



Ficha de Proceso / Subproceso

Código: FOR-DOYM-003
Emisor: SP-DSGC-DOYM
Versión: 03
Vigente: 18/12/23
Página: 1 de 3

1. IDENTIFICACION DEL PROCESO/SUBPROCESO

NOMBRE DEL PROCESO/SUB PROCESO	Proceso: Gestión de Soporte Técnico	Código / Versión: A03.02
MACROPROCESO O PROCESO A QUE CORRESPONDE	Macroproceso: Soporte de Tecnología de Información y Comunicación	Código / Versión: A03
OBJETIVO DEL PROCESO	Establecer el proceso a seguir para el mantenimiento de equipos informáticos	
RESPONSABLE DE GESTION DEL PROCESO	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (DTIC) Departamento de Soporte Técnico (DST)	

2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO/SUBPROCESO

SALIDAS ESPERADAS	CLIENTES	ESPECIFICACIONES DE LAS SALIDAS
Soporte técnico realizado, y evidenciado mediante el FOR-DTIC-002	Todas las dependencias del SENAVE	Informe de servicio técnico, a través del FOR-DTIC-002 "Solicitud de Servicio de Mantenimiento de Equipos Informáticos"
ENTRADAS REQUERIDAS	PROVEEDOR	ESPECIFICACIONES DE LAS ENTRADAS
-Solicitud de Soporte Técnico y/o Mantenimiento de Equipos Informáticos del usuario. -FOR-DTIC-003 "Cronograma de Mantenimiento de Equipos Informáticos y Asistencia Técnica", aprobado.	-Todas las dependencias del SENAVE -DTIC	-Vía telefónica, correo institucional (zimbra), Sistema Informático (CRM) o de manera presencial. -Formato digital y/o impreso.

ACTIVIDAD INICIO	Recepción de la solicitud de Soporte Técnico y/o Mantenimiento de Equipos Informáticos.
-------------------------	---





Ficha de Proceso / Subproceso

Código: FOR-DOYM-003
Emisor: SP-DSGC-DOYM
Versión: 03
Vigente: 18/12/23
Página: 2 de 3

ACTIVIDAD FINAL	Emisión del informe de servicio técnico realizado, a través del FOR-DTIC-002	
FLUJOGRAMA DEL PROCESO/SUBPROCESO		
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Se recepciona la solicitud de Soporte Técnico y/o Mantenimiento de Equipos Informáticos.] A --> B[Se procesa la solicitud] B --> C[Se emite el informe de servicio técnico realizado, a través del FOR-DTIC-002] C --> Fin([Fin]) </pre>		
ESPECIFICACIONES O METODOLOGICAS PARA LAS ACTIVIDADES	PRO-DTIC-001	
¿Cuenta con Procedimiento?	Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> En caso de contar con procedimiento, indicar el Estado de la misma: Aprobado <input checked="" type="checkbox"/> Elaborado <input type="checkbox"/>	
REGISTROS	-Solicitud de Soporte Técnico y/o Mantenimiento de Equipos Informáticos del usuario vía telefónica, correo institucional (zimbra), Sistema Informático (CRM) o de manera presencial. - FOR-DTIC-003 "Cronograma de Mantenimiento de Equipos Informáticos y Asistencia Técnica", aprobado. - Informe de servicio técnico, a través del FOR-DTIC-002 "Solicitud de Servicio de Mantenimiento de Equipos Informáticos"	
NORMAS APLICABLES	No aplica	
RIESGOS DEL PROCESO	Ver FOR-DSGC-010 "Matriz de identificación, calificación, evaluación, y acciones del tratamiento de los riesgos".	
PUNTOS DE CONTROL	Aspectos de las entradas, actividades o salidas que deben ser controlados según las especificaciones y riesgos identificados. Ver FOR-DSGC-010 "Matriz de identificación, calificación, evaluación, y acciones del tratamiento de los riesgos".	
INDICADORES Y LINEA DE BASE PARA MONITOREO DEL PROCESO	-Soporte técnico realizado, evidenciado a través del FOR-DTIC-002 -Cronograma de mantenimiento ejecutado, evidenciado a través del FOR-DTIC-002	
PROCESO/SUBPROCESOS ASOCIADOS		
Identificación del Sub proceso	Tipo de Proceso	Dependencia
No aplica	No aplica	No aplica





Ficha de Proceso / Subproceso

Código: FOR-DOYM-003
Emisor: SP-DSGC-DOYM
Versión: 03
Vigente: 18/12/23
Página: 3 de 3

3. DESCRIPCIÓN DE RECURSOS REQUERIDOS SEGÚN TIPO Y VOLUMEN DE TAREAS DEL PROCESO

RECURSOS NECESARIOS	
Personas (cantidad por puesto/perfil)	Sí. Ver procesos e instrumentos de Gestión de Personas y de Presupuesto.
Equipamiento	Sí. Ver procesos e instrumentos de Presupuesto.
Infraestructura	Sí. Ver procesos e instrumentos de Presupuesto.
Ambiental	No aplica

4. APROBACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL PROCESO/SUBPROCESO

	ELABORADO	VERIFICADO	APROBADO
Nombres y Apellido	Lic. Víctor Daniel Salinas B.	Lic. Víctor Daniel Salinas B.	Lic. Rafael Mendieta.
Cargo	Jefe de Departamento	Jefe de Departamento	Director
Fecha	31/10/2023	31/10/2023	31/10/2023
Firma			

