

	Ficha de Proceso/Subproceso	Código: FOR-DSGC-033 Emisor: SP-DSGC Versión: 06 Página: 1 de 1
---	------------------------------------	--

1. IDENTIFICACION DEL PROCESO/SUBPROCESO

CÓDIGO Y NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO	A03.03 Proceso: Gestión de Soporte Técnico	Versión Ficha: Versión 03
CÓDIGO Y NOMBRE DEL MACROPROCESO	A03 Soporte de Tecnología de Información y Comunicación	
OBJETIVO DEL PROCESO/SUBPROCESO	Garantizar el buen funcionamiento de los equipos informáticos de la Institución y la asistencia técnica requerida por los usuarios.	
RESPONSABLE DE GESTION DEL PROCESO/SUBPROCESO	Dirección de Tecnología de Información y Comunicación (DTIC) Departamento de Soporte Técnico (DST)	
CORRESPONSABLE		

2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO/SUBPROCESO

ENTRADAS REQUERIDAS		PROVEEDORES	
1. Solicitud de Soporte Técnico y/o Mantenimiento de Equipos Informáticos del usuario.		Interno: Todas las dependencias del SENAVE	
2. FOR-DTIC-003 Cronograma de Mantenimiento de Equipos Informáticos y Asistencia Técnica, aprobado		DTIC	
3. Servicio de cambio de componentes		Soporte técnico	
SALIDAS ESPERADAS		CLIENTES	
Producto final: 1. Soporte técnico realizado evidenciado 2. Conformidad del servicio y funcionamiento de los equipos informáticos de la Institución evidenciado 3. Servicio realizado evidenciado		Interno: Todas las dependencias del SENAVE	
Productos intermedios: N/A			
INDICADORES DE RESULTADOS DEL PROCESO/SUBPROCESO			
PRODUCTO FINAL:		1. Soporte técnico realizado evidenciado mediante FOR-DTIC-002 2. Conformidad del servicio y funcionamiento de los equipos informáticos de la Institución evidenciado mediante FOR-DTIC-002 3. Servicio realizado evidenciado con FC-11 o Planilla de Recibo.	
PRODUCTOS INTERMEDIOS:		1. No aplica 2.	
INTERACCIÓN ENTRE PROCESOS/SUBPROCESOS			
Código y nombre		Tipo de proceso	Dependencia responsable
FOR-DTIC-002 Solicitud de servicio de mantenimiento de equipo informático FOR-DTIC-003 "Cronograma de Mantenimiento de Equipos Informáticos y Asistencia Técnica", aprobado.		Gestión de Soporte Técnico	DTIC

3. APROBACIÓN

	ELABORADO	VERIFICADO	APROBADO
Nombres y Apellido	Carlos Alberto López	Carlos Alberto López	Ing. Inf. Msc. Cesar Llano
Cargo	Jefe de Departamento	Jefe de Departamento	Director
Fecha	16/01/2026	16/01/2026	16/01/2026
Firma	 Carlos López - Jefe Dpto. Soporte Técnico - DTIC SENAVE	 Carlos López Dpto. Soporte Técnico SENAVE	 Ing. Inf. Msc. Cesar E. Llano C. Director - DTIC SENAVE