



Instructivo para solicitud de servicio técnico

Identificación: INS-SST-01.00

(Instructivo para solicitud de servicio técnico).

Versión 01.00

Dirección General de Informática y Comunicaciones - Ministerio de Gobierno - Subsecretaría de Modernización del Estado - Gobierno de Mendoza

 DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE SERVICIO TECNICO		
	ID	INS-AI-SST-01.00	V.01.00

CONTROL DEL DOCUMENTO				
	Nombre	Cargo	Área	Fecha
Elaboró	Jose Luis Beccaria Velasco	Copias de Seguridad	Centro de datos	10/03/2022
Revisó	Aldo Soto	Ingeniera en sistemas	Centro de datos	29/03/2022
Elaboración y control documento	Luis Grosso	Jefe Gestión de Calidad	Gestión de Calidad	03/04/2022
Aprobó	Ricardo Godoy	Jefe Centro de Datos	Centro de datos	05/04/2022
Aprobó	Martin Wiens	Subdirector	Infraestructura y Comunicaciones	05/04/2022

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Fecha de Vigencia	Descripción del Cambio	Solicito

DOCUMENTOS ASOCIADOS	
Identificación	Descripción
PRD-AI-SST-01.00	Procedimiento para solicitar servicio técnico.

VERSIÓN	VIGENTE DESDE	PAGINA
01.00	05/04/2022	2 de 10

	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE SERVICIO TECNICO	
	ID	INS-AI-SST-01.00
		V.01.00

1. Identificación del documento:

INS-AI-SST-01.00 (**Instructivo para solicitud de servicio técnico**).

2. Nombre del documento:

Instructivo para solicitud de servicio técnico.

3. Objetivos del documento:

Proporcionar un criterio uniforme para la solicitud de servicio técnico, determinar equipamiento, prioridades e impacto en el desarrollo de las tareas.

4. Alcance:

Aplicable a todas las áreas de la Dirección General de Informática y Comunicaciones, y Centro de Consulta ciudadana (Ventanilla única).

5. Responsables:

Serán responsables de cumplir y hacer cumplir lo indicado en el presente documento, el/la responsable del equipamiento informático y el personal asignado de la oficina de Centro de Datos encargado de dar curso a las solicitudes de servicio técnico.

6. Glosario:

Solicitante: Es el/la responsable del equipamiento informático, o autoridad del área correspondiente.

7. Reglas de operación:

Las solicitudes de servicio técnico serán solicitadas por el/la responsable del equipamiento informático, o autoridad del área correspondiente.

Las solicitudes, sin excepción, se han de tramitar por el Sistema de tickets.

Se realiza un ticket por cada tipo de gestión a solicitar, independiente si es el mismo puesto de trabajo.

7.1. Solicitud Servicio Técnico.

7.1.1. Ingresar a sistema tickets:

<https://ticketsform.mendoza.gov.ar/ticketsform/servlet/responderformulario?OPERACI>

VERSIÓN	VIGENTE DESDE	PAGINA
01.00	05/04/2022	3 de 10

	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE SERVICIO TECNICO	
	ID	INS-AI-SST-01.00 V.01.00

ONES ING SISTEMAS

Seleccionar “Cargar Formulario”.



7.1.2. Clasificación del formulario:

Las opciones de Tipo de Gestión que se presenta para ingresar son:

- Servicio técnico.

7.1.3. Datos del referente o persona de contacto:

Cargar los siguientes datos:

- Tipo de persona: Persona Humana.
- Sexo: Femenino/Masculino/X
- Documento: Documento único, Número de documento nacional de identidad.

Verificar documento: Presionar dicho botón y verificar nombre y apellido del solicitante.

Cargar los siguientes datos:

- E-mail: Correo electrónico institucional.
- Repetir E-mail: Correo electrónico institucional.
- Teléfono fijo: Número de teléfono institucional del ministerio/repartición/organismo.
- Teléfono interno: Número de teléfono interno institucional ministerio/repartición/organismo.
- Teléfono celular: Número Teléfono celular corporativo o personal de quien resulta ser el referente o persona de contacto.
- Ministerio/repartición/organismo: A la que pertenece la persona que realiza dicha

VERSIÓN	VIGENTE DESDE	PAGINA
01.00	05/04/2022	4 de 10

 DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE SERVICIO TECNICO	
	ID	INS-AI-SST-01.00
		V.01.00

solicitud.

- Oficina/Puesto de trabajo: A la que pertenece la persona que realiza dicha solicitud.
- Medio preferido de contacto: Medio por el cual la persona quiere que se lo contacte desde el área Centro de Datos. Correo electrónico – Presencial – Telefónico – Whatsapp.

SOLICITUD DE SERVICIO TÉCNICO

PASO 2 de 4

• DATOS DEL REFERENTE o PERSONA DE CONTACTO

TIPO DE PERSONA:

SEXO SEGÚN DOCUMENTO: *

DOCUMENTO: *

NOMBRE:

APELLIDO:

EMAIL: *

REPETIR EMAIL: *

TELÉFONO FIJO: INTERNO: CELULAR:

(Ingrese ambos teléfonos, sin 0 en la característica, ni 15 en número en caso de ser celular. Utilizar sólo números, sin guiones ni espacios. Ejemplo: 2616112233)

MINISTERIO / REPARTICIÓN / ORGANISMO *

OFICINA / PUESTO DE TRABAJO *

MEDIO PREFERIDO DE CONTACTO *

A continuación presionar botón “Continuar”.

7.1.4. Elemento que presenta la falla:

Cargar los siguientes datos:

- Impacto en el desarrollo de las tareas: Alto – Bajo – Medio.
- Equipo inoperativo: Si – No.
- CUPI/Número de serie: Este ítem es opcional, para el caso que el hardware tenga alguno de esos datos.
- Descripción de la solicitud: Se describe el inconveniente que genera dicha solicitud.

VERSIÓN	VIGENTE DESDE	PAGINA
01.00	05/04/2022	5 de 10

 DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE SERVICIO TECNICO	
	ID	INS-AI-SST-01.00
		V.01.00

SOLICITUD DE SERVICIO TÉCNICO

PASO 3 de 4

● ELEMENTO QUE PRESENTA LA FALLA

IMPACTO EN EL DESARROLLO DE LAS TAREAS *

--SELECCIONE--

EQUIPO INOPERATIVO *

--SELECCIONE--

CUPI / NÚMERO DE SERIE (OPCIONAL)

DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD *

[Volver](#) [Continuar](#)

A continuación presionar botón “Continuar”.

7.1.5. Adjuntar archivos a formulario:

Este paso es opcional. Se puede adjuntar documentación complementaria al ticket, por ejemplo, imagen con captura de pantalla del error.

SOLICITUD DE SERVICIO TÉCNICO

PASO 4 de 4

● ADJUNTAR ARCHIVOS A FORMULARIO

Cantidad máxima de archivos permitidos: **10** (Archivos que superen esta cantidad, no se adjuntarán)
Tamaño máximo por archivo permitido: **16MB** (Archivos que superen este tamaño, no se adjuntarán)

[Agregar archivos...](#)

[Volver](#) [ENVIAR FORMULARIO](#)

VERSIÓN	VIGENTE DESDE	PAGINA
01.00	05/04/2022	6 de 10

	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE SERVICIO TECNICO	
	ID	INS-AI-SST-01.00 V.01.00

A continuación presionar botón “Enviar Formulario”.

7.2. Seguimiento de solicitud.

7.2.1. Ingresar a sistema tickets:

https://ticketsform.mendoza.gov.ar/ticketsform/servlet/responderformulario?OPERACIONES_TSM

Seleccionar “Seguimiento de solicitud”.



7.2.2. Seguimiento de solicitud:

Cargar los siguientes datos:

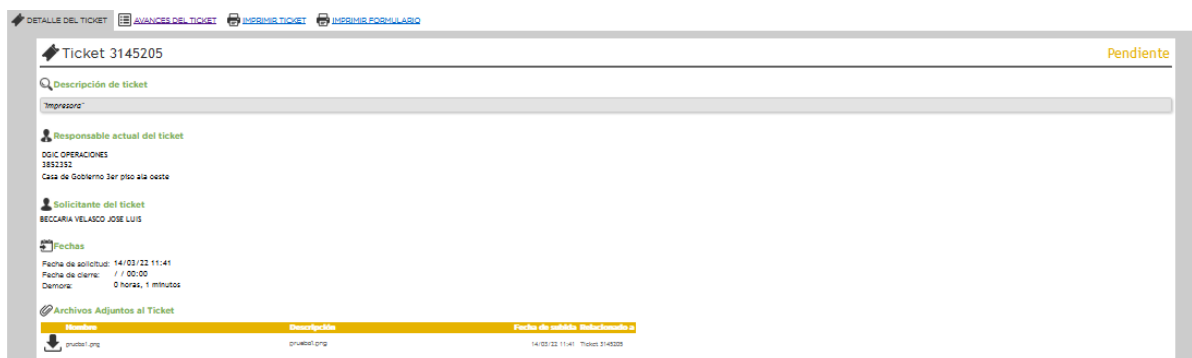
- Tipo de persona: Persona Humana.
- Documento: Documento único, ingresar número de documento nacional de identidad.
- Número de ticket: A realizar la consulta.

Seleccionar “Buscar”.

Al cliquear el en botón Buscar, visualizaremos el detalle del ticket, su estado, avances correspondientes, y opciones de impresión.

VERSIÓN	VIGENTE DESDE	PAGINA
01.00	05/04/2022	7 de 10

 DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE SERVICIO TECNICO	
	ID	INS-AI-SST-01.00
		V.01.00



7.2.3. Notificaciones vía e-mail:

Cada vez que algún usuario realice un avance sobre el estado del ticket, el sistema notificará vía e-mail a las personas involucradas en el mismo.

7.3. Avance de tickets:

Los avances en los tickets, podrán ser registrados el personal asignado de la oficina de Centro de Datos encargado de dar curso a las solicitudes de servicio técnico, como también por el solicitante del servicio técnico.

7.4. Respuesta de solicitante:

En ocasiones, ante alguna observación, el personal asignado de la oficina de Centro de Datos encargado de dar curso a las solicitudes de servicio técnico, podrá solicitar información al solicitante, permitiéndole a este responder dicho avance.

Dicha solicitud de información, se notificará vía correo electrónico (punto 7.4.1) y en el sistema de tickets, en seguimiento de solicitud (punto 7.4.2).

7.4.1. Notificación correo electrónico: Para responder a dicha solicitud de información, dirigirse a “Contestar y/o adjuntar lo solicitado” y hacer click en “Aquí”. Continuar en punto 7.4.3.

VERSIÓN	VIGENTE DESDE	PAGINA
01.00	05/04/2022	8 de 10

 DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE SERVICIO TECNICO	
	ID	
	INS-AI-SST-01.00	V.01.00

[TICKETS] Gobierno de Mendoza - Solicitud de información en el ticket 3145205

De Sistema Tickets al 2022-09-14 11:40

[Detalles](#) [Ayuda](#)



Estimado/a BECCARIA VELASCO JOSE LUIS:

Para continuar con la gestión de su solicitud en el ticket 3145205, deberá agregar la documentación requerida, para ello deberá llenar en su perfil las siguientes guías:

1. **USUARIO/USUARIAS DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA:**

Que inconveniente presenta la impresora?

Nota: Cuando desee el caso que la Dirección General de Informática y Comunicaciones le envíe la información, en tal caso haga clic en [AJUSTAR LOS DATOS](#)

2. **CONTINUAR O AGREGAR LA SOLICITUD:** [Ver aquí](#)

3. **RECORDAR:** Si desea para completar la documentación requerida, realice el **16/09/22**. (Después de 20 días de la solicitud)

4. **TENER EN CUENTA:** Si desea el caso que la Dirección General de Informática y Comunicaciones le envíe la información, en tal caso haga clic en [AJUSTAR LOS DATOS](#)

5. **Nota:** Si usted realizó la solicitud inicial a través de la **1001** de la Dirección, también podrá completar la misma a través de la **1001** de la Dirección

También adjunte:

Nombre	Descripción	Relacionado a
Problema con impresora	Ticket 3145205	Ver aquí

Continuando,



SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENTES

ESTA NOTIFICACIÓN HA SIDO ENVÍADA EN FORMA AUTOMÁTICA.
POR LO TANTO NO ES POSIBLE RESPONDER A ESTE CORREO ELECTRÓNICO.

7.4.2. Notificación sistema tickets: Para responder a dicha solicitud de información, hacer click en Completar Documentación. Continuar en punto 7.4.3.

Persona humana DU 26349873 3145205

[DETALLE DEL TICKET](#) [AVANCES DEL TICKET](#) [IMPRIMIR TICKET](#) [IMPRIMIR FORMULARIO](#)

Avances de ticket 3145205 Documentación Faltante

Fecha Soli.	Descripción	Responsable	Lugar de trabajo	Email	Tel.
14/03/22 11:47:24	Que inconveniente presenta la impresora?	DGIC OPERACIONES	Casa de Gobierno 3er piso ala oeste	3852352	Completar documentación
14/03/22 11:41:25	Se crea ticket de solicitante BECCARIA VELASCO JOSE LUIS	DGIC OPERACIONES	Casa de Gobierno 3er piso ala oeste	3852352	

7.4.3. Completar la información solicitada: Detallando lo solicitado y adjuntando archivos, de ser necesario.

VERSIÓN	VIGENTE DESDE	PAGINA
01.00	05/04/2022	9 de 10

 DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE SERVICIO TECNICO	
	ID	INS-AI-SST-01.00 V.01.00



Ticket 3145205

Solicitante asociado al ticket (*)

Ingresar documento sin puntos ni comas.

DU

Detalle (*)

Te pedimos que nos brindes la mayor cantidad de datos posibles así podemos darte una mejor respuesta.

Escriba su mensaje...

Adjuntar archivos

Adjunte los archivos necesarios en base a la información que se le ha solicitado.

Tamaño máximo por archivo permitido: **16MB**

Cantidad máxima de archivos permitidos: **10**

[Agregar archivos...](#)

☐ No soy un robot


Cancelar

Enviar

7.5. Cierre de tickets:

Los tickets, sin excepción, serán cerrados en el sistema, el técnico asignado a resolver dicha solicitud de servicio técnico.

Si algún ticket permanece abierto por cinco (5) días hábiles, y no se obtiene respuesta por parte del solicitante, el mismo será cerrado, explicando los motivos del cierre.

7.6. Asignación/Devolución de hardware:

En el proceso de resolución de ticket abierto, y en caso de ser necesario un cambio de hardware el técnico se lo comunicará al solicitante de ticket, para que este genere un nuevo ticket solicitando una asignación de hardware, y otro ticket solicitando la devolución de hardware correspondiente. El técnico cerrara el ticket por servicio técnico, mencionando la apertura de nuevos tickets relacionados.

VERSIÓN	VIGENTE DESDE	PAGINA
01.00	05/04/2022	10 de 10