



## RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 02-007

La Paz, 02 de Marzo de 2016

### CONSIDERANDO:

Que el parágrafo I del artículo 2° del Decreto Supremo N° 29710 de fecha 17 de septiembre de 2008, modifica al Decreto Supremo N° 29230 de 15 de agosto de 2007, señala que la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos - EMAPA, como Empresa Pública, funcionará bajo tuición del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural de acuerdo con el Decreto Supremo N° 29894 de 07 de febrero de 2009; cuya organización y funcionamiento se sujetará a la Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamental.

Que el Decreto Supremo N°1450 de 31 de diciembre de 2012, en la Disposición Adicional Primera modifica el Artículo 3° (ACTIVIDADES) del Decreto Supremo N°29230 de 15 de agosto de 2007, modificado por el Decreto Supremo N°29710 de 17 de septiembre de 2008.

Que el Decreto Supremo N°1694 de 14 de agosto de 2013, modifica el Decreto Supremo N°29230 de 15 de Agosto de 2007, modificado por los Decretos Supremos N°29710 de 17 de Septiembre de 2008 y N°1450 de 31 de Diciembre de 2012.

Que mediante Resolución Administrativa 02-011 de 09 de Julio de 2015, se aprueba el Procedimiento de Control de Documentos versión 8, mismo que establece que la aprobación de procedimientos se realiza mediante Resolución Administrativa.

### CONSIDERANDO:

Que con la finalidad de establecer y regular las actividades y responsabilidades que debe efectuar el personal asignado a la división de Soporte Técnico de Sistemas así como las diferentes áreas de coordinación de la empresa se viene trabajando en un Procedimiento orientando a un mejor desarrollo de las actividades inherentes al Soporte Técnico de Sistemas de la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos - EMAPA, puesto que existe la necesidad de implementar un procedimiento en el cual se establezcan actividades y responsabilidades mismas que deben llevarse a cabo por el personal de la División de Soporte Técnico Informático de Sistemas, esto con el propósito de garantizar y mejorar la eficacia y calidad de servicio en la Plataforma Tecnológica Computacional de la empresa.

Que el Informe Técnico EMAPA/SISGG/IT/ST/2016/N°002 de 12 de febrero de 2016, señala que con el Procedimiento de "SOPORTE TECNICO EN EMAPA" Versión 1 se podrá ejecutar una mejora una mejora en las acciones correctivas y preventivas que resulten de las solicitudes generadas por los usuarios en cuanto a materia de Asistencia Técnica Computacional, así como el Soporte Técnico oportuno y eficaz a los recursos tecnológicos computacionales con los que cuenta la empresa, asimismo recomienda la aprobación del mencionado Procedimiento mediante Resolución expresa para su



aplicación en la institución mismo que debe ser difundido y aplicado en las Unidades y por el personal involucrado.

Que el Informe Legal EMAPA/UAL/INF N°022 de 02 de marzo de 2016 concluye que la aprobación del Procedimiento de "SOPORTE TECNICO EN EMAPA" Versión 1 de la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos EMAPA, no contraviene ninguna norma jurídica en actual vigencia, por lo que se recomienda la emisión de la respectiva Resolución Administrativa.

**POR TANTO:**

El Gerente General de la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos - EMAPA en aplicación de sus facultades conferidas en estatuto y normativa vigente;

**RESUELVE:**


**ARTÍCULO PRIMERO.-** Aprobar, el Procedimiento de "SOPORTE TECNICO EN EMAPA" Versión 1 de la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos - EMAPA, mismo que forma parte de la presente Resolución Administrativa.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** La Gerencia General a través de la Unidad de Planificación y Proyectos en coordinación con Sistemas queda encargada de la difusión, así mismo Sistemas de la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos - EMAPA, queda encargada de la implementación y cumplimiento de la presente Resolución Administrativa.

Regístrese, comuníquese, cúmplase y archívese

  
Ing. Avelino Flores Copa  
GERENTE GENERAL  
EMAPA




	<b>PROCEDIMIENTO</b>	E-EMP/SIS/P/273
	<b>SOPORTE TÉCNICO EN EMAPA</b>	Versión 1



## PROCEDIMIENTO SOPORTE TÉCNICO EN EMAPA

	Elaborado por:	Revisado por:			Aprobado por:
<b>Nombre:</b>	Rolando Hilari Poma	Ing. Juan Pablo Mamani Ch.	Lic. Higor Yujra Saire	Ing. Álvaro Ferreira Vargas	Ing. Avelino Flores Copa
<b>Cargo:</b>	Técnico de Soporte	Responsable Sistema de Gestión de Calidad	Responsable de Sistemas	Responsable de Activos Fijos y Seguros	Gerente General
<b>Firma:</b>					
<b>Fecha:</b>			12-02-2016		


NO VALIDO PARA TRAMITES ADMINISTRATIVOS

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>E-EMP/SIS/P/273</b>
	<b>SOPORTE TÉCNICO EN EMAPA</b>	<b>Versión 1</b>

## CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	1
2. ALCANCE .....	1
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	1
4. DEFINICIONES Y ABREVIACIONES .....	2
4.1. Definiciones .....	2
4.1.1. Antivirus.....	2
4.1.2. Aplicación.....	2
4.1.3. Archivos.....	2
4.1.4. Archivos Temporales.....	2
4.1.5. Asistencia Técnica.....	2
4.1.6. Asistencia Técnica Remota .....	3
4.1.7. Backup (Respaldos).....	3
4.1.8. Bitácora de Servicios.....	3
4.1.9. Cable de alimentación.....	3
4.1.10. Códigos.....	3
4.1.11. Computadora (Ordenador).....	4
4.1.12. Configuración.....	4
4.1.13. Contraseña (Password).....	4
4.1.14. Cookies.....	4
4.1.15. Correo electrónico.....	4
4.1.16. Cronograma.....	4
4.1.17. Desprecintado.....	4
4.1.18. Disco Duro Externo (Portátil).....	4
4.1.19. Disco Duro SATA.....	5
4.1.20. Disco Duro.....	5
4.1.21. Dispositivo (Periférico).....	5
4.1.22. Escáner.....	5
4.1.23. Formatear.....	5
4.1.24. Fuente de Poder (Fuente de Alimentación).....	5
4.1.25. Hardware.....	5
4.1.26. Herramienta.....	6
4.1.27. Impresora.....	6
4.1.28. Instalación.....	6
4.1.29. Internet.....	6
4.1.30. Linux.....	6
4.1.31. Mac OS.....	6
4.1.32. Mantenimiento Correctivo.....	6
4.1.33. Mantenimiento Preventivo.....	7
4.1.34. Memoria "USB" (pendrive).....	7
4.1.35. Memoria RAM (Random Access Memory).....	7
4.1.36. Monitor.....	7
4.1.37. Ofimática.....	7
4.1.38. Optimización.....	7
4.1.39. Periférico (Dispositivo).....	7
4.1.40. Precintado.....	8
4.1.41. Procesador.....	8
4.1.42. Programador.....	8
4.1.43. Código Q.R.....	8
4.1.44. Ratón.....	8
4.1.45. Refurbished (Reacondicionado).....	8
4.1.46. Reinstalación.....	8
4.1.47. Reparación.....	9

NO VALIDO PARA TRAMITES ADMINISTRATIVOS

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>E-EMP/SIS/P/273</b>
	<b>SOPORTE TÉCNICO EN EMAPA</b>	<b>Versión 1</b>

4.1.48. Router.....	9
4.1.49. Servicio Técnico.....	9
4.1.50. Sistema de Alimentación Ininterrumpida (UPS).....	9
4.1.51. Sistema Operativo.....	9
4.1.52. Software.....	9
4.1.53. Stock.....	9
4.1.54. Switch.....	9
4.1.55. Teclado.....	10
4.1.56. Usuario.....	10
4.1.57. Virus.....	10
4.1.58. Windows.....	10
4.2 Abreviaciones.....	10
5. RESPONSABLES.....	11
5.1. Gerente General.....	11
5.2. Responsable de Sistemas.....	11
5.3. Analista de Sistemas.....	11
5.4. Técnico de Soporte.....	11
5.5. Técnico Administrador de Redes.....	11
5.6. Auxiliar de Soporte.....	11
5.7. Analista de Activos Fijos.....	11
5.8. Gerentes de Área de EMAPA:.....	12
5.9. Usuario (Servidor Público):.....	12
6. PROCEDIMIENTO.....	13
6.1. Actividades de Planificación y Logística.....	13
6.1.1. Elaboración y aprobación del Programa Operativo Anual de Soporte Técnico y el Cronograma de Mantenimiento.....	13
6.1.2. Proceso de adquisición para la compra y entrega de dispositivos y/o suministros computacionales.....	14
6.1.3. Censo de la Plataforma Tecnológica Computacional de la Empresa (equipos y dispositivos computacionales).....	15
6.2. Actividades Operativas inherentes a la Plataforma Computacional.....	15
6.2.1. Requerimiento de Soporte Técnico y Servicio de Atención al Usuario.....	15
6.2.2. Reparación de Equipos Computacionales y/o Dispositivos.....	17
6.2.3. Asistencia Técnica vía Terminal Remota.....	18
6.2.4. Mantenimiento Preventivo de la Plataforma Tecnológica Computacional.....	19
6.3. Actividades Operativas de Control y Seguimiento.....	20
6.3.1. Control y Verificación para el Precintado de la Plataforma Tecnológica (equipos y dispositivos computacionales).....	20
6.3.2. Resguardo y salvaguarda de activos fijos en la División de Soporte Técnico.....	21
6.3.3. Envío, Recepción y devolución de equipos y/o dispositivos computacionales provenientes del interior del país.....	22
6.4. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.....	23
6.4.1. Solicitud, verificación y entrega de dispositivos y/o suministros computacionales.....	23
6.4.2. Servicio y Requerimiento de componentes (repuestos electrónicos) a la empresa externa de Soporte Técnico.....	23
7. REGISTROS.....	25
8. ANEXOS.....	25
9. CONTROL DE CAMBIOS.....	25

NO VALIDE PARA FINES ADMINISTRATIVOS

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	E-EMP/SIS/P/273
	<b>SOPORTE TÉCNICO EN EMAPA</b>	Versión 1

## 1. OBJETIVO.

Establecer, gestionar y regular las actividades y responsabilidades que debe efectuar el personal asignado a la división de Soporte Técnico de Sistemas, para el cumplimiento de los procesos y procedimiento inherentes al Soporte Técnico Informático en EMAPA

El procedimiento tiene el objetivo de proporcionar Soporte Técnico oportuno y eficaz inherente al hardware, software, usuarios, seguridad, mantenimiento preventivo, y otros; para garantizar la operatividad, disponibilidad y funcionalidad de la plataforma tecnológica computacional de la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos - EMAPA

## 2. ALCANCE.

El procedimiento contenido en el presente documento es de aplicación y cumplimiento imperativo para todo el personal asignado a la División de Soporte Técnico de Sistemas, en coordinación con Activos Fijos; así como también es de cumplimiento obligatorio para todos los servidores(as) públicos(as) de la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos (EMAPA).

## 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- ✓ Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990 - “**Administración y Control Gubernamentales**”.
- ✓ Ley N° 2027 **Estatuto del Funcionario Público.**
- ✓ Ley N° 2341 **Procedimiento Administrativo.**
- ✓ Ley N° 164, de 08 de agosto de 2011 - Para el **Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación.**
- ✓ Decreto Supremo 0181 del 28 de junio de 2009 “**Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios**”.
- ✓ D.S. N° 23318-A de “**Responsabilidad por la Función Pública**”.
- ✓ D.S. N° 26237 Modificatorio al D.S. 23318-A de “**Responsabilidad por la Función Pública.**”
- ✓ **Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios E-EMP/GAF/RESABS 500.**
- ✓ Manual de Procedimientos “**Manejo y Control de Activos Fijos**” E-EMP/UAYP/P/540.
- ✓ **Reglamento Interno de Personal** de EMAPA, vigente con Resolución de Directorio N° 08/2008 de 29 de abril de 2008.

Elaborado por: EMAPA/GG/SIS/HYS/rhp	Fecha: 12/02/16	Página 1 de 25
-------------------------------------	-----------------	----------------

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	E-EMP/SIS/P/273
	<b>SOPORTE TÉCNICO EN EMAPA</b>	Versión 1

#### 4. DEFINICIONES Y ABREVIACIONES.

##### 4.1. Definiciones.

###### 4.1.1. Antivirus.

Un antivirus es un programa informático que tiene el propósito de detectar y eliminar virus y otros programas perjudiciales antes o después de que ingresen al sistema.

Los virus, gusanos, troyanos, spyware son tipos de programas informáticos que suelen ejecutarse sin el consentimiento (e incluso, conocimiento) del usuario o propietario de un ordenador y que cumplen diversas funciones dañinas para el sistema. Entre ellas, robo y pérdida de información, alteración del funcionamiento, interrupción del sistema y propagación hacia otras computadoras.

###### 4.1.2. Aplicación.

Una aplicación informática es un tipo de software que permite al usuario realizar uno o más tipos de trabajo. Son, aquellos programas que permiten la interacción entre usuario y computadora (comunicación), dando opción al usuario a elegir opciones y ejecutar acciones que el programa le ofrece. Existen innumerable cantidad de tipos de aplicaciones. Los procesadores de texto y las hojas de cálculo son ejemplos de aplicaciones informáticas, mientras que los sistemas operativos o los programas de utilidades (que cumplen tareas de mantenimiento) no forman parte de estos programas.

###### 4.1.3. Archivos.

En informática, un archivo es un grupo de datos estructurados que son almacenados en algún medio y pueden ser usados por las aplicaciones.

###### 4.1.4. Archivos Temporales.

Son archivos que se almacenan por un período limitado de tiempo, en el disco duro de un ordenador son creados por un determinado programa cuando este no puede asignar memoria suficiente para sus tareas.

###### 4.1.5. Asistencia Técnica.

Es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Elaborado por: EMAPA/GG/SIS/HYS/rhp	Fecha: 12/02/16	Página 2 de 25
-------------------------------------	-----------------	----------------

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	E-EMP/SIS/P/273
	<b>SOPORTE TÉCNICO EN EMAPA</b>	Versión 1

#### **4.1.6. Asistencia Técnica Remota.**

Servicio que brinda una persona a otra para reparar u optimizar su ordenador o dispositivo sin estar físicamente presente, ya sea a través de una herramienta de software o vía telefónica.

#### **4.1.7. Backup (Respaldos).**

En el ámbito de la informática, la noción de respaldo se utiliza para nombrar a la copia de seguridad o backup. Aquellos documentos considerados importantes por el usuario son los que merecen tener un respaldo (es decir, una copia por motivos de seguridad). De esta forma, si por algún motivo se pierde o daña el archivo original, el usuario puede apelar al backup.

Las copias de seguridad suelen guardarse en memorias USB, CDs, DVDs, o en un disco duro, aunque es importante que se encuentren en una unidad diferente a la del archivo original para evitar que la información se pierda.

#### **4.1.8. Bitácora de Servicios.**

Es un registro digital de las solicitudes de servicio reportadas por los Usuarios a la división de Soporte Técnico; este describe aquellas acciones que se efectuaron por el personal de Soporte Técnico durante y después de una tarea o trabajo realizado.

#### **4.1.9. Cable de alimentación.**

Es un cable eléctrico que sirve para conectar los artículos electrónicos o cualquier otro tipo de dispositivo eléctrico a la red de suministro a través de un enchufe o conectándose a un alargador eléctrico.

#### **4.1.10. Códigos.**

Se define básicamente como “Código” a todo el conjunto de instrucciones que hace en un sistema operativo determinado, la capacidad de Codificar y Descodificar el conjunto organizado de datos (Información) que es recibida y enviada, de forma de que pueda ser mostrada al usuario a través de una interfaz gráfica o dando una respuesta lógica y deseada entre el Origen (también denominado Fuente) y el Destino de la acción realizada.



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	E-EMP/SIS/P/273
	<b>SOPORTE TÉCNICO EN EMAPA</b>	Versión 1

#### **4.1.11. Computadora (Ordenador).**

Una computadora u ordenador es un aparato electrónico que tiene el fin de recibir y procesar datos para la realización de ciertas operaciones controladas por programas informáticos.

#### **4.1.12. Configuración.**

Adaptar una aplicación software o un elemento hardware al resto de los elementos del entorno y a las necesidades específicas del usuario.

#### **4.1.13. Contraseña (Password).**

Es una serie secreta de caracteres que permite a un Usuario tener acceso a un archivo, a un ordenador, o a un programa.

#### **4.1.14. Cookies.**

Una cookie es un fichero que se descarga en el ordenador al acceder a determinadas páginas web. Las cookies permiten a una página web, entre otras cosas, almacenar y recuperar información sobre los hábitos de navegación de un Usuario o de su equipo y, dependiendo de la información que contengan y de la forma en que utilice su equipo, pueden utilizarse para reconocer al Usuario.

#### **4.1.15. Correo electrónico.**

En informática, el correo electrónico es un servicio de red que permite que dos o más usuarios se comuniquen entre sí por medio de mensajes que son enviados y recibidos a través de una computadora o dispositivo afín.

#### **4.1.16. Cronograma.**

Esquema básico donde se distribuye y organiza en forma de secuencia temporal.

#### **4.1.17. Desprecintado.**

Ligadura o señal sellada con que se cierran cajones, baúles, cajas fuertes u otro artículo, con el fin de que no se abran sino cuándo y por quien corresponda legalmente.

#### **4.1.18. Disco Duro Externo (Portátil).**

Es un dispositivo informático externo, que permite almacenar datos sin necesidad de consumir energía eléctrica o batería, además de ser transportable.

Elaborado por: EMAPA/GG/SIS/HYS/rhp	Fecha: 12/02/16	Página 4 de 25
-------------------------------------	-----------------	----------------

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	E-EMP/SIS/P/273
	<b>SOPORTE TÉCNICO EN EMAPA</b>	Versión 1

#### **4.1.19. Disco Duro SATA.**

Es un dispositivo electromecánico que se encarga de almacenar y leer grandes volúmenes de información con altas velocidades por medio de pequeños electroimanes.

#### **4.1.20. Disco Duro.**

Dispositivo de almacenamiento de datos mediante tecnología magnética que consta de un disco en el que se graba la información, para recuperarla posteriormente gracias a una o varias cabezas lectoras-grabadoras.

#### **4.1.21. Dispositivo (Periférico).**

Pieza o conjunto de piezas o elementos preparados para realizar una función determinada y que generalmente forman parte de un conjunto más complejo.

#### **4.1.22. Escáner.**

Es un dispositivo de entrada que permite transferir una imagen desde un papel o superficie y transformarlo en gráfico digital (proceso llamado también digitalización)

#### **4.1.23. Formatear.**

Acción de dar formato a un disco u otro dispositivo, con el fin de prepararlo para que puedan grabarse datos en él. Al formatear un disco se borran todos los datos existentes en ese momento, si los hubiera. Normalmente, los discos que no han sido utilizados nunca necesitan ser formateados, en función de su capacidad, antes de poder grabar información en ellos.

#### **4.1.24. Fuente de Poder (Fuente de Alimentación).**

En electrónica, una fuente de alimentación es un dispositivo que convierte la tensión alterna en una o varias tensiones, prácticamente continuas, que alimentan los distintos circuitos del aparato electrónico al que se conecta.

#### **4.1.25. Hardware.**

Conjunto de componentes materiales de un sistema informático. Cada una de las partes físicas que forman un ordenador, incluidos sus periféricos.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	E-EMP/SIS/P/273
	<b>SOPORTE TÉCNICO EN EMAPA</b>	Versión 1

#### **4.1.26. Herramienta.**

En Informática, subprograma o módulo encargado de funciones específicas y afines entre sí para realizar una tarea. Una aplicación o programa puede contar con múltiples herramientas a su disposición. Por ejemplo, el corrector ortográfico puede ser una herramienta en una aplicación para redactar documentos, pero no es una aplicación en sí misma.

#### **4.1.27. Impresora.**

Una impresora es un dispositivo de computadora que permite producir una copia de permanente de textos o gráficos de documentos almacenados en formato electrónico, imprimiéndolos en medios físicos como el papel.

#### **4.1.28. Instalación.**

Acción de incorporar en una computadora una aplicación o un dispositivo para poder ser utilizado.

#### **4.1.29. Internet.**

Es una red de redes que permite la interconexión descentralizada de computadoras a través de un conjunto de protocolos denominado TCP/IP.

#### **4.1.30. Linux.**

Linux es un sistema operativo de software libre (no es propiedad de ninguna persona o empresa).

#### **4.1.31. Mac OS.**

Mac OS, abreviatura de Macintosh "Operating System" (Sistema Operativo de Macintosh), es el nombre del primer sistema operativo de Apple para los ordenadores Macintosh, con una interfaz gráfica.

#### **4.1.32. Mantenimiento Correctivo.**

Es la actividad que confiere la reparación o cambio de algún componente o periférico de un equipo de computación, a fin de solucionar fallas operativas de Hardware o Software; cambio o instalación de nuevos componentes de Hardware y cuando la presencia de un Virus o programa malicioso afecta el normal funcionamiento de la computadora.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	E-EMP/SIS/P/273
	<b>SOPORTE TÉCNICO EN EMAPA</b>	Versión 1

#### **4.1.33. Mantenimiento Preventivo.**

El mantenimiento preventivo consiste en la revisión de ciertos aspectos, tanto de hardware como de software en un equipo de computación. Estos influyen en el desempeño fiable del sistema y en un intercambio de informaciones correctas dentro de la configuración óptima del sistema, según el estado y año de fabricación del equipo.

#### **4.1.34. Memoria "USB" (pendrive).**

Es un tipo de dispositivo de almacenamiento de datos que utiliza memoria flash para guardar datos e información a través del puerto USB.

#### **4.1.35. Memoria RAM (Random Access Memory).**

Espacio de trabajo del computador (físicamente es una colección de chips RAM). Denominado memoria volátil. La memoria es un recurso importante, ya que determina el tamaño y el número de programas que pueden ejecutarse al mismo tiempo, así como también la cantidad de datos que pueden procesarse instantáneamente.

#### **4.1.36. Monitor.**

Es un dispositivo de salida para el ordenador (computadora) que muestra en su pantalla los resultados de las operaciones realizadas en él.

#### **4.1.37. Ofimática.**

Es el conjunto de técnicas, aplicaciones y herramientas informáticas que se utilizan en funciones de oficina para optimizar, automatizar y mejorar los procedimientos o tareas relacionados.

#### **4.1.38. Optimización.**

Es la búsqueda y el hecho de mejorar el rendimiento de un sistema operativo, programa o dispositivo, a partir de determinados cambios lógicos (software) o físicos (hardware).

#### **4.1.39. Periférico (Dispositivo).**

Son los aparatos o dispositivos auxiliares e independientes conectados a la unidad central de procesamiento de una computadora.

Elaborado por: EMAPA/GG/SIS/HYS/rhp	Fecha: 12/02/16	Página 7 de 25
-------------------------------------	-----------------	----------------

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	E-EMP/SIS/P/273
	<b>SOPORTE TÉCNICO EN EMAPA</b>	Versión 1

Son unidad a través de los cuales las computadoras se comunican con el mundo exterior, como a los sistemas que almacenan o archivan la información, sirviendo de memoria auxiliar a la memoria principal.

#### **4.1.40. Precintado.**

Colocar un precinto en un objeto o lugar para evitar que sean abiertos antes de tiempo o por una persona indebida.

#### **4.1.41. Procesador.**

Es el microchip encargado de ejecutar las instrucciones y procesar los datos que son necesarios para todas las funciones del ordenador. Se puede decir que es el cerebro de la computadora.

#### **4.1.42. Programador.**

Persona que diseña, escribe y/o depura programas de un ordenador o computadora, es decir, quien diseña la estrategia a seguir, propone las secuencias de instrucciones y/o escribe el código correspondiente en un determinado lenguaje de programación.

#### **4.1.43. Código Q.R.**

Un **código QR** (del inglés Quick Response code, "**código** de respuesta rápida") es un módulo para almacenar información en una matriz de puntos o en un **código** de barras bidimensional.

#### **4.1.44. Ratón.**

Es un dispositivo apuntador utilizado para facilitar el manejo de un entorno gráfico en una computadora.

#### **4.1.45. Refurbished (Reacondicionado).**

Son dispositivos electrónicos que han sido restaurados y/o reparados a buenas condiciones.

#### **4.1.46. Reinstalación.**

Reinstalar en informática consiste en quitar o sustituir cualquier Software o dispositivo y reemplazarlo por uno nuevo.

Elaborado por: EMAPA/GG/SIS/HYS/rhp	Fecha: 12/02/16	Página 8 de 25
-------------------------------------	-----------------	----------------

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	E-EMP/SIS/P/273
	<b>SOPORTE TÉCNICO EN EMAPA</b>	Versión 1

#### **4.1.47. Reparación.**

Corresponde a la **acción y efecto de reparar, arreglar o componer**, puede ser tras una avería o por defecto de fabricación del objeto, hasta permitir un funcionamiento adecuado o ideal.

#### **4.1.48. Router.**

Es un dispositivo que proporciona conectividad a nivel de red. Su función principal consiste en enviar o encaminar paquetes de datos de una red a otra, es decir, interconectar subredes.

#### **4.1.49. Servicio Técnico.**

Conjunto de acciones realizadas por uno o varios especialistas para prevenir y/o solucionar problemas de una variedad de equipos. Es justamente el tipo de equipo el que define el área del servicio, y por lo tanto la especialidad de los técnicos.

#### **4.1.50. Sistema de Alimentación Ininterrumpida (UPS).**

Es una fuente de suministro eléctrico que posee una batería con el fin de seguir dando energía a un dispositivo en el caso de interrupción eléctrica.

#### **4.1.51. Sistema Operativo**

Es el software (programa) principal de una computadora que provee una interfaz entre el resto de programas del computador, los dispositivos hardware y el usuario; ejemplo: Windows, Linux, Mac OS.

#### **4.1.52. Software.**

Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

#### **4.1.53. Stock.**

Cantidad de productos, materias primas, herramientas, etc., que es necesario tener almacenadas para compensar la diferencia entre el flujo de consumo y producción.

#### **4.1.54. Switch.**

Dispositivo de características digitales que se utiliza para interconectar redes de ordenadores.

Elaborado por: EMAPA/GG/SIS/HYS/rhp	Fecha: 12/02/16	Página 9 de 25
-------------------------------------	-----------------	----------------

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	E-EMP/SIS/P/273
	<b>SOPORTE TÉCNICO EN EMAPA</b>	Versión 1

#### **4.1.55. Teclado.**

Es un periférico de entrada o dispositivo, que utiliza una disposición de botones o teclas, para que actúen como palancas mecánicas o interruptores electrónicos que envían información a la computadora.

#### **4.1.56. Usuario.**

Usuario, en informática (user), es un individuo que utiliza una computadora, sistema operativo, servicio o cualquier sistema, para interactuar o ejecutar con el ordenador o con los programas instalados en este.

#### **4.1.57. Virus.**

Un virus informático es un software malicioso que tiene por objeto alterar el normal funcionamiento del ordenador, sin el permiso o el conocimiento del usuario. Los virus, reemplazan archivos ejecutables por otros infectados con el código de este. Los virus pueden destruir, de manera intencionada, los datos almacenados en una computadora.

#### **4.1.58. Windows.**

Es el conjunto de sistemas operativos gráficos de mayor uso mundial, (programa que permite las intercomunicaciones entre programas o entre el programa y el usuario).

### **4.2 Abreviaciones.**

EMAPA:	Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos.
SPIA:	Sistema de Procesamiento de Información Alimentaria.
PC:	Computadora Personal.
USB:	Bus Universal en Serie.
UPS:	Sistema de alimentación ininterrumpida.
SO:	Sistema Operativo.
ID:	Identificación.
POAST:	Programa Operativo Anual de Soporte Técnico.
CAM:	Cronograma Anual de Mantenimiento.
GG:	Gerencia General.
GP:	Gerencia de Producción.
GC:	Gerencia de Comercialización.
GAF:	Gerencia Administrativa Financiera.
GAT:	Gerencia de Acopio y Transformación.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	E-EMP/SIS/P/273
	<b>SOPORTE TÉCNICO EN EMAPA</b>	Versión 1

## 5. RESPONSABLES.

### 5.1. Gerente General.

Máxima autoridad ejecutiva, encargada de aprobar el documento expreso que pone en vigencia la herramienta desarrollada, también dará el visto bueno para la implementación del procedimiento en la empresa.

### 5.2. Responsable de Sistemas.

Se encargará de cumplir, hacer cumplir y dar el seguimiento oportuno a lo dispuesto en el presente documento, de acuerdo al "POAI", "POAST" y "CM" del Técnico de Soporte.

### 5.3. Analista de Sistemas.

Supervisará, coadyuvará y coordinará con el personal de Soporte Técnico las actividades y/o tareas programadas de forma permanentemente.

### 5.4. Técnico de Soporte.

Es el responsable de cumplir y hacer cumplir de manera oportuna y eficiente *ab integro* lo dispuesto en el presente documento.

Tanto el soporte, mantenimiento y reparaciones estarán a cargo de la División de Soporte Técnico. Asimismo, dichas acciones serán efectuadas en horarios laborales y fuera de los mismos de ser necesario en casos expresos.

### 5.5. Técnico Administrador de Redes.

Coadyuvará con el Técnico de Soporte en la realización de las actividades y/o tareas inherentes a procedimientos del presente documento

### 5.6. Auxiliar de Soporte.

Coadyuvará de manera directa en las diferentes labores que lleva adelante el Técnico de Soporte.

### 5.7. Analista de Activos Fijos.

Se encargará de realizar el seguimiento, verificación y autorización (si corresponde) de la salida, envío y recepción de activos fijos computacionales, esto en función al marco de lo establecido en el presente documento.

Elaborado por: EMAPA/GG/SIS/HYS/rhp	Fecha: 12/02/16	Página 11 de 25
-------------------------------------	-----------------	-----------------




	<b>PROCEDIMIENTO</b>	E-EMP/SIS/P/273
	<b>SOPORTE TÉCNICO EN EMAPA</b>	Versión 1

**5.8. Gerentes de Área de EMAPA:**

Los Gerentes de Área responsables de cada Gerencia, se encargaran de dar a conocer oportunamente al personal correspondiente de las diferentes unidades y/o áreas en la empresa; sobre el Mantenimiento programado por la División de Soporte Técnico del Área de Sistemas.

**5.9. Usuario (Servidor Público):**

Comunicará oportunamente cualquier defecto o indicio de avería detectada en el equipo a la División de Soporte Técnico; podrá solicitar el servicio de soporte, reparación (hardware / Software) y reposición (si corresponde) de, dispositivos computacionales según corresponda, en cumplimiento pleno a lo dispuesto en los procedimientos del presente documento

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>E-EMP/SIS/P/273</b>
	<b>SOPORTE TÉCNICO EN EMAPA</b>	<b>Versión 1</b>


## 6. PROCEDIMIENTO.

### 6.1. Actividades de Planificación y Logística.

#### 6.1.1. Elaboración y aprobación del Programa Operativo Anual de Soporte Técnico y el Cronograma de Mantenimiento.


Nº	Actividad	Responsable	Documento de Referencia	Registro	Descripción
1	Elaboración del "Programa Operativo Anual de Soporte Técnico" (POAST), y el Cronograma Anual de Mantenimiento (CAM).	Técnico de Soporte	Formulario 002 (b) Programación Operativa Anual Individual (P.O.A.I.)	Programa Operativo Anual de Soporte Técnico  Cronograma Anual de Mantenimiento	El Técnico de Soporte elaborará el <b>Programa Operativo Anual de Soporte Técnico (POAST) y el Cronograma Anual de Mantenimiento (CAM)</b> , en virtud a los objetivos adscritos en la Programación Operativa Anual Individual y las metas dispuestas por el Área de Sistemas.  Tanto el "POAST" como el "CAM" se elaborarán en función a los parámetros establecidos en el POA de Sistemas; estos documentos deberán ser presentados en un lapso no mayor a 15 días hábiles, a partir del inicio de cada gestión.
2	Remisión, aprobación y visto bueno del POAST y CAM.	Técnico de Soporte	POAST CAM.	Informe Técnico Hoja de Ruta	El Técnico de Soporte remitirá al Responsable de Sistemas mediante Hoja de Ruta un Informe Técnico adjuntando el "POAST" y el "CAM", para su respectiva revisión, aprobación y visto bueno.
3	Comunicación a las Gerencias de Área y Usuarios sobre la implementación y puesta en marcha del CAM	Responsable de Sistemas	Informe Técnico Hoja de Ruta	Comunicación Interna Hoja de Ruta	El Responsable de Sistemas, toda vez que haya dado su visto bueno al "POAST" y "CAM", oportunamente notificará mediante una "Comunicación Interna" a las distintas Gerencias de EMAPA sobre el Cronograma de Mantenimiento para su posterior ejecución y puesta en marcha.  El Técnico de Soporte en coordinación con el Responsable de Sistemas, se encargarán de hacer extensiva la Comunicación Interna mediante Hoja de Ruta, por las distintas áreas y/o unidades de la empresa, a fin de que los Usuarios tomen sus recaudos en las fechas señaladas en el "CAM".
4	Validación del CAM, por parte de las Gerencias de Área.	Gerencias de Área	Comunicación Interna	Comunicación Interna Hoja de Ruta	Las Gerencias de Área deberán validar el CAM e informar a Sistemas si están de acuerdo con la programación y el cronograma planteado.  En caso de no existir conformidad con el CAM se deberá coordinar con el Responsable de Sistemas la reprogramación de las fechas mediante una Comunicación Interna para efectuar la modificación.

Elaborado por: EMAPA/GG/SIS/HYS/RHP	Fecha: 12/02/16	Página 13 de 25
-------------------------------------	-----------------	-----------------

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>E-EMP/SIS/P/273</b>
	<b>SOPORTE TÉCNICO EN EMAPA</b>	<b>Versión 1</b>

**6.1.2. Proceso de adquisición para la compra y entrega de dispositivos y/o suministros computacionales.**

N°	Actividad	Responsable	Documento de Referencia	Registro	Descripción
1	Solicitud de "Reporte de movimiento" a Almacenes.	Técnico de Soporte		Comunicación Interna	El Técnico de Soporte a la conclusión del último mes de cada semestre, remitirá una Comunicación Interna dirigida al Técnico de Almacenes, en la cual se solicitará un Informe Técnico del movimiento que hubo en cuanto a los ingresos, salidas y saldos de los Dispositivos y Suministros computacionales durante la primera mitad de gestión y la segunda respectivamente.
2	Remisión de la Solicitud de dispositivos y/o suministros computacionales. (DSC)	Técnico de Soporte Responsable de Sistemas	Comunicación Interna Informe Técnico (Reporte de Movimiento)	Informe Técnico (Solicitud de Dispositivos)	El Técnico de Soporte deberá remitir al Responsable de Sistemas un Informe Técnico de Solicitud de Dispositivos y/o Suministros Computacionales (DSC), adjuntando los siguientes documentos: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicación Interna (Remitida al Técnico de Almacenes)</li> <li>2. Informe Técnico (Reporte de Movimiento de Dispositivos y/o Suministros Computacionales).</li> </ol> Dicha remisión de documentos se deberá realizar hasta la primera quincena de finalizado el semestre para su respectiva aprobación y visto bueno, a fin de que se tomen los recaudos pertinentes para la próxima adquisición.
3	Cotización para la adquisición de dispositivos, y suministros computacionales.	Técnico de Soporte	Informe Técnico Informe Técnico (Reporte de movimiento)	Proformas	Tomando como referencia el Informe Técnico emanado por el Técnico de Almacenes, y toda vez que el Responsable de Sistemas haya dado su "Vo Bo" a la solicitud de adquisición de "DSC"; el Técnico de Soporte deberá realizar al menos 5 cotizaciones de lo solicitado, debiendo exigir mínimamente como respaldo 3 proformas de diferentes proveedores que cuenten con SIGMA, NIT y Fundempresa; esta actividad se llevará a cabo en calidad de "comisión".
4	Inicio del Proceso de Adquisición y contratación para la compra de dispositivos y/o suministros computacionales.	Responsable de Sistemas	Informe Técnico Orden de compra Proformas	Proceso de Contratación	El Responsable de Sistemas procederá dando curso a la Solicitud de Adquisición de dispositivos y/o suministros computacionales en función al "Procedimiento de Contrataciones Administrativas de Bienes y Servicios (E-EMP/UAYP/P/543)" de EMAPA, para lo cual adjuntará el Informe Técnico con Vo.Bo.
5	Entrega y Recepción de dispositivos y/o Suministros Computacionales.	Empresa Proveedora Responsable de Sistemas	Proceso de Contratación	Acta de Entrega Acta de Recepción	El Responsable de Sistemas recepcionará los dispositivos y/o Suministros Computacionales mediante un "Acta de Entrega" (Empresa Proveedora) y un "Acta de Recepción" (Sistemas) (Ver Anexo I). En caso de que el Responsable de Sistemas no se encuentre presente, la responsabilidad derivará en el personal designado por el mismo. <b>Nota.</b> Por lo mencionado en el párrafo anterior, dicha entrega y recepción se realizará en dependencias de la oficina central en La Paz.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>E-EMP/SIS/P/273</b>
	<b>SOPORTE TÉCNICO EN EMAPA</b>	<b>Versión 1</b>

### 6.1.3. Censo de la Plataforma Tecnológica Computacional de la Empresa (equipos y dispositivos computacionales).


N°	Actividad	Responsable	Documento de Referencia	Registro	Descripción						
1	Censo de equipos y dispositivos computacionales (Software / hardware) a nivel nacional.	Técnico de Soporte	POAST	Cronograma Censo computacional	<p>El Técnico de Soporte realizará un cronograma para el censo de la plataforma Tecnológica (Equipos y Dispositivos Computacionales) de la Empresa a nivel nacional. Dicho censo se efectuará cada gestión en coordinación de Activos Fijos y deberá contemplar el relevamiento de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Especificaciones Técnicas (Hardware y Software).</li> <li>2. Estado actual del Equipo o Dispositivo</li> <li>3. Actualización o renovación de Codificación</li> </ol> <p>El cronograma para el censo de equipos deberá estar contemplado dentro de las actividades programadas en el "POAST".</p>						
2	Remisión del Informe Técnico sobre el Censo realizado a nivel nacional en la Plataforma Tecnológica Computacional de la Empresa.	Técnico de Soporte	Cronograma Censo computacional	Informe Técnico	<p>Una vez concluido con el Censo programado, el Técnico de Soporte deberá remitir al Responsable de Sistemas con copia al Responsable de Activos Fijos y Seguros un Informe Técnico, en el cual se detallará los siguientes aspectos:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">1. Responsable de Cómputo.</td> <td style="width: 50%;">4. Por Gerencia.</td> </tr> <tr> <td>2. Datos Generales del Censo.</td> <td>5. Por Sistema Operativo.</td> </tr> <tr> <td>3. Por Estado Actual.</td> <td>6. Por Conexión a red de EMAPA.</td> </tr> </table> <p>El informe se deberá entregar en un lapso no mayor a 30 días hábiles después de haber concluido con el relevamiento de información correspondiente.</p>	1. Responsable de Cómputo.	4. Por Gerencia.	2. Datos Generales del Censo.	5. Por Sistema Operativo.	3. Por Estado Actual.	6. Por Conexión a red de EMAPA.
1. Responsable de Cómputo.	4. Por Gerencia.										
2. Datos Generales del Censo.	5. Por Sistema Operativo.										
3. Por Estado Actual.	6. Por Conexión a red de EMAPA.										

## 6.2. Actividades Operativas inherentes a la Plataforma Computacional.

### 6.2.1. Requerimiento de Soporte Técnico y Servicio de Atención al Usuario.


N°	Actividad	Responsable	Documento de Referencia	Registro	Descripción
1	Solicitud, recepción, programación y registro "digital" de la solicitud de Soporte Técnico.	Usuario Técnico de Soporte.	Formulario 002 (b) Programación Operativa Anual Individual (P.O.A.I.)	Bitácora de Servicios (Digital)	<p>El Usuario solicitará vía telefónica, por correo electrónico o de manera directa (Personal), el servicio que requiere a la División de Soporte Técnico; estos requerimientos pueden incluir soporte a la equipos computacionales, dispositivos, software, hardware, etc.</p> <p>El Técnico de Soporte recibirá la solicitud de requerimiento y la registrará en la "Bitácora de Servicios" E-EMP/SIS/P/273 R01 (Ver Anexo II), posteriormente programará la atención con el Usuario de acuerdo a la cola de servicios registrados en la bitácora, o de manera inmediata en caso de que la solicitud sea de carácter urgente (casos extraordinarios).</p>

Elaborado por: EMAPA/GG/SIS/HYS/RHP	Fecha: 12/02/16	Página 15 de 25
-------------------------------------	-----------------	-----------------

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>E-EMP/SIS/P/273</b>
	<b>SOPORTE TÉCNICO EN EMAPA</b>	<b>Versión 1</b>

N°	Actividad	Responsable	Documento de Referencia	Registro	Descripción
2	Registro de la solicitud atendida y firmas correspondientes.	Usuario Técnico de Soporte.	Bitácora de Servicios (Digital)	Atención al Usuario Bitácora de Servicios (Digital)	El Técnico de Soporte una vez concluido el servicio, deberá clasificar el mismo según el <b>Identificador de Servicios (Ver Anexo III)</b> , y posteriormente entregar al Usuario en medio físico el registro de <b>“Atención al Usuario” E-EMP/SIS/P/273 R02 (Ver Anexo III)</b> ; este deberá registrar los datos requeridos en el mismo y, al pie del documento tanto el Técnico de Soporte como el Usuario firmarán el registro en señal de conformidad del servicio atendido y/o realizado.  El registro de la solicitud atendida deberá realizarse también en la Bitácora de Servicios, colocando en el estado de la solicitud ATENDIDA en vez del estado PENDIENTE.
3	Seguimiento a los requerimientos de servicio.	Coordinador Sistemas		Bitácora de Servicios (Digital)	El Coordinador designado por el Responsable de Sistemas se encargará de efectuar el seguimiento oportuno a, todas las solicitudes atendidas y pendientes de la División de Soporte Técnico; dicho seguimiento se llevara a cabo a través de la <b>“Bitácora de Servicios”</b> .
4	Asistencia que conlleve la reinstalación del Sistema Operativo (S.O.).	Técnico de Soporte		Bitácora de Servicios (Digital)	En caso de que el requerimiento o solicitud de servicio conlleve a una reinstalación del S.O., se deberán realizar las actividades correspondientes de respaldo (backup), configuración, etc. Asimismo el Técnico de Soporte registrará la solicitud reportada dentro de la <b>“Bitácora de Servicios”</b> como <b>“pendiente”</b> hasta la conclusión y restitución del equipo en cuestión al Usuario correspondiente.
5	Registro de datos, e impresión del Formulario de <b>“Reparación y Soporte Técnico”</b> .	Usuario Técnico de Soporte	Bitácora de Servicios (Digital)	Reparación y Soporte Técnico (Digital y Físico)	Toda vez que el Técnico de Soporte haya concluido con la reinstalación del <b>“S.O.”</b> , deberá registrar de forma digital los datos pertinentes en el registro de <b>“Reparación y Soporte Técnico” E-EMP/SIS/P/273 R03 (Ver Anexo IV)</b> .  Seguidamente se procederá a imprimir el mismo a fin de que el usuario y el Técnico a cargo de reinstalación firmen en conformidad del trabajo realizado al pie de dicho documento.
6	Solicitud de servicio técnico interno o externo o requerimiento de componentes y/o partes necesarias para la reparación del equipo o dispositivo en cuestión.	Técnico de Soporte	Reparación y Soporte Técnico	Solicitud de cotización (Empresa Externa) (e-mail)	En caso de que el diagnóstico conlleve la reparación del equipo o dispositivo a nivel Lógico y/o Físico, el Técnico de Soporte procederá a realizar la intervención correspondiente al mismo en el Laboratorio de Sistemas.  Si fuere necesaria la sustitución de partes electrónicas (Hardware) o petición de servicio técnico externo, el Técnico de Soporte realizará las actividades descritas en el numeral <b>6.4.2</b> .
7	Reporte de Observaciones o hechos relevantes a Activos Fijos.	Técnico de Soporte Responsable de Activos Fijos y Seguros	Reparación y Soporte Técnico	Reparación y Soporte Técnico (Copia Fotostática)	El Técnico de Soporte deberá remitir una copia del formulario de <b>“Reparación y Soporte Técnico”</b> al Responsable de Activos Fijos y Seguros con las firmas respectivas, en el caso de presentarse alguna observación o hecho relevante inherente a los activos fijos computacionales en cuestión.


Elaborado por: EMAPA/GG/SIS/HYS/RHP	Fecha: 12/02/16	Página 16 de 25
-------------------------------------	-----------------	-----------------

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>E-EMP/SIS/P/273</b>
	<b>SOPORTE TÉCNICO EN EMAPA</b>	<b>Versión 1</b>

N°	Actividad	Responsable	Documento de Referencia	Registro	Descripción
7	Elaboración y Remisión del reporte Semestral de solicitudes y/o requerimientos atendidos.	Técnico de Soporte Responsable de Sistemas.	Bitácora de servicios.	Reporte Trimestral Informe Técnico	El Técnico de Soporte en función a la "Bitácora de Servicios", elaborará y remitirá un reporte semestral al Responsable de Sistemas y al Responsable de Activos Fijos y Seguros, en el cual se presentarán los registros de incidencias generados en la "Bitácora de Servicios" durante ese periodo; el reporte se remitirá en un Informe Técnico en formato (Digital) vía correo electrónico y en formato físico (Impreso).


### 6.2.2. Reparación de Equipos Computacionales y/o Dispositivos.

N°	Actividad	Responsable	Documento de Referencia	Registro	Descripción				
1	Solicitud, recepción y programación para la atención del servicio requerido a la División de Soporte Técnico de la oficina central en La Paz.	Usuario Técnico de Soporte (Regional) Técnico de Soporte (Oficina Central)	Formulario 002 (b) (P.O.A.I.) Reparación y Soporte Técnico (Usuario o Técnico de Soporte regional)	Bitácora de Servicios Envío de Equipos/ Artículos de Computación	El Usuario o el Técnico de Soporte Regional (si corresponde), solicitará vía telefónica, por correo electrónico o de manera directa (Personal), el servicio que requiere a la División de Soporte Técnico de oficina central en La Paz; este último recepcionará dicha solicitud, la registrará en la "Bitácora de Servicios" y programará su atención con el Usuario o Técnico de Soporte Regional, de acuerdo a la gravedad o urgencia de la solicitud (Inmediatamente o dependiendo la factibilidad de reparación).  En caso de que el equipo y/o dispositivo en cuestión, sea del interior del país, se deberá remitir el mismo a la oficina central de la empresa, para su revisión, diagnóstico y reparación respectiva; bajo los parámetros que se detallan en el numeral 6.3.2., donde se deberá llenar el registro de <b>Envío de Equipos/Artículos de Computación E-EMP/SIS/P/273 R04 (Ver Anexo V)</b> .				
2	Evaluación, Diagnóstico y reparación del equipo y/o dispositivo.	Técnico de Soporte	Bitácora de Servicios Envío de Equipos/ Artículos de Computación	Reparación y Soporte Técnico Bitácora de Servicios	El Técnico de Soporte efectuará la revisión respectiva del equipo o dispositivo en cuestión, posteriormente dará un diagnóstico y/o solución en un periodo no mayor a 7 días hábiles, o dependiendo de: <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>1</b></td> <td>El estado en el que se encuentra el equipo o dispositivo.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>2</b></td> <td>La cantidad de trabajos en cola registrados en la "bitácora de servicios".</td> </tr> </table> El diagnóstico y/o reparación deberá ser inscrito en el registro de "Reparación y Soporte Técnico" y en la Bitácora de Servicios.	<b>1</b>	El estado en el que se encuentra el equipo o dispositivo.	<b>2</b>	La cantidad de trabajos en cola registrados en la "bitácora de servicios".
<b>1</b>	El estado en el que se encuentra el equipo o dispositivo.								
<b>2</b>	La cantidad de trabajos en cola registrados en la "bitácora de servicios".								

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>E-EMP/SIS/P/273</b>
	<b>SOPORTE TÉCNICO EN EMAPA</b>	<b>Versión 1</b>

### 6.2.3. Asistencia Técnica vía Terminal Remota.


N°	Actividad	Responsable	Documento de Referencia	Registro	Descripción												
1	Solicitud y recepción del servicio de requerimiento a la División de Soporte Técnico.	Usuario Técnico de Soporte		Bitácora de Servicios	<p>El Usuario solicitará vía telefónica, por correo electrónico o de manera directa (Personal), el servicio que requiere a la División de Soporte Técnico.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reparaciones "solamente" a nivel de Software como: <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr><td>1</td><td>Configuraciones</td></tr> <tr><td>2</td><td>Mantenimiento</td></tr> <tr><td>3</td><td>Instalación de programas</td></tr> <tr><td>4</td><td>Compartir archivos</td></tr> <tr><td>5</td><td>Eliminación de software malicioso</td></tr> <tr><td>6</td><td>Otros inherentes a "software"</td></tr> </table> </li> </ul> <p>El Técnico de Soporte recibirá la solicitud de servicio y la registrará en la "Bitácora de Servicios", seguidamente programará su atención con el Usuario según la gravedad o urgencia del problema (inmediatamente o de la cola de servicios pendientes).</p>	1	Configuraciones	2	Mantenimiento	3	Instalación de programas	4	Compartir archivos	5	Eliminación de software malicioso	6	Otros inherentes a "software"
1	Configuraciones																
2	Mantenimiento																
3	Instalación de programas																
4	Compartir archivos																
5	Eliminación de software malicioso																
6	Otros inherentes a "software"																
2	Conexión a Internet y apertura de la aplicación "Team Viewer".	Usuario		e-mail	<p>El usuario deberá contar con conexión a "internet", posteriormente deberá dar apertura a la aplicación "Team Viewer" (abrir "team viewer").</p> <p>Una vez abierta la aplicación esta proporcionará los siguientes datos:</p> <p>📁 <b>Su ID:</b> .....</p> <p>📁 <b>Contraseña:</b> .....</p> <p>Seguidamente el usuario enviará estos datos al Técnico de Soporte mediante correo electrónico o por línea telefónica, para que este a su vez se conecte al equipo de forma remota y pueda brindarle la asistencia técnica correspondiente.</p>												
3	Registro de la solicitud atendida.	Técnico de Soporte	Bitácora de Servicios (Solicitud del "usuario")	Bitácora de Servicios e-mail	<p>Toda vez que el Técnico de Soporte haya concluido la asistencia técnica por "terminal remota", procederá a registrar el servicio atendido en la "Bitácora de Servicios".</p> <p>Posteriormente el Usuario deberá remitir un email al Técnico de Soporte a través del correo institucional indicando el trabajo realizado.</p>												
4	Solicitud que conlleve reparación del equipo o dispositivo en cuestión.	Técnico de Soporte	Bitácora de Servicios e-mail	Reparación y Soporte Técnico.	<p>En caso que la solicitud de servicio no pueda ser atendida vía "terminal remota", el Técnico de Soporte coordinará con el Usuario para el traslado o envío del equipo y/o dispositivo a la oficina central en La Paz, a fin de brindar la asistencia pertinente de manera personal y dar solución a la petición del servicio según el numeral 6.3.2</p>												

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>E-EMP/SIS/P/273</b>
	<b>SOPORTE TÉCNICO EN EMAPA</b>	<b>Versión 1</b>

#### 6.2.4. Mantenimiento Preventivo de la Plataforma Tecnológica Computacional.

N°	Actividad	Responsable	Documento de Referencia	Registro	Descripción										
1	Inicio de actividades	Técnico de Soporte	Formulario 002 (b) (P.O.A.I.) Cronograma Anual de Mantenimiento		<p>Sistemas a través de la división de Soporte Técnico, realizará al menos dos veces al año el mantenimiento preventivo de la plataforma computacional inherente a la empresa, para corregir fallas existentes y/o para prevenirlas. El período de mantenimiento depende de:</p> <table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>La cantidad de horas diarias de operación.</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>El tipo de actividad (aplicaciones) que se ejecutan.</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>El ambiente donde se encuentra instalado, si hay polvo, calor, etc.).</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>El estado general (si es un equipo nuevo o muy usado).</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Resultado obtenido en el último mantenimiento.</td> </tr> </table> <p>El Técnico de Soporte pondrá en marcha la ejecución del mantenimiento a la plataforma computacional de la empresa según el (CAM).</p>	1	La cantidad de horas diarias de operación.	2	El tipo de actividad (aplicaciones) que se ejecutan.	3	El ambiente donde se encuentra instalado, si hay polvo, calor, etc.).	4	El estado general (si es un equipo nuevo o muy usado).	5	Resultado obtenido en el último mantenimiento.
1	La cantidad de horas diarias de operación.														
2	El tipo de actividad (aplicaciones) que se ejecutan.														
3	El ambiente donde se encuentra instalado, si hay polvo, calor, etc.).														
4	El estado general (si es un equipo nuevo o muy usado).														
5	Resultado obtenido en el último mantenimiento.														
2	Ejecución y puesta en marcha del "Cronograma Anual de Mantenimiento" (CAM).	Técnico de Soporte	Cronograma Anual de Mantenimiento	Circular	<p>El Responsable de Sistemas mediante una circular comunicará a las Gerencias de Área la ejecución y puesta en marcha del CAM con dos semanas de anticipación.</p> <p>Solamente el personal de la División de Soporte Técnico será el "único" responsable de efectuar el mantenimiento preventivo y/o correctivo a nivel nacional de la plataforma computacional, perteneciente a la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos - EMAPA.</p>										
3	Registro de datos, impresión del Registro de Mantenimiento y firmas correspondientes	Usuario Técnico de Soporte	Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo. (Digital)	Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo.	<p>Toda vez que el personal de Soporte Técnico de Soporte haya concluido con el mantenimiento respectivo, deberá registrar de forma digital en el Registro de "Mantenimiento Preventivo y Correctivo" E-EMP/SIS/P/273 R05 (Ver Anexo VI) los datos del trabajo realizado sumado a los datos del Usuario; posteriormente se procederá a imprimir el mismo para que ambos firmen en conformidad de la labor realizada.</p>										
4	Seguimiento oportuno a las actividades del Cronograma Anual de mantenimiento	Responsable de Sistemas	P.O.A.S.T. Cronograma Anual de Mantenimiento		<p>El Responsable de Sistemas verificará el cumplimiento y la efectividad de las actividades programadas en el "CAM", y que las mismas se hayan ejecutado según lo planificado en el tiempo oportuno, debiendo para ello efectuar un control y verificación del trabajo del Técnico de Soporte en el mantenimiento.</p>										
5	Elaboración y Remisión del informe de mantenimiento al Responsable de Sistemas.	Técnico de Soporte	P.O.A.S.T. Cronograma Anual de Mantenimiento	Informe Técnico	<p>Toda vez que se haya concluido el mantenimiento planificado según "CAM", el Técnico de Soporte elaborará y remitirá al Responsable de Sistemas un Informe Técnico, adjuntando los registros de "Mantenimiento" por departamentos (Ciudades) sumados a aquellos mantenimientos que fueron efectuados por solicitud y/o requerimiento.</p> <p>El informe de mantenimiento se deberá entregar en un lapso no mayor a 30 días hábiles después de haber concluido con el mismo.</p>										
Elaborado por: EMAPA/GG/SIS/HYS/RHP			Fecha: 12/02/16		Página 19 de 25										




	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>E-EMP/SIS/P/273</b>
	<b>SOPORTE TÉCNICO EN EMAPA</b>	<b>Versión 1</b>

### 6.3. Actividades Operativas de Control y Seguimiento.

#### 6.3.1. Control y Verificación para el Precintado de la Plataforma Tecnológica (equipos y dispositivos computacionales).

Nº	Actividad	Responsable	Documento de Referencia	Registro	Descripción
1	Precintado de equipos y dispositivos a nivel nacional.	Técnico de Soporte Analista de Activos Fijos		Sistema de Codificación y Control -SCC (Digital-Físico)	<p>El Técnico de Soporte se hará cargo de la comprobación a nivel de Hardware y Software del equipo de computación en general, colocando para ello un adhesivo de seguridad en cada uno de los equipos (CPU), para que posteriormente una vez verificado por el Analista/Técnico de Activos Fijos se proceda al precintado</p> <p>El Analista de Activos Fijos será el encargado de precintar la Plataforma Tecnológica computacional de la empresa bajo "código QR", asimismo previamente, el Precintado deberá realizarse tanto externa como internamente en el Equipo y/o Dispositivo Computacional.</p>
2	Consideraciones generales de seguridad para el Usuario.	Usuario	Sistema de Codificación y Control -"SCC"		<p>Toda vez que los equipos y dispositivos computacionales cuenten con el precinto de seguridad, el Usuario deberá tomar las siguientes precauciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No deberá ser arrancado.</li> <li>2. No deberá ser borrado.</li> <li>3. No deberá ser forzado.</li> </ol> <p>Alteraciones de cualquier índole serán sujetas a sanción según lo dispuesto en el <b>Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios E-EMP/GAF/RESABS 500</b> y el <b>Reglamento Interno de Personal de EMAPA</b>.</p> <p><b>Nota.</b> El estado del equipo o dispositivo (estructura externa e interna) estará contemplado de acuerdo a su estado actual en el Código "QR".</p>
3	Alteraciones en los precintos de seguridad "QR"	Usuario		Informe Técnico	<p>En caso de que el Precinto de Seguridad "QR", haya sido alterado por: <i>desgaste natural, Terceros, accidente o siniestro</i>; el Usuario deberá informar oportunamente a Activos y Fijos, con copia a la División de Soporte Técnico de dicho suceso por medio de un Informe Técnico vía Inmediato Superior.</p>
4	Consideraciones generales para el desprecintado de los equipos y dispositivos de la plataforma computacional	Técnico de Soporte Analista de Activos Fijos	Sistema de Codificación y Control -"SCC" Ley 1178 (SAFCO)		<p>Únicamente el personal de la División de Soporte Técnico tendrá la autorización para desprecintar los equipos o dispositivos computacionales, siempre y cuando se presenten los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Reparación a nivel de hardware</li> <li>2) Mantenimiento Preventivo</li> <li>3) Liberación de activos computacionales</li> <li>4) Cuando el código "QR" se encuentre difuso por desgaste natural.</li> <li>5) Cuando no exista coherencia de información entre el código "QR" y las especificaciones técnicas del equipo o dispositivo en cuestión.</li> <li>6) A solicitud del Responsable de Activos Fijos y Seguros.</li> </ol>


	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>E-EMP/SIS/P/273</b>
	<b>SOPORTE TÉCNICO EN EMAPA</b>	<b>Versión 1</b>

N°	Actividad	Responsable	Documento de Referencia	Registro	Descripción
					Si cumple con alguno de los anteriores, el Técnico de Soporte informará a través del correo electrónico al Analista de Activos Fijos, a fin de que éste pueda volver a precintar el equipo o dispositivo computacional en cuestión.
5	Seguimiento del estado de la plataforma tecnológica computacional a través del código "QR".	Técnico de Soporte		Reparación y Soporte Técnico (Copia Fotostática)	<p>El Técnico de Soporte realizará seguimiento a la plataforma tecnológica computacional a través del código "QR" en los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantenimiento Preventivo.</li> <li>2. Mantenimiento Correctivo.</li> <li>3. Reparación y Soporte Técnico.</li> <li>4. Cuando el código "QR" se encuentre alterado.</li> <li>5. A solicitud del Responsable de Activos Fijos y Seguros.</li> </ol> <p>En caso de detectarse alguna observación o hecho relevante en los equipos o dispositivos, se procederá a remitir una copia del formulario de "<b>Reparación y Soporte Técnico</b>" al Responsable de Activos Fijos y Seguros con las firmas respectivas en el caso de presentarse alguna observación o hecho relevante.</p>

### 6.3.2. Resguardo y salvaguarda de activos fijos en la División de Soporte Técnico.


N°	Actividad	Responsable	Documento de Referencia	Registro	Descripción
1	Entrega de equipos y/o dispositivos (en calidad de custodia temporal) al Técnico de Soporte.	Analista de Activos Fijos Técnico de Soporte	Inventario de Activos Fijos	Acta de Custodio Temporal.	El Analista o Técnico de Activos Fijos, en función al Inventario previamente realizado en la División de Soporte Técnico, suscribirá en el "Acta de custodia Temporal" el detalle de los equipos y/o dispositivos computacionales que se encuentran bajo custodia del Técnico de Soporte. Asimismo este documento deberá ser firmado por el Analista o Técnico de Activos Fijos y por el Técnico de Soporte.
2	Reporte bimestral de Reparaciones e Incidencias a nivel de Hardware reportadas en las "Bitácora de Servicios"	Técnico de Soporte Responsable de Activos Fijos y Seguros	Bitácora de Servicios	Informe Técnico	<p>El Técnico de Soporte de forma bimestral remitirá por medio de un Informe Técnico al Responsable de Activos Fijos y Seguros, el detalle de aquellos equipos y/o dispositivos que fueron ingresados a la División de Soporte Técnico para reparación a nivel de Hardware. Asimismo dicho informe contemplará el detalle de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Equipos en evaluación y diagnóstico</li> <li>☐ Equipos en mantenimiento correctivo y/o reparación</li> <li>☐ Equipos en fase de prueba</li> <li>☐ Equipos reparados</li> <li>☐ Equipos reparados (con observaciones).</li> </ul>

Elaborado por: EMAPA/GG/SIS/HYS/RHP	Fecha: 12/02/16	Página 21 de 25
-------------------------------------	-----------------	-----------------

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>E-EMP/SIS/P/273</b>
	<b>SOPORTE TÉCNICO EN EMAPA</b>	<b>Versión 1</b>

### 6.3.3. Envío, Recepción y devolución de equipos y/o dispositivos computacionales provenientes del interior del país.

N°	Actividad	Responsable	Documento de Referencia	Registro	Descripción				
1	Envío de equipo(s) y/o dispositivo(s) a la oficina central en La Paz	Usuario		Envío de Equipos/ Artículos de Computación Informe Técnico (Si corresponde)	El Usuario deberá enviar el equipo y/o dispositivo a Activos Fijos de la oficina central en La Paz, adjuntando la siguiente documentación: <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td>Registro para el <b>Envío de Equipos/Artículos de Computación</b> desde Oficinas regionales y/o desde el interior del país.</td> </tr> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td>Informe Técnico (Si corresponde)</td> </tr> </table>	1	Registro para el <b>Envío de Equipos/Artículos de Computación</b> desde Oficinas regionales y/o desde el interior del país.	2	Informe Técnico (Si corresponde)
1	Registro para el <b>Envío de Equipos/Artículos de Computación</b> desde Oficinas regionales y/o desde el interior del país.								
2	Informe Técnico (Si corresponde)								
2	Recepción y remisión del equipo y/o dispositivo a la División de Soporte Técnico.	Técnico de Activos Fijos Analista de Activos Fijos	Formulario para el Envío de Equipos Informe Técnico (Si corresponde)		El personal de Activos Fijos se encargará de recibir el equipo y/o dispositivo en cuestión (Proveniente del interior del país), y a su vez el Analista de dicha Área luego de haber realizado la verificación, procederá a remitir el mismo a la División de Soporte Técnico para su respectiva reparación adjuntando la documentación con la cual fue enviado el artículo de computación.				
3	Recepción, registro, evaluación, diagnóstico y reparación del equipo y/o dispositivo en cuestión.	Técnico de Soporte		Bitácora de Servicios Reparación y Soporte Técnico	El Técnico de Soporte recibirá el equipo y/o dispositivo remitido por el Activos Fijos y registrará dicho evento en la "Bitácora de Servicios". Posteriormente procederá a efectuar los procedimientos inherentes a la reparación de equipos computacionales, de acuerdo al numeral 6.2.2. del presente procedimiento.				
4	Devolución del equipo y/o dispositivo al área de Activos Fijos	Técnico de Soporte	Reparación y Soporte Técnico Formulario para el Envío de Equipos	Informe Técnico Bitácora de Servicios Reparación y Soporte Técnico (Copia fotostática)	El Técnico de Soporte, toda vez que haya realizado la reparación del equipo y/o dispositivo en cuestión, deberá registrar de forma digital los datos pertinentes en el registro de " <b>Reparación y Soporte Técnico E-EMP/SIS/P/273 R03 (Ver Anexo IV)</b> ". Seguidamente se procederá a imprimir el mismo a fin de que el Responsable o el Analista de Activos Fijos y el Técnico a cargo del Soporte firmen en conformidad del trabajo realizado al pie de dicho documento. <b>Nota.</b> Se procederá a devolver el Artículo de Computación a Activos Fijos adjunto al registro de " <b>Reparación y Soporte Técnico</b> ". En caso de que el equipo o dispositivo en cuestión presente fallas o averías irreparables, se procederá a devolver el mismo al Responsable de Activos Fijos y Seguros recomendando su baja, mediante un Informe técnico y adjuntando los documentos respectivos.				

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>E-EMP/SIS/P/273</b>
	<b>SOPORTE TÉCNICO EN EMAPA</b>	<b>Versión 1</b>


#### 6.4. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.

##### 6.4.1. Solicitud, verificación y entrega de dispositivos y/o suministros computacionales.


Nº	Actividad	Responsable	Documento de Referencia	Registro	Descripción
1	Solicitud, y verificación de factibilidad para la entrega de dispositivos y/o suministros computacionales.	Usuario Técnico de Soporte		Solicitud de Material de Escritorio y Suministros	El Usuario solicitará vía telefónica, por correo electrónico o de manera directa (Personal), el dispositivo y/o suministro computacional que requiere a la División de Soporte Técnico.  El Técnico de Soporte recepcionará la Solicitud, hará la verificación de factibilidad de lo solicitado, y si corresponde efectuará la solicitud (Solicitud de Material de Escritorio y Suministros) y entrega establecidos por Almacenes.
2	Entrega, de dispositivos y/o suministros computacionales.	Técnico de Soporte Usuario	Solicitud de Material de Escritorio y Suministros	Mantenimiento Preventivo y Correctivo	Toda vez que se haya concluido satisfactoriamente con los mecanismos de solicitud correspondientes a Almacenes; el Técnico de Soporte procederá a realizar la entrega del dispositivo y/o suministro computacional mediante el registro <b>"Mantenimiento Preventivo y Correctivo" E-EMP/SIS/P/273 R05 (Ver Anexo VI).</b>

##### 6.4.2. Servicio y Requerimiento de componentes (repuestos electrónicos) a la empresa externa de Soporte Técnico.

Nº	Actividad	Responsable	Documento de Referencia	Registro	Descripción
1	Requerimiento de componentes y/o repuestos.	Técnico de Soporte Analista de Activos Fijos	Reparación y Soporte Técnico	Solicitud de cotización (Empresa Externa) (e-mail)  Informe de Cotización (e-mail)	En caso de que el diagnóstico conlleve una sustitución de partes electrónicas (Hardware), el Técnico de Soporte se comunicará con la empresa externa de Soporte Técnico a objeto de solicitar una cotización vía "e-mail" de los componentes y/o repuestos que se requiere.  Toda vez que el Técnico de Soporte recepcione la cotización solicitada, evaluará bajo criterio técnico la factibilidad de reposición, calidad y costo del componente en cuestión y lo remitirá al Analista de Activos Fijos vía "e-mail" para su respectiva aprobación y, "Vo.Bo." (Si corresponde).
2	Servicio técnico que conlleve la reparación de circuitos electrónicos digitales específicos.	Técnico de Soporte	Bitácora de Servicios	Informe Técnico Reparación y Soporte Técnico	En caso de que la reparación de un equipo o dispositivo conlleve la reparación de uno más circuitos electrónicos específicos, se procederá a informar al Responsable de Activos Fijos y Seguros bajo el registro de <b>"Reparación y Soporte Técnico" E-EMP/SIS/P/273 R03 (Ver Anexo IV)</b> , sobre dicho suceso.  Posteriormente el equipo o dispositivo en cuestión deberá ser remitido a la empresa externa de Soporte Técnico.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>E-EMP/SIS/P/273</b>
	<b>SOPORTE TÉCNICO EN EMAPA</b>	<b>Versión 1</b>

N°	Actividad	Responsable	Documento de Referencia	Registro	Descripción
					Previa autorización (si corresponde), para su respectivo acondicionamiento y toda vez que previamente el Técnico de Soporte haya evaluado la factibilidad y la estimación de tiempo para su reparación in situ.
3	Autorización para la adquisición de componentes electrónicos.	Responsable de Activos Fijos y Seguros	Informe de cotización (e-mail)	Informe de cotización (Autorizado) (Físico)	El Responsable de Activos Fijos y Seguros revisará el "Informe de Cotización" emanado por el Técnico de Soporte, y si este es factible a adquisición. (Si corresponde) procederá a dar su "Vo. Bo." y sello de Autorización al "Informe de Cotización" impreso.
4	Autorización de salida del Equipo computacional y/o dispositivo.	Responsable de Activos Fijos y Seguros Analista de Activos Fijos Técnico de Activos Fijos Técnico de Soporte	Informe Técnico. Informe de Servicio Técnico (Empresa Externa)	Autorización de Salida de Activos Fijos Informe de Servicio Técnico (Empresa Externa) (Autorizado)	En caso de que el equipo y/o dispositivo computacional tenga que ser remitido a la empresa externa para su respectivo acondicionamiento, el Responsable, Analista o Técnico de Activos Fijos autorizará (Si corresponde) el Informe de Servicio Técnico emanado por la empresa externa, previa evaluación bajo criterio competente del Técnico de Soporte, sobre la factibilidad de calidad y costo del trabajo (reparación) por realizarse. Asimismo el Responsable de Activos Fijos y Seguros deberá autorizar salida del activo(s) mediante Formulario "Autorización de salida de Activos Fijos".
5	Informe al Usuario a cargo del equipo o dispositivo que se encuentra en reparación	Técnico de Soporte	Reparación y Soporte Técnico Autorización de Salida de Activos		El Técnico de Soporte informará vía telefónica o de manera personal, al usuario a cargo del equipo o dispositivo, sobre el tiempo que tomará la reparación y/o entrega del mismo.
6	Asignación eventual de equipo o dispositivo.	Analista de Activos Fijos Técnico de Activos Fijos Usuario	Manual de Activos Fijos	Acta de Custodia Temporal.	El Analista o Técnico de Activos Fijos hará la entrega provisional del equipo o dispositivo computacional al Usuario, en tanto el activo en cuestión se encuentre en reparación o no esté disponible; para lo cual se procederá a registrar los datos pertinentes en el "Acta de custodia temporal" mismo que deberá ser firmado entre el Usuario y el Analista de Activos Fijos.
7	Devolución del equipo o dispositivo asignado de forma eventual, al Área de Activos Fijos.	Usuario Analista de Activos Fijos	Acta de Custodia Temporal.	Devolución de Activos Fijos.	Toda vez que se haya restituido previo Vo. Bo. del Técnico de Soporte al Usuario el equipo o dispositivo que se encontraba en reparación; el mismo procederá a devolver el activo que le fue asignado de forma eventual al Analista de Activos Fijos mediante formulario de "Devolución de Activos Fijos"; debiendo firmar ambos en señal de conformidad al pie de dicho documento.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	E-EMP/SIS/P/273
	<b>SOPORTE TÉCNICO EN EMAPA</b>	Versión 1

## 7. REGISTROS.

- ☐ Programa Operativo Anual de Soporte Técnico (POAST).
- ☐ Cronograma Anual de Mantenimiento (CAM).
- ☐ Hoja de Ruta.
- ☐ Comunicación Interna.
- ☐ Informe Técnico.
- ☐ Proformas.
- ☐ Circular.
- ☐ Acta de Entrega (Empresa Proveedora).
- ☐ Acta de Recepción (Sistemas).
- ☐ Bitácora de Servicios "E-EMP/SIS/P/273 R01."
- ☐ Atención al Usuario "E-EMP/SIS/P/273 R02".
- ☐ Reparación y Soporte Técnico "E-EMP/SIS/P/273 R03".
- ☐ Envío de Equipos/ Artículos de Computación "E-EMP/SIS/P/273 R04".
- ☐ Mantenimiento Preventivo y Correctivo "E-EMP/SIS/P/273 R05".
- ☐ Solicitud de Material de Escritorio y Suministros.
- ☐ Acta de Custodio Temporal.
- ☐ Devolución de Activos Fijos.

## 8. ANEXOS.

- Anexo I: Acta de Recepción (Sistemas)
- Anexo II: Bitácora de Servicios "E-EMP/SIS/P/273 R01."
- Anexo III: Atención al Usuario "E-EMP/SIS/P/273 R02".
- Anexo IV: Reparación y Soporte Técnico "E-EMP/SIS/P/273 R03".
- Anexo V: Envío de Equipos/ Artículos de Computación "E-EMP/SIS/P/273 R04".
- Anexo VI: Mantenimiento Preventivo y Correctivo "E-EMP/SIS/P/273 R05".


## 9. CONTROL DE CAMBIOS.

No aplica a esta versión.

Elaborado por: EMAPA/GG/SIS/HYS/rip	Fecha: 12/02/16	Página 25 de 25
-------------------------------------	-----------------	-----------------



## ANEXO II

			<b>REGISTRO</b>								E-MP/SIS/P/273 R01						
			<b>BITÁCORA DE SERVICIOS</b>								<b>VERSIÓN 1</b>						
			MES: <input type="text"/>				AÑO: <input type="text"/>										
REGISTRO DE FECHAS			REGISTRO DE Hrs.				DATOS DEL USUARIO			ESTADO DE LA SOLICITUD		OTROS DATOS					
Nº	REPORTE	REPARACIÓN	SOLICITUD REPORTADA	INICIO	FIN	CÓDIGO (AF)	ESTADO DEL EQUIPO	NOMBRE COMPLETO	G CIA	DETALLE DEL TRABAJO REALIZADO	ATENDIDA	PENDIENTE	OBSERVACIONES	TIPO DE SERVICIO	FORM.	Nº	RESPONSABLE DE SOPORTE
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	
10																	
11																	
12																	
13																	
14																	
15																	
16																	
17																	
18																	
19																	
20																	
21																	
22																	
23																	
24																	
25																	
26																	
27																	
28																	
29																	
30																	
31																	
32																	
33																	
34																	
35																	
36																	
37																	
38																	
39																	
40																	
41																	
42																	
43																	
44																	
45																	
46																	
47																	
48																	
49																	
50																	


NO VALIDO PARA TRAMITES ADMINISTRATIVOS




ANEXO III

		<b>IDENTIFICADORES DE SERVICIO TÉCNICO</b>	
ID	INCIDENTES	ID	SERVICIOS
R1	No enciende la PC	C1	Apoyo en ofimática
R2	La PC se reinicia sola	C2	Quitar contraseña a un equipo
R3	No hay Internet	C3	Backup (Respaldo)
R4	No imprime	C4	Instalación y/o configuración de impresora
R5	No funciona el monitor	C5	Instalación y/o configuración de escáner
R6	La PC se reinicia y muestra pantalla azul	C6	Instalación y/o configuración de otro periférico
R7	No se puede entrar a la carpeta compartida	C7	Instalación de equipos y/o dispositivos
R8	Imprime mal	C8	Limpeza de virus "PC"
R9	La PC esta lenta	C9	Limpeza de virus "Pendrive"
R10	No funciona teclado	C10	Activación de licencia (Office)
R11	No funciona ratón	C11	Activación de licencia (Windows)
R12	No aparecen los archivos en el Pendrive	C12	Instalación de "X" programa
R13	No entra al SIGMA	C13	Compartir archivos y/o carpetas
R14	Papel atascado en Impresora	C14	Compartir impresoras
R15	Salta mensaje de error al imprimir	C15	Instalación "SIGMA"
R16	No abre "X" programa	C16	Instalación "SPYA"
R17	La PC se cuelga	C17	Corrección de errores a nivel de Software
Elaborado por: Rolando Hilal Ponce (Sistemas)			

Imprimir formulario


		<b>REGISTRO</b>		E-EMP/SIS/P/273 R02	
<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>				Versión 1	
<b>NOMBRE:</b> <input type="text"/>				<b>ID - SERVICIO</b> <input type="text"/>	
<b>DEPENDENCIA:</b> GG <input type="checkbox"/> GAF <input type="checkbox"/> GAT <input type="checkbox"/> GC <input type="checkbox"/> GP <input type="checkbox"/>					
<b>Solicitado por:</b> Conformidad de Servicio		<b>Sistemas</b> Técnico de Soporte			
Fecha: / / 2015		Fecha: / / 2015			
<b>Observaciones:</b> <input type="text"/>					
Elaborado por: Rolando Hilal Ponce (Sistemas)					

ANEXO IV

	<b>REGISTRO</b>	E-MP/SIS/P/273 R03
	<b>REPARACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO</b>	Versión 1
<b>1. DATOS DEL USUARIO</b>		
Nombre Completo:	<input type="text"/>	Ciudad: <input type="text"/>
Cargo:	<input type="text"/>	Cal. / Interno: <input type="text"/>
Dependencia:	<input type="text"/>	Procedente de: <input type="text"/>
		e-mail: <input type="text" value="emapa.gob.bo"/>
<b>2. DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO DE COMPUTACIÓN O PERIFÉRICO</b>		
Tipo de equipo:	<input type="text"/>	Estado Previo: <input type="text"/>
		Estado Actual: <input type="text"/>
Código (AF):	<input type="text"/>	Marca: <input type="text"/>
		CPU: <input type="text"/>
		Ghz: <input type="text"/>
		TM: <input type="text"/>
S.O.:	<input type="text"/>	Modelo: <input type="text"/>
		HDD: <input type="text"/>
		Gb: <input type="text"/>
		GPU: <input type="text"/>
		RAM: <input type="text"/>
<b>3. RELACIÓN DE ACCESORIOS QUE SE ENVÍAN CON EL EQUIPO</b>		<b>4. REPORTE DE INCIDENCIA N°</b>
<input type="checkbox"/> Mouse	<input type="checkbox"/> Cable de Alimentación	<input type="checkbox"/> HDD externo
<input type="checkbox"/> Teclado	<input type="checkbox"/> Disco Duro externo	<input type="checkbox"/> Flash memory
<input type="checkbox"/> Parlantes	<input type="checkbox"/> Otro <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Cable USB
		<input type="checkbox"/> Maletín
		<input type="checkbox"/> Mochila
<b>5. ORIGEN DEL SERVICIO (Falla detectada por el usuario)</b>		
<input type="text"/>		
<b>6. DIAGNÓSTICO TÉCNICO</b>		
<input type="text"/>		
<b>7. CONCLUSIÓN TÉCNICA</b>		
<input type="text"/>		
<b>8. OBSERVACIONES</b>		
<input type="text"/>		
<b>USUARIO</b>	<b>TÉCNICO DE SOPORTE</b>	
Conformidad del servicio realizado	Personal de la División de Soporte Técnico a cargo del servicio	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Fecha: / /	Fecha: / /	

NO VALIDO PARA TRAMITES ADMINISTRATIVOS

ANEXO V


	<b>REGISTRO</b>	E-MP/SIS/P/273-R04
	<b>ENVÍO DE ARTÍCULOS DE COMPUTACIÓN</b>	Versión 1
<b>I. DATOS DEL USUARIO QUE ENVÍA EL ARTÍCULO</b>		
Nombre Completo: _____		Ciudad: _____
Cargo: _____	Dependencia: _____	Cel. / Tíno: _____
Procedente de: _____	Dirección: _____	e-mail: _____
<b>II. DETALLE DEL O LOS ARTÍCULOS DE COMPUTACIÓN QUE SE ENVÍAN</b>		
<b>1. Artículo:</b> _____ <b>Modelo:</b> _____ <b>S/N:</b> _____ <b>CAF:</b> _____ Detalle del desperfecto y/o Avaría: _____		<b>Accesorios</b> <input type="checkbox"/> Mouse <input type="checkbox"/> Mochila <input type="checkbox"/> Cargador de batería <input type="checkbox"/> Modem <input type="checkbox"/> Modem <input type="checkbox"/> Modem
<b>2. Artículo:</b> _____ <b>Modelo:</b> _____ <b>S/N:</b> _____ <b>CAF:</b> _____ Detalle del desperfecto y/o Avaría: _____		<b>Accesorios</b> <input type="checkbox"/> Mouse <input type="checkbox"/> Mochila <input type="checkbox"/> Cargador de batería <input type="checkbox"/> Modem <input type="checkbox"/> Modem <input type="checkbox"/> Modem
<b>3. Artículo:</b> _____ <b>Modelo:</b> _____ <b>S/N:</b> _____ <b>CAF:</b> _____ Detalle del desperfecto y/o Avaría: _____		<b>Accesorios</b> <input type="checkbox"/> Mouse <input type="checkbox"/> Mochila <input type="checkbox"/> Cargador de batería <input type="checkbox"/> Modem <input type="checkbox"/> Modem <input type="checkbox"/> Modem
<b>III. DATOS DE LA EMPRESA Y MEDIO PARA EL ENVÍO</b>		
Medio de Transporte: <input type="checkbox"/> Aireo <input type="checkbox"/> Terrestre <input type="checkbox"/> Otro		Tipo de Transporte: <input type="checkbox"/> Particular <input type="checkbox"/> Otro
Empresa de Transporte a través de la cual se envía(e) el o los Artículos y/o Equipos de Computación: _____		
Se aconseja embalar y proteger convenientemente el o los artículos dentro de la encomienda. Los artículos de computación viajan por cuenta y riesgo del Usuario a cargo del envío, con el flete y pago a su orden y cargo. No se recibirán otros artículos que lleguen con el flete impago.		
Una vez recibido el o los artículos, se informará al los mismos llegaron con algún deterioro y/o desperfecto, tales como: golpes, moleduras, grietas, sulfatación de placas electrónicas, entrada excesiva de polvo y/o uso indebido según lo establecido en el Manual de Activos Fijos.		
<b>IV. OBSERVACIONES (SOLO PARA EL PERSONAL DE LA DIVISIÓN DE SOPORTE TÉCNICO)</b>		
_____		
Sello y Firma del Usuario	Votbo (Inmediato Superior)	Sello y Firma (Div. Soporte Técnico)
Fecha: / /	Fecha: / /	Fecha: / /

tablando por elando rilar roma (pléras)

Imprimir formulario

NO VALIDO PARA TRAMITES ADMINISTRATIVOS

ANEXO VI

	<b>REGISTRO</b>	E-MP/SIS/P/273 R05
	<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</b>	Versión 1
<b>1. DATOS DEL USUARIO</b>		
Nombre Completo:	<input type="text"/>	Ciudad: <input type="text"/>
Cargo:	<input type="text"/>	Cal. / Interno: <input type="text"/>
Dependencia:	<input type="text"/>	Correo: <input type="text" value="@emapagob.es"/>
Procedente de:	<input type="text"/>	
<b>2. DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO DE COMPUTACIÓN O PERIFÉRICO</b>		
Tipo de equipo:	<input type="text"/>	Cod. Activos Fijos: <input type="text"/>
<b>3. CONTROL Y VERIFICACIÓN DEL EQUIPO Y/O DISPOSITIVO COMPUTACIONAL IN SITU</b>		
<input type="checkbox"/> Verificación de equipo y/o dispositivo	<b>REHUBICACIÓN DE:</b>	
<input type="checkbox"/> Verificación de condiciones eléctricas de trabajo	<input type="checkbox"/> Desktop	<input type="checkbox"/> Impresora
<input type="checkbox"/> Verificación de condiciones físicas de trabajo	<input type="checkbox"/> Notebook	<input type="checkbox"/> Scanner
<input type="checkbox"/> Procedimientos de seguridad física	<input type="checkbox"/> Netbook	<input type="checkbox"/> UPS
		<input type="checkbox"/> Monitor
		<input type="checkbox"/> Router
		<input type="checkbox"/> Switch
<b>4. MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b>		
<b>HARDWARE</b>		<b>SOFTWARE</b>
<b>VERIFICACIÓN Y LIMPIEZA DE:</b>		<b>CONFIGURACIONES Y OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO</b>
<input type="checkbox"/> Gabinete	<input type="checkbox"/> Lector de CD	<input type="checkbox"/> Activar restaurar sistema
<input type="checkbox"/> Monitor	<input type="checkbox"/> Mouse	<input type="checkbox"/> Borrar archivos temporales
<input type="checkbox"/> Teclado	<input type="checkbox"/> Periféricos	<input type="checkbox"/> Configuración del centro de actividades
<input type="checkbox"/> Cables de Alimentación	<input type="checkbox"/> Fuente de poder	<input type="checkbox"/> Eliminación de software de uso particular
		<input type="checkbox"/> Configuración de periféricos
		<input type="checkbox"/> Desfragmentar HDD
		<input type="checkbox"/> Actualización y/o Instalación del Antivirus
		<input type="checkbox"/> Eliminación de malware
		<input type="checkbox"/> Establecer configuraciones de personalización del S.O.
		<input type="checkbox"/> Instalación y configuración de los navegadores.
<b>5. MANTENIMIENTO CORRECTIVO</b>		
<b>DIAGNÓSTICO</b>		<b>DESCRIPCIÓN DEL AVERÍA O FALLA</b>
Falla en:	<input type="text"/>	
Causado por:	<input type="text"/>	
Solución:	<input type="text"/>	
<input type="checkbox"/> Nuevo	<input type="checkbox"/> Recondicionado	
<b>OBSERVACIONES</b>		
<b>USUARIO</b>		<b>TÉCNICO DE SOPORTE</b>
Conformidad del servicio realizado		Personal de la División de Soporte Técnico a cargo del servicio
Fecha: / /		Fecha: / /