

	FICHA TÉCNICA DE PROCESO		Código	GC-RE-007
			Versión	02
			Fecha	Octubre 2025
	PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD		Página	1 de 4

A. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO				
1. Nombre	Gestión de las tecnologías de la información y comunicación	4. Responsable	a. Jefe (a) de Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación (Líder)	
2. Objetivo	Garantizar el buen uso de la información y de las tecnologías para ofrecer un servicio de calidad a todos los actores del sector forestal.	5. Requisitos:	a. Reglamento Orgánico Interno según Resolución de Junta Directiva JD.06.46.2023 b. Políticas de control y seguridad de tecnologías de la información del Instituto Nacional de Bosques, Resolución de Gerencia no. 189-2024. c. Política de continuidad de tecnologías de la información del Instituto Nacional de Bosques, Resolución de Gerencia No. 195-2023.	
3. Alcance	Soporte técnico y de Sistemas a nivel Nacional, Regional y Subregional al Sistema de Gestión de la Calidad ISO:9001-2015	6. Clasificación	Apoyo	
		7. Quienes participan	- Jefe (a) de Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación - Secretaria (o) de tecnologías de la información y comunicación - Desarrollador(a) de sistemas y bases De datos - Programador (a) - Encargado (a) de infraestructura y Telecomunicaciones - Técnico(a) de infraestructura y telecomunicaciones - Técnico(a) de soporte - Técnico (a) de mantenimiento de equipo informático	
B. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
8. Proveedores	9. Entradas	10. Sub-procesos	11. Salidas	12. Destinatario
Usuarios internos de los sistemas de información forestal	Solicitud de soporte técnico por medio de llamada, correo u oficio	a. Procedimiento de soporte técnico (IT-PR-001)	Soporte finalizado satisfactoriamente	Usuarios internos de los sistemas de información forestal

	FICHA TÉCNICA DE PROCESO	Código	GC-RE-007
		Versión	02
		Fecha	Octubre 2025
	PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página	2 de 4

• Usuarios internos de los sistemas de información forestal	• Solicitud de soporte técnico por medio de llamada, correo u oficio	b. Procedimiento de atención de solicitudes de cambios a sistemas informáticos y base de datos (IT-PR-002)	• Correo de soporte finalizado	• Usuarios internos de los sistemas de información forestal
• Jefe (a) de Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación	• Plan anual de visitas para mantenimiento de equipos de cómputo	c. Procedimiento de mantenimiento de equipo de cómputo (IT-PR-003)	• Mantenimiento de Equipo de Cómputo (TI-RE-002)	• Jefe (a) de Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación • Y usuarios internos de los sistemas de información forestal
• Unidad de TIC's	• Plan anual de mantenimiento de servidores.	d. Procedimiento de mantenimiento de servidores (IT-PR-004)	• Correo electrónico	• Jefe (a) de Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación
• Unidad de TIC's	• Plan anual de backup de servidores	e. Procedimiento de backup de servidores (IT-PR-005)	• Informe de Backup de Servidores (TI-RE-004) a través de correo electrónico	• Jefe (a) de Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación

C. RECURSOS CRÍTICOS DEL PROCESO

13. Controles	14. Recursos
• Controles Generales • Sistema Control de soportes. • Monitoreo de cumplimiento al Plan anual de visitas para mantenimiento de equipos de cómputo • Monitoreo de cumplimiento al Plan anual de mantenimiento de servidores.	• Recursos generales • Personal • Sistema de control de soporte técnico • Computadoras • Centro de Datos

	FICHA TÉCNICA DE PROCESO	Código	GC-RE-007
		Versión	02
		Fecha	Octubre 2025
	PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página	3 de 4

Monitoreo de cumplimiento al Plan anual de backup de servidores.	- Almacenamiento de archivos de firma electrónica - Herramientas e insumos para Mantenimiento de computadoras - Servicio internet - Vehículo
15. Documentos	16. Registros
- Procedimiento de soporte técnico - Procedimiento de atención de solicitudes de cambios a sistemas informáticos y base de datos - Procedimiento de mantenimiento de equipo de cómputo - Procedimiento de mantenimiento de servidores - Procedimiento de backup de servidores	- TI-RE-001 Boleta de Ingreso / Egreso de Equipo - TI-RE-002 Mantenimiento de Equipo de Computo - TI-RE-003 Inventario de Equipos de Cómputo - TI-RE-004 Informe de backup de Servidores - TI-RE-005 Registro de Mantenimiento de Servidores

D. CICLO PHVA DEL PROCESO		
	Actividad	Responsable
PLANEAR	- Plan anual de visitas para mantenimiento de equipos de cómputo - Plan anual de mantenimiento de servidores - Plan anual de backup de servidores - Plan anual de compras del área de tecnologías - Plan Operativo Anual	- Jefe (a) de Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación - Encargado (a) de infraestructura y telecomunicaciones - Desarrollador(a) de sistemas y bases de datos
HACER	- Soporte técnico - Creación de Usuarios - Monitoreo de Infraestructura y Telecomunicaciones - Publicación y Actualización de Sitio Web INAB	- Jefe (a) de Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación - Secretaria (o) de tecnologías de la información y comunicación - Desarrollador(a) de sistemas y bases de datos

	FICHA TÉCNICA DE PROCESO	Código	GC-RE-007
		Versión	02
		Fecha	Octubre 2025
	PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página	4 de 4

	• Mantenimiento Correctivo y Preventivo de Equipo de Cómputo • Desarrollo de Sistemas Informáticos • Gestión de continuidad del negocio	• Programador (a) • Encargado (a) de infraestructura y telecomunicaciones • Técnico(a) de infraestructura y telecomunicaciones • Técnico(a) de soporte • Técnico (a) de mantenimiento de equipo informático
VERIFICAR	• Sistema Control de soportes. • Monitoreo de cumplimiento al Plan anual de visitas para mantenimiento de equipos de cómputo • Monitoreo de cumplimiento al Plan anual de mantenimiento de servidores. • Monitoreo de cumplimiento al Plan anual backup de servidores.	• Jefe (a) de Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación • Encargado (a) de infraestructura y telecomunicaciones • Desarrollador(a) de sistemas y bases de datos
ACTUAR	• Elaboración de oportunidades de mejora, generación y seguimiento de acciones correctivas de reuniones periódicas. • Revisión, actualización e implementaciones de acciones de tratamiento y mitigación del riesgo. • Implementación de medidas correctivas y de mejora derivada de auditorías.	• Jefe (a) de Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación