

MANUAL DE USUARIO SISTEMA DE CONTROL DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO (SICORE)

Dirección de Informática Guatemala, febrero de 2019

Versión 2

f

y

7 Avenida 03-67 zona 13 - PBX: 2423-0500

www.marn.gob.gt



Contenido

Introducción1	1
Ingreso al portal interno INTRAMARN2	2
Ingreso al sistema SICORE	}
Generar requerimiento de soporte técnico5	5
Seguimiento al requerimiento de soporte técnico ϵ	5
Calificación del servicio prestado	7

7 Avenida 03-67 zona 13 - PBX: 2423-0500

Síguenos en: f y 0 D



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 7 Avenida 03-67 zona 13 - PBX: 2423-0500

f

7

0



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

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:
Iniciar sesión Cancelar



Síguenos en: f y O D



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

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





f

y



b. Opción 2: En el menú principal seleccione Aplicaciones



4 7 Avenida 03-67 zona 13 - PBX: 2423-0500





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

Aplicaciones - INTRAMARN ×	📄 MARN SICORE 🛛 🗙 📔 MARN SICORE	🗙 🗋 sicore.pdf 🛛 🗙 Nueva.pestaña	× +	– o ×
← → C ③ No es seguro 20	014.marn.gob.gt90/TicketSoporteCRV/Default.aspx			☆ 🛛 :
SICORE				
	⊕ INGRESO SOLICITUD DE SOPORTE Y SEGUIME Descargue manual de usuario AQUÍ.	NTO . INGRESAR Nueva solicitud	BUSCAR Seguimiento de solicitud	

Ingresar los datos que se solicitan:

Aparecerá el nombre, si el NIT es correcto Nut Ingrese su número de NIT usando guón (ej. 123456789-1). Aparecerá el nombre, si el NIT es correcto Nombre: Seleccione el tipo de soporte Ingrese su número de NIT usando guón (ej. 123456789-1). Seleccione el tipo de soporte Ingrese su número de NIT usando guón (ej. 123456789-1). Seleccione el tipo de soporte Ingrese su número de NIT usando guón (ej. 123456789-1). Seleccione el tipo de soporte Ingrese su número de NIT usando guón (ej. 123456789-1). Seleccione el tipo de soporte Ingrese su número de NIT usando guón (ej. 123456789-1). Seleccione el tipo de soporte Ingrese su número de NIT usando guón (ej. 123456789-1). Seleccione el tipo de soporte Ingrese su número de NIT usando guón (ej. 123456789-1). Seleccione el tipo de soporte Ingrese su número de NIT usando guón (ej. 123456789-1). Ingrese su número de NIT usando guón (ej. 123456789-1). Ingrese su número de NIT usando guón (ej. 123456789-1). Ingrese su número de NIT usando guón (ej. 123456789-1). Ingrese su número de NIT usando guón (ej. 123456789-1). Ingrese su número de NIT usando guón (ej. 123456789-1). Ingrese su número de NIT usando guón (ej. 123456789-1). Ingrese su número de NIT usando	19422919 442813 Formato con guion Interese unimere de NIT usande guién (ej. 123456785-1). Aparecerá el nombre, si el NIT es correcto Norme: Seleccione Tipo de soporte Dascripcion de la solicitud Extensión o teléfono (requerido) Dascripcion de la solicitud Dascripcion de la solicitud Extensión o teléfono (requerido) Dascripcion de la solicitud Dascripci	n Solicitud		
NI: Formato con guion Aparecerá el nombre, si el NIT es correcto Nombre: Tipo de soporte: seleccione Ampliación del requerimento: seleccione Ampliación del requerimento: Descripcion de la solicitud Adjuntar archivo (imagen.pdf/xis.doc.txt,etc.): Seleccionne of trabajón archivo seleccionado Email Extensión o teléfono (requerido) No. Extension:	Nit Ingrese su número de NT usando guión (ej 123456766-1). Aparecerá el nombre, si el NIT es correcto Nombre: Tipo de soporte: Ampliación del requerimiento: Adjuntar archivo (imagen pdf.xis.doc.txt.etc.): Seleccioneal Emait Des utilizar correo institucional No. Extension Institucional (requerido)		15/02/2019 14:20:13	
Aparecerá el nombre, si el NIT es correcto Nombre: Tipo de soporte: Seleccione el tipo de soporte: Ampliación del requerimento: Descripcion de la solicitud Adjuntar archivo (imagen,pdf,xis,doc,td,etc.): Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado Email: Descripcion de la solicitud No. Extension: Imail: Mo. Extension: Imail: Ceremail: Imail: Imail: Imail:	Aparecerá el nombre, si el NIT es correcto Nombre: Tipo de soporte: seleccione Ampliación del requerimento: Seleccione el tipo de soporte Adjuntar archivo (imagen, pdf.xis, doc, txt, etc.): Descripcion de la solicitud Email Imagen, pdf.xis, doc, txt, etc.): Descripcion de la solicitud Extensión o teléfono (requerido) No. Extension: Imagen, pdf.xis, doc, txt, etc.): Descripcion de la solicitud Email No. Extension: Imagen, pdf.xis, doc, txt, etc.):	Nit	Ingrese su número de NIT usando guión (ej. 123456789-1).	Formato con guion
Tipo de soporte Ampliación del requerimiento: Descripcion de la solicitud Adjuntar archivo (imagen,pdf,xis,doc, txt, etc.): Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado Email: Debe utilizar correo institucional No. Extension: Image: Correo institucional Image: Correo institucional	Tipo de soporte: seleccione Ampliación del requerimiento:	Aparecerá el nombre, si el NIT es correcto		
Ampliación del requerimiento: Descripcion de la solicitud Adjuntar archivo (imagen,pdf,xis,doc,txt,etc.): Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado Email: Debe utilizar correo institucional No. Extension: Image: Correo institucional	Ampliación del requerimiento: Descripcion de la solicitud Adjuntar archivo (imagen.pdf.xis,doc.bt.etc.): Email: Debe utizar correo instfucional No. Extension: No. Extension: Extensión o teléfono (requerido) e-mail institucional (requerido)	Tipo de soporte:	seleccione	Seleccione el tipo de soporte
Descripcion de la solicitud Adjuntar archivo (imagen,pdf,xis,doc,txt,etc.): Seleccionar archivo seleccionado Email: Debe utilizar correo institucional No. Extension: Image: Correo institucional	Description de la solicitud Adjuntar archivo (imagen.pdf,xls,doc.txd.etc.): Selecconar archivo Ningún archivo seleccionado Email Description de la solicitud No. Extensión o teléfono (requerido) No. Extension	Ampliación del requerimiento:		
Adjuntar archivo (imagen,pdf,xis,doc, txt,etc.): Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado Email: Debe utilizar correo institucional No. Extension: Image: Correo institucional Image: Correo instituciona	Adjuntar archivo (imagen.pdf.xis,doc.txt.etc.): Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado Email Imagen.pdf.xis.doc.txt.etc.): Extensión o teléfono (requerido) Debe utilizar correo institucional Imagen.pdf.xis.doc.txt.etc.): Imagen.pdf.xis.doc.txt.etc.): No. Extension: Imagen.pdf.xis.doc.txt.etc.): Imagen.pdf.xis.doc.txt.etc.): Imagen.pdf.xis.doc.txt.etc.): No. Extension: Imagen.pdf.xis.doc.txt.etc.): Imagen.pdf.xis.doc.txt.etc.): Imagen.pdf.xis.doc.txt.etc.): No. Extension: Imagen.pdf.xis.doc.txt.etc.): Imagen.pdf.xis.doc.txt.etc.): Imagen.pdf.xis.doc.txt.etc.):		Descripcion de la solicitud	
Email: Extensión o teléfono (requerido) Debe utilizar correo institucional No. Extension: Image: Correo institucional Image: Correo institucional	Email Extensión o teléfono (requerido) Debe utilizar correo institucional e-mail institucional (requerido) No. Extension: e-mail institucional (requerido)	Adjuntar archivo (imagen,pdf,xis,doc,bd,etc.):	Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado	
No. Extension: 🔒	No. Extension:	Email:	Debe utilizar correo institucional	Extensión o teléfono (requerido)
		No. Extension:	Ê	e-mail institucional (requerido)
Presione click.			1	
Presione click.				

5

7 Avenida 03-67 zona 13 - PBX: 2423-0500





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

← → C (① No es seguro	2014.marn.gob.gt:90/TicketSoporteCRV/solicitud.aspx		≅ ☆ ⊕
SICORE			
G Solicitud	Se generó la solicitud No.:	2141 a las 09:38 a.m. de fecha 18/02/2019	
Administración			

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

🔲 Outlook Web App - Cerrar sesión >	📔 MARN SICORE 🗙 🗈 sicore.pdf	× (+)		- 0 ×
\leftrightarrow \rightarrow C (i) No es seguro	2014.marn.gob.gt:90/TicketSoporteCRV/Default.aspx			☆ 0 :
SICORE				
SICORE			V	
	Solution Solution DE Soporte y Seguimie	ENTO	•	
Inf Solicitud				
iii Administración				
		INGRESAR	BUSCAR	
		Nueva solicitud	Seguimiento de solicitud	
			•	
	Descarque manual de usuario AQUÍ.			
	poolargao manaar ao aoaario / Qen			
2018 © Ministerio de Ambiente y Recurs	os Naturales.			

6 7 Avenida 03-67 zona 13 - PBX: 2423-0500





Ingresar el No. de caso

e Seguimiento a solicitud ingresada	
No. Solicitud:	122 BUSCAR Presione BUSCAR, para ver el
Solicitante:	Marcos Fernandez estado de su solicitud
Fecha ingreso:	13/11/2017 08:03:58
Asignada a:	Federico Fraatz
Fecha de asignacion:	13/11/2017 08:13:14
Fecha de finalizacion:	15/11/2017 11:37:04
Estatus:	Finalizado
	REGRESAR

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

> **7** 7 Avenida 03-67 zona 13 - PBX: 2423-0500

Síguenos en: f y 🙆 🕨



Evaluación del servicio de soporte técnico
Su solicitud:
Atendia por:
El tiempo de respuesta fue el adecuado?
O Excelente O Muy bueno O Bueno O Regular O Malo
La solución proporcionada fue la correcta?
C Excelente O Muy bueno O Bueno O Regular O Malo
Como evalúa el servicio que le fue brindado?
O Excelente O Muy bueno O Bueno O Regular O Malo
Contribuya a mejorar el servicio brindado, favor realizar observaciones del mismo:
ENVIAR CANCELA

