

# MANUAL DE USUARIO

## SISTEMA DE CONTROL DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO (SICORE)

Dirección de Informática  
Guatemala, febrero de 2019

Versión 2

## Contenido

Introducción.....	1
Ingreso al portal interno INTRAMARN .....	2
Ingreso al sistema SICORE.....	3
Generar requerimiento de soporte técnico .....	5
Seguimiento al requerimiento de soporte técnico .....	6
Calificación del servicio prestado .....	7

## INTRODUCCIÓN

El **Sistema de Control de Requerimientos de Soporte Técnico (SICORE)**, fue diseñado, desarrollado e implementado por la Dirección de Informática, con el objetivo de proveer a los usuarios internos de la Institución, de una herramienta de fácil uso para la generación y seguimiento de requerimientos de soporte técnico.

Al SICORE se ingresa vía Intramarn, lo que implica que para su utilización se debe contar con usuario y contraseña de acceso a red.

Al momento de generar un requerimiento de soporte técnico el usuario deberá además consignar los datos siguientes:

- a. Número de identificación tributaria (NIT).
- b. Correo electrónico institucional.
- c. Número de extensión telefónica.

Esto con la finalidad de brindar un servicio eficiente y dejar abiertos los diferentes canales de comunicación que puedan emplear los técnicos de soporte.

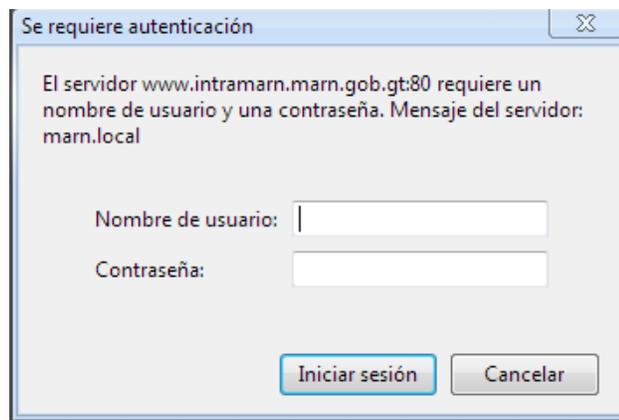
Cuando se genere un requerimiento de soporte técnico, el sistema SICORE le asignará un número de caso el cual debe guardar para realizar el seguimiento respectivo.

Finalizado el requerimiento, el usuario recibirá en la cuenta de correo electrónico que registro, un mensaje indicando la finalización del caso, así como un **link para evaluar el servicio prestado**.

Para la Dirección de Informática, es muy importante que se realice la evaluación del servicio, ya que con ello se estará contribuyendo a implementar las mejoras que sean necesarias y a tomar en cuentas las sugerencias o comentarios que realicen los usuarios.

1. Ingreso al portal INTRAMARN, escriba en el navegador la dirección:  
<http://www.intramarn.marn.gob.gt/>

Ingrese usuario y contraseña



Se requiere autenticación

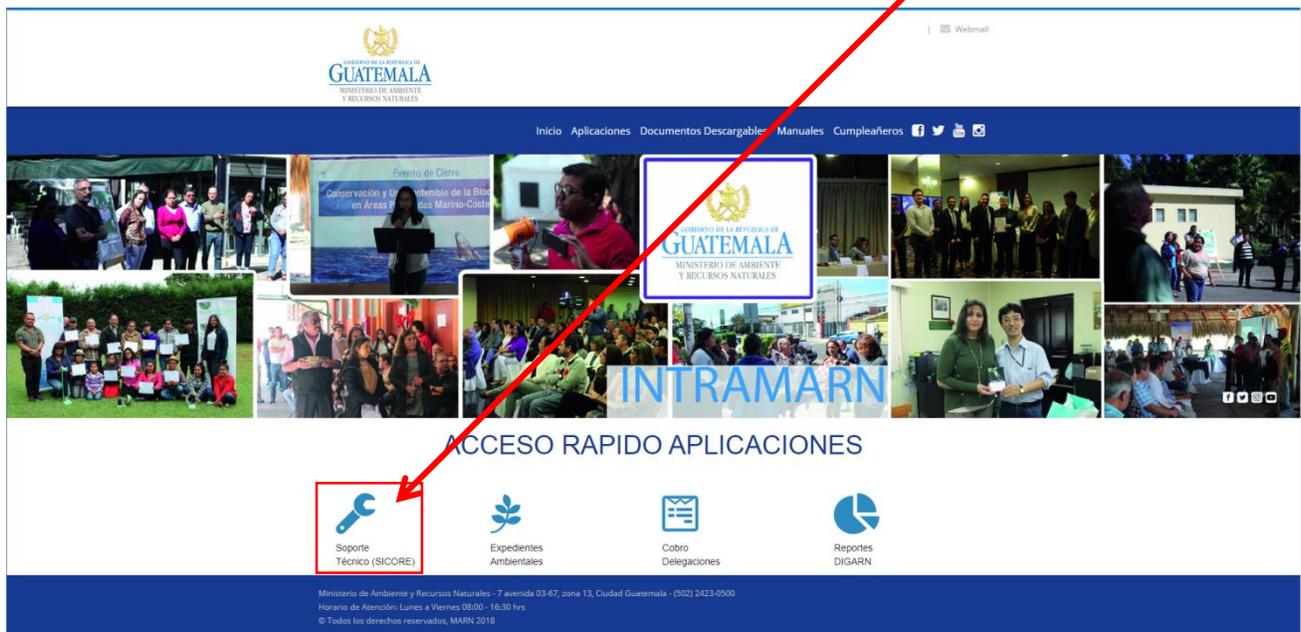
El servidor www.intramarn.marn.gob.gt:80 requiere un nombre de usuario y una contraseña. Mensaje del servidor: marn.local

Nombre de usuario:

Contraseña:

2. Ingreso al sistema SICORE.  
Se tienen 2 opciones de acceso:

a. Opción 1: Desde la página de inicio, seleccione el icono

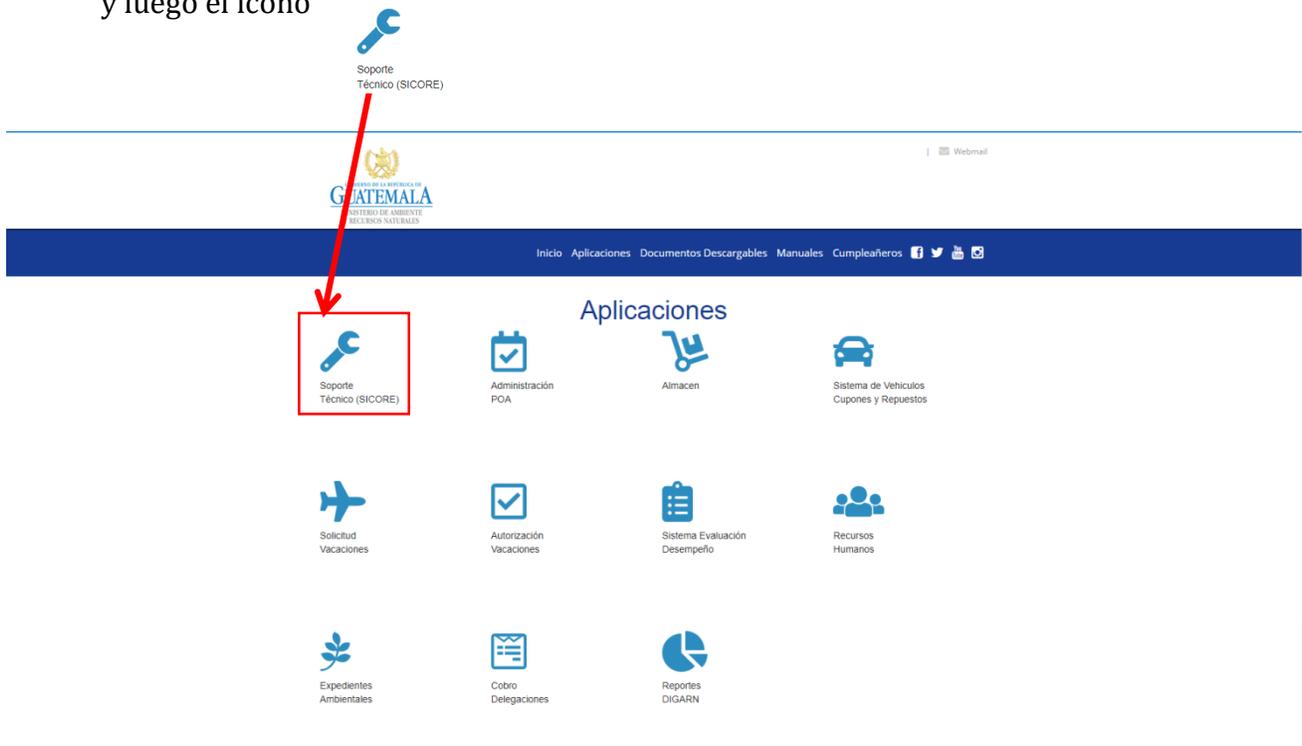


The screenshot shows the home page of the Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN) website. At the top left is the MARN logo. A navigation bar includes links for 'Inicio', 'Aplicaciones', 'Documentos Descargables', 'Manuales', and 'Cumpleaños', along with social media icons. Below this is a grid of event photos. A central banner features the MARN logo and the text 'INTRAMARN'. Underneath the banner is the heading 'ACCESO RAPIDO APLICACIONES' followed by four icons: 'Soporte Técnico (SICORE)' (wrench and screwdriver), 'Expedientes Ambientales' (leaf), 'Cobro Delegaciones' (envelope), and 'Reportes DIGARN' (gauge). A red arrow originates from the 'Soporte Técnico (SICORE)' icon in the top right corner and points to the 'Soporte Técnico (SICORE)' icon in the 'ACCESO RAPIDO APLICACIONES' section. The footer contains contact information and copyright details.

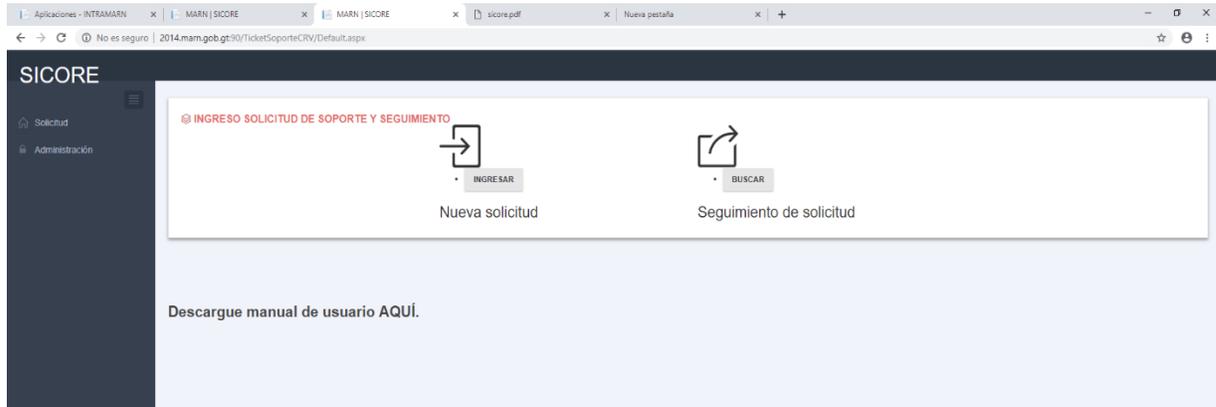
b. Opción 2: En el menú principal seleccione Aplicaciones



y luego el icono



3. Generar requerimiento: Al haber ingresado al SICORE, seleccionar la opción Nueva solicitud.



Ingresar los datos que se solicitan:

Solicitud
15/02/2019 14:20:13

NIT:  Formato con guion  
Ingrese su número de NIT usando guión (ej. 123456789-1).

Nombre:  Aparecerá el nombre, si el NIT es correcto

Tipo de soporte:  Seleccione el tipo de soporte

Ampliación del requerimiento:

Descripción de la solicitud

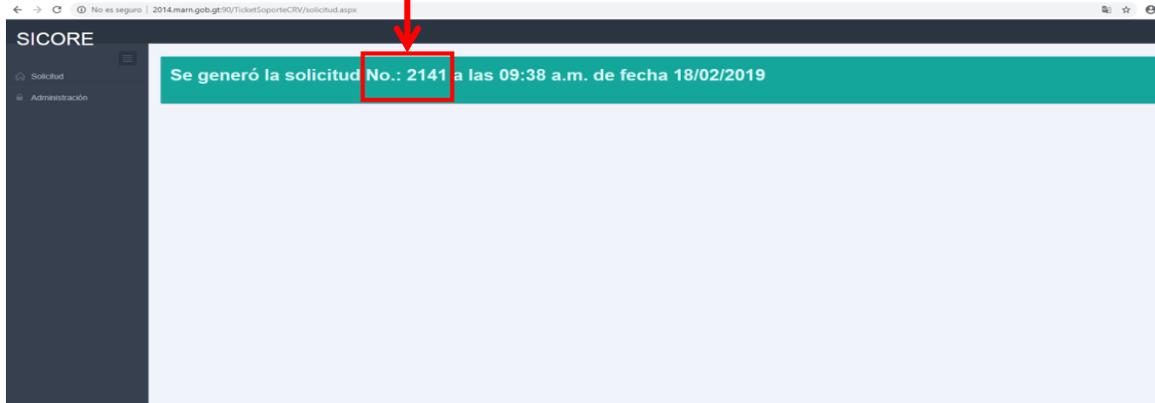
Adjuntar archivo (imagen, pdf, xls, doc, txt, etc.): Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Email:  Extensión o teléfono (requerido)  
Debe utilizar correo institucional

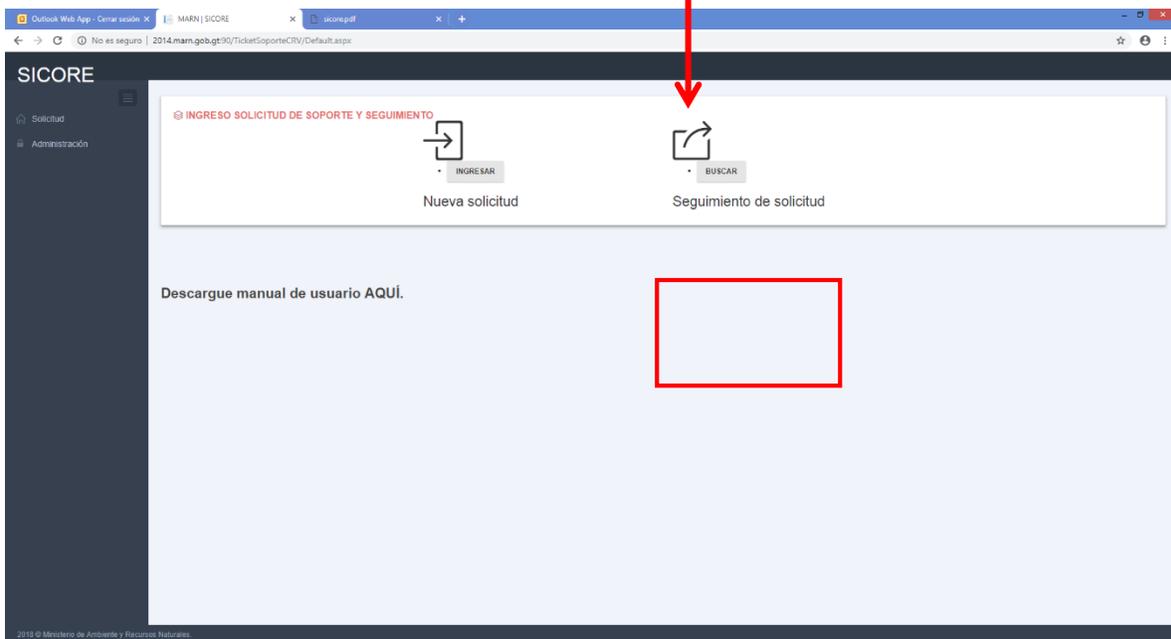
No. Extension:  e-mail institucional (requerido)

Presione click.

El SICORE le asigna un número de caso con el cual podrá dar el seguimiento a su requerimiento.



#### 4. Seguimiento de solicitud: Seleccionar el icono Seguimiento de solicitud



## Ingresar el No. de caso

➤ Seguimiento a solicitud ingresada

No. Solicitud:	<input type="text" value="122"/>	<input type="button" value="BUSCAR"/>	Presione BUSCAR, para ver el estado de su solicitud
Solicitante:	<input type="text" value="Marcos Fernandez"/>		
Fecha ingreso:	<input type="text" value="13/11/2017 08:03:58"/>		
Asignada a:	<input type="text" value="Federico Fraatz"/>		
Fecha de asignacion:	<input type="text" value="13/11/2017 08:13:14"/>		
Fecha de finalizacion:	<input type="text" value="15/11/2017 11:37:04"/>		
Estatus:	<input type="text" value="Finalizado"/>		

5. Calificación del servicio:  
Califique el grado de satisfacción del servicio prestado.

### 🏠 Evaluación del servicio de soporte técnico

Su solicitud:

Atendía por:

El tiempo de respuesta fue el adecuado?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

La solución proporcionada fue la correcta?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

Como evalúa el servicio que le fue brindado?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

Contribuya a mejorar el servicio brindado, favor realizar observaciones del mismo:

ENVIAR

CANCELA