



DOCUMENTO AL QUE CORRESPONDEN LOS CAMBIOS

Tipo	Código	Versión	Nombre del documento
Procedimiento	INT-PRO-01	3	Atención de solicitudes de soporte técnico

Proceso al que pertenece el documento	Unidad responsable del documento
Sistemas Informáticos	Subgerencia de Desarrollo Institucional

No.	Fecha del cambio	Descripción del cambio menor	Página, inciso o numeral donde aplica el cambio	Cambio registrado por (nombre y puesto):
1.	16/11/2021	Se modifica la descripción de la actividad 2 quedando de la siguiente manera: Director de Innovación y Tecnología o Jefe de Soporte Técnico analiza, evalúa la solicitud y asigna al Técnico de Soporte Informático o Técnico de Informática según la disponibilidad o el área de atención para atender la solicitud ingresada, el cual queda registrado en el Sistema de Tickets. Nota 2: En ausencia del Jefe de Soporte Técnico, la Secretaria de Soporte Técnico, es la responsable de asignar al Técnico, para realizar la Atención del Servicio Solicitado, el cual queda registrado en el Sistemas de Tickets.	Actividad 2, Página 3	Licda. Manuela Villagrán / Analista de Gestión de la Calidad
		Se modifica la descripción de la actividad 3 quedando de la siguiente manera: Verifica en el sistema de Tickets la solicitud asignada, analiza y evalúa como atenderlo. Técnico de Soporte Informático o Técnico de Informática realiza el primer acercamiento a través del Sistema de Tickets con el Solicitante.	Actividad 3, Página 3	
		Si es necesario el Técnico de Soporte Informático o Técnico de Informática solicita ampliar información sobre su requerimiento y determinar si se puede resolver desde soporte técnico y continúa en la actividad No. 5, o si necesita movilizarse al área que corresponda continúa en la actividad No. 4.		
		Se modifica la descripción de la actividad 4 quedando de la siguiente manera: Se traslada a la Unidad Administrativa Solicitante correspondiente, se moviliza y solicita transporte de ser necesario, quedando todo registrado en el Sistema de Tickets.	Actividad 4, Página 3	
2.	16/01/2021	Se modifica la descripción de la actividad 6 quedando de la siguiente manera: Elabora el INT-FOR-06 informe técnico donde detalla las condiciones encontradas en la atención a la solicitud y gestiona la firma del Jefe de Soporte Técnico, remite copia digital o física del INT-FOR-06 Informe técnico al Solicitante por medio del sistema de tickets, correo electrónico institucional o entrega personal. En ausencia del Jefe de Soporte Técnico, el Director de Innovación y Tecnología es el responsable de la firma de	Actividad 6, Página 3	Licda. Manuela Villagrán / Analista de Gestión de la Calidad

Documento Original
Dirección de Gestión de la Calidad
Prohibida su Reproducción
No Controlada



		<p>los informes técnicos generados por los Técnicos de Soporte Informático o técnico de informática.</p> <p>El Jefe de Soporte Técnico, remite de forma mensual el control digital del estatus de los informes técnicos, a través de correo electrónico al Director de Innovación y Tecnología para su conocimiento.</p> <p>Nota 5: Técnico de Soporte Informático o Técnico de Informática, tendrá un máximo de 3 días hábiles para la elaboración del informe técnico. En los casos que se tenga que revisar el disco duro, regenerar el software por daño en el sistema operativo y no se solucione el problema, el informe técnico se elaborará en un máximo de 5 días hábiles a partir de la fecha de recepción del equipo de cómputo en la oficina de la Unidad de Soporte Técnico.</p> <p>Nota 6: En caso del equipo de CDAG sea irreparable u obsoleto el Técnico de Soporte Informático o Técnico de informática indica que el INT-FOR-06 Informe técnico el estado del equipo y se devuelve el equipo al Solicitante quien firma el mismo.</p> <p>Nota 7: En el caso que el equipo de CDAG necesite de repuestos o insumos, el técnico de Soporte Informático o técnico de informática informa en el INT-FOR-06 Informe técnico detallando las características del repuesto o insumos necesarios; Si el Solicitante adquiere el repuesto o insumo necesario, debe informar a través del Sistema de Ticket al Técnico de Soporte Informático o Técnico de informática el día y hora en que se presenta al Proveedor, en un mínimo de 1 día previo a la programación que tengan el Solicitante y se da seguimiento a la solicitud. Si el Solicitante no adquiere el repuesto o insumo, informa a través del Sistema de Tickets y se finaliza la solicitud.</p>		
<p>3.</p>	<p>23/02/2023</p>	<p>Se modifican los responsables de la actividad No. 2, quedando de la siguiente manera:</p> <p>Secretaría de la Dirección de Innovación y Tecnología</p> <hr/> <p>Se modifica la descripción de la actividad No.6 quedando de la siguiente manera:</p> <p>Nota 6: Si un equipo de CDAG necesita repuestos o insumos, el Técnico de Soporte Informático o Técnico en Informática informa en el formulario INT-FOR-06 Informe Técnico detallando las características del repuesto o insumo necesario. El solicitante debe informar a través del Sistema de Ticket el día y hora en que se presenta el Proveedor, en un mínimo de 1 día previo a la programación que tenga el Solicitante y se da seguimiento a la solicitud. Si el solicitante no adquiere el repuesto o insumo, informa a través del Sistema de Ticket y se finaliza la solicitud.</p> <p>Nota 7: Si el equipo de cómputo de CDAG es irreparable u obsoleto el Técnico de Soporte Informático o Técnico en Informática indica en el INT-FOR-06 Informe Técnico el estado del equipo devolviéndolo al solicitante quien firma de recibido.</p>	<p>Actividad 2, Página 3</p> <hr/> <p>Actividad 6, Página 3</p>	<p>Licda. Andrea Alvarado / Analista de Gestión de la Calidad</p>



FORMULARIO
CONTROL DE CAMBIOS MENORES

Del proceso: PLANIFICACION DEL SGC

Código: GCA-FOR-03

Versión: 2

Página 3

Solicitado por: Sr. Carlos Santos / Jefe de Soporte Técnico



Aprobado por: Ing. Alfredo Ochoa / Director de Innovación y Tecnología

Documento Original
Dirección de Gestión de la Calidad
Prohibida su Reproducción
No Controlada

CON

DE CAMBIOS MENORES

Del proceso: PLANIFICACION DEL SGC

Código: GCA-FOR-03

Versión: 2

Página 3

Solicitado por: Sr. Carlos Santos / Jefe de Soporte Técnico

Aprobado por: Ing. Alfredo Ochoa / Director de Innovación y Tecnología