

---

**PROCEDIMIENTO  
Y FLUJOGRAMA  
DE LA  
UNIDAD DE  
SOPORTE TÉCNICO**



## 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 DEL SOPORTE TÉCNICO

(3) SUBPROCESO: Instalación y Mantenimiento de Equipos informáticos

Versión 2,0

PROCEDIMIENTO: Instalación y Mantenimiento de Equipos Informáticos

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	TIEMPO DE EJECUCIÓN	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
1	Recepcionar pedido de soporte técnico (por correo, telefónico o presencial)	1. Realiza la solicitud de soporte técnico ya sea por correo electrónico o telefónicamente al Departamento de Sistemas		Realiza la solicitud de Asistencia Técnica, mediante memorandum, correo electrónico o llamada telefónica	Memorando, llamadas telefónicas, correos electrónicos		Areas Institucionales
2	Designar un recurso técnico para verificación del reclamo o pedido	Una vez que es recibida la solicitud de soporte técnico se procede a su registro en el sistema de reclamos.  En caso de que la solicitud se reciba de manera telefónica se realiza el registro manual en el sistema de reclamos.		Verifica la solicitud y se registra en el sistema de reclamos.	Memorando, llamadas telefónicas, correos electrónicos		Dpto. de Informática
	Solucionar el inconveniente	Analiza el requerimiento de Soporte, y si es necesario, gestiona los insumos necesarios para prestar el servicio al usuario.  3.1. Si la solicitud de soporte técnico se refiere a una aplicación informática o servicios administrados por la Unidad de Investigación y desarrollo, se escala directamente a la misma para su solución.		Verifica la solicitud y analiza las posibilidades para	Memorando.		Unidad de

**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 DEL SOPORTE TÉCNICO****(3) SUBPROCESO: Instalación y Mantenimiento de Equipos informáticos****Versión 2,0****PROCEDIMIENTO: Instalación y Mantenimiento de Equipos Informáticos**

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	TIEMPO DE EJECUCIÓN	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
3	Corregir el inconveniente técnico encontrado si es factible	3.2. En el caso de solicitudes que hayan sido escaladas, se les da seguimiento monitoreándolas hasta que el estado indique que han sido resueltas.  3.3. En caso de que la solicitud se refiera a un servicio de Videoconferencia, se ejecutará con base en lo señalado en la Instrucción de Trabajo (crear formulario).		la asistencia y asignación del personal. Contacta con el usuario de los equipos	Instrucción de trabajo		Soporte técnico
4	Informar si la solución requiere un respuesta o soporte adicional externo	Brinda el soporte técnico solicitado.		Gestiona las acciones necesarias y a su conocimiento a fin de dar solución al servicio solicitado			Dpto. de Informática Unidad de Soporte técnico
5	Comunicar al usuario los trabajos realizados	5. Una vez resuelta la solicitud se envía al usuario un correo electrónico con los datos de su reporte y se solicita que en caso de continuar con la falla, se informe a Sistemas para brindar el seguimiento adecuado		Se verifica y se da conformidad o disconformidad			Areas Institucionales



## 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 DEL SOPORTE TÉCNICO

(3) SUBPROCESO: Instalación y Mantenimiento de Equipos informáticos

Versión 2,0

PROCEDIMIENTO: Instalación y Mantenimiento de Equipos Informáticos

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	TIEMPO DE EJECUCIÓN	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
6	Cerrar el pedido de soporte técnico	6. Realiza el cierre del reporte en el Sistema de registro una vez que se ha solventado la solicitud.  6.1 En caso de no recibir retroalimentación por parte del solicitante, se da por concluido el servicio de forma satisfactoria tal y como se menciona en el correo de cierre de reporte		Gestiona el cierre de las acciones, tomando en consideración la retroalimentación o no del usuario.			Unidad de Soporte técnico
7	Registrar el evento del soporte solicitado	Realiza el registro en el libro de acciones		Realiza el seguimiento y la verificación del proceso de desarrollo del sistema, así como el cumplimiento de los servicios. Registra las acciones realizadas.	libro de acciones		Dpto. de Informática

**COMISIÓN 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 DEL SOPORTE TÉCNICO****(3) SUBPROCESO: Instalación y Mantenimiento de Equipos informáticos****Versión 2,0****PROCEDIMIENTO: Instalación y Mantenimiento de Equipos Informáticos**

No.	(2) RESPONSABLE	Areas Institucionales	Dpto. de Informática	Unidad de Soporte técnico	Areas Institucionales
	(1) ACTIVIDAD				
1	Recepcionar pedido de soporte técnico (por correo, telefónico o presencial)				
2	Designar un recurso técnico para verificación del reclamo o pedido				
3	Solucionar el inconveniente técnico encontrado si es factible				
4	Informar si la solución requiere un respuesta o soporte adicional externo				
5	Comunicar al usuario los trabajos realizados				



## COMISIÓN 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 DEL SOPORTE TÉCNICO

(3) SUBPROCESO: Instalación y Mantenimiento de Equipos informáticos

Versión 2,0

PROCEDIMIENTO: Instalación y Mantenimiento de Equipos Informáticos

No.	(2) RESPONSABLE	Areas Institucionales	Dpto. de Informática	Unidad de Soporte técnico	Areas Institucionales
	(1) ACTIVIDAD				
6	Cerrar el pedido de soporte técnico				
7	Registrar el evento del soporte solicitado				

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 PÚBLICOS, ou=FIRMA ELECTRÓNICA,  
stra=SOLALINDE, givenName=LIDER  
LUIS, serialNumber=011969369, cn=LIDER LUIS  
ZARACHO SOLALINDE  
Fecha: 2025.12.24 10:20:37 -03'00'

Revisado por:

RODNEY ALBERTO  
COLMAN  
ALVARENGA

Digitally signed by  
RODNEY ALBERTO  
COLMAN ALVARENGA  
Date: 2025.12.24 10:28:55  
-03'00'

Aprobado por el Directorio de la CONATEL