



Proceso: Gestión de las tecnologías de la información y comunicación

Procedimiento de soporte técnico

Código: TI-PR-001

Versión: 2

Número de páginas: 3

Revisó	Revisó	Aprobó
Lic. Aldo Ernesto Alí Barrera Donis Jefe de Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación	Ing. Ana Paula Espinoza García Jefa de Gestión de Calidad	Ing. Rony Estuardo Granados Mérida Gerente

	Procedimiento de soporte técnico	Código	TI-PR-001
		Versión	2
		Fecha	Septiembre 2024
	Proceso: Gestión de las tecnologías de la información y comunicación	Página	1 de 3

## I. OBJETIVO

Establecer los pasos para la atención de solicitudes de soporte técnico dirigidas a la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación para solucionar los problemas técnicos de Hardware y Software y asegurar el funcionamiento adecuado de las herramientas informáticas institucionales.

## II. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación para todo el personal del INAB que requiere soporte técnico.

## III. RESPONSABLE

- Jefe (a) de Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación

## IV. NORMATIVA APLICABLE

- Políticas de control y seguridad de tecnologías de la información del Instituto Nacional de Bosques, Resolución de Gerencia No. 199-2023.

## V. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Termino	Definición
TIC's	Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Usuario	Persona que hace uso de equipo y solicita asistencia de para la solución de problemas

## VI. DESARROLLO

### 1. Normas

- Toda solicitud debe realizarse por medio de llamada telefónica, correo electrónico institucional u oficio.
- Cuando el soporte es a un equipo ajeno a la Institución pero que es utilizado para cumplir funciones institucionales, el requerimiento lo debe realizar el Jefe inmediato.

	Procedimiento de soporte técnico	Código	TI-PR-001
		Versión	2
		Fecha	Septiembre 2024
	Proceso: Gestión de las tecnologías de la información y comunicación	Página	2 de 3

## 2. Descripción del procedimiento

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
1	Secretaria (o) I de Tecnologías de la Información y Comunicación	<p>Recibe solicitud de soporte técnico por medio de llamada, correo u oficio por algún problema en el equipo de cómputo y/o programa.</p> <p>Ingresa la solicitud al Sistema de Control de Soportes y traslada a Técnico (a) IV de Soporte.</p>	Sistema de Control de Soportes
2	Técnico (a) IV de Soporte	<p>Verifica en el Sistema de Control de Soportes y contacta al usuario (a) para solicitar acceso a su equipo de cómputo de forma remota.</p>	
3	Técnico (a) IV de Soporte	<p>Realiza el diagnóstico del equipo y lo registra en el Sistema de Control de Soportes.</p> <p><b>3.1.</b> Si el problema se soluciona, registra información de la solución del problema en el Sistema de Control de Soportes y realiza llamada telefónica al usuario indicando el fin del soporte. <b>Fin del procedimiento.</b></p> <p><b>3.2.</b> Si no es posible solucionar el problema, solicita al usuario (a) que envíe el equipo de cómputo a oficinas de TIC's.</p>	Sistema de Control de Soportes
4	Secretaria (o) I de Tecnologías de la Información y Comunicación	<p>Recibe el equipo del usuario por medio del Formato de Ingreso / Egreso de Equipo y lo asigna a un Técnico (a) IV de Soporte a través del Sistema Control de Soportes.</p>	TI-RE-001
5	Técnico (a) IV de Soporte	<p>Recibe equipo de cómputo dañado y realiza el diagnóstico técnico.</p> <p><b>5.1. SI, se requiere cambio</b> de alguna pieza del equipo de cómputo, envía aviso por correo electrónico al usuario sobre el cambio de repuesto para que lo gestione y lo entregue a la Unidad TIC's con el objetivo de completar la reparación. Continúa paso 6.</p> <p><b>5.2. SI no se requiere cambio</b> de alguna pieza del equipo de cómputo, se realiza la reparación, se informa y entrega a Secretaria (o) I de Tecnologías</p>	TI-RE-001

	Procedimiento de soporte técnico	Código	TI-PR-001
		Versión	2
		Fecha	Septiembre 2024
	Proceso: Gestión de las tecnologías de la información y comunicación	Página	3 de 3

		de la Información y Comunicación, Continúa paso 9.	
6	Usuario (a)	Gestiona repuesto y entrega a TIC's.	
7	Secretaria (o) I de Tecnologías de la Información y Comunicación	Recibe repuesto y entrega a Técnico (a) IV de Soporte.	
8	Técnico (a) IV de Soporte	Recibe repuesto, completa la reparación, registra información de la solución del problema en el Sistema de Control de Soporte, entrega equipo a Secretaria (o) I de Tecnologías de la Información y Comunicación.	Sistema de control de soportes
9	Secretaria (o) I de Tecnologías de la Información y Comunicación	Recibe el equipo reparado y entrega al usuario (a).	TI-RE-001
<b>Fin del procedimiento</b>			

## VII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- a) TI-RE-001 Boleta de Ingreso / Egreso de Equipo

## VIII. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión actualizada	Descripción del cambio	Fecha de aprobación del cambio
1	Se actualizó el procedimiento y el nombre de los responsables.	Septiembre 2024