

RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 3460/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL SUBPROCESO “INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS – VERSIÓN 2.0” DEL PROCESO GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO, CORRESPONDIENTE AL MACROPROCESO GESTIÓN DE LAS TICS; CUYO RESPONSABLE ES EL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CONATEL.

Asunción, 30 de diciembre de 2025.

VISTO: El Decreto N° 962 del 27 de noviembre de 2008, la Resolución CGR N° 425/2008 del 9 de mayo de 2008, la Resolución CGR N° 377/2016 de fecha 13 de mayo de 2016, la Resolución Directorio N° 3391/2023 y el Interno CCCI/123/2025 del 30 de diciembre de 2025, presentado por la Coordinación del Comité de Control Interno MECIP, y;

CONSIDERANDO: Que, el Decreto del Poder Ejecutivo N° 962 del 27 de noviembre de 2008, aprueba la implementación del Modelo Estándar de Control Interno para Entidades Públicas del Paraguay sujeta a la Ley N° 1535/99.

Que, la Resolución CGR N° 425/2008 del 9 de mayo de 2008, establece y adopta el Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP, como marco para el control, fiscalización y evaluación de los sistemas de Control Interno de las instituciones sujetas a la supervisión de la Contraloría General de la República.

Que, la Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno del MECIP 2015, aprobada mediante Resolución CGR N° 377/2016, establece que las instituciones deben gestionar sus operaciones a través de un enfoque basado en procesos y mantener procedimientos para la identificación y evaluación continua de los riesgos.

Que, a través de la Resolución Directorio N° 3391/2023 se aprobó el Subproceso “Instalación y Mantenimiento de Equipos Informáticos - Versión 1.0”, correspondiente al Macroproceso Gestión de las TICS.

Que, la Coordinación del Comité de Control Interno MECIP, a través del Interno CCCIM/123/2025 de fecha 30 de diciembre de 2025, informa sobre la actualización del Sistema de Gestión por Procesos de la Gerencia de Radiocomunicaciones, desarrollado por los funcionarios responsables de la dependencia y solicita la aprobación del mismo a través de Resolución de Directorio.

POR TANTO: El Directorio de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, en sesión ordinaria de fecha 30 de diciembre de 2025, Acta N° 70/2025 y en uso de sus atribuciones conferidas por las disposiciones previstas en la Ley N° 642/95 “De Telecomunicaciones” y el Decreto N° 14.135/96;

RESUELVE:

- Art. 1°** **APROBAR** la actualización del **Subproceso “INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS – VERSIÓN 2.0”** del **Proceso DESARROLLO Y ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS** correspondiente al **Macroproceso GESTIÓN DE LAS TICS**; cuyo responsable es la Gerencia de Radiocomunicaciones de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones – CONATEL, conforme a la Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno - MECIP 2015, de acuerdo con los documentos que se anexan de forma digital a la presente resolución.
- Art. 2°** **INSTRUIR** a los responsables de los Macroprocesos, Procesos y Subprocesos a implementar de manera efectiva los formatos caracterizados aprobados, los cuales constituyen herramientas fundamentales para la adecuada documentación, evaluación, control y mejora continua de los procesos internos de la institución.
- Art. 3°** **INSTRUIR** a los responsables de los Macroprocesos, Procesos y Subprocesos a mantener la **actualización permanente** de los mismos, incorporando oportunamente cualquier modificación derivada de nuevas disposiciones legales, normativas internas, lineamientos institucionales o acciones de mejora continua.
En caso de no existir cambios normativos o mejoras identificadas, los procesos deberán ser **revisados, evaluados y validados al menos una (1) vez al año**, dejando constancia documentada de dicha revisión.
- Art. 4°** **INSTRUIR** a la Auditoría Interna Institucional a realizar el control y evaluación del cumplimiento de los procesos aprobados en la presente Resolución, así como a emitir las propuestas de mejora continua que correspondan.
- Art. 5°** **ENCOMENDAR** a las Coordinaciones del Comité de Control Interno y del Equipo MECIP la socialización del Subproceso aprobado a los Líderes y Miembros del Equipo MECIP.

RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 3460/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL SUBPROCESO “INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS – VERSIÓN 2.0” DEL PROCESO GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO, CORRESPONDIENTE AL MACROPROCESO GESTIÓN DE LAS TICS; CUYO RESPONSABLE ES EL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CONATEL.

- Art. 6°** INSTRUIR a la División de Comunicación Social la publicación del contenido de la presente Resolución a todos los funcionarios de la CONATEL y a los grupos de interés externos, a través de los medios habilitados por la institución.
- Art. 7°** DEROGAR la Resolución de Directorio N° 3391/2023, que aprueba el Subproceso de *Instalación y Mantenimiento de Equipos Informáticos - Versión 1.0*
- Art. 8°** COMUNICAR a quienes corresponda y, cumplido, archivar.



ING. JUAN CARLOS DUARTE DURÉ
Presidente
Res. D.r. N° 3460/2025.-

A1162831

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)	(5)
	Objetivo	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 PÚBLICOS, ou=FIRMA ELECTRÓNICA, sn=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

RIESGOS DE LA UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO

 COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -						
						
COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION						
PRINCIPIO: IDENTIFICACION Y EVALUACION DE RIESGOS						
FORMATO: Identificación de Riesgos – Subprocesos						
Nº: 69						
Versión 2,0						
(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS						
(2) PROCESO: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO						
(1) Subproceso	(2) OBJETIVO	(3) RIESGOS	(4) DESCRIPCIÓN	(5) AGENTE GENERADOR	(6) CAUSAS	(7) EFECTOS
Instalación y Mantenimiento de Equipos informáticos	Asegurar el funcionamiento y la disponibilidad de los equipos informáticos e instalaciones	Demora	Tardanza en la instalación de los equipos y las estructuras físicas tecnológicas	personas, sistemas	Sobrecarga de trabajos. Atención de urgencias. Falta de personal capacitado	Retrasos en los procesos institucionales.
		Error	Deficiencias en la instalación de equipos informáticos	Personas	Falta de personal capacitado. Desatención. Falta de interés.	Retrasos en la entrega de los productos. Pérdidas económicas. Pérdida de imagen
		Sabotaje	Destruir, inutilizar, desaparecer de cualquier modo, dañar herramientas, bases de datos, soportes lógicos, instalaciones, con el fin de suspender o paralizar el trabajo.	Personas	Mala intención. Desidia	Pérdidas económicas. Reprocesos. Retrasos en la entrega de productos
		Fallas en el hardware	Defectos que pueden presentar los equipos informáticos en su estructura física.	equipos, infraestructura	equipos defectuosos u obsoletos	Retrasos en la entrega de los productos, Dificultades en el desarrollo de los sistemas

 COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES									
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES									
DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE INFORMATICA									
(1)Proceso: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO									
(2)Objetivo del Proceso: Prevenir y resolver problemas, además de optimizar y mejorar el rendimiento de tus productos o servicios									
(3)Procedimiento: Instalación y Mantenimiento de Equipos Informáticos									
Versión 1.0									
Identificación de los riesgos				Análisis de los riesgos				Definición de los controles	
(4)ACTIVIDAD	(5)DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	(6)CAUSA	(7)EFECTO	(8)PROBABILIDAD	(9)IMPACTO	(10)CALIFICACIÓN	(11)EVALUACIÓN	(12)DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE	(13)NUEVAS ACCIONES DE CONTROL
Recepcionar pedido de soporte técnico (por correo, telefónico o presencial)	Deficiencias en la documentación de solicitud del soporte técnico.	*Desconocimiento a la hora de redactar la solicitud. Falta de experiencia del personal	* Pérdida de tiempo en la generación de instalaciones	2	10	20	TOLERABLE		
Designar un recurso técnico para verificación del reclamo o pedido	Tardanza en la asignación de recursos para dar respuesta a la solicitud	*Desinterés * Burocracia	* Retrasos en la atención de la solicitud * Afectación económica la institución	1	20	20	TOLERABLE		
Solucionar el inconveniente técnico encontrado si es factible	Sabotaje: Inutilizar los equipos físicos informáticos	*Mala intención * Falta de conocimiento	*Retrasos y tensiones laborales	2	20	40	IMPORTANTE	Baja Rotación del personal capacitado	Planificación
	Fallas en el hardware: Deficiencias de fábrica en los equipos a instalar	Deficiencias de fábrica. Falta de control en la recepción de los equipos.	Pérdidas económicas. Retrasos en los trabajos	2	20	40	IMPORTANTE	Baja Rotación del personal capacitado	Capacitación
Informar si la solución requiere un respuesto o soporte adicional externo	Error: Toma de decisiones erradas en el momento de disponer la instalación de los equipos informáticos	*Complejidad de aspectos técnicos * Falta de conocimientos y experiencia de los integrantes del Grupo de Trabajo	* Retrasos en iniciar la instalación de los equipos * Afectación negativa a la imagen institucional.	2	10	20	TOLERABLE	Baja Rotación del personal capacitado	control y seguimiento de los servicios brindados
Comunicar al usuario los trabajos realizados	Demora: Tardanza en el retorno a los usuarios	*Desinterés * Burocracia	* Afectación negativa a la imagen	2	20	40	IMPORTANTE	Controles y seguimiento al desarrollo de las actividades	Planificación
Cerrar el pedido de soporte técnico	fallas en el hardware: Fallas operativas de los equipos o de la infraestructura física.	* Falta de mantenimiento de equipos * Deficiencias de fábrica	* Afectación negativa al desarrollo del sistema	2	10	20	TOLERABLE	Personal capacitado	Capacitación

	COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES									
	ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES									
	DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE INFORMATICA									
(1)Proceso: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO										
(2)Objetivo del Proceso: Prevenir y resolver problemas, además de optimizar y mejorar el rendimiento de tus productos o servicios										
(3)Procedimiento: Instalación y Mantenimiento de Equipos Informáticos										
Versión 1.0										
Identificación de los riesgos				Análisis de los riesgos				Definición de los controles		
Registrar el evento del soporte solicitado	Desacuerdo: Inconsistencias en el control y seguimiento del proyecto	* Falta de conocimientos y experiencia *Fallas en los mecanismos de verificación y control.	* Afectación negativa al desarrollo del sistema	1	20	20	TOLERABLE			



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

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION

PRINCIPIO: IDENTIFICACION Y EVALUACION DE RIESGOS

FORMATO: Calificación y Evaluación de Riesgos - Procesos

Nº: 73

Versión 2.0

(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS

(2)Procesos	(3) Riesgos	CALIFICACIÓN			(7) Evaluación	(8) Medidas de Respuesta
		(4)	(5)	(6)		
		Probabilidad	Impacto	Calificación		
GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO	fallas en el hardware	2	20	40	Importante	Prevenir el riesgo. Proteger a la institución. Compartir
	Demora	3	10	30	Importante	Prevenir el riesgo. Proteger a la institución. Compartir
	Error	2	20	40	Importante	Prevenir el riesgo. Proteger a la institución. Compartir

 COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -						
COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION						
PRINCIPIO: IDENTIFICACION Y EVALUACION DE RIESGOS						
FORMATO: Calificación y Evaluación de Riesgos - Subprocesos						
Nº: 74						
Versión 2.0						
(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS						
(2) PROCESO: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO						
(3) Subprocesos	(4) Riesgos	CALIFICACIÓN			(8) Evaluación	(9) Medidas de Respuesta
		(5)	(6)	(7)		
		Probabilidad	Impacto	Calificación		
Instalación y Mantenimiento de Equipos informáticos	Demora	2	20	40	Importante	Prevenir el Riesgo. Proteger la Institución. Compartir
	Error	1	20	20	Tolerable	Proteger la Institución. Compartir
	Sabotaje	1	20	20	Tolerable	Proteger la Institución. Compartir
	Fallas en el hardware	2	20	40	Importante	Prevenir el Riesgo. Proteger la Institución. Compartir

		COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES		
		MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -		
COMPONENTE:	CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN			
PRINCIPIO:	IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS			
FORMATO:	Ponderación Subprocesos y Riesgos			
Nº:	79			
(2) PROCESO: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO				
Versión 2,0				
PONDERACIÓN SUBPROCESOS			PONDERACIÓN DE RIESGOS SUBPROCESOS	
(1) Subprocesos	(3) Ponderación %		(4) Riesgos	(5) Ponderación %
Instalación y Mantenimiento de Equipos informáticos	50%		Demora	32%
Asistencia Técnica a Usuarios de hardware	50%		Error	24%
			Sabotaje	8%
			Fallas en el hardware	28%
			Inexactitud	8%
Total:	100%		Total:	100%



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

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO: IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

FORMATO: Priorización Riesgos y Procesos

Nº: 84

Versión 2,0

(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS

(2) PROCESO: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO

(1) Riesgos	(A)	Instalación y Mantenimiento de Equipos informáticos		Asistencia Técnica a Usuarios de hardware		Total Puntaje Riesgo	Priorización de Riesgo
	Subprocesos						
	(B)% Ponderación Subproceso	50%		50%			
	(2) % Ponderación Riesgo	Calificación	Peso	Calificación	Peso		
Demora	32%	40	6,40	40	6,40	12,80	1
Error	24%	20	2,40	40	4,80	7,20	3
Sabotaje	8%	20	0,80			0,80	4
Fallas en el hardware	28%	40	5,60	30	4,20	9,80	2
Inexactitud	8%			20	0,80	0,80	4
(C) Total Subproceso	100%		15,20		16,20	31,40	
(D) Priorización de Subproceso							

 COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES			
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -			
COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION			
PRINCIPIO: IDENTIFICACION Y EVALUACION DE RIESGOS			
FORMATO: Mapa de Riesgos - Procesos			
Nº: 88			
Versión 2,0			
(2) PROCESO: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO			
(1) RIESGOS	(2) DESCRIPCIÓN	(3) TOTAL PUNTAJE RIESGO	(4) PRIORIZACIÓN DEL RIESGO
Fallas en el hardware	Defectos que pueden presentar los equipos informáticos en su estructura física.	9,80	2
Demora	Tardanza en la instalación de los equipos y las estructuras físicas tecnológicas	12,80	1
Error	Deficiencias en la instalación de equipos informáticos	7,20	3

 COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES			
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP-			
COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION			
PRINCIPIO: IDENTIFICACION Y EVALUACION DE RIESGOS			
FORMATO: Mapa de Riesgos - Subprocesos			
Nº: 89			
Versión 2,0			
(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS			
(2) PROCESO: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO			
(3) SUBPROCESO: Instalación y Mantenimiento de Equipos informáticos			
(1) RIESGOS	(2) DESCRIPCIÓN	(3) TOTAL PUNTAJE RIESGO	(4) PRIORIZACIÓN DEL RIESGO
Demora	Tardanza en la instalación de los equipos y las estructuras físicas tecnológicas	6,40	1
Error	Deficiencias en la instalación de equipos informáticos	2,40	3
Sabotaje	Destruir, inutilizar, desaparecer de cualquier modo, dañar herramientas, bases de datos, soportes lógicos, instalaciones, con el fin de suspender o paralizar el trabajo.	0,80	4
Fallas en el hardware	Defectos que pueden presentar los equipos informáticos en su estructura física.	5,60	2



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

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION
PRINCIPIO: IDENTIFICACION Y EVALUACION DE RIESGOS
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - Objetivos Institucionales
Nº: 91

Versión 2,0

(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS

(2) PROCESO: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO

(3) SUBPROCESO: Instalación y Mantenimiento de Equipos informáticos

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Subproceso (X) ACTIVIDAD	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
Recepcionar pedido de soporte técnico (por correo, telefónico o presencial)	Demora	6,40	Prevenir el riesgo de Demora mediante: La Planificación en la instalación de las estructuras y equipos informáticos
Designar un recurso técnico para verificación del reclamo o pedido			
Solucionar el inconveniente técnico encontrado si es factible	Error	2,40	Mitigar el impacto del riesgo de error: mediante la capacitación del personal y disminuir la rotación del personal en esta área, de manera a mejorar la experiencia
Informar si la solución requiere un respuesto o soporte adicional externo	Sabotaje	0,80	Mitigar el impacto del riesgo de Sabotaje: mediante la implementación de controles y seguimiento constante a los servicios brindados. Mitigar el impacto del riesgo de Fallas en el hardware: mediante la planificación de mantenimientos periódicos a los equipos y pruebas en la recepción de los equipos adquiridos
Comunicar al usuario los trabajos realizados			
Cerrar el pedido de soporte técnico	Fallas en el hardware	5,60	
Registrar el evento del soporte solicitado			

Elaborado por:	LIDER LUIS ZARACHO SOLALINDE	Firmado digitalmente por LIDER LUIS ZARACHO SOLALINDE Nombre de reconocimiento (DN): cn=PE, ou=CERTIFICADO NO CUALIFICADO PARA SERVIDORES PUBLICOS, ou=FIRMA ELECTRONICA, ou=ZARACHO SOLALINDE, givenName=LIDER LUIS, serialNumber=C1989269, cn=LIDER LUIS ZARACHO SOLALINDE Fecha: 2025.12.24 10:22:16 -05'00'
Revisado por:	RODNEY ALBERTO COLMAN ALVARENGA	Digitally signed by RODNEY ALBERTO COLMAN ALVARENGA Date: 2025.12.24 10:30:51 -03'00'
Aprobado por el Directorio de la CONATEL		

POLÍTICA OPERACIONAL DE LA UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO



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

COMPONENTE: CONTROL DE LA IMPLEMENTACION
PRINCIPIOS: CONTROL OPERACIONAL
ELEMENTO: POLITICAS OPERACIONALES
FORMATO: Definición Políticas de Operación – Objetivos Institucionales/Macroprocesos/Procesos
Nº: 92

Versión 2,0

- (1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS
- (2) PROCESO: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO
- (3) SUBPROCESO: Instalación y Mantenimiento de Equipos informáticos

No.	(1) Riesgos (Aspectos Críticos)	(2) Acciones	(3) Políticas de Operación
1	Demora	La Planificación en la instalación de las estructuras y equipos informáticos	Se le debe proveer a cada colaborador que participa del proceso de la normativa vigente, así como exigir su conocimiento y cumplimiento. La información debe estar disponible en el archivo del área. Es responsabilidad del departamento de Informática cumplir y hacer cumplir las actividades establecidas para ejecutar el proceso Es responsabilidad del departamento verificar y controlar en cada estadio, la correcta instalación de los equipos y medir la satisfacción del usuario
2	Error	Prevenir mediante la capacitación del personal y disminuir la rotación del personal en esta área, de manera a mejorar la experiencia	
3	Sabotaje	Prevenir mediante la implementación de controles y seguimiento constante a los servicios brindados.	
4	Fallas en el hardware	Prevenir mediante la planificación de mantenimientos periódicos a los equipos y pruebas en la recepción de los equipos adquiridos	

Elaborado por:

LIDER LUIS
ZARACHO
SOLALINDE

Firmado digitalmente por LIDER LUIS ZARACHO SOLALINDE
Nombre de reconocimiento (DN): c=PY, o=CE CERTIFICADO NO CUALIFICADO PARA SERVIDORES PÚBLICOS, ou=FIRMA ELECTRÓNICA, cn=ZARACHO SOLALINDE, givenName=LIDER LUIS, serialNumber=C11899269, cn=LIDER LUIS ZARACHO SOLALINDE
Fecha: 2025.12.24 10:21:43 -03'00'

Revisado por:

RODNEY ALBERTO
COLMAN
ALVARENGA

Digitally signed by RODNEY ALBERTO COLMAN ALVARENGA
Date: 2025.12.24 10:30:14 -03'00'

Aprobado por el Directorio de la CONATEL

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.		Verifica la solicitud y se registra en el sistema de reclamos.	Memorando, llamadas telefónicas, correos electrónicos		Dpto. de Informática
		En caso de que la solicitud se reciba de manera telefónica se realiza el registro manual en el sistema de reclamos.					
	Solucionar el inconveniente	Analiza el requerimiento de Soporte, y si es necesario, gestiona los insumos necesarios para prestar el servicio al usuario.		Verifica la solicitud y analiza las posibilidades para	Memorando.		Unidad de
		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.					

 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	Solucionar 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.		la asistencia y asignación del personal. Contacta con el usuario de los equipos	Instrucción de trabajo		Soporte técnico
		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).					
4	Informar si la solución requiere un respuesto o soporte adicional externo	Brinda el soporte técnico solicitado.		Gestiona las acciones necearias 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 coformidad 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.		Gestiona el cierre de las acciones, tomando en consideración la retroalimentación o no del usuario.			Unidad de Soporte técnico
		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					
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



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	Areas Institucionales
	(1) ACTIVIDAD			Soporte técnico	
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 respuesto 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	Areas Institucionales
	(1) ACTIVIDAD			Soporte técnico	
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=CE CERTIFICADO NO CUALIFICADO PARA SERVIDORES PUBLICOS, ou=FIRMA ELECTRONICA, sn=ZARACHO SOLALINDE, givenName=LIDER LUIS, serialNumber=C119B9269, 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					

INDICADORES DE LA UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO

	COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES							 VERSIÓN 1,0			
	DEPARTAMENTO DE INFORMATICA										
	TABLERO DE DEFINICIÓN DE INDICADORES										
Proceso:		GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO									
Subproceso:		Instalación y Mantenimiento de Equipos informáticos									
Objetivo del Proceso:		Prevenir y resolver problemas, además de optimizar y mejorar el rendimiento de tus productos o servicios									
Procedimiento (1)	Producto (2)	Descripcion del Indicador (3)	Formula del Indicador (4)	Frecuencia de Seguimiento (5)	NIVELES DE AVANCES DE METAS (6)			Medios de Verificacion (7)	Fecha de Vigencia. (8)	Responsable del Proceso (9)	Responsable de la Medicion (10)
					OPTIMO	PRECAUCIÓN	CRÍTICO				
Instalación y Mantenimiento de Equipos Informáticos	1) Instalación de equipos informáticos 2) Mantenimiento	Eficacia: Mide el grado de cumplimiento en atender las solicitudes de asistencias técnicas ingresados al departamento de informática en el periodo evaluado.	Número de solicitudes de Asistencia técnica atendidas y gestionadas / Número total de solicitudes de Asistencia técnica x 100	Semestral	100%	Superior al 90%	igual o inferior al 90%	Informes	a partir de la notificación de aprobación por RD	Jefe Unidad de Soporte Técnico	Jefe del Departamento de Informatica
Elaborado por:			LIDER LUIS ZARACHO SOLALINDE Firmado digitalmente por LIDER LUIS ZARACHO SOLALINDE Nombre de reconocimiento (DN): c=PR, o=CERTIFICADO NO CALIFICADO PARA SERVIDORES PUBLICOS, ou=FIRMA ELECTRONICA, cn=ZARACHO SOLALINDE, givenName=LIDER LUIS, serialNumber=C11992369, cn=LIDER LUIS ZARACHO SOLALINDE Fecha: 2025.12.24 10:21:11 -03'00'								
Revisado por:			RODNEY ALBERTO COLMAN ALVARENGA Digitally signed by RODNEY ALBERTO COLMAN ALVARENGA Date: 2025.12.24 10:29:42 -03'00'								
Aprobado por el Directorio de la CONATEL											