

¿Cómo se atiende un soporte técnico?

Mediante una solicitud hecha por cualquier funcionario (usuario interno) de las gerencias y oficinas del Instituto, a través de una llamada telefónica ó un mensaje entrante al correo electrónico de la coordinación.



La llamada o el correo activan un proceso interno que inicia con:

- 1.- Se anota el registro de la falla en el en formato correspondiente con la información del usuario que requiere el servicio y se procede a asignar un técnico para atender la solicitud.
- 2.- El técnico se presenta en la oficina o gerencia solicitante, hace la revisión necesaria y resuelve la solicitud de soporte técnico, finalmente llena formato **Control de Requerimiento** con datos del solicitante y éste deberá firmar como acuse de recibo y conforme del servicio solicitado.

Para ser atendido deberá:

A través de una llamada telefónica a las extensiones Torre Británica 9786 — 9780 y Torre Europa 1913 — 1978, Recuerda que al comunicarte deberás:

- * Identificarte con tu nombre completo y la Gerencia u Oficina a la cual perteneces,
- * Especificar de manera detallada el soporte requerido.

A través del correo electrónico soportetecnico@inapymi.gob.ve, Recuerda que deberás:

- * Identificarte con tu nombre completo y la Gerencia u Oficina a la cual perteneces,
- * Especificar de manera detallada el soporte requerido.

Finalmente se asignará un técnico para atender el requerimiento.

¿Qué es un soporte técnico?



Es un servicio que proporciona una asistencia al hardware y software de una computadora, a su funcionamiento, así como, a los equipos periféricos a nivel funcional: impresoras, escáner, Internet inalámbrico, y telefonía.

Como ejemplos: Instalación o eliminación de programas, configuración de equipos periféricos, fragmentación del disco, inclusión de equipos en el dominio.

Importante: La Oficina de Tecnología y Organización se complace en atenderle, pero los solicitantes deben tener presente que el soporte técnico es brindado al computador, programas internos y periféricos, es decir, es la resolución de problemas presentes en los equipos: desconfiguración e instalación de programas, configuración de equipos periféricos.



NO es un soporte técnico:

- ◇ Modificaciones, arreglos o estandarización de información en programas como: Word, Excel, PowerPoint, etc.
- ◇ Especificaciones para la impresión de documentos, en los programas antes mencionados
- ◇ El escaneo de documento, fotos, etc.