

Guatemala, 30 de Noviembre de 2018. ✓

Ingeniero  
Edwin Aroldo Rojas Domingo ✓  
Viceministro de Desarrollo Sostenible.  
Ministerio de Energía y Minas  
Su Despacho

Su Despacho

Ing. Rojas Domingo:

Por este medio me dirijo a usted con el propósito de dar cumplimiento a la cláusula Octava del Contrato Número **AC-48-2018**, celebrado entre el **Despacho Superior** y mi persona para la prestación de **Servicios Técnicos** bajo el renglón 029, me permito presentar el **informe mensual** de actividades desarrolladas en el periodo del **01 al 30 de Noviembre de 2018**.

Se detallan actividades a continuación:

#### **A. BRINDAR APOYO TÉCNICO EN INFORMÁTICA:**

Se brindó apoyo técnico a usuarios en servicios tales como:

- Mantenimiento de hardware a impresoras
- Mantenimiento de hardware a mouse y teclado
- Mantenimiento de hardware a monitores y CPU
- Se brindó apoyo con la Creación de Carpetas compartidas
- Problemas de conectividad a internet por medio de tarjeta de red
- Revisión de puntos de Red
- Realizar backup pst de Outlook
- Dar acceso a carpetas compartidas.
- Instalación y configuración de Escáner Fujitsu
- Realizar backup de usuarios.
- Actualización al correo electrónico en el móvil.
- Instalación de software o programas.
- Instalación de Impresoras.
- Dar acceso al correo por medio de OWA
- Compartir impresoras en Red
- Brindar apoyo con documentos en cola o atasco de papel.
- Revisión de UPS que presentan inconvenientes.
- Se brindó apoyo cambiando cables de Red en mal Estado
- Se apoyó con la realización de una encuesta en forms google.
- Se brindó apoyo actualizando un controlador de Red.
- Se brindó apoyo con la creación de usuarios

- Se brindó apoyo en la instalación de equipo para uso de charlas o capacitaciones.
- Se brindó apoyo utilizando los medios necesarios para realizar una conferencia.

**B. APOYAR A LOS USUARIOS PARA REALIZAR CUALQUIER MANTENIMIENTO CORRECTIVO A PROBLEMAS DE CONFIGURACIÓN DE SOFTWARE QUE SE PRESENTE.**

Se brindó apoyo técnico a usuarios en servicios tales como:

- Mantenimiento de hardware a equipos de la dirección Administrativa.
- Se brindó apoyo a los usuarios cuando el equipo acumulaba estática y no encendía con normalidad.
- Se brindó apoyo con programas ofimáticos configurándolos para la impresión de sus formatos.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo.
- Se actualizaron algunos aplicativos para buen funcionamiento de los usuarios.
- Se brindó apoyo con inconvenientes en la planta telefónica
- Instalación de equipos de cómputo en el puesto de trabajo asignado.
- Se realizaron backup de la información que posee el usuario al momento de reparar o cambiar un equipo de cómputo.
- Actualización de software a impresora multifuncional.
- Se brindó apoyo con impresoras que presentaban atasco de papel.
- Se reparó la impresora que tenía atorada una tachuela.
- Se brindó apoyo instalando el correo institucional en computadoras portátiles asignadas a los usuarios.

**C. APOYAR EN EL ESTABLECIMIENTO DE LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS DEL DESPACHO SUPERIOR**

Se brindó apoyo técnico a usuarios en servicios tales como:

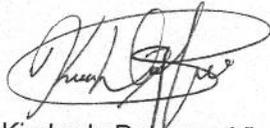
- Configuración de Escáner HP.
- Revisión de maquina por fallas en la fuente de poder
- Problemas de conexión a internet en los equipos.
- Dar permisos a carpetas para uso del escáner.
- Revisión de equipo de cómputo que se encontraba en estado sleep.
- Cambio de tóner en impresoras Ricoh.
- Cambio de Contraseñas a usuarios
- Brindar apoyo con impresiones en cola
- Se brindó apoyo revisando la impresora del Vice Despacho, ya que no encendía con normalidad
- Se brindó soporte en la impresión de documentos, ya que todas las impresiones quedaban en cola.
- Se brindó apoyo cambiando la contraseña de usuario.
- Se brindó apoyo revisando el escáner HP
- Se brindó apoyo con maquina en estado Sleep.
- Se solucionaron inconvenientes con problemas de red.

**F. EL CONTRATISTA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA, DEBERÁ UTILIZAR TODAS LAS HERRAMIENTAS INFORMATICAS NECESARIAS IMPLEMENTADAS EN ESTE MINISTERIO PARA LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO**

- Se instalaron los equipos con el software y controladores Disponibles en el ministerio.
- Se brindó el apoyo a los usuarios utilizando las herramientas de software y aplicativos útiles para el desempeño de sus funciones.
- Se brindó apoyo cambiando cartuchos en impresoras
- Se realizó el mantenimiento de hardware con los insumos que brindo la DGA.
- Se apoyó cambiando nuevos cables de Red ya que los antiguos estaban muy deteriorados.
- Se Brindó apoyo cambiando tóner a impresoras rentadas.

Agradeciendo su amable atención me suscribo,

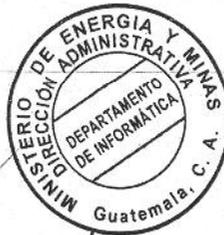
Atentamente,



Kimberly Dahanny Vicente Perez  
DPI 2990 46877 0101

Vo.Bo.

Señor:  
Duglio Alberto Pérez Cahueque  
Jefe Departamento de Informática  
Ministerio de Energía y Minas



Aprobado

Ingeniero.  
Edwin Aroldo Rojas Domingo  
Viceministro de Desarrollo Sostenible.  
Ministerio de Energía y Minas

