
**SISTEMA DE GESTIÓN
POR PROCESOS
DE LA
UNIDAD DE
REDES Y SEGURIDAD**



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION

PRINCIPIO: GESTIÓN POR PROCESOS

FORMATO: Identificación Procesos

Nº: 38

Versión 2,0

(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS

(2) OBJETIVO: Generar valor a las actividades de la Organización a través del uso de la tecnología, para lo cual el uso de esta debe ser una de las líneas estratégicas

(3) Proceso - Código	(4) Objetivo	(5) Cargo Responsable
DESARROLLO Y ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS	Dirigir y coordinar el desarrollo de aplicaciones complejas. Para ello, constantemente utiliza herramientas y equipos de análisis con el fin de desarrollar sistemas	Unidad de Investigación y Desarrollo
GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO	Prevenir y resolver problemas, además de optimizar y mejorar el rendimiento de tus productos o servicios	Unidad de Soporte Técnico
GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Atender la infraestructura y los Servicios ofrecidos en cuanto a Redes y Sistemas, así como también, las incidencias, requerimientos o problemas que afectan el buen funcionamiento de los servicios y recursos de tecnologías de la información y comunicaciones	Unidad de Redes y Seguridad



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION

PRINCIPIO: GESTION POR PROCESOS

FORMATO: Identificación Subprocesos

Nº: 39

Versión 2,0

(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS

(2) PROCESO: GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

(3) OBJETIVO DEL PROCESO: Atender la infraestructura y los Servicios ofrecidos en cuanto a Redes y Sistemas, así como también, las incidencias, requerimientos o problemas que afectan el buen funcionamiento de los servicios y recursos de tecnologías de la información y comunicaciones

(4) Subprocesos - Código	(5) Objetivo	(6) Cargo Responsable
Administración de la Infraestructura de Red	Garantizar que los recursos de la red estén disponibles para los usuarios de manera efectiva y rápida	Unidad de Redes y Seguridad
Administración de la Seguridad Informática	Mantener la integridad, disponibilidad, privacidad, control y autenticidad de la información manejada	Unidad de Redes y Seguridad



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION

PRINCIPIO: GESTION POR PROCESOS

FORMATO: Determinación Productos, Clientes y/o Grupos de Interés– Proceso/Subproceso

Nº: 46

Versión 2,0

(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS

(2) PROCESO: GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

(3) SUBPROCESO: Administración de la Infraestructura de Red

(4) PRODUCTO	(5) CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO	(6) Clientes y/o grupos de Interés
Espacio en la red	Óptimo	Unidad de Investigación y Desarrollo
	Seguro	
	Integral	
	Eficiente	



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION

PRINCIPIO: GESTION POR PROCESOS

FORMATO: Determinación Insumos Proveedores Proceso/Subproceso

Nº: 47

Versión 2,0

(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS

(2) PROCESO: GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

(3) SUBPROCESO: Administración de la Infraestructura de Red

(4) Insumos	(5) Características del Insumo	(6) Proveedores
Solicitudes	completo	Funcionarios de la Conatel
	preciso	
	Clara	
	Oportuno	
Redes	completo	Jefe del Dpto. Informática Unidad de Soporte técnico
	Eficiente	
	Claro	



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION

PRINCIPIO: GESTIÓN POR PROCESOS

FORMATO: Definición Actividades en los Procesos/Subprocesos

Nº: 48

Versión 2,0

(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS

(2) PROCESO: GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

(3) OBJETIVO DEL PROCESO: Atender la infraestructura y los Servicios ofrecidos en cuanto a Redes y Sistemas, así como también, las incidencias, requerimientos o problemas que afectan el buen funcionamiento de los servicios y recursos de tecnologías de la información y comunicaciones

(3) SUBPROCESO: Administración de la Infraestructura de Red

(5) OBJETIVO: Garantizar que los recursos de la red estén disponibles para los usuarios de manera efectiva y rápida

(6) RELACIÓN DE ACTIVIDADES	(7) OBJETIVO
1- Monitorear los estados de operación de los servidores, storage y switches	Verificar que todos los servicios de red, correo, almacenamiento, sistemas, internet, VPNs, se encuentren activos y operativos.
2- Solucionar inconvenientes de operación de los equipos de la infraestructura de red	Subsanar problemas técnicos de hardware o software de los dispositivos de la infraestructura de red.
3- Solicitar soporte externo por garantía de equipos o servicios	Elevar a soporte técnico externo en caso de no solucionar los inconvenientes técnicos de manera local
4- Comunicar al Directorio en los casos de afectación, degradación o interrupción de los servicios de la infraestructura de red	Poner a conocimiento del Directorio y de todas las dependencias afectadas, la indisponibilidad de los servicios, indicando los motivos y las acciones para solucionar el inconveniente.
5- Realizar copias de respaldo de los equipos de la infraestructura de red	Disponer los backups de todos los sistemas, servicios, base de datos y aplicaciones como contingencia en caso de desastres o afectación de servicio de los equipos alojados en el Datacenter.
6- Verificar las necesidades técnicas, licencias de operación y obsolescencia tecnológica de los equipos de la infraestructura.	Solicitar en caso de necesidad técnica, caducidad de licencias de operación y en caso de obsolescencia tecnológica la renovación o cambio de los mismos.
7- Recepcionar pedido creación, modificación o eliminación de cuentas de usuario, correo, acceso a carpetas compartidas, puertos de red	Analizar el pedido para verificar si la misma corresponde y si cuenta con autorización del superior inmediato.



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION

PRINCIPIO: GESTIÓN POR PROCESOS

FORMATO: Definición Actividades en los Procesos/Subprocesos

Nº: 48

Versión 2,0

(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS

(2) PROCESO: GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

(3) OBJETIVO DEL PROCESO: Atender la infraestructura y los Servicios ofrecidos en cuanto a Redes y Sistemas, así como también, las incidencias, requerimientos o problemas que afectan el buen funcionamiento de los servicios y recursos de tecnologías de la información y comunicaciones

(3) SUBPROCESO: Administración de la Infraestructura de Red

(5) OBJETIVO: Garantizar que los recursos de la red estén disponibles para los usuarios de manera efectiva y rápida

(6) RELACIÓN DE ACTIVIDADES	(7) OBJETIVO
8-Comprobar la disponibilidad de licencias para la creación de cuentas	Verificar si el sistema al cual dar el alta, dispone de licencias para la creación del usuario.
9- Ejecutar la acción solicitada por el recurrente	Crear, modificar o eliminar las credenciales de usuario para la operación solicitada (ABM)
10-Remitir al usuario las credenciales de acceso creadas para el efecto	Comunicar sobre la creación de usuario y prueba de acceso al sistema solicitado.
11- Informar al usuario y al superior inmediato (si corresponde), la culminación del pedido	Dar un retorno al usuario y al inmediato superior sobre las creaciones solicitadas.
12-Cerrar el pedido de usuario de creación, modificación o eliminación de cuentas.	Culminar la atención realizada al usuario
13-Registrar el alta, modificación o eliminación en la base de datos de usuarios	Almacenar el evento realizado en la base de datos del sistema y de usuarios.



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION

PRINCIPIO: GESTIÓN POR PROCESOS

FORMATO: Informe Proceso/ Subproceso – Grupos de interés Internos y Externos

Nº: 50

Versión 2,0

(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS

(2) PROCESO: GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Nº	(4) Origen y/o Grupos de Interés	(5) Informes	(6) Especificación o Requisitos Origen y/o Grupos de Interés	(7) Destinatario	(8) Fecha de Entrega Periodicidad
		Interna	Externa		
1	Disposiciones Administrativas internas.	Informe de afectación de servicios	Comunicado a través de Memorandum Interno firmado por el Jefe de Unidad y el Jefe de Dpto.	Directorio y Gerencias afectadas	En caso de ocurrencia
2	Otros	Informe técnico de soporte asistido/realizado	En formato impreso en hojas firmado por el técnico responsable y el Superior Inmediato	Usuario recurrente	A solicitud de parte

Elaborado por:

Revisado por: RODNEY ALBERTO
COLMAN ALVARENGA  Digitally signed by RODNEY
ALBERTO COLMAN ALVARENGA
Date: 2026.01.14 07:31:39 -03'00'

Aprobado por el Directorio de la CONATEL

**FERNANDO
RAMIRO
NUÑEZ SOSA**

Firmado digitalmente por FERNANDO
RAMIRO NUÑEZ SOSA
Nombre de reconocimiento (DN): c=PY,
o=CERTIFICADO NO CUALIFICADO PARA
SERVIDORES PÚBLICOS, ou=FIRMA
ELECTRÓNICA, sn=NUÑEZ SOSA,
givenName=FERNANDO RAMIRO,
serialNumber=CI4415430,
cn=FERNANDO RAMIRO NUÑEZ SOSA
Fecha: 2026.01.13 14:18:21 -03'00'