



TETÃ MARANDUMBYRY  
ÑOMOIRU'ATY (TMÑA)



# **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: GESTIÓN 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**

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



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**

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

<b>(6) RELACIÓN DE ACTIVIDADES CON CÓDIGO</b>	<b>(7) OBJETIVO</b>
Repcionar 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 telefónica 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 respuesta 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