



FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

Procedimiento para el Soporte Técnico 2026

Unidad de Tecnologías de la Información

 <p>FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	Clasificación	Código:	GA-UTI-002-001	Unidad de Tecnologías de la Información
		Versión:	2	
		Vigencia:	agosto 2026	
	Procedimiento para el soporte técnico			
	Fondo Solidario para la Salud			



FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

Procedimiento para el Soporte Técnico

San Salvador, agosto 2026

 FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small>	Clasificación	Código:	GA-UTI-002-001	Unidad de Tecnologías de la Información
		Versión:	2	
		Vigencia:	agosto 2026	
	Procedimiento para el soporte técnico			
	Fondo Solidario para la Salud			

Ficha Catalográfica

Año 2026, Fondo Solidario para la Salud (Fosalud).

Procedimiento para el Soporte Técnico

Reproducción: parcial

Dirección: 9° Calle Poniente N° 3843, Colonia Escalón, Distrito de San Salvador y Capital de la República, El Salvador. Tel. 2528-9700

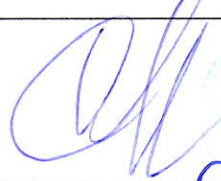
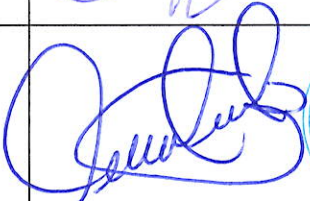
Página oficial: <http://fosalud.gob.sv/marco-institucional/>

El Salvador, Dirección del Fondo Solidario para la Salud. La Unidad de Tecnologías de la Información ha emitido el "Procedimiento para el soporte Técnico". Únicamente aplicará para el personal del Fondo Solidario para la Salud.

San Salvador. El Salvador, C.A.

 FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD GOBIERNO DE EL SALVADOR	Clasificación	Código:	GA-UTI-002-001	Unidad de Tecnologías de la Información
		Versión:	2	
		Vigencia:	agosto 2026	
	Procedimiento para el soporte técnico			
	Fondo Solidario para la Salud			

Autoridades

Estado	Nombre	Firma y/o Sello
Elaborado	Ing. Emmanuel Antonio Avelar Jefe de Unidad de Tecnologías de la Información	 
Revisado	Lic. Wilfredo Argueta Cazares Gerente Administrativo	 
Revisado	Licda. Gloria Leonor Zaldaña Gómez Jefa de Unidad de Planificación	 
Revisión Legal	Licda. Roxana Carolina Zeledón Cortez Gerente Legal	 
Aprobado	Dra. Karla Marina Díaz de Naves Directora Ejecutiva, Ad-honorem	 

Equipo Técnico:
Unidad de Tecnologías de la Información

 FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD GOBIERNO DE EL SALVADOR	Clasificación	Código:	GA-UTI-002-001	Unidad de Tecnologías de la Información
		Versión:	2	
		Vigencia:	agosto 2026	
	Procedimiento para el soporte técnico		Fondo Solidario para la Salud	

Contenido

Ficha Catalográfica	1
Autoridades	2
Introducción	4
Objetivos.....	4
General	4
Específicos.....	4
Alcance	4
Responsables.....	4
Normativa aplicable	4
Siglas y Abreviaturas.....	4
Definiciones.....	4
Procedimiento	5
Flujograma	6
Periodicidad.....	7
Documentos de referencia.....	7
Control de Cambios	7

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD	Clasificación	Código:	GA-UTI-002-001	Unidad de Tecnologías de la Información
			Versión:	2	
			Vigencia:	agosto 2026	
		Procedimiento para el soporte técnico			
		Fondo Solidario para la Salud			

Introducción

El presente documento establece el Procedimiento para el Soporte Técnico Informático, con el objetivo de garantizar la continuidad operativa, la eficiencia y la seguridad en el uso de los sistemas tecnológicos dentro de la institución.

Objetivos

General

Brindar soporte técnico a todos los usuarios que registren sus casos en el sistema de tickets.

Específicos

- Establecer un proceso estandarizado para la gestión de incidentes y solicitudes de soporte técnico, asegurando tiempos de respuesta y solución eficientes que minimicen el impacto en las operaciones de los usuarios.
- Garantizar la disponibilidad, funcionalidad y seguridad de los sistemas y equipos informáticos mediante la aplicación de buenas prácticas en mantenimiento preventivo, correctivo y gestión de incidentes.

Alcance

Este procedimiento aplica a la atención de incidencias reportadas a través de ticket en el SATH, para el soporte técnico de equipo informático, problemas con la red, la seguridad o fallas en los sistemas informáticos institucionales

Responsables

- Jefe/a Unidad de Tecnologías de la Información
- Coordinador/a de Desarrollo de Software y Automatización de Procesos
- Coordinador/a de Activos y Soporte Tecnológico
- Coordinador/a de Redes y Comunicaciones
- Coordinador/a de Seguridad Informática y Administración de Servidores

Normativa aplicable

- Reglamento de normas técnicas de control interno específicas del Fosalud

Siglas y Abreviaturas

SATH: Sistema de Administración de Talento Humano

UTI: Unidad de Tecnologías de la Información

Definiciones

1. **Usuario:** Personal técnico y administrativo de las diferentes dependencias y unidades organizativas del Fosalud.

 FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD GOBIERNO DE EL SALVADOR	Clasificación	Código:	GA-UTI-002-001	Unidad de Tecnologías de la Información
		Versión:	2	
		Vigencia:	agosto 2026	
	Procedimiento para el soporte técnico			
	Fondo Solidario para la Salud			

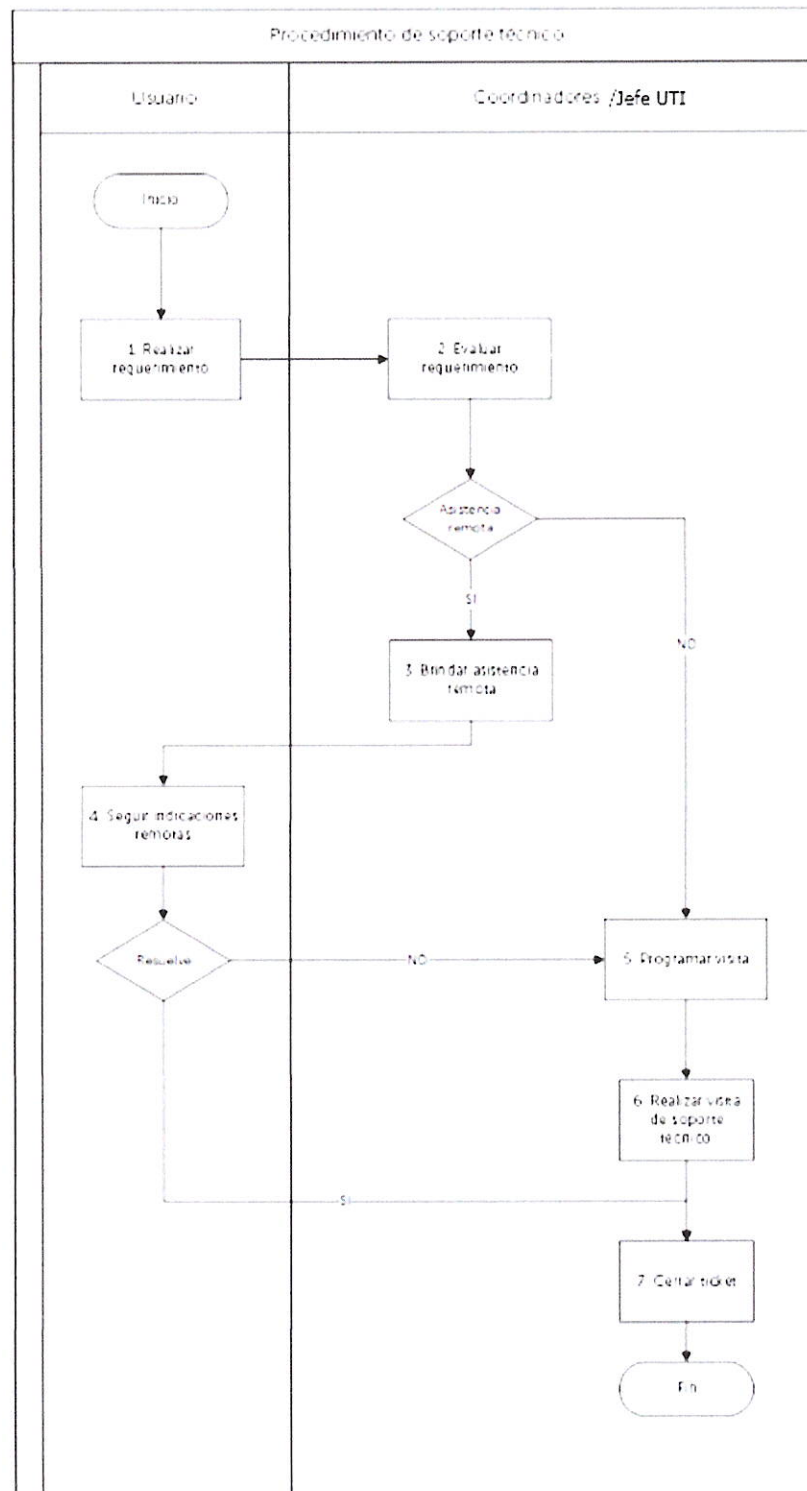
2. **Hardware:** Parte física de un ordenador o sistema informático. Está formado por los componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos.
3. **Software:** Un conjunto de reglas o programas que dan instrucciones a un ordenador para que realice tareas específicas. También se conoce como aplicaciones.
4. **Red:** Conjunto de equipos conectados por medio de cables, señales, ondas o cualquier otro método de transporte de datos, que comparten información.
5. **Sistemas Informáticos:** Conjunto de elementos físicos y lógicos que se encargan de recibir, guardar y procesar datos.

Procedimiento

Responsable	No.	Actividad	Descripción	Evidencia
Usuario	1	Realizar requerimiento	Ingresa solicitud mediante módulo de tickets dentro del SATH de conformidad a la Guía para solicitudes en sistema ticket GA-UTI-002-001.001	Ticket en sistema
Coordinadores / Jefe UTI	2	Evaluar el requerimiento	Evalúa el caso y determina si es posible resolver el requerimiento vía remota avanza a paso 3, si requiere asistencia presencial avanza a paso 5	
Coordinadores / Jefe UTI	3	Brindar asistencia remota	Si el requerimiento puede resolverse vía remota, se procede a establecer una sesión vía AnyDesk o llamada telefónica para brindar las indicaciones necesarias	Sesión de AnyDesk Llamada telefónica
Usuario	4	Seguir indicaciones remotas	Brinda acceso a sesión vía AnyDesk o sigue indicaciones vía telefónica. Si no resuelve sigue paso 5, si resuelve el requerimiento avanza a paso 7	
Coordinadores / Jefe UTI	5	Programar visita	Si el requerimiento necesita ser resuelto de forma presencial, se contacta al usuario y se establece en conjunto una fecha y horario para realizar la visita técnica.	Llamada telefónica ó correo de coordinación programando la visita técnica
Coordinadores / Jefe UTI	6	Realizar visita de soporte técnico	Se realizan la visita de soporte técnico a las instalaciones del usuario y se ejecutan las acciones necesarias para resolver el caso expuesto	
Coordinadores / Jefe UTI	7	Cerrar ticket	Se da por finalizado el ticket	

 <p>FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	Clasificación	Código:	GA-UTI-002-001	Unidad de Tecnologías de la Información
		Versión:	2	
		Vigencia:	agosto 2026	
	Procedimiento para el soporte técnico			
	Fondo Solidario para la Salud			

Flujograma



 FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD GOBIERNO DE EL SALVADOR	Clasificación	Código:	GA-UTI-002-001	Unidad de Tecnologías de la Información
		Versión:	2	
		Vigencia:	agosto 2026	
	Procedimiento para el soporte técnico			
	Fondo Solidario para la Salud			

Periodicidad

La actualización del presente documento se realizará de forma anual o cuando se identifique la necesidad de su revisión y actualización, derivada de cambios normativos, organizacionales, operativos o de cualquier otra circunstancia que lo requiera.

Documentos de referencia

- GA-UTI-002-001.001 Guía para solicitudes en sistema ticket

Control de Cambios

Versión	Fecha de modificación	Responsable	Tipo de modificación
1	Marzo 2025	Jefe de Unidad de Tecnologías de la Información	Versión original
2	Agosto 2026	Jefe de Unidad de Tecnologías de la Información	Actualización de contenido, tamaño de letra e interlineado. Actualización de cuadro de autoridades y logos institucionales

