

INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY - DINACOPA

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO

COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

FORMATO: Definición Macroprocesos

Nº: 37

(1) Macroproceso -Código	(2) Objetivo	(3) Tipo de Macroproceso			(4) Cargo Responsable
		Estratégico	Misional	Apoyo	
Gestión Tecnológica	Impulsar y proveer soluciones tecnologicas innovadoras para que las dependencias de la institucion, contribuyan al cumplimiento de las politicas institucionales: garantizando el acceso, operación, funcionamiento, disponibilidad e implementacion de tecnologias y sistemas de informacion acorde a las necesidades, a traves de la ejecucion y desarrollo de procesos informaticos y tecnologicos			X	Direccion de Tecnologia


Sr. Rodrigo Toledo
Elaborado por: Equipo Tecnico MECIP

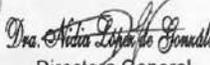
Fecha: 26/12/2023

Ing. Enrique Godoy
Revisado por: Director de Tecnologia

Fecha: 26/12/2023

Abog. Laritza Cardozo
Aprobado por: Coordinadora de MECIP

Fecha:


Dra. Alicia López de González
Directora General
DINACOPA


Sr. César González
Secretario General
DINACOPA

INSTITUCION: DIRECCION NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY - DINACOPA
MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
 COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATEGICO

COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
 ESTANDAR: MODELO DE GESTION POR PROCESOS

FORMATO: Identificación Procesos

Nº: 38

(1) MACROPROCESO : Gestión Tecnológica

CODIGO: DT-F38-01-2023

(2) OBJETIVO:

(3) Proceso - Código	(4) Objetivo	(5) Cargo Responsable
Gestión de Infraestructura y Redes	1- Proveer el servicio técnico atendiendo los problemas y dificultades que el personal pueda tener respecto a la utilización de las TICs, así como reparación o reemplazo de piezas defectuosas. 2- Proveer servicio de soporte de redes y servidores a todas las dependencias de la DINACOPA, garantizando su conectividad	Jefe de Dpto. de Infraestructura y Redes
Gestión de Sistemas	Diseñar, desarrollar, implementar y mantener sistemas computacionales, que satisfagan las necesidades de aplicación, simplificación, mejoramiento y calidad de los procedimientos y actividades de la institución, en las diversas áreas y dependencias, mediante la aplicación de herramientas informáticas que garanticen una adecuada automatización de la operación y gestión administrativa de la DINACOPA	Jefe de Dpto. de Sistemas
Gestión de Seguridad de TIC	1- Diseñar, desarrollar, y evaluar la seguridad de los software, servicios informáticos y sistemas operativos sobre los que se ejecutan, así como de la información que se procesan. 2- Comprender el papel central que tienen los algoritmos y las estructuras de datos en su seguridad. 3- Adquirir destrezas fundamentales para la programación e implementación de algoritmos y sistemas que proporcionen seguridad a las TICs.	Jefe de Dpto. de seguridad de TICs
Gestión de Diagramación y Montaje	Diseñar, digitalizar, diagramar y realizar todo el montaje necesario para las emisiones postales y elaboración de materiales institucionales	Jefe del Dpto. De Diagramación y Montaje
Gestión de Coordinación Tecnológica	Verificar, coordinar y gestionar los sistemas computacionales, que satisfagan las necesidades de aplicación, simplificación, mejoramiento y calidad de los procedimientos, y actividades de la institución, en las diversas áreas y dependencias, mediante la aplicación de herramientas informáticas, que garanticen una adecuada automatización de la operación y gestión administrativa de la DINACOPA, Así, como los mecanismos para llevarlos a cabo	Coordinador/a Tecnológico
Gestión de Asesoría Tecnológica	Asesorar al Director/a de Tecnología respecto a la estrategia tecnológica a implementar en la institución y a coordinar los distintos trabajos entre los departamentos.	Asesor/a Tecnológico

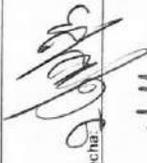

 Sr. Rodrigo Toledo
 Elaborado por: Equipo Técnico MECIP

Fecha: 26/12/2023

Ing. Enrique Godoy
 Revisado por: Director de Tecnología

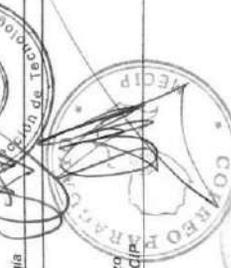
Fecha: 26/12/2023

Abog. Laritza Cardozo
 Aprobado por: Coordinadora de MECIP

Fecha: 


 Sr. César González
 Secretario General
 DINACOPA


 Sr. César González
 Secretario General
 DINACOPA



INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY - DINACOPA

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO

COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

FORMATO: Definición Actividades en los Procesos/Subprocesos

Nº: 48

(1) MACROPROCESO: Gestión Tecnológica

(2) PROCESO: Gestión de Infraestructura y Redes

(3) Relación de las Actividades	(4) Objetivo
Asistir en el uso de Herramientas Tecnológicas	Fomentar el uso correcto de Herramientas Tecnológicas, y potenciar las aplicaciones de las mismas mediante metodologías más técnicas.
Instalar y mantener aplicaciones de Ofimática y Seguridad	Asegurar la correcta instalación de Herramientas Ofimáticas y de seguridad, y el mantenerlas actualizadas
Gestionar el movimiento de Equipos Informáticos	Acompañar el movimiento de equipos, asegurando la integridad de los mismos
Gestionar el inventario de equipos Tecnológicos de la institución	Controlar el estado de los equipos tecnológicos institucionales, existencias y ubicaciones
Administrar y Gestionar las conexiones a la Red de Datos	Realizar conexiones cableadas o inalámbricas, manteniendo el balanceo de la carga.
Vigilar el correcto funcionamiento de la Red de datos de la Institución	Mantener la estabilidad de la red interna
Supervisar las acciones de proveedores de servicios de instalación	Asegurar el cumplimiento de los acuerdos con proveedores
Establecer las políticas del uso correcto de herramientas ofimáticas	Establecer normas de uso adecuadas para proteger la integridad en el uso de herramientas ofimáticas

Sr. Rodrigo Toledo
Elaborado por: Equipo Técnico MECIP

Fecha: 26/12/2023

Ing. Enrique Godoy
Revisado por: Director de Tecnología

Fecha: 26/12/2023

Abog. Laritza Cardozo
Aprobado por: Coordinadora de MECIP

Fecha: 29/12/23

Dra. Nidia López de Gomella
Directora General
DINACOPA

Sr. César González
Secretario General
DINACOPA

INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY - DINACOPA

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO

COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

FORMATO: Definición Actividades en los Procesos/Subprocesos

Nº: 48

(1) MACROPROCESO :Gestión de Soporte tecnológico

(2) PROCESO: Gestión de Sistemas

(3) Relación de las Actividades	(4) Objetivo
Diseñar, desarrollar o implementar sistemas o aplicaciones para uso interno Institucional.	Fortalecer la funciones de la Intitucion mediante aplicaciones diseñadas para funciones especificas.
Gestionar el funcionamiento de sistemas implementados dentro de la Institución.	Vigilar la continuidad de la aplicaciones instaladas en la insitucion y su correcto uso y funcionamiento de las mismas.
Asistir el diseño de aplicativos a ser implementados o adquiridos por la institucion.	Indicar y controlar que los distemas a ser adquiridos o diseñados para la institucion cumplan con los estandares compatibles con las aplicaciones utilizadas en la institucion.
Elevar sugerencias de digitalizacion de servicios de la institucion.	Elevar la calidad de los servicios prestados por la insticuion mediante la digitalizacion de los procesos manuales.
Capacitar usuarios de aplicaciones institucionales.	Realizar capacitaciones respecto al uso de aplicaciones propias de la institucion.

Sr. Rodrigo Toledo
Elaborado por: Equipo Tecnico MECIP

Fecha: 26/12/2023

Ing. Enrique Godoy
Revisado por: Director de Tecnologia

Fecha: 26/12/2023

Abog. Laritza Cardozo
Aprobado por: Coordinadora de MECIP

Fecha: 26/12/23

Dr. Cecilia López de González
Directora General
DINACOPA

Sr. César González
Secretario General
DINACOPA

INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY - DINACOPA

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO

COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

FORMATO: Definición Actividades en los Procesos/Subprocesos

Nº: 48

(1) MACROPROCESO: Gestión de Soporte Tecnológico

(2) PROCESO: Gestión de Seguridad TICs

(3) Relación de las Actividades	(4) Objetivo
Configurar accesos a sistemas, equipos y bases de datos de la institución.	Asegurar la integridad de datos pertenecientes a la institución, mediante los controles de accesos a los mismos.
Efectuar un análisis de riesgos informáticos y adecuar las políticas a la realidad de la institución.	Conocer los potenciales riesgos informáticos y determinar medidas y procedimientos de seguridad.
Confeccionar normativas del uso y políticas de seguridad de los equipos y sistemas de red.	Establecer los requisitos mínimos de seguridad de TICs de la institución.
Administrar medidas de seguridad y contingencia para los datos institucionales.	Contar con capacidad de respuesta ante incidentes informáticos.
Vigilar la continuidad de redes y sistemas de información.	Proteger la continuidad de los servicios y conectividad de la red.
Gestionar las publicaciones y el contenido de pagina web institucional.	Disponer de la información e imagen pública de la institución mediante el portal web.

Sr. Rodrigo Toledo
Elaborado por: Equipo Técnico MECIP

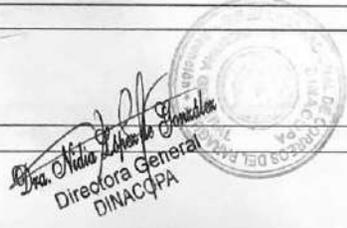
Fecha: 26/12/2023

Ing. Enrique Godoy
Revisado por: Director de Tecnología

Fecha: 26/12/2023

Abog. Laritza Cardozo
Aprobado por: Coordinadora de MECIP

Fecha: 26/12/23



Sr. César González
Secretario General
DINACOPA

INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY - DINACOPA

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO

COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

FORMATO: Definición Actividades en los Procesos/Subprocesos

Nº: 48

(1) MACROPROCESO :Gestión de Soporte tecnológico

(2) PROCESO: Gestión de Diagramacion y Montaje

(3) Relación de las Actividades	(4) Objetivo
Diseñar Publicaciones Oficiales de la Institucion	Diseñar las Publicaciones Oficiales conforme a lo establecido en las normas vigentes
Diseñar publicaciones Postales	Diseñar productos postales de acuerdo a lo establecido en las normas vigentes
Adecuar presentaciones según normas vigentes	Realizar correcciones a Publicaciones de acuerdo a las normas vigentes

Sr. Rodrigo Toledo
Elaborado por: Equipo Tecnico MECIP

Fecha: 26/12/2023

Ing. Enrique Godoy
Revisado por: Director de Tecnologia

Fecha: 26/12/2023

Abog. Laritza Cardozo
Aprobado por: Coordinadora de MECIP

Fecha: 26/12/23

Sr. César González
Secretario General
DINACOPA

Directora General
DINACOPA

INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY - DINACOPA

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO

COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

FORMATO: Definición Actividades en los Procesos/Subprocesos

Nº: 48

(1) MACROPROCESO :Gestión de Soporte Tecnológico

(2) PROCESO: Gestión de Infraestructura y Redes

(3) SUB-PROCESO: Gestión de Soporte Técnico y Atención a Usuarios.

(3) Relación de las Actividades	(4) Objetivo
Gestionar los pedidos de soporte Técnico	Gestionar los pedidos de soporte tecnico y orientacion de usuarios de la Institucion, apoyo a los usuarios

Sr. Rodrigo Toledo
Elaborado por: Equipo Técnico MECIP

Fecha: 26/12/2023

Ing. Enrique Godoy
Revisado por: Director de Tecnología

Fecha: 26/12/2023

Abog. Laritza Cardozo
Aprobado por: Coordinadora de MECIP

Fecha: 26/12/23

[Signature]
Directora General
DINACOPA

[Signature]
Sr. Cesar González
Secretario General
DINACOPA

INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY - DINACOPA
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
 COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO

COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
 ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS
 FORMATO: Identificación Tareas en la Actividades de los Procesos/Subprocesos
 N°: 49

(1) MACROPROCESOS: Gestion Tecnológica CÓDIGO: DT-F49-01-2023
 (2) PROCESO: Gestion de Infraestructura y Redes CÓDIGO: DT-F49-01-01-2023
 (3) SUBPROCESO: CÓDIGO:

N°	(4) Actividad	(5) TAREA POR ACTIVIDAD	(6) TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas/ Funcionario)
1	Asistir en el uso de Herramientas Tecnologicas	recibir especificaciones de necesidades	5 minutos
		Diseñar la solucion al pedido	40 minutos
		Retomar la solucion	10 minutos
2	Instalar y mantener aplicaciones de Ofimatica y Seguridad	Intalacion de Sistema operativo	50 minutos
		Intalacion de Software de seguridad	20 minutos
		Intalacion de herramientas Ofimaticas	40 minutos
3	Gestionar el movimiento de Equipos Informaticos	realizar el registro de origen y destino de equipos	5 minutos
		ubicar los equipos segun las idsposiciones	40 minutos
		firmar documentos respaldatorios	5 minutos
4	Gestionar el inventario de equipos Tecnologicos de la institucion	registrar num serie, marca, modelo y Cod Pat. De equipos	10 minutos
		validar la ubicacion (oficina) del responsable	5 minutos
5	Administrar y Gestionar las conexiones a la Red de Datos	verificar la disponibilidad de punto de conexion	5 minutos
		validar la disponibilidad de direccion IP	5 minutos
		realizar la conexion a l Red	40 minutos
		Configurar el equipo segun las disposiciones	5 minutos
		registrar los datos actualizados	5 minutos
6	Vigilar el correcto funcionamiento de la Red de datos de la Institucion	Verificar el estado de las coexiones wifi	5 minutos
		Verificar la estabilidad de la carga de los switchers	5 minutos
		Realizar balanceo segun la necesidad	30 minutos
7	Supervisar las acciones de proveedores de servicios de instalacion	Registrar los trabajos a realizarse	10 minutos
		acompañar los trabajos	40 minutos
		registrar los resultados	5 minutos
8	Establecer las politicas del uso correcto de herramientas ofimaticas	Redactar las politicas de uso correcto	40 minutos
		comunicar las politicas de uso	15 minutos

Sr. Rodrigo Toledo
 Elaborado por: Equipo Tecnico MECIP

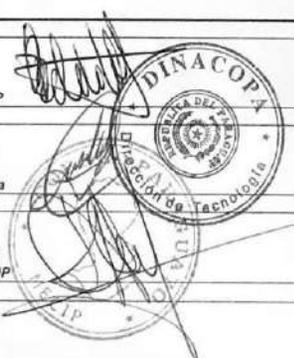
Fecha: 26/12/2023

Ing. Enrique Godoy
 Revisado por: Director de Tecnologia

Fecha: 26/12/2023

Abog. Laritza Cardozo
 Aprobado por: Coordinadora de MECIP

Fecha: 26/12/23



Dr. María Mercedes González
 Directora General
 DINACOPA

Sr. César González
 Secretario General
 DINACOPA

INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY - DINACOPA
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
 COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO

COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
 ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS
 FORMATO: Identificación Tareas en la Actividades de los Procesos/Subprocesos
 N°: 49

(1) MACROPROCESOS: Gestion Tecnológica CÓDIGO: DT-F49-01-2023
 (2) PROCESO: Gestion de Sistemas CÓDIGO: DT-F49-02-01-2023
 (3) SUBPROCESO : CÓDIGO:

N°	(4) Actividad	(5) TAREA POR ACTIVIDAD	(6) TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas/ Funcionario)
1	Diseñar, desarrollar o implementar sistemas o aplicaciones para uso interno Institucional	Recibir especificaciones de necesidades	15 días
		diseñar y validar Prototipos	15 días
		desarrollar Sistemas aprobados	30 días
		capacitar sobre el uso de sistemas	15 días
2	Gestionar el funcionamiento de sistemas implementados dentro de la Institución	Verificar el estado de sservidores de sistemas	20 minutos
		verificar actualizaciones de funciones de sistemas	15 minutos
		realizar correcciones pertinentes	15 minutos
3	Asistir el diseño de aplicativos a ser implementados o adquiridos por la institucion	validar requerimientos de sistemas	6 horas
		validar prototipos presentados	2 días
		mantener la documentacion	1 hora
4	Elevar sugerencias de digitalizacion de servicios de la institucion	validar el metodo para digitalizar documentos	20 minutos
		validar las herramientas necesarios	40 minutos
5	Capacitar usuarios de aplicaciones institucionales	desarrollar programas de capacitcion de palicaciones propias	2 dias
		realizar talleres/charlas de capacitacion	2 horas
		documentar los procesos	40 minutos

Elaborado por: Sr. Rodrigo Toledo
 Equipo Tecnico MECIP

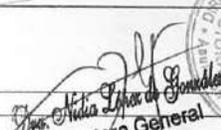
Fecha: 26/12/2023

Revisado por: Ing. Enrique Godoy
 Director de Tecnologia

Fecha: 26/12/2023

Aprobado por: Abog. Laritza Cardozo
 Coordinadora de MECIP

Fecha: 26/12/23


 Directora General
 DINACOPA


 Sr. Cesar Gonzalez
 Secretario General
 DINACOPA

INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY - DINACOPA
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
 COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO

COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
 ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS
 FORMATO: Identificación Tareas en la Actividades de los Procesos/Subprocesos
 N°. 49

(1) MACROPROCESOS: Gestión Tecnológica

CÓDIGO: DT-F49-01-2023

(2) PROCESO: Gestión de Seguridad de TICs

CÓDIGO: DT-F49-03-01-2023

(3) SUBPROCESO :

CÓDIGO:

N°	(4) Actividad	(5) TAREA POR ACTIVIDAD	(6) TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas/ Funcionario)
1	Configurar accesos a sistemas, equipos y bases de datos de la institución.	Registrar necesidades de acceso	5 minutos
		configurar accesos	5 minutos
2	Efectuar un análisis de riesgos informáticos y adecuar las políticas a la realidad de la institución.	definir riesgos posibles en la institución	30 minutos
		realizar correcciones necesarias	10 minutos
3	Confeccionar normativas del uso y políticas de seguridad de los equipos y sistemas de red.	Analizar mejores hábitos de uso de TICs	40 minutos
		definir medidas a utilizar	20 minutos
		registrar decisiones	5 minutos
4	Administrar medidas de seguridad y contingencia para los datos institucionales.	Analizar Cantidad de Datos	20 minutos
		definir medidas aplicables	30 minutos
		realizar las medidas definidas	10 minutos
5	Vigilar la continuidad de redes y sistemas de información.	revisar estado de servidores de frente	10 minutos
		realizar correcciones	5 minutos
6	Gestionar las publicaciones y el contenido de pagina web institucional.	repcionar pedidos de publicacion	5 minutos
		Validar Formatos de publicacion	20 minutos
		publicar Contenidos	5 minutos
7			

Sr. Rodrigo Toledo
 Elaborado por: Equipo Técnico MECIP

Fecha: 26/12/2023

Ing. Enrique Godoy
 Revisado por: Director de Tecnología

Fecha: 26/12/2023

Abog. Laritza Cardozo
 Aprobado por: Coordinadora de MECIP

Fecha: 26/12/23

[Firma]
 Dra. Nidia López de Bonilla
 Directora General
 DINACOPA

[Firma]
 Sr. César González
 Secretario General
 DINACOPA

INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY - DINACOPA
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
 COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO

COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
 ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS
 FORMATO: Identificación Tareas en la Actividades de los Procesos/Subprocesos
 N°: 49

(1) MACROPROCESOS: Gestion Tecnológica CÓDIGO: DT-F49-01-2023
 (2) PROCESO: Gestion de Diagramacion y Montaje CÓDIGO: DT-F49-04-01-2023
 (3) SUBPROCESO: CÓDIGO:

N°	(4) Actividad	(5) TAREA POR ACTIVIDAD	(6) TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas/ Funcionario)
1	Diseñar Publicaciones Oficiales de la Institucion	Recibir pedido de Diseño	10 minutos
		Diseñar propuestas	4 horas
		Presentar muestras de diseño	20 minutos
		Confeccionar y Remitir a Aseosna Estampillas Seleccionadas	30 minutos
2	Diseñar publicaciones Postales	Recibir pedidos de publicaciones	10 minutos
		Elaborar publicaciones según normas Técnicas	30 minutos
		presentar Diseños terminados	5 minutos
3	Adecuar presentaciones según normas vigentes	Recibir presentaciones oficiales	5 minutos
		adecuarlas a las normas vigentes	10 minutos
		presentar trabajos terminados	5 minutos
4			
5			
6			

Sr. Rodrigo Toledo
 Elaborado por: *Equipo Técnico MECIP*

Fecha: 26/12/2023

Ing. Enrique Godoy
 Revisado por: *Director de Tecnología*

Fecha: 26/12/2023

Abog. Laritza Cardozo
 Aprobado por: *Coordinadora de MECIP*

Fecha: 26/12/23



Dr. Nidia López de Semelín
 Directora General
 DINACOPA

Sr. César González
 Secretario General
 DINACOPA

INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY - DINACOPA
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
 COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO

COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

FORMATO: Identificación Tareas en la Actividades de los Procesos/Subprocesos

Nº: 49

(1) MACROPROCESOS: Gestion Tecnológica

CÓDIGO: DT-F49-01-2023

(2) PROCESO: Gestion de Infraestructura y Redes

CÓDIGO: DT-F49-01-01-2023

(3) SUBPROCESO : Gestion de Soporte Tecnico y Atencion al Usuario

CÓDIGO: DT-F49-01-01-01-2023

Nº	(4) Actividad	(5) TAREA POR ACTIVIDAD	(6) TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas/ Funcionario)
1	Gestionar los Pedidos de Soporte Tecnico y Atencion a los usuarios	Recibir pedidos de soporte tecnico	5 minutos
		Identificar problemas	20 minutos
		Canalizar con especialista	5 minutos
2			
3			
4			
5			

Sr. Rodrigo Toledo
 Elaborado por: Equipo Tecnico MECIP



Fecha: 26/12/2023

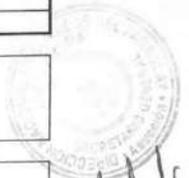
Ing. Enrique Godoy
 Revisado por: Director de Tecnología

Fecha: 26/12/2023

Abog. Laritza Cardozo
 Aprobado por: Coordinadora de MECIP

Fecha: 28/12/23

Dra. María Luján de González
 Directora General
 DINACOPA



Sr. César González
 Secretario General
 DINACOPA