

**SISTEMA DE GESTIÓN
POR PROCESOS
DE LA
UNIDAD DE
SOPORTE TÉCNICO**



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

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION

PRINCIPIO: GESTION POR PROCESOS

FORMATO: Identificación Procesos

Nº: 38

VERSION 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 DEL SOPORTE TÉCNICO

(3) OBJETIVO DEL PROCESO: Prevenir y resolver problemas, además de optimizar y mejorar el rendimiento de tus

(4) Subprocesos - Código	(5) Objetivo	(6) Cargo Responsable
Instalación y Mantenimiento de Equipos informáticos	Asegurar el funcionamiento y la disponibilidad de los equipos informáticos e instalaciones	Unidad de Soporte técnico
Asistencia Técnica a Usuarios de hardware	Reparar y realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos electrónicos físicos	Unidad de Soporte técnico



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 DEL SOPORTE TÉCNICO

(3) SUBPROCESO: Instalación y Mantenimiento de Equipos informáticos

(4) PRODUCTO	(5) CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO	(6) Clientes y/o grupos de Interés
Instalación de equipos informáticos	Oportuno	Funcionarios de la CONATEL
	Seguro	
	Completo	
	Segura	
Mantenimiento	Preventivo	Funcionarios de la CONATEL
	Correctivo	
	Seguro	
	Oportuno	



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 DEL SOPORTE TÉCNICO

(3) SUBPROCESO: Instalación y Mantenimiento de Equipos informáticos

(4) Insumos	(5) Características del Insumo	(6) Proveedores
Solicitudes	completo	Funcionarios de la Conatel
	preciso	
	Clara	
	Oportuno	
Plan y Cronograma	completo	Jefe del Dpto. Informática Jefe de la Unidad de Soporte técnico
	Preventivo	
	Planificado	
	Claro	



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

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION

PRINCIPIO: GESTION POR PROCESOS

FORMATO: Definición Actividades en los Procesos/Subprocesos

Nº: 48

Versión 2,0

(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS

(2) PROCESO: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO

(3) OBJETIVO DEL PROCESO: Prevenir y resolver problemas, además de optimizar y mejorar el rendimiento de tus productos o servicios

(4) SUBPROCESO: Instalación y Mantenimiento de Equipos informáticos

(5) OBJETIVO: Asegurar el funcionamiento y la disponibilidad de los equipos informáticos e instalaciones

(6) RELACIÓN DE ACTIVIDADES CON CÓDIGO

(7) OBJETIVO

Recepcionar pedido de soporte técnico (por correo, telefónico o presencial)

Analizar la solicitud para verificar si la misma es para soporte técnico de hardware o software

Designar un recurso técnico para verificación del reclamo o pedido

Dar soporte vía telefonica o in situ para un diagnóstico de lo reclamado por el usuario

Solucionar el inconveniente técnico encontrado si es factible

Disponibilizar el recurso (hardware/software) para utilización del usuario

Informar si la solución requiere un respuesto o soporte adicional externo

Solicitar la compra del bien o servicio para disponer del repuesto o del servicio tercerizado para la solución del inconveniente técnico

Comunicar al usuario los trabajos realizados

Dar un retorno al usuario sobre el soporte técnico brindado

Cerrar el pedido de soporte técnico

Culminar la atención realizada al usuario

Registrar el evento del soporte solicitado

Almacenar el evento realizado en el libro de registros para lecciones aprendidas.



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

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION

PRINCIPIO: GESTION POR PROCESOS

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

Nº: 50

VERSION 2,0

(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS

(2) PROCESO: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO

(3) SUBPROCESO: Instalación y Mantenimiento de Equipos informáticos

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
				Internos	Externos	
2	Normas y Políticas internas de operación.	1. Instrucción de trabajo	*Jefe del Departamento de informática *Jefe de la Unidad de Soporte técnico		Operarios de hardware	s/ necesidad
4	Requerimientos para la operación del proceso.	1 Plan y Cronograma de mantenimiento	*Jefe del Departamento de informática *Jefe de la Unidad de Soporte técnico		Operarios de hardware	s/ Cronograma

Elaborado por:

LIDER LUIS
ZARACHO
SOLALINDE

Firmado digitalmente por LIDER LUIS ZARACHO SOLALINDE
Nombre de reconocimiento (DN): c=PY, o=CERTIFICADO NO CUALIFICADO PARA SERVIDORES PUBLICOS, ou=FIRMA ELECTRONICA, sm=ZARACHO SOLALINDE, givenName=LIDER LUIS, serialNumber=CT1989269, cn=LIDER LUIS ZARACHO SOLALINDE
Fecha: 2025.12.24 10:22:43 -03'00'

Revisado por:

RODNEY ALBERTO
COLMAN
ALVARENGA

Digitally signed by RODNEY ALBERTO COLMAN ALVARENGA
Date: 2025.12.24 10:31:23 -03'00'

Aprobado por el Directorio de la CONATEL