



MINISTERIO DE
EDUCACIÓN PÚBLICA

GOBIERNO
DE COSTA RICA

MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA

DIRECCIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS EN EDUCACIÓN

Manual de Procedimiento:

**Mantenimiento y soporte técnico de
recursos tecnológicos con fines
pedagógicos en centros educativos
públicos del MEP**

Marzo, 2026

NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: Dirección de Recursos Tecnológicos en Educación		Código: DRTE-PRO04-2026
PROCEDIMIENTO: Mantenimiento y soporte técnico de recursos tecnológicos con fines pedagógicos en centros educativos públicos del MEP		Versión: 01
SUBPROCESOS:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión de recepción y clasificación de incidentes. 2. Ejecución y registro de atención de incidentes. 3. Validación y cierre de atención de incidentes. 		
Elaborado por: <i>Andrés F. Rodríguez Boza</i> Dirección de Recursos Tecnológicos en Educación	Aprobado por: <i>Andrés F. Rodríguez Boza</i> Director Dirección de Recursos Tecnológicos en Educación	Fecha de Aprobación: Marzo, 2026
Revisado por: <i>Ing. Melissa Alemán Méndez</i> Departamento de Control Interno y Gestión del Riesgo Dirección de Planificación Institucional	Avalado por: <i>Giselle Alpízar Elizondo</i> Viceministra Viceministerio Académico <i>Mario Salazar Estrada</i> Jefe Departamento de Control Interno y Gestión del Riesgo Dirección de Planificación Institucional	
Objetivo: Establecer y estandarizar las actividades necesarias para gestionar de manera oportuna, trazable y controlada la recepción, clasificación, priorización, atención y cierre de incidentes técnicos, así como la ejecución del mantenimiento preventivo programado, mediante el uso obligatorio del sistema TecnoPresta, con el propósito de garantizar la continuidad operativa de los recursos tecnológicos, asegurar la actualización permanente del inventario y las bitácoras de mantenimiento, fortalecer el control interno y mejorar la calidad del servicio brindado a las personas usuarias internas y externas.	Indicador asociado: Nombre: Porcentaje de incidentes técnicos atendidos y cerrados dentro del plazo establecido. Fórmula: $Z = (X / Y) \times 100$ Z= Porcentaje de incidentes técnicos cerrados dentro del plazo establecido. X = Cantidad de incidentes técnicos cerrados dentro del plazo establecido en TecnoPresta durante el período evaluado.	

Y = Total de incidentes técnicos registrados en TecnoPresta durante el mismo período evaluado.

Interpretación: El resultado del indicador representa el porcentaje de cumplimiento del procedimiento, donde el 100% indica que la totalidad de los centros educativos que reportaron alguna incidencia técnica fue atendida conforme a lo establecido en el proceso.

Alcance:

El procedimiento de mantenimiento y soporte técnico de recursos tecnológicos con fines pedagógicos en centros educativos públicos del MEP comprende la recepción, registro y gestión de reportes de incidentes técnicos, la clasificación y priorización de solicitudes conforme a criterios de criticidad y nivel de impacto, la ejecución de mantenimiento preventivo programado según el plan anual aprobado, la atención y resolución de fallas técnicas reportadas por las personas usuarias internas o externas, el registro y seguimiento sistemático de las acciones ejecutadas en el Sistema TecnoPresta, así como la actualización del inventario tecnológico y de las bitácoras de mantenimiento correspondientes, garantizando la trazabilidad, continuidad operativa y control interno del servicio. El proceso inicia con el reporte formal de un incidente o requerimiento de soporte por medio de los canales institucionales definidos y finaliza con el cierre documentado del caso en TecnoPresta, asegurando que la solución aplicada haya sido registrada y comunicada a la persona usuaria solicitante.

Responsables:

1. Equipo de Mesa de Servicio:

- Analiza el tipo de incidencia reportada en TecnoPresta.
- Verifica si la incidencia corresponde a carácter técnico.
- Determina si el equipo reportado se encuentra en garantía.
- Informa al centro educativo cuando el equipo esté en garantía y orienta sobre el procedimiento aplicable.
- Canaliza el caso al Equipo de Soporte Remoto cuando corresponda.
- Garantiza que el ticket continúe el flujo correcto dentro del sistema.

2. Equipo de Soporte Remoto:

- Contacta vía Teams o Correo Electrónico al centro educativo para iniciar la atención remota.
- Realiza hasta tres intentos de comunicación cuando no se obtenga respuesta.
- Registra evidencia de cada intento de contacto en la bitácora respectiva.
- Guía a la persona usuaria en la resolución técnica remota.
- Determina si el incidente fue resuelto de forma remota.
- Cierra el ticket cuando el incidente sea resuelto remotamente.
- Escala el caso al Equipo de Soporte en Sitio cuando no sea posible resolverlo remotamente.
- Registra la causa de cierre por falta de respuesta cuando corresponda.
- Garantiza el registro completo de la gestión realizada.

3. Persona Coordinadora del Equipo de Soporte en Sitio:

- Registra los tickets trasladados en la lista de atención de incidentes técnicos.
- Organiza y priorizar las visitas técnicas.
- Asigna la visita en TecnoPresta mediante el formulario correspondiente.
- Designa al personal técnico responsable de la atención.
- Administra la carpeta compartida donde se resguardan los informes firmados.

4. Equipo de Soporte en Sitio:

- Contacta al centro educativo para confirmar la visita.
- Solicita apoyo del Supervisor de Circuito cuando no exista respuesta.
- Reprograma visitas cuando sea necesario.
- Ejecuta la intervención técnica presencial.
- Realiza diagnóstico, reparación, sustitución, actualización o mantenimiento preventivo.
- Registra en TecnoPresta el diagnóstico cuando el incidente no se resuelva.
- Gestiona acciones posteriores conforme a lineamientos técnicos.
- Activa el procedimiento de Control y Baja cuando aplique.
- Registra el detalle técnico y cierra formalmente el ticket.
- Genera el Informe de Visita Técnica desde TecnoPresta.
- Remite el informe para firma.
- Realiza seguimiento hasta tres recordatorios para obtención de firma.
- Comunica omisiones al Supervisor de Circuito.
- Escala al director regional cuando corresponda.
- Resguarda el informe firmado en la carpeta compartida.

5. Supervisor de circuito:

- Contacta a la persona usuaria del centro educativo cuando el Equipo de Soporte en Sitio no obtiene respuesta.

- Gestiona la firma del Informe de Visita Técnica cuando exista omisión por parte de la persona directora.
- Coordina con el director regional en caso de escalamiento.
- Confirma la viabilidad de la visita técnica.
- Facilita la coordinación territorial.
- Informa al equipo técnico sobre la respuesta obtenida.
- Apoya en la gestión cuando existan dificultades de acceso.

6. Director Regional de Educación

- Atiende los casos escalados por omisión de firma.
- Gestiona la regularización documental correspondiente.
- Garantiza cumplimiento de responsabilidades institucionales.

7. Director(a) del centro educativo:

- Reporta incidentes mediante TecnoPresta utilizando el formulario oficial.
- Garantiza que la información consignada sea correcta.
- Atiende comunicaciones del Equipo de Soporte Remoto o en Sitio.
- Confirma visitas técnicas.
- Facilita acceso a equipos e instalaciones.
- Gestiona adquisición de repuestos a través de la Junta cuando corresponda.
- Coordina acciones internas necesarias para la atención técnica.

8. Docente del centro educativo:

- Detecta y reporta fallas técnicas.
- Describe con claridad la incidencia en el formulario oficial.
- Atiende indicaciones del Equipo de Soporte Remoto.
- Colabora durante la intervención en sitio.
- Informa si la falla persiste posterior a la atención.

Marco Legal:

La normativa aplicable incluye:

- **Ley N.º 8292, Ley General de Control Interno**
Establece el marco jurídico para el diseño, funcionamiento y evaluación de los sistemas de control interno en las instituciones públicas, con el fin de asegurar la legalidad, eficiencia, eficacia, economía y transparencia en la gestión administrativa y en el uso de los recursos públicos.
- **Decreto Ejecutivo N.º 38170-MEP**
Define la estructura organizativa del Ministerio de Educación Pública y las competencias de sus dependencias, incluyendo las funciones asociadas a la planificación, gestión, supervisión y control de los recursos tecnológicos en apoyo a los procesos educativos.
- **Política para el Aprovechamiento de las Tecnologías Digitales en Educación (PATDE)**
Orienta estratégicamente al sistema educativo costarricense en el uso pedagógico, inclusivo y pertinente de las tecnologías digitales, promoviendo la innovación educativa,

el desarrollo de competencias digitales y la reducción de brechas mediante una visión integral y sostenible.

- **Modelo de Gobernanza para la Gestión de los Recursos Tecnológicos**
Define la estructura, roles, responsabilidades, procesos y mecanismos de toma de decisiones para una gestión articulada, transparente y eficiente de los recursos tecnológicos destinados a los procesos de enseñanza y aprendizaje, asegurando su sostenibilidad y adecuado aprovechamiento pedagógico.
- **Informe DFOE-CAP-IF-00016-2022 de la Contraloría General de la República (CGR)**
Documento de fiscalización que identifica debilidades en la gestión de los recursos tecnológicos en educación y formula disposiciones de acatamiento obligatorio para fortalecer la planificación, asignación, control, seguimiento y uso efectivo de dichos recursos.
- **Lineamientos técnicos emitidos por la Dirección de Planificación Institucional (DPI)**
Establecen criterios técnicos y metodológicos para la formulación, seguimiento y evaluación de planes, programas, indicadores y procesos institucionales, garantizando coherencia con la planificación estratégica, el control interno y la rendición de cuentas.

Definiciones:

- **TecnoPresta:** es el sistema institucional del Ministerio de Educación Pública para el registro, control y seguimiento del préstamo, asignación y estado de los recursos tecnológicos en los centros educativos, permitiendo una gestión ordenada, trazable y transparente de los activos con fines pedagógicos, en alineación con el modelo de gobernanza y los principios de control interno.
- **Ticket:** registro electrónico generado en TecnoPresta que documenta la gestión de un incidente reportado por el centro educativo.

Abreviaturas:

1. **DRTE:** Dirección de Recursos Tecnológicos en Educación
2. **DRE:** Dirección Regional de Educación.
3. **DIDI:** Departamento de Investigación, Desarrollo e Implementación
4. **POA:** Plan Operativo Anual

Descripción del procedimiento:

1. Gestión de recepción y clasificación de incidentes

- 1.1. La persona usuaria del centro educativo público del MEP, ya sea Director(a) o docente responsable, reporta el incidente o requerimiento de soporte técnico mediante el sistema TecnoPresta (ver anexo 1) utilizando el formulario oficial habilitado (ver anexo 2), con el fin de notificar formalmente la falla detectada en los recursos tecnológicos con

finés pedagógicos, generándose automáticamente un ticket registrado en TecnoPresta que constituye el insumo formal para la gestión técnica correspondiente.

1.2. El Equipo de Mesa de Servicio analiza el tipo de incidencia registrada en TecnoPresta y determina si corresponde a una incidencia de carácter técnico susceptible de atención por el Equipo de Soporte Remoto, verificando además si el equipo reportado se encuentra en garantía conforme a los registros institucionales. **¿El equipo reportado se encuentra en garantía?**

1.2.1. **Sí:** se informa al centro educativo que el equipo reportado se encuentra en garantía y se le orienta sobre el procedimiento que debe seguir según los lineamientos institucionales vigentes, dejando evidencia de la gestión realizada en el ticket correspondiente. **Finaliza el procedimiento.**

1.2.2. **No:** El Equipo de Mesa de Servicio asigna el ticket al Equipo de Soporte Remoto para su atención. **Continúa con la actividad 1.3.**

1.3. El Equipo de Soporte Remoto contacta al centro educativo mediante correo electrónico institucional o llamada telefónica con el propósito de iniciar la atención técnica remota del incidente reportado. **¿Se obtuvo respuesta del centro educativo?**

1.3.1. **Sí:** El Equipo de Soporte Remoto guía a la persona usuaria para realizar pruebas y acciones técnicas que permitan resolver el incidente de forma remota. **¿El incidente se resolvió de forma remota?**

1.3.1.1. **Sí:** El Equipo de Soporte Remoto registra en TecnoPresta las acciones ejecutadas y **procede** al cierre del ticket dejando evidencia de la solución aplicada. **Finaliza el procedimiento.**

1.3.1.2. **No:** El Equipo de Soporte Remoto traslada el ticket al Equipo de Soporte en Sitio para coordinar una visita técnica y responde mediante el ticket en TecnoPresta indicando a la persona usuaria que reportó el incidente, que el Equipo de Soporte en Sitio se comunicará mediante correo electrónico institucional o plataforma oficial (Teams) para coordinar la visita técnica. **Continúa con la actividad 1.4.**

1.3.2. **No:** El Equipo de Soporte Remoto realiza hasta tres intentos de comunicación en días hábiles distintos mediante correo electrónico institucional o llamada telefónica dejando evidencia en el ticket correspondiente, si posterior a los tres intentos no se obtiene respuesta traslada el ticket al Equipo de Soporte en Sitio para coordinar visita técnica y se deja constancia de la gestión realizada en TecnoPresta. **Continúa con la actividad 1.4.**

1.4. Seguir con el subproceso 2: **“Ejecución y registro de atención de incidentes.”**

2. Ejecución y registro de atención de incidentes.

2.1. La persona coordinadora del Equipo de Soporte en Sitio registra los tickets trasladados por el Equipo de Soporte Remoto en la lista de atención de incidentes técnicos (ver anexo 3) con el fin de organizar y priorizar las visitas técnicas.

2.2. Con base en la lista de atención de incidentes técnicos, la persona coordinadora del Equipo de Soporte en Sitio, asigna la visita en el sistema TecnoPresta mediante el “Formulario de Asignación de Ingenieros en sistema para Resolución de Incidencias” (ver anexo 4), a los funcionarios del Equipo de Soporte en Sitio que deben atender el incidente.

Nota aclaratoria: *en la asignación de la visita se registran los datos del centro educativo, funcionarios responsables, fecha programada, equipos por revisar, tipo de intervención técnica requerida y condiciones necesarias para la atención del incidente.*

2.3. El personal asignado del Equipo de Soporte en Sitio, así como el centro educativo reciben de manera automática un correo con la asignación de la visita.

2.4. El personal asignado del Equipo de Soporte en Sitio contacta al centro educativo al menos tres días hábiles antes de la visita programada con el fin de confirmar la atención técnica. **¿Se recibió respuesta por parte del centro educativo?**

2.4.1. **No:** El personal asignado del Equipo de Soporte en Sitio contacta vía Teams o correo electrónico al Supervisor de Circuito correspondiente para solicitar apoyo en la confirmación de la visita por parte del centro educativo. **¿Se recibió respuesta por parte de la persona usuaria a través del Supervisor?**

2.4.1.1. **No:** El personal asignado del Equipo de Soporte en Sitio reprograma la visita técnica dejando evidencia en TecnoPresta. **Finaliza el procedimiento.**

2.4.1.2. **Sí:** Si el Supervisor de Circuito o un miembro de la Junta de Educación o Administrativa confirma la disponibilidad para recibir al personal asignado del Equipo de Soporte en Sitio, se continúa con la actividad. **Continúa con la actividad 2.5**

2.4.2. **Sí:** El personal asignado del Equipo de Soporte en Sitio realiza la intervención técnica en la fecha coordinada ejecutando acciones de diagnóstico, reparación, sustitución temporal, actualización o mantenimiento preventivo necesarias para restablecer o preservar el funcionamiento del recurso tecnológico. **¿El incidente fue resuelto satisfactoriamente?**

2.4.2.1. **No:** El personal asignado del Equipo de Soporte en Sitio registra en TecnoPresta el diagnóstico técnico y las causas que impidieron la solución inmediata, dejando el ticket documentado en TecnoPresta y gestionando las acciones posteriores conforme a los lineamientos técnicos aplicables. **Finaliza el procedimiento.**

Nota aclaratoria: *En caso de que el incidente no fuera resuelto por que el personal asignado del Equipo de Soporte en Sitio no dispone de los repuestos necesarios para la atención del incidente, y la Junta de Educación o Junta Administrativa gestionan su adquisición, la reparación podrá efectuarse el mismo día de la visita si los repuestos se encuentran disponibles, o bien se deberá reprogramar la intervención técnica una vez que se cuente con dichos insumos, dejando evidencia de la gestión realizada en el sistema TecnoPresta. Por el contrario, si el diagnóstico técnico determina que el equipo se encuentra en condición de obsolescencia o no operatividad definitiva, el personal asignado del Equipo de Soporte en Sitio deberá activar el procedimiento*

de Control y Baja de Recursos Tecnológicos con fines pedagógicos en centros educativos públicos del MEP, iniciando a partir de la actividad 5.2 del procedimiento correspondiente y dejando constancia en el ticket respectivo.

2.4.2.2. **Sí:** El personal asignado del Equipo de Soporte en Sitio registra en TecnoPresta el detalle de las acciones realizadas, repuestos utilizados, tiempos de atención y estado final del equipo intervenido y procede al cierre del ticket garantizando la trazabilidad y evidencia documental del caso. **Se continua con la actividad 2.5.**

2.5. Seguir con el subproceso 3: **“Validación y cierre de atención de incidentes.”**

3. Validación y cierre de atención de incidentes.

3.1. El personal asignado del Equipo de Soporte en Sitio, una vez cerrado el ticket, genera desde el sistema TecnoPresta el “Informe de Visita Técnica” (ver anexo 5) como documento formal que respalda la intervención realizada.

3.2. El personal asignado del Equipo de Soporte en Sitio, remite vía correo electrónico al centro educativo el informe de la visita generado, para recibir firma de la persona directora del centro educativo. **¿Se recibió el informe firmado por la persona directora del centro educativo?**

3.2.1. **No:** El personal asignado del Equipo de Soporte en Sitio realiza hasta tres recordatorios en días hábiles distintos dentro de un plazo máximo de cinco días hábiles dejando evidencia en el ticket correspondiente. **Finaliza el procedimiento.**

Nota aclaratoria: Si posterior a los tres intentos de seguimiento no se recibe el informe firmado por la persona directora del centro educativo, el personal asignado del Equipo de Soporte en Sitio comunicará formalmente la omisión al Supervisor de Circuito correspondiente para su gestión; si dentro de un plazo máximo de quince días hábiles no se obtiene respuesta formal, el caso se elevará al Director Regional correspondiente mediante comunicación oficial, dejando evidencia documental en el expediente digital del correspondiente.

3.2.2. **Si:** Continúa con la actividad 3.3

3.3. El personal asignado del Equipo de Soporte en Sitio resguarda en una carpeta compartida que administra la persona coordinadora el informe de visita firmado. (ver anexo 6)

3.4. Fin del procedimiento.

Documentos de referencia:

- Lineamientos institucionales para actualización de inventario tecnológico.
- Lineamientos para la gestión de garantías (cuando aplique).
- Ticket electrónico generado en TecnoPresta

Formularios o Registros:

- Formulario oficial de reporte de incidente (integrado en TecnoPresta).
- Registro de comunicación institucional (correo electrónico o historial de notificaciones en TecnoPresta).
- Lista de atención de incidentes técnicos
- Informe de visita Técnica
-

ANEXOS:

1. Anexo 1. Sistema TecnoPresta
 - a. Pantalla de inicio



Ingresar

El ingreso se debe realizar con el correo institucional del MEP.

- b. Panel general



- c. Acceso a reporte de incidentes:



Centro de Consultas
DRTE ▾ Nuevo
Ingresar

d. Acceso para crear un nuevo Ticket

TecnoPresta [Regresar](#) [Incidencias de Soporte sin Asignar](#) [Cerrar sesión](#) [Crear Nuevo Ticket](#)

Solicitud de Soporte
! Tome en cuenta que el detalle de los casos es público!



Crear Reporte

2. Anexo 2. Formulario oficial de reporte de incidente

Nuevo reporte sobre un asunto ✕

Tema o asunto:

Fondos:

Incidencia o consulta:

3. Anexo 3. Lista de atención de incidentes técnicos

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
Funcionario	Cédula	Correo	Centro Educativo	Código Presupuestario	Dirección Regional	Circulo Educativo	Dirección	Cantidad de equipos en mal estado o dañado	Tipo de equipo	Marca	Observaciones	Incidencia reportada
TATIANA NUÑEZ HERNANDEZ	6.036.499.463.629	tatiana.nunez.hernandez@mep.go.cr	Escuela Gustavo Agüero Barrantes	988	Pérez Zeledón		calle al frente del Ebais de San Ramón Sur, Páramo 2 Pérez Zeledón	10	computadora portátil Modelo Prodid 245 G6	HP		TecnoPresta
			MARIA HIDALGO HIDALGO Santa María (Río Jiménez)	3665	Guápiles		Limón, Guácimo, Río Jiménez, Santa María. Frente 7 al salón comunal.	26	equipo HP.	HP		TecnoPresta TecnoPresta
ROCIO IWANNIA BONILLA PORTUGUEZ	303820338	rocio.bonilla.portuguez@mep.go.cr	MA AMELIA MONTEALEGRE	1880			Escuela: María Amelia Montealegre	1				TecnoPresta
MARCELA DEL SOCORRO MAIRENA VARGAS	205550333	marcela.mairena.vargas@mep.go.cr	EL MOLINO (FLORENCIA)	1520				1	Modelo 245G6 serie SC08222NDA,			TecnoPresta
ALEJANDRO HERRERA VARGAS	701.460.452	alejandro.herrera.vargas@mep.go.cr	CAMPO CINCO (CARIARI)	3574	Guápiles		Limón, Páramo, Santa María, Campo Cinco costado norte 3 del parque de la comunidad. calle al frente del Ebais de San Ramón Sur, Páramo	16	hp Laser Jet M402n	HP		TecnoPresta

Anexo 4. Formulario de Asignación de Ingenieros en sistema para Resolución de Incidencias

Formulario de Asignación de Ingeniero en Sistemas para Resolución de Incidencias

Seleccione los casos atendidos para visita presencial

Seleccionar Ingenieros por Región (DRE)

Seleccione uno o más ingenieros para las incidencias dependientes de la zona.




Foto	Nombre	Asignado
	Juan Céspedes Cuatrecasas	<input type="checkbox"/>
	Luis Rodríguez Romero	<input type="checkbox"/>

Información del Centro Educativo

Código *

Nombre del centro educativo *

Telefono * Correo electrónico *

Dirección completa *

Presencia de contacto *

Detalles de la Visita

Fecha de visita * Hora de visita

Detalles del Problema

Título del problema *

Descripción detallada del problema *


Prioridad * Equipo/Sistema afectado

Valor a realizar por el equipo *

Seleccione origen presupuestario *

Observaciones Adicionales

Observaciones o información adicional


Asignación de Visita Técnica

Anexo 5. Ejemplo de Informe de visita Técnica



MINISTERIO DE
EDUCACIÓN PÚBLICA

GOBIERNO
DE COSTA RICA

PROGRAMA NACIONAL DE FORMACIÓN TECNOLÓGICA
Dirección de Recursos Tecnológicos en Educación

Informe de Visita Técnica

Nombre del Centro Educativo: Nueva Santa Ana
Fecha de la Visita: 19-01-2026
Michael Vargas Barrantes, Jonathan
Gaitán Sánchez, Juan Jose Cascante
Ingenieros Asignados: Segura
Persona(s) de contacto: Director/a del Centro Educativo

Motivo de la Visita

Cambio de Imagen equipo laboratorio PNFT (antiguo FOD)

Descripción del Motivo de la Visita:

Instalación de la Imagen equipo laboratorio PNFT (antiguo FOD) , mejorar el rendimiento y velocidad de los equipos.

Resultado Final de los Procedimientos Realizados:

Se atendieron en total 43 Portátiles.

1. Quedaron 28 Portátiles en buen estado con los siguientes procedimientos realizados sobre ellas:

Instalación de la imagen.

Ejecución del proceso de enrolado.

Ejecución del ATP.

Licenciamiento.

2. Se repararon 7 portátiles, las cuáles tenían daño en ventiladores, baterías y discos duros.

3. Los siguientes 15 equipos están en mal estado, no se pueden reparar, se detalla a continuación:

El equipo placa: 296662 no se tiene imagen, esta daño físico.

El equipo placa: 526326 tiene carátula dañada, y pantalla dañada y daños físicos.

El equipo placa: 526200 tiene pantalla dañada y dañado el ventilador.

El equipo placa: 526285 tiene pantalla dañada.

El equipo placa: 531277 tiene pantalla dañada.

El equipo placa: 531304 tiene pantalla dañada.

El equipo placa: 530485 tiene pantalla dañada.

El equipo placa: 526333 tiene pantalla dañada y touch path.

El equipo placa: 526307 tiene pantalla dañada.

El equipo placa: 526332 tiene pantalla dañada y touch path.

El equipo placa: 530247 tiene pantalla dañada y touch path.

El equipo placa: 530352 tiene pantalla, ventilador y teclado dañado.

El equipo placa: 526314 tiene pantalla, touch path y disco duro dañado.

El equipo placa: 525835 tiene pantalla y disco duro y teclado dañado.

El equipo placa: 526337 tiene pantalla y disco duro dañado.

Procedimientos Realizados

Validación Inicial del Laboratorio y Equipos: se valida el laboratorio, marca y modelo de los equipos.

Preparación física del laboratorio: Acomodar laptops en orden de numeración, colocación de cableado eléctrico y de red.

Instalación de la imagen: Se ejecuta la instalación de la nueva imagen en las portátiles mediante el servidor de clonación conectado a la red.

Verificación de activación de Windows: Se revisa que la licencia de Windows esté activa.

Ejecución del proceso de enrolado: Se realiza el enlazado con el dominio MEP y los diferentes licenciamientos. Se probó y se verificó que el proceso quedara completado y en correcto funcionamiento.

Ejecución del ATP: Se instaló la imagen con los usuarios correspondientes. Se realizaron las pruebas, verificando que los usuarios funcionaran.

Licenciamiento: Se activan las licencias del Office y se envían las contraseñas generadas a la coordinadora.

Equipos Atendidos

Computadora computadora 245 G8 HP 5CG1355H5K 526313
Computadora computadora 245 G8 HP 5CG1355HLJ 526321
Computadora computadora 245 G8 HP 5CG1355LTP 526339
Computadora computadora 245 G8 HP 5CG135557V 526285
Computadora computadora 245 G8 HP 5CG1355KK4 526326
Computadora computadora 245 G8 HP 5CG1350DQ9 531277
Computadora computadora 245 G8 HP 5CG1350M6F 531304
Computadora Portatil HP 440 G3 HP 5CD6222Q9B 296662
Computadora computadora 245 G8 HP 5CG1355CMW 526200
Computadora computadora 245 G8 HP 5CG1350D48 530485
Computadora computadora 245 G8 HP 5CG1355HKT 526333
Computadora computadora 245 G8 HP 5CG1355LCM 526307
Computadora computadora 245 G8 HP 5CG1355K94 526332
Computadora computadora 245 G8 HP 5CG1351BD0 530247
Computadora computadora 245 G8 HP 5CG1350F0T 530352
Computadora computadora 245 G8 HP 5CG1355LTV 526314
Computadora computadora 245 G8 HP 5CG1355K99 525835
Computadora computadora 245 G8 HP 5CG1355H5N 526337
Computadora computadora 245 G8 HP 5CG13555QF 526283
Computadora computadora 245 G8 HP 5CG13518DY 531549
Computadora computadora 245 G8 HP 5CG1355F92 526322
Computadora computadora 245 G8 HP 5CG13556XT 525995
Computadora computadora 245 G8 HP 5CG1356MHJ 526334
Computadora computadora 245 G8 HP 5CG13556SX 526317
Computadora computadora 245 G8 HP 5CG13510ZS 530889
Computadora computadora 245 G8 HP 5CG1355HL1 526284
Computadora computadora 245 G8 HP 5CG13556LQ 526329
Computadora computadora 245 G8 HP 5CG13555QS 526327
Computadora computadora 245 G8 HP 5CG1355HLC 526330
Computadora computadora 245 G8 HP 5CG1355KK1 526335
Computadora computadora 245 G8 HP 5CG1355K96 526320
Computadora computadora 245 G8 HP 5CG1355H68 526319

Indicaciones Adicionales y/o Recomendaciones:

1. Dar de baja en el sistema de Tecnopresta los equipos dañados y realizar el debido descarte de los activos según la normativa vigente del Ministerio de Educación Pública.
2. El equipo placa: 526335 tiene en número de serie incorrecto, en la plataforma Tecnopresta. El número de serie correcto es: 5CG1292N2L. Se debe hacer la corrección correspondiente en el sistema.
3. La señora directora no se encuentra en la institución Nueva Santa Ana debido a que se encuentra de vacaciones, por tal motivo la persona a la cual que se le entrega el trabajo realizado y firma el informe es el presidente de la Junta de Educación, señor Carlos Gerardo Vargas Retana, cédula 1-0888-0236.


Director(a) Centro Educativo


Michael Vargas Barrientes
Ingeniero del Programa de Formación Tecnológica







Jonathan Gaitán Sánchez
Ingeniero del Programa de Formación Tecnológica




Juan José Cascante Segura
Ingeniero del Programa de Formación Tecnológica

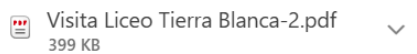
Anexo 6. Ejemplo de correo para firma del director

Visita Liceo Tierra Blanca Resumir

 **Jose Gregorio Fuentes Luna** 😊 ↶ ↷ 📎 📅 ...

Para:  Luis Naranjo Gonzalez;  Liceo de Tierra Blanca Mié 2026-02-18 14:54

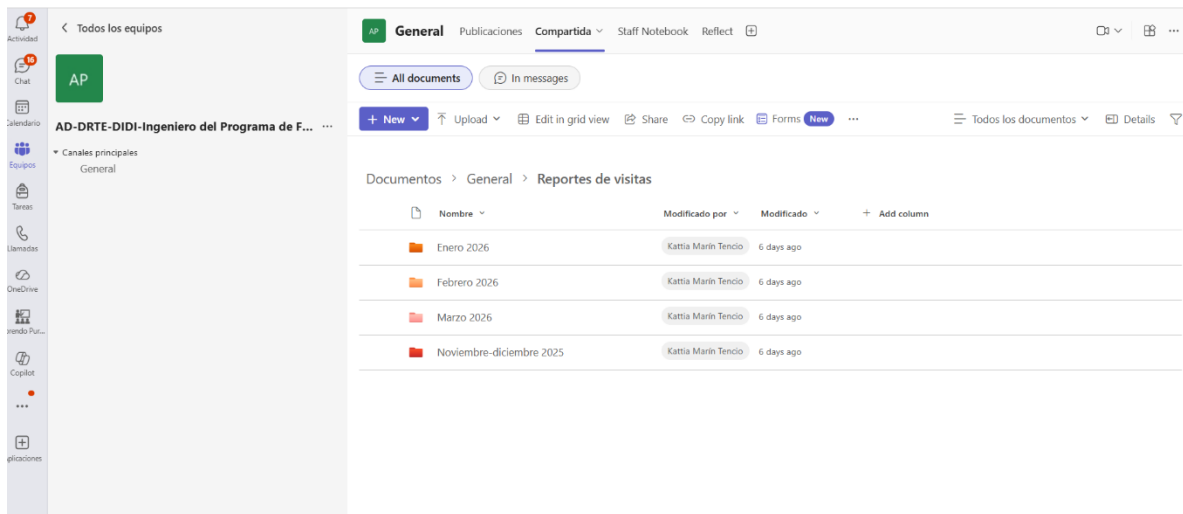
CC:  Kattia Marín Tencio;  Luis Esteban Rodriguez Romero

 **Visita Liceo Tierra Blanca-2.pdf**
399 KB

Buenas tardes don Luis,
Reciba un cordial saludo, el día de hoy finalizamos la revisión del equipo asignado. Adjunto envío el documento de la visita para que pueda hacernos el favor de firmarlo y devolverlo ya firmado.
Le agradezco de antemano por toda la atención recibida durante esto días en la institución Liceo de Tierra Blanca.

Gracias!!!

Anexo 7. Carpeta de resguardo de informes de visitas



8. Lista de procesos.
9. Ficha inicial del proceso.
10. Manual de procedimiento.
11. Nomenclatura de diagramas de procesos - Diagrama de flujo del procedimiento.
12. Ficha del indicador asociado.
13. Matriz de riesgos.
14. Instructivo de riesgos.
15. Ficha de Roles.
16. Matriz de Competencias.