



## Circular C-INF – 29-04-2025

**De:** CARLOS MONTERO DELGADO, Jefe de Tecnologías de Información

**Para:** TODO EL PERSONAL DE LA IMPRENTA NACIONAL

**Asunto:** Registro de Solicitudes

**Fecha:** 29 de abril 2025

.....  
Estimados compañeros, espero que se encuentren bien.

Como parte del cumplimiento del Marco Normativo de Gobierno y Gestión de las Tecnologías de Información en la implementación de buenas prácticas que permiten la adecuada gestión de los procesos. La normativa nos dice que:

*“La institución debe implementar y mantener prácticas de gestión de las TI ...  
Procesos de TI, establecidos formalmente para el adecuado aseguramiento de entrega de servicios y soporte a la institución.”*

En cumplimiento a lo anterior se ha desarrollado y aprobado el procedimiento llamado: **MP-TIIN-12 Procedimiento para el Manejo de Solicitudes de Información e incidentes.**

El cual nos guía en la forma adecuada de solicitar información o atención de incidentes, la cual se debe tramitar mediante la mesa de ayuda, donde se dispone de enlaces a cada formulario para su descarga y llenado por parte de ustedes los usuarios.

Es importante mencionar que para aquellas solicitudes en donde se requiere nueva información de la base de datos de Avance o del portal Web y sea necesario crear una consulta para descargar información, se debe completar con detalles y completitud el formulario llamado **FO-TIIN-11 Formulario Registro de Solicitud consulta BD**, descargar [AQUI](#).

También se les recuerda que en el SharePoint institucional, dentro del apartado de **Documentación Institucional**, están disponibles los procedimientos del Departamento de Informática, para su consulta.



En la mesa de ayuda también están disponibles algunos formularios utilizados para la atención de Solicitudes de TI que son de uso frecuente.

The screenshot shows the Freshdesk support portal for Imprenta Nacional. The URL in the browser is <https://imprentacr.freshdesk.com/support/home>. The page header includes the Imprenta Nacional logo and the user's name, Ana Gabriela Moya Torres, with options for 'Portal de agentes', 'Editar perfil', and 'Cerrar sesión'. The main navigation bar has 'Inicio', 'Soluciones', and 'Tickets'. A search bar is present with the text '¿Cómo podemos ayudarte hoy?' and a 'BUSCAR' button. On the right, there are links for '+ Nuevo ticket de soporte', 'Comprobar estado del ticket', and 'Comuníquese con nosotros a las extensiones 184,1'. The 'Base de conocimientos' section is titled 'Base Conocimiento Externa' and lists 'Manuales (2)' and 'Formularios (3)'. Under 'Manuales (2)', there are links for 'Sistema de Registro de Actividades' and 'Avance no Carga -Solución'. Under 'Formularios (3)', there are links for 'Formulario para Nuevos requerimientos', 'Solicitud de accesos', and 'Registro de Solicitudes'.

**Carlos Montero Delgado**  
**Jefe del Departamento de Informática**  
**Imprenta Nacional**

