
PROCEDIMIENTO Y FLUJOGRAMA DE LA UNIDAD DE REDES Y SEGURIDAD



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

COMPONENTE: CONTROL DE LA IMPLEMENTACION
PRINCIPIO: CONTROL OPERACIONAL
ELEMENTO: PROCEDIMIENTOS


(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

PROCEDIMIENTO: Administración de la Infraestructura de Red

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	TIEMPO DE EJECUCION	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
1	Monitorear los estados de operación de los servidores, storage y switches	Verificar disponibilidad, rendimiento, alertas y uso de recursos.	2 días	Uso de herramientas de monitoreo y revisión periódica de indicadores.	Reportes de monitoreo, bitácoras de eventos, alertas del sistema.	Unidad de Redes y Seguridad	
2	Solucionar inconvenientes de operación de los equipos de la infraestructura de red	Diagnosticar fallas, aplicar correcciones y restablecer servicios.	3 días	Análisis técnico, aplicación de procedimientos de soporte y pruebas de funcionamiento.	Registro de incidentes, informes de resolución, bitácora de mantenimiento.		
3	Solicitar soporte externo por garantía de equipos o servicios	Gestionar reclamos, coordinar asistencia técnica y dar seguimiento.	4 días	Comunicación formal con proveedores según contratos y garantías vigentes.	Solicitudes de soporte, correos, tickets, actas o informes del proveedor.		
4	Comunicar al Directorio en los casos de afectación, degradación o interrupción de los servicios de la infraestructura de red	Informar el incidente, su impacto y las acciones correctivas adoptadas.	5 días	Elaboración y remisión de informes o notas institucionales.	Informes de incidentes, notas elevadas al Directorio, actas o comunicaciones oficiales.		
5	Realizar copias de respaldo de los equipos de la infraestructura de red	Ejecutar respaldos de configuraciones y datos críticos.	6 días	Procedimientos programados de backup automático o manual.	Bitácora de respaldos, reportes de ejecución, registros de verificación.		
6	Verificar las necesidades técnicas, licencias de operación y obsolescencia tecnológica de los equipos de la infraestructura.	Evaluar estado, capacidad, licencias vigentes y vida útil de los equipos.	7 días	Revisión de licencias y análisis de inventario.	Informes técnicos, inventario de activos, registro de licencias.		
7	Recepcionar pedido creación, modificación o eliminación de cuentas de usuario, correo, acceso a carpetas compartidas, puertos de red	Recibir y validar solicitudes de usuarios y áreas autorizadas.	8 días	Uso de formularios, mesa de ayuda o nota formal.	Solicitudes de usuarios, tickets o notas internas.		
8	Comprobar la disponibilidad de licencias para la creación de cuentas	Verificar existencia y vigencia de licencias necesarias.	9 días	Consulta a inventario y contratos de licenciamiento.	Registro de licencias, inventario de software.		
9	Ejecutar la acción solicitada por el recurrente	Crear, modificar o eliminar accesos según autorización.	10 días	Aplicación de procedimientos de administración de usuarios.	Bitácora de cambios, registros del sistema.		
10	Remitir al usuario las credenciales de acceso creadas para el efecto	Entregar credenciales de forma segura al usuario.	11 días	Comunicación controlada (correo institucional, canal seguro).	Constancia de envío, registro de entrega.		
11	Informar al usuario y al superior inmediato (si corresponde), la culminación del pedido	Notificar la finalización de la solicitud.	12 días	Comunicación formal por correo o sistema de gestión.	Correos enviados, cierre de ticket.		
12	Cerrar el pedido de usuario de creación, modificación o eliminación de cuentas.	Finalizar formalmente la solicitud.	1 días	Cierre en sistema o archivo del expediente.	Tickets cerrados, constancia de cierre.		
13	Registrar el alta, modificación o eliminación en la base de datos de usuarios	Actualizar la información de accesos y usuarios.	2 días	Registro en base de datos o planilla oficial.	Base de datos de usuarios, registros históricos de accesos.		

<div></div> <div>COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP</div>				
COMPONENTE: CONTROL DE LA IMPLEMENTACION				
PRINCIPIO: CONTROL OPERACIONAL				
ELEMENTO: PROCEDIMIENTOS				
(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS				
(2) PROCESO: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO				
PROCEDIMIENTO: Administración de la infraestructura de Red				
No.	(2) RESPONSABLE	UNIDAD DE REDES Y SEGURIDAD		
	(1) ACTIVIDAD			
1	Monitorear los estados de operación de los servidores, storage y switches			
2	Solucionar inconvenientes de operación de los equipos de la infraestructura de red			
3	Solicitar soporte externo por garantía de equipos o servicios			
4	Comunicar al Directorio en los casos de afectación, degradación o interrupción de los servicios de la			
5	Realizar copias de respaldo de los equipos de la infraestructura de red			
	Verificar las necesidades técnicas, licencias de operación y obsolescencia tecnológica de los equipos de la infraestructura.			
	Recepcionar pedido creación, modificación o eliminación de cuentas de usuario, correo, acceso a carpetas compartidas, puertos de red			
	Comprobar la disponibilidad de licencias para la creación de cuentas			
	Ejecutar la acción solicitada por el recurrente			
	Remitir al usuario las credenciales de acceso creadas para el efecto			
	Informar al usuario y al superior inmediato (si corresponde), la culminación del pedido			
	Cerrar el pedido de usuario de creación, modificación o eliminación de cuentas.			
	Registrar el alta, modificación o eliminación en la base de datos de usuarios			
Elaborado por: Fecha:				
Revisado por: RODNEY ALBERTO COLMAN ALVARENGA Date: 2026.01.14 07:34:36 -03'00'				
Aprobado por: Fecha:				

FERNANDO RAMIRO NUÑEZ SOSA

Firmado digitalmente por FERNANDO RAMIRO NUÑEZ SOSA
Nombre de reconocimiento (DN): c=PY, o=CESTIFICADO NO CUALIFICADO PARA SERVIDORES PÚBLICOS, ou=FIRMA ELECTRÓNICA, sn=NUÑEZ SOSA, givenName=FERNANDO RAMIRO, serialNumber=CJ4415430, cn=FERNANDO RAMIRO NUÑEZ SOSA
Fecha: 2026.01.13 14:20:01 -03'00'