



PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO

INT-PRO-01

VERSIÓN: 5

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

Registro de Elaboración, Revisión, Visto Bueno y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto	Fecha	Firma
Sr. Stuardo Rafael Chacón Alfaro / Jefe de Soporte Técnico	04/06/2026	[Firma]

REVISADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Ing. Augusto Armando Cardona Paiz / Director de Innovación y Tecnología	10/06/2026	[Firma]
Licda. Karin Julissa Rivera Vásquez / Subgerente de Desarrollo Institucional	11/06/2026	[Firma]
Sr. Cristian Ariel Natarano Yanes / Analista de Administración de Procedimientos	15/06/2026	[Firma]
Sr. Fernando Angel Contreras Santos / Coordinador de Administración de Procedimientos	15/06/2026	[Firma]
Licda. Manuela Villagrán Juárez / Director de Gestión de la Calidad	18/06/2026	[Firma]

VISTO BUENO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Dra. Julika Quan Haase / Subgerente General Administrativo CDAG	23/06/2026	[Firma]

APROBADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Lic. Luis Nestor Madrid González / Gerente CDAG	24/06/2026	[Firma]

	PROCEDIMIENTO		
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO		
	Del proceso: Sistemas Informáticos	Código: INT-PRO-01	Versión: 05
			Página 2 de 10

A. Índice de contenido

Pág.	Secciones
1	Carátula (Registro de Elaboración, Revisión, Visto Bueno y Aprobación)
2	A. Índice de contenido
2	B. Propósito y alcance del procedimiento
2	C. Glosario
4	D. Descripción de actividades y responsables
4	D.1. Solicitud del Servicio de Soporte Técnico
5	D.2. Atención del Servicio de Soporte Técnico
8	E. Seguimiento y medición
9	F. Prácticas éticas y valores
9	G. Documentos relacionados

B. Propósito y alcance del procedimiento

Definir los lineamientos para establecer las etapas para la atención y seguimiento de solicitudes de Soporte Técnico, mantenimiento preventivo de equipos de cómputo de CDAG para su adecuado funcionamiento, gestionados por medio del Sistema de Tickets.

El alcance comprende desde la Solicitud del Servicio de Soporte Técnico hasta la Atención del Servicio de Soporte Técnico.

C. Glosario

1. Dispositivo de Entrada

También llamado periférico de entrada. dispositivo que permite introducir datos en una computadora. Ejemplos de periféricos de entrada incluyen teclado, ratón, micrófono, cámara web, o controlador de videojuegos.

El término “periférico” implica a menudo el concepto de “adicional pero no esencial”, muchos periféricos son elementos fundamentales para un sistema informático. Al ser las fuentes primordiales de entrada, se pueden considerar como extensiones en un sistema.

Un dispositivo de entrada es cualquier periférico del equipamiento de la computadora, utilizado para proporcionar datos y señales de control a un sistema de procesamiento de la información.

2. Dispositivo de Salida

Son periféricos que se adosan a un ordenador y cuya finalidad es comunicar información al usuario. Se distingue de los dispositivos de entrada, mediante los cuales el usuario incorpora información al

	PROCEDIMIENTO		
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO		
	Del proceso: Sistemas Informáticos	Código: INT-PRO-01	Versión: 05 Página 3 de 10

	ordenador. Los dispositivos de salida muestran información que ya ha sido ingresada y procesada, información que se devuelve. Por ejemplo: impresora, pantalla.
3. Periféricos	Denominación genérica para designar al aparato o dispositivo auxiliar e independiente conectado a la placa base de una computadora. Se consideran periféricos a las unidades o dispositivos de hardware a través de los cuales el ordenador se comunica con el exterior, y también a los sistemas que almacenan o archivan la información, sirven de memoria auxiliar de la memoria principal.
4. Equipo de cómputo	Dispositivo electrónico que almacena, procesa y transmite información para mostrarla en una interfaz gráfica del usuario que permite una interacción.
5. Evaluación del Servicio	Es un medio de comunicación utilizado para medir la eficiencia de la atención brindada y recibir sugerencia de mejora, propuestas de soluciones, reclamos e iniciativas de los solicitantes.
6. Informe Técnico	Documento emitido que responde a las solicitudes que requieren información técnica relevante por ejemplo: adquisiciones, baja de equipo, evaluación. Según el formulario INT-FOR-06 Informe Técnico.
7. Jefe Inmediato	Persona responsable de dirigir y supervisar una unidad, área o equipo de trabajo dentro de la institución, teniendo bajo su cargo personal asignado.
8. Personal Asignado	Lo conforman el personal de la Dirección de Innovación y Tecnología: Técnico en Informática, Técnico de Soporte Informático, Programador o Técnico en Redes
9. Responsable de la Unidad Administrativa	Lo conforma: Secretaria General; Auditor Interno; Gerente, Directores y Encargado de Gerencia; Subgerente General Técnico, Subgerentes y sus Directores, Directores y Jefe de la UAGA, de la Subgerencia General Técnica, Subgerencia General Administrativa y Director, Subgerentes y sus Directores, Subgerencia General de Infraestructura y Director, Subgerentes y sus Directores, conforme a la Estructura Orgánica Interna vigente.
10. Sistema de Ticket	Plataforma en la que los solicitantes pueden requerir un servicio técnico informático.

	PROCEDIMIENTO		
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO		
	Del proceso: Sistemas Informáticos	Código: INT-PRO-01	Versión: 05 Página 4 de 10

11. Solicitante	Personal de CDAG que ha sido autorizado por el Responsable de la Unidad Administrativa para hacer solicitudes por medio del Sistema de Tickets.
12. Usuario	Trabajador que necesita un servicio técnico informático y lo canaliza por medio del Solicitante.

D. Descripción de actividades y responsables

D.1 Solicitud del Servicio de Soporte Técnico		
Actividad	Responsable	Descripción de la actividad
1. Ingreso de solicitud	Solicitante / Jefe de Soporte Técnico / Secretaria/ Director de Innovación y Tecnología / Subgerente de Desarrollo Institucional	El Solicitante ingresa requerimiento vía electrónica, por medio del Sistema de Tickets según lo establece el instructivo INT-INS-03 Sistema de Tickets. En el caso que el requerimiento sea por escrito, se dirige al Subgerente de Desarrollo Institucional con copia al Director de Innovación y Tecnología, quien gira sus instrucciones para dar apertura en el Sistema de Tickets y asignar al personal. Nota 1: La atención por medio del Sistema de Tickets podrá brindarse de forma remota. En caso de que la incidencia no pueda resolverse por este medio y siempre que el solicitante se encuentre en las Unidades Administrativas ubicadas en el Palacio de los Deportes o en el Edificio Anexo, se realizará la evaluación directamente en su puesto de trabajo. Nota 2: Si la atención requerida corresponde a usuarios ubicados fuera de estas instalaciones y la solicitud no pueda atenderse de forma remota, esta debe ser gestionada y canalizada por medio su Unidad Administrativa ubicada en el Palacio de los Deportes o en el Edificio Anexo. Nota 3: Si el Sistema de Tickets no estuviera disponible por algún inconveniente técnico, la Secretaria de la Dirección de Innovación y Tecnología registra las solicitudes que ingresen por vía correo electrónico, telefónica, personal o escrita en el Control Interno de Solicitudes del Sistema de Tickets de Soporte Técnico compartido electrónicamente con el Jefe de Soporte Técnico, para su conocimiento y asignación del personal correspondiente.
2. Análisis, evaluación de la solicitud y asignación de personal	Jefe de Soporte Técnico / Técnico en Informática / Director de	El Jefe de Soporte Técnico analiza, evalúa la solicitud ingresada y asigna al personal que atenderá la solicitud, según experiencia o tipo de requerimiento, según la guía INT-GUI-07 Guía de Escalabilidad de Temas de Ayuda en la asignación de tickets.

	PROCEDIMIENTO			
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO			
	Del proceso: Sistemas Informáticos	Código: INT-PRO-01	Versión: 05	Página 5 de 10

	Innovación y Tecnología	Nota 4: En ausencia del Jefe de Soporte Técnico, el Director de Innovación y Tecnología puede asignar tickets. En el caso de que el Jefe de Soporte Técnico y/o Director de Innovación y Tecnología estuvieran atendiendo otras actividades, pueden nombrar al Técnico en Informática por medio de correo electrónico o por otro medio, para que asigne y genere, en caso de ser necesario, las solicitudes en el Sistema de Tickets. Nota 5: Si se requiere movilización fuera de la instalación del Palacio de los Deportes, el Jefe de Soporte Técnico solicita la autorización al Director de Innovación y Tecnología para la gestión del ADM-PRO-02 Servicio de Transporte y/o el FIN-PRO-09 Solicitud, pago y liquidación de viáticos, de ser necesario, las actividades quedan registradas en el Sistema de Tickets como parte del control.
3. Análisis y evaluación de la solicitud asignada	Personal Asignado / Solicitante	El Personal Asignado, según tipo de solicitud, verifica, analiza y evalúa como brindar la atención, realizando el primer acercamiento con el Solicitante por medio del Sistema de Tickets o el correo electrónico institucional, en caso no esté disponible el Sistema de Tickets. En caso el Solicitante no responda en el Sistema de Ticket, sobre la información o documentación requerida por el Personal Asignado, en el transcurso de dos días hábiles, el Personal Asignado cierra el ticket. Si el Solicitante requiere continuar con su solicitud, debe ingresar un nuevo ticket con la información o documentación requerida y regresa a la actividad No. 1.

D.2 Atención del servicio de Soporte Técnico

Actividad	Responsable	Descripción de la actividad
4. Atención a solicitud	Personal Asignado / Solicitante	El Personal Asignado, atiende la solicitud requerida por el Solicitante, realizando las actividades necesarias conforme a la información recibida. El Solicitante de no responder en el Sistema de Tickets la información o documentación requerida por el Personal Asignado en el transcurso de dos días hábiles, el Personal Asignado cierra el ticket, por lo que si el Solicitante requiere del servicio debe aperturar un nuevo ticket con la información requerida anteriormente. Nota 6: Si fuera necesario el traslado del Equipo de Cómputo a la Unidad de Soporte Técnico, el Personal Asignado debe revisar y efectuar la recepción del equipo para el Solicitante que se encuentre en el Palacio de los Deportes o Edificio Anexo al Palacio de los Deportes. El Personal Asignado brinda el acompañamiento para el ingreso del Equipo de cómputo a

	PROCEDIMIENTO		
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO		
	Del proceso: Sistemas Informáticos	Código: INT-PRO-01	Versión: 05
			Página 6 de 10

		Soporte Técnico debiendo registrar en el Sistema de Tickets los datos del equipo ingresado. Nota 7: Si el Solicitante se encuentra fuera del perímetro del Palacio de los Deportes o Edificio Anexo al Palacio de los Deportes, es el responsable de trasladar y entregar el Equipo de Cómputo propiedad de CDAG en la oficina de Soporte Técnico, debiendo el Personal Asignado revisar los componentes del equipo y registrar en el Sistema de Tickets los datos del equipo ingresado.
5. Seguimiento de la solicitud	Personal Asignado / Jefe de Soporte Técnico / Director de Innovación y Tecnología	En las solicitudes en las que se requiera creación de usuario o cambio de contraseña para correo electrónico institucional, usuario de red, usuario de tickets, entre otros, debe llenarse el formulario INT-FOR-09 Gestión de usuario. En caso de ser necesario, en la revisión de equipos de cómputo el Personal Asignado elabora el formulario INT-FOR-06 Informe Técnico, detallando las condiciones encontradas en la atención a la solicitud, el Jefe de Soporte Técnico hace la revisión y realiza la autorización; el Personal Asignado remite copia digital o física del INT-FOR-06 Informe Técnico al Solicitante por medio del Sistema de Tickets, correo electrónico institucional o entrega física. El Jefe de Soporte Técnico, traslada o comparte de forma digital o física el control de los informes técnicos mensualmente al Director de Innovación y Tecnología para su conocimiento. El Personal Asignado, tiene 1 día hábil para la elaboración del formulario INT-FOR-06 Informe Técnico. De ser necesario revisar el disco duro, regenerar el software por daño en el sistema operativo u otros componentes y no se solucione el problema, el INT-FOR-06 Informe Técnico se debe elaborar en un máximo de 5 días hábiles, a partir de la fecha de recepción del equipo de cómputo en la oficina de Soporte Técnico, todas las acciones deben ser registradas en el Sistema de Tickets. El Personal Asignado, de ser necesario requerir repuestos o insumos, informa al Solicitante en el formulario INT-FOR-06 Informe Técnico, detallando las características del repuesto o insumo necesario quedando a criterio del Responsable de la Unidad Administrativa la adquisición. Nota 8: En ausencia del Jefe de Soporte Técnico, el Director de Innovación y Tecnología firma los INT-FOR-06 Informes Técnicos generados por el Personal Asignado. Nota 9: Para el caso de adquisición, configuración, revisión, baja de equipo de cómputo o revisión de equipo de cómputo ajeno a

	PROCEDIMIENTO		
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO		
	Del proceso: Sistemas Informáticos	Código: INT-PRO-01	Versión: 05 Página 7 de 10

		CDAG, el Personal Asignado proseguirá según lo que indica la guía INT-GUI-06 Inventario de hardware de equipos de cómputo propiedad de CDAG y software con licenciamiento administrado por la Dirección de Innovación y Tecnología. Nota 10: En las solicitudes de reunión vía Zoom el Solicitante debe realizar lo establecido en la guía INT-GUI-03 Solicitud reunión virtual por medio de la plataforma Zoom. Nota 11: De contar con solicitudes de infraestructura de red se atiende de conformidad con la guía INT-GUI-08 Gestión, Operación y Mantenimiento de la Infraestructura de Red de Datos de CDAG. Nota 12: El Jefe de Soporte Técnico mantiene supervisión al Personal Asignado, para asegurar se esté dando el servicio requerido y reporta al Director de Innovación y Tecnología cualquier situación que amerite su intervención, quien a su vez mantendrá supervisión del trabajo realizado por el Jefe de Soporte Técnico.
6. Finalización de la solicitud y Evaluación del Servicio	Personal Asignado / Solicitante	El Personal Asignado, previo a la finalización de la gestión de la solicitud, debe adjuntar el enlace de la Evaluación de la experiencia de Servicio brindado por Soporte Técnico, cerrando el Ticket. El Solicitante ingresa al enlace de la Evaluación de la experiencia de Servicio brindado por Soporte Técnico enviado por medio del Sistema de Tickets, para dar respuesta.
7. Revisión del Servicio brindado	Secretaria / Jefe de Soporte Técnico / Personal Asignado / Solicitante	La Secretaria de la Dirección de Innovación y Tecnología, revisa la Evaluación de la experiencia de Servicio brindado por Soporte Técnico ingresada por el solicitante, realiza acercamiento por reclamos para ampliación de información dentro de los diez primeros días hábiles del mes siguiente, de ser necesario informa al Jefe de Soporte Técnico y al Director de Innovación y Tecnología por medio de correo electrónico. El Jefe de Soporte Técnico en el caso de existir reclamo informa al Personal Asignado, para que tome las acciones que considere pertinentes. El Personal Asignado da seguimiento y solución al caso presentado por el Solicitante, informa al Jefe de Soporte Técnico, quien a su vez envía correo electrónico a la Secretaria de la Dirección de Innovación y Tecnología dentro de los siguientes 5 días hábiles, quien registra en el control digital las acciones efectuadas por el Personal Asignado.

	PROCEDIMIENTO			
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO			
	Del proceso: Sistemas Informáticos	Código: INT-PRO-01	Versión: 05	Página 8 de 10

		La Secretaria de la Dirección de Innovación y Tecnología traslada o comparte de forma digital o física el informe mensual de las evaluaciones ingresadas 3 días hábiles siguientes luego de la recepción de las soluciones a reclamos atendidas por medio de correo electrónico al Director de Innovación y Tecnología con copia la Jefe de Soporte.
8. Entrega de Informe de Atención a Solicitudes	Jefe de Soporte Técnico	El Jefe de Soporte Técnico elabora y comparte mensualmente el INT-FOR-19 Informe Mensual de Atención de Solicitudes de Soporte Técnico basadas en el Sistema de Tickets por medio de OneDrive Institucional al Director de Innovación y Tecnología y al Subgerente de Desarrollo Institucional para su conocimiento.
9. Archivo de Informe Técnico	Personal Asignado	El Personal Asignado archiva los formularios e informes correspondientes.

E. Seguimiento y Medición

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
E.1 Seguimiento y Verificación de cumplimiento	Responsable de la Unidad Administrativa / Equipo Evaluador de CDAG	El Responsable de la Unidad Administrativa, realizan seguimiento al cumplimiento del procedimiento, así como los métodos de seguimiento y medición y controles internos seleccionados por la Unidad Administrativa. El Equipo Evaluador de CDAG verifica el cumplimiento del procedimiento y documentos asociados, así como los métodos de seguimiento y medición seleccionados por la Unidad Administrativa y registrados en el control interno de documentos de la Dirección de Gestión de la Calidad, según lo establece el procedimiento de GCA-PRO-03 Evaluaciones Internas.
E2. Trazabilidad del procedimiento	Todos los participantes del procedimiento	Definen la trazabilidad del procedimiento de la siguiente manera: - Para las actividades por medio de formulario codificado, las firmas y sellos en el formulario son la evidencia de trazabilidad. - Para las actividades en las que se trasladan documentos de una Unidad Administrativa a otra, por medio de memorándum, hoja de trámite, oficio, circular, correo electrónico o cualquier otro medio que se considere conveniente, en la que se evidencie la trazabilidad. - Para los traslados o envíos de documentos dentro de una misma unidad administrativa, se puede realizar por medio de correo electrónico, de forma personal con firma y fecha de recibido, marginado con firma y fecha de entrega y recepción, o cualquier otro medio que se considere conveniente, en la que se evidencie la trazabilidad.

	PROCEDIMIENTO		
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO		
	Del proceso: Sistemas Informáticos	Código: INT-PRO-01	Versión: 05
			Página 9 de 10

F. Prácticas Éticas y Valores

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
F.1 Aplicación de prácticas Éticas y Valores	Todos los participantes del procedimiento	Todos los funcionarios y servidores públicos deben contribuir para que dentro de las diferentes actividades descritas y que ejecutan en el presente procedimiento se aplique la ética, respetando los valores, integridad, transparencia y el respeto mutuo, conforme al Código de Ética vigente.

G. Documentos relacionados

G.1 Formularios, guías, instructivos, manuales o políticas

- INT-FOR-06 Informe Técnico.
- INT-FOR-07 Registro de Copias de Seguridad de la Información por parte del usuario.
- INT-FOR-08 Solicitud de traslado de equipo y/o borrado de información.
- INT-FOR-09 Solicitud de Gestión de usuarios.
- INT-FOR-10 Solicitud de revisión de uso de equipo ajeno a CDAG.
- INT-FOR-11 Dictamen de Baja de Equipo de Cómputo.
- INT-FOR-12 Dictamen Técnico previa Compra adquisición de equipo de cómputo o licenciamiento de software.
- INT-FOR-13 Control de Mantenimiento Preventivo.
- INT-FOR-16 Dictamen Técnico de adquisición de Equipo de Cómputo.
- INT-FOR-17 Dictamen Técnico de adquisición Software administrado por la Dirección de Innovación y Tecnología.
- INT-FOR-18 Primera Configuración de Equipo de Cómputo.
- INT-FOR-19 Informe Mensual de Atención de Solicitudes de Soporte Técnico
- INT-FOR-21 Informe Técnico para Baja de Equipo.
- INT-INS-03 Sistema de Tickets.
- INT-INS-04 Instructivo de uso de Zoom Meeting
- INT-INS-05 Creación de copias de seguridad de la información por parte del Usuario.
- INT-GUI-01 Mantenimiento Preventivo de Equipo de Cómputo o Red.
- INT-GUI-02 Gestión de licenciamiento de software de antivirus
- INT-GUI-03 Solicitud reunión virtual por medio de la plataforma Zoom.
- INT-GUI-04 Creación de copias de seguridad de la información por parte del Usuario.
- INT-GUI-05 Borrado de información en equipos de cómputo.
- INT-GUI-06 Inventario de hardware de equipos de cómputo propiedad de CDAG y software con licenciamiento administrado por la Dirección de Innovación y Tecnología.
- INT-GUI-07 Guía de escalabilidad de Temas de Ayuda en la asignación de tickets.
- INT-GUI-08 Gestión, Operación y Mantenimiento de la Infraestructura de Red de Datos de CDAG
- CE-POL-01 Política de Control Interno Institucional vigente.
- FIN-GUI-13 Guía del Reglamento de Bajas de Bienes Muebles según Acuerdo Número 156/2025-CE-CDAG

	PROCEDIMIENTO		
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO		
	Del proceso: Sistemas Informáticos	Código: INT-PRO-01	Versión: 05
			Página 10 de 10

G.2 Otros procedimientos, normativas, acuerdos de aprobación y códigos aplicables

- GCA-PRO-03 Evaluaciones Internas.
- ADM-PRO-02 Servicio de Transporte
- FIN-PRO-09 Fondo Rotativo Interno de Viáticos.
- Código de Ética de CDAG vigente.

G.3 Documentos externos.

- Acuerdo Número A-039-2023 Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental del Contralor General de Cuentas.
- Norma ISO 9001-2015