

 GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE SACABA Una Ciudad con Valor	GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SISTEMAS TECNOLÓGICOS	EM-00-05-1-IT01
	INSTRUCCIONES DE DESCARGA E INSTALACIÓN DE SOPORTE REMOTO TEAMVIEWER	Versión: 0
		Fecha Aprobación: 2/04/2020
		Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Establecer un método de instrucción técnica para proporcionar soporte técnico a los equipos de computación de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Municipal de Sacaba mediante el software de soporte remoto **TeamViewer**, en situaciones de emergencia y cumpliendo los estándares de seguridad.

2. ALCANCE

Aplica a los equipos de computación pertinentes de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Municipal de Sacaba en situaciones de emergencia.

3. RESPONSABILIDADES

- ✓ Responsable directo: Proceso de Gobierno Electrónico y Sistemas Tecnológicos
- ✓ Responsables indirectos: Servidor público del Gobierno Autónomo Municipal de Sacaba

4. DESCRIPCIÓN DE LA INSTRUCCIÓN TÉCNICA

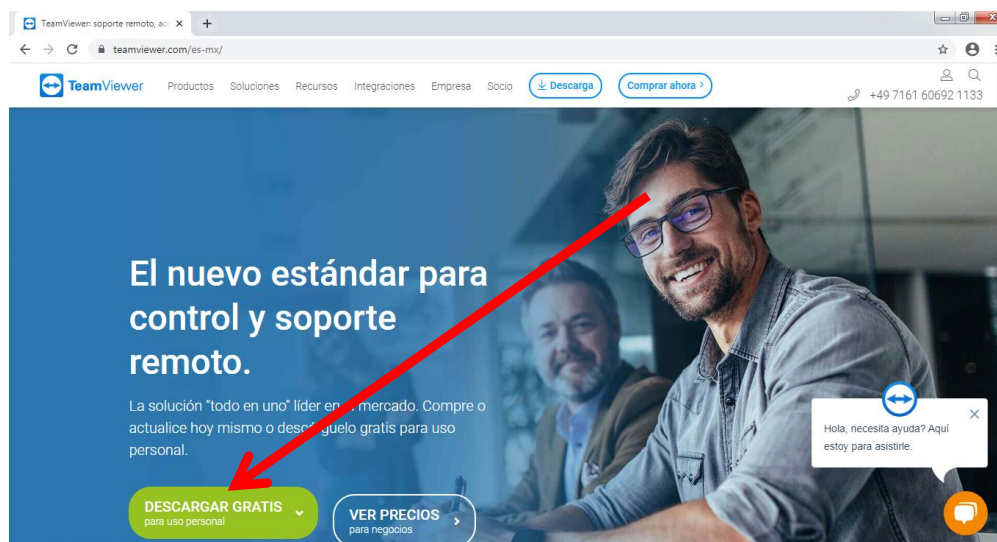
TeamViewer: permite acceder de forma remota al escritorio de ordenadores y servidores y controlarlos desde cualquier lugar con una conexión a internet. Este acceso es independiente del dispositivo y completamente seguro. De este modo se puede prestar soporte remoto al usuario de manera segura.

Paso1: Descarga TeamViewer desde el siguiente link. www.teamviewer.com

Paso2: Pulsa el boton "DESCARGAR GRATIS para uso personal", le mostrará una pantalla como muestra la figura 1.1.

Nota: Este botón por defecto ya viene con el instalador sugerido para nuestro ordenador.

Figura 1.1

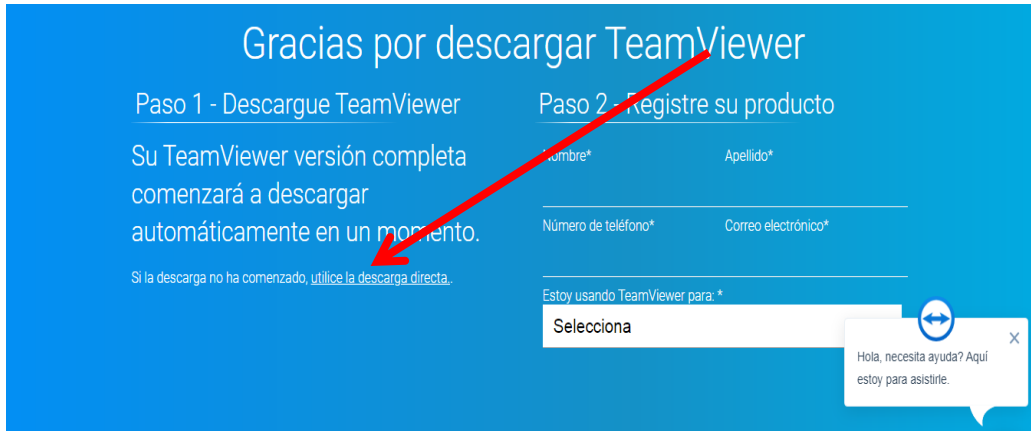


Paso 3: Al hacer click en el botón "DESCARGAR GRATIS para uso personal", el instalador se descargará automáticamente.

 GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE SACABA Una Ciudad con Valor	GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SISTEMAS TECNOLÓGICOS	EM-00-05-1-IT01
	INSTRUCCIONES DE DESCARGA E INSTALACIÓN DE SOPORTE REMOTO TEAMVIEWER	Versión: 0
		Fecha Aprobación: 2/04/2020
		Página 2 de 4

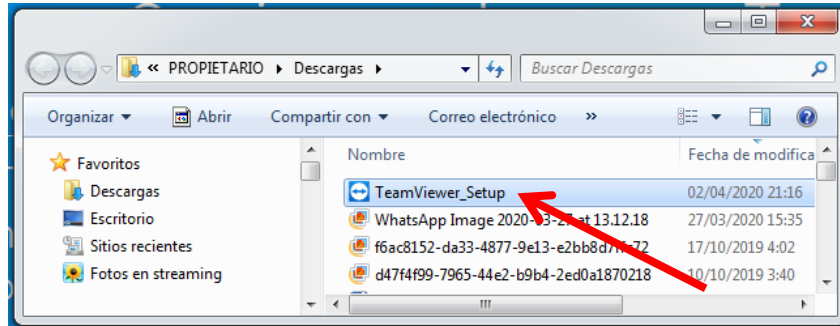
Nota: Si la descarga no se realiza automáticamente, seleccione el siguiente link: “utilice la descarga directa”, como muestra la figura 1.2.

Figura 1.2



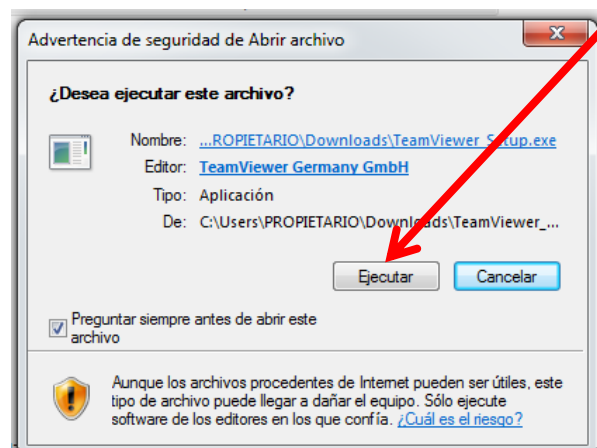
Paso 4: Ingresar a escritorio del PC, clic “Este equipo” – Descargas (mi PC/Descargas) y buscar el instalador descargado, ubicar e iniciar el proceso de instalación dando doble clic en el archivo **TeamViewer_Setup**, como muestra la figura 1.3.

Figura 1.3



Paso 5: Seleccione el botón ejecutar para continuar con la instalación, como muestra la figura 1.4.

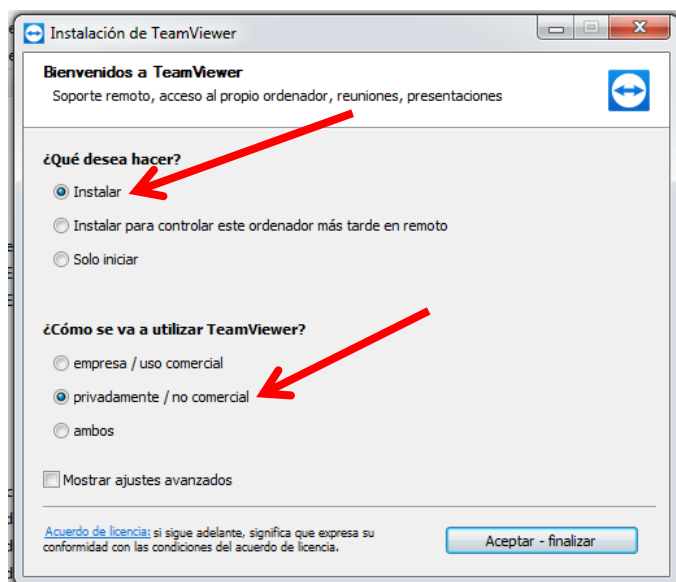
Figura 1.4



 GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE SACABA Una Ciudad con Valor	GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SISTEMAS TECNOLÓGICOS	EM-00-05-1-IT01
	INSTRUCCIONES DE DESCARGA E INSTALACIÓN DE SOPORTE REMOTO TEAMVIEWER	Versión: 0
		Fecha Aprobación: 2/04/2020
		Página 3 de 4

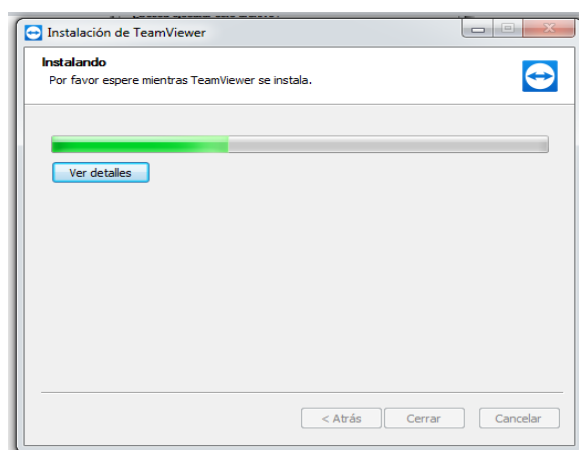
Paso 6: Al realizar el paso anterior mostrará la imagen de la figura 1.5, en el cual debe seleccionar la opción “Instalar” y “Privadamente/no comercial”; posteriormente dar clic en “Aceptar-finalizar”.

Figura 1.5



Paso 7: Una vez realizado el paso anterior iniciará el proceso de instalación y mostrará una pantalla como el de la figura 1. 6, espere a que TeamViewer termine de instalarse.

Figura 1.6

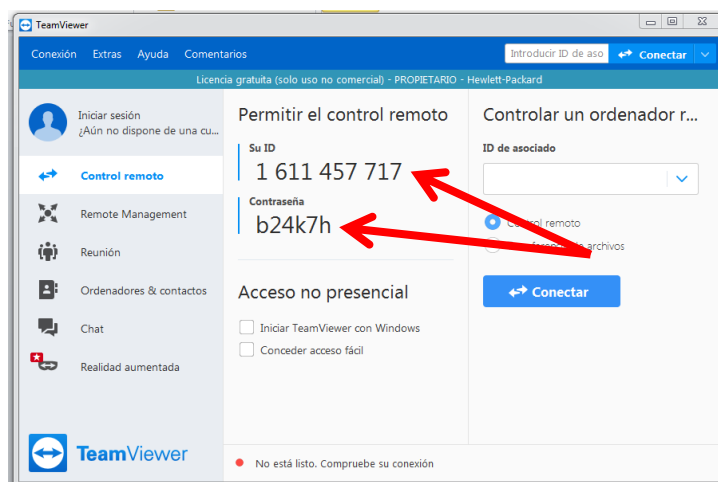


Paso 8: Al finalizar el proceso de instalación, TeamViewer ejecutará automáticamente el programa y mostrará en pantalla como la figura 1.7.

Nota: Para abrir nuevamente en otras ocasiones, ejecute TeamViewer desde el acceso directo creado en su escritorio.

 GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE SACABA <i>Una Ciudad con Valor</i>	GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SISTEMAS TECNOLÓGICOS	EM-00-05-1-IT01
	INSTRUCCIONES DE DESCARGA E INSTALACIÓN DE SOPORTE REMOTO TEAMVIEWER	
	Fecha Aprobación: 2/04/2020	Versión: 0
		Página 4 de 4

Figura 1.7



Paso 9: Una vez abierto TeamViewer copie el "Su ID" y "Contraseña" como muestra la figura 1.7, y envíele estos datos al personal de soporte de la Jefatura de Gobierno Electrónico y Sistemas Tecnológicos.

Nota1: Una vez requerido y ejecutado el soporte técnico remoto de su equipo de computación puede cerrar TeamViewer (la conexión remota se cortara).

Nota2: Para solicitar soporte técnico remoto comunicarse vía telefónica o WhatsApp a los siguientes contactos:

JEFE DE GOB. ELECTRONICO Y SISTEMAS TECNOLOGICOS

ING. ELIO ZAPATA S. CEL. WhatsApp 72278916 email: ezapata@sacaba.gob.bo

PERSONAL DE SOPORTE TÉCNICO

TEC. ARIEL HUAQUERA B. CEL. WhatsApp 71499931
 TEC. WALTER ARNEZ R. CEL. WhatsApp 70304356
 TEC. ALEXIS NOGALES A. CEL. WhatsApp 65301666

REDES Y TELECOMUNICACIONES

ING. ADONAI PANCORBO C. CEL. WhatsApp 70745219

SOPORTE EN PAG. WEB Y CORREOS INSTITUCIONALES

ING. RENE GUARAYO Z. CEL. WhatsApp 72709108

Nota: Para soporte en la Alcaldía, se tiene un personal designado de soporte de lunes a viernes en horarios de 8:30 a 12:30, comunicarse al interno 1018, o al celular/watsApp 675112331 (Tec. Riber Montes).

5. TABLA CONTROL DE AJUSTES

TABLA CONTROL DE AJUSTES			
Nº AJUSTE	FECHA	DETALLE	OBSERVACIÓN
0	2/04/2020	Documento inicial.	N/A
1			
2			