRA SE AGREGA POR SU IP. • SI ES NECESARIO SE INSTALAN LOS DRIVER. • SI EL IMPRESOR DEBE SER INSTALADO DIRECTAMENTE AL EQUIPO SE PROCEDE A CONECTARLO POR LOS PUERTOS USB O PARALELO SEGÚN SEA EL CASO E INSTALAN LOS DRIVER. 	
40	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	REALIZA PRUEBAS DE IMPRESIÓN Y DEJA EL IMPRESOR COMO PREDETERMINADO.	
50	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	INDICA AL USUARIO COMO MANDAR A IMPRIMIR HACIA ESE IMPRESOR.	
60	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	COMUNICA AL ENCARGADO/A DE IT LA FINALIZACIÓN DEL REQUERIMIENTO.	
70	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	INGRESA EL REQUERIMIENTO AL SISTEMA DE SOPORTE.	
FIN DE PROCEDIMIENTO			

10.10. MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO INFORMÁTICO

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	ENCARGADO/A DE IT	CREA EL PLAN DE MANTENIMIENTO CON FECHAS DE REALIZACIÓN EN CADA UNO DE LAS UNIDADES ORGANIZATIVAS (OFICINA CENTRAL Y REGIONALES).	
20	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	COORDINA CON LA JEFATURA DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA Y EL/LA ENCARGADO/A DE IT LA REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO.	
30	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	PREPARA EL EQUIPO Y MATERIALES A UTILIZAR EN EL MANTENIMIENTO.	
40	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	SE DESPLAZA A LA UNIDAD PROGRAMADA Y DESCONECTA CADA EQUIPO AL QUE SE LE HARA MANTENIMIENTO Y LO SACA DEL LUGAR.	

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.


 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	PROCEDIMIENTO: SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO	CÓDIGO: FIPR03-UDI-P26 PAG.: 11 de 19 FECHA: 25/02/2019 REVISIÓN: 2
--	---	--

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
50	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	ABRE EL EQUIPO INFORMATICO (CPU) Y REALIZA LIMPIEZA EXHAUSTIVA, <ul style="list-style-type: none"> • CON BROCHA PARA LOS COMPONENTES CON PLACAS ELECTRÓNICAS. • CON FRANELAS PARA LAS PARTES EXTERIORES. • CON ESPUMA REMOVEDORA, PARA LOS COMPONENTES EXTERNOS. • CON CONTACT CLEANER O SUS SIMILARES PARA LOS COMPONENTES DE PLACAS ELECTRÓNICAS Y • CON ASPIRADORA PARA LOS COMPONENTES CON METAL Y SITIOS INACCESIBLES. 	
60	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	CIERRA EL EQUIPO (CPU), LO LLEVA AL ESCRITORIO DEL USUARIO.	
70	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	LIMPIA MONITOR, MOUSE, TECLADO, UPS Y TODO EQUIPO INFORMATICO QUE TENGA ASIGNADO EL USUARIO.	
80	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	LLEVA TODOS LOS DISPOSTIVOS LIMPIOS AL ESCRITORIO NUEVAMENTE Y PROCEDE A CONECTARLOS Y A REALIZAR PRUEBAS DE FUNCIONAMIENTO.	
90	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	PEGA UNA ETIQUETA CON LA FECHA DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO.	
100	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	INGRESA MANTENIMIENTO PREVENTIVO AL SISTEMA DE SOPORTE.	
FIN DE PROCEDIMIENTO			

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	PROCEDIMIENTO: SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO	CÓDIGO: FIPR03-UDI-P26 PAG.: 12 de 19 FECHA: 25/02/2019 REVISIÓN: 2
--	---	--

10.11. MANTENIMIENTO CORRECTIVO O REPARACION DE EQUIPO INFORMÁTICO

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	RECIBE REQUERIMIENTO DEL/LA ENCARGADO/A DE IT, EN DONDE LE ESPECIFICA LO SIGUIENTE: <ul style="list-style-type: none"> • USUARIO QUE REPORTA FALLA • DETALLE DE LA FALLA 	
20	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	SE DESPLAZA HACIA EL USUARIO, VERIFICA LA FALLA Y DIAGNOSTICA EL POSIBLE ERROR.	
30	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	<ul style="list-style-type: none"> • SI LA FALLA NO PUEDE ARREGLARSE EL EQUIPO ES RETIRADO Y LLEVADO A INFORMATICA PARA HACER PRUEBAS DE MEMORIA RAM, DISCO DURO, MOTHERBOARD, TARJETAS DE VIDEO/AUDIO/SONIDO/RED EN EL CASO DE CPU. • SI SON OTROS COMPONENTES SE PRUEBAN CON OTROS EQUIPOS Y DIAGNOSTICA. 	
40	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	DEPEDIENDO DEL DIAGNOSTICO SE PROCEDE A LA REPARACION DEL COMPONENTE O LA SISTITUCION E INSTALACION.	
50	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	REALIZA PRUEBAS DE FUNCIONAMIENTO, CIERRA EL EQUIPO INFORMÁTICO Y TRASLADA EL EQUIPO A SU LUGAR DE ORIGEN Y LO INSTALA.	
60	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	REALIZA PRUEBAS DE FUNCIONAMIENTO JUNTO CON EL USUARIO.	
70	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	INFORMA AL ENCARGADO/A DE IT DE LA FINALIZACION DEL REQUERIMIENTO.	
80	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	INGRESA MANTENIMIENTO CORRECTIVO O REPARACION AL SISTEMA DE SOPORTE.	
FIN DE PROCEDIMIENTO			

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>PROCEDIMIENTO:</p> <p>SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO</p>	<p>CÓDIGO: FIPR03-UDI-P26 PAG.: 13 de 19 FECHA: 25/02/2019 REVISIÓN: 2</p>
--	--	---


10.12. INSTALACIÓN DE ANTIVIRUS INSTITUCIONAL

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	RECIBE REQUERIMIENTO DE ENCARGADO/A DE IT O DEL TÉCNICO/A IT ADMINISTRADOR DE ANTIVIRUS. ESTE PROCESO ES AUTOMÁTICO SI ES FORMATEO O PREPARACION DE EQUIPO NUEVO.	
20	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	SE DESPLAZA DONDE EL USUARIO QUE TIENE EL EQUIPO SIN ANTIVIRUS.	
30	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	PROCEDE A LA INSTALACION DEL ANTIVIRUS.	
40	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	LLAMA AL ADMINISTRADOR DEL ANTIVIRUS PARA VERIFICAR SI EL EQUIPO YA LE APARECE EN CONSOLA DE ADMINISTRACION DEL ANTIVIRUS.	
50	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	REALIZA EL PRIMER ESCANEADO TOTAL DEL EQUIPO EN BUSCA DE VIRUS, SI LO ENCUENTRA EL ANTIVIRUS LO ENVIA A CUARENTENA.	
60	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	INFORMA ENCARGADO/A DE IT LA FINALIZACION DEL REQUERIMIENTO.	
70	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	INGRESA REQUERIMIENTO AL SISTEMA DE SOPORTE.	
FIN DE PROCEDIMIENTO			

10.13. ACCESO A CARPETA DE RED COMPARTIDA

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	RECIBE REQUERIMIENTO DE FORMA VERBAL O POR CORREO DE ENCARGADO/A DE IT O DEL TÉCNICO IT ADMINISTRADOR DEL FILESERVER O STORAGE CON LA SIGUIENTE INFORMACION: <ul style="list-style-type: none"> • USUARIO • UNIDAD ORGANIZATIVA A LA QUE PERTENECE • NOMBRE DE CARPETA • RUTA DE ACCESO • TIPO DE PERMISO • TIPO DE ACCESO (CONEXIÓN DE RED Y/O ACCESO DIRECTO) 	
20	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	SE DESPLAZA HACIA DONDE ESTA EL USUARIO/A Y SOLICITA ACCESO AL EQUIPO.	
30	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	CREA LA CONEXIÓN DE UNIDAD DE RED CON LA RUTA DE ACCESO SEGÚN REQUERIMIENTO.	
40	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	CREA ACCESO DIRECTO EN EL ESCRITORIO DEL EQUIPO DE DICHA CONEXIÓN DE UNIDAD DE RED.	

FIPL-00-R0

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>PROCEDIMIENTO:</p> <p>SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO</p>	<p>CÓDIGO: FIPR03-UDI-P26 PAG.: 14 de 19 FECHA: 25/02/2019 REVISIÓN: 2</p>
--	--	---


Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
50	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	COMPRUEBA EL TIPO DE PERMISO OTORGADO <ul style="list-style-type: none"> • SOLO LECTURA O • LECTURA Y ESCRITURA SI LOS PERMISOS NO ESTÁN ACORDES AL REQUERIMIENTO LLAMA AL ADMINISTRADOR DE LA CARPETA PARA INFORMARLO Y QUE MODIFIQUE LOS PERMISOS.	
60	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	EXPLICA AL USUARIO/A EL USO DE LA CARPETA Y LA UBICACIÓN EN EL ESCRITORIO DE SU EQUIPO.	
70	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	INFORMA AL ENCARGADO/A DE IT LA FINALIZACION DEL REQUERIMIENTO	
80	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	INGRESA EL REQUERIMIENTO AL SISTEMA DE SOPORTE	
FIN DE PROCEDIMIENTO			

10.14. ENTRADA DE EQUIPO A LA UNIDAD DE INFORMÁTICA

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	RECIBE EL EQUIPO INFORMÁTICO CON LA HOJA DE TRASLADO CORRESPONDIENTE	FIPL-29
30	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	DETERMINA SI EL EQUIPO VIENE POR DESCARGO, REPARACIÓN O RE-ASIGNACIÓN. <ul style="list-style-type: none"> • SI EL EQUIPO VIENE PARA DESCARGO ENTONCES SE TRASLADA A BODEGA DE INFORMATICA PARA SU POSTERIOR DESCARGO. • SI EL EQUIPO VIENE PARA REPARACION PASA AL DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA PARA REVISION Y REPARACION. • SI EL EQUIPO ES ENVIADO POR REASIGNACION DE EQUIPO ENTONCES SE ETIQUETA Y SE DEJA LISTO PARA UN NUEVO USUARIO. 	
40	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	VERIFICA: <ul style="list-style-type: none"> • MARCA, • MODELO, • SERIE, • COLOR Y • NUMERO DE INVENTARIO QUE APARECE EN EL FORMULARIO DE TRASLADO. SI TODO ES CORRECTO FIRMA DE RECIBIDO. NOTA: La Secretaria de Informática deberá realizar el respectivo control de ingreso de equipo.	
50	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	INFORMA AL ENCARGADO/A IT EL INGRESO DEL EQUIPO INFORMÁTICO PARA EL CONTROL DE ACTIVO FIJO.	
60	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	INGRESA LA ACTIVIDAD AL SISTEMA DE SOPORTE.	
FIN DE PROCEDIMIENTO			

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>PROCEDIMIENTO:</p> <p>SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO</p>	<p>CÓDIGO: FIPR03-UDI-P26 PAG.: 15 de 19 FECHA: 25/02/2019 REVISIÓN: 2</p>
--	--	---

10.15. SALIDA DE EQUIPO INFORMÁTICO

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	TÉCNICO DE SOPORTE INFORMÁTICO	DETERMINA A QUE EQUIPO INFORMÁTICO QUE SE LE DARÁ SALIDA, SI ES PARA: <ul style="list-style-type: none"> • DESCARGO • REPARACION O GARANTIA DE PROVEEDORES, • REASIGNACION O TRASLADO. 	
20	TÉCNICO DE SOPORTE INFORMÁTICO	TOMA LOS DATOS DEL EQUIPO: <ul style="list-style-type: none"> • MARCA, • MODELO, • SERIE Y • NÚMERO DE INVENTARIO Y ENTREGAN A LA SECRETARIA DE LA UNIDAD DE INFORMATICA. 	
30	SECRETARIA/O DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	<ul style="list-style-type: none"> • REALIZA LA SALIDA DEL EQUIPO INFORMÁTICO Y EL CARGO DE ACTIVO FIJO AL USUARIO QUE SE LE TRASLADA (EN CASO DE REASIGNACION) • REALIZA LA SALIDA DEL ISTA EN CASO DE TRASLADO A REGIONES O ENTREGA A PROVEEDORES PARA REPARACION O GARANTIA. • REALIZA SALIDA DE DESCARGO Y TRASLADO A BODEGA DEL ISTA EN SITIO DEL NIÑO. ENTREGA HOJA DE SALIDA AL TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO.	FIPL-29 FIPL-30
40	TÉCNICO DE SOPORTE INFORMÁTICO	SI ES TRASLADO, LLEVA EL EQUIPO, LO REvisa JUNTO CON EL USUARIO Y PIDE QUE LE FIRMEN Y SELLEN DE RECIBIDO EL FORMULARIO DE TRASLADO.	
50	TÉCNICO DE SOPORTE INFORMÁTICO	ENTREGA A LA SECRETARIA EL FORMULARIO DE TRASLADO FIRMADO Y SELLADO.	
FIN DE PROCEDIMIENTO			

10.16. SOPORTE TÉCNICO DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	RECIBE REQUERIMIENTO DE REVISION DEL CORREO ELECTRONICO POR PARTE DEL USUARIO O ENCARGADO/A DE IT.	
20	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	SE DESPLAZA HACIA EL USUARIO/A PARA VERIFICAR EL FUNCIONAMIENTO DEL CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL, SI TIENE CONEXIÓN DE RED, SI ESTA EN DOMINIO.	
30	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	REALIZA PRUEBAS DE ENVIAR CORREOS ELECTRONICOS Y DE RECIBIR EN SU BUZON.	
40	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	SI NO FUNCIONA REvisa LA CONFIGURACION DE LA CUENTA DE CORREO Y REALIZA PRUEBAS.	
50	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	SOLICITA AL TÉCNICO IT ADMINISTRADOR DE LAS CUENTAS DE CORREO QUE VERIFIQUE EL BUEN	

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	PROCEDIMIENTO: SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO	CÓDIGO: FIPR03-UDI-P26 PAG.: 16 de 19 FECHA: 25/02/2019 REVISIÓN: 2
--	---	--


Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
		FUNCIONAMIENTO Y QUE HAGA LAS CONFIGURACIONES NECESARIAS PARA SOLVENTAR EL PROBLEMA.	
60	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	SI EL PROBLEMA NO ES DEL SERVICIO DE CORREO, PROCEDE HACER RESPALDO DEL PST DEL USUARIO/A E INSTALA UNA NUEVA VERSION DE MS OFFICE Y VUELVE A CONFIGURAR EL CORREO ELECTRONICO Y COPIA EL RESPALDO DEL PST.	
70	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	REALIZA PRUEBAS CON EL USUARIO DE ENVIO Y RECEPCION DE CORREOS ELECTRONICOS.	
80	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	INFORMA AL/A ENCARGADO/A DE IT DE LA FINALIZACION DEL REQUERIMIENTO CON UN CORREO ELECTRONICO DESDE LA CUENTA DEL USUARIO.	
90	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	INGRESA REQUERIMIENTO AL SISTEMA DE SOPORTE.	
FIN DE PROCEDIMIENTO			

10.17. SOPORTE TÉCNICO DEL SERVICIO DE INTERNET

NO. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	RECIBE REQUERIMIENTO DEL ENCARGADO/A DE IT ESPECIFICANDO EL USUARIO Y EL PROBLEMA DE ACCESO.	
20	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	SE DESPLAZA DONDE EL USUARIO Y VERIFICA SI TIENE ACCESO A LA RED DEL ISTA.	
30	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	REALIZA PRUEBAS DE NAVEGACION A LA PAGINA WEB DONDE EL USUARIO QUIERE ACCESAR Y A OTROS SITIOS.	
40	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	<ul style="list-style-type: none"> • SI NO NAVEGA SE COMUNICA CON EL TÉCNICO IT ADMINISTRADOR DEL SERVICIO DEL INTERNET Y PROPORCIONA LA IP DEL EQUIPO DEL USUARIO/A PARA QUE VERIFIQUE EN QUE POLITICA SE ENCUENTRA. • SI EL USUARIO ESTA QUERIENDO INGRESAR A UN SITIO RESTRINGIDO SE LE EXPLICA EL INCONVENIENTE. • SI EL SITIO ES PERMITIDO ENTONCES LO COMUNICA AL ADMINISTRADOR DEL SERVICIO. 	
50	TÉCNICO/A DE IT	REVISLA LA POLITICA EN LA QUE SE ENCUENTRA EL USUARIO Y SOLUCIONA EL INCONVENIENTE DESDE CONSOLA DEL FIREWALL E INFORMA AL TÉCNICO DE SOPORTE INFORMÁTICO PARA QUE REALICE LAS PRUEBAS DE ACCESO Y NAVEGACION.	
60	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	REALIZA PRUEBAS DE ACCESO CON EL USUARIO/A Y DA POR FINALIZADO EL REQUERIMIENTO INFORMANDO AL/A ENCARGADO/A DE IT.	
70	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	INGRESA REQUERIMIENTO AL SISTEMA DE SOPORTE.	
FIN DE PROCEDIMIENTO			

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>PROCEDIMIENTO:</p> <p>SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO</p>	<p>CÓDIGO: FIPR03-UDI-P26 PAG.: 17 de 19 FECHA: 25/02/2019 REVISIÓN: 2</p>
--	--	---

10.18. PRÉSTAMO DE LAPTOP Y/O PROYECTOR

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	JEFATURA DE INFORMÁTICA, ENCARGADO/A DE IT O SECRETARIA DE INFORMATICA	RECIBE EL REQUERIMIENTO SOBRE EQUIPO SOLICITADO VIA CORREO ELECTRONICO 24 HRS ANTES O TELEFONICAMENTE SI ES DE URGENCIA.	
20	JEFATURA DE INFORMÁTICA, ENCARGADA/O DE IT O SECRETARIA	SOLICITA LA INFORMACIÓN AL TECNICO DE SOPORTE INFORMATICO ENCARGADO DE LA ADMINISTRACION DE LAPTOP Y PROYECTORES PARA VER DISPONIBILIDAD.	
30	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	SI NO HAY DISPONIBILIDAD EL TECNICO DE SOPORTE, INFORMA A LA USUARIA O USUARIO SOLICITANTE QUE NO PUEDE REALIZARSE EL PRESTAMO.	
40	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	SI EXISTE DISPONIBILIDAD, EL TECNICO/A DE SOPORTE INFORMATICO, AGENDA LA FECHA Y LE NOTIFICA AL USUARIO O USUARIA SOLICITANTE.	
50	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	LA FECHA DE PRESTAMO, EL TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMATICO PREPARA EL EQUIPO SOLICITADO POR EL USUARIO O USUARIA (REvisa QUE LA LAPTOP POSEA EL USUARIO ADMIN SIN CONTRASEÑA, QUE INCLUYA SU RESPECTIVO MALETIN, CARGADOR Y MOUSE)	
60	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	ENTREGA A LA SECRETARIA DE LA UNIDAD LOS DATOS DEL EQUIPO SOLICITADO PARA EL REGISTRO DE SALIDA.	
70	SECRETARIA DE INFORMATICA	ESCRIBE EN EL LIBRO DE "PRESTAMO DE EQUIPOS" LOS DATOS DE INVENTARIO Y NOMBRE DE LA LAPTOP O PROYECTOR, FECHA Y HORA DEL RETIRO. Y SOLICITA FIRMA Y SELLO DE LA PERSONA QUE REALIZA EL RETIRO.	
80	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	ENTREGA LA LAPTOP CON SU RESPECTIVO CARGADOR, MOUSE Y MALETIN Y/O EL PROYECTOR CON SUS CABLES, CONTROL Y MALETIN.	
90	USUARIO QUE SOLICITA EL PRESTAMO DE LAPTOP O CAÑON	ESCRIBE SU NOMBRE, FIRMA Y SELLA DE RECIBIDO EN EL LIBRO DE PRESTAMO DE EQUIPOS.	
100	SECRETARIA DE INFORMATICA	GUARDA EL LIBRO DE PRESTAMO DE EQUIPOS.	
110	USUARIO QUE SOLICITA EL PRESTAMO DE LAPTOP O CAÑON	ENTREGA EL EQUIPO A LA SECRETARIA DE LA UNIDAD DE INFORMATICA	
120	SECRETARIA DE INFORMATICA	RECIBE EL EQUIPO Y SE LO ENTREGA AL TECNICO DE SOPORTE INFORMATICO ENCARGADO PARA QUE REVISE SI EL EQUIPO ESTÁ COMPLETO.	

FIPL-00-R0

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>PROCEDIMIENTO:</p> <p>SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO</p>	<p>CÓDIGO: FIPR03-UDI-P26 PAG.: 18 de 19 FECHA: 25/02/2019 REVISIÓN: 2</p>
--	--	---

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
130	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	REVISA LAS CONDICIONES TECNICAS DE LA DEVOLUCION Y NOTIFICA A LA SECRETARIA.	
140	SECRETARIA DE INFORMATICA	SOLICITA FIRMA Y SELLO AL USUARIO O USUARIA QUE ENTREGA EL EQUIPO, FECHA Y HORA DE LA DEVOLUCION.	
150	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	GUARDA EL EQUIPO EN EL LUGAR INDICADO E INGRESA EL REQUERIMIENTO FINALIZADO AL SISTEMA DE SOPORTE.	
FIN DE PROCEDIMIENTO			

10.19. REALIZACIÓN DE SOPORTES TÉCNICOS EN REGIONALES

Nº. ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
10	JEFATURA DE INFORMÁTICA, ENCARGADO/A DE IT	COORDINA VISITA A REGIONALES SEGÚN REQUERIMIENTOS	
20	ENCARGADA/O DE IT O SECRETARIA DE INFORMÁTICA	COORDINA EL TRASPORTE, PROPORCIONANDO FECHA, HORA DE SALIDA, LUGAR Y TÉCNICOS QUE SALDRÁN.	
30	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	SE DIRIGE A LA REGIÓN A REALIZAR LOS SOPORTES SOLICITADOS.	
40	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	LLENA EL FORMULARIO: CONTROL DE VISITA A REGIONALES	FILP-107_R0
50	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	ENTREGA EL FORMULARIO AL ENCARGADO/A DE IT CON SU RESPECTIVA FIRMA Y SELLO DEL JEFE O ENCARGADO DE LA REGIÓN	
60	ENCARDADA/O DE IT	ENTREGA EL FORMULARIO A LA SECRETARIA DE INFORMÁTICA PARA QUE LO ARCHIVE.	
70	SECRETARIA DE INFORMATICA	ARCHIVAR LAS HOJAS DE CONTROL DE VISITA A REGIONALES.	
80	TÉCNICO/A DE SOPORTE INFORMÁTICO	INGRESAS LOS SOPORTES AL SISTEMA.	
FIN DE PROCEDIMIENTO			

FIPL-00-R0

 <p>Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria</p>	PROCEDIMIENTO: SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO	CÓDIGO: FIPR03-UDI-P26 PAG.: 19 de 19 FECHA: 25/02/2019 REVISIÓN: 2
--	---	--

11.0 ANEXO

FIPL-52-R0

FICHA DE CONTROL DE CAMBIOS			FIPL-52
CORRELATIVO MODIFICADO	DESCRIPCIÓN	PÁG (X de Y)	ESTATUS (PARCIAL O TOTAL)
N/A	ESTE DOCUMENTO REEMPLAZA EN SU TOTALIDAD AL PROCEDIMIENTO: SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO , CÓDIGO FIPR03-IN-P26, REVISIÓN 1 DE FECHA 12/12/2014 EN RAZON QUE SE HAN REALIZADO CAMBIOS SUSTANCIALES EN EL DOCUMENTO PARA SUS APLICACIÓN.	N/A	TOTAL

FIPL-00-R0

Este documento es propiedad exclusiva del Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria-ISTA- y sólo se consideran documentos válidos las copias que estén disponibles de manera electrónica para mecanismos de control interno; se utilizarán copias impresas como mecanismo de control externo.