



Proceso: Gestión de las tecnologías de la información y comunicación

Procedimiento de soporte técnico

Código: TI-PR-001

Versión: 3

Número de páginas: 3

Revisó	Revisó	Aprobó
Lic. Aldo Ernesto Alí Barrera Jefe (a) de Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación	Ing. Ana Paula Espinoza Jefa de Gestión de Calidad	Ing. Luis Francisco Hilton Guardado Gerente en funciones

	Procedimiento de soporte técnico	Código	TI-PR-001
		Versión	3
		Fecha	Septiembre 2025
	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	3
		Fecha	Septiembre 2025
	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) de Tecnologías de la Información y Comunicación	Recibe solicitud de soporte técnico por medio de llamada, correo u oficio por algún problema en el equipo de cómputo y/o programa. Ingresa la solicitud al Sistema de Control de Soportes y traslada a Técnico(a) de Soporte.	Sistema de Control de Soportes
2	Técnico(a) de Soporte	Verifica en el Sistema de Control de Soportes y contacta al usuario(a) para solicitar acceso a su equipo de cómputo de forma remota.	
3	Técnico(a) de Soporte	Realiza el diagnóstico del equipo y lo registra en el Sistema de Control de Soportes. 3.1 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. Fin del procedimiento. 3.2 Si no es posible solucionar el problema, solicita al usuario(a) que envíe el equipo de cómputo a oficinas de TIC's.	Sistema de Control de Soportes
4	Secretaria(o) de Tecnologías de la Información y Comunicación	Recibe el equipo del usuario por medio del Formato de Ingreso / Egreso de Equipo y lo asigna a un Técnico(a) de Soporte a través del Sistema Control de Soportes.	TI-RE-001
5	Técnico(a) de Soporte	Recibe equipo de cómputo dañado y realiza el diagnóstico técnico. 5.1 Sí se requiere cambio 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. 5.2 Sí no se requiere cambio de alguna pieza del equipo de cómputo, se realiza la reparación, se informa y entrega a Secretaria(o) de	TI-RE-001

	Procedimiento de soporte técnico	Código	TI-PR-001
		Versión	3
		Fecha	Septiembre 2025
	Proceso: Gestión de las tecnologías de la información y comunicación	Página	3 de 3

		Tecnologías de la Información y Comunicación, Continúa paso 9.	
6	Usuario(a)	Gestiona repuesto y entrega a TIC's.	
7	Secretaria(o) de Tecnologías de la Información y Comunicación	Recibe repuesto y entrega a Técnico(a) de Soporte.	
8	Técnico(a) 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) de Tecnologías de la Información y Comunicación.	Sistema de control de soportes
9	Secretaria(o) de Tecnologías de la Información y Comunicación	Recibe el equipo reparado y entrega al usuario(a).	TI-RE-001
Fin del procedimiento			

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
2	Se actualizó el nombre de los puestos de acuerdo al manual de perfiles y descripción de puestos vigente.	Septiembre 2025