

Universidad Estatal a Distancia  
Rectoría  
Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones



Gestión de la Atención de Soporte Técnico  
PUNED DTIC-UST 02




## Gestión de la atención de Soporte Técnico

Código	PUNED DTIC-UST 02
Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
Rige a partir de	7 de julio del 2023
Versión	1
Página	1 de 18

### Índice

#### 1. Contenido

1. Propósito .....	3
2. Alcance.....	3
3. Responsabilidades.....	3
4. Definiciones.....	3
5. Documentos Relacionados.....	3
6. Normativa relacionada .....	4
7. Abreviaturas .....	4
8. Descripción del Proceso .....	4
8.1. Generación y asignación del ticket .....	4
8.2. Atención del ticket .....	4
9. Control de Cambios.....	9
10. Anexos.....	9
10.1. Anexo No. 1 Diagrama .....	9
10.2. Anexo No. 2 Categoría para nivel de obsolescencia.....	16

 <b>UNED</b> <small>UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA</small> <small>Institución Benemérita de la Educación y la Cultura</small>	<b>Gestión de la atención de Soporte Técnico</b>	Código	PUNED DTIC-UST 02
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
		Rige a partir de	7 de julio del 2023
		Versión	1
		Página	2 de 18

## Participantes

### Elaboración

Nombre	Puesto	Dependencia
Diego Trejos Villalobos	Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico DTIC
Marco Antonio Monge Carvajal	Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico DTIC
Miguel Vargas Solano	Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico DTIC
María Luisa Molina Méndez	Gestora de Cumplimiento de Planes TI	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones

### Validación


Nombre	Puesto	Dependencia	Fecha
Francisco Durán Montoya	Director	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	30 de junio de 2022

### Aprobación

Aprobado mediante oficio de referencia CONRE CR-2023-778, sesión No. 2268-2023, Artículo VIII, inciso 2), celebrada el 24 de abril del 2023.

### Asesoría Técnica

Lic. Carlos Salazar Castañeda, Centro de Planificación y Programación Institucional  
 Lic. Paula Martínez Sánchez, Centro de Planificación y Programación Institucional.

 <p style="text-align: center;">Gestión de la atención de Soporte Técnico</p>	Código	PUNED DTIC-UST 02
	Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
	Rige a partir de	7 de julio del 2023
	Versión	1
	Página	3 de 18

## 1. Propósito

Proporcionar la documentación relacionada al proceso de soporte técnico que brinda la Unidad de Soporte Técnico (UST) de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones (DTIC).

## 2. Alcance

Este documento debe ser aplicado por las personas funcionarias tanto de la sede central como de las sedes universitarias que generan tiquetes para la atención de soporte técnico que brinda la UST o bien las personas funcionarias de las sedes universitarias que han sido capacitadas por la UST para labores de soporte técnico. Además, debe ser aplicado también por las personas funcionarias de la UST.

## 3. Responsabilidades


- La persona funcionaria encargada de la atención, es la responsable técnica de atender los tiquetes y gestionar lo necesario cuando sea requerido reparación, de responder a consultas que la persona funcionaria plantee por medio de la plataforma de tiquetes.
- La persona funcionaria que genera el tiquete, es responsable de responder a consultas que la persona funcionaria de la UST plantee por medio de la plataforma de tiquetes y se retirar el equipo cuando le sea informado, ya sea para desecho o bien, el equipo haya sido reparado.

## 4. Definiciones

- **Tiquete:** Solicitud de soporte técnico realizada por parte de la persona funcionaria por medio de la plataforma de tiquetes.
- **Plataforma de tiquetes:** Corresponde a la herramienta web utilizada para generar solicitudes de soporte técnico a través de la página web (<https://soporte.uned.ac.cr/>).
- **Programas base:** Programas básicos necesarios para el funcionamiento de la computadora, el cual debe ser suministrado por la institución e instalado por la instancia autorizada para estos fines. Por ejemplo, el sistema operativo, paquetería ofimática, antivirus institucional, y demás aplicaciones institucionales desarrolladas para el desempeño de las funciones de los funcionarios y funcionarias.
- **Programa especializado:** Corresponde a un programa que requiere el usuario para funciones más específicas.
- **Repuestos consumibles:** fusor, cilindro, rodillos de papel, unidades de revelado, entre otros.

## 5. Documentos Relacionados

- PUNED DTIC UST 01 Adquisición y Control del Inventario de Software y Licencias.
- FUNED DTIC-UST 02.00.01 Bitácora de equipos recibidos Bodega UST.

 <p style="text-align: center;"><b>Gestión de la atención de Soporte Técnico</b></p>	Código	PUNED DTIC-UST 02
	Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
	Rige a partir de	7 de julio del 2023
	Versión	1
	Página	4 de 18

- FUNED DTIC-UST 02.00.02 Boleta de entrega del equipo a la persona funcionaria.
- FUNED DTIC-UST 02.00.03 Bitácora física de la bodega UST de equipos recibidos.
- DUNED DTIC-UST 00.02 Guía de Usuario Tiquetes Unidad de Soporte Técnico.
- IUNED DTIC-UST 02.01 Guía para soporte técnico en Sedes Universitarias.
- Control y Seguimiento de Activos No Corrientes PUNED OCG 01.

## 6. Normativa relacionada

- Reglamento de uso de equipo de cómputo e internet.

## 7. Abreviaturas

DTIC: Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

UST: Unidad de Soporte Técnico.

## 8. Descripción del Proceso

### 8.1. Generación y asignación del tiquete

- 8.1.1. La persona funcionaria que requiera el servicio de soporte técnico<sup>1</sup> realiza la solicitud por medio de la plataforma de tiquetes, según se detalla en **DUNED DTIC-UST 00.02 Guía de Usuario Tiquetes Unidad de Soporte Técnico**.
- 8.1.2. La persona de la UST encargada del rol de asignación de tiquetes verifica que el mismo sea acorde con el tipo de soporte técnico válido para la UST.
- 8.1.2.1. Si la información del tiquete no es válida, la persona de la UST encargada del rol de asignación de tiquetes, procede a realizar la justificación y cierra el tiquete. **Fin de proceso.**
- 8.1.2.2. Si la información del tiquete es válida, pasa al punto 8.1.3.
- 8.1.3. La persona de la UST encargada del rol de asignación de tiquetes, clasifica el tiquete según la categoría del servicio requerido y lo asigna a la persona funcionaria encargada de la atención del tiquete que brindará el soporte técnico.
- 8.1.3.1. Si el tiquete es para soporte general pasa al punto 8.2.
- 8.1.3.2. Si el tiquete es para soporte específico.
- 8.1.3.2.1. Si el tiquete generado corresponde a una solicitud de programa especializado, se aplica lo que indica el procedimiento **Adquisición y Control del Inventario de Software y Licencias PUNED DTIC UST 01**.
- 8.1.3.2.2. Si el tiquete generado corresponde a una solicitud para emitir criterio técnico para desecho, pasa al punto 8.2.7.

### 8.2. Atención del tiquete

---

<sup>1</sup> Si la persona de la Sede Universitaria asignada y capacitada por la UST para asumir labores de soporte técnico, aplica la guía **IUNED DTIC-UST 02.01 Guía para soporte técnico en Sedes Universitarias** y no logra resolver el inconveniente debe generar un tiquete.



## Gestión de la atención de Soporte Técnico

Código	PUNED DTIC-UST 02
Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
Rige a partir de	7 de julio del 2023
Versión	1
Página	5 de 18

8.2.1. La persona funcionaria encargada de la atención del ticket verifica si lo puede realizar vía remota y procede a consultar por medio de la plataforma a la persona funcionaria que solicitó el servicio, los horarios de conveniencia para la atención del ticket.

8.2.1.1. Si recibe respuesta de la persona funcionaria que solicitó el servicio.

8.2.1.1.1. Si el ticket se resolvió vía remota procede a generar anotaciones y cerrar el ticket. **Fin de proceso.**

8.2.1.1.2. Si el ticket no se resolvió vía remota, pasa al punto 8.2.2.

8.2.1.2. Si no recibe respuesta de la persona funcionaria que solicitó el servicio, la persona funcionaria encargada de la atención del ticket envía un recordatorio para coordinar la atención del ticket, brindándole un periodo como máximo de 5 días hábiles.

8.2.1.2.1. Si la persona funcionaria que solicitó el servicio respondió en el periodo de tiempo establecido, pasa al punto 8.2.2.

8.2.1.2.2. Si la persona funcionaria que solicitó el servicio no respondió procede a generar anotaciones y cerrar el ticket. **Fin de proceso.**

8.2.2. La persona funcionaria encargada de la atención del ticket procede a consultar por medio de la plataforma a la persona funcionaria que solicitó el servicio, los horarios de conveniencia para la atención del ticket de forma presencial.

8.2.2.1. Si recibe respuesta de la persona funcionaria que solicitó el servicio.

8.2.2.1.1. Si se logró resolver de forma presencial procede a generar anotaciones y cerrar el ticket. **Fin de proceso.**

8.2.2.1.2. Si el ticket no se logró resolver de forma presencial, la persona funcionaria encargada de la atención del ticket solicita el envío del equipo a la UST para su respectiva revisión. Pasa al punto 8.2.3.


8.2.2.2. Si no recibe respuesta de la persona funcionaria que solicitó el servicio, la persona funcionaria encargada de la atención del ticket envía un recordatorio para coordinar la atención del ticket, brindándole un periodo como máximo de 5 días hábiles.

8.2.2.2.1. Si la persona funcionaria que solicitó el servicio respondió en el periodo de tiempo establecido, pasa al punto 8.2.3.

8.2.2.2.2. Si la persona funcionaria que solicitó el servicio no respondió, procede a generar anotaciones y cerrar el ticket. **Fin de proceso.**

8.2.3. La persona funcionaria encargada de la atención del ticket procede a coordinar el envío del equipo a la UST con la persona funcionaria que solicitó el servicio (Sea de la Sede Central o Sede Universitaria), brindándole como máximo 10 días hábiles.

8.2.3.1. Si la persona funcionaria no hace entrega del equipo en la UST en el periodo establecido, la persona funcionaria encargada de la atención del ticket, procede a generar anotaciones y cerrar el ticket. **Fin de proceso.**

 <p>UNED UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA Institución Venezolana de la Educación y la Cultura</p>	<p>Gestión de la atención de Soporte Técnico</p>	Código	PUNED DTIC-UST 02
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
		Rige a partir de	7 de julio del 2023
		Versión	1
		Página	6 de 18

8.2.3.2. Si la persona funcionaria hace entrega del equipo en la UST en el periodo establecido sea de forma personal o por encomienda.

8.2.3.2.1. Si el equipo se recibe en horario hábil, una persona funcionaria de la UST, recibe el equipo y registra la entrada del mismo por medio del control digital **FUNED DTIC-UST 02.00.01 Bitácora de equipos recibidos Bodega UST** y genera una boleta de control de equipo recibido en la UST **FUNED DTIC-UST 02.00.02 Boleta de entrega del equipo a la persona funcionaria**. Pasa al punto 8.2.5.

8.2.3.2.2. Si el equipo se recibe en horario no hábil y por encomienda debe solicitar ayuda a alguno de los oficiales de seguridad que posea tarjeta control de acceso a la Bodega UST, en cuyo caso, el oficial le permite al chofer la entrada a dicha bodega para que coloque el paquete con la boleta respectiva y además, el chofer completa el registro en **FUNED DTIC-UST 02.00.03 Bitácora física de la bodega UST de equipos recibidos** de la bodega. Pasa al punto 8.2.4.

8.2.4. Al día hábil siguiente, la persona funcionaria de la UST encargada del rol de control de los equipos verifica el paquete y se comunica con el destinatario por medio de la plataforma de tiquetes y confirma el paquete recibido, actualiza el control digital **FUNED DTIC-UST 02.00.01 Bitácora de equipos recibidos Bodega UST** con la información respectiva y la boleta **FUNED DTIC-UST 02.00.02 Boleta de entrega del equipo a la persona funcionaria**. Pasa al punto 8.2.5.

8.2.5. La persona funcionaria de atender el tiquete procede a revisar el equipo recibido.

8.2.5.1. Si logra realizar la reparación necesaria en el equipo, pasa al punto 8.2.8.

8.2.5.2. Si no logra realizar la reparación necesaria en el equipo, la persona funcionaria de atender el tiquete procede a verificar si el equipo está en garantía.

8.2.5.2.1. Si el equipo está en garantía, la persona funcionaria de atender el tiquete realiza el reporte por este concepto y coordina con el proveedor la revisión del equipo y reparación del mismo (reparación o reemplazo por defectos de fábrica). La persona funcionaria de atender el tiquete verifica el funcionamiento del equipo y pasa al punto 8.2.8.

8.2.5.2.2. Si el equipo no está en garantía o esta no puede ser aplicada por daños al equipo debido a factores externos al proveedor, pasa al punto 8.2.6.



## Gestión de la atención de Soporte Técnico

Código	PUNED DTIC-UST 02
Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
Rige a partir de	7 de julio del 2023
Versión	1
Página	7 de 18

8.2.6. La persona funcionaria de atender el ticket realiza el análisis<sup>2</sup> y determina la viabilidad de la reparación.

8.2.6.1. Si la reparación es viable, gestiona la recepción de los repuestos en caso de que fuera necesario reemplazo de partes y procede a reparar y pasa al punto 8.2.8.

8.2.6.2. Si la reparación no es viable, pasa al punto 8.2.7.

8.2.7. La persona funcionaria de atender el ticket solicita al Coordinador de la UST el Vo Bo para proceder con lo correspondiente para desecho con la respectiva documentación y verifica si el equipo tiene o no número de activo.

8.2.7.1. Si el equipo tiene no. de activo debe indicar a la persona funcionaria que generó el ticket que lo debe retirar en la UST en un plazo no mayor a 10 días hábiles, ya que, debe realizar la devolución personalmente en Almacén General<sup>3</sup>.

8.2.7.1.1. Si la persona funcionaria que generó el ticket no retira el equipo en el plazo establecido.

8.2.7.1.1.1. La persona funcionaria que atendió el ticket envía un recordatorio por el mismo plazo a la persona funcionaria que generó el ticket.

8.2.7.1.1.1.1. Si la persona funcionaria que generó el ticket retira el equipo en el tiempo establecido, pasa al punto 8.2.7.1.2.

8.2.7.1.1.1.2. Si la persona funcionaria que generó el ticket no retira el equipo en el tiempo establecido, pasa al punto 8.2.7.1.1.2.

8.2.7.1.1.2. Si la persona funcionaria que generó el ticket no retira el equipo en el plazo establecido, la persona funcionaria que atendió el ticket lo envía al contenedor como equipo en abandono, procede a generar anotaciones y cerrar el ticket. **Fin de proceso.**

8.2.7.1.2. Si la persona funcionaria que generó el ticket retira el equipo en el tiempo establecido, la persona funcionaria que atendió el ticket procede a generar anotaciones y cerrar el ticket y actualizar la información en **FUNED DTIC-UST 02.00.01 Bitácora de equipos recibidos Bodega UST** y **FUNED DTIC-UST 02.00.02 Boleta de entrega del equipo a la persona funcionaria. Fin de proceso.**

<sup>2</sup> Analiza el precio y disponibilidad de los repuestos y contenido presupuestario en caso de ser necesario y nivel de pre obsolescencia u obsolescencia del equipo (Según se detalla en el anexo No. 2).

<sup>3</sup> Control y Seguimiento de Activos No Corrientes PUNED OCG 01. Sección 8.7 Descarte de activos de la UAG.





## Gestión de la atención de Soporte Técnico

Código	PUNED DTIC-UST 02
Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
Rige a partir de	7 de julio del 2023
Versión	1
Página	8 de 18

8.2.7.2. Si el equipo no posee No. de activo, la persona funcionaria que atendió el ticket rotula la parte o repuesto con el no. de ticket y si se extrajo de un activo se indica el no. de activo. Genera las anotaciones en el ticket y procede a cerrar el mismo. **Fin de proceso.**

8.2.8. Una vez reparado el equipo, la persona funcionaria encargada de la atención del ticket, genera anotaciones en el mismo y procede a cerrarlo. Además, contacta a la persona funcionaria que realizó el ticket y coordinan el horario de conveniencia para recoger el equipo en la UST.

8.2.8.1. La persona funcionaria que generó el ticket debe retirar el equipo en la UST en un plazo no mayor a 10 días hábiles.

8.2.8.1.1. Si la persona funcionaria que generó el ticket no retira el equipo en el plazo establecido.

8.2.8.1.1.1. La persona funcionaria que atendió el ticket envía un recordatorio por el mismo plazo a la persona funcionaria que generó el ticket.

8.2.8.1.1.1.1. Si la persona funcionaria que generó el ticket retira el equipo en el tiempo establecido, pasa al punto 8.2.8.1.2.

8.2.8.1.1.1.2. Si la persona funcionaria que generó el ticket no retira el equipo en el tiempo establecido, pasa al punto 8.2.8.1.2.

8.2.8.1.1.2. Si la persona funcionaria que generó el ticket no retira el equipo en el plazo establecido, la persona funcionaria que atendió el ticket notifica al superior inmediato y a la persona funcionaria que generó el ticket de la situación presentada. **Fin de proceso.**

8.2.8.1.2. Si la persona funcionaria que generó el ticket retira el equipo en el tiempo establecido, la persona funcionaria que atendió el ticket procede a actualizar la información en **FUNED DTIC-UST 02.00.01 Bitácora de equipos recibidos Bodega UST** y **FUNED DTIC-UST 02.00.02 Boleta de entrega del equipo a la persona funcionaria**. **Fin de proceso.**

8.2.8.2. Si el equipo se debe enviar por encomienda se determina en qué horario se debe remitir y la persona funcionaria encargada de la atención del ticket, prepara el paquete a enviar y por medio del sistema de mensajería asigna un número de guía mediante código de barra (en ese momento ya queda registrado en dicho sistema).

8.2.8.2.1. Si el equipo se debe remitir por mensajería dentro de horario hábil de la UST, el paquete físico es recogido por el chofer en la UST y



## Gestión de la atención de Soporte Técnico

Código	PUNED DTIC-UST 02
Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
Rige a partir de	7 de julio del 2023
Versión	1
Página	9 de 18

éste escanea la guía en el momento de recepción. Pasa al punto 8.2.8.3.

8.2.8.2.2. Si el equipo se debe remitir por mensajería fuera de horario hábil, lo coloca en la Bodega de la UST y el paquete físico es recogido por el chofer en la Bodega de la UST que por medio del Oficial de seguridad le da acceso a dicha bodega y escanea la guía en el momento de recogerlo. Pasa al punto 8.2.8.3.

8.2.8.3. La persona funcionaria que atendió el tiquete procede a actualizar la información en **FUNED DTIC-UST 02.00.01 Bitácora de equipos recibidos Bodega UST** y coordina con la persona que generó el tiquete para que una vez que haya recibido el equipo por mensajería proceda a actualizar **FUNED DTIC-UST 02.00.02 Boleta de entrega del equipo a la persona funcionaria**.

Fin del proceso

### 9. Control de Cambios

Numero de oficio que solicita la modificación:	Modificación Realizada
[ingrese el número del punto que se modifica]	[Ingrese el detalle de la modificación realizada]

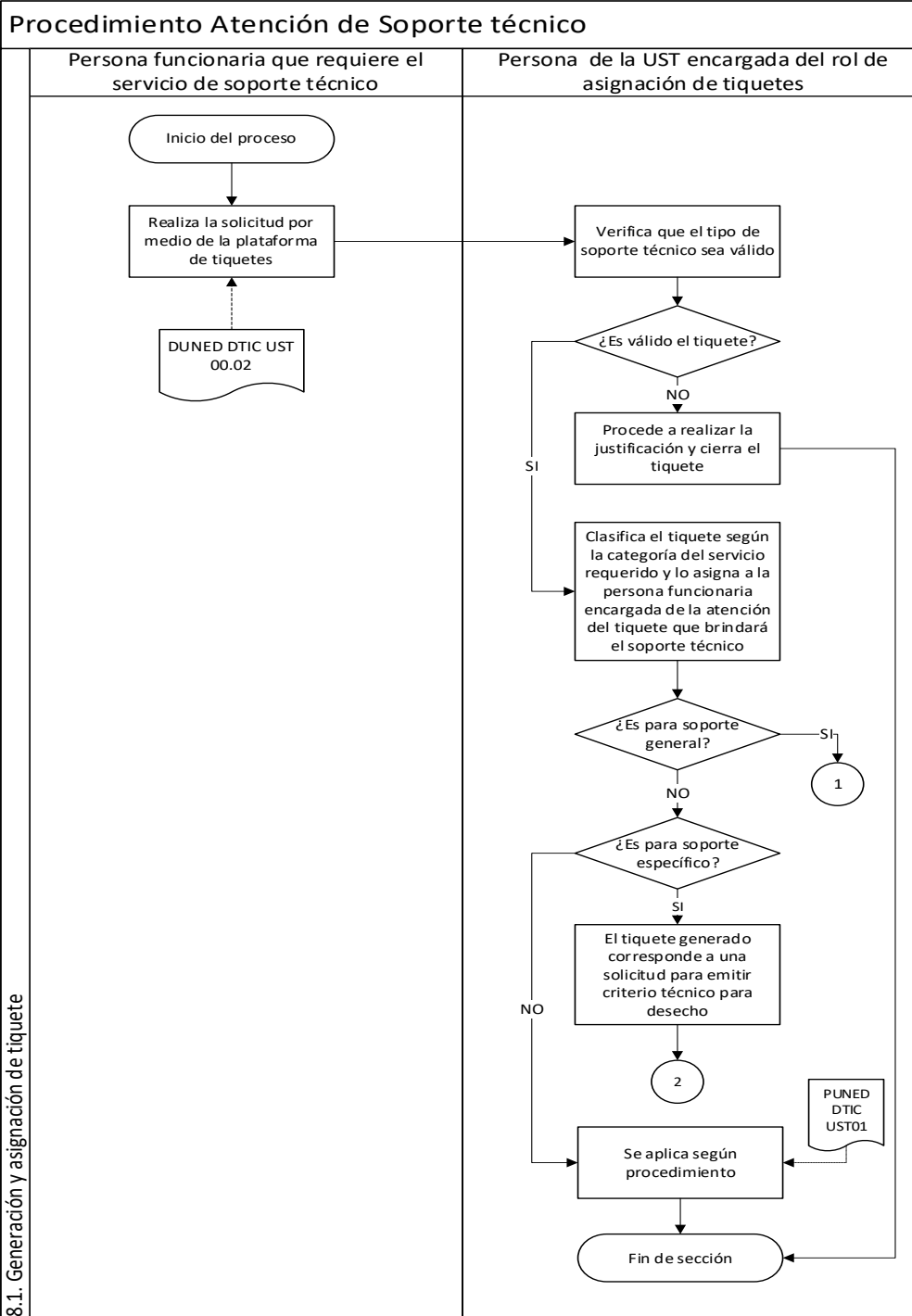
### 10. Anexos

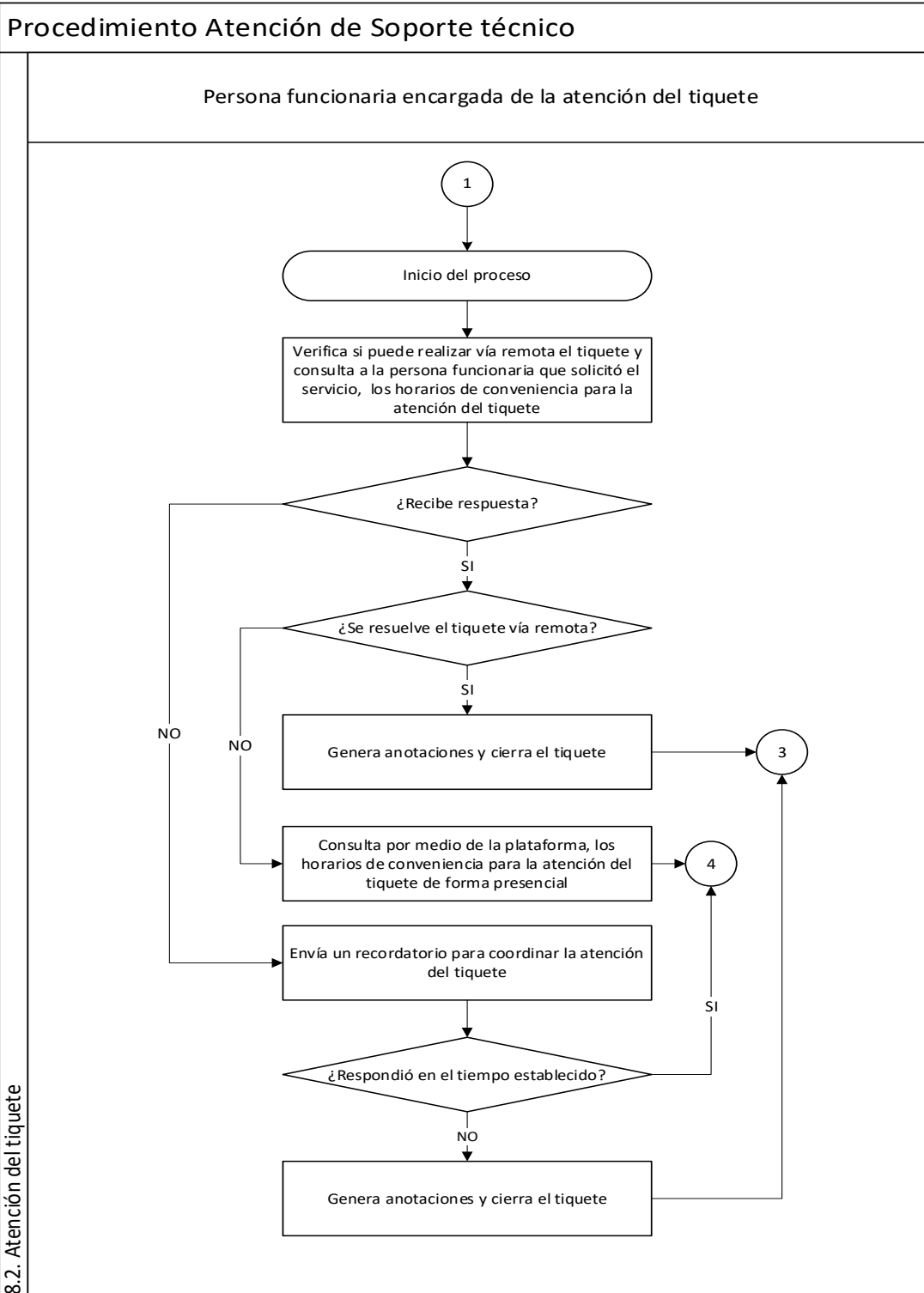
#### 10.1. Anexo No. 1 Diagrama



## Gestión de la atención de Soporte Técnico

Código	PUNED DTIC-UST 02
Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
Rige a partir de	7 de julio del 2023
Versión	1
Página	10 de 18





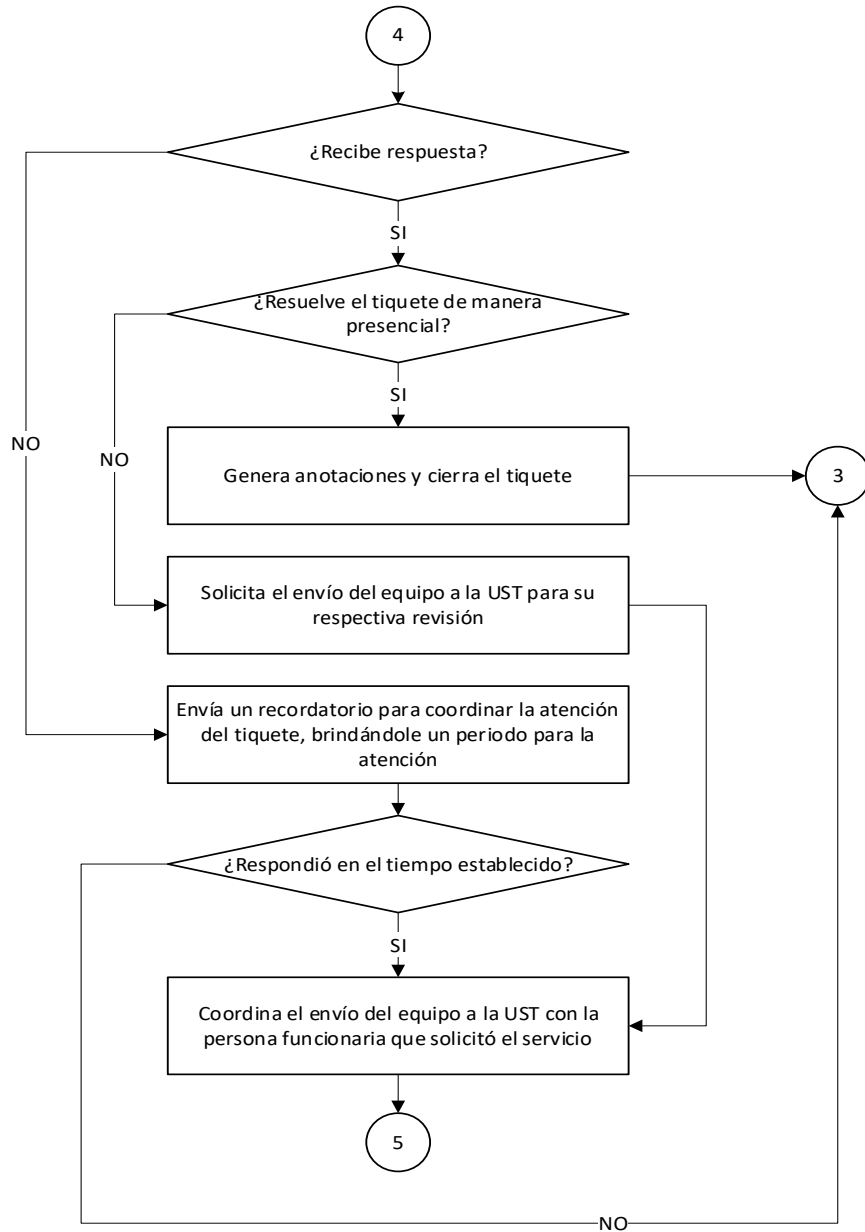


## Gestión de la atención de Soporte Técnico

Código	PUNED DTIC-UST 02
Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
Rige a partir de	7 de julio del 2023
Versión	1
Página	12 de 18

### Procedimiento Atención de Soporte técnico

Persona funcionaria encargada de la atención del ticket

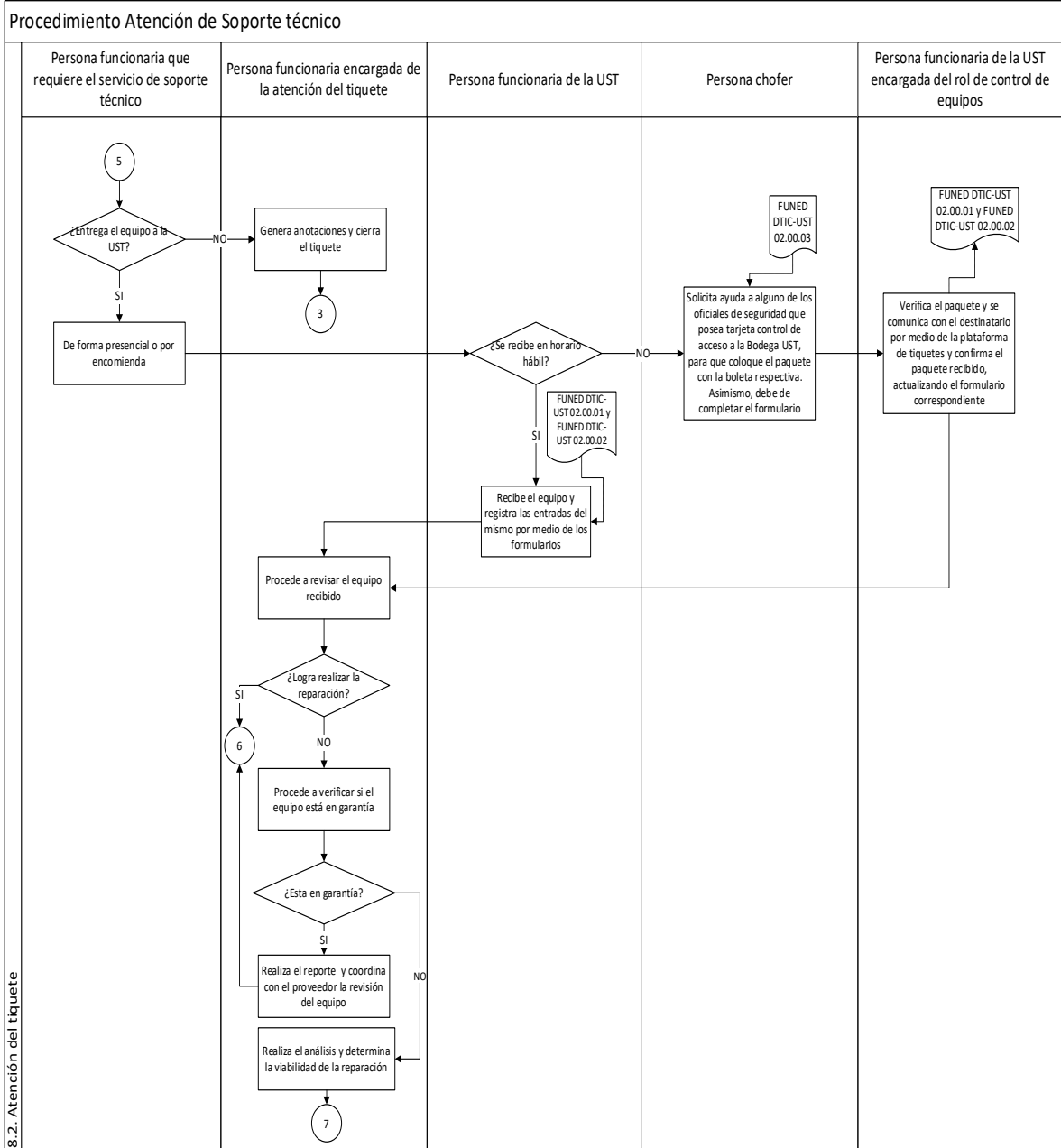


8.2. Atención del ticket



## Gestión de la atención de Soporte Técnico

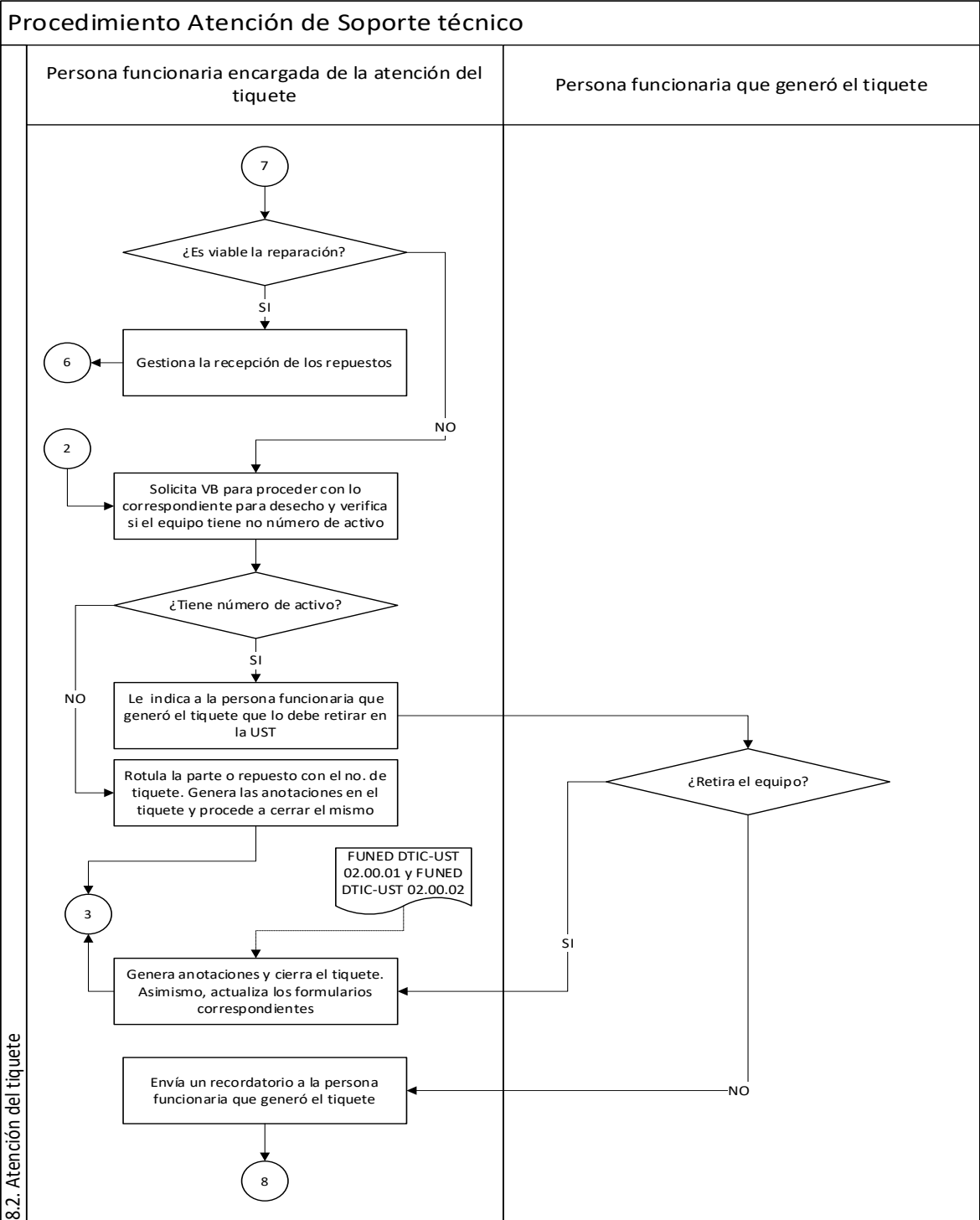
Código	PUNED DTIC-UST 02
Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
Rige a partir de	7 de julio del 2023
Versión	1
Página	13 de 18





## Gestión de la atención de Soporte Técnico

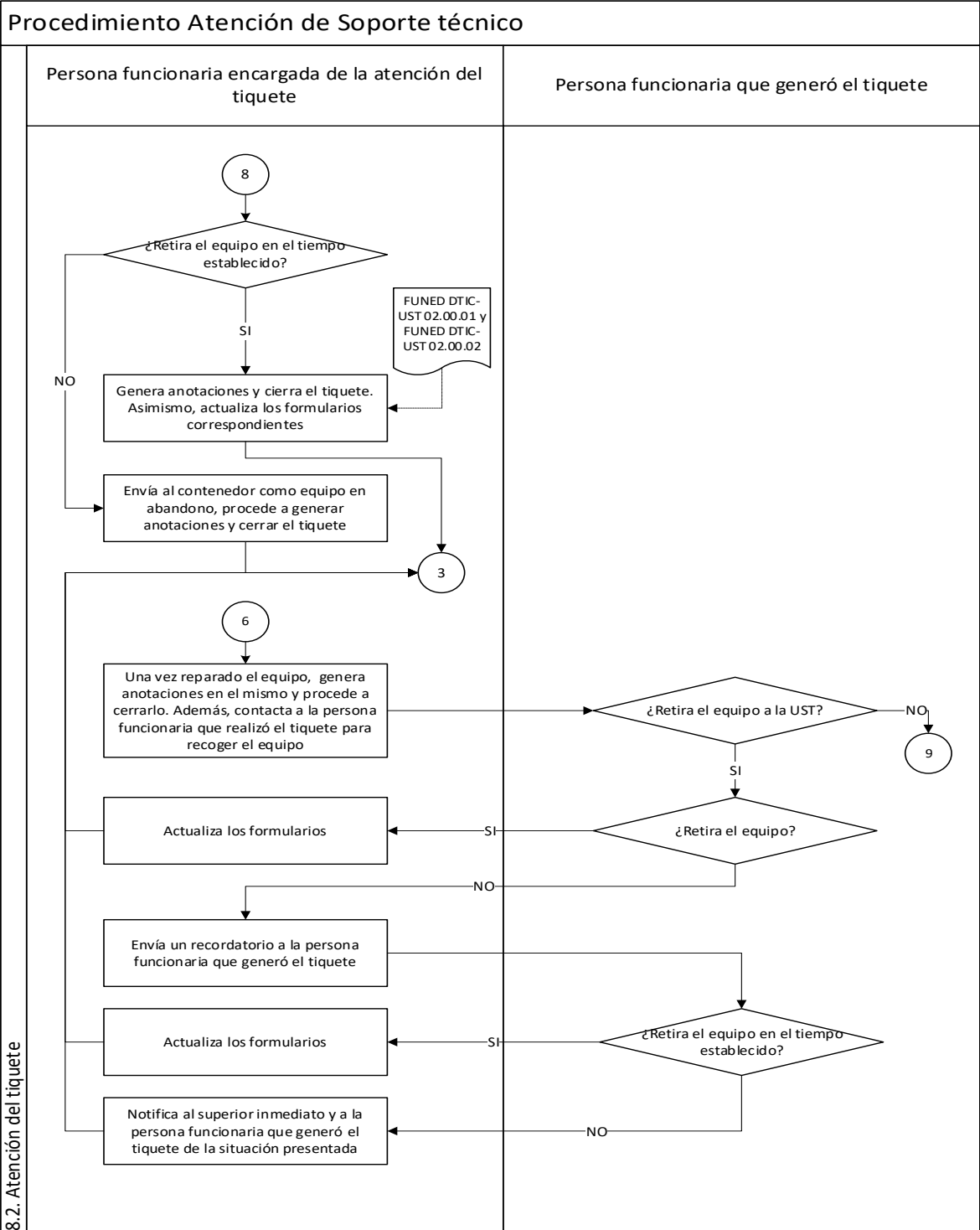
Código	PUNED DTIC-UST 02
Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
Rige a partir de	7 de julio del 2023
Versión	1
Página	14 de 18





## Gestión de la atención de Soporte Técnico

Código	PUNED DTIC-UST 02
Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
Rige a partir de	7 de julio del 2023
Versión	1
Página	15 de 18

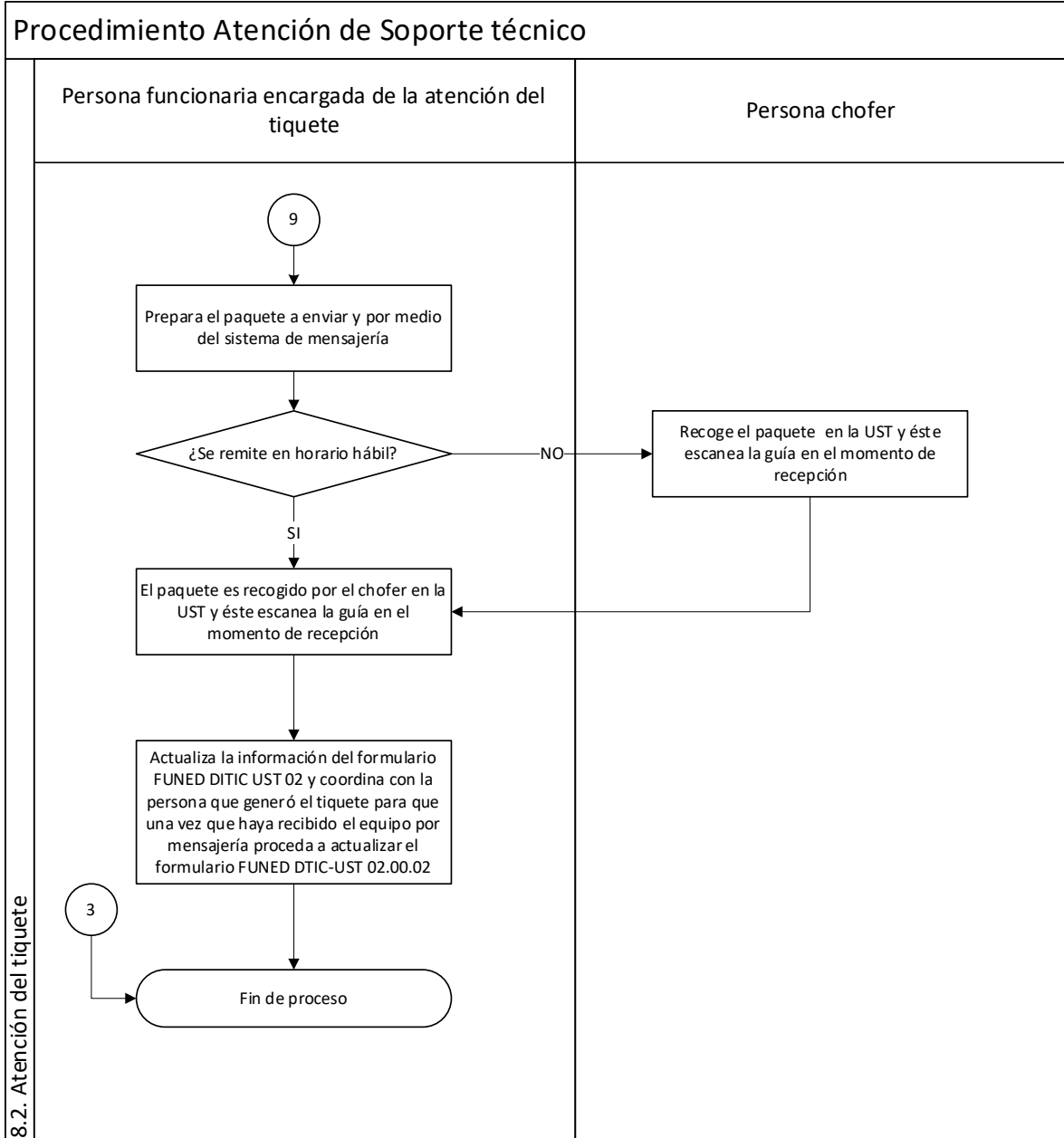






### Gestión de la atención de Soporte Técnico

Código	PUNED DTIC-UST 02
Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
Rige a partir de	7 de julio del 2023
Versión	1
Página	16 de 18





Gestión de la atención de Soporte Técnico

Código	PUNED DTIC-UST 02
Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
Rige a partir de	7 de julio del 2023
Versión	1
Página	17 de 18

**Computadoras, impresoras y UPS**

<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Vigente</b> (Desde el año cero hasta inclusive 3 años)</li></ul>	<i>Son los equipos que se encuentran dentro de los 3 primeros años después de su compra o que todavía se encuentran en garantía.</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Pre Obsoleto</b> (Mayor a 3 años e inclusive hasta 5 años)</li></ul>	<i>Son los equipos que se encuentran en los dos años posteriores a los años vigentes.</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Obsoleto</b> (5 años en adelante)</li></ul>	<i>Son los equipos que se encuentran después de 5 años de su compra.</i>

**Tabletas**

<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Vigente</b> (Primer año)</li></ul>	<i>Se encuentran dentro del primer año después de su compra o que todavía se encuentran en garantía.</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Pre Obsoleto</b> (Mayor a 1 año e inclusive hasta 2 años)</li></ul>	<i>Se encuentran en el segundo año de su compra.</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Obsoleto</b> (2 años en adelante)</li></ul>	<i>Se encuentran después de 2 años de su compra.</i>