

SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO

1. FINALIDAD

Esta Instrucción establece el alcance, las condiciones, las responsabilidades y el procedimiento relativos al servicio de soporte técnico informático de la Institución.

2. CONCEPTOS

- 2.1. **Antivirus:** Son programas especializados en detectar y, si es posible, destruir virus informáticos.
- 2.2. **Aplicación:** Cada uno de los programas que, una vez ejecutados, permiten trabajar con la computadora.
- 2.3. **Back-up:** Es una copia de seguridad de los ficheros o aplicaciones disponibles en un soporte magnético, necesarios para recuperar la información y las aplicaciones en caso de una avería en el disco duro, un borrado accidental o un accidente imprevisto.
- 2.4. **Equipo Informático:** Es la máquina electrónica a la que se le introduce una serie de datos y de órdenes (comandos) para que se los manipule y procese con la ayuda de la memoria interna; tras realizar las operaciones indicadas, los devuelve en forma de resultados finales o como nuevos datos que permiten realizar operaciones posteriores.
- 2.5. **Hardware:** Constituye todos los componentes físicos internos y externos de la computadora y sus periféricos, como los módems, impresoras y mouse.
- 2.6. **Instalación de software:** Es el proceso fundamental por el cual los nuevos programas son transferidos a una computadora con el fin de ser configurados y preparados para ser ejecutados en el sistema informático, para cumplir la función por la cual fueron desarrollados.
- 2.7. **Mantenimiento:** Son acciones y rutinas necesarias para mantener un dispositivo en buen estado de funcionamiento y así prevenir posibles fallas.
- 2.8. **PC:** Se denomina a la computadora de uso personal.
- 2.9. **PDF:** Es el formato de almacenamiento de documentos.
- 2.10. **Repotenciación:** Constituye el cambio de componentes de equipos informáticos optimizando su rendimiento y prolongando su vida útil.
- 2.11. **Sistema Operativo:** Constituye el programa que administra los demás programas en una computadora.

2.12. Sistema SGI (Sistema de Gestión de Incidencias e Inventario Informático):
Soporte informático para el registro de las incidencias e inventario de equipos informáticos de la Institución.

2.13. Software: Término general que designa los diversos tipos de programas usados en computación.

3. ALCANCE Y CONDICIONES

- 3.1. Esta Instrucción comprende los servicios de soporte técnico en cuanto a la instalación y el mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos informáticos de la Institución.
- 3.2. Las Unidades Administrativas únicamente podrán utilizar los hardware y software instalados por el Departamento de Tecnología Informática (**DTE/DTI**) y cuya entrega se registrará en el Formulario òActa de entrega de Equipos y/o Softwareö.
- 3.3. Los usuarios deberán evitar el almacenamiento de datos no inherentes a la ANDE en el disco duro de su computadora y gestionar la realización de copias de seguridad de los equipos informáticos de la Institución, a intervalos temporales fijos (una vez al mes, por ejemplo), en función del trabajo y de la importancia de los datos manejados, a efectos de salvaguardar las informaciones contenidas en los mismos.
- 3.4. No se realizarán back-up de archivos y/o informaciones que no guarden relación con las actividades propias de la Institución (música, videos o fotos). Las copias de seguridad se realizarán siempre que el disco duro no presente daños físicos y/o la partición del disco no esté dañada.
- 3.5. Los aplicativos corporativos serán instalados en equipos informáticos conforme a la naturaleza de las funciones y de acuerdo al perfil del usuario a pedido de la Jefatura de la Unidad Administrativa a través de un documento Memorándum (**M**).
- 3.6. Los pedidos de instalación de la Aplicación Local de Lectura y Aplicación de Cobro recibidos en el Departamento de Mantenimiento de Tecnología Informática (**DTE/MTI**) se remitirán al Departamento de Tecnología Informática (**DTE/DTI**).
- 3.7. Los mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software serán programados y efectuados conforme con un cronograma de trabajo definido. Asimismo, los pedidos rutinarios de servicios serán atendidos por el orden de recepción y la disponibilidad del personal, priorizando en todo momento los que hacen a la gestión comercial del Departamento de Atención al Cliente (**GC/AAC**) y del Departamento de Cobranzas (**GC/DCB**), así como el Departamento de Ingresos (**GF/DIN**).

- 3.8. El **DTE/MTI** no recepcionará, en ningún caso, pedidos de reparación de equipos informáticos que no sean propiedad de ANDE (**sin NI**), aunque dichos equipos sean utilizados para trabajos de ANDE.
- 3.9. El **DTE/MTI** no recepcionará pedidos de reparación de Terminales Portátiles de Lectura (**TPL**), debido que el Departamento de Lectura y Censo (**GC/DLC**) cuenta con un servicio externo de reparación de dichos equipos. En caso de averías de dichos equipos, las Unidades Administrativas deberán remitir las solicitudes de reparación al **GC/DLC**.
- 3.10. Los documentos tramitados entre Unidades Administrativas de la Institución deberán ser registrados en el Sistema de Seguimiento de Documentos (**SSD**), conforme a lo establecido en la **Circular N° 12/2014**.

4. RESPONSABILIDADES

- 4.1. Es responsabilidad de cada usuario de un equipo informático:
 - 4.1.1. Mantener en condiciones adecuadas el equipo informático asignado, evitando golpes, caídas y otras consecuencias derivadas de la inapropiada manipulación del mismo.
 - 4.1.2. Evitar la descarga de archivos desconocidos y/o de remitentes desconocidos de internet y/o correos electrónicos no deseados.
 - 4.1.3. Apagar el equipo de la manera correcta y luego desconectarlo de la red eléctrica a fin de evitar cualquier daño por descarga al término de la jornada laboral.
 - 4.1.4. Si detecta algún inconveniente con su equipo informático (PC, impresora, monitor, etc.) comunicar al Departamento de Mantenimiento de Tecnología Informática (**DTE/MTI**).
- 4.2. Es responsabilidad del Departamento de Mantenimiento de Tecnología Informática (**DTE/MTI**):
 - 4.2.1. Brindar soporte técnico respecto a instalaciones y mantenimiento de los equipos informáticos de la Institución.
 - 4.2.2. Ejecutar acciones preventivas y/o correctivas de equipos informáticos.
 - 4.2.3. Recomendar las acciones pertinentes para la reparación de equipos informáticos, periféricos, equipos de comunicación y componentes electrónicos.

- 4.2.4. Repotenciar los equipos informáticos según requerimientos, conforme a los procedimientos y políticas institucionales.
- 4.2.5. Mantener actualizadas las aplicaciones corporativas para su uso interno/externo en los equipos informáticos de la Institución.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1. INSTALACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS (PC)

- 5.1.1. El Departamento de Mantenimiento de Tecnología Informática (**DTE/MTI**), a través de la Sección Soporte Técnico Informático (**DTE/MTI2**) recibe el equipo informático y el Memorándum (**M**), o en su defecto, el correo electrónico corporativo Outlook, registra en el **SSD** y en el Sistema de Recepción de Equipos con el **NI**, Unidad Administrativa de origen, Nombre de Usuario y Contraseña, imprime el ticket en dos copias, una para uso del técnico asignado y otra para la persona que entrega el equipo y conforme a la solicitud recibida, procede a instalar el software y poner en servicio los equipos informáticos (sistema operativo, antivirus, Microsoft Office, Lector PDF, compresor de archivos, navegador de internet, etc.). Si las instalaciones de dichos equipos requieren de la conexión a la red corporativa de la Institución, coordina la participación del Departamento de Tecnología Informática (**DTE/DTI**).
- 5.1.2. La **DTE/MTI2** registra en el Sistema de Gestión de Incidencias (**SGI**) los datos de la PC a la cual se le instaló el programa antivirus para activar las licencias. Asimismo, remite los datos de la PC a la cual se instaló Microsoft Office 2010 a la Sección Servidores (**DTE/DTI5**) para activación del producto.
- 5.1.3. La **DTE/MTI2** configura el administrador del equipo informático (usuario **MTI2** y usuario solicitado). En caso que el usuario no exista, la Unidad Administrativa solicitante remite la solicitud de creación de usuario al Departamento de Tecnología Informática (**DTE/DTI**), conforme a lo establecido en la IIN-06 "Usuarios de la Red Informática" del Manual de Procedimientos Generales. En caso que el usuario tenga una PC anterior, realiza copia de perfil y traspasa a la PC nueva.
- 5.1.4. La **DTE/MTI2** verifica y configura el navegador de internet, el correo electrónico corporativo Outlook y el servicio de mensajería instantánea Lync para el usuario del equipo informático.

5.2. INSTALACIÓN DE APLICACIONES Y SISTEMAS CORPORATIVOS

- 5.2.1. La Unidad Administrativa emite un documento Memorándum (**M**) o en su defecto, el correo electrónico corporativo Outlook, solicitando la instalación de aplicaciones y/o sistemas corporativos, registra en el **SSD** y remite al Departamento de Mantenimiento de Tecnología Informática (**DTE/MTI**).
- 5.2.2. El Departamento de Mantenimiento de Tecnología Informática (**DTE/MTI**) recibe el **M** con el pedido de instalación, registra, verifica y remite a la Sección Soporte Técnico Informático (**DTE/MTI2**) para su procesamiento.
- 5.2.3. La Sección Soporte Técnico Informático (**DTE/MTI2**) recibe el pedido, comprueba los requisitos mínimos para la instalación de aplicaciones y/o sistemas corporativos y procede a instalar las aplicaciones y los sistemas informáticos corporativos requeridos: Sistema de Gestión Corporativa, Sistema de Gestión Financiera, Sistema de Gestión Comercial, Sistema de Atención de Reclamos de la ANDE (**SARA**), Sistema de Gestión de Flota de Vehículos (**GFV**), **HRCAP**, Sistema de Mantenimiento de Obras de Distribución (**SMOD**), en los casos que corresponda, y configura el **CUA** de la Unidad Administrativa solicitante.
- 5.2.4. Una vez concluida la instalación, la **DTE/MTI2** comunica a su Jefatura de Departamento y a la Unidad Administrativa solicitante la instalación de aplicaciones y/o sistemas corporativos, conforme a lo solicitado.

5.3. REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS

- 5.3.1. La Unidad Administrativa afectada emite un documento Memorándum (**M**), o un correo electrónico Outlook, solicitando la reparación de equipos informáticos (PC, impresoras, monitores, etc.) registra y remite, junto al equipo a reparar, al Departamento de Mantenimiento de Tecnología Informática (**DTE/MTI**).
- 5.3.2. El Departamento de Mantenimiento de Tecnología Informática (**DTE/MTI**) recibe el **M**, con el equipo a reparar, verifica el pedido y remite a la Sección Soporte Técnico Informático (**DTE/MTI2**).
- 5.3.3. La **DTE/MTI2** recibe el equipo, registra en el Sistema de Recepción de Equipos con el **NI**, Unidad Administrativa de origen, Nombre de Usuario y Contraseña, imprime el ticket en dos copias, una para uso del técnico asignado y otra para la persona que entrega el equipo.
- 5.3.4. La **DTE/MTI2** identifica el equipo a reparar colocándole el ticket con los datos del usuario y el trabajo a realizar. Luego, la **DTE/MTI2** carga la recepción y la incidencia o trabajo a realizar en el **Sistema SGI**.

- 5.3.5. La **DTE/MTI2** procede a verificar y reparar el equipo afectado. Si no tiene reparación, se remite el Informe Técnico a la Unidad Administrativa solicitante y se procede conforme al **numeral 5.7.5.** de la presente Instrucción.
- 5.3.6. La **DTE/MTI2** comunica, vía telefónica o a través de un correo electrónico Outlook, la reparación del equipo a la Unidad Administrativa solicitante.
- 5.3.7. La **DTE/MTI2** entrega el equipo reparado a la Unidad Administrativa solicitante tras la presentación del ticket emitido por el Sistema de Recepción de Equipos, con datos del usuario y con la firma de conformidad del mismo. Luego, cierra y resuelve la actividad en el **Sistema SGI**.

5.4. CAMBIO DE COMPONENTES PARA REPARACIÓN (PC, MONITORES, IMPRESORAS, ETC.)

- 5.4.1. El Departamento de Mantenimiento de Tecnología Informática (**DTE/MTI**), a través de la Sección Soporte Técnico Informático (**DTE/MTI2**), verifica el equipo informático asignado a través del **Sistema SGI**. En caso de falla de algún componente (placa madre, procesador, disco duro, memoria, fuente, rodillos, fusor) y ante la necesidad de cambio del mismo, la **DTE/MTI2** indica en el **Sistema SGI** en la pestaña **õSoluciónö**, la falla correspondiente y el componente necesario para cambiar.
- 5.4.2. La **DTE/MTI2** verifica la disponibilidad de dichos componentes y/o accesorios en la Planilla de Control de Almacén del Depósito. En caso de inexistencia, la **DTE/MTI2** remite un correo electrónico Outlook a la Jefatura del **DTE/MTI** indicando el caso y solicitando la compra de los mismos a través de Fondos Fijos del mes y/o a la Jefatura de la Unidad Administrativa solicitante para gestionar la compra del mismo.
- 5.4.3. Una vez obtenidos los componentes y/o accesorios, la **DTE/MTI2** procede a la reparación de los equipos informáticos afectados.
- 5.4.4. A la entrega de los equipos reparados cuyos componentes han sido cambiados, la **DTE/MTI2** completa los datos del equipo en la Planilla de Entrega/Instalación de accesorios o repuestos en concepto de reparación y solicita la firma del responsable de recepción del equipo.
- 5.4.5. La **DTE/MTI2** custodia los repuestos cambiados en el depósito para su posterior baja y remisión al Departamento de Selección y Enajenación de Materiales (**DSA/SEM**) (San Lorenzo).

5.5. CAMBIO DE COMPONENTES PARA REPOTENCIACIÓN

- 5.5.1. La Unidad Administrativa emite un documento Memorándum (**M**) solicitando la repotenciación de equipos informáticos, registra y remite, junto con el equipo

afectado, al Departamento de Mantenimiento de Tecnología Informática (**DTE/MTI**).

- 5.5.2. El Departamento de Mantenimiento de Tecnología Informática (**DTE/MTI**), a través de la Sección Soporte Técnico Informático (**DTE/MTI2**), recibe el Memorándum (**M**) junto con el equipo informático de la Unidad Administrativa solicitante. La **DTE/MTI2** designa un técnico responsable para la atención de lo solicitado.
- 5.5.3. El técnico responsable de la **DTE/MTI2** indica en el **Sistema SGI** en la pestaña **õSoluciónö**, los accesorios necesarios para la repotenciación del equipo afectado.
- 5.5.4. La Sección Soporte Técnico Informático (**DTE/MTI2**) verifica la disponibilidad de dichos accesorios e insumos en la Planilla de Control de Almacén del Depósito. En caso de inexistencia, la **DTE/MTI2** remite un correo electrónico Outlook a la Jefatura del **DTE/MTI** indicando el caso y solicitando la compra de los mismos a través de Fondos Fijos del mes y/o a la Jefatura de la Unidad Administrativa solicitante para gestionar la compra del mismo.
- 5.5.5. Una vez obtenidos los insumos necesarios, la **DTE/MTI2** procede a la repotenciación de los equipos informáticos afectados.
- 5.5.6. A la entrega de los equipos repotenciados cuyos componentes han sido cambiados, la **DTE/MTI2** completa los datos del equipo en la Planilla de Entrega/Instalación de accesorios o repuestos en concepto de reparación y solicita la firma del responsable de recepción del equipo.
- 5.5.7. La **DTE/MTI2** custodia los repuestos cambiados en el depósito para su posterior baja y remisión al Departamento de Selección y Enajenación de Materiales (**DSA/SEM**) (San Lorenzo).

5.6. EJECUCIÓN DE GARANTÍA DE EQUIPOS INFORMÁTICOS

- 5.6.1. El Departamento de Mantenimiento de Tecnología Informática (**DTE/MTI**), a través de la Sección Soporte Técnico Informático (**DTE/MTI2**), verifica el equipo informático asignado a través del **Sistema SGI**.
- 5.6.2. En caso de falla de algún componente (placa madre, procesador, disco duro, memoria, fuente, rodillos, fusor), la **DTE/MTI2** indica en el **Sistema SGI** en la pestaña **õSoluciónö**, la falla correspondiente y agrega, además, la descripción de **õRemitir a Garantíaö**.
- 5.6.3. La **DTE/MTI2** remite un correo electrónico al proveedor, con copia al Departamento de Tecnología Informática (**DTE/DTI**) y a la Unidad Administrativa solicitante, indicando la falla del equipo y los datos

correspondientes al contrato, a efectos del retiro del equipo afectado para verificación por garantía. El **DTE/DTI** realiza el seguimiento correspondiente, atendiendo que dicha Unidad es la administradora del contrato respectivo.

- 5.6.4.** En caso que la reparación del equipo en concepto de garantía se haga excesivamente larga, la **DTE/MTI2** emite un documento Memorándum (**M**) solicitando la intimación a la empresa proveedora, registra y remite al Departamento de Tecnología Informática (**DTE/DTI**) para conocimiento y efectos correspondientes.

5.7. DISPOSICIÓN DE EQUIPOS INSERVIBLES U OBSOLETOS

- 5.7.1.** La Unidad Administrativa afectada emite un documento Memorándum (**M**) o en su defecto, un correo electrónico corporativo Outlook, solicitando la verificación de equipos informáticos en desuso, registra y remite al Departamento de Mantenimiento de Tecnología Informática (**DTE/MTI**).
- 5.7.2.** El Departamento de Mantenimiento de Tecnología Informática (**DTE/MTI**), a través de la Sección Soporte Técnico Informático (**DTE/MTI2**), verifica el equipo informático asignado a través del **Sistema SGI**. La **DTE/MTI2** designa un técnico responsable para la atención de lo solicitado.
- 5.7.3.** El técnico responsable de la **DTE/MTI2** indica en el **Sistema SGI** en la pestaña **õSoluciónö**, la descripción de la falla general del equipo correspondiente (ejemplo, õimpresora discontinuada sin repuesto en el mercadoö, õequipo en estado de obsolescenciaö, etc.).
- 5.7.4.** La **DTE/MTI2** elabora un Informe Técnico, indicando los datos del equipo, la falla constatada y la sugerencia respectiva, adjunta al **M**, registra y remite a la Unidad Administrativa solicitante.
- 5.7.5.** La Unidad Administrativa solicitante recibe el **M** con Informe Técnico, registra y gestiona la remisión del equipo inservible a través del Formulario õMovimiento Interno de Bienesö (**MIB**) al Departamento de Selección y Enajenación de Materiales (**DSA/SEM**) (San Lorenzo).

FIRMA DEL DIRECTOR DE TELEMÁTICA

Distribución: ABCDE

DP/OYM: JIC ó 5396 / FCh ó 5916 / GSS ó 12069

Está a cargo del Departamento de Mantenimiento de Tecnología Informática (**DTE/MTI**) mantener actualizados los términos de esta Instrucción y los procedimientos vigentes, así como aclarar su contenido a las Unidades Administrativas afectadas.